



ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTIONS GROUP SAS

NIT : 900,324,056 - 8
CRA 34 52-103
BUCARAMANGA - COLOMBIA
6076910999

facturas@atek-group.com
Responsables de iva - No somos autorretenedores
Actividad Económica 6202 Tarifa 8,00



Cliente	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA		
NIT	829,001,846 - 6	Teléfono	6076007130
Dirección	TV 47 A 57 29 BRR DANUBIO	Vendedor	ATEK GROUP SAS
Ciudad	BARRANCABERMEJA - COLOMBIA	Centro Costo	302
Correo	f.electronica@esebarrancabermeja.gov.co		

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA 9408

Fecha y Hora de Factura

Generación 2026-01-15 10:55:50
Expedición 2026-01-15 10:55:59
Vencimiento 2026-02-15

CANT	DESCRIPCION	VR. UNITARIO	SUB TOTAL	IVA	TOTAL
6	Agentes de Call Center Infraestructura TI y Mesa de Ayuda. Periodo: 16-26 Diciembre 2025	1,990,331.75	11.941.990,50	2.268.978,20	14.210.968,70
1	Bolsa con 10.000 Mensajes de Texto. Periodo: 16-26 Diciembre 2025	78,466.67	78.466,67	14.908,67	93.375,34
1	1 Troncal con 30 canales móviles y 11 canales fijos. Periodo: 16-26 Diciembre 2025	916,883.00	916.883,00	174.207,77	1.091.090,77
1	Servicio de canal ChatBot Smart. Periodo: 16-26 Diciembre 2025	1,353,548.83	1.353.548,83	0,00	1.353.548,83

Total Bruto	14,290,889.00
Retefuente	571,635.56
IVA 19%	2,458,094.64
Retenc. IVA	368,714.20
Retenc. ICA	114,327.11
Total a Pagar	\$ 15.694.306,77

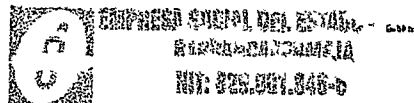
CONDICION DE PAGO

Credito Crédito Clientes Otro* 15.694.306,77 Cuota 1 Vence el 2026-02-15

VALOR EN LETRAS

Quince Millones Seiscientos Noventa Y Cuatro Mil Trescientos Seis Pesos Mcte Con 77/100

OBSERVACIONES



CONTABILIDAD
DOCUMENTO CAUSADO

FECHA

Firma

Firma Elaborado por : Isabel Argüello

Firma Recibido

FAVOR CONSIGNAR CUENTA DE AHORROS 02060327401 DE BANCOLOMBIA A NOMBRE DE ATEK GROUP SAS - ENVIAR SOPORTE DE PAGO AL CORREO Isabel.arguello@atek-group.com - FAVOR ABSTENERSE DE PRACTICAR RETENCION DE INDUSTRIA Y COMERCIO (RETEICA). SOMOS AUTORETENEDORES DE INDUSTRIA Y COMERCIO SEGUN ACUERDO 033 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2020 DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título. Valor. Resolución y/o Autorización de facturación No. 18764102908350 aprobado en 2025-12-11 vigente 6 Meses; prefijo desde el número 9364 al 10000

CUFE :9bb37ef62887928a7e1d7e701f04df8208187f0d5cdce7a693f5025a3a84ba640f7bb2c5424c05dd1aeeba87caec0cb

ORIGINAL

Pagina : 1 de 1

Elaborado, impreso y enviado electrónicamente por Sliigo S.A.S Nit: 830.048.145-8

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA	CÓDIGO	104-FR 015
	FORMATO DE ACTA FINAL Y LIQUIDACIÓN	VERSIÓN	3
		FECHA DE EMISIÓN	1/07/2021

ACTA FINAL Y LIQUIDACION

NUMERO DEL CONTRATO	25-00476
CLASE DE CONTRATO	PRESTACION DE SERVICIOS
CONTRATANTE	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
IDENTIFICACIÓN	NIT No. 829.001.846-6
CONTRATISTA	ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTION GROUP S.A.S. – ATEK GROUP S.A.S.
IDENTIFICACION	NIT No. 900.324.056-8
REPRESENTANTE LEGAL	VIVIANA ANDREA OJEDA BERNAL
IDENTIFICACIÓN	C.C. No. 1.098.655.733 DE BUCARAMANGA (SANTANDER)
OBJETO	PRESTACION DE SERVICIOS DE DE SOLUCION CLOUD PARA EL SERVICIO DE CALL CENTER E IMPLEMENTACION Y SOPORTE DE LA LICENCIA DEL SISTEMA CHATBOT PARA LA ESE BARRANCABERMEJA.
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	CIENTO TREINTA Y SIETE MILLONES TREINTA Y SIETE MIL CIENTO CUARENTA Y SIETE PESOS MCTE. (\$137,037,147.00)
ADICIÓN No. 01	DIECISÉIS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS (\$16.748.985,00) M/CTE.
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL CIENTO TREINTA Y DOS PESOS (\$153.786.132,00) M/CTE.
PLAZO INICIAL DE EJECUCIÓN	TRES (03) MESES CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO
PRORROGA No. 01 (P-01)	ONCE (11) DIAS
PLAZO TOTAL DE EJECUCIÓN	TRES (03) MESES Y ONCE (11) DÍAS
FECHA DE INICIO	DIECISEIS (16) DE SEPTIEMBRE DE 2025
FECHA TERMINACIÓN INICIAL	DICIEMBRE QUINCE (15) DE 2025
FECHA TERMINACIÓN P-01	VEINTISÉIS (26) DE DICIEMBRE DE 2025
FECHA TERMINACIÓN FINAL	VEINTISÉIS (26) DE DICIEMBRE DE 2025
LUGAR DE EJECUCIÓN	BARRANCABERMEJA D.E – SANTANDER

Entre los suscritos a saber, por parte de la **E.S.E BARRANCABERMEJA** la Doctora **SANDRA LILIANA VERA BLANDON** como Gerente, en asocio de la Doctora **LILIA DEL SOCORRO VILLEGAS LEBOLO** como Subdirectora Administrativa y Financiera¹ con asignación de funciones del cargo de Profesional Especializado² Financiera y a su vez designada como Supervisor del presente contrato, y de la otra, la sociedad **ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTION GROUP S.A.S. – ATEK GROUP S.A.S.** con NIT No. 900.324.056-8 representada legalmente por **VIVIANA ANDREA OJEDA BERNAL**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.098.655.733 de Bucaramanga (Santander) como EL CONTRATISTA; se acordó admitir el ACTA FINAL Y LIQUIDACIÓN al CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. **25-00476**.

1. Informe de Actividades

Que el/la Contratista ha cumplido a cabalidad durante el término comprendido entre el **DIECISÉIS (16) VEINTISÉIS (26) DE DICIEMBRE DE 2025** respectivamente, con las actividades descritas en el Contrato N° **25-00476**; tal y como se evidencia en el informe allegado, debidamente verificado por la Supervisión del contrato. Periodo del Acta Final y Liquidación: **DIECISÉIS (16) VEINTISÉIS (26) DE DICIEMBRE DE 2025**.

2. Balance Económico

¹ Mediante la Resolución No. 111 del 01 de abril de 2024, por medio de la cual "...SE HACE UN NOMBRAMIENTO Y SE OTORGA UNA COMISIÓN PARA DESEMPEÑAR UN CARGO DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN."

² Mediante la Resolución No. 117 del 04 de abril de 2024, por medio de la cual "...SE EFECTÚA UNA ASIGNACIÓN TEMPORAL DE FUNCIONES".

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA	CÓDIGO	104-FR 015
	FORMATO DE ACTA FINAL Y LIQUIDACIÓN	VERSIÓN FECHA DE EMISIÓN	3 1/07/2021

CONCEPTO	DEBITOS	CREDITOS
VALOR CONTRATO N° 25-00476	\$137.037.147,00	
VALOR ACTA PARCIAL N° 001		\$22.839.524,73
VALOR ACTA PARCIAL N° 002		\$45.679.049,45
ADICIÓN Y PRORROGA No. 01	\$16.748.985,00	
VALOR ACTA PARCIAL N° 003		\$45.679.049,45
VALOR ACTA PARCIAL N° 004		\$22.839.524,73
VALOR ACTA FINAL Y LIQUIDACIÓN		\$16,748,983.64
VALOR PENDIENTE POR FACTURAR		\$0
SUMAS IGUALES	\$153.786.132,00	\$153.786.132,00

La EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA, debe cancelar la suma de **DIECISEIS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS CON 64 CENTAVOS (\$16.748.983,64)**, para quedar a Paz y Salvo con la presente Acta Final y Liquidación.

Las facturas que integran el valor a cancelarse con la presente Acta Final y Liquidación corresponden a aquellas que el contratista presente debidamente con el lleno de los requisitos, conforme seguidamente se detallan:

FACTURA No.	VALOR	TOTAL
9408	\$16,748,983.64	\$16,748,983.64

SALDO SIN EJECUTAR: Así mismo y conforme al balance económico se establece como saldo sin ejecutar un valor de CERO PESOS (\$0,00) M/CTE.

3. Aportes al Sistema de Seguridad Social

Que el/la Contratista acredita el aporte y pagos al sistema de seguridad social y parafiscales tanto en lo correspondiente al periodo de la presente acta, como durante toda la ejecución del plazo contractual, de conformidad a lo estipulado en el artículo 50 Ley 789 de 2002 y la Ley 828 de 2003; lo cual se verifica con la respectiva planilla de pago, tal y como seguidamente se describe, así:

APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL				
PERIODO COTIZADO	NUMERO/DE PLANILLA	SISTEMA	VALOR APOORTE	VALOR TOTAL MES
DICIEMBRE 2025 A ENERO 2026 2025	9497933075	SALUD (ENERO 2026)	\$3,683,100	\$21,965,200
		PENSIÓN (DICIEMBRE 2025)	\$14,353,400	
		ARL (DICIEMBRE 2025)	\$488,000	
		PARAFISCALES (AGOSTO 2025)	\$3,440,700	
VALOR TOTAL DEL APOORTE DICIEMBRE 2025 A ENERO 2026				\$21,965,200
COMPROBACION DE LOS APORTES REALIZADOS POR EL CONTRATISTA				
PAGO MES DE EJECUCION NOVIEMBRE A DICIEMBRE 2025				\$22.332.600
PAGO MES DE EJECUCION OCTUBRE A NOVIEMBRE 2025				\$22,886,000
PAGO MES DE EJECUCION SEPTIEMBRE A OCTUBRE 2025				\$23.491.400
PAGO TOTAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL DENTRO DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL				\$ 90,675,200

En consecuencia, se deja constancia que el/la Contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones del presente contrato, durante el plazo de ejecución inicial aquí descrito respectivamente. Por tanto, "Las Partes" se declaran

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA	CÓDIGO	104-FR 015
	FORMATO DE ACTA FINAL Y LIQUIDACIÓN	VERSIÓN	3
		FECHA DE EMISIÓN	1/07/2021

a Paz y Salvo por todo concepto de ley, habiendo cumplido por el/la contratista con todas sus obligaciones, incluyendo aportes al sistema de seguridad social vigente

En consecuencia, las partes establecen los siguientes:

ACUERDOS

1. Dar por liquidado el CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 25-00476 de fecha DIECISEIS (16) DE SEPTIEMBRE DE 2025, suscrito entre la E.S.E BARRANCABERMEJA y la empresa ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTION GROUP S.A.S. – ATEK GROUP S.A.S., con NIT No. 900.324.056-8, representada legalmente por VIVIANA ANDREA OJEDA BERNAL, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.098.655.733 de Bucaramanga (Santander), cuyo objeto comprende la "PRESTACION DE SERVICIOS DE SOLUCION CLOUD PARA EL SERVICIO DE CALL CENTER E IMPLEMENTACION Y SOPORTE DE LA LICENCIA DEL SISTEMA CHATBOT PARA LA ESE BARRANCABERMEJA".
2. Que EL CONTRATISTA – ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTION GROUP S.A.S. – ATEK GROUP S.A.S. cumplió a satisfacción con todas las obligaciones objeto del CONTRATO DE "PRESTACION DE SERVICIOS No. 25-00476 PRESTACION DE SERVICIOS DE SOLUCION CLOUD PARA EL SERVICIO DE CALL CENTER E IMPLEMENTACION Y SOPORTE DE LA LICENCIA DEL SISTEMA CHATBOT PARA LA ESE BARRANCABERMEJA"; por tanto, "Las Partes" se declaran a Paz y Salvo por este concepto, habiendo cumplido además por EL CONTRATISTA con aquellas relativas a los aportes al Sistema de Seguridad Social y de Parafiscalidad respectivamente.
3. Que de conformidad con el Balance Económico establecido por la presente acta para el CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 25-00476 de fecha DIECISEIS (16) DE SEPTIEMBRE DE 2025, se tiene que la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA, debe cancelar en favor de EL CONTRATISTA - ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTION GROUP S.A.S. – ATEK GROUP S.A.S., la suma **DIECISEIS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS CON 64 CENTAVOS (\$16.748.983,64)**, para quedar a Paz y Salvo con la presente acta; ante lo cual se autoriza lo respectivo, previo los trámites administrativos y presupuestales correspondientes, no existiendo saldo por ejecutar en favor de la entidad CONTRATANTE.
4. Que después de realizar el balance económico dentro del contrato en mención se evidencia que resulta un saldo sin ejecutar por valor de **CERO PESOS (\$0,00) M/CTE.**
5. Que la señora VIVIANA ANDREA OJEDA BERNAL identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.098.655.733 de Bucaramanga (Santander), actuando en calidad de representante legal de la sociedad ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTION GROUP S.A.S. – ATEK GROUP S.A.S., con Nit No. 900.324.056-8, manifiesta que la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA cumplió con todas sus obligaciones establecidas en el CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 25-00476 de fecha DIECISEIS (16) DE SEPTIEMBRE DE 2025; así como que está de acuerdo con el contenido de la presente liquidación que se realiza de conformidad con lo previsto en el manual interno de contratación de la entidad, en concordancia con el art. 60 de la Ley 80 de 1993 y sus decretos reglamentarios.
6. Que la sociedad ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTION GROUP S.A.S. – ATEK GROUP S.A.S. con Nit No. 900.324.056-8 como EL CONTRATISTA del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 25-00476 de fecha DIECISEIS (16) DE SEPTIEMBRE DE 2025, asume la responsabilidad por reclamos, demandas y acciones legales que se encuentren en trámite o se tramiten en el marco del contrato respectivo y a causa o motivos que le sean imputables con ocasión de la adjudicación, ejecución y liquidación respectiva; así mismo acepta expresamente que atenderá cualquier requerimiento, reclamaciones o asuntos que surjan en el mediano y largo plazo ó a futuro en relación con la ejecución del objeto del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 25-00476 de fecha DIECISEIS (16) DE SEPTIEMBRE DE 2025, como parte de sus obligaciones y responsabilidades inherentes a su condición dentro del contrato en mención.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA	CÓDIGO	104-FR 015
	FORMATO DE ACTA FINAL Y LIQUIDACIÓN	VERSIÓN	3
		FECHA DE EMISIÓN	1/07/2021

