


Página 1 de 21	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 2399123334		

No. 012 UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ**No GS-2025- -MEBOG**

Bogotá D.C., 22 de Diciembre de 2025

Señora teniente coronel
LUZ CATALINA MIRANDA GUERRERO
Jefe (E) Unidad Prestadora de Salud Bogotá
Carrera 68B Bis No. 44 - 58
Bogotá D.C.

ASUNTO: Informe de Supervisión Contrato No. **97-7-20665-24****TIPO DE INFORME**PERIÓDICO X O FINAL _____**Periodo del informe de supervisión**

Desde	27/10/2025	Hasta	26/11/2025
--------------	-------------------	--------------	-------------------

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-2024-695275-MEBOG de fecha 26/12/2024 el señor Mayor ALEJANDRO HUEJE ANDRADE obrando en calidad de Jefe Grupo Contratos de la UPRES Bogotá notifica como supervisor del contrato No. 97-720665-24 al Jefe Central de Agendamiento UPRES Bogotá señor Intendente Jefe CESAR AUGUSTO TORO GARCIA.

Mediante acta de entrega No. 065/UPRES-GUPAS de fecha 07/02/2025, El señor Intendente Jefe CESAR AUGUSTO TORO GARCIA entrega el cargo de Jefe de la Oficina Central de Agendamiento de la UPRES Bogotá a la señora TA-26 ANDREA YOHANA VELA HURTADO.

Mediante acta de entrega No. 146/UPRES-GUPAS de fecha 13/03/2025, la señora TA-26 ANDREA YOHANA VELA HURTADO entrega el cargo de Jefe de la Oficina Central de Agendamiento de la UPRES Bogotá a el señor Intendente Jefe CESAR AUGUSTO TORO GARCIA.

- **Periodicidad establecida para la entrega del informe de supervisión: MENSUAL**

No. de informes de supervisión presentados y publicados en SECOP II: 11


Página 2 de 21	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		


- Informe de supervisión del mes de diciembre 2024 del periodo comprendido entre el 27/12/2024 Al 30/12/2024, presentado mediante comunicación oficial GS-2025-067140-MEBOG.
- Informe de supervisión del mes de enero 2025 del periodo comprendido entre el 01/01/2025 Al 31/01/2025, presentado mediante comunicación oficial GS-2025-067349-MEBOG.
- Informe de supervisión del mes de febrero 2025 del periodo comprendido entre el 01/02/2025 Al 26/02/2025, presentado mediante comunicación oficial GS-2025-432722-MEBOG.
- Informe de supervisión del mes de febrero a marzo 2025 correspondiente al periodo comprendido entre el 27/02/2025 Al 26/03/2025, presentado mediante comunicación oficial GS-2025-434291-MEBOG.
- Informe de supervisión del mes de marzo a abril 2025 correspondiente al periodo comprendido entre el 27/03/2025 Al 26/04/2025, presentado mediante comunicación oficial GS-2025-740998-MEBOG.
- Informe de supervisión del mes de abril a mayo 2025 correspondiente al periodo comprendido entre el 27/04/2025 Al 26/05/2025, presentado mediante comunicación oficial GS-2025-767312-MEBOG.
- Informe de supervisión del mes de mayo a junio 2025 correspondiente al periodo comprendido entre el 27/05/2025 Al 26/06/2025, presentado mediante comunicación oficial GS-2025-767512-MEBOG.
- Informe de supervisión del mes de junio a julio 2025 correspondiente al periodo comprendido entre el 27/06/2025 Al 26/07/2025, presentado mediante comunicación oficial GS-2025-767526-MEBOG.
- Informe de supervisión del mes de julio a agosto 2025 correspondiente al periodo comprendido entre el 27/07/2025 Al 26/08/2025, presentado mediante comunicación oficial GS-2025-767537-MEBOG.
- Informe de supervisión del mes de agosto a septiembre 2025 correspondiente al periodo comprendido entre el 27/08/2025 Al 26/09/2025, presentado mediante comunicación oficial GS-2025-767552-MEBOG.
- Informe de supervisión del mes de septiembre a octubre 2025 correspondiente al periodo comprendido entre el 27/09/2025 Al 26/10/2025, presentado mediante comunicación oficial GS-2025-769500-MEBOG.

INFORMACIÓN DEL CONTRATO

CONTRATO No.	97-7-20665-24
Instrumento de agregación del contrato	PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCION DE SANIDAD PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ.
Contratista	MILLENIUM BPO S.A
Representante legal	ANDRES EDUARDO ZULUAGA CAMACHO

Valor inicial del contrato	\$ 5.726.000.000,00
Plazo de ejecución inicial	31 de octubre de 2025
Fecha de inicio del plazo de ejecución del contrato	27 de diciembre de 2024
Fecha de terminación del plazo de ejecución del contrato (pactada inicialmente)	31 de octubre de 2025
Valor adiciones del contrato	MODIFICACION 001: CLÁUSULA PRIMERA: adicionar la suma de MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y DOS MIL CIENTO NOVENTA Y UN PESOS (\$1.464.872.191.00) MONEDA LEGAL COLOMBIANA, en consecuencia, modificar la CLÁUSULA TERCERA - VALOR del contrato de prestación de servicios No. 97-7-20665-24, la cual quedará de la siguiente manera:

Página 3 de 21		ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS  POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021		
Versión: 5		
INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
CLAUSULA TERCERA - VALOR	Para efectos legales y presupuestales, el valor total del contrato asciende al valor de SIETE MIL CIENTO NOVENTA MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y DOS MIL CIENTO NOVENTA Y UN PESOS (\$7.190.872.191) MONEDA LEGAL COLOMBIANA , distribuidos de la siguiente manera: para la vigencia 2024 la suma de NOVENTA MILLONES DE PESOS (\$ 90.000.000) MONEDA LEGAL COLOMBIANA y vigencia 2025 la suma de SIETE MIL CIEEN MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y DOS MIL CIENTO NOVENTA Y UN PESOS (\$7.100.872.191) MONEDA LEGAL COLOMBIANA .	
	<p>CLAUSULA SEGUNDA: APROPIACION PRESUPUESTAL: La presente adición se encuentra amparada por el plan de compras N° 1176 de fecha 16 de septiembre de 2025 y por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal QUIPU No. 1492, SIF No. 170025 de fecha 19 de septiembre de 2025, por un valor de MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y DOS MIL CIENTO NOVENTA Y UN PESOS (\$1.464.872.191.00) MONEDA LEGAL COLOMBIANA, expedido por el responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá.</p> <p>MODIFICACION 002: CLÁUSULA PRIMERA: adicionar la suma de MIL CUATROCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$1.400.000.000,00) MONEDA LEGAL COLOMBIANA, en consecuencia, modificar la CLAUSULA TERCERA - VALOR del contrato de prestación de servicios No. 97-7-20665-24, la cual quedará de la siguiente manera:</p>	
CLAUSULA TERCERA - VALOR	Para efectos legales y presupuestales, el valor total del contrato asciende al valor de OCHO MIL QUINIENTOS NOVENTA MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y DOS MIL CIENTO NOVENTA Y UN PESOS (\$8.590.872.191,00) MONEDA LEGAL COLOMBIANA , distribuidos de la siguiente manera: para la vigencia 2024 la suma de NOVENTA MILLONES DE PESOS (\$ 90.000.000) MONEDA LEGAL COLOMBIANA , vigencia 2025 la suma de SIETE MIL CIEEN MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y DOS MIL CIENTO NOVENTA Y UN PESOS (\$7.100.872.191) MONEDA LEGAL COLOMBIANA y para la vigencia 2026 la suma de MIL CUATROCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$1.400.000.000,00) MONEDA LEGAL COLOMBIANA .	
	<p>CLAUSULA SEGUNDA: APROPIACION PRESUPUESTAL: La presente adición se encuentra amparada por el plan de compras N° 316 de fecha 26 de octubre de 2025 y por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal QUIPU No. 1800 de fecha 27 de octubre de 2025, por un valor MIL CUATROCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$1.400.000.000,00) MONEDA LEGAL COLOMBIANA, expedido por el responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá.</p>	
Valor total del contrato	\$8.590.872.191,00	
Modificatorios	<p>MODIFICACION 001: CLÁUSULA CUARTA: Modificar el Anexo No. 1 DATOS DEL CONTRATO acápite SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 97-7-20665-24 quedando de la siguiente manera:</p>	
	SUPERVISOR DEL CONTRATO.	La supervisión del contrato estará a cargo de la RESPONSABLE ASIGNACIÓN CITAS MEDICAS DEL GRUPO PRESTADOR DE ATENCIÓN EN SALUD UPRES BOGOTA o quien haga sus veces o el que sea designado por el Ordenador del Gasto de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá, es el que ejercerá las funciones de Supervisor del Contrato, cumpliendo para ello con lo ordenado por la Resolución No 03049 de 2014 "Por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional" y Resolución 00090 del 15 de enero 2018 "por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, adoptado mediante Resolución 03049 de 2014," y las obligaciones contenidas en los artículos 82, 83 y 84 de la ley 17474 de 2011.
Prorrogas	<p>MODIFICACION 001: CLÁUSULA TERCERA: Prorrogar el contrato No. 97-7-20665-24 en el sentido de modificar la CLAUSULA SÉPTIMA - PLAZO DE EJECUCIÓN al contrato de prestación de servicios No. 97-7-20665-24, el cual quedara de la siguiente manera:</p>	
	CLAUSULA SÉPTIMA - PLAZO DE EJECUCIÓN	Para el desarrollo de la ejecución del contrato, el CONTRATISTA cuenta con un Plazo de Ejecución HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2025 o hasta agotar el presupuesto asignado, lo primero que ocurra, tiempo durante el cual deberá dar cumplimiento cabal a la prestación que se obliga. Dicho plazo iniciará a partir de la Aprobación de la Garantía Única y entrega de la Carta de Iniciación de Ejecución del Contrato.

Página 4 de 21	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		
MODIFICACION 002: CLÁUSULA TERCERA: Prorrogar el contrato No. 97-7-20665-24 en el sentido de modificar la CLÁUSULA SÉPTIMA - PLAZO DE EJECUCIÓN al contrato de prestación de servicios No. 97-7-20665-24, el cual quedara de la siguiente manera:		
CLÁUSULA SÉPTIMA - PLAZO DE EJECUCIÓN		Para el desarrollo de la ejecución del contrato, el CONTRATISTA cuenta con un Plazo de Ejecución HASTA EL 31 DE MARZO DEL 2026 o hasta agotar el presupuesto asignado, lo primero que ocurra, tiempo durante el cual deberá dar cumplimiento cabal a la prestación que se obliga. Dicho plazo iniciará a partir de la Aprobación de la Garantía Única y entrega de la Carta de Iniciación de Ejecución del Contrato.
Nueva Fecha de terminación del plazo de ejecución de la orden de compra	31 de marzo de 2026	

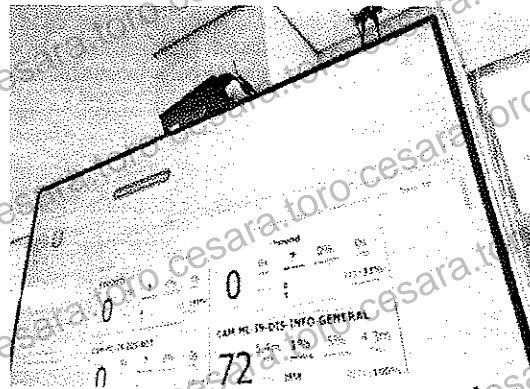
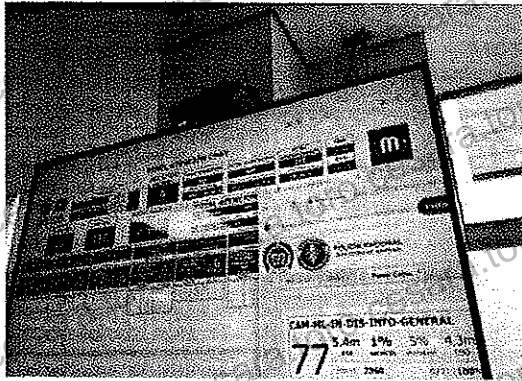
1. DESARROLLO DE LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

1.1 Acciones adelantadas:

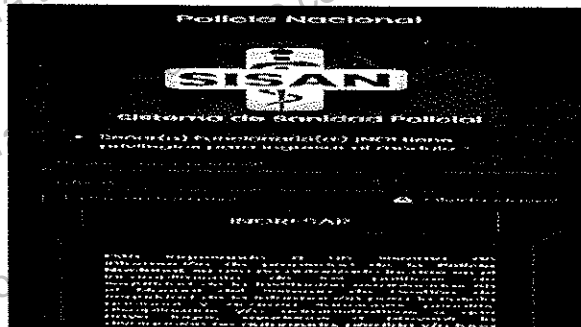
❖ Se realiza visita sin previo aviso por parte de la Supervisión del contrato y/o Jefe (E) de la Oficina Central de Agendamiento a las instalaciones del contratista para verificar el número de personas conectadas y novedades presentadas durante el día de acuerdo a lo establecido en el contrato, así:


30 de octubre de 2025, teniendo en cuenta hora de llegada a las 07:00am

Se evidencia el adecuado funcionamiento de la pantalla LCD que tiene como función la visualización del comportamiento de la línea telefónica y del tiempo de llamadas manejadas por los asesores de la operación.

