GS-2026-. 005418 **DECAL- 20.1**

Manizales, 15 de Enero de 2026

Señor Coronel
DAVE ANDERSON FIGUEROA CASTELLANOS
Comandante Policía Metropolitana de Manizales
Manizales

ASUNTO: informe de supervisión del contrato No. 91-7-20089-25.

TIPO DE INFORME

PERIÓDICO X O FINAL __

Periodo del informe de supervisión

Desde	15/12/2025	**Hasta**	14/01/2026

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-2025- 000070 /UPRES - JEFAD- 3.1, el señor **Coronel DAVE ANDERSON FIGUEROA CASTELLANOS** obrando en calidad de Comandante de la Policía Metropolitana de Manizales y ordenador del gasto nombró como supervisor del contrato u orden de compra del asunto al señor Intendente Jefe Ricardo Andrés Palacio Piedrahita.

- **Periodicidad establecida para la entrega del informe de supervisión:** MENSUAL
- **No. de informes de supervisión presentados y publicados en SECOP II:** 3

1. Informe de supervisión entre el 15/05/2025 y 14/06/2025 Publica en el SECOP bajo comunicación oficial GS-2025-069873-DECAL del 15/06/2025.
2. Informe de supervisión entre el 15/06/2025 y 14/07/2025 Publica en el SECOP bajo comunicación oficial GS-2025-083024-DECAL del 15/07/2025.
3. Informe de supervisión entre el 15/07/2025 y 14/08/2025 Publica en el SECOP bajo comunicación oficial GS-2025-095719-DECAL del 15/08/2025.
4. Informe de supervisión entre el 15/08/2025 y 14/08/2025 Publica en el SECOP bajo comunicación oficial GS-2025-109840-DECAL del 15/09/2025.
5. Informe de supervisión entre el 15/09/2025 y 14/10/2025 Publica en el SECOP bajo comunicación oficial GS-2025-123102-DECAL del 15/11/2025.
6. Informe de supervisión entre el 15/10/2025 y 14/11/2025 Publica en el SECOP bajo comunicación oficial GS-2025-136067-DECAL del 15/11/2025.

7. Informe de supervisión entre el 15/11/2025 y 14/12/2025 Publica en el SECOP bajo comunicación oficial GS-2025-149552-DECAL del 15/12/2025.

Información del contrato u orden de compra

Contrato No. / Orden de compra No.	91-7-20089-25.
Objeto del Contrato / instrumento de agregación de la orden de compra	"LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A ESTA UNIDAD"
Contratista	LIAN BPO S.A.S NIT 900271394-3
Representante legal	YERLY ANDREA SALAZAR VEGA C.C 1.082.215.054 de Yaguará Huila
Valor inicial del contrato u orden de compra	$ 145.000.000
Valor adiciones del contrato u orden de compra	$ 72,500,000
Valor total del contrato u orden de compra	$ 217,500,000.00
Plazo de ejecución inicial	SIETE (7) MESES, DIECISEIS (16) DIAS
Fecha de inicio del plazo de ejecución del contrato u orden de compra	15/05/2025
Fecha de terminación del plazo de ejecución del contrato u orden de compra (pactada inicialmente)	31/12/2025
Fecha de inicio del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	01/01/2026
Fecha de terminación del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	22/05/2026
Adiciones	$ 72,500,000
Modificatorios	No aplica
Prorrogas	4 meses 22 días
Otros	No aplica

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

1.1 Acciones adelantadas:

Se realiza revisión de facturación del mes de Diciembre de 2025; para lo cual, el día 30/12/2025 se da aval al contratista para la expedición de la misma.

2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LEGALES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA LEGALES	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES
Cumplir con el objeto contractual.	SI	NINGUNA
Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas.	SI	NINGUNA

Responder en los plazos que la **POLICÍA NACIONAL** establezca en cada caso, los requerimientos de aclaración o de información que le formule.	SI	NINGUNA
Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), por cuanto el cumplimiento de esta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago; en la medida en que el ordenamiento vigente ordene que lo deba realizar.	SI	NINGUNA
Constituir en debida forma y aportar al Grupo Contractual y Seguimiento de la UPRES CALDAS o quien haga sus veces, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, la Garantía Única	SI	NINGUNA
Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros	SI	NINGUNA
No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la UPRES CALDAS de la Policía Nacional y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.	SI	NINGUNA
Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato	SI	NINGUNA
Restituir a LA POLICÍA NACIONAL los elementos que haya colocado a su disposición para el desarrollo del objeto contractual, cuando se lo requiera o al finalizar el contrato, en caso de que se hayan suministrado	SI	NINGUNA
Estarán a cargo del CONTRATISTA los costos de transporte, movilización, seguros, fletes, que se causen con motivo del traslado de los elementos, insumos y equipos relacionados con la ejecución del contrato, estos costos se entenderán incorporados al valor total del contrato que se llegase a celebrar, incluyendo impuestos	SI	NINGUNA
El contratista comprometerse a cumplir cabalmente con lo establecido en la normatividad vigente en materia ambiental de conformidad con las actividades en las cuales desarrolle su objeto social.	SI	NINGUNA
Dar cumplimiento a la Resolución 0312 del 2019 "Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST"	SI	NINGUNA
De conformidad con lo establecido en la CIRCILAR 042 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA – SIIF NACIÓN del 26 de diciembre de 2023, el proceso para la validación de documentos electrónicos ante la DIAN para las entidades ejecutoras del Presupuesto General de la Nación se realizará a través del Sistema Facturación Electrónica SIIF Nación habilitado en la DIAN como Software Propio, "FACTURADOR SIIF NACION". Por consiguiente, las entidades deberán ajustarse a los requisitos y parámetros allí establecidos para el trámite de facturación electrónica, igualmente para las entidades que no están obligadas a facturar electrónicamente, deberán cumplir con el proceso de emisión de documento soporte.	SI	NINGUNA
INDEMNIDAD: El CONTRATISTA se obliga a mantener indemne a la Unidad Prestadora de Salud Caldas de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones.	SI	NINGUNA
El oferente deberá dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del decreto 1860 de 2021, so pena imponer las sanciones establecidas del mismo.	SI	NINGUNA
No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Dirección Administrativa y Financiera de la Policía Nacional y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.	SI	NINGUNA