7. Que la liquidación es el procedimiento a través del cual, una vez concluido el contrato, "Las Partes" cruzan cuentas respecto de sus obligaciones recíprocas. El objetivo de la liquidación es determinar si "Las Partes" pueden declararse a Paz y Salvo mutuo o si existen obligaciones por cumplir y la forma en que deben ser cumplidas. Por esta razón, para el caso en concreto la liquidación sólo procede con posterioridad a la terminación de la ejecución del contrato previsto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 217 del Decreto 019 de 2012. Además de lo contemplado en EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS.
8. Que la liquidación bilateral supone un acuerdo de las voluntades entre la Entidad Estatal contratante y el Contratista en relación con el balance final del contrato y el acta correspondiente es un negocio jurídico, definitivo y obligatorio para las partes.
9. Que se está dentro del término concedido por la ley vigente y lo determinado en el manual de contratación de la entidad para la terminación y liquidación bilateral del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 25-00476 de fecha DIECISEIS (16) DE SEPTIEMBRE DE 2025.

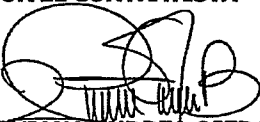
Para constancia se firma en Barrancabermeja D.E (Santander), a los DOS (2) días del mes de febrero de 2026.

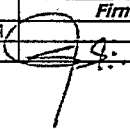
POR LA E.S.E BARRANCABERMEJA


SANDRA LILIANA VERA BLANDON
 Gerente
 E.S.E BARRANCABERMEJA


LILIA DEL SOCORRO VILLEGAS LEBOL
 Subdirectora Administrativa y Financiera
 Profesional Especializado Financiera - en funciones
 E.S.E BARRANCABERMEJA
 Supervisor – Cto No. 25-00476

POR EL CONTRATISTA


VIVIANA ANDREA OJEDA BERNAL
 C.C No. 1.098.655.733 de Bucaramanga (Santander)
 R.L: ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTION GROUP S.A.S. – ATEK GROUP S.A.S.
 NIT No. 900.324.056-8

	Nombre	Cargo	Firma
Preparó	Claudia Patricia Gómez Romero	Colaborador MAX EMPLEOS en Apoyo a ESE BARRANCABERMEJA	
Revisó	Oscar Yesid Rodríguez Pedraza	Abogado Asesor Externo para Contratación ESEB	



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE
BAJA
COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código entidad: 8000400707

INFORME DE SUPERVISION AL CONTRATO No.25-00476 CORRESPONDIENTE AL ACTA FINAL Y LIQUIDACION

1. DATOS GENERALES

Contrato N°	25-00476
Fecha de suscripción	DIECISEIS (16) DE SEPTIEMBRE DE 2025
Objeto	PRESTACION DE SERVICIOS DE DE SOLUCION CLOUD PARA EL SERVICIO DE CALL CENTER E IMPLEMENTACION Y SOPORE DE LA LICENCIA DEL SISTEMA CHATBOT PARA LA ESE BARRANCABERMEJA.
Contratista	ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTIONS GROUP S.A.S. – ATEK GROUP S.A.S.
Plazo de ejecución	TRES (03) MESES CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO
Fecha de Inicio	DIECISEIS (16) DE SEPTIEMBRE DE 2025
Fecha de Terminación Inicial	QUINCE (15) DE DICIEMBRE DE 2025
Fecha de Terminación Final	VEINTISÉIS (26) DE DICIEMBRE DE 2025
valor inicial del contrato	CIENTO TREINTA Y SIETE MILLONES TREINTA Y SIETE MIL CIENTO CUARENTA Y SIETE PESOS MCTE. (\$137,037,147.00)
ADICIÓN No. 01	DIECISÉIS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS (\$16.748.985,00) M/CTE.
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL CIENTO TREINTA Y DOS PESOS (\$153.786.132,00) M/CTE.
Supervisor	SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Nombre del funcionario	LILIA VILLEGAS LEBOLO
Periodo que Corresponde al presente Informe	DICIEMBRE 16 AL 26 DE 2025
Fecha del informe	Dos (2) días del mes de febrero de 2026

2.

RESUMEN DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Durante la vigencia del contrato, el contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones pactadas y a continuación se detalla los resultados más relevantes de la ejecución contractual:

• Obligaciones Específicas del Contrato

1). Prestar el servicio de solución cloud para el servicio de call center, así como la implementación y soporte de la licencia del sistema Chatbot; de conformidad con las cantidades, descripciones y valores seguidamente señalados, y que hacen parte de la propuesta presentada y aceptada por EL CONTRATANTE, así:



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE
BAJA
COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código entidad: 6000400707

ITEM	CANT	DESCRIPCIÓN
1	6	Puesto de trabajo: - 6 módulos diseño corporativos de las siguientes medidas (80 cm largo X 60 cm ancho x 60 cm alto) - 6 equipos de cómputo. (Incluye: Monitor, Teclado, Mouse, Torre, Silla ergonómica y punto de datos para conexión a internet) - 6 licencia del Sistema Operativos del Equipo de Cómputo (Windows que incluye la administración por el directorio activo) - 6 licencias Endpoint Antivirus. - 6 diademas para Call Center. - 6 licencias de Call Center - 6 Lockers para los agentes.
2		Servicios de Tecnología: - Servicio de Soporte Técnico Disponibilidad Soporte 6/12 para el Call Center. - Back up de llamadas recibidas en el Call Center. - Back up de los registros de las llamadas en los servicios del Call. - Sistema de Telefonía VoIP de alta disponibilidad para las Campañas. - Interconexión con la Sede Principal para todo el tráfico de las llamadas - Software telefónico que permite la conexión del agente de Call center con el sistema de telefonía VoIP. - Servicio de Internet de Alta Disponibilidad los servicios del Call Center para las Campañas. - Servicios de Contingencia de Equipos de Cómputo para agentes del Call Center. - Servicio de contingencia del sistema eléctrico para garantizar la operación del Call Center. - Servicio de almacenamiento compartido de información digital para el Call Center. - Monitorizaciones de las llamadas grabadas u online en el Servicio de Call Center.
3		Servicios adicionales: - Infraestructura locativa de cafetería. - Servicio de Vigilancia privada. - Servicio de Seguridad Electrónica CCTV. - Servicio de Seguridad Informática y Filtrado Web (Firewall). - Informe Mensual de gestión operativa del Call Center donde se incluye: - o Porcentaje de llamadas exitosas. - o Número de llamadas entrantes por el sistema IVR y su asignación. - o Procedencia de los números telefónicos entrantes al Call Center. - o Origen de los números telefónicos entrantes al Call Center por operador. - o Tiempo de espera en cola para asignación de una cita por día. - Informe de indicadores Call center detallado por cada una de las colas con indicadores operativos Call center. - Informe de productividad de agentes - Informe de auditoría Online y Calidad
4	1	Troncal con 30 canales móviles 11 canales Fijos
5	1	Bolsa de mensaje de texto con reporte de envío exitoso

Transversal 47ª N° 57-29 barrio el Danubio
Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148
Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158
Línea Gratuita 018000423690
www.esebarrancabermeja.gov.co
Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE
BAJA
COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código entidad 6000400707

6	1	Licencia de uso ChatBot en la nube WhatsApp a medida (Ítem exento de IVA)
---	---	---

Actividades Desarrolladas por el Contratista

El contratista provisionó para la Ese Barrancabermeja 6 Puestos de trabajo compuestos:

- 6 módulos diseño corporativos de las siguientes medidas (80 cm largo X 60 cm ancho x 60 cm alto)
- 6 equipos de cómputo. (Incluye: Monitor, Teclado, Mouse, Torre, Silla ergonómica y punto de datos para conexión a internet)
- 6 licencia del Sistema Operativos del Equipo de Cómputo (Windows que incluye la administración por el directorio activo)
- 6 licencias Endpoint Antivirus.
- 6 diademas para Call Center.
- 6 licencias de Call Center
- 6 Lockers para los agentes.

Servicios de Tecnología:

- 1 Troncal con 30 canales móviles 11 canales Fijos
- Servicios adicionales:
- Bolsa de mensaje de texto con reporte de envío exitoso



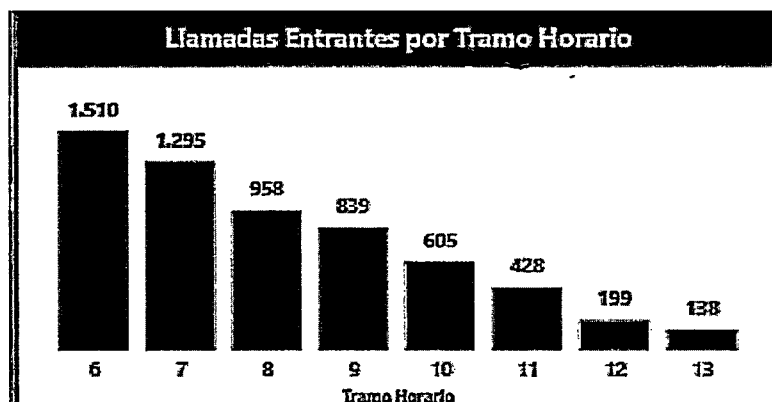
Transversal 47ª N° 57-29 barrio el Danubio
Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148
Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158
Línea Gratuita 018000423690
www.esebarrancabermeja.gov.co
Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co



El contratista dispuso para la ESE Barrancabermeja de 2 líneas telefónicas números 333 033 4396 y 607 6910700 , también el número de WhatsApp 3150197537 (chatbot) para la solicitud de citas médicas las cuales fueron debidamente socializadas a los usuarios, EPS, asociaciones, Entes De Control y demás interesados. También se cuenta con el sistema de información ISSABEL a través del cual se realiza la gestión de las llamadas entrantes, en espera, manejo de colas, reportes en tiempo real, grabación de llamadas entre otras bondades las cuales desde la ESE Barrancabermeja se cuenta con usuario y contraseña para hacer la respectivo seguimiento y supervisión, así mismo se cuenta con usuario y contraseña para seguimiento del servicio de CHATBOT .

2. Detalle de llamadas entrantes Diciembre:

***Por tramo horario:** Se evidencia en la siguiente gráfica que el primer intervalo de las 6:00am fue el de mayor afluencia de usuarios en comunicarse a la línea, como medida para evitar el abandono se realiza seguimiento al personal que la hora de conexión sea puntual para evitar encolamiento.



2. Realizar el agendamiento de las citas por la interfaz.

El contratista realiza durante el periodo del informe el agendamiento de las citas solicitadas por los usuarios en las líneas telefónicas para lo cual realiza en el sistema PANACEA previamente la actualización de datos del paciente, inscripción de convenios y programas de PYP y la respectiva cita médica, odontológica o de enfermería de acuerdo a la solicitud para esto se realizó previa capacitación de los agentes de call center que prestarán el servicio y reuniones para despejar dudas presentadas en el proceso.