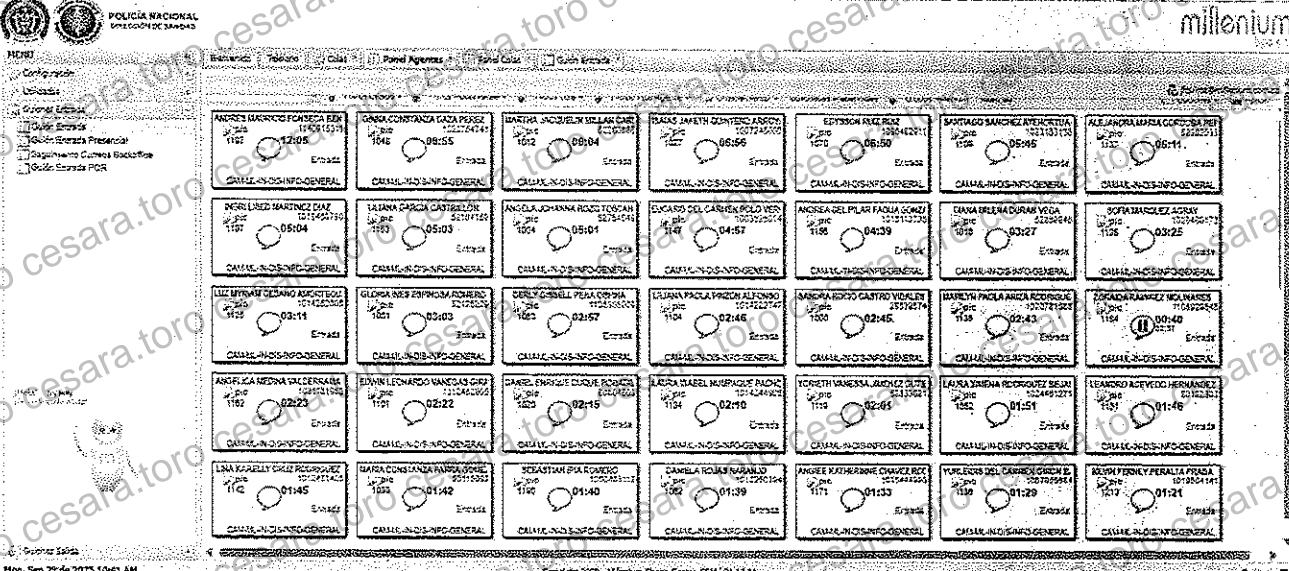


Se realiza verificación del funcionamiento del nuevo aplicativo SISAN de la Dirección de Sanidad para la asignación de citas que se encuentra en pruebas para la maduración y posible implementación.



Página 5 de 21	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	POLICÍA NACIONAL
Versión: 5		

Se realiza conteo del personal de asesores, líderes de calidad y supervisores evidenciando la planta completa conforme a lo reportado por el CRM y todos logueados.




The screenshot displays a CRM interface for the National Police. It features a grid of employee profiles, each with a name, ID, and a status indicator (e.g., 'Entrada'). The interface includes a sidebar with navigation options like 'Inicio', 'Gestión de Asesores', and 'Gestión de Supervisores'. The main area shows a list of employees, including names like ANDRES MARIANO FORNELL, GERA CONSTANZA GAZA PEREZ, and others. The interface is branded with 'millenium' in the top right corner.

- ❖ Así mismo me permito informar que se realizó calibración con los líderes de calidad de 5 llamadas en vivo, se calificó tono de voz, diligenciamiento de los aplicativos e información suministrada al usuario y se verifico los niveles de atención del asesor. Se impartieron recomendaciones a tener en cuenta en los monitoreos para impactar de forma positiva la atención a nuestros usuarios.
- ❖ Se reúne a los supervisores y líderes de calidad con el fin de impartir consignadas relacionadas con el adecuado uso de los CUPS en el momento de realizar las asignaciones de las citas, la importancia de la demanda insatisfecha, el buen trato a los usuarios y la adecuada apertura de las agendas.
- ❖ Se realiza verificación del proceso de apertura y modificaciones de agendas, evidenciando falencias en la planificación del plan de trabajo motivo por el cual se procede a realizar unas distribuciones del plan de trabajo de los funcionarios del Backoffice y los líderes de calidad.

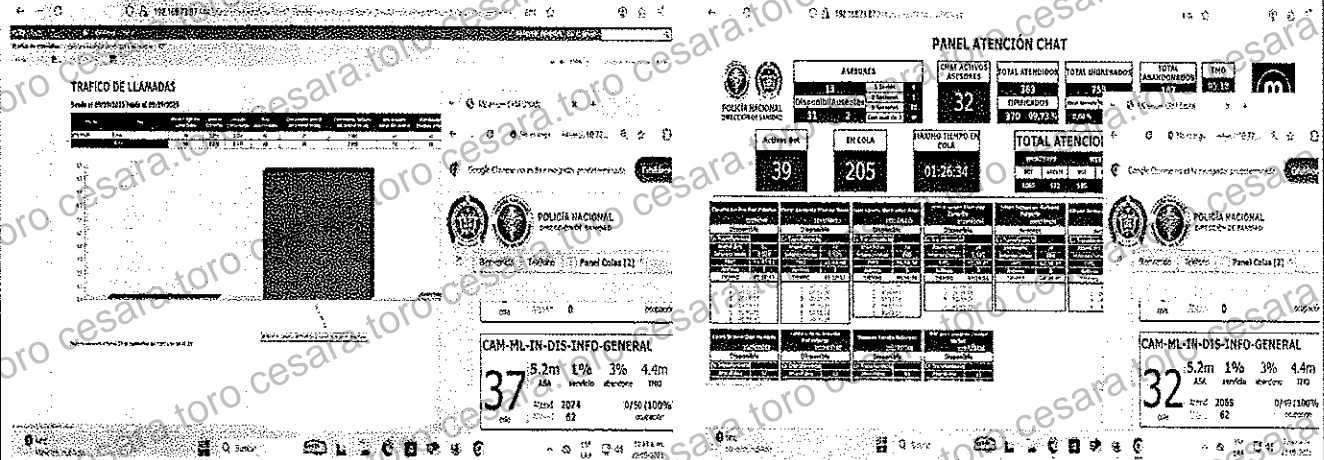
Se toma registro fotográfico para conservación en el expediente de supervisión, conforme a los mecanismos de control establecidos por esta dependencia:



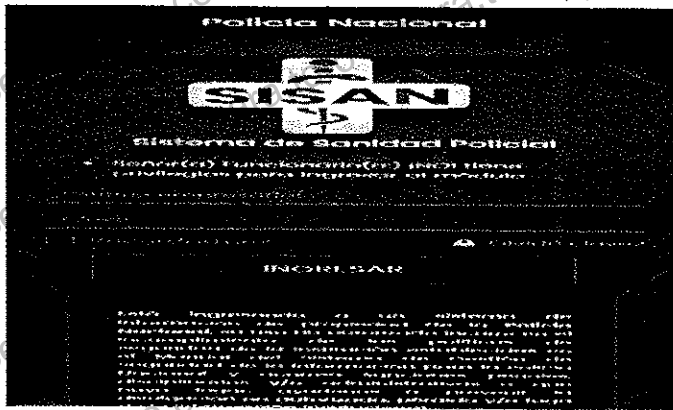
Página 6 de 21	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021		
Versión: 5		

05 de noviembre de 2025, teniendo en cuenta hora de llegada a las 07:00am

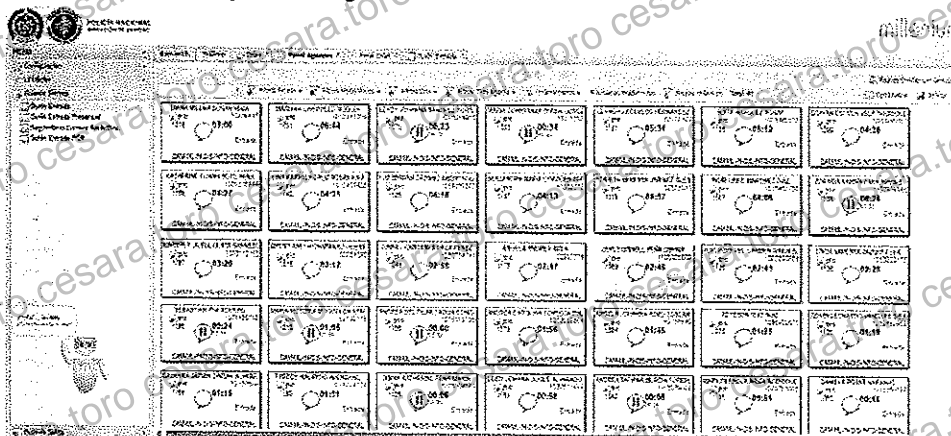
Se evidencia el adecuado funcionamiento de la pantalla LCD que tiene como función la visualización del comportamiento de la línea telefónica y del tiempo de llamadas manejadas por los asesores de la operación




Se realiza verificación del funcionamiento del nuevo aplicativo SISAN de la Dirección de Sanidad para la asignación de citas que se encuentra en pruebas para la maduración y posible implementación.



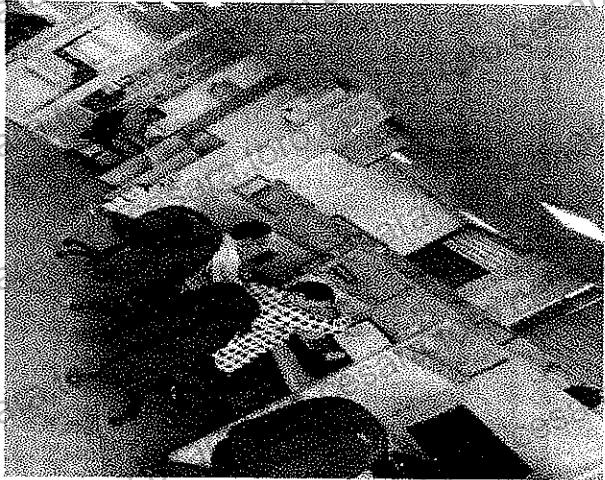
Se realiza conteo del personal de asesores, líderes de calidad y supervisores evidenciando la planta completa conforme a lo reportado por el CRM y todos logueados.



Página 7 de 21	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		

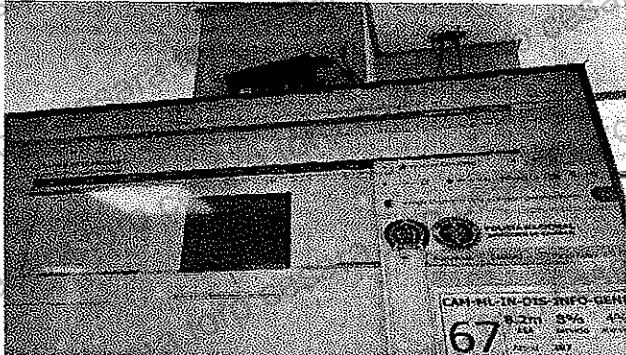
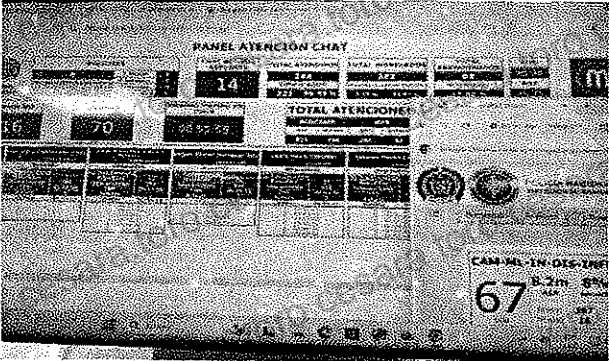
- ❖ Así mismo me permito informar que se realizó calibración con los líderes de calidad de 3 llamadas en vivo, se calificó tono de voz, diligenciamiento de los aplicativos e información suministrada al usuario y se verifico los niveles de atención del asesor. Se impartieron recomendaciones a tener en cuenta en los monitoreos para impactar de forma positiva la atención a nuestros usuarios.
- ❖ Se reúne a los supervisores y líderes de calidad con el fin de impartir consignadas relacionadas con el adecuado uso de los CUPS en el momento de realizar las asignaciones de las citas, la importancia de la demanda insatisfecha, el buen trato a los usuarios y la adecuada apertura de las agendas.
- ❖ Se realiza verificación del proceso de apertura y modificaciones de agendas, evidenciando falencias en la planificación del plan de trabajo motivo por el cual se procede a realizar unas distribuciones del plan de trabajo de los funcionarios del Backoffice y los líderes de calidad.
- ❖ Se revisa reporte de demanda insatisfecha del mes de octubre de 2025, comportamiento de llamadas mensual e interacciones WhatsApp y chats


Se toma registro fotográfico para conservación en el expediente de supervisión, conforme a los mecanismos de control establecidos por esta dependencia:



11 de noviembre de 2025, teniendo en cuenta hora de llegada a las 07:00am

Se evidencia el adecuado funcionamiento de la pantalla LCD que tiene como función la visualización del comportamiento de la línea telefónica y del tiempo de llamadas manejadas por los asesores de la operación



Página 8 de 21	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	POLICÍA NACIONAL
Versión: 5		

Se realiza conteo del personal de asesores, líderes de calidad y supervisores evidenciando la planta completa conforme a lo reportado por el CRM y todos logueados.