Responder laboralmente por la vinculación del personal que contrate o utilice para la ejecución del presente contrato.	SI	NINGUNA
Participar en las reuniones mensuales con el supervisor del contrato, de la Unidad Prestadora de Salud Caldas, donde harán entrega del valor facturado a la fecha y análisis de la ejecución del contrato, verificando el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el contrato.	SI	NINGUNA
Se solicita la respectiva retroalimentación en el caso de OBSERVACIÓNES, quejas o sugerencias que el personal de la policía nacional coloque en los buzones que para tal fin tenga la entidad contratista.	SI	NINGUNA
El proponente se obliga a comunicar por escrito al contratante cualquier cambio en la información suministrada para el desarrollo del presente contrato. De igual forma, si se trata del cambio en el número de la cuenta bancaria en la que se realizarán los pagos, debe allegarse en original la certificación bancaria correspondiente.	SI	NINGUNA
El contratista garantiza el suministro de los elementos ofertados dentro de la propuesta y con las tarifas pactadas, comprometiéndose a sostener los precios durante toda la ejecución del contrato. La Unidad Prestadora de Salud Caldas NO reconocerá ningún reajuste de tarifas o precios durante la vigencia del contrato, por lo tanto, el oferente debe proyectar el valor de la oferta por el tiempo de ejecución del contrato respectivo. Estos valores no estarán sujetos a modificaciones por concepto de inflación y por ningún motivo se considera costos adicionales.	SI	NINGUNA
En caso en que durante el tiempo de ejecución del contrato surja alguna eventualidad de fuerza mayor o caso fortuito que afecte a cualquiera de las partes, el CONTRATISTA deberá informar por escrito al supervisor del contrato, con el fin de definir la solución de mutuo acuerdo.	SI	NINGUNA
Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5º de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.	SI	NINGUNA

CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES
DE CARÁCTER TÉCNICO: (transcribir las establecidas en el anexo de especificaciones técnicas del contrato u orden de compra)		
El contratista garantizará la entrega de los elementos estipulados dentro de la propuesta y con las tarifas pactadas, comprometiéndose a sostener los precios durante toda la ejecución del contrato. La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS NO reconocerá ningún reajuste de tarifas o precios durante la vigencia del contrato, por lo tanto, el oferente debe proyectar el valor de la oferta por el tiempo de ejecución del contrato respectivo. Estos valores no estarán sujetos a modificaciones por concepto de inflación y por ningún motivo se considera costos adicionales, los cuales deberán sostener durante el plazo de ejecución del contrato; salvo que eventualmente su vigencia se extienda al año 2026, en cuyo caso se realizará el ajuste a los ítems 1 y 2, los cuales se incrementarán de acuerdo al aumento del SMMLV y el auxilio de transporte decretado para esa vigencia, de acuerdo con lo estipulado en la página 40 del pliego de condiciones.	**SI**	
Una vez suscrito el contrato (firma de las partes), el contratista en coordinación con el supervisor y el dueño de la necesidad, realizarán acta de cronograma de trabajo, la cual debe incluir mínimo los siguientes puntos: INCLUIR CRONOGRAMA DE TRABAJO con mínimo: Horas de desarrollo Estructuración de IVR Capacitación de los agentes Cronograma el mismo día de inicio Niveles de atención Niveles de servicio 05 días hábiles inicio prestación del servicio	**SI**	

Una vez firmada el acta, el contratista cuenta 05 días hábiles para dar inicio a la prestación de los servicios objeto del contrato.		
La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS debe entregar al oferente el alcance y detalle los procesos a tercerizar, la información de integración con otros aplicativos de terceros o propios de la Entidad, los canales de comunicación definidos asociados a los servicios contratados, fija tiempos de implementación de todos los servicios y todo lo requerido para iniciar la operación.	**SI**	
El contratista al inicio de la operación, debe entregar a La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS un listado de los Agentes y personal vinculado a la operación con los siguientes datos: ✓ Nombres completos ✓ Número de identificación ✓ Nivel de educación Relación de experiencia laboral.	**SI**	
Durante los dos (2) primeros meses de ejecución del contrato, el contratista y la Unidad Prestadora De Salud Caldas pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de la estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios contratados cumplen con el objeto contractual.	**SI**	
EL contratista debe entregar la información registrada en bases de datos producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato, la cual será entregada de manera mensual al supervisor del contrato.	**SI**	
EL contratista debe prestar los Servicios Contac Center en castellano.	**SI**	
EL contratista debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS (Ajustar IVR, grabar e implementar nuevos anuncios.) según horas de desarrollo incluidas en el contrato	**SI**	
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 estos, la cual debe ser entregada únicamente al supervisor del contrato y/o ordenador del gasto del contrato, en cualquier momento en que se ha requerido durante la ejecución del contrato.	**SI**	
EL contratista debe poner a disposición de La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS herramientas para realizar monitoreo y calidad, así como para realizar el seguimiento y parametrización que permitan generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación de: • Llamadas en espera • Tiempos de espera • Número de Agentes libres • Ocupados entre otras.	**SI**	
• EL contratista debe contar con Agentes de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias, incapacidades). En todo caso, el CONTRATISTA debe garantizar que los Servicios operarán con la cantidad de Agentes y el mismo perfil contratado durante toda la ejecución del contrato.	**SI**	
• La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS podrá sugerir y recomendar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento. Para esto, la Entidad debe solicitar al CONTRATISTA el cambio de Agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con los indicadores correspondientes.	**SI**	
• El horario de disponibilidad para la ejecución del contrato es el siguiente:	**SI**	

• Lunes a viernes (días hábiles): de 07:00 am a 4:00 pm • Sábados: de 08:00 am a 12:00 pm		
• EL contratista debe poner a disposición para La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el CONTRATISTA proporcionará a La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios contratados	SI	
• El recurso humano contratado para gestionar la operación del presente contrato debe contar con equipo de cómputo y el sistema operativo debe ser (i)Windows en una versión soportada por el fabricante o (ii) Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. • El CONTRATISTA debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio. • 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. Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede.	SI	
• 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.	SI	
• 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, formadores, es decir, según las actividades a desarrollar. • La plataforma o software debe: • 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 • Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.	SI	
• El contratista debe disponer de un software que permita grabar el 99.7% de las llamadas de entrada y salida. El software debe registrar el nombre de las grabaciones en un medio que permita realizar la consulta con alguno de los siguientes parámetros: • Número de llamada • Fecha y hora • Ciudad y/o departamento de origen, • Tiempos mínimos de operación (TMO), agente que recibe la llamada. • El Contratista debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses, las cuales podrán ser solicitadas por el supervisor del contrato y/o ordenador del gasto.	SI	
• EL contratista proporcionará la línea telefónica para atender el canal de voz y atender todas las llamadas (Inbound/Outbound) la cual debe funcionar con todos los operadores TIGO, MOVISTAR, CLARO entre.	SI	
• 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	SI	