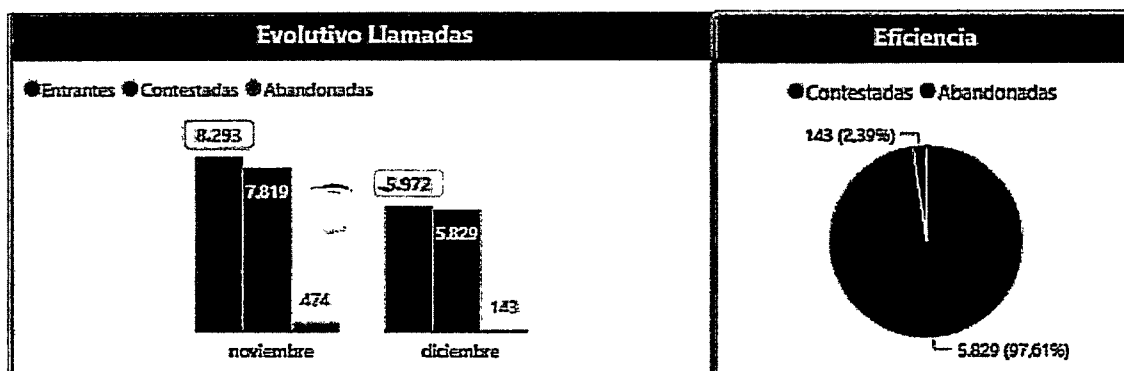
Evidencia: Citas dadas evidenciadas en agendas y en reportes
Reportes sistema de agendamiento de citas PANACEA



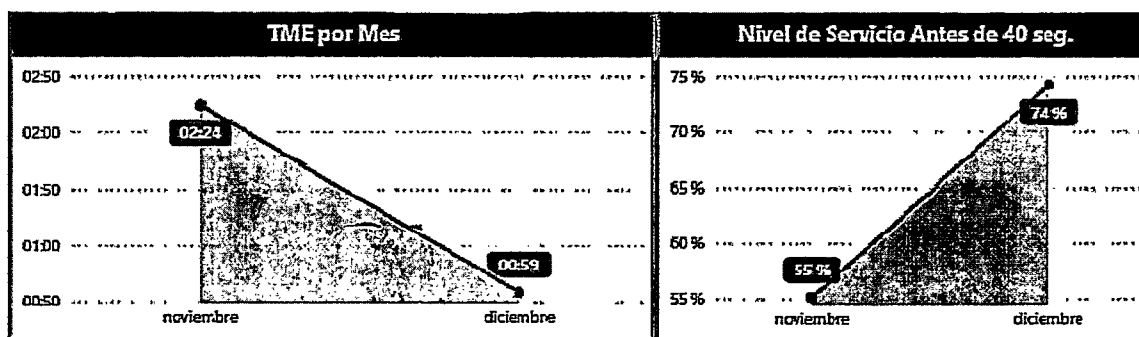
Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE
BAJA
COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código entidad 6000100707

En el corte al 26 de diciembre se recibe en total 5972 llamadas, con un total de contestadas de 5829, presentamos una disminución en la tasa de abandono a 2,39%.



4. TME (Tiempo medio de espera) y Nivel de servicio ((NS)



En comparación con el mes de noviembre, presentamos mejora en TME, se observa que se reduce el tiempo de espera en 1:41 min., es decir que los usuarios esperan menos para ser atendidos. En cuanto a niveles de servicio se observa una mejora de 19%.



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código postal 600000

No. Agente	Agente	Hora Inicio	Hora Fin	Duración	Tiempo Espera	Cola	Tipo	Teléfono	Transferencia	Estado	Recording
14	Yeretz Ortiz	2025-12-15 13:50:48	2025-12-15 13:53:07	00:02:19	00:00:03	2000	Entrante	317566677		Success	Descargar
17	Breily Camacho	2025-12-15 13:42:02	2025-12-15 13:43:36	00:01:35	00:00:03	2000	Entrante	3104740678		Success	Descargar
3	JULIAN DARIO GARCIA	2025-12-15 13:38:18	2025-12-15 13:39:52	00:01:34	00:00:03	2000	Entrante	3208109635		Success	Descargar
13	Harol Chinoses	2025-12-15 13:37:52	2025-12-15 13:40:47	00:02:55	00:00:03	1000	Entrante	3023847729		Success	Descargar
4	LEIDYS ADRIANA VIDALES	2025-12-15 13:36:52	2025-12-15 13:38:41	00:01:49	00:00:03	1000	Entrante	3213031088		Success	Descargar
14	Yeretz Ortiz	2025-12-15 13:35:43	2025-12-15 13:36:27	00:00:45	00:00:03	1000	Entrante	3044984545		Success	Descargar
17	Breily Camacho	2025-12-15 13:30:46	2025-12-15 13:31:53	00:01:07	00:00:03	2000	Entrante	3180292586		Success	Descargar
3	JULIAN DARIO GARCIA	2025-12-15 13:20:05	2025-12-15 13:29:28	00:09:23	00:00:03	2000	Entrante	3180292586		Success	Descargar
13	Harol Chinoses	2025-12-15 13:26:41	2025-12-15 13:28:24	00:01:42	00:00:03	1000	Entrante	3015255875		Success	Descargar
4	LEIDYS ADRIANA VIDALES	2025-12-15 13:07:04	2025-12-15 13:10:09	00:03:05	00:00:03	1000	Entrante	3248446507		Success	Descargar
14	Yeretz Ortiz	2025-12-15 13:05:07	2025-12-15 13:09:58	00:04:51	00:00:03	1000	Entrante	3018170276		Success	Descargar
17	Breily Camacho	2025-12-15 13:03:06	2025-12-15 13:04:52	00:01:46	00:00:03	2000	Entrante	3115981972		Success	Descargar
3	JULIAN DARIO GARCIA	2025-12-15 13:00:13	2025-12-15 13:01:25	00:01:12	00:00:03	2000	Entrante	3237495019		Success	Descargar
17	Breily Camacho	2025-12-15 12:48:33	2025-12-15 12:49:25	00:00:52	00:00:03	1000	Entrante	3142647589		Success	Descargar
4	LEIDYS ADRIANA VIDALES	2025-12-15 12:47:55	2025-12-15 12:50:51	00:02:56	00:00:03	1000	Entrante	3123866704		Success	Descargar
13	Harol Chinoses	2025-12-15 12:47:45	2025-12-15 12:50:43	00:02:58	00:00:03	1000	Entrante	3212660122		Success	Descargar
3	JULIAN DARIO GARCIA	2025-12-15 12:41:29	2025-12-15 12:44:07	00:02:38	00:00:03	1000	Entrante	3019555714		Success	Descargar
14	Yeretz Ortiz	2025-12-15 12:34:54	2025-12-15 12:37:12	00:02:32	00:00:03	1000	Entrante	3220230776		Success	Descargar
17	Breily Camacho	2025-12-15 12:33:59	2025-12-15 12:34:52	00:01:13	00:00:03	2000	Entrante	3043764249		Success	Descargar
13	Harol Chinoses	2025-12-15 12:31:22	2025-12-15 12:32:52	00:01:30	00:00:03	1000	Entrante	3114403494		Success	Descargar
4	LEIDYS ADRIANA VIDALES	2025-12-15 12:29:06	2025-12-15 12:32:54	00:03:16	00:00:03	1000	Entrante	3172241468		Success	Descargar
13	Harol Chinoses	2025-12-15 12:29:35	2025-12-15 12:30:28	00:00:53	00:00:03	2000	Entrante	3115355653		Success	Descargar

No. Agente	Agente	Hora Inicio	Hora Fin	Duración	Tiempo Espera	Cola	Tipo	Teléfono	Transferencia	Estado	Recording
	Harol Chinoses	2025-12-03 11:45:20	2025-12-03 11:46:00	00:00:40	00:00:03	2000	Entrante	3136101619		Success	Descargar
	JULIAN DARIO GARCIA	2025-12-03 11:26:47	2025-12-03 11:30:08	00:03:21	00:00:03	1000	Entrante	3122215089		Success	Descargar
	Yeretz Ortiz	2025-12-03 11:25:55	2025-12-03 11:28:16	00:02:21	00:00:03	1000	Entrante	3214029191		Success	Descargar
	Breily Camacho	2025-12-03 11:24:56	2025-12-03 11:26:32	00:01:36	00:00:03	1000	Entrante	3224571367		Success	Descargar
	LEIDYS ADRIANA VIDALES	2025-12-03 11:19:18	2025-12-03 11:20:54	00:01:46	00:00:03	1000	Entrante	3185258665		Success	Descargar
	Harol Chinoses	2025-12-03 11:18:26	2025-12-03 11:19:37	00:01:11	00:00:03	1000	Entrante	3224571367		Success	Descargar
	JULIAN DARIO GARCIA	2025-12-03 11:14:28	2025-12-03 11:17:03	00:02:35	00:00:03	2000	Entrante	3135745838		Success	Descargar
	Yeretz Ortiz	2025-12-03 11:12:39	2025-12-03 11:14:19	00:01:40	00:00:03	2000	Entrante	3144282462		Success	Descargar
	Breily Camacho	2025-12-03 11:11:54	2025-12-03 11:13:07	00:01:14	00:00:03	1000	Entrante	3167323409		Success	Descargar
	LEIDYS ADRIANA VIDALES	2025-12-03 11:09:21	2025-12-03 11:10:10	00:00:47	00:00:03	1000	Entrante	3246861336		Success	Descargar
	JULIAN DARIO GARCIA	2025-12-03 10:59:34	2025-12-03 11:00:25	00:00:51	00:00:03	1000	Entrante	3507382269		Success	Descargar
	Harol Chinoses	2025-12-03 10:57:54	2025-12-03 10:59:26	00:01:32	00:00:03	1000	Entrante	3224571367		Success	Descargar
	Yeretz Ortiz	2025-12-03 10:57:22	2025-12-03 10:59:30	00:02:08	00:00:03	1000	Entrante	3228100216		Success	Descargar
	LEIDYS ADRIANA VIDALES	2025-12-03 10:56:47	2025-12-03 10:57:31	00:00:44	00:00:03	1000	Entrante	3142077194		Success	Descargar
	JULIAN DARIO GARCIA	2025-12-03 10:56:42	2025-12-03 10:57:28	00:00:46	00:00:03	1000	Entrante	3013045480		Success	Descargar
	Breily Camacho	2025-12-03 10:56:22	2025-12-03 10:57:43	00:01:21	00:00:03	2000	Entrante	3146728190		Success	Descargar
	Harol Chinoses	2025-12-03 10:53:51	2025-12-03 10:55:46	00:01:56	00:00:03	2000	Entrante	3013045480		Success	Descargar
	Yeretz Ortiz	2025-12-03 10:51:27	2025-12-03 10:53:01	00:01:34	00:00:03	1000	Entrante	3102416969		Success	Descargar
	LEIDYS ADRIANA VIDALES	2025-12-03 10:50:04	2025-12-03 10:50:56	00:00:53	00:00:03	2000	Entrante	3146728190		Success	Descargar
	JULIAN DARIO GARCIA	2025-12-03 10:48:12	2025-12-03 10:49:47	00:01:35	00:00:03	1000	Entrante	3224247627		Success	Descargar
	Breily Camacho	2025-12-03 10:46:16	2025-12-03 10:47:29	00:01:11	00:00:03	1000	Entrante	3203730430		Success	Descargar
	Harol Chinoses	2025-12-03 10:44:59	2025-12-03 10:46:05	00:01:06	00:00:03	2000	Entrante	3163807105		Success	Descargar

Transversal 47* N° 57-29 barrio el Danubio
Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148
Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158
Línea Gratuita 018000423690
www.esebarrancabermeja.gov.co
Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código de Entidad 6000400707

FECHA SOLICITUD	FECHA PROGRAMACION	PROCEDIMIENTO	IDENTIFICACION PACIENTE	NOMBRE PACIENTE	EPS	ESTADO	PERSONA SOLICITA	USUARIO CAMBIO ESTADO	MODALIDAD DE ATENCION
17/12/2025 8:24:38 a.m.	18/12/2025 12:40:00 p.m.	600301 CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL	TI 1067195612	VALERI MILET LOMBANA DIAZ	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANTAS S.A.S	Atendida	VALERI MILET LOMBANA DIAZ		Presencial
17/12/2025 8:23:24 a.m.	18/12/2025 9:40:00 a.m.	PYPF600215 CONSULTA PRIMERA VEZ MEDICINA GENERAL - ADULTEZ	CC 91427582	ADITH MARTINEZ CAMPO	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	ADITH MARTINEZ CAMPO		Presencial
17/12/2025 8:22:20 a.m.	17/12/2025 8:40:00 a.m.	PYPF600305 CONSULTA DE CONTROL POR ENFERMERIA - PLANIFICACION FAMILIAR	CC 28070053	NEDYS LUZ LOPEZ CORREA	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Asignada	NEDYS LUZ LOPEZ CORREA		Presencial
17/12/2025 8:28:46 a.m.	18/12/2025 12:00:00 p.m.	600301 CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL	CC 1006183310	ANA MARIA GARCIA SERPA	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Legada	ANA MARIA GARCIA SERPA		Presencial
17/12/2025 8:33:11 a.m.	18/12/2025 2:20:00 p.m.	600301 CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL	CC 43441508	NIRIA ARIZA JIMENEZ	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	NIRIA ARIZA JIMENEZ		Presencial
17/12/2025 8:37:25 a.m.	29/12/2025 11:30:00 a.m.	PUEB60001 CONSULTA DE CONTROL POR MEDICINA GENERAL - PUERPERIO	CC 1005183454	HELLIRE BARBOSA REALES	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Asignada	HELLIRE BARBOSA REALES		Presencial
17/12/2025 8:37:25 a.m.	29/12/2025 12:00:00 p.m.	PUEB60001 CONSULTA DE CONTROL POR MEDICINA GENERAL - PUERPERIO	CC 1005183454	HELLIRE BARBOSA REALES	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Asignada	HELLIRE BARBOSA REALES		Presencial
17/12/2025 8:31:52 a.m.	18/12/2025 1:40:00 p.m.	600301 CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL	CC 21834041	MARTHA NELY HENAO ARBOLEDA	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	MARTHA NELY HENAO ARBOLEDA		Presencial
17/12/2025 8:38:10 a.m.	18/12/2025 4:00:00 p.m.	PYPF600211 CONSULTA PRIMERA VEZ MEDICINA GENERAL - PRIMERA INFANCIA	RC 1096263164	ENYEL ELIANA GONZALEZ FUENTES	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	ENYEL ELIANA GONZALEZ FUENTES		Presencial
17/12/2025 8:42:15 a.m.	18/12/2025 3:20:00 p.m.	600301 CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL	RC 1241591563	GIANNIA ISABELLA GARCIA CEPEDA	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	GIANNIA ISABELLA GARCIA CEPEDA		Presencial
17/12/2025 8:47:33 a.m.	19/12/2025 8:40:00 a.m.	600301 CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL	CC 1005221124	ANGELA KARINA PERA MANRIQUE	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	ANGELA KARINA PERA MANRIQUE		Presencial
17/12/2025 8:44:00 a.m.	18/12/2025 10:20:00 a.m.	600301 CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL	RC 1096263907	MARIA PAULA DURANGO QUINTANA	SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO Y DEL REGIMEN SUBSIDIADO SA	Atendida	MARIA PAULA DURANGO QUINTANA		Presencial
17/12/2025 8:48:16 a.m.	18/12/2025 10:30:00 a.m.	600308 CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL	CC 108505124	MAYDED TATIANA NIETO ADARVE	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	MAYDED TATIANA NIETO ADARVE		Presencial