Panel Agendas

 JAZEL MARCO FERRER 01:25 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 JUAN ESTEBAN ESCOBAR 07:53 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 MARIA VICTORIA AGUILAR 08:56 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 BARBARA CARRILLO 08:04 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 YUDY PAOLA FERRER 08:43 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 ANIELA JOHANNA ROSA 05:39 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 LEANDRO SANTIAGO FERRER 06:27 CAMALINDO-INFO-GENERAL
 ANEL AUGUSTO ALAPE AYLA 01:09 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 DENNY FERNANDO VANDER 02:40 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 ANDELCA DEDRA VALDESPIN 02:29 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 DANIELA RELIAS MORALES 02:24 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 DEBY GIBRILL PRIDA 02:22 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 SANDRA SANCHEZ ATENCIO 02:21 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 ANNA KATHERINE PENA 02:16 CAMALINDO-INFO-GENERAL
 LINDA VANESSA VILLALBA 01:24 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 LUISANA PAOLA FRECHIN 02:11 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 ROSAICA BARRERA 02:10 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 ANGELE KATHERINE 02:09 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 NEBASTHIN 02:05 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 LINA KARELLY 02:06 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 NICOLA ELL 00:17 CAMALINDO-INFO-GENERAL
 LEROY JOHANA 01:59 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 GEMMA 00:40 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 ELIANA VALENTINA 01:53 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 EDISON 01:39 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 MARY ANETH 01:38 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 ROBERTO 01:16 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 EDUARDO 00:56 CAMALINDO-INFO-GENERAL
 ROSA 00:52 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 ALEJANDRA 00:52 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 SANDRA 00:44 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 MARTHA 00:42 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 LINDY 00:40 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 MARLYN 00:35 CAMALINDO-INFO-GENERAL	 LUCIANA 00:24 CAMALINDO-INFO-GENERAL

- Así mismo me permito informar que se realizó calibración con los líderes de calidad de 8 llamadas en vivo, se calificó tono de voz, diligenciamiento de los aplicativos e información suministrada al usuario y se verifico los niveles de atención del asesor. Se impartieron recomendaciones a tener en cuenta en los monitoreos para impactar de forma positiva la atención a nuestros usuarios.
- Se reúne a los supervisores y líderes de calidad con el fin de impartir consignadas relacionadas con el adecuado uso de los CUPS en el momento de realizar las asignaciones de las citas, la importancia de la demanda insatisfecha, el buen trato a los usuarios y la adecuada apertura de las agendas.
- Se realiza verificación del proceso de apertura y modificaciones de agendas, evidenciando falencias en la planificación del plan de trabajo motivo por el cual se procede a realizar unas distribuciones del plan de trabajo de los funcionarios del Backoffice y los líderes de calidad.

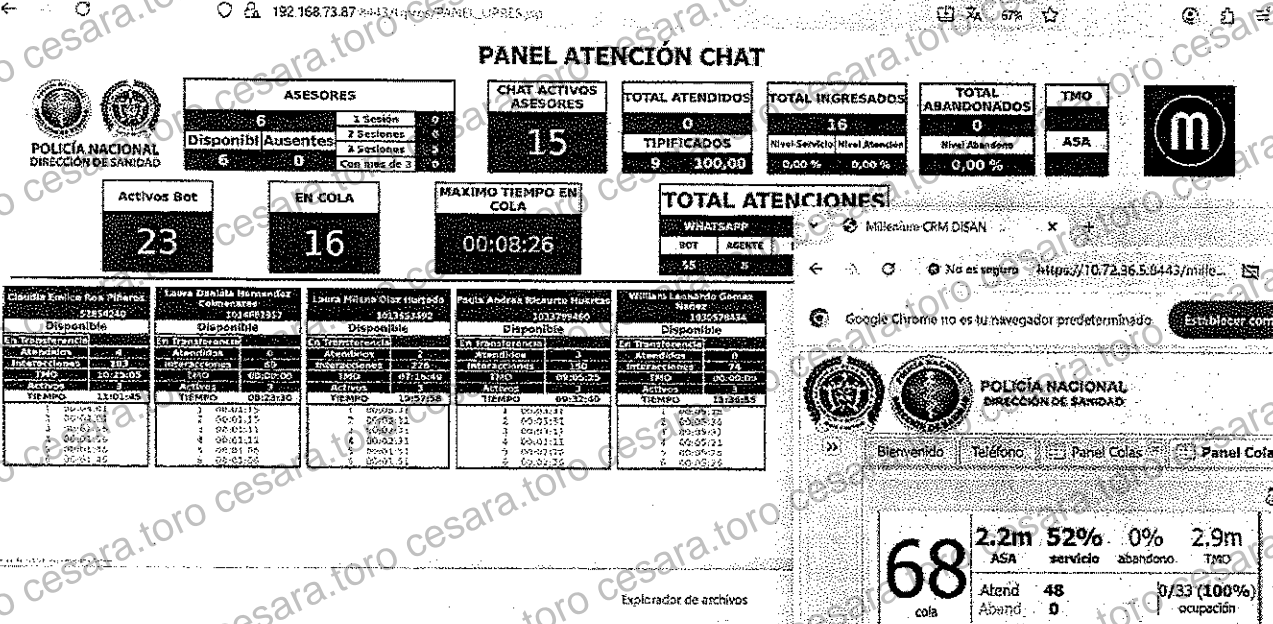
Se toma registro fotográfico para conservación en el expediente de supervisión, conforme a los mecanismos de control establecidos por esta dependencia



Página 9 de 21	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		

19 de noviembre de 2025, teniendo en cuenta hora de llegada a las 07:00am

Se evidencia el adecuado funcionamiento de la pantalla LCD que tiene como función la visualización del comportamiento de la línea telefónica y del tiempo de llamadas manejadas por los asesores de la operación



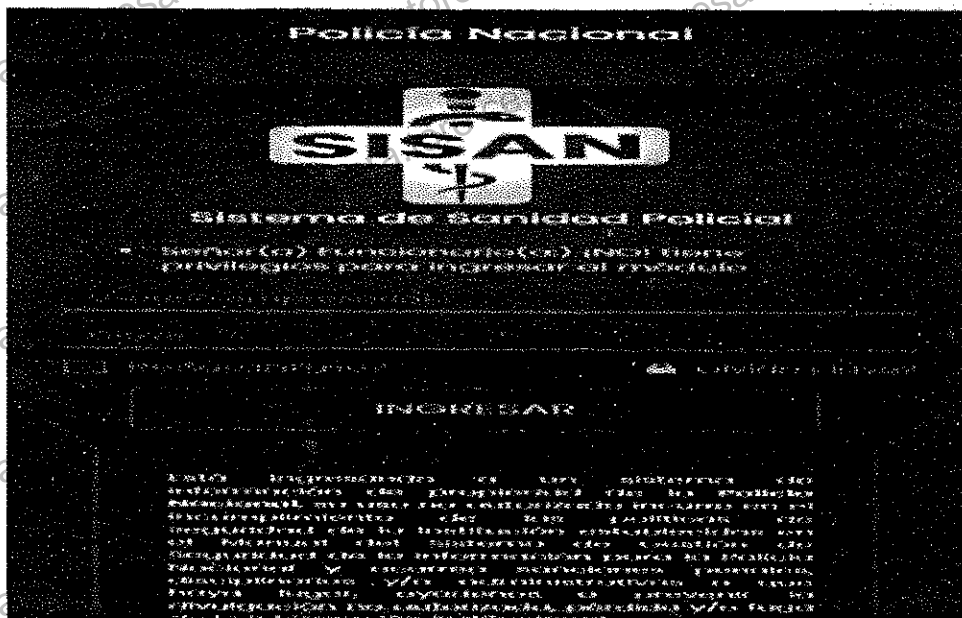
PANEL ATENCIÓN CHAT

ASESORES Disponibles: 6 Ausentes: 0 Con hrs de 3: 0	CHAT ACTIVOS ASESORES 15	TOTAL ATENDIDOS 0 TIPIFICADOS: 9 / 100,00	TOTAL INGRESADOS 16 Nivel Servicio: 0,00 % Nivel Atención: 0,00 %	TOTAL ABANDONADOS 0 Nivel Abandono: 0,00 %	TMO ASA
Activos Bot 23	EN COLA 16	MAXIMO TIEMPO EN COLA 00:08:26	TOTAL ATENCIONES WHATSAPP: 25 / AGENTE: 0		


Nombre	Estado	Atendidos	Interacciones	Activo	TIEMPO
Clavio Kimba Rosa Merao	Disponible	0	0	Activo	00:01:45
Laura Daniela Hernandez	Disponible	0	0	Activo	00:01:15
Laura Milena Diaz Huertas	Disponible	2	276	Activo	00:02:11
Paula Andrea Moreno Huertas	Disponible	3	100	Activo	00:02:00
Wendy Leishandy Gomez	Disponible	0	0	Activo	00:02:00

68 cola
ASA: 2.2m, servicio: 52%, abandono: 0%, TMO: 2.9m
Atend: 48, Aband: 0, ocupación: 0/33 (100%)

Se realiza verificación del funcionamiento del nuevo aplicativo SISAN de la Dirección de Sanidad para la asignación de citas que se encuentra en pruebas para la maduración y posible implementación.



Se realiza conteo del personal de asesores, líderes de calidad y supervisores evidenciando la planta completa conforme a lo reportado por el CRM y todos logueados

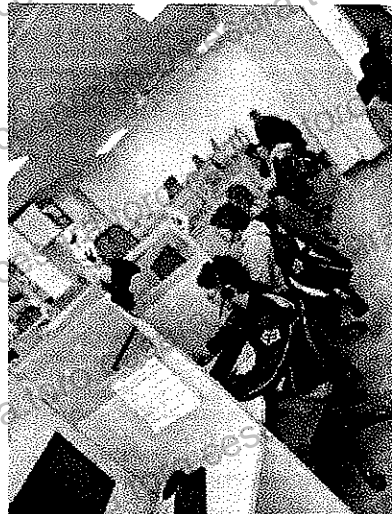
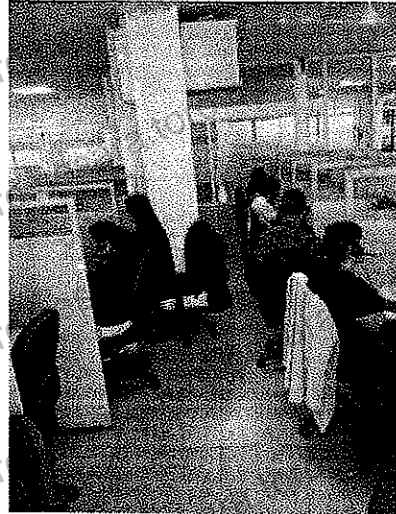
Página 10 de 21	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		




The screenshot displays a mobile application interface for call supervision. It features a grid of call records, each containing the name of the contact, a phone number, and a call duration. The interface includes a sidebar menu on the left with options like 'Inicio', 'Administración Seguridad', and 'Parámetros de Configuración'. At the top, there are navigation tabs for 'Inicio', 'Agendas', and 'Reportes'. The bottom of the screen shows a date 'Mar Oct 6 de 2021 12:03:19' and a Google logo with 'Millennium Phone Center (201) 211-1701'.

- ❖ Así mismo me permito informar que se realizó calibración con los líderes de calidad de 8 llamadas en vivo, se calificó tono de voz, diligenciamiento de los aplicativos e información suministrada al usuario y se verifico los niveles de atención del asesor. Se impartieron recomendaciones a tener en cuenta en los monitoreos para impactar de forma positiva la atención a nuestros usuarios.
- ❖ Se reúne a los supervisores y líderes de calidad con el fin de impartir consignadas relacionadas con el adecuado uso de los CUPS en el momento de realizar las asignaciones de las citas, la importancia de la demanda insatisfecha, el buen trato a los usuarios y la adecuada apertura de las agendas.
- ❖ Se realiza verificación del proceso de apertura y modificaciones de agendas, evidenciando falencias en la planificación del plan de trabajo motivo por el cual se procede a realizar unas distribuciones del plan de trabajo de los funcionarios del Backoffice y los líderes de calidad.