de detección de intrusos (IDS). El CONTRATISTA es responsable de respaldar y proteger la información de modo que esta quede a disposición de la Unidad Prestadora de Salud Caldas y pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes.		
• Entregar a La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la carta de inicio para la prestación de los Servicios del Contac center, Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios contratados.	**SI**	
• EL contratista debe disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar: • • El número único de llamada • Fecha y hora de la llamada • El agente que atiende la llamada • Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Unidad Prestadora de Salud caldas • Motivo de la llamada. • Motivo de la terminación de la llamada • Observaciones a la llamada • Estado de la llamada • Tiempo de llamada • Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y la última hora). • Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora) • Integración o CTI.	**SI**	
• EL contratista debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas • (ACD) que permita: • • Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes; • Enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la locución. • Gestionar las prioridades de asignación de llamadas. • Informar el tiempo de espera aproximado.	**SI**	
• EL contratista debe disponer de un software de gestión telefónica que permita: • • El municipio y departamento de procedencia de la llamada. • Enrutamiento realizado de la llamada • Reprogramar la llamada • Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita • identificar cuando la llamada sobrepase X minutos con el fin de realizar el • seguimiento a los tiempos de conversación (TMO). • Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los • agentes. • Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes. • Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio • en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas. • Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del • Coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes. • Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas.	**SI**	
• Los Servicios contratados por La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS que involucren recurso humano y que no se ejecutan presencialmente o en la sede del CONTRATISTA, el proveedor podrá prestarlos bajo la modalidad de Teletrabajo haciendo uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	**SI**	

debiendo contemplar la aplicación y dar cumplimiento expreso a lo definido sobre la materia por parte del Ministerio del Trabajo. • • El recurso humano dispuesto en esta modalidad debe tener a disposición las herramientas de comunicación, de mensajería, videoconferencia y colaboración necesarias para estar en permanente contacto con la Unidad Prestadora de Salud caldas según las necesidades de la operación • EL oferente asume todos los costos directos e indirectos para optar por esta modalidad de trabajo para el recurso humano y debe dar cumplimiento a los Niveles de Atención definidos. • • EL oferente debe garantizar las condiciones de eficiencia, disponibilidad, conectividad, seguridad de la información.		
• Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales	**SI**	
• Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato	**SI**	
• Garantizar que los datos personales entregados por la Unidad Prestadora de Salud Caldas sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales	**SI**	
• Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del presente contrato	**SI**	
• EL contratista debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio, anexando la documentación correspondiente, la cual se encuentra relacionada el a FORMA DE PAGO.	**SI**	
• Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del presente contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas.	**SI**	
• Atender los cambios solicitados por La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	**SI**	
• Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al CONTRATISTA en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo	**SI**	
• Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	**SI**	
• EL contratista debe Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS que se requieran para la prestación del servicio.	**SI**	
• EL contratista debe asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del presente contrato y lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del presente contrato. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el CONTRATISTA al momento de la	**SI**	

presentación de la propuesta económica, conforme a la necesidad de La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS.		
• EL contratista debe dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	**SI**	
• EL contratista se compromete a ceder el número telefónico destinado para la asignación de las citas, una vez finalice la ejecución del contrato al nuevo prestador en caso que no le sea adjuicado el nuevo proceso o que este no participe del mismo.	**SI**	

1.1 NOVEDADES, SITUACIONES ANORMALES O DE RELEVANCIA

Durante el mes evaluado no se evidencia novedades formales, se realiza reunión mensual de seguimiento.

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

A la fecha de corte del presente informe de supervisión han transcurrido (196) días calendario desde que inició el plazo de ejecución del contrato u orden de compra, restando 172) días calendario para que finalice el plazo de ejecución.

4. TRÁMITES Y VERIFICACIÓN DE PAGOS:

El pago por la prestación de los servicios objeto del contrato se efectuará en pagos parciales en moneda legal colombiana dentro de los (45) días calendario siguientes a la radicación de la respectiva factura en la ventanilla de Central de Cuentas de la Unidad, junto con los documentos requeridos para el pago, de acuerdo al derecho a turno y la programación del plan anual de caja (PAC).

Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta que el CONTRATISTA designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos de treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria a nombre de la Firma Contratista. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley.

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

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

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

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

NOTA: De conformidad con lo establecido en la CIRCULAR 042 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA – SIIF NACIÓN del 26 de diciembre de 2023, el proceso para la validación de documentos electrónicos ante la DIAN para las entidades ejecutoras del Presupuesto General de la Nación se realizará a través del Sistema Facturación Electrónica

SIIF Nación habilitado en la DIAN como Software Propio, "FACTURADOR SIIF NACION". Por consiguiente, las entidades deberán ajustarse a los requisitos y parámetros allí establecidos para el trámite de facturación electrónica, igualmente para las entidades que no están obligadas a facturar electrónicamente, deberán cumplir con el proceso de emisión de documento soporte.

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

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

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

REQUISITOS PARA EL PAGO

De acuerdo al derecho a turno y a la programación del Plan Anual mensualizado de Caja (PAC). Deben anexar a las facturas copia de los pagos de aportes en seguridad social y parafiscal, dando cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
Toda la documentación de la facturación, así como los respectivos soportes, deben ir organizados y presentados de acuerdo a la actual ley 594 de 2.000: "Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones" (Ley general de archivos) y siguientes.
Debe anexarse:
a) Factura de venta original o documento equivalente que cumpla con los requerimientos de ley, junto con la documentación soporte para el respectivo trámite para el pago.
b) Certificación donde conste que el contratista se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, expedido por el representante legal y/o revisor fiscal de acuerdo a la normatividad vigente.
c) La factura comercial y/o documento equivalente deberá publicarse en la plataforma transaccional del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II).
d) Relación de servicios prestados de acuerdo a las condiciones estipuladas dentro del contrato, las cuales deben ser congruentes con la ficha técnica en la cual, la entidad registra cada servicio prestado, (-Informe de gestión con indicadores de servicios, Tipificaciones, gestión de mensajes de texto, mensajes de cancelación de citas, citas agendadas).
e) El contratista anexará los indicadores de atención, los cuales serán verificador por el supervisor del contrato y así mismo realizará el descuento respectivo de acuerdo a los porcentajes obtenidos de dicho informe.
f) Recibido a satisfacción expedido por el supervisor del contrato (posterior a la auditoria de la Unidad Prestadora de Salud Correspondiente).