FECHA SOLICITUD	FECHA PROGRAMACION	PROCEDIMIENTO	IDENTIFICACION PACIENTE	NOMBRE PACIENTE	EPS	ESTADO	PERSONA SOLICITA	USUARIO CAMBIO ESTADO	MODALIDAD DE ATENCION
18/12/2025 10:07:54 a.m.	18/12/2025 1:40:00 p.m.	PYPF600305 CONSULTA DE CONTROL POR ENFERMERIA - PLANIFICACION FAMILIAR	CC 1096183385	MARILYN MANTILLA PEDROZO	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	MARILYN MANTILLA PEDROZO		Presencial
18/12/2025 10:04:54 a.m.	18/12/2025 2:00:00 p.m.	PYPF600305 CONSULTA DE CONTROL POR ENFERMERIA - PLANIFICACION FAMILIAR	CC 1096260927	YURI TATIANA URIBE PALACIOS	SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO Y DEL REGIMEN SUBSIDIADO SA	Atendida	YURI TATIANA URIBE PALACIOS		Presencial
21/12/2025 1:06:16 p.m.	22/12/2025 2:00:00 p.m.	PYPF6003177 CONSULTA DE CONTROL POR MEDICINA GENERAL - RUMPO LACTANCIA	CC 1006238879	ANA SOFIA ESCOBAR BALMACEA	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	No atendida	ANA SOFIA ESCOBAR BALMACEA		Presencial
22/12/2025 7:39:21 a.m.	23/12/2025 9:30:00 a.m.	PYPF600317 CONSULTA CONTROL O SEGUIMIENTO MEDICINA GENERAL - RUMPO CONTROL PRENATAL	PT 2501701	YULIANIYS ISABEL VELASCO COLINA	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	No atendida	YULIANIYS ISABEL VELASCO COLINA		Presencial
28/12/2025 8:50:14 a.m.	24/12/2025 10:00:00 a.m.	PYPF600311 CONSULTA CONTROL O SEGUIMIENTO MEDICINA GENERAL - PRIMERA INFANCIA	RC 1241588376	MARIA SHALOMEH FUENTES SANCHEZ	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	MARIA SHALOMEH FUENTES SANCHEZ		Presencial
21/12/2025 8:01:58 a.m.	18/12/2025 8:00:00 a.m.	PYPF600317 CONSULTA CONTROL O SEGUIMIENTO MEDICINA GENERAL - RUMPO CONTROL PRENATAL	CC 1104126961	LUIZ JANETH RODRIGUEZ JAMES	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	LUIZ JANETH RODRIGUEZ JAMES		Presencial
21/12/2025 11:00:03 a.m.	24/12/2025 1:40:00 p.m.	PYPF600305 CONSULTA DE CONTROL POR ENFERMERIA - PLANIFICACION FAMILIAR	CC 1096185995	KAREN LORENA REYES MARTINEZ	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	KAREN LORENA REYES MARTINEZ		Presencial
21/12/2025 11:06:12 a.m.	24/12/2025 2:00:00 p.m.	PYPF600305 CONSULTA DE CONTROL POR ENFERMERIA - PLANIFICACION FAMILIAR	CC 28480735	NANCY PARRA ANGEL	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	NANCY PARRA ANGEL		Presencial
21/12/2025 11:11:23 a.m.	24/12/2025 2:20:00 p.m.	PYPF600305 CONSULTA DE CONTROL POR ENFERMERIA - PLANIFICACION FAMILIAR	CC 1096260435	LINA MARCELA HERNANDEZ FIGUEROA	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	LINA MARCELA HERNANDEZ FIGUEROA		Presencial

Transversal 47ª N° 57-29 barrio el Danubio
Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148
Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158
Línea Gratuita 018000423690
www.esebarrancabermeja.gov.co
Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código de barras: 82900184600707

FECHA SOLICITUD	FECHA PROGRAMACION	PROCEDIMIENTO	IDENTIFICACION PACIENTE	NOMBRE PACIENTE	EPS	ESTADO	PERSONA SOLICITA	USUARIO CAMBIO ESTADO	MODALIDAD DE ATENCION
23/12/2025 9:31:02 a.m.	24/12/2025 8:20:00 a.m.	860301 CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL	CC 63487156	ADIRIS MARITABEL ROJAS CASTAÑEDA	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	ADIRIS MARITABEL ROJAS CASTAÑEDA		Presencial
23/12/2025 9:48:27 a.m.	26/12/2025 6:00:00 a.m.	PYP8602015 CONSULTA PRIMERA VEZ MEDICINA GENERAL - ADULTEZ	CC 37579290	MARTHA LILIANA MEZA CARPINTERO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancelada	MARTHA LILIANA MEZA CARPINTERO	calificantes	Presencial
23/12/2025 9:58:52 a.m.	23/12/2025 10:00:00 a.m.	PYP8602025 CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ENFERMERIA - PLANIFICACION FAMILIAR	CC 1096249018	ANQUE YURLEY SILVA TOSCANO	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S	Atendida	ANQUE YURLEY SILVA TOSCANO		Presencial
23/12/2025 9:51:59 a.m.	23/12/2025 10:00:00 a.m.	860303 CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ODONTOLOGIA GENERAL	RC 1097213508	MATHEU REYES NOCHE	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	MATHEU REYES NOCHE		Presencial
23/12/2025 9:55:49 a.m.	24/12/2025 8:00:00 a.m.	PYP8602051 CONSULTA PRIMERA VEZ POR ENFERMERIA - PRIMERA INFANCIA	RC 1096253370	JELANI ADHARA GOMEZ CARVALLIDO	SALUD TOTAL ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO Y DEL REGIMEN SUBSIDIADO SA	Atendida	JELANI ADHARA GOMEZ CARVALLIDO		Presencial
23/12/2025 10:00:51 a.m.	23/12/2025 11:00:00 p.m.	862901 TOMA NO QUIRURGICA DE MUESTRA O TEJIDO VAGINAL PARA ESTUDIO CITOLOGICO (CCV)	CC 37721618	JUDITH MILENA QUIROZ TORRES	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S	Atendida	JUDITH MILENA QUIROZ TORRES		Presencial
23/12/2025 10:06:36 a.m.	24/12/2025 8:20:00 a.m.	PYP8602015 CONSULTA PRIMERA VEZ MEDICINA GENERAL - ADULTEZ	CC 31436414	OSWALDO VIDES GONZALEZ	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	OSWALDO VIDES GONZALEZ		Presencial
23/12/2025 10:12:05 a.m.	24/12/2025 7:30:00 a.m.	PYP8602051 CONSULTA PRIMERA VEZ POR ENFERMERIA - PRIMERA INFANCIA	RC 1096283345	LIAM SAMARA CORDOBA SILVA	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S	Atendida	LIAM SAMARA CORDOBA SILVA		Presencial
23/12/2025 10:14:40 a.m.	24/12/2025 10:40:00 a.m.	PYP8602014 CONSULTA PRIMERA VEZ MEDICINA GENERAL - JUVENTUD	CC 1096948355	MABEL ROSIO DELGADO SUAREZ	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	No atendida	MABEL ROSIO DELGADO SUAREZ		Presencial
23/12/2025 10:08:16 a.m.	26/12/2025 8:20:00 a.m.	PYP8602012 CONSULTA PRIMERA VEZ MEDICINA GENERAL - INFANCIA	PT 6302416	RONALD ALFONSO OROPEZA LEON	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	RONALD ALFONSO OROPEZA LEON		Presencial
23/12/2025 10:22:16 a.m.	26/12/2025 7:20:00 a.m.	860301 CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL	PT 6301104	AYLINDO ALEJANDRA GIMENEZ LEON	NUOVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA	Atendida	AYLINDO ALEJANDRA GIMENEZ LEON		Presencial
23/12/2025 10:37:41 a.m.	26/12/2025 9:30:00 a.m.	860301 CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL	TT 1139121903	JUAN DAVID SANCHEZ VILLAMIZAR	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S	Atendida	JUAN DAVID SANCHEZ VILLAMIZAR		Presencial

3. Registrar la cancelación de citas solicitada por el usuario, hechos que deben quedar registrados, junto con el motivo de cancelación.

El contratista de acuerdo a las solicitudes de cancelación por parte de los usuarios realiza la novedad en el sistema. Evidencia informes de PANACEA.

Transversal 47* N° 57-29 barrio el Danubio
Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148
Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158
Línea Gratuita 018000423690
www.esebarrancabermeja.gov.co
Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código de barras 8000400707

Citas canceladas por el usuario											
SEDE	SEDE CAMPI										
ESPECIALIDAD	ESPECIALIDAD										
PROFESIONAL	FECHA CITA	HORA	IDENTIFICACIÓN	PACIENTE	CONVENIO	EPS	MOTIVO CANCELACIÓN	FECHA CANCELACIÓN	USUARIO CANCELA	NÚMERO CANCELAC.	OBSERVAC.
YULETH LIZETH POLANCO POLANCO	19/12/2025	1:00:00 p. m.	PT 6737273	OLAN SEBASTIAN DIAZ GUARATO	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	19/12/2025 02:42 p. m.	calicantes	1782380	POTE
YULETH LIZETH POLANCO POLANCO	19/12/2025	2:40:00 p. m.	CC 3645820	LIZ AIDE SIXTILIA SANCHEZ	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	19/12/2025 02:45 p. m.	calicantes	1782396	POTE
YULETH LIZETH POLANCO POLANCO	19/12/2025	10:20:00 a. m.	CC 2074793	JACINTO CACERES MONTANEZ	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	17/12/2025 02:06 p. m.	YORTIZA	1785991	
YULETH LIZETH POLANCO POLANCO	19/12/2025	8:00:00 a. m.	CC 1062875530	ANA GERTRUDIS SUAREZ OLIVEROS	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	19/12/2025 01:34 p. m.	calicantes	1787559	POTE
YULETH LIZETH POLANCO POLANCO	19/12/2025	9:20:00 a. m.	CC 71004594	JOSE DURAN ESPINOSA ESPINOSA	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	19/12/2025 01:49 p. m.	HCHIMONES	1787890	CANCELACION CONVENIOS
YULETH LIZETH POLANCO POLANCO	22/12/2025	12:40:00 p. m.	CC 1096169370	JORGE ENRIQUE TRIUNFO ROA	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	19/12/2025 09:39 a. m.	YORTIZA	1788826	
YULETH LIZETH POLANCO POLANCO	24/12/2025	8:40:00 a. m.	TI 1096252394	ALEJANDRA LOAIZA RIANO	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	22/12/2025 11:38 a. m.	HCHIMONES	1790178	CANCELACION POTE
YULETH LIZETH POLANCO POLANCO	24/12/2025	12:00:00 p. m.	CC 91434961	JORGE ALBERTO SALAMANCA ORTIZ	EPS SANTAS CAPITADO ASISTENCIAL SUBSIDIADO	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANTAS S.A.S	Cancela el paciente	23/12/2025 02:54 p. m.	calicantes	1782228	POTE
YULETH LIZETH POLANCO POLANCO	29/12/2025	8:20:00 a. m.	CC 1052958328	JHON ORDOÑEZ MONTE	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	24/12/2025 01:02 p. m.	calicantes	1783217	
CARLO ANDRES GRANADOS GONZALEZ	19/12/2025	1:20:00 p. m.	CC 63454819	MARIA DEL CARMEN PACHECO	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	17/12/2025 03:59 p. m.	calicantes	1789215	