Se toma registro fotográfico para conservación en el expediente de supervisión, conforme a los mecanismos de control establecidos por esta dependencia




Página 11 de 21	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: ZBS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

Mediante correo electrónico quincenal se deja constancia que se recibe consolidado de demanda insatisfecha por parte de la empresa, con el fin de ser entregada a los Jefes de ESPRI, Coordinadores de Servicio y Jefatura de GUPAS de la UPRES Bogotá.


2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES


CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LEGALES DEL CONTRATISTA (OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO)


No.	Obligación Contractual o Especificación Técnica	CUMPLIO SI No	Observaciones y Evidencias									
1	IDIOMA: El CONTRATISTA debe prestar los Servicios BPO en castellano.	SI	NINGUNA									
2	<p>INICIO DE LA OPERACIÓN: A partir de la notificación de la carta de inicio, el CONTRATISTA deberá presentar un cronograma de trabajo para la implementación e inicio de la operación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. El CONTRATISTA debe indicar a la Unidad Prestadora de Salud Bogotá el formato en el cual debe entregar su información para que el Proponente preste los Servicios BPO.</p> <p>La Entidad debe entregar al Proponente (i) La definición de los KPIs o indicadores de gestión dentro del sistema de gestión de calidad, entre el responsable de calidad del nuevo Proponente y la Entidad.</p> <p>El CONTRATISTA debe presentar el manual de calidad para la prestación del servicio debe incluir los parámetros del servicio y las definiciones de errores críticos de usuario y de negocio, este manual podrá ajustarse las veces que sea necesario durante la ejecución del contrato, ya sea por parte de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá o a solicitud y bajo causa justificada por parte del Proponente.</p> <p>El Proponente al inicio de la operación, debe entregar a la Unidad Prestadora de Salud Bogotá un listado del personal vinculado a la operación con los siguientes datos: nombres completos número de identificación nivel de educación teléfono de contacto dirección de domicilio fecha de inicio de contrato</p> <p>La Unidad Prestadora de Salud Bogotá tiene la facultad de autorizar al Proponente el inicio de la operación con una cantidad de Agentes menor a la mínima exigida, en cuyo caso el Proponente deberá disponer los recursos tecnológicos necesarios para iniciar la operación.</p>	SI	NINGUNA									
3	<p>TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO: Los servicios BPO que involucren recurso humano deben ser provisionados de acuerdo a los tiempos establecidos en la Tabla 1.</p> <p>Tabla 1: Tiempo de aprovisionamiento recurso humano, los cuales cuentan a partir de la notificación de la notificación de la carta de inicio.</p> <table border="1" data-bbox="267 1701 1153 1885"> <thead> <tr> <th>Tipo de perfil</th> <th>50 Agentes</th> <th>51 restantes para un total de (101) Agentes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfil técnico</td> <td>inmediato</td> <td>5 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Perfil profesional</td> <td>Inmediato mínimo 6</td> <td>No aplica</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de perfil	50 Agentes	51 restantes para un total de (101) Agentes	Perfil técnico	inmediato	5 días hábiles	Perfil profesional	Inmediato mínimo 6	No aplica	SI	NINGUNA
Tipo de perfil	50 Agentes	51 restantes para un total de (101) Agentes										
Perfil técnico	inmediato	5 días hábiles										
Perfil profesional	Inmediato mínimo 6	No aplica										


Página 12 de 21	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		


<p>El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios que no involucren recurso humano deben estar disponibles para la operación de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá de acuerdo a los siguientes tiempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 03 días calendario <p>Dentro de estos Servicios BPO se encuentran Puesto de trabajo móvil sin Agente, Enlace dedicado entre puntos, hora desarrollo u otros definidos con la Unidad Prestadora de Salud Bogotá.</p> <p>El Proponente puede iniciar la operación con el mecanismo o solución provisional que permita prestar el servicio sin ningún costo para la Unidad Prestadora de Salud Bogotá mientras contrata el Enlace dedicado entre puntos requerido por el Contratante, pero en ningún caso este mecanismo podrá superar los dos (2) primeros meses de ejecución del contrato.</p>	
<p>RECURSO HUMANO: El contratista debe garantizar la siguiente estructura mínima para atender la operación de acuerdo con los siguientes requerimientos y especificaciones:</p> <p>1. Agente Contact Center: Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo tercer semestre cursado y aprobado en carreras profesionales. Homologable: Mínimo 12 meses de experiencia en agendamiento de citas médicas / Temas relacionados con salud. EXPERIENCIA MÍNIMA: un (1) año en agendamiento de citas médicas / Temas relacionados con salud. REMUNERACIÓN MÍNIMA (SALARIOS) 1.5. Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proponente debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.</p> <p>2. Líder de Calidad: Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.</p> <p>4 El líder de calidad será de asignación exclusiva para la Unidad Prestadora de Salud Bogotá, los líderes de calidad deben contar con cable de alta flexibilidad y duración, con mini conector de desconexión rápida que permite dejar la llamada en espera, sin tener que quitarse la diadema, dando libertad para realizar actividades a distancia del equipo telefónico. El Proponente puede contemplar alternativas como Chat para ejercer las actividades de calidad de la Operación. El Proponente debe proveer el software necesario que requiera el líder de calidad para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes. EXPERIENCIA MÍNIMA: un (1) año como auditor de calidad y/o Agente Profesional en gestión de PQRS y acciones constitucionales en Centros de Contacto. REMUNERACIÓN MÍNIMA (SALARIOS): Tres puntos cinco (3.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proponente debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional, en coordinación con el supervisor del contrato.</p> <p>3. Supervisor servicios BPO: Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá. EXPERIENCIA MÍNIMA: Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración en centros de contacto.</p>	<p>SI</p> <p>NINGUNA</p>

Página 13 de 21	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS		 POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
Fecha: 12-03-2021			
Versión: 5			
<p>REMUNERACIÓN MÍNIMA (SALARIOS): cuatro puntos (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proponente debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional, en coordinación con el supervisor del contrato.</p>			
<p>PERIODOS DE ESTABILIZACIÓN DEL SERVICIO: Durante los dos (2) primeros meses del contrato, el Proponente y la Unidad Prestadora de Salud Bogotá pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios BPO solicitados.</p> <p>En caso de que el Proponente no cumpla con los ANS establecidos por fallas en sus herramientas, o retrasos en la prestación del servicio causados por lentitud en los computadores de los agentes para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio, retraso en el aprovisionamiento de los servicios, la Unidad Prestadora de Salud Bogotá puede aplicar el descuento correspondiente. Las partes deben verificar a través de pruebas de la aplicación en computadores con mayor rendimiento y verificando si es necesario que el Proveedor proporcione equipos diferentes para eliminar estos retrasos.</p> <p>Una vez finalizados los dos meses de estabilización del servicio, el Proponente debe entregar a la Entidad un reporte sustentado de los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique:</p> <ul style="list-style-type: none"> cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores. <p>Si la Entidad no puede hacer los ajustes descritos por el Proponente, los nuevos umbrales serán los definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.</p> <p>El periodo de estabilización puede repetirse para las adiciones de nuevos servicios y cuando la Unidad Prestadora de Salud Bogotá introduce cambios en la operación que incrementan en más del 20% el TMO, en cuyo caso el periodo de estabilización es de 1 mes. Este periodo de estabilización solamente aplica a los nuevos servicios y a los servicios afectados por la variación del TMO.</p>	SI	NINGUNA	
<p>IVR VISUAL: El contratista deberá suministrar un IVR Visual es una solución de auto servicio inteligente, que permite a los usuarios a través de una interfaz visual de menú guiado, solucionar sus requerimientos rápidamente desde la pantalla de su dispositivo móvil.</p> <p>Esta solución debe permitir a su vez brindar y recopilar información relevante en tiempo real, para ofrecerles una atención más personalizada, oportuna y eficiente.</p> <p>La solución debe contemplar el desarrollo de 25 pantallas o vistas de aplicación y dos integraciones con sistemas web del contratante. La unidad de facturación será por visita por parte del usuario que accede al IVR.</p> <p>Requisitos mínimos técnicos.</p> <p>✓ El proponente debe contar con la certificación ISO 9001 vigente para la fecha de entrega de la propuesta, la misma se deberá mantener durante la vigencia del contrato.</p>	SI	NINGUNA	
<p>CONECTIVIDAD: El CONTRATISTA debe garantizar una velocidad mínima de acceso a internet de 4Mbps por cada 40 puesto de trabajo durante la ejecución del contrato. También debe garantizar la redundancia de la conectividad. El Proponente debe disponer de:</p>	SI	NINGUNA	


Página 14 de 21	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL	
Código: 2BS-FR-0019			
Fecha: 12-03-2021			
Versión: 5			
	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
	<ul style="list-style-type: none"> Una herramienta tipo MRGT que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda. Una herramienta de administración de ancho de banda y de filtrado de contenido hacia páginas web., que muestre los resultados del monitoreo con gráficas, información histórica de meses anteriores y para el mes en curso en tiempo real (con un retraso menor a 5 minutos), y que puedan ser consultados. <p>Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede. La infraestructura de red debe bloquear todo tipo de conexión a redes y servicios distintos a los requeridos para la prestación del servicio.</p>		
8	<p>LICENCIAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO: El CONTRATISTA debe garantizar el software para los servicios de Centro de Contacto debidamente licenciado. El CONTRATISTA puede hacer uso de software libre o desarrollos propios.</p> <p>El CONTRATISTA debe tener las licencias del software para cada Puesto de Trabajo o aprovisionar la plataforma en caso de que sea un desarrollo propio.</p>	SI	NINGUNA
9	<p>OMNICANALIDAD, VISTA 360°: El CONTRATISTA debe realizar la integración a nivel de datos, de la operación de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá, con los registros generados desde los diferentes canales de atención a fin de centralizar toda la información relacionada con el ciudadano y recuperarla para gestionar nuevos contactos.</p>	SI	NINGUNA
10	<p>ANS: La Unidad Prestadora de Salud Bogotá debe seleccionar los indicadores que va a medir durante la ejecución de la Orden de Compra. Algunos indicadores excluyen la aplicación de otros indicadores.</p> <p>Los descuentos causados por no alcanzar los indicadores del ANS ocurren sobre el valor del servicio afectado en el respectivo periodo en el que se genere. Estos descuentos pueden acumularse, pero no pueden superar el 20% del valor total mensual facturado por todos los servicios.</p> <p>Para aquellos servicios que contemplen el servicio de Internet móvil, la velocidad y disponibilidad del mismo dependerán de la cobertura y del tipo de terminal requerido para la zona, para estos casos se excluye la aplicación del ANS de disponibilidad de la plataforma.</p>	SI	NINGUNA
11	<p>TRAMOS DE CONTROL: La Unidad Prestadora de Salud Bogotá debe adquirir los servicios Supervisor operación Centro de Contacto, Lider de calidad de acuerdo con las ratios de control que quiera para la operación</p>	SI	NINGUNA
12	<p>MONITOREO DE LA OPERACIÓN: El CONTRATISTA debe disponer de un espacio independiente del área de operación para que los colaboradores de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá ejerzan la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real.</p> <p>El CONTRATISTA debe suministrar mínimo dos (2) pantallas LCD o LED de mínimo 37" necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicadas en la zona de operación, una en el call center y otra en la Unidad Prestadora de Salud Bogotá a donde el supervisor disponga, si la Entidad así lo requiere, que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente.</p> <p>Las dos pantallas ubicadas en el call center o en la Unidad Prestadora de Salud Bogotá deben ser suministradas por el Proponente.</p>	SI	NINGUNA
13	<p>CAMBIOS DURANTE LA OPERACIÓN El CONTRATISTA debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo a los requerimientos de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá.</p>	SI	NINGUNA