NOTA: El supervisor del respectivo contrato deberá socializar con el contratista el contenido de la Circular externa 016 del 09/03/2021, referente a las funciones que deberán asumir con relación a facturación electrónica, a partir del 01 de abril de 2021.
En cumplimiento del instructivo 04 de 2019, documentará el cumplimiento de los estándares definidos en la Resolución 312 del 2019 del Ministerio de Salud. Dicha verificación la realizará mediante dos visitas en las instalaciones del contratista, una al 50% de la ejecución del contrato y la otra al 100%.
PLATAFORMA SECOP II: El oferente a quien se le adjudique el presente proceso deberá cargar las respectivas facturas en la plataforma en el punto 7-EJECUCION DEL CONTRATO, "Plan de Pagos", con el fin de ser verificada por el supervisor del contrato, aprobada y posteriormente realizar el pago respectivo
El supervisor para la aprobación del Recibo a Satisfacción verificará el cumplimiento de los indicadores de atención y aplicará los descuentos que sean pertinentes.

Los pagos se harán a la siguiente cuenta:
NOMBRE BENEFICIARIO: LIAN BPO SAS
BANCO: DAVIVIENDA
TIPO DE CUENTA: CORRIENTE
NUMERO DE CUENTA: 076169992542

4.1. Ejecución Financiera y Pagos:

a. Balance general de pagos y entregas		
	Valor en pesos	**% del valor del contrato u orden de compra**
Valor total del contrato u orden de compra	$ 217,500,000.00	100%
Valor total de las entregas	$ 133.436.800,00	61.35%
Valor total facturado	$ 133.436.800,00	61.35%
Valor facturado pendiente de pago	$0.00	0.00%
Valor pagado	$ 133.436.800,00	61.35%
Valor pendiente de entrega	$ 84,063,200.00	38.65%

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

No. de acta o constancia de recibido	Valor recibido	Fecha de recibido	Valor facturado	No. factura	Valor pagado	Valor deducciones	No. orden de pago
08	$17.564.376.00	30/12/2025	$17.564.376.00	FE10793	$17.143.717.00	$420,659.00	Pendiente de pago

4.2 Entrada de Bienes *(verificar que los bienes hayan ingresado a los estados contables, si aplica)*

5. RECOMENDACIONES

El contrato se ha desarrollado de acuerdo a lo pactado, no hay recomendaciones adicionales hasta el momento.

6. CONCLUSIONES

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

El contratista cumplió con lo establecido en las cláusulas contractuales	**SI** **X**	Certifico con la firma del presente informe, que el contratista cumplió con las cláusulas y especificaciones técnicas del contrato, en la fecha o fechas establecidas, para lo cual relaciono y anexo los documentos soportes (técnicos obligatorios establecidos en las especificaciones técnicas).

Atentamente,

Firma_____

Intendente Jefe RICARDO ANDRÉS PALACIO PIEDRAHITA
Supervisor Contrato No. 91-7-20089-25
ricardo.palacio@correo.policia.gov.co
No. Celular: 3186239538

Ciudad y fecha:	Manizales, 31 de Diciembre de 2025
Unidad:	ESTABLECIMIENTO COMPLEMENTARIO DE ATENCION EN SALUD-UPRES CALDAS
Tipo de contrato	**Tipo de contrato** / **Marque el tipo de contrato** Orden de compra: Contrato de obra: Contrato de consultoría: Contrato de prestación de servicios: **X** Contrato de compraventa: Contrato de suministro: Contrato interadministrativo:
Contrato /aceptación de oferta u orden de compra No.	91-7-20089-25
Constancia de recibido No.	08
Contratista:	**LIAN BPO S.A.S**
NIT del contratista:	NIT 900271394-3
Objeto del contrato o aceptación de oferta:	LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A ESTA UNIDAD
Instrumento de agregación y número del Acuerdo Marco de Precios (aplica sólo para órdenes de compra):	NO APLICA
Valor del contrato / aceptación de oferta u orden de compra:	$217,500,000.00 2025: un valor de $133.436.800,00 2026: un valor de $84,063,200.00
Plazo de ejecución:	12 meses 8 días FECHA INICIO: 15/05/2025 FECHA FINAL TERMINACION: 22/05/2026
Fecha de vencimiento (aplica solo para órdenes de compra)	NO APLICA
Lugar de ejecución y/o entrega	UPRES CALDAS
Incumplimiento del plazo de ejecución SI___NO___	NO
Nombre del supervisor/coordinador	Intendente Jefe RICARDO ANDRÉS PALACIO PIEDRAHITA Supervisor contrato

del contrato y cargo que desempeña:	
Fecha de entrega certificada:	Indicar el período de entrega que se está certificando. De: Diciembre de 2025

Valor que se está certificando con la presente constancia de recibido de la vigencia 2025

Unidad	Recurso	Descripción del bien o servicios recibidos	Valor recibido	Valor facturado	Valor a amortizar y/o descontar	Valor a pagar
Upres caldas	16	Servicios de contact center	$17,564,376.00	$17,564,376.00		$17,564,376.00

Acta de recepción de bienes	NO APLICA

No. factura	Fecha factura	Valor factura	Nota crédito o débito	Valor neto
FE10817	30/12/2025	$17,564,376.00	$0	$17,564,376.00
VALOR TOTAL BIENES Y/O SERVICIOS RECIBIDOS		$17,564,376.00	$0	$17,564,376.00

CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO Certifico que la entidad cumple con las especificaciones técnicas y condiciones estipuladas en el contrato, se avala el pago de las facturas que se relacionan a continuación por los servicios prestados durante del mes **DICIEMBRE de 2025**, donde cada uno de los documentos que soportan los pagos han sido verificados y corresponden tanto a los servicios prestados; como a los usuarios del subsistema de salud de la Policía Nacional se verifican pagos parafiscales en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1150 de 2007 articulo 23. Ley 789 de 2002 articulo 50.