GINO CIANCILORA	19/12/2025	4:00:00 p. m.	CC 1096260420	VILMA ESTER ROCHA NAVARRO	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	17/12/2025 01:59 p. m.	HCHIMONES	1785994	CANCELACION CONVENIOS
GINO CIANCILORA	19/12/2025	9:20:00 a. m.	CC 7464813	JABE MELLADO LOPEZ	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	17/12/2025 10:22 a. m.	BOCAMACHO	1785571	
GINO CIANCILORA	19/12/2025	10:20:00 a. m.	CC 28030851	MARIA DEL CARMEN SERRANO DE ORTIZ	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	17/12/2025 06:35 a. m.	mpedrozoc	1784830	
GINO CIANCILORA	19/12/2025	10:20:00 a. m.	CC 28030851	MICHAEL CARMEN SERRANO DE ORTIZ	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	17/12/2025 06:30 a. m.	BOCAMACHO	1784883	
GINO CIANCILORA	19/12/2025	10:20:00 a. m.	CC 1097183469	SANDY FERNANDO RODRIGUEZ SALCEDO	EPS SANTAS CAPITADO ASISTENCIAL SUBSIDIADO	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANTAS S.A.S	Cancela el paciente	18/12/2025 01:39 p. m.	HCHIMONES	1787576	CANCELACION CONVENIOS
GINO CIANCILORA	19/12/2025	10:20:00 a. m.	CC 1097183469	SANDY FERNANDO RODRIGUEZ SALCEDO	EPS SANTAS CAPITADO ASISTENCIAL SUBSIDIADO	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANTAS S.A.S	Cancela el paciente	18/12/2025 01:43 p. m.	calicantes	1787621	POTE
GINO CIANCILORA	23/12/2025	7:00:00 a. m.	RC 1241592792	GAEL HANER ALVAREZ SUAREZ	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	22/12/2025 11:42 a. m.	HCHIMONES	1790188	322182254 JULIA GARCIA SE CANCELA APETICION DEL PACIENTE QUE INDICA QUE NO ASISTIRÁ EN ESTA SEDE
GINO CIANCILORA	23/12/2025	7:40:00 a. m.	TI 1096233155	JANEL GRYSELL COLMENARES RAMIREZ	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	23/12/2025 06:27 a. m.	Nickelst	1790553	310628782 NO PUEDEN ASISTIR HOY
GINO CIANCILORA	23/12/2025	9:40:00 a. m.	TI 1097206635	HEYLEEN VALENTINA ORTIZ GOMEZ	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	23/12/2025 06:34 a. m.	HCHIMONES	1790578	CANCELACION CONVENIOS
GINO CIANCILORA	24/12/2025	11:20:00 a. m.	CC 91430824	JOSE DIVYAN CASTELLO CHAVEZ	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	22/12/2025 08:59 a. m.	Nickelst	1789697	315719052 NO TIENE RESULTADOS
GINO CIANCILORA	29/12/2025	9:00:00 a. m.	CC 13328765	JESUS ACEVEDO	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	24/12/2025 06:12 a. m.	mpedrozoc	1782514	NO SE PUEDE TOMAR ESPACIO
GINO CIANCILORA	29/12/2025	9:40:00 a. m.	CC 63469902	SOLJA BARROSO CHOGO	EPS SANTAS CAPITADO ASISTENCIAL SUBSIDIADO	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANTAS S.A.S	Cancela el paciente	24/12/2025 06:11 a. m.	mpedrozoc	1792513	NO SE PUEDE TOMAR EL ESPACIO
NATALY GALEANO JAMES	19/12/2025	1:00:00 p. m.	CC 26016325	ELIZABETH GUTIERREZ HERRERA	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	12/12/2025 12:07 p. m.	OPERALDOZA	1779965	
NATALY GALEANO JAMES	23/12/2025	6:20:00 a. m.	CC 91291348	ISAG FORERO ORTEGA	COOSALUD SUBSIDIADO PYP CAPITADO	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	Cancela el paciente	22/12/2025 09:55 a. m.	OPERALDOZA	1789893	

Transversal 47ª N° 57-29 barrio el Danubio
Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148
Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158
Línea Gratuita 018000423690
www.esebarrancabermeja.gov.co
Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co



**Empresa Social del
Estado Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE
BAJA
COMPLEJIDAD**
NIT. 829.001.846-6
Código Postal 6000100707

4. En caso de no poder asistir a la cita, el usuario la puede cancelar vía telefónica o personalmente, con mínimo dos (2) días hábiles de anticipación a la fecha de la misma.

El contratista atiende esta indicación y brinda la información al usuario y así mismo hace la gestión de las solicitudes presentadas en el periodo.

5. Realizar los recordatorios para las citas asignadas mediante las modalidades de llamada telefónica.

De parte del Contratante se envió formato de mensaje de recordatorio de citas para configurar y puesta en funcionamiento.

Se evidencia el envío de los recordatorios de citas a través de mensaje de texto a continuación se detallan totales y envíos.

6. El CONTRATISTA se compromete con EL CONTRATANTE a prestar los servicios de mantenimiento, actualización y soportes requeridos durante la vigencia del contrato para garantizar la correcta operación del sistema CHAT-BOT DE WHATSAPP A MEDIDA Y LA SOLUCIÓN CLOUD.

Transversal 47* N° 57-29 barrio el Danubio
Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148
Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158
Línea Gratuita 018000423690
www.esebarrancabermeja.gov.co
Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co

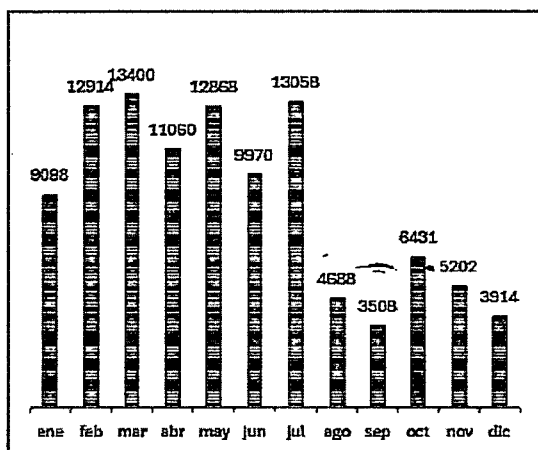


Empresa Social del Estado Barrancabermeja

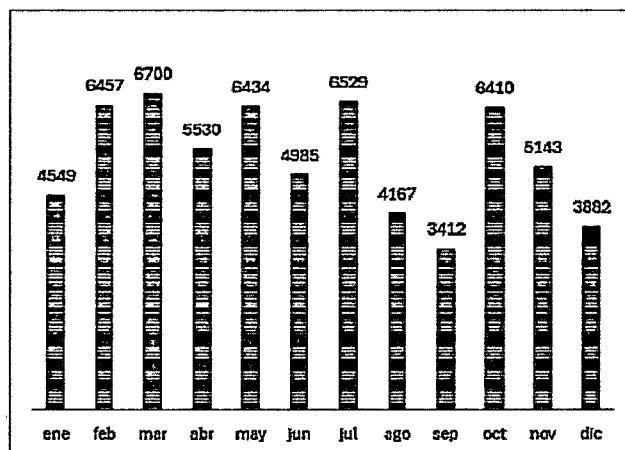
SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código Postal 6800400707

Id Emisor	Destino	Mensaje	Fecha de Carga	Fecha Procesado	Estado T	Referencia	Usuario	Grupo
3558196		MEMO, la ESEB le recuerda la agenda de MEDICINA GENERAL con YULETH POLARDO para el 26 de diciembre 2022 a las 15 en SEDE CAMPII Carrera 5a con Calle 14a - LS	26 Dic 2022 12:40	26 Dic 2022 12:41	Entregado	RECORDATORIOS ESEB 26122022	ESE_BARRANCA	
					Al Operador			

Total, mensajes enviados



Acumulado por destinatario



La cantidad de destinatarios comparados con los mensajes enviados tiene una variación de acuerdo con los caracteres que consumen cada mensaje. En las imágenes se muestra los mensajes enviados acumulados al 26 de Dic. Se han realizado ajustes en la plantilla por usuario para reducir los caracteres. El paciente recibe personalizado el mensaje con su nombre, la especialidad, la fecha, hora y dirección de la sede de su cita.

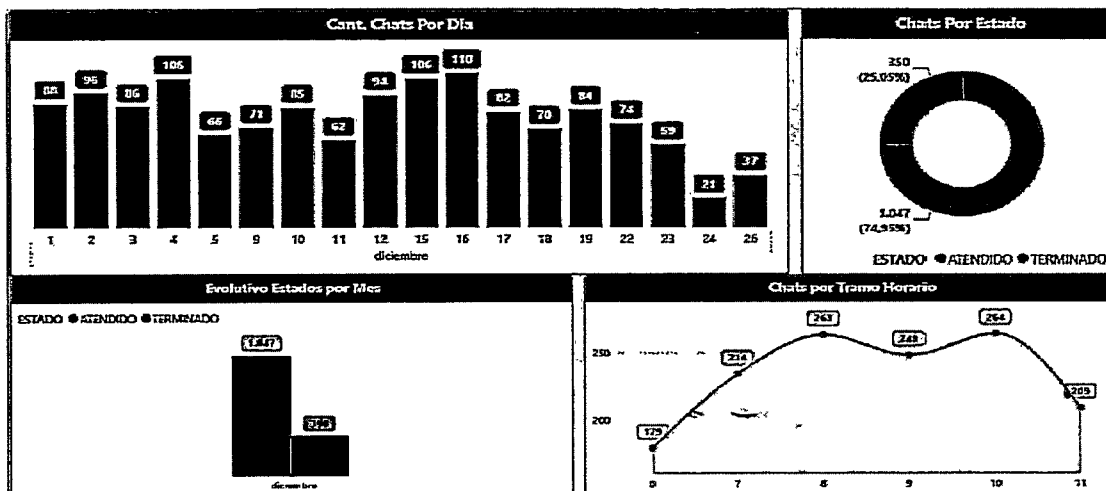
El contratista realiza las actividades de mantenimiento, actualización y soportes para correcta operación de SOLUCIÓN CLOUD capacitaciones, reuniones para aclarar dudas, entre otras se dan indicaciones del área de PYP sobre el agendamiento de este tipo de citas.

Durante este periodo se iniciaron reuniones virtuales y llamadas telefónicas por parte del personal de ATEK GROUP a fin de mejorar el rendimiento en la prestación del servicio, se instala un servidor en la sede de la ESE Barrancabermeja para el acceso de los agentes, lo cual soluciona problemas de caídas del sistema en la operación de los agentes del call center.



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Cédula registrada 6000400707



+57 315 0197537
Línea de empresa

Estimado usuario, verificando la información, el paciente no se encuentra registrado en la Base de datos de nuestra entidad, por favor comuníquese telefónicamente con la línea 8076910700 - 3330334396 ya que por motivos de calidad y seguridad debe quedar registrada la llamada si es un usuario nuevo, de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en Colombia (Ley 1581 de 2012).

(Gracias por acercarse! Ten presente que estoy para ayudarte.)

Gracias

Hola Soy "Lili" asistente virtual de la ESE Barrancabermeja para agendamiento de citas. Para seguir con la solicitud a través de este canal, le informamos que sus datos personales serán tratados de acuerdo a la Política de Tratamiento de Datos Personales que encuentra disponible en <https://www.esebarrancabermeja.gov.co/politica-de-privacidad-de-datos/>

Estoy de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales:

☐ Sí ☐ No

Mensaje no leído

Por falta de interacción la sesión ha finalizado, gracias por comunicarse con el ESE Barrancabermeja, cualquier duda o inquietud estamos para ayudarte, que tengas un buen día!

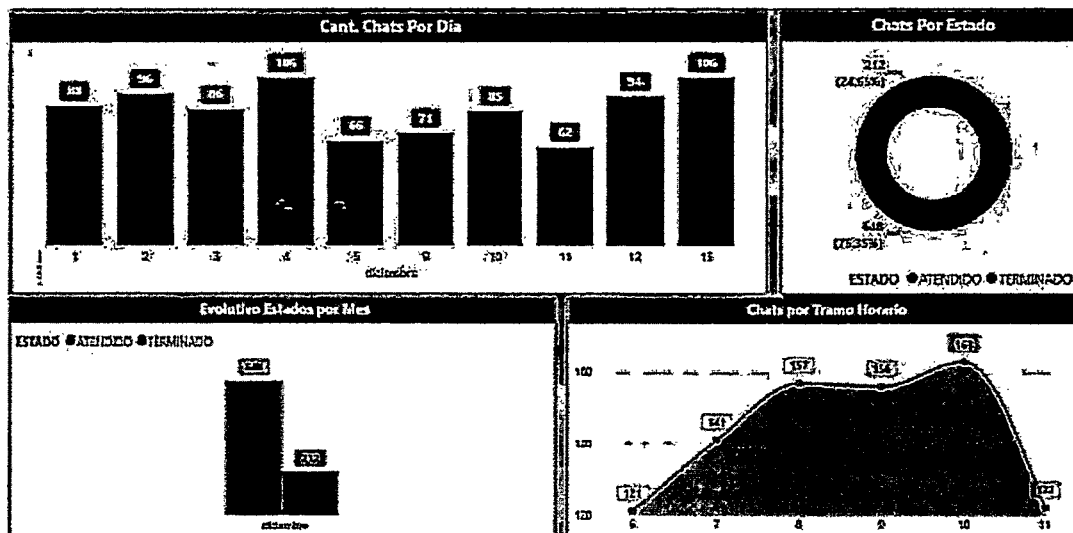
Mensaje

Transversal 47ª N° 57-29 barrio el Danubio
Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148
Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158
Línea Gratuita 018000423690
www.esebarrancabermeja.gov.co
Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE
BAJA
COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código entidad: 6000400707



57 315 0197537
Línea de atención

Estimado usuario, verificando la información, el paciente no se encuentra registrado en la base de datos de nuestra entidad, por favor comuníquese telefónicamente con la línea 57 315 0197537 ya que por motivos de calidad y seguridad debe quedar grabada la llamada si es un usuario nuevo, de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en Colombia (Ley 1581 de 2012).

¡Gracias por escribirnos! Ten presente que estamos para ayudarte.

Gracias por escribirnos

Hola Soy "Ili" asistente virtual de la ESE Barrancabermeja para agendamiento de citas. Para seguir con la solicitud a través de este canal, la información que sus datos personales serán tratados de acuerdo a la Política de Tratamiento de Datos Personales que encuentra disponible en www.esebarrancabermeja.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos/

Estoy de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales:

SI No

1 minuto no leído

Por falta de interacción la sesión ha finalizado. Gracias por comunicarte con ESE Barrancabermeja, cualquier duda o inquietud estamos para ayudarte, que tengas un buen día!