Página 15 de 21		ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS		 POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
Fecha: 12-03-2021				
Versión: 5				
14	<p>DIADEMAS: Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos.</p> <p>COMPUTADORES: El sistema operativo debe ser Windows en una versión soportada por el fabricante o Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El Proponente debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio</p> <p>El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos.</p>	SI	NINGUNA	
15	<p>SOFTWARE PARA REALIZAR AGENDAS: La plataforma o software debe permitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignar citas • Generar reportes que permitan identificar el ciudadano y sus características • Dar un código único de cita • Realizar modificaciones en las agendas generadas • Generar las agendas de manera automática a través de IVR, web, correo electrónico y aplicaciones móviles. • Realizar modificaciones en las agendas generadas (cancelación, cambio de fecha y hora). • Generar de manera automática los listados de las citas asignadas, de acuerdo con las variables tenidas en cuenta para la elaboración de la agenda. 	SI	NINGUNA	
16	<p>SOFTWARE DE GESTIÓN DE PERSONAL VINCULADO A LA OPERACIÓN: El CONTRATISTA debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, supervisores, líderes de calidad, capacitadores, es decir, según las actividades a desarrollar. La plataforma o software debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación; • Visualizar el estado del personal en cualquier situación; • Generar reportes diarios y consolidados • Controlar la rotación de personal. • Generar reportes de cambios en la configuración y permisos. 	SI	NINGUNA	
17	<p>GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE TRANSACCIONES: El CONTRATISTA debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; Agente que recibe la llamada; Las grabaciones deben permitir búsquedas por trámite, respuesta o comentarios u observaciones.</p> <p>El Proponente debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en CD/DVD o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad para verificación de las mismas.</p> <p>El Proponente debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses.</p> <p>El Proponente debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención correo electrónico, Web, chat y de las gestiones realizadas a través de video llamadas.</p>	SI	NINGUNA	

Página 16 de 21 Código: 2BS-FR-0019 Fecha: 12-03-2021 Versión: 5		ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		 POLICÍA NACIONAL	
18	<p>INTEGRACIÓN CON RECURSOS DE LA ENTIDAD COMPRADORA: La Unidad Prestadora de Salud Bogotá proporciona la línea telefónica, el Proponente debe contar con un mínimo de canales de llamadas de voz para atender todas las llamadas de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá, permitiendo el flujo adecuado de llamadas. Se debe realizar el proceso de cesión de la línea con el Proponente saliente.</p>	SI	NINGUNA		
19	<p>MANTENIMIENTO: El CONTRATISTA debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que entrega a la Entidad Compradora para la operación de Centro de Contacto y a toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio. El CONTRATISTA debe garantizar que los equipos siempre están en funcionamiento, para lo cual debe suministrar los repuestos e insumos necesarios. El Proponente debe hacer al menos un (1) mantenimiento preventivo al año o certificar la realización dentro de la presente vigencia.</p>	SI	NINGUNA		
20	<p>REPORTES: El CONTRATISTA debe informar a la Unidad Prestadora de Salud Bogotá en el reporte mensual, si necesitan variaciones en la cantidad de puestos de trabajo para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales. La Unidad Prestadora de Salud Bogotá puede solicitar al Proponente la entrega periódica de los siguientes reportes de su operación, aplicados a la operación en el centro de contacto, en las instalaciones de la Entidad, Front Office y para todos los canales de atención de la Entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe detallado mensual acerca de las actividades llevadas a cabo por parte del personal de soporte técnico. • Procedimiento de atención, diagnóstico, solución de solicitudes, seguimiento y demás variables solicitadas por el Contratante. • Reporte mensual de la herramienta de gestión de solicitudes donde se relacionen las solicitudes recibidas, la gestión realizada, los tiempos de solución y la solución entregada. • Evaluación de las sesiones de capacitación. • Informe de las actividades realizadas por el Proponente en la prestación de cada servicio. • Realizar y entregar a la Entidad los reportes y cualquier otro solicitado por la Unidad Prestadora de Salud Bogotá. <p>El CONTRATISTA debe garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de los mismos. El CONTRATISTA debe poner a disposición de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá herramientas para realizar monitoreo, seguimiento y parametrización que permitan visualizar en tiempo real el estado de la operación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • llamadas en espera • tiempos de espera • número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo) • tiempos de las llamadas • número de llamadas perdidas • generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente • permita parametrizar los indicadores (a nivel de Agente o campaña) a monitorear en línea. • visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación. <p>El CONTRATISTA debe disponer de mínimo un (1) usuario para operaciones de hasta 50 Agentes y dos (2) usuarios para operaciones mayores a 50 Agentes, para la</p>	SI	NINGUNA		

Página 17 de 21		ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS		 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
Fecha: 12-03-2021				
Versión: 5				
	gestión de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá de modo que esta pueda llevar a cabo el monitoreo, seguimiento y control de la operación. Todos los reportes que involucren la selección aleatoria de transacciones deben ir acompañados de la descripción de la metodología utilizada para hacer la selección. La Unidad Prestadora de Salud Bogotá podrá solicitar un cambio en esta metodología, siempre y cuando se mantenga la completa aleatoriedad de la muestra.			
21	AGENTES DE RESERVA: El CONTRATISTA debe contar con un esquema de Agente de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones). En todo caso, el Proponente debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la cantidad de Agentes y el tipo de perfiles adquiridos por la Unidad Prestadora de Salud Bogotá durante la ejecución del contrato.			SI NINGUNA
22	ROTACIÓN DE AGENTES: La Unidad Prestadora de Salud Bogotá podrá solicitar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento. Para esto, la Entidad debe solicitar al Proveedor el cambio de Agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente. La Unidad Prestadora de Salud Bogotá también podrá solicitar la rotación de los Agentes con base en la información resultante de la aplicación del estudio de seguridad. El CONTRATISTA cuenta con cuatro (4) días hábiles para reemplazar los Agentes, que deberán cumplir las condiciones iniciales del contrato.			SI NINGUNA
23	EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO El CONTRATISTA debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada sede y entregar al supervisor de la Entidad los resultados de la evaluación. Entregar al supervisor de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas. Esta evaluación es de total autonomía del Proponente y no afecta en ANS evaluación de conocimiento del Agente.			SI NINGUNA
24	CAPACITACIÓN DE LOS AGENTES el CONTRATISTA debe capacitar constantemente a los Agentes según modalidad que hagan parte del grupo de trabajo que presta el Servicio BPO a la Compradora, con una dedicación de mínimo una (1) horas quincenales de formación presencial y/o virtual y de acuerdo a las políticas y procedimientos cuando la Unidad Prestadora de Salud Bogotá lo requiera. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proponente. El CONTRATISTA debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica.			SI NINGUNA
25	CAPACITACIÓN DE LOS AGENTES Los programas de computación o información, software, herramientas, y demás desarrollados por las partes para la ejecución del contrato, serán de propiedad exclusiva de la parte que los desarrolle. Las autorizaciones de uso de cualquier clase de propiedad intelectual no se extienden más allá del contrato o sus prórrogas.			SI NINGUNA
26	SISTEMA DE GESTIÓN DE APRENDIZAJE el CONTRATISTA debe contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores. Este sistema no es exclusivo para cada Unidad Prestadora de Salud Bogotá, pero si debe garantizar la divulgación de información a los Agentes propios de la operación de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá.			SI NINGUNA
27	COPIAS DE SEGURIDAD: El CONTRATISTA debe realizar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la Entidad y disponer de			SI NINGUNA

Página 18 de 21	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			
	un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.		
28	TELETRABAJO: El CONTRATISTA y la Unidad Prestadora de Salud Bogotá pueden acordar la prestación de servicios dentro de un esquema de teletrabajo, para lo cual el Proponente debe proporcionar al agente todas las herramientas necesarias para prestar el servicio en esta modalidad.	SI	NINGUNA
29	SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA: El CONTRATISTA es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). El CONTRATISTA es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá Compradora pueda ser recuperada al estado de 12 horas antes.	SI	NINGUNA
30	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Entregar a la Unidad Prestadora de Salud Bogotá el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto. Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios BPO.	SI	NINGUNA
31	PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO: El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la vigencia del contrato de ser necesario, y debe mantenerse actualizado. La Unidad Prestadora de Salud Bogotá puede solicitar una prueba de los resultados del último Plan de Continuidad de Negocio o DRP ejecutado.	SI	NINGUNA
32	CONDICIONES DE ELASTICIDAD PARA CRECIMIENTOS: El CONTRATISTA debe atender los crecimientos por servicio, requeridos por la Unidad Prestadora de Salud Bogotá por una duración total del crecimiento entre mínimo 15 y máximo 30 días calendario en las mismas condiciones iniciales. El CONTRATISTA dispone de seis (6) días hábiles para atender los crecimientos requeridos por la Unidad Prestadora de Salud Bogotá, dentro de los cuales La Unidad Prestadora de Salud Bogotá debe asumir el costo del crecimiento por el tiempo que fue requerido y le será facturado dentro del respectivo periodo en que el servicio fue aprovisionado por el Proponente. El cálculo del porcentaje de crecimiento debe ser aproximado al entero inferior.	SI	NINGUNA
33	HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO: Jornada Ordinaria: Días hábiles con la duración máxima correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente, lunes a viernes de 07:00 a 17:00 horas, sábados 07:00 a 12:00 horas.	SI	NINGUNA
34	Serán obligaciones del contratista: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponer de dos (2) puestos de trabajo sin costo para los supervisores del contrato sin restricciones de navegación. ✓ Los informes generados de la operación deben ser presentados en Power BI y el supervisor del contrato debe contar con licencia para poder acceder a la consulta de la información. ✓ Se requieren informes y parametrización que permitan el seguimiento de los ANS por parte de la supervisión del contrato. ✓ El contratista debe garantizar que el supervisor del contrato pueda acceder por conexión remota en tiempo real el comportamiento de la operación. ✓ Se debe garantizar acceso a CRM a todo el personal contratado para la campaña. El contratista debe garantizar un Gerente de cuenta con dedicación del 10% a la campaña.	SI	NINGUNA

Página 19 de 21		ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS		 POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA		
Fecha: 12-03-2021				
Versión: 5				
35	<p>El CONTRATISTA deberá garantizar las instalaciones, personal y equipos para atender a los usuarios del sistema de Salud de la policía Nacional, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vías de acceso ✓ Puestos de trabajo "computadores, sillas, diademas, escritorios" ✓ Aplicaciones ✓ Planta telefónica ✓ Planta eléctrica ✓ Área de soporte de tecnología ✓ Servidores propios o contratados /físicos o en la nube. ✓ Salas de capacitación, sala de reuniones, baterías de baños, cafetería" 	SI	NINGUNA	
36	<p>El Chat web y el Chatbot Smart debe permitir mantener una conversación con el ciudadano a fin de atender inquietudes sencillas y de fácil entendimiento, con lenguaje básico y debe ser construido por el Proveedor con los lineamientos definidos por la Entidad y que deberán en todo caso atender el alcance definido para el servicio e integrarse con nuestra base de datos a través de un Software que este en la capacidad de reconocer y responder temas puntuales.</p>	SI	NINGUNA	
37	<p>WHATSAPP: El CONTRATISTA deberá suministrar una solución de mensajes HSM de salida a través de una cuenta verificada de WhatsApp, estas campañas de salida serán a demanda de la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta herramienta debe ser integrada con nuestra base de datos y debe permitir confirmar y cancelar citas. <p>El proponente debe garantizar la trazabilidad de cada interacción</p>	SI	NINGUNA	

2.1 NOVEDADES, SITUACIONES ANORMALES O DE RELEVANCIA: NO SE PRESENTARON


3 AVANCE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

A la fecha de corte del presente informe de supervisión han transcurrido (330) días calendario desde que inició el plazo de ejecución del contrato u orden de compra y (124) días calendario para que finalice el plazo de ejecución.

4. TRÁMITES Y VERIFICACIÓN DE PAGOS:

La Unidad Prestadora de Salud Bogotá pagará al CONTRATISTA el valor del contrato que resulte del presente proceso a favor del contratista en la ciudad de Bogotá D.C., en pagos mensuales con base en la facturación soportada presentada por el contratista durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente a la prestación de los servicios y todos los reportes estadísticos mencionados en el presente estudio de conveniencia y oportunidad, dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles, siguientes a la presentación de la factura comercial respectiva en la ventanilla única central de cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura acompañada de constancia de Recibo a Satisfacción de los bienes objeto del contrato suscrita por el Supervisor del Contrato y acreditación del contratista de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales, respecto al pago de parafiscales se aplicará lo contenido en el Artículo 114-1 del estatuto tributario adicionado por el artículo 65 de la Ley 1819 de 2016, documentos que deben ser tramitados en la Ventanilla Única – Central de Cuentas del Edificio Brigadier General EDGAR YESID DUARTE VALERO ubicado en la Carrera 68 B Bis No. 44 – 58 Cuarto Piso, donde de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007 "Derecho a Turno" se le asignará un número de radicación. En caso que el CONTRATISTA presente los documentos requeridos para el pago después del día veinte (20) del mes se realizará dentro de los (60) días hábiles siguientes a la fecha de la radicación. En todo caso, los pagos están sujetos a la disponibilidad de PAC y ubicación de los recursos por parte del Nivel Central.

Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del CONTRATISTA, o en otro banco o cuenta que este designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias

Página 20 de 21	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		

por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma contratista. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de Ley.