ítem	OBLIGACION CONTRACTUAL O ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS
1	Cumplir con el objeto contractual.	SI	NINGUNA
2	Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas.	SI	NINGUNA
3	Responder en los plazos que la **POLICÍA NACIONAL** establezca en cada caso, los requerimientos de aclaración o de información que le formule.	SI	NINGUNA
4	Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), por cuanto el cumplimiento de esta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago; en la medida en que el ordenamiento vigente ordene que lo deba realizar.	SI	NINGUNA
5	Constituir en debida forma y aportar al Grupo Contractual y Seguimiento de la UPRES CALDAS o quien haga sus veces, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, la Garantía Única	SI	NINGUNA
6	Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros	SI	NINGUNA
7	No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la UPRES CALDAS de la Policía Nacional y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.	SI	NINGUNA
8	Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato	SI	NINGUNA

9	Restituir a LA POLICÍA NACIONAL los elementos que haya colocado a su disposición para el desarrollo del objeto contractual, cuando se lo requiera o al finalizar el contrato, en caso de que se hayan suministrado	SI	NINGUNA
10	Estarán a cargo del CONTRATISTA los costos de transporte, movilización, seguros, fletes, que se causen con motivo del traslado de los elementos, insumos y equipos relacionados con la ejecución del contrato, estos costos se entenderán incorporados al valor total del contrato que se llegase a celebrar, incluyendo impuestos	SI	NINGUNA
11	El contratista comprometerse a cumplir cabalmente con lo establecido en la normatividad vigente en materia ambiental de conformidad con las actividades en las cuales desarrolle su objeto social.	SI	NINGUNA
12	Dar cumplimiento a la Resolución 0312 del 2019 "Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST"	SI	NINGUNA
13	De conformidad con lo establecido en la CIRCILAR 042 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA – SIIF NACIÓN del 26 de diciembre de 2023, el proceso para la validación de documentos electrónicos ante la DIAN para las entidades ejecutoras del Presupuesto General de la Nación se realizará a través del Sistema Facturación Electrónica SIIF Nación habilitado en la DIAN como Software Propio, "FACTURADOR SIIF NACION". Por consiguiente, las entidades deberán ajustarse a los requisitos y parámetros allí establecidos para el trámite de facturación electrónica, igualmente para las entidades que no están obligadas a facturar electrónicamente, deberán cumplir con el proceso de emisión de documento soporte.	SI	NINGUNA
14	**INDEMNIDAD: El CONTRATISTA** se obliga a mantener indemne a la Unidad Prestadora de Salud Caldas de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones.	SI	NINGUNA
15	El oferente deberá dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del decreto 1860 de 2021, so pena imponer las sanciones establecidas del mismo.	SI	NINGUNA
16	No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Dirección Administrativa y Financiera de la Policía Nacional y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.	SI	NINGUNA
17	Responder laboralmente por la vinculación del personal que contrate o utilice para la ejecución del presente contrato.	SI	NINGUNA
18	Participar en las reuniones mensuales con el supervisor del contrato, de la Unidad Prestadora de Salud Caldas, donde harán entrega del valor facturado a la fecha y análisis de la ejecución del contrato, verificando el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el contrato.	SI	NINGUNA
19	Se solicita la respectiva retroalimentación en el caso de OBSERVACIÓNES, quejas o sugerencias que el personal de la policía nacional coloque en los buzones que para tal fin tenga la entidad contratista.	SI	NINGUNA
20	El proponente se obliga a comunicar por escrito al contratante cualquier cambio en la información suministrada para el desarrollo del presente contrato. De igual forma, si se trata del cambio en el número de la cuenta bancaria en la que se realizarán los pagos, debe allegarse en original la certificación bancaria correspondiente.	SI	NINGUNA
21	El contratista garantiza el suministro de los elementos ofertados dentro de la propuesta y con las tarifas pactadas, comprometiéndose a sostener los precios durante toda la ejecución del contrato. La Unidad Prestadora de Salud Caldas NO reconocerá ningún reajuste de tarifas o precios durante la vigencia del contrato, por lo tanto, el oferente debe proyectar el valor de la oferta por el tiempo de ejecución del contrato respectivo. Estos valores no estarán sujetos a modificaciones por concepto de inflación y por ningún motivo se considera costos adicionales.	SI	NINGUNA
22	En caso en que durante el tiempo de ejecución del contrato surja alguna eventualidad de fuerza mayor o caso fortuito que afecte a cualquiera de las partes, el CONTRATISTA deberá informar por escrito al supervisor del contrato, con el fin de definir la solución de mutuo acuerdo.	SI	NINGUNA

23	Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5° de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.	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 SECOP II – Plan de pagos, informe de supervisión GS-2025-149552-DECAL mes de Noviebre.

Certifico verificación de cargue de facturas.		**SI**	Certifico verificación de cargue de facturas en estado documento aceptado o aceptado tácticamente según reporte buzón SIIF, enviado por la oficina central de cuentas, siendo aptas para respectiva obligación EN SIIF NACION.

Intendente Jefe RICARDO ANDRÉS PALACIO PIEDRAHITA
Supervisor contrato
CONTRATO 91-7-20089-25

Neiva, 30 de diciembre de 2025

Señores:
A QUIEN PUEDA INTERESAR

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

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

Dada en Neiva - Huila, a los treinta (30) días del mes de diciembre de 2025.

YERLY ANDREA SALAZAR VEGA
C.C 1.082.215.054
Representante legal

www.lianbpo.com.co

Factura Electrónica De Venta No

FE No. 10817

Documento Oficial de Autorización de Numeración Facturación Electrónica No. 18764101607133 que habilita desde FE 10787 hasta FE 20000. Vence 2026-11-14

LIAN BPO SAS

Nit 900271394

Régimen Simple

Actividad Economica CIIU 8291

CLIENTE	POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALEZ UPRES CALDA	**POR CONCEPTO DE**	
NIT	900805219 6	#$91-7-20089-25;ricardo.palacio@correo.policia.gov.co#$	
DIRECCIÓN	**CIUDAD** / **TELÉFONO**		
CALLE 67 ESQUINA AV LA SU	Pereira / 8889299		