Mensaje

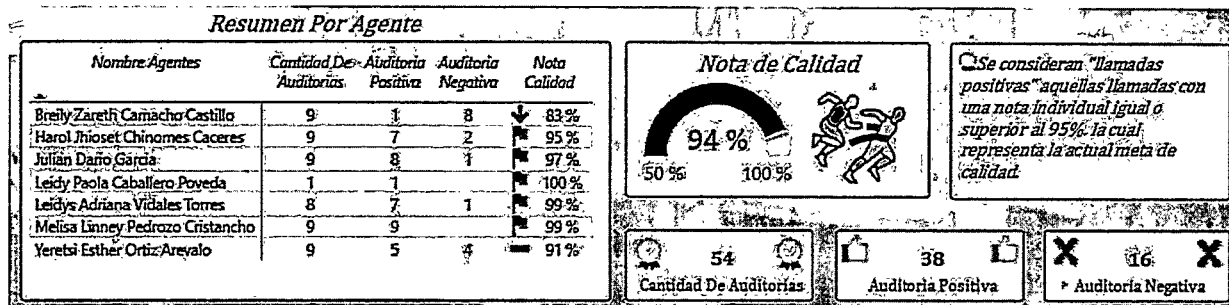
Transversal 47ª N° 57-29 barrio el Danubio
Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148
Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158
Línea Gratuita 018000423690
www.esebarrancabermeja.gov.co
Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código entidad 6000400707

Informes del comportamiento y medición del servicio para apoyar la toma de decisiones para mejorar el servicio.



El contratista nos permite tener informe de calidad del servicio basado en las auditorías por agentes evidenciando Total 54 auditorías realizadas, corte 16 al 26 de diciembre de 2025 con una nota de 94% de calidad.

7. Velar por la continua funcionalidad del aplicativo Chat Bot en el agendamiento, reprogramación, cancelación y confirmación de consulta de medicina general, consulta externa, odontología y demás servicios que sean ofertados por la entidad y que se soliciten por los usuarios.

El contratista realiza informe y detalla tráfico recibido por servicio de chatbot durante el presente periodo. Esto se evalúa y se toman decisiones para su mejoramiento.

8. Entregar a EL CONTRATANTE recibirá los cambios a las funcionalidades existentes en el CHAT-BOT DE WHATSAPP A MEDIDA, para que este cumpla con el objeto de su funcionalidad y correcto funcionamiento.

En el presente periodo se evidencia el alto número de solicitudes por este medio por lo cual se hace recorte de la cola de mensajes y del horario dispuesto. Esto basados en las quejas de usuarios y los reportes generados por los diversos sistemas utilizados.

9. Permitir al usuario la calificación del servicio del aplicativo Chat Bot al finalizar cada interacción con el fin de medir la calidad y utilidad de este.

Transversal 47* N° 57-29 barrio el Danubio
Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148
Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158
Línea Gratuita 018000423690
www.esebarrancabermeja.gov.co
Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE
BAJA
COMPLEJIDAD**
NIT. 829.001.846-6
Código de barras 8800400707

2025/12/15, 10:42 AM	2025/12/15, 11:30 AM		2025/12/10, 7:27 AM	2025/12/10, 8:50 AM	Ok
2025/12/15, 10:34 AM	2025/12/15, 11:25 AM	Para laboratorio	2025/12/10, 7:25 AM	2025/12/10, 8:49 AM	Br
2025/12/15, 10:32 AM	2025/12/15, 12:04 PM	Ol	2025/12/10, 7:19 AM	2025/12/10, 8:09 AM	Cita de citología
2025/12/15, 10:31 AM	2025/12/15, 12:20 PM	Ok	2025/12/10, 7:17 AM	2025/12/10, 8:47 AM	Hola
2025/12/15, 10:30 AM	2025/12/15, 11:19 AM		2025/12/10, 7:16 AM	2025/12/10, 9:02 AM	Ok
2025/12/15, 10:28 AM	2025/12/15, 11:19 AM		2025/12/10, 7:05 AM	2025/12/10, 8:32 AM	Ok
2025/12/15, 10:28 AM	2025/12/15, 1:03 PM	Daniela Castro centeno	2025/12/10, 7:04 AM	2025/12/10, 8:33 AM	Ok
2025/12/15, 10:26 AM	2025/12/15, 1:13 PM	Ok	2025/12/10, 7:04 AM	2025/12/10, 8:27 AM	Valo
2025/12/15, 10:23 AM	2025/12/15, 12:56 PM	Gracias	2025/12/10, 7:00 AM	2025/12/10, 8:24 AM	Ok
2025/12/15, 10:23 AM	2025/12/15, 11:56 AM	Okay	2025/12/10, 6:51 AM	2025/12/10, 8:20 AM	Cita odontología
2025/12/15, 10:18 AM	2025/12/15, 11:56 AM	Ok	2025/12/10, 6:51 AM	2025/12/10, 8:08 AM	Ok
2025/12/15, 10:16 AM	2025/12/15, 11:34 AM	Ok	2025/12/10, 6:46 AM	2025/12/10, 8:05 AM	Ok
2025/12/15, 10:09 AM	2025/12/15, 11:34 AM	Ok	2025/12/10, 6:40 AM	2025/12/10, 7:32 AM	
2025/12/15, 10:07 AM	2025/12/15, 10:54 AM		2025/12/10, 6:40 AM	2025/12/10, 7:59 AM	Hola
2025/12/15, 10:05 AM	2025/12/15, 11:27 AM	Ok	2025/12/10, 6:40 AM	2025/12/10, 7:50 AM	oky
2025/12/15, 10:04 AM	2025/12/15, 10:54 AM		2025/12/10, 6:40 AM	2025/12/10, 7:47 AM	O. K
2025/12/15, 9:57 AM	2025/12/15, 11:15 AM	Ok	2025/12/10, 6:36 AM	2025/12/10, 7:44 AM	Ok
2025/12/15, 9:56 AM	2025/12/15, 10:48 AM		2025/12/10, 6:24 AM	2025/12/10, 7:39 AM	Ol

10. Generar las estadísticas e informes que la Gerencia y la Supervisión del contrato solicite de manera oportuna en relación a las consultas de citas médicas.

El contratista realiza entrega de informes del periodo con total llamadas, contestadas, abandonadas, tiempos de operación, tiempos de espera y porcentajes, tramos de llamadas por hora lo que permitió medir el servicio prestado y es insumo para mejorar el servicio basados en esos datos, todo esto con reuniones de seguimiento y mediante comunicaciones por medio telefónico o de WhatsApp.

Campaña	Nom Agente	Contestadas	TMO	FCR	NDS <40seg.	TME
ESE BARRANCA	Breily Zareth Camacho Castillo	984	02:39	48 %	77 %	00:51
ESE BARRANCA	Harol Jhioset Chinomes Caceres	935	02:29	52 %	75 %	01:01
ESE BARRANCA	Julian Dario Garcia	1.218	02:15	50 %	74 %	00:59
ESE BARRANCA	Leidys Adriana Vidales Torres	1.016	02:34	52 %	75 %	00:50
ESE BARRANCA	Melisa Linney Pedrozo Cristancho	718	02:19	47 %	73 %	01:02
ESE BARRANCA	Yeretsi Esther Ortiz Arevalo	958	02:57	52 %	74 %	00:58

Transversal 47* N° 57-29 barrio el Danubio
Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148
Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158
Línea Gratuita 018000423690
www.esebarrancabermeja.gov.co
Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE
BAJA
COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código entidad: 6000400707

MATRIZ DE CALIDAD			
MODULO	CRITERIOS	VALOR	PESO
HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	Expresión verbal	8%	21%
	Vocalización – Acento	5%	
	Tono de voz	5%	
	Seguridad proyectada al responder	3%	
ACTITUD DE SERVICIO – AMABILIDAD – CORTESÍA	Amabilidad, respeto, paciencia y tolerancia.	4%	12%
	Calidez y empatía – Escucha activa	4%	
	Rekursividad, proactividad, información adicional	4%	
CONOCIMIENTOS - INFORMACIÓN	Compresión acertada y rápida del propósito de la llamada	6%	28%
	Información: Completa, correcta y actualizada	6%	
	Manejo de procedimientos, guiones	10%	
	Validación en los sistemas de información	6%	
EFICIENCIA EN EL MANEJO DE LA LLAMADA	Permiso para dejar en espera y agradece por esperar/Manejo correcto del softphone	8%	16%
	Duración y enfoque de la llamada	8%	
VERIFICACIONES Y SEGURIDAD	Validaciones de información y seguridad/Verificación de comprensión de la información	10%	23%
	Diligenciar observación de la cita: asignación (telefono de donde se comunica, portabilidad) cancelación (telefono, motivo, quien cancela/reprograma)	8%	
	Actualización de bases de datos	5%	
TOTAL			100%

11. Prestar los servicios siguiendo los parámetros de diligencia, prontitud y calidad.

El contratista realiza el entrenamiento a los agentes para que se preste el servicio de la mejor manera posible de manera que la atención al usuario se brinde de la mejor manera mediante una información correcta, oportuna, de calidad el buen trato para lograr la satisfacción del usuario.

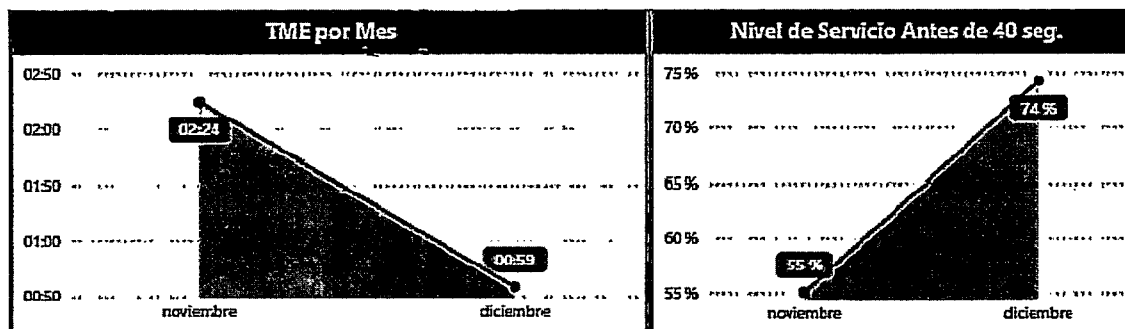
Transversal 47ª N° 57-29 barrio el Danubio
Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148
Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158
Línea Gratuita 018000423690
www.esbarrancabermeja.gov.co
Correo electrónico siau@esbarrancabermeja.gov.co



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

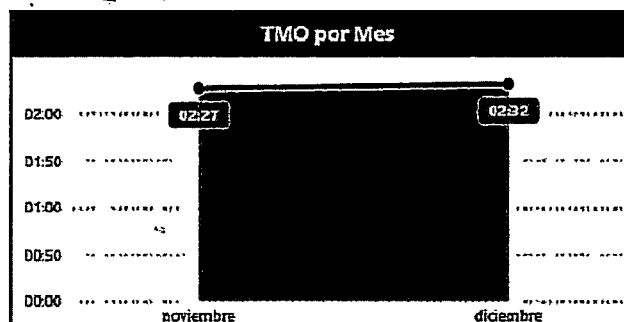
SERVICIOS DE SALUD DE
BAJA
COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código entidad: 6800400707

4. TME (Tiempo medio de espera) y Nivel de servicio ((NS)



En comparación con el mes de noviembre, presentamos mejora en TME, se observa que se reduce el tiempo de espera en 1:41 min., es decir que los usuarios esperan menos para ser atendidos. En cuanto a niveles de servicio se observa una mejora de 19%.

5. TMO (Tiempo medio de operación)



Los tiempos de operación del servicio presentan un leve aumento de 5 segundos, en comparación con el mes de noviembre. Aun así, se mantiene la tendencia de los últimos 8 meses.

12. Mantener, en todo momento, absoluta confidencialidad de la totalidad de la información conocida por cualquier medio en razón de la misma y conforme a los términos y condiciones descritas en el presente contrato. EL CONTRATISTA deberá informar a su personal respecto de la confidencialidad que deberán guardar en desarrollo del objeto del presente contrato.

El contratista cumple con la obligación que el personal manejará la información objeto del presente contrato con la confidencialidad del caso.

13. Ejecutar con plena autonomía profesional todas las actividades encomendadas.



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE
BAJA
COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código entidad: 6000400707

El contratista cuenta con personal idóneo y con la experiencia certificada para el desarrollo de este tipo de servicio, basados en sus contratos ya ejecutados y en ejecución, los cuales han brindado a la ESE Barrancabermeja todo ese conocimiento y apoyo cada vez que ha sido requerido.

MATRIZ DE CALIDAD			
MODULO	CRITERIOS	VALOR	PESO
HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	Expresión verbal	8%	21%
	Vocalización – Acento	5%	
	Tono de voz	5%	
	Seguridad proyectada al responder	3%	
ACTITUD DE SERVICIO – AMABILIDAD – CORTESÍA	Amabilidad, respeto, paciencia y tolerancia.	4%	12%
	Calidez y empatía – Escucha activa	4%	
	Recursividad, proactividad, información adicional	4%	
CONOCIMIENTOS - INFORMACIÓN	Compresión acertada y rápida del propósito de la llamada	6%	28%
	Información: Completa, correcta y actualizada	6%	
	Manejo de procedimientos, guiones	10%	
	Validación en los sistemas de información	6%	
EFICIENCIA EN EL MANEJO DE LA LLAMADA	Permiso para dejar en espera y agradece por esperar/Manejo correcto del softphone	8%	16%
	Duración y enfoque de la llamada	8%	
VERIFICACIONES Y SEGURIDAD	Validaciones de información y seguridad/Verificación de comprensión de la información	10%	23%
	Diligenciar observación de la cita: asignación (telefono de donde se comunica, portabilidad) cancelación (telefono, motivo, quien cancela/reprograma)	8%	
	Actualización de bases de datos	5%	
	TOTAL		100%

14. Vincular y/o contratar a su cargo y costo el número de trabajadores necesarios para el desarrollo y ejecución del presente contrato.