Responsabilidad en cuanto a la Facturación Electrónica:

El Contratista deberá dar cumplimiento a la Directiva Presidencial 09 del 17/09/2022 "Lineamientos para el pago a los proveedores del estado": obligación de facturar electrónicamente para pago de bienes y servicios Contratados.

del mismo modo deberá dar aplicabilidad a la Resolución Número 000042 del 05/05/2022 "por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, el registro de la factura electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico de factura electrónica de venta y se dictan otras disposiciones en materia de sistema de facturación".

PROCEDIMIENTO TÉCNICO – ADMINISTRATIVO PARA EMISIÓN DEL RAS.

Una vez radicada la factura y prestado el servicio por parte del Adjudicatario (Contratista), el Supervisor del Contrato, previa revisión de los documentos y soportes, expedirán el Recibo a Satisfacción Técnico – Económico con la periodicidad que se establezca en el plan de pagos durante la ejecución del contrato, debiendo enunciar en forma puntual la ejecución física del contrato, relacionando para ello los aspectos de carácter técnico, administrativo, financiero y legal del negocio jurídico, cumpliendo con las obligaciones señaladas en la resolución 00090 del 15 de enero de 2018 "por la cual se actualiza, modifica y complementa el manual de contratación de la Policía Nacional.

Documentos requeridos:

- Recibido a satisfacción técnico – económico expedido por el supervisor del contrato.
- Certificación de aportes parafiscales, seguridad social (EPS, ARP y pensión) y pago de salarios expedido por el Representante Legal o Revisor Fiscal.

Los pagos se harán a la siguiente cuenta:

NOMBRE BENEFICIARIO: MILLENIUM BPO S.A.


BANCO: BANCOLOMBIA S.A.

TIPO DE CUENTA: CORREINTE

NUMERO DE CUENTA: 20055759325

4.1. Ejecución Financiera y Pagos:

a. Balance general de pagos y entregas		
Información General	Valor en pesos	% del valor de la orden de compra
Valor total del contrato u orden de compra	\$ 8.590.872.191,00	100%
Valor total de las entregas	\$ 5.931.368.960,96	69%
Valor total facturado	\$ 5.931.368.960,96	69%
Valor facturado pendiente de pago	\$ 0,00	0%
Valor pagado	\$ 5.931.368.960,96	69%
Valor pendiente de entrega	\$ 2.659.503.230,04	31%

Página 21 de 21	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		

a. Detalle de las entregas, valores facturados y pagos efectuados en el periodo informado

No. de acta o constancia de recibido	Valor recibido	Fecha de recibido	Valor facturado	No. factura	Valor pagado	Valor deducciones	No. orden de pago
013 del 04/11/2025	\$629.086.256,55	01/10/2025 al 31/10/2025	\$629.086.256,55	MLL18131	PENDIENTE	PENDIENTE	PENDIENTE


5. RECOMENDACIONES


SIN RECOMENDACIONES

6. CONCLUSIONES

El contratista cumplió con lo establecido en las cláusulas contractuales	SI <input checked="" type="checkbox"/>	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 <input type="checkbox"/>	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,


Intendente Jefe **CÉSAR AUGUSTO TORO GARCÍA**
Responsable Asignación Citas Médicas del Grupo Prestador De Atención En Salud UPRES Bogotá
Supervisor Contrato No. **97-7-20665-24**
correo electrónico: cesar.toro2226@correo.policia.gov.co
No. Celular: 3103613359

Página 1 de 10	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:	Bogotá D.C., 04 de noviembre de 2025		
Unidad:	Unidad Prestadora de Salud Bogotá		
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.	97-7-20665-24		
Constancia de recibido No.	13		
Contratista:	MILLENIUM BPO		
NIT del contratista:	NIT. 830050856		
Objeto del contrato o aceptación de oferta:	LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICIA NACIONAL E INFORMACIÓN GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ.		
Instrumento de agregación y número del Acuerdo Marco de Precios (aplica sólo para órdenes de compra):	Servicios BPO II		
Valor del contrato / aceptación de oferta u orden de compra:	Valor inicial del contrato \$ 5.726.000.000,00		
Plazo de ejecución:	Del 27/12/2024 AL 31/10/2025		
Fecha de vencimiento (aplica solo para órdenes de compra)	No Aplica		
Lugar de ejecución y/o entrega	El lugar de la prestación de los servicios se ubicará en la Calle 72 No 86-60 Bogotá.		
Incumplimiento del plazo de ejecución SI NO	No aplica		
Nombre del supervisor/coordinador del contrato y cargo que desempeña:	Intendente Jefe CESAR AUGUSTO TORO GARCIA Jefe (E) Central de Agendamiento UPRES Bogotá		
Fecha de entrega certificada:	Del 01/10/2025 Al 31/10/2025		

RECIBIDO
 04/11/2025
 Sonia Suarez

Página 2 de 10	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		

Valor que se está certificando con la presente constancia de recibido de la vigencia (indicar la vigencia del valor de la entrega 2025)	Unidad	Recurso	Descripción del bien o servicios recibidos	Valor recibido	Valor facturado	Valor a amortizar y/o descontar	Valor a pagar
	UPRES BOGOTA	16	Contact Center	\$629.086.256,55	\$629.086.256,55		\$629.086.256,55
Acta de recepción de bienes	N/A						

No. factura	Fecha factura	Valor factura	Nota crédito o débito	Valor neto
MLL18131	noviembre/01/2025	\$629.086.256,55		\$629.086.256,55
Valor total bienes y/o servicios recibidos		\$629.086.256,55		\$629.086.256,55

CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO: 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.

No.	Obligación Contractual o Especificación Técnica	CUMPLIÓ SI ___ No ___	Observaciones y Evidencias
1	IDIOMA: El CONTRATISTA debe prestar los Servicios BPO en castellano.	SI	NINGUNA
2	<p>INICIO DE LA OPERACIÓN: A partir de la notificación de la carta de inicio, el CONTRATISTA deberá presentar un cronograma de trabajo para la implementación e inicio de la operación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.</p> <p>El CONTRATISTA debe indicar a la Unidad Prestadora de Salud Bogotá el formato en el cual debe entregar su información para que el Proponente preste los Servicios BPO.</p> <p>La Entidad debe entregar al Proponente (i) La definición de los KPIs o indicadores de gestión dentro del sistema de gestión de calidad, entre el responsable de calidad del nuevo Proponente y la Entidad.</p> <p>El CONTRATISTA debe presentar el manual de calidad para la prestación del servicio debe incluir los parámetros del servicio y las definiciones de errores críticos de usuario y de negocio, este manual podrá ajustarse las veces que sea necesario durante la ejecución del contrato, ya sea por parte de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá o a solicitud y bajo causa justificada por parte del Proponente.</p> <p>El Proponente al inicio de la operación, debe entregar a la Unidad Prestadora de Salud Bogotá un listado del personal vinculado a la operación con los siguientes datos: nombres completos número de identificación nivel de educación teléfono de contacto dirección de domicilio fecha de inicio de contrato</p> <p>La Unidad Prestadora de Salud Bogotá tiene la facultad de autorizar al Proponente el inicio de la operación con una cantidad de Agentes menor a la mínima exigida, en cuyo caso el Proponente deberá disponer los recursos tecnológicos necesarios para iniciar la operación.</p>	SI	NINGUNA
3	TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO: Los servicios BPO que involucren recurso humano deben ser provisionados de acuerdo a los tiempos establecidos en la Tabla 1.	SI	NINGUNA




Página 3 de 10	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		


Tabla 1: Tiempo de aprovisionamiento recurso humano, los cuales cuentan a partir de la notificación de la notificación de la carta de inicio.													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de perfil</th> <th>50 Agentes</th> <th>51 restantes para un total de (101) Agentes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfil técnico</td> <td>inmediato</td> <td>5 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Perfil profesional</td> <td>Inmediato mínimo 6</td> <td>No aplica</td> </tr> </tbody> </table>			Tipo de perfil	50 Agentes	51 restantes para un total de (101) Agentes	Perfil técnico	inmediato	5 días hábiles	Perfil profesional	Inmediato mínimo 6	No aplica		
Tipo de perfil	50 Agentes	51 restantes para un total de (101) Agentes											
Perfil técnico	inmediato	5 días hábiles											
Perfil profesional	Inmediato mínimo 6	No aplica											
<p>El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios que no involucren recurso humano deben estar disponibles para la operación de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá de acuerdo a los siguientes tiempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 03 días calendario <p>Dentro de estos Servicios BPO se encuentran Puesto de trabajo móvil sin Agente, Enlace dedicado entre puntos, hora desarrollo u otros definidos con la Unidad Prestadora de Salud Bogotá.</p> <p>El Proponente puede iniciar la operación con el mecanismo o solución provisional que permita prestar el servicio sin ningún costo para la Unidad Prestadora de Salud Bogotá mientras contrata el Enlace dedicado entre puntos requerido por el Contratante, pero en ningún caso este mecanismo podrá superar los dos (2) primeros meses de ejecución del contrato.</p>													
<p>RECURSO HUMANO: El contratista debe garantizar la siguiente estructura mínima para atender la operación de acuerdo con los siguientes requerimientos y especificaciones:</p> <p>1. Agente Contact Center: Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo tercer semestre cursado y aprobado en carreras profesionales. Homologable: Mínimo 12 meses de experiencia en agendamiento de citas médicas / Temas relacionados con salud. EXPERIENCIA MÍNIMA: un (1) año en agendamiento de citas médicas / Temas relacionados con salud. REMUNERACIÓN MÍNIMA (SALARIOS) 1.5. Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proponente debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.</p> <p>2. Líder de Calidad: Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.</p> <p>4 El líder de calidad será de asignación exclusiva para la Unidad Prestadora de Salud Bogotá, los líderes de calidad deben contar con cable de alta flexibilidad y duración, con mini conector de desconexión rápida que permite dejar la llamada en espera, sin tener que quitarse la diadema, dando libertad para realizar actividades a distancia del equipo telefónico. El Proponente puede contemplar alternativas como Chat para ejercer las actividades de calidad de la Operación.</p> <p>El Proponente debe proveer el software necesario que requiera el líder de calidad para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes. EXPERIENCIA MÍNIMA: un (1) año como auditor de calidad y/o Agente Profesional en gestión de PQRS y acciones constitucionales en Centros de Contacto. REMUNERACIÓN MÍNIMA (SALARIOS): Tres puntos cinco (3.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proponente debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional, en coordinación con el supervisor del contrato.</p> <p>3. Supervisor servicios BPO: Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales,</p>			SI	NINGUNA									

Página 4 de 10	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		


	<p>ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá.</p> <p>EXPERIENCIA MÍNIMA: Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración en centros de contacto.</p> <p>REMUNERACIÓN MÍNIMA (SALARIOS): cuatro puntos (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proponente debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional, en coordinación con el supervisor del contrato.</p>		
5	<p>PERIODOS DE ESTABILIZACIÓN DEL SERVICIO: Durante los dos (2) primeros meses del contrato, el Proponente y la Unidad Prestadora de Salud Bogotá pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios BPO solicitados.</p> <p>En caso de que el Proponente no cumpla con los ANS establecidos por fallas en sus herramientas, o retrasos en la prestación del servicio causados por lentitud en los computadores de los agentes para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio, retraso en el aprovisionamiento de los servicios, la Unidad Prestadora de Salud Bogotá puede aplicar el descuento correspondiente. Las partes deben verificar a través de pruebas de la aplicación en computadores con mayor rendimiento y verificando si es necesario que el Proveedor proporcione equipos diferentes para eliminar estos retrasos.</p> <p>Una vez finalizados los dos meses de estabilización del servicio, el Proponente debe entregar a la Entidad un reporte sustentado de los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique:</p> <ul style="list-style-type: none"> cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores. <p>Si la Entidad no puede hacer los ajustes descritos por el Proponente, los nuevos umbrales serán los definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.</p> <p>El periodo de estabilización puede repetirse para las adiciones de nuevos servicios y cuando la Unidad Prestadora de Salud Bogotá introduce cambios en la operación que incrementan en más del 20% el TMO, en cuyo caso el periodo de estabilización es de 1 mes. Este periodo de estabilización solamente aplica a los nuevos servicios y a los servicios afectados por la variación del TMO.</p>	SI	NINGUNA
6	<p>IVR VISUAL: El contratista deberá suministrar un IVR Visual es una solución de auto servicio inteligente, que permite a los usuarios a través de una interfaz visual de menú guiado, solucionar sus requerimientos rápidamente desde la pantalla de su dispositivo móvil. Esta solución debe permitir a su vez brindar y recopilar información relevante en tiempo real, para ofrecerles una atención más personalizada, oportuna y eficiente. La solución debe contemplar el desarrollo de 25 pantallas o vistas de aplicación y dos integraciones con sistemas web del contratante. La unidad de facturación será por visita por parte del usuario que accede al IVR. Requisitos mínimos técnicos.</p> <p>✓ El proponente debe contar con la certificación ISO 9001 vigente para la fecha de entrega de la propuesta, la misma se deberá mantener durante la vigencia del contrato.</p>	SI	NINGUNA
7	<p>CONECTIVIDAD: El CONTRATISTA debe garantizar una velocidad mínima de acceso a internet de 4Mbps por cada 40 puesto de trabajo durante la ejecución del contrato. También debe garantizar la redundancia de la conectividad. El Proponente debe disponer de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Una herramienta tipo MRGT que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda. 	SI	NINGUNA