FECHA FACTURA	**FECHA VENCIMIENTO**	**VENDEDOR**	**FORMA DE PAGO**
30/12/2025	13/02/2026	YAMIR CORTES GARCIA	Credito

Item	Código	Descripción	Cantidad	U Medida	Valor Unitario	IVA	Valor IVA	Total
1	S001	SERVICIOS DE CALL CENTER Agente en sitio	3	Und.	2.947.519	19%	560.029	8.842.557
2	S001	SERVICIOS DE CALL CENTER Supervisor de servicios	1	Und.	4.579.437	19%	870.093	4.579.437
3	S001	SERVICIOS DE CALL CENTER Troncal SIP	30	Und.	32.703	19%	6.214	981.090
4	S001	SERVICIOS DE CALL CENTER Plataforma de centro de contacto para agente	3	Und.	91.944	19%	17.469	275.832
5	S001	SERVICIOS DE CALL CENTER Mensaje SMS	5.320	Und.	3	19%	1	17.875
6	S001	SERVICIOS DE CALL CENTER Minutos de conexión	274	Und.	21	19%	4	5.762
7	S001	SERVICIOS DE CALL CENTER Minuto IVR - Enrutador LLAMADAS GRAVADAS.	13.673	Und.	4	19%	1	57.427

Total líneas o ítems: 7

SUBTOTAL	**14.759.980**
DESCUENTO	**0**
IVA	**2.804.396**
TOTAL DE LA OPERACIÓN	**17.564.376**
RETEFUENTE	**0**
RETEIVA	**0**
RETEICA	**0**
TOTAL MENOS RETENCIONES	**17.564.376**

Valor en Letras

DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE

Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica

Fecha y Hora de Generación: 30/12/2025 23:22:25

Cll 9 7 59 Teléfono 3103157037 Neiva

Correo Electrónico contabilidad@lianbpo.com.co

Fabricante y Proveedor Tecnológico: World Office Colombia SAS NIT 900534356-3 Software: World Office (wo_2)
CUFE: dcbbc7f29bbcfbd1a438a29a7b1819177228a10a838c61a0e5e296a2bc49525c868a40021416e859c72b61c16e3e914e --Fecha y Hora de Expedición : 30/12/2025 11:30:05 p. m.

INFORME DE GESTIÓN

POLICÍA METROPOLITANA DE MANIZALES - ÁREA DE SANIDAD

1 DE DICIEMBRE AL 30 DE DICIEMBRE 2025

INDICE

1.	Objetivos	Pág. 4
2.	Operación general	
3.	Reporte de llamadas	Pág. 5
	3.1 Resultados: Llamadas entrantes	Pág. 6
	3.2 Resultados: Llamadas salientes	
4.	Agendamiento	Pág. 7
5.	Cancelamiento	Pág. 8
6.	Demanda insatisfecha	Pág. 9
7.	Mensajería de texto	Pág. 10
8.	Retroalimentación	Pág. 11
9.	Conclusiones	Pág. 12

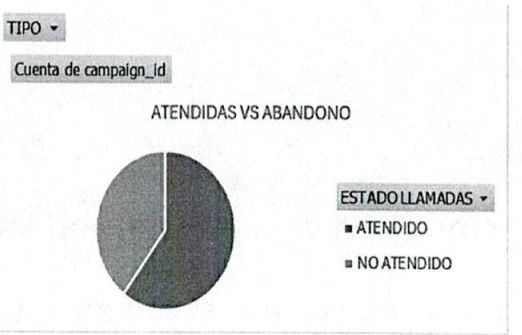
1. OBJETIVOS

- Atender oportunamente a los pacientes de la unidad prestadora de salud caldas.
- Agendar citas medicas solicitadas por los pacientes.
- Solucionar inquietudes por parte de los pacientes

2. OPERACIÓN GENERAL

- En la operación realizada desde el 1 de **Diciembre** al 30 de **Diciembre** se presentaron **13.675** llamadas de las cuales **11.658** fueron llamadas entrantes y **2.017** llamadas salientes.
- De las llamadas entrantes se atendieron oportunamente **8.240** y hubo **5.435** abandonadas sin embrago se realizó retorno de llamadas de los pacientes y se pudieron atender **8.240** solicitudes.
- Obtuvimos en promedio un **TMO** (Tiempo promedio de llamada) de **3,234 minutos.**
- En las llamadas salientes se consumieron **46.197** minutos.
- Se consumieron **13.675** minutos en enrutamiento.