El contratista vinculó los agentes contratados para la ejecución.

15. Aplicar y respetar las normas de bioseguridad y seguridad industrial para la ejecución del contrato acogiéndose a las normas vigentes.

NA

16. Responder por la buena calidad del servicio prestado de acuerdo con el objeto del contrato.

El contratista ha recepcionado las indicaciones, inquietudes, quejas, sugerencias por el mejor funcionamiento del servicio para que la percepción de calidad del mismo sea buena, informando oportunamente casos donde se requiere mejorar.

Transversal 47* N° 57-29 barrio el Danubio
Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148
Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158
Línea Gratuita 018000423690
www.esebarrancabermeja.gov.co
Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co

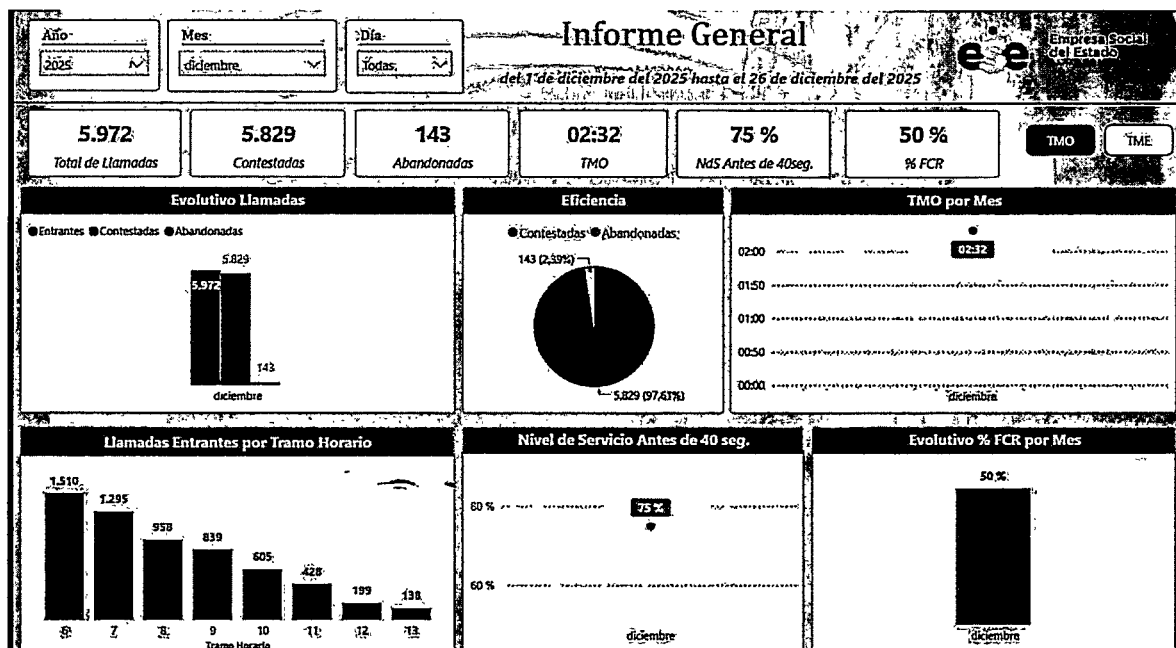
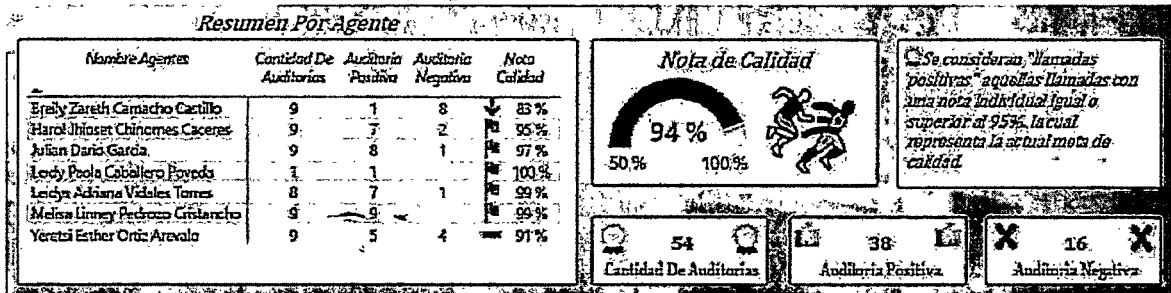


Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código Postal: 6000400707

Reporte de casos

Total 54 auditorías realizadas, corte al 1 al 26 de diciembre con una nota de 94% de calidad.



17. Aceptar las instrucciones que realice la persona encargada de la Supervisión del contrato sin que ello pueda interpretarse como subordinación o dependencia.

El contratista ha sido receptivo y acata las indicaciones del supervisor del contrato y del personal de la ESE Barrancabermeja, en el ejercicio del presente contrato, las indicaciones han sido dadas por llamadas, reuniones, mensajes de whatsapp.

18. No acceder a peticiones o amenazas de grupos que actúen por fuera de la ley, con el fin de obligar a hacer u omitir algún acto de hecho.

Transversal 47ª N° 57-29 barrio el Danubio
Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148
Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158
Línea Gratuita 018000423690
www.esebarrancabermeja.gov.co
Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co



No se ha presentado situaciones como ésta en el presente periodo.

19. Responder por los elementos, bienes, documentos e información, etc., que se me ponga a disposición, para la ejecución del objeto del contrato; propendiendo su conservación y uso adecuado.

EL contratista ha dado un correcto manejo de la información entregada para la ejecución del contrato cumpliendo con los horarios contratados, para esto se firma la debida autorización como encargados de la información. También se tienen permisos sólo para el módulo de citas.

20. Las demás inherentes al objeto contractual requeridas por la supervisión y OBLIGACIONES GENERALES:

El contratista dio cumplimiento a las demás obligaciones correcta ejecución del contrato, manejo de reserva de información, atender oportunamente las inquietudes trasladadas para el desarrollo del objeto contractual, no hubo contratación de personal menor de edad ha realizado las afiliaciones de seguridad social.

Presentaron los pagos correspondientes al sistema de seguridad social en salud, pensiones en el régimen contributivo, y administradora de riesgos laborales, por el periodo correspondiente, en de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002 el artículo 1 de la ley 828 de 2003.

El contratista dio cumplimiento a los pagos de seguridad social en salud para el presente periodo, dando cumplimiento en el artículo 50 de la ley 789 de 2002 el artículo 1 de la ley 828 de 2003.

EVIDENCIAS: PLANILLAS DE SEGURIDAD SOCIAL

3. PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONCEPTO	PLANILLA No.	PERIODO CANCELADO	FECHA DE PAGO
Salud	9497933075	ENERO 2026	2026/01/15
Pensión	9497933075	DICIEMBRE 2025	2026/01/15
ARL	9497933075	DICIEMBRE 2025	2026/01/15

4. RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS.

DE DEJAR CAER LOS INDICADORES A LOS YA ALCANZADOS EN LOS MESES ANTERIORES QUE SE ENCONTRABAN POR ENCIMA DEL 90%.



**Empresa Social del
Estado Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE
BAJA
COMPLEJIDAD**
NIT. 829.001.846-6
Código entidad 6000400707

5. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

SE SUGIERE AUMENTO EN LA OFERTA YA QUE LA DEMANDA DE CITAS HA VENIDO EN AUMENTO DURANTE ESTE AÑO.

6. OBSERVACIONES

LOS INFORMES EMITIDOS POR LOS SISTEMAS EVIDENCIA UN PORCENTAJE DE EFICIENCIA DE 97.6% EN EL PERIODO MIDIENDO LAS LLAMADAS CONTESTADAS VS LAS ABANDONADAS, EL PROMEDIO DE TIEMPO DE OPERACION DEL SERVICIO ES 2.32 MINUTOS.

LILIA VILLEGAS LEBOL
Supervisor

Notificación contratista,

VIVIANA ANDREA OJEDA BERNAL
C.C. No. 1.098.655.733 DE BUCARAMANGA (SDER)
R.L: ADVANCED TECHNOLOGIES &
SOLUTIONS
GROUP S.A.S. – ATEK GROUP S.A.S.
NIT No. 900.324.056-8
Contratista

Barrancabermeja, 30 de diciembre de 2025

Informe Call Center 16 al 26 de diciembre 2025

En relación con el contrato de call center vigente desde el 15 de septiembre de 2025, presentamos un análisis detallado del tráfico recibido, bolsas de SMS y chatbot, corte hasta el 26 de diciembre 2025.

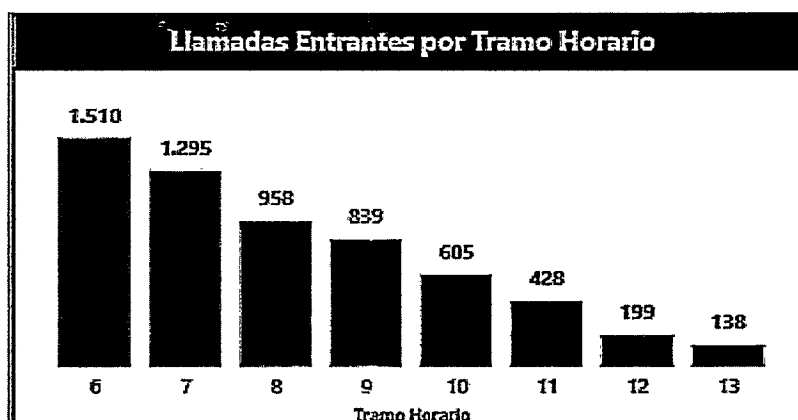
1. CALL CENTER

Durante el periodo señalado registra un total de seis colaboradores estuvieron activos en labores de gestión, cumpliendo con los estándares de rendimiento establecidos para el área.



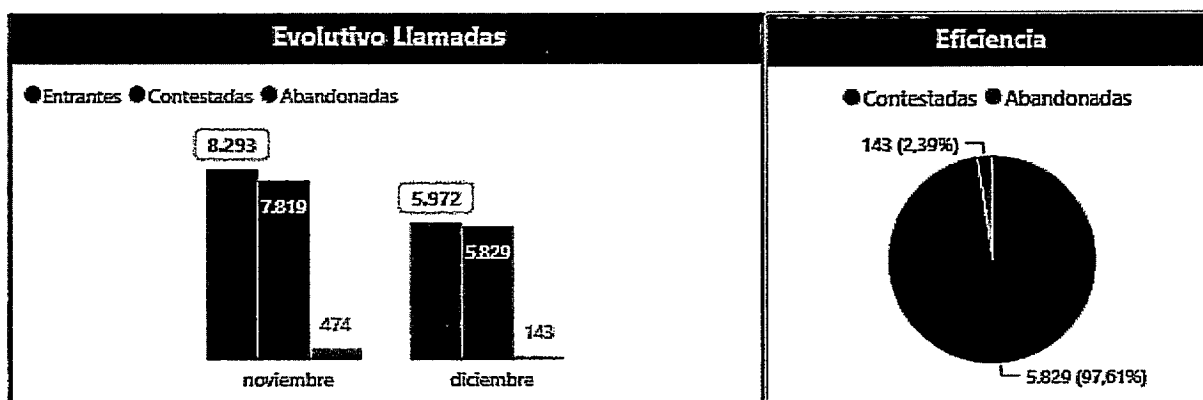
2. Detalle de llamadas entrantes Diciembre:

*Por tramo horario: Se evidencia en la siguiente gráfica que el primer intervalo de las 6:00am fue el de mayor afluencia de usuarios en comunicarse a la línea, como medida para evitar el abandono se realiza seguimiento al personal que la hora de conexión sea puntual para evitar encolamiento.

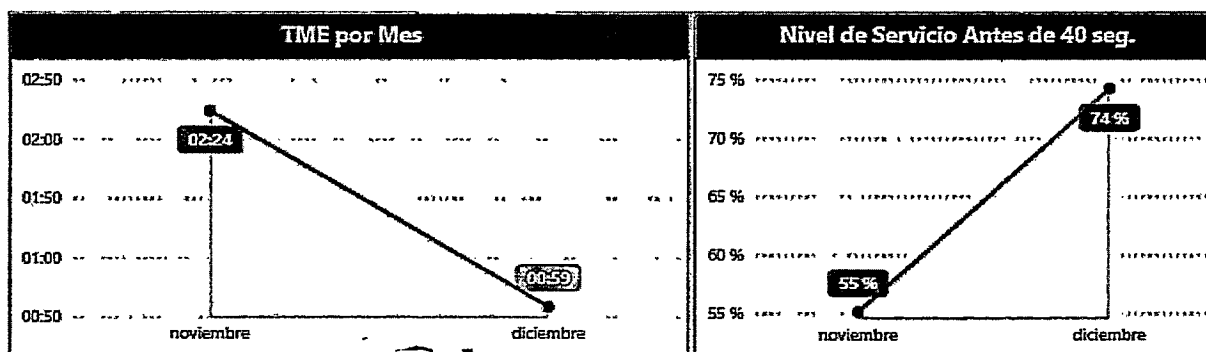


3. Comparativo acumulado de llamadas Entrantes – Contestadas

En el corte al 26 de diciembre se recibe en total 5972 llamadas, con un total de contestadas de 5829, presentamos una disminución en la tasa de abandono a 2,39%.