Página 5 de 10	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS	 POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0045		
Fecha: 12-03-2021		
Versión: 3		
CONSTANCIA RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES O SERVICIOS		


	<ul style="list-style-type: none"> Una herramienta de administración de ancho de banda y de filtrado de contenido hacia páginas web., que muestre los resultados del monitoreo con gráficas, información histórica de meses anteriores y para el mes en curso en tiempo real (con un retraso menor a 5 minutos), y que puedan ser consultados. <p>Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede. La infraestructura de red debe bloquear todo tipo de conexión a redes y servicios distintos a los requeridos para la prestación del servicio.</p>		
8	<p>LICENCIAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO: El CONTRATISTA debe garantizar el software para los servicios de Centro de Contacto debidamente licenciado. El CONTRATISTA puede hacer uso de software libre o desarrollos propios.</p> <p>El CONTRATISTA debe tener las licencias del software para cada Puesto de Trabajo o aprovisionar la plataforma en caso de que sea un desarrollo propio.</p>	SI	NINGUNA
9	<p>OMNICANALIDAD, VISTA 360°: El CONTRATISTA debe realizar la integración a nivel de datos, de la operación de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá, con los registros generados desde los diferentes canales de atención a fin de centralizar toda la información relacionada con el ciudadano y recuperarla para gestionar nuevos contactos.</p>	SI	NINGUNA
10	<p>ANS: La Unidad Prestadora de Salud Bogotá debe seleccionar los indicadores que va a medir durante la ejecución de la Orden de Compra. Algunos indicadores excluyen la aplicación de otros indicadores.</p> <p>Los descuentos causados por no alcanzar los indicadores del ANS ocurren sobre el valor del servicio afectado en el respectivo periodo en el que se genere. Estos descuentos pueden acumularse, pero no pueden superar el 20% del valor total mensual facturado por todos los servicios.</p> <p>Para aquellos servicios que contemplen el servicio de Internet móvil, la velocidad y disponibilidad del mismo dependerán de la cobertura y del tipo de terminal requerido para la zona, para estos casos se excluye la aplicación del ANS de disponibilidad de la plataforma.</p>	SI	NINGUNA
11	<p>TRAMOS DE CONTROL: La Unidad Prestadora de Salud Bogotá debe adquirir los servicios Supervisor operación Centro de Contacto, Lider de calidad de acuerdo con las ratios de control que quiera para la operación</p>	SI	NINGUNA
12	<p>MONITOREO DE LA OPERACIÓN: El CONTRATISTA debe disponer de un espacio independiente del área de operación para que los colaboradores de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá ejerzan la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real.</p> <p>El CONTRATISTA debe suministrar mínimo dos (2) pantallas LCD o LED de mínimo 37" necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicadas en la zona de operación, una en el <i>call center</i> y otra en la Unidad Prestadora de Salud Bogotá a donde el supervisor disponga, si la Entidad así lo requiere, que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente.</p> <p>Las dos pantallas ubicadas en el <i>call center</i> o en la Unidad Prestadora de Salud Bogotá deben ser suministradas por el Proponente.</p>	SI	NINGUNA
13	<p>CAMBIOS DURANTE LA OPERACIÓN El CONTRATISTA debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo a los requerimientos de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá.</p>	SI	NINGUNA
14	<p>DIADEMAS: Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas</p>	SI	NINGUNA

Página 6 de 10	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		


	<p>liviadas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos.</p> <p>COMPUTADORES: El sistema operativo debe ser Windows en una versión soportada por el fabricante o Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El Proponente debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio</p> <p>El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos.</p>		
15	<p>SOFTWARE PARA REALIZAR AGENDAS: La plataforma o software debe permitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignar citas • Generar reportes que permitan identificar el ciudadano y sus características • Dar un código único de cita • Realizar modificaciones en las agendas generadas • Generar las agendas de manera automática a través de IVR, web, correo electrónico y aplicaciones móviles. • Realizar modificaciones en las agendas generadas (cancelación, cambio de fecha y hora). • Generar de manera automática los listados de las citas asignadas, de acuerdo con las variables tenidas en cuenta para la elaboración de la agenda. 	SI	NINGUNA
16	<p>SOFTWARE DE GESTIÓN DE PERSONAL VINCULADO A LA OPERACIÓN: El CONTRATISTA debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, supervisores, líderes de calidad, capacitadores, es decir, según las actividades a desarrollar.</p> <p>La plataforma o software debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación; • Visualizar el estado del personal en cualquier situación; • Generar reportes diarios y consolidados • Controlar la rotación de personal. • Generar reportes de cambios en la configuración y permisos. 	SI	NINGUNA
17	<p>GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE TRANSACCIONES: El CONTRATISTA debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada.</p> <p>Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; Agente que recibe la llamada; Las grabaciones deben permitir búsquedas por trámite, respuesta o comentarios u observaciones.</p> <p>El Proponente debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en CD/DVD o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad para verificación de las mismas.</p> <p>El Proponente debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses.</p> <p>El Proponente debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención correo electrónico, Web, chat y de las gestiones realizadas a través de video llamadas.</p>	SI	NINGUNA
18	<p>INTEGRACIÓN CON RECURSOS DE LA ENTIDAD COMPRADORA: La Unidad Prestadora de Salud Bogotá proporciona la línea telefónica, el Proponente debe contar con un mínimo de canales de llamadas de voz para atender todas las llamadas de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá, permitiendo el flujo adecuado de llamadas.</p>	SI	NINGUNA

Página 7 de 10	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		


	Se debe realizar el proceso de cesión de la línea con el Proponente saliente.		
19	<p>MANTENIMIENTO: El CONTRATISTA debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que entrega a la Entidad Compradora para la operación de Centro de Contacto y a toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.</p> <p>El CONTRATISTA debe garantizar que los equipos siempre están en funcionamiento, para lo cual debe suministrar los repuestos e insumos necesarios.</p> <p>El Proponente debe hacer al menos un (1) mantenimiento preventivo al año o certificar la realización dentro de la presente vigencia.</p>	SI	NINGUNA
20	<p>REPORTES: El CONTRATISTA debe informar a la Unidad Prestadora de Salud Bogotá en el reporte mensual, si necesitan variaciones en la cantidad de puestos de trabajo para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales.</p> <p>La Unidad Prestadora de Salud Bogotá puede solicitar al Proponente la entrega periódica de los siguientes reportes de su operación, aplicados a la operación en el centro de contacto, en las instalaciones de la Entidad, Front Office y para todos los canales de atención de la Entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe detallado mensual acerca de las actividades llevadas a cabo por parte del personal de soporte técnico. Procedimiento de atención, diagnóstico, solución de solicitudes, seguimiento y demás variables solicitadas por el Contratante. Reporte mensual de la herramienta de gestión de solicitudes donde se relacionen las solicitudes recibidas, la gestión realizada, los tiempos de solución y la solución entregada. Evaluación de las sesiones de capacitación. Informe de las actividades realizadas por el Proponente en la prestación de cada servicio. Realizar y entregar a la Entidad los reportes y cualquier otro solicitado por la Unidad Prestadora de Salud Bogotá. <p>El CONTRATISTA debe garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de los mismos.</p> <p>El CONTRATISTA debe poner a disposición de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá herramientas para realizar monitoreo, seguimiento y parametrización que permitan visualizar en tiempo real el estado de la operación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> llamadas en espera tiempos de espera número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo) tiempos de las llamadas número de llamadas perdidas generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente permita parametrizar los indicadores (a nivel de Agente o campaña) a monitorear en línea. visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación. <p>El CONTRATISTA debe disponer de mínimo un (1) usuario para operaciones de hasta 50 Agentes y dos (2) usuarios para operaciones mayores a 50 Agentes, para la gestión de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá de modo que esta pueda llevar a cabo el monitoreo, seguimiento y control de la operación.</p> <p>Todos los reportes que involucren la selección aleatoria de transacciones deben ir acompañados de la descripción de la metodología utilizada para hacer la selección. La Unidad Prestadora de Salud Bogotá podrá solicitar un cambio en esta metodología, siempre y cuando se mantenga la completa aleatoriedad de la muestra.</p>	SI	NINGUNA

Página 8 de 10	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		

21	<p>AGENTES DE RESERVA: El CONTRATISTA debe contar con un esquema de Agente de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones). En todo caso, el Proponente debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la cantidad de Agentes y el tipo de perfiles adquiridos por la Unidad Prestadora de Salud Bogotá durante la ejecución del contrato.</p>	SI	NINGUNA
22	<p>ROTACIÓN DE AGENTES: La Unidad Prestadora de Salud Bogotá podrá solicitar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento. Para esto, la Entidad debe solicitar al Proveedor el cambio de Agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente.</p> <p>La Unidad Prestadora de Salud Bogotá también podrá solicitar la rotación de los Agentes con base en la información resultante de la aplicación del estudio de seguridad.</p> <p>El CONTRATISTA cuenta con cuatro (4) días hábiles para reemplazar los Agentes, que deberán cumplir las condiciones iniciales del contrato.</p>	SI	NINGUNA
23	<p>EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO El CONTRATISTA debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada cede y entregar al supervisor de la Entidad los resultados de la evaluación.</p> <p>Entregar al supervisor de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas.</p> <p>Esta evaluación es de total autonomía del Proponente y no afecta en ANS evaluación de conocimiento del Agente.</p>	SI	NINGUNA
24	<p>CAPACITACIÓN DE LOS AGENTES el CONTRATISTA debe capacitar constantemente a los Agentes según modalidad que hagan parte del grupo de trabajo que presta el Servicio BPO a la Compradora, con una dedicación de mínimo una (1) horas quincenales de formación presencial y/o virtual y de acuerdo a las políticas y procedimientos cuando la Unidad Prestadora de Salud Bogotá lo requiera.</p> <p>El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proponente.</p> <p>El CONTRATISTA debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica.</p>	SI	NINGUNA
25	<p>CAPACITACIÓN DE LOS AGENTES Los programas de computación o información, software, herramientas, y demás desarrollados por las partes para la ejecución del contrato, serán de propiedad exclusiva de la parte que los desarrolle. Las autorizaciones de uso de cualquier clase de propiedad intelectual no se extienden más allá del contrato o sus prórrogas.</p>	SI	NINGUNA
26	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE APRENDIZAJE el CONTRATISTA debe contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores.</p> <p>Este sistema no es exclusivo para cada Unidad Prestadora de Salud Bogotá, pero si debe garantizar la divulgación de información a los Agentes propios de la operación de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá.</p>	SI	NINGUNA
27	<p>COPIAS DE SEGURIDAD: El CONTRATISTA debe realizar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la Entidad y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.</p>	SI	NINGUNA
28	<p>TELETRABAJO: El CONTRATISTA y la Unidad Prestadora de Salud Bogotá pueden acordar la prestación de servicios dentro de un esquema de teletrabajo, para lo cual el Proponente debe proporcionar al agente todas las herramientas necesarias para prestar el servicio en esta modalidad.</p>	SI	NINGUNA

Página 9 de 10	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS	 POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0045		
Fecha: 12-03-2021		
Versión: 3		
CONSTANCIA RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES O SERVICIOS		