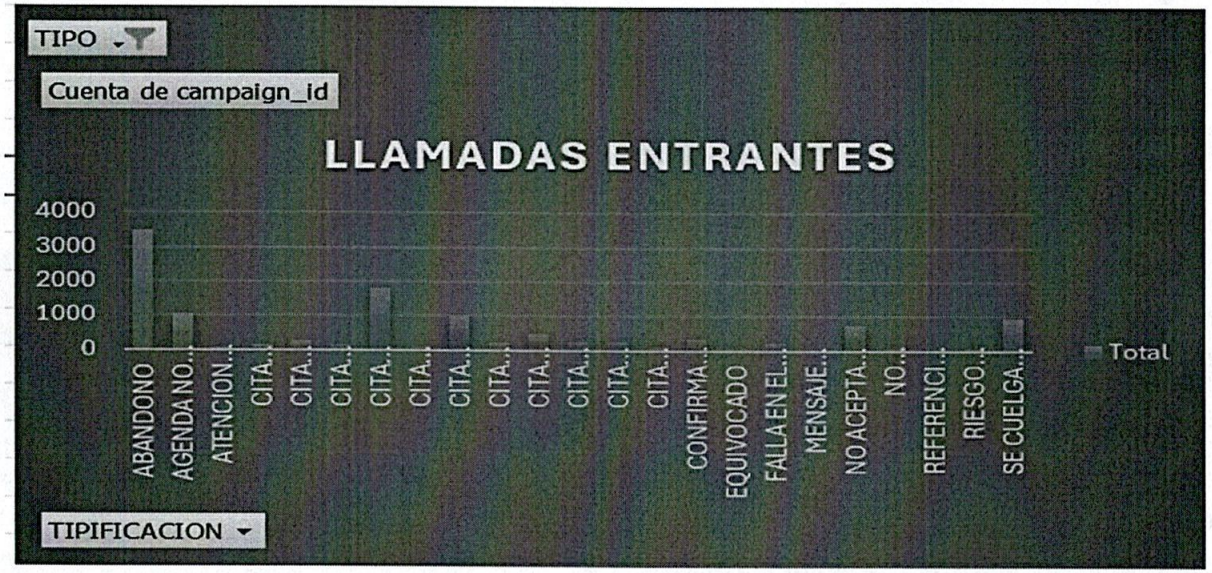






3. REPORTE DE LLAMADAS

3.1 Resultado: Llamadas Entrantes

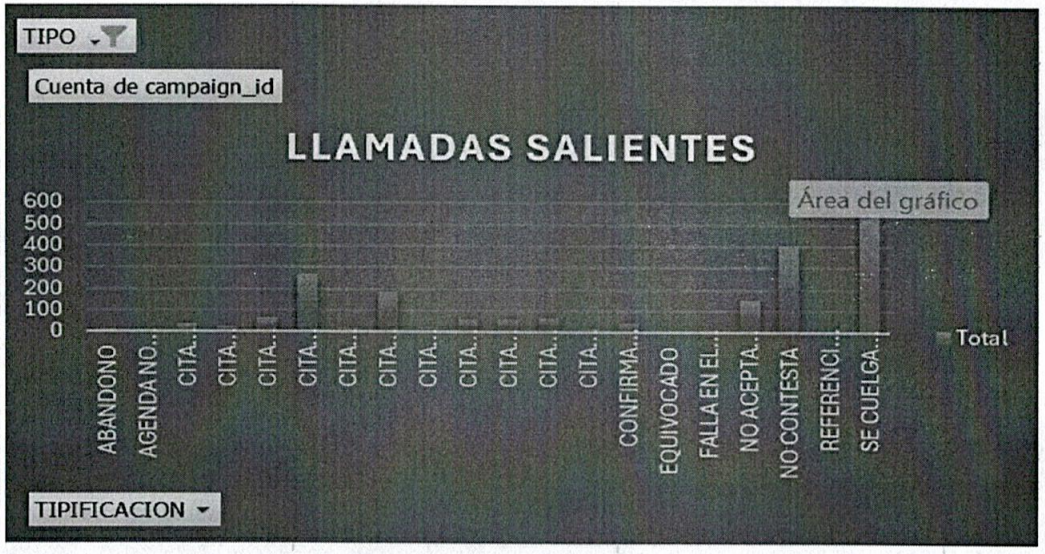


- En total se recibieron **11.658** llamadas entrantes:
- El **13,26%** de las llamadas entrantes fueron referentes a medicina general.
- El 7,49% de las llamadas fueron referentes a odontología

3. REPORTE DE LLAMADAS

3.2 Resultado: Llamadas salientes

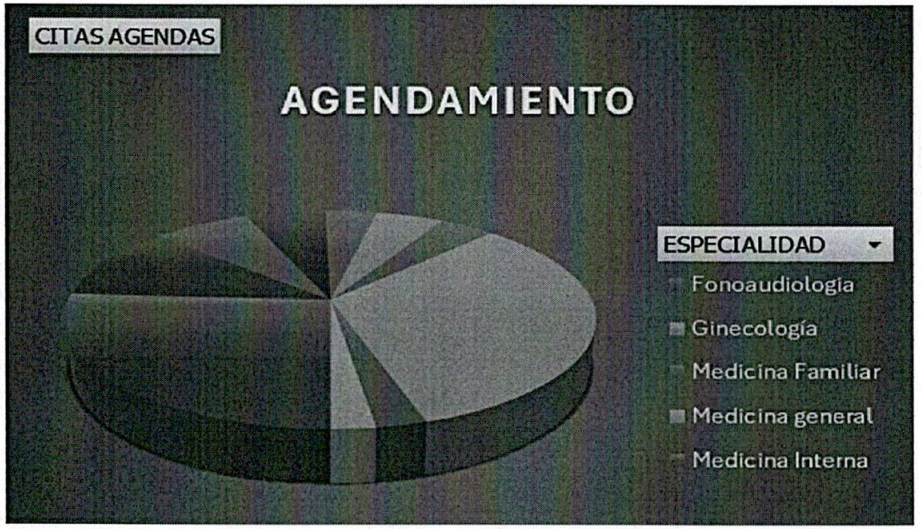
- En total se devolvieron **2.017** llamadas:
- El **15%** de las llamadas entrantes fueron referentes a medicina general.
- El **7,47%** de las llamadas fueron referentes citas de odontología.



4. AGENDAMIENTO

- En el mes de **Diciembre** se agendaron un total de **3.677** citas, en las siguientes especialidades:

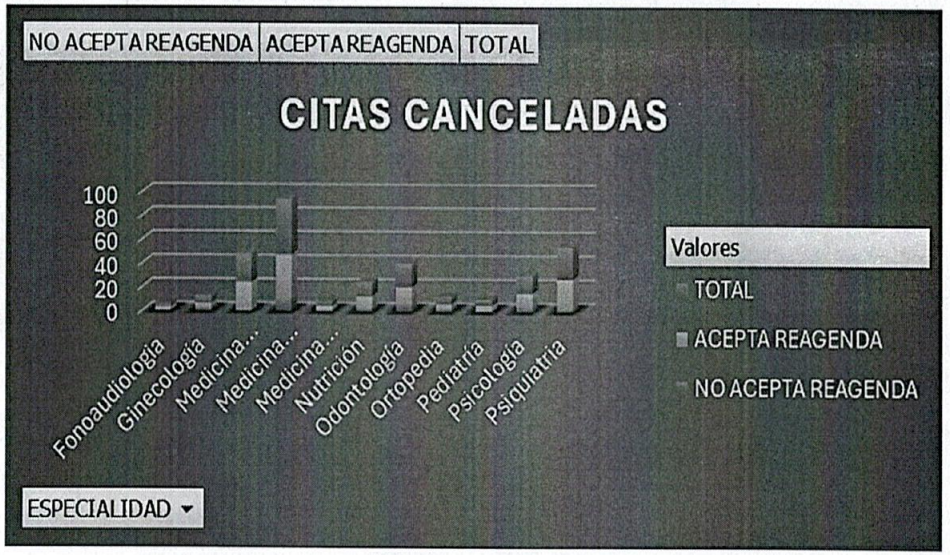
Etiquetas de fila	CITAS AGENDAS
Fonoaudiologia	124
Ginecología	178
Medicina Familiar	146
Medicina general	1211
Medicina Interna	96
Nutrición	84
Odontología	809
Ortopedia	140
Pediatría	408
Psicología	257
Psiquiatria	212
Trabajo Social	12
Total general	**3677**



5. CANCELAMIENTO

- En el mes de **Diciembre** se cancelaron un total de **169** citas de las cuales se reagendaron 141 citas en las siguientes especialidades:

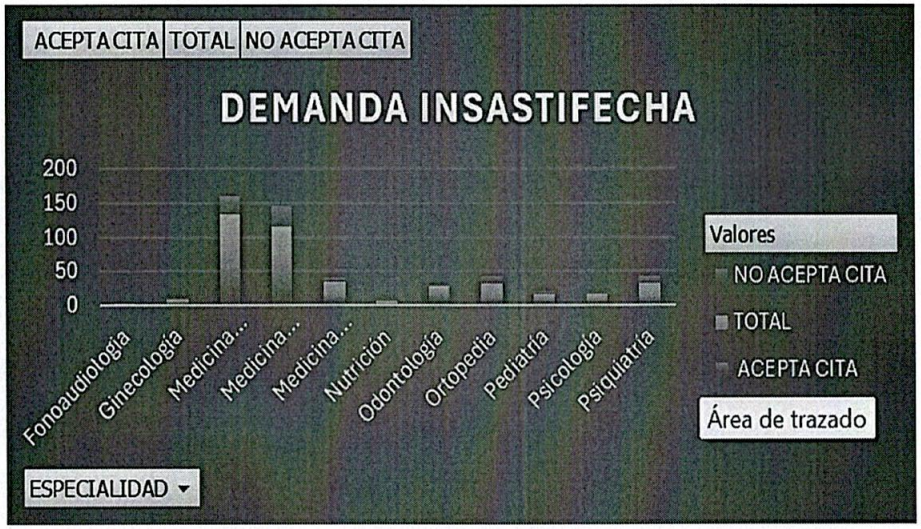
Etiquetas de fila	NO ACEPTA REAGENDA	ACEPTA REAGENDA	TOTAL
Fonoaudiologia		3	3
Ginecología	2	4	6
Medicina Familiar		24	24
Medicina general	10	37	47
Medicina Interna		4	4
Nutrición	2	10	12
Odontología	6	14	20
Ortopedia	2	4	6
Pediatría		5	5
Psicología	4	11	15
Psiquiatria	2	25	27
Total general	**28**	**141**	**169**



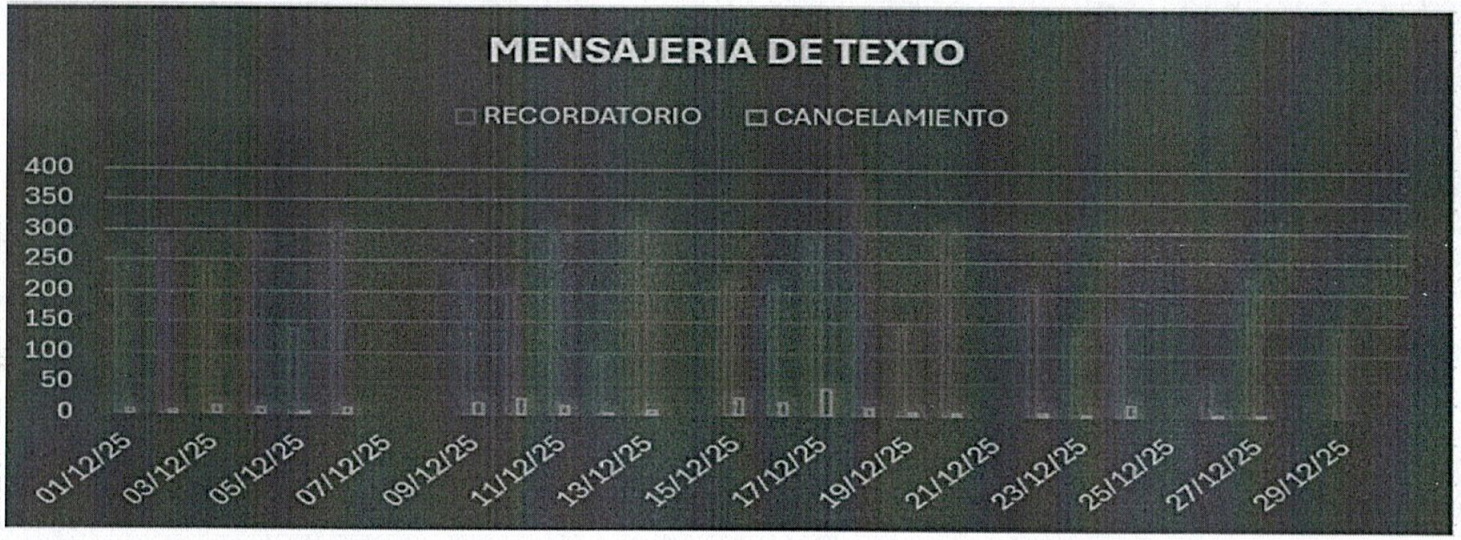
6. DEMANDA INSATISFECHA

- En el mes de **Diciembre** hubo un total de **245** solicitudes por demanda insatisfechas el cual se cubrieron en su totalidad al abrir mayor agenda en las especialidades, de los cuales y 180 pacientes aceptaron la cita en las siguientes :

Etiquetas de fila	ACEPTA CITA	TOTAL	NO ACEPTA CITA
Fonoaudiologia	1	1	
Ginecología	4	4	1
Medicina Familiar	55	78	26
Medicina general	48	67	31
Medicina Interna	15	19	6
Nutrición	3	3	1
Odontología	14	15	2
Ortopedia	11	21	10
Pediatría	8	9	3
Psicología	8	8	2
Psiquiatría	13	20	9
Total general	**180**	**245**	**91**



7. MENSAJERIA DE TEXTO



- En el mes de **Diciembre** se realizo **5.320** mensajes de textos de los cuales **65.093** son correspondientes a recordatorios de citas y **227** mensajes de cancelación de citas en las diferentes especialidades.

8. RETROALIMENTACION

Se realiza retroalimentación de manera semanal en los cuales se tiene en cuenta las recomendaciones realizadas en la escucha de llamadas:

1. Inquietudes realizadas por los pacientes
2. Expresarse de forma clara, precisa y ordenada.
3. Tono de voz, vocalización y velocidad de habla
4. Protocolo de la llamada, saludo y despedida.
5. 6. Registra y Tipifica información suministrada por el cliente en herramienta.
7. Se realiza explicación de indicadores al equipo para mejora en eficacia de estos y optimizar tiempo.

9. CONCLUSIONES Y COMPROMISOS

- Consumo de minutos en llamadas salientes fue de **2.018**.
- Consumo de enrutador llamadas grabadas fue de **11.658**.
- Mensajes de texto total de 5.320.
- En el mes de **Diciembre** se agendaron **3.677** citas
- Obtuvimos en promedio un **TMO** (Tiempo promedio de llamada) de **2,94 minutos.**