29	<p>SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA: El CONTRATISTA es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). El CONTRATISTA es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá Compradora pueda ser recuperada al estado de 12 horas antes.</p>	SI	NINGUNA
30	<p>CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Entregar a la Unidad Prestadora de Salud Bogotá el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto. Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios BPO.</p>	SI	NINGUNA
31	<p>PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO: El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la vigencia del contrato de ser necesario, y debe mantenerse actualizado. La Unidad Prestadora de Salud Bogotá puede solicitar una prueba de los resultados del último Plan de Continuidad de Negocio o DRP ejecutado.</p>	SI	NINGUNA
32	<p>CONDICIONES DE ELASTICIDAD PARA CRECIMIENTOS: El CONTRATISTA debe atender los crecimientos por servicio, requeridos por la Unidad Prestadora de Salud Bogotá por una duración total del crecimiento entre mínimo 15 y máximo 30 días calendario en las mismas condiciones iniciales. El CONTRATISTA dispone de seis (6) días hábiles para atender los crecimientos requeridos por la Unidad Prestadora de Salud Bogotá, dentro de los cuales La Unidad Prestadora de Salud Bogotá debe asumir el costo del crecimiento por el tiempo que fue requerido y le será facturado dentro del respectivo periodo en que el servicio fue provisionado por el Proponente. El cálculo del porcentaje de crecimiento debe ser aproximado al entero inferior.</p>	SI	NINGUNA
33	<p>HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO: <u>Jornada Ordinaria:</u> Días hábiles con la duración máxima correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente, lunes a viernes de 07:00 a 17:00 horas, sábados 07:00 a 12:00 horas.</p>	SI	NINGUNA
34	<p>Serán obligaciones del contratista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponer de dos (2) puestos de trabajo sin costo para los supervisores del contrato sin restricciones de navegación. ✓ Los informes generados de la operación deben ser presentados en Power BI y el supervisor del contrato debe contar con licencia para poder acceder a la consulta de la información. ✓ Se requieren informes y parametrización que permitan el seguimiento de los ANS por parte de la supervisión del contrato. ✓ El contratista debe garantizar que el supervisor del contrato pueda acceder por conexión remota en tiempo real el comportamiento de la operación. ✓ Se debe garantizar acceso a CRM a todo el personal contratado para la campaña. <p>El contratista debe garantizar un Gerente de cuenta con dedicación del 10% a la campaña.</p>	SI	NINGUNA
35	<p>El CONTRATISTA deberá garantizar las instalaciones, personal y equipos para atender a los usuarios del sistema de Salud de la policía Nacional, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vías de acceso ✓ Puestos de trabajo "computadores, sillas, diademas, escritorios" ✓ Aplicaciones ✓ Planta telefónica ✓ Planta eléctrica ✓ Área de soporte de tecnología ✓ Servidores propios o contratados /físicos o en la nube. ✓ Salas de capacitación, sala de reuniones, baterías de baños, cafetería" 	SI	NINGUNA

Página 10 de 10	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		

36	El Chat web y el Chatbot Smart debe permitir mantener una conversación con el ciudadano a fin de atender inquietudes sencillas y de fácil entendimiento, con lenguaje básico y debe ser construido por el Proveedor con los lineamientos definidos por la Entidad y que deberán en todo caso atender el alcance definido para el servicio e integrarse con nuestra base de datos a través de un Software que este en la capacidad de reconocer y responder temas puntuales.	SI	NINGUNA
37	WHATSAPP: El CONTRATISTA deberá suministrar una solución de mensajes HSM de salida a través de una cuenta verificada de WhatsApp, estas campañas de salida serán a demanda de la entidad. <ul style="list-style-type: none"> Esta herramienta debe ser integrada con nuestra base de datos y debe permitir confirmar y cancelar citas. El proponente debe garantizar la trazabilidad de cada interacción	SI	NINGUNA

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 SÉCOP II - Plan de pagos.

Intendente Jefe **CESAR AUGUSTO TORO GARCIA**
 Jefe (E) Central de Agendamiento UPRES Bogotá
 Supervisor Contrato No. **97-7-20665-24**
 correo electrónico: cesar.toro2226@correo.policia.gov.co
 No. Celular: 3103613359



PRE-FACTURA DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2025 / CONTRATO 97-7-20665-24

Facturar a: Unidad Prestadora de Salud Bogota
 Dirección: Avenida Calle 12 No. 79A - 25 Bodega No. 29
 Contacto: 3144461445 - 3505545629
 Ciudad: Bogotá D.C
 Atte: Omar Menando Saenz - Cesar Augusto Toro Garcia

Item	Descripción	Cantidad Contratada	Cantidad Ejecutada	Valor Unitario	Total
1	AGENTE CONTACT CENTER	101	95,0	\$ 3.995.354,37	\$ 379.558.664,98
2	LIDÉR DE CALIDAD	3	3	\$ 6.644.831,78	\$ 19.934.495,35
3	SUPERVISOR SERVICIOS BPO	3	3	\$ 7.347.511,04	\$ 22.042.533,12
4	COMPONENTES COMPLEMENTO PUESTO DE TRABAJO	7	7	\$ 42.645,29	\$ 298.517,05
5	PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO PARA AGENTE	95	95,0	\$ 198.399,32	\$ 18.847.935,24
6	ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS	1	1	\$ 2.250.514,10	\$ 2.250.514,10
7	MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) AUDIOTEXTO Y TRANSACCIONAL	280.000	280000	\$ 29,86	\$ 8.359.848,00
8	HORA DESARROLLO	800	86	\$ 103.206,92	\$ 8.875.795,08
9	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACT	6	3	\$ 41.323,59	\$ 123.970,78
10	MINUTOS DE CONEXIÓN OUTBOUND/INBOUND	50.000	35915	\$ 28,41	\$ 1.020.517,54
11	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE)	20.000	18511	\$ 7,44	\$ 137.794,03
12	VOICEBOT SMART	20.000	19894	\$ 302,02	\$ 6.008.479,38
13	TRONCAL SIP	150	150	\$ 44.614,24	\$ 6.692.136,17
14	WHATSAPP FOR BUSINESS API	1	1	\$ 1.161.514,56	\$ 1.161.514,56
15	WHATSAPP FOR BUSINESS API	250.000	250.000	\$ 102,21	\$ 25.551.450,00
16	CHATBOT SMART*	250.000	101.798	\$ 245,78	\$ 25.019.739,38
17	MENSAJES HSM	2.000	0	\$ 54,64	\$ -
18	IVR VISUAL	1	0	\$ 6.830.290,85	\$ -
19	IVR VISUAL	6.000	0	\$ 248,78	\$ -
20	CHAT WEB	1	1	\$ 2.760.008,31	\$ 2.760.008,31
SUBTOTAL					\$ 528.643.913,07
IVA					\$ 100.442.343,48
TOTAL					\$ 629.086.256,55



MILLENIUM BPO S A
NIT 830050856 - 2

Resolución de facturación electrónica DIAN No. 18764085662977 de 2024-12-18 a 2025-12-18
autorizado del MLL16885 al MLL20000
AUT MEDELLIN KM 3 9 VIA SIBERIA COSTADO SUR ZUCA PLAZA
3104529657
BOGOTÁ, D.C. Bogotá COLOMBIA

FACTURADO A:

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTA
NIT 901361596 - 4
AVENIDA CALLE 12 NO. 79 A - 25
BOGOTÁ, D.C. - Bogotá, D.C. - COLOMBIA
disan.upb-
ac1@policia.gov.co;cesar.toro2226@correo.policia.gov.co;andre
a.vela@correo.policia.gov.co;jhleon@millenium.com.co;ccrojas@
millenium.com.co;cacalvo@millenium.com.co

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

NÚMERO: MLL18131 **VENCIMIENTO:** 2025-12-01
MONEDA: COP
FECHA DOCUMENTO: 2025-11-01 08:22:56
FORMA DE PAGO: Crédito
MEDIO DE PAGO: Transferencia Débito Bancaria
ORDEN DE COMPRA: 97-7-20665-24

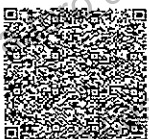
#	Código	UND	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	IVA%	INC%	Subtotal	Valor Total
1	1		AGENTE CONTACT CENTER	95	\$ 3,995,354.37	19	0	\$ 379,558,664.98	\$ 379,558,664.98
2	2		LIDER DE CALIDAD	3	\$ 6,644,831.78	19	0	\$ 19,934,495.35	\$ 19,934,495.35
3	3		SUPERVISOR SERVICIOS BPO	3	\$ 7,347,511.04	19	0	\$ 22,042,533.12	\$ 22,042,533.12
4	4		COMPONENTES COMPLEMENTO PUESTO DE TRABAJO	7	\$ 42,645.29	19	0	\$ 298,517.05	\$ 298,517.05
5	5		PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO PARA AGENTE	95	\$ 198,399.32	19	0	\$ 18,847,935.24	\$ 18,847,935.24
6	6		ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS	1	\$ 2,250,514.10	19	0	\$ 2,250,514.10	\$ 2,250,514.10
7	7		MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) AUDIOTEXTO Y TRANSACCIONAL	280000	\$ 29.86	19	0	\$ 8,359,848.00	\$ 8,359,848.00
8	8		HORA DESARROLLO	86	\$ 103,206.92	19	0	\$ 8,875,795.08	\$ 8,875,795.08
9	9		GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	3	\$ 41,323.59	19	0	\$ 123,970.78	\$ 123,970.78
10	10		MINUTOS DE CONEXIÓN OUTBOUND/INBOUND	35915	\$ 28.41	19	0	\$ 1,020,517.54	\$ 1,020,517.54
11	11		MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE)	18511	\$ 7.44	19	0	\$ 137,794.03	\$ 137,794.03
12	12		VOICEBOT SMART	19894	\$ 302.02	19	0	\$ 6,008,479.38	\$ 6,008,479.38
13	13		TRONCAL SIP	150	\$ 44,614.24	19	0	\$ 6,692,136.17	\$ 6,692,136.17
14	14		WHATSAPP FOR BUSINESS API	1	\$ 1,161,514.56	19	0	\$ 1,161,514.56	\$ 1,161,514.56
15	15		WHATSAPP FOR BUSINESS API	250000	\$ 102.21	19	0	\$ 25,551,450.00	\$ 25,551,450.00
16	16		CHATBOT SMART	101798	\$ 245.78	19	0	\$ 25,019,739.38	\$ 25,019,739.38
17	17		CHAT WEB	1	\$ 2,760,008.31	19	0	\$ 2,760,008.31	\$ 2,760,008.31

Cantidad de líneas: 17

Notas de la factura

##\$16-01-02-058;1;cesar.toro2226@correo.policia.gov.co#\$
CONTRATO 97-7-20665-24
Instrumento agregación Servicios BPO II
Supervisor CESAR AUGUSTO TORO GARCIA

SUSTOTAL:	\$ 528,643,913.07
IVA:	\$ 100,442,343.48
INC:	\$ 0.00
DESCUENTO:	\$ 0.00
ANTICIPOS:	\$ 0.00



Cuida el medio ambiente

CUFE: 4ddf5dea97caaa039b1e300bf2b9a4a84cb38d7e2e8ce2a2ce09bd3e693e6018e60db4bd6df886c58c67886472ee4eb7

Elaborado por:

Factura SAS Nit: 900399741-7, Proveedor tecnológico y Fabricante del Software: PL-Colab



MILLENIUM BPO S A

NIT 830050856 - 2

Resolución de facturación electrónica DIAN No. 18764085662977 de 2024-12-18 a 2025-12-18

autorizado del MLL16885 al MLL20000

AUT MEDELLIN KM 3-9 VIA SIBERIA COSTADO SUR ZUCA PLAZA

3104529657

BOGOTÁ, D.C. Bogotá COLOMBIA

FACTURADO A:

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTA

NIT 901361596 - 4

AVENIDA CALLE 12 NO. 79 A - 25

BOGOTÁ, D.C. - Bogotá, D.C. - COLOMBIA

disan.upb-

ac1@policia.gov.co;cesar.toro2226@correo.policia.gov.co;andre

a.vela@correo.policia.gov.co;jhleon@millenium.com.co;crojas@

millenium.com.co;cacalvo@millenium.com.co

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA

NÚMERO:

MLL18131

VENCIMIENTO:

2025-12-01

MONEDA:

COP

FECHA DOCUMENTO:

2025-11-01 08:22:56

FORMA DE PAGO:

Crédito

MEDIO DE PAGO:

Transferencia Débito Bancaria

ORDEN DE COMPRA:

97-7-20665-24

#	Código	UND	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	IVA%	INC%	Subtotal	Valor Total
TOTAL A PAGAR								\$ 629.086.256,35	

RESUMEN IMPUESTOS

Detalle IVA:

\$ 100,442,343.48



Culde el medio ambiente

CUFE: 4ddf5dea97caaa039b1e300bf2b9a4a84cb38d7e2e83ce2a2ce09bd3e693e6018e60db4bd6df886c58c67886472ee4eb7

Elaborado por:

Factura SAS Nit: 900399741-7, Proveedor tecnológico y Fabricante del Software: PL-Coliab



Bogotá D. C., 05 de Noviembre 2025


EL SUSCRITO REVISOR FISCAL

CERTIFICA

Que la sociedad **MILLENIUM BPO S.A.**, con NIT.830050856-2, empresa legalmente constituida según certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, ha cumplido con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de Diciembre 27 de 2002, en concordancia con la Ley 828 del año 2003.

La empresa ha efectuado oportunamente la liquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral tales como: EPS, ARL, AFP, así como los aportes parafiscales a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje; dejando constancia que se encuentra a PAZ Y SALVO por estos conceptos durante los últimos seis meses.

Atentamente,


Leonardo Díaz Talero
Revisor Fiscal
TP.No.11434-T
MILLENIUM BPO S.A.