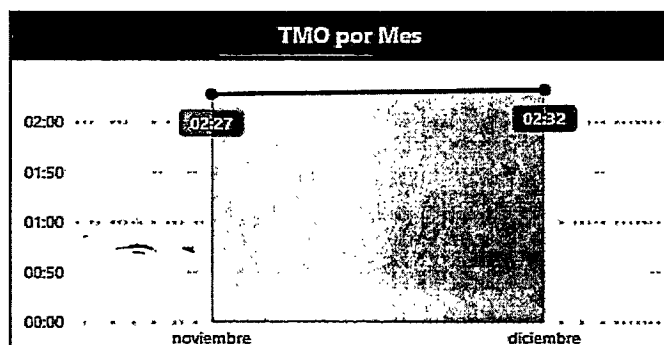


4. TME (Tiempo medio de espera) y Nivel de servicio ((NS)



En comparación con el mes de noviembre, presentamos mejora en TME, se observa que se reduce el tiempo de espera en 1:41 min., es decir que los usuarios esperan menos para ser atendidos. En cuanto a niveles de servicio se observa una mejora de 19%.

5. TMO (Tiempo medio de operación)



Los tiempos de operación del servicio presentan un leve aumento de 5 segundos, en comparación con el mes de noviembre. Aun así, se mantiene la tendencia de los últimos 8 meses.

6. Detalle por agentes:

Campaña	Nom Agente	Contestadas	TMO	FCR	NDS <40seg.	TME
ESE BARRANCA	Breily Zareth Camacho Castillo	984	02:39	48 %	77 %	00:51
ESE BARRANCA	Harol Jhioset Chinomes Caceres	935	02:29	52 %	75 %	01:01
ESE BARRANCA	Julian Darío García	1.218	02:15	50 %	74 %	00:59
ESE BARRANCA	Leidy's Adriana Vidales Torres	1.016	02:34	52 %	75 %	00:50
ESE BARRANCA	Melisa Linney Pedrozo Cristiancho	718	02:19	47 %	73 %	01:02
ESE BARRANCA	Yeretsi Esther Ortiz Arevalo	958	02:57	52 %	74 %	00:58

Se relaciona en el cuadro anterior la cantidad de llamadas y el respectivo tiempo de operación de los agentes, así como el FCR para medir la recontactabilidad de los usuarios.

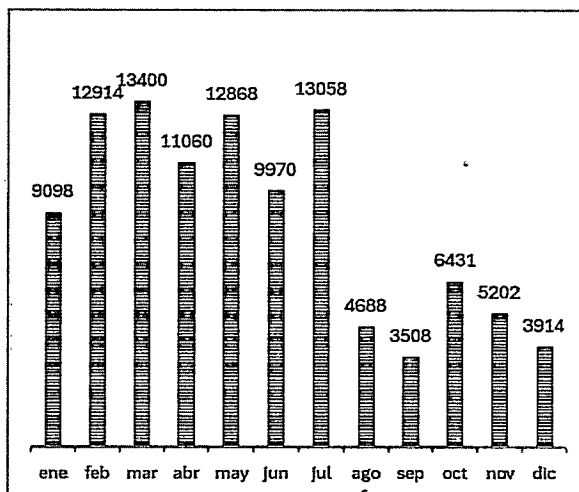
Todos los agentes se encuentran dentro del objetivo de TMO: 2:40 min.

7. Mensajes de texto (SMS)

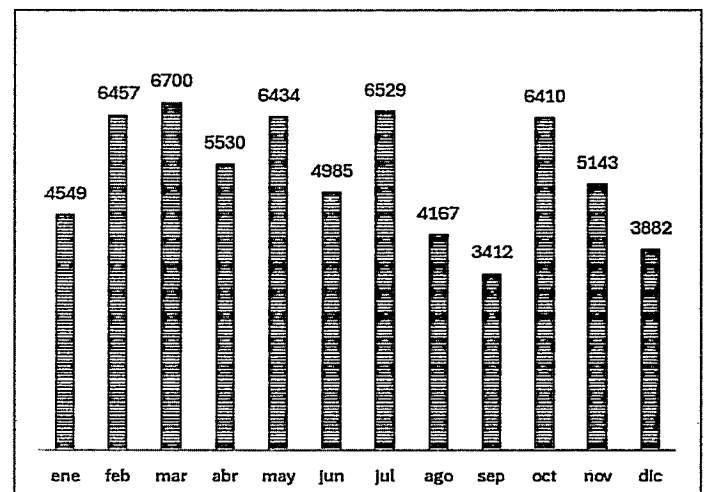
El envío de los SMS varía dependiendo de las citas programadas para el siguiente día. La cual se realiza una descarga de Panacea, se extrae la información de los usuarios y se procede con el envío.

Id Envío	Destino	Mensaje	Fecha de Carga	Fecha Procesado	Estado	Referencia	Usuario	Grupo
3568196		NIMIO, la ESEB le recuerda cita asignada de MEDICINA GENERAL con YULETH POLANCO para el 26 diciembre 10:00 a.m. en SEDE CAMPIN Carrera 54 con Calles 44-45	24-Dic-2025 12:40	24-Dic-2025 12:51	Entregado Al Operador	RECORDATORIOS ESEB 26/12/2025	ESE_BARRANCA	

Total, mensajes enviados



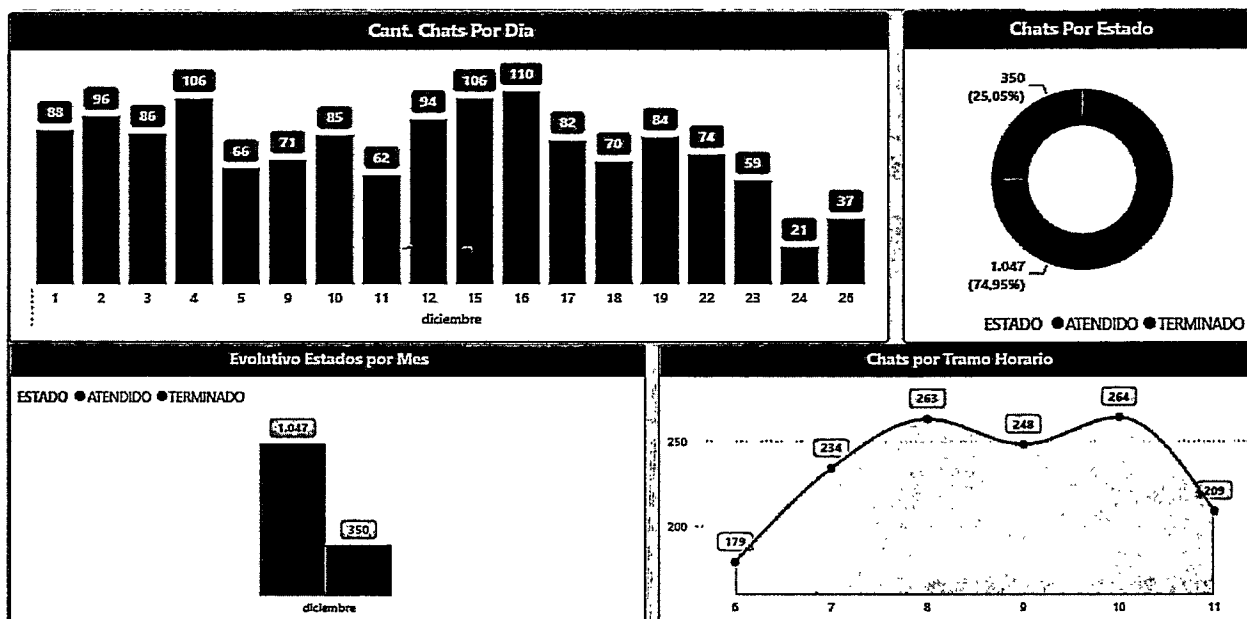
Acumulado por destinatario



La cantidad de destinatarios comparados con los mensajes enviados tiene una variación de acuerdo con los caracteres que consumen cada mensaje. En las imágenes se muestra los mensajes enviados acumulados al 26 de Dic. Se han realizado ajustes en la plantilla por usuario para reducir los caracteres. El paciente recibe personalizado el mensaje con su nombre, la especialidad, la fecha, hora y dirección de la sede de su cita.

8. Detalle CHATBOT

Ingresaron en el corte al 26 de diciembre 1.397 CHAT, atendimos 1.047, sin embargo, hay 350 chat que quedaron en estado terminado, los cuales no alcanzaron a tener interacción con los agentes porque los usuarios finalizan el chat o, no validan la información completa y el chat no finaliza hasta llegar al agente.



2:48 PM

+57 315 0197537
Cuenta de empresa

Estimado usuario, verificando la información, el paciente no se encuentra registrado en la Base de datos de nuestra entidad, por favor comuníquese telefónicamente con la línea 6076910700-3330334396 ya que por motivos de calidad y seguridad debe quedar grabada la llamada si es un usuario nuevo, de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en Colombia (Ley 1581 de 2012)

¡Gracias por escribirme! Ten presente que estoy para ayudarte.

8:04 a.m.

Gracias 8:10 a.m. ✓

Hola Soy "Lili" asistente virtual de la ESE Barrancabermeja para agendamiento de citas. Para seguir con la solicitud a través de este canal, le informamos que sus datos personales serán tratados de acuerdo a la Política de Tratamiento de Datos Personales que encuentra disponible en <https://www.esebarrancabermeja.gov.co/politicas-de-privacidad-de-datos/>

Estoy de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales:

☒ SI
 ☐ No

8:18 a.m.

1 mensaje no leído

Por falta de interacción la sesión ha finalizado. ¡Gracias por comunicarte con el ESE Barrancabermeja, cualquier duda o inquietud estamos para ayudarte, que tengas un buen día!

9:04 a.m.

Mensaje

9. Auditorías en línea

De acuerdo con la siguiente Matriz de calidad se evalúan los siguientes aspectos en los agentes.

MATRIZ DE CALIDAD			
MODULO	CRITERIOS	VALOR	PESO
HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	Expresión verbal	8%	21%
	Vocalización – Acento	5%	
	Tono de voz	5%	
	Seguridad proyectada al responder	3%	
ACTITUD DE SERVICIO – AMABILIDAD – CORTESÍA	Amabilidad, respeto, paciencia y tolerancia.	4%	12%
	Calidez y empatía – Escucha activa	4%	
	Recursividad, proactividad, información adicional	4%	
CONOCIMIENTOS - INFORMACIÓN	Compresión acertada y rápida del propósito de la llamada	6%	28%
	Información: Completa, correcta y actualizada	6%	
	Manejo de procedimientos, guiones	10%	
	Validación en los sistemas de información	6%	
EFICIENCIA EN EL MANEJO DE LA LLAMADA	Permiso para dejar en espera y agradece por esperar/Manejo correcto del softphone	8%	16%
	Duración y enfoque de la llamada	8%	
VERIFICACIONES Y SEGURIDAD	Validaciones de información y seguridad/Verificación de comprensión de la información	10%	23%
	Diligenciar observación de la cita: asignación (telefono de donde se comunica, portabilidad) cancelación (telefono, motivo, quien cancela/reprograma)	8%	
	Actualización de bases de datos	5%	
	TOTAL		100%

Total 54 auditorías realizadas, corte al 1 al 26 de diciembre con una nota de 94% de calidad.

Resumen Por Agente				
Nombre Agentes	Cantidad De Auditorias	Auditoria Positiva	Auditoria Negativa	Nota Calidad
Breilly Zareth Camacho Castillo	9	1	8	83 %
Harol Jhioset Chinomes Caceres	9	7	2	95 %
Julian Dario Garcia	9	8	1	97 %
Leidy Paola Caballero Poveda	1	1	0	100 %
Leidy Adriana Vidales Torres	8	7	1	99 %
Melisa Linney Pedrozo Cristancho	9	9	0	99 %
Yeretsi Esther Ortiz Arevalo	9	5	4	91 %

Nota de Calidad

94 %

50 % 100 %

Se consideran "llamadas positivas" aquellas llamadas con una nota individual igual o superior al 95% la cual representa la actual meta de calidad.

54 Cantidad De Auditorias

38 Auditoria Positiva

16 Auditoria Negativa

10. Reporte extraído PBI

El informe se comparte de manera mensual y puede ser validado con este mismo enlace que se envía por correo electrónico los 7 primeros días hábiles del mes.

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiNWYyYjNmZWYtYWMzNC00MWE2LWEzODYtYjMwZTFINGNjMGIwliwidCI6Im0ZTY0MWZjLTMyZmEtNGJhNy05YzhhLTl5ZmNkMTQ4NjY4OCJ9&pageName=ReportSection>

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Dirección	Ciudad/Departamento	Teléfono	Exonerado SENA
NIT 900324056	ADVANCE TECHNOLOGIE & SOLUTIONS GROUP SAS	B - MENOS DE 200 COTIZANTES	UNICA	CRA 34 52 117 CABECERA	BUCHARMANGA, SANTANDER	6910999	NO

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago	Banco	Días Mora	Valor
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago				
2025-12	2026-01	2084336272	9497933075	E	2026/01/15	2026/01/15	BANCOLOMBIA			\$21,965,200

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO					PENSION			SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte		
Sucursal: UNICA (33 Afiliados)					\$87,606,201	\$14,353,400			\$89,029,701	\$3,683,100			\$87,420,165	\$3,440,700			\$89,029,701	\$488,000		\$0	\$0		
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 0 (2 Afiliados)					\$1,423,500	\$227,900			\$2,847,000	\$235,000			\$1,316,738	\$52,800			\$2,847,000	\$15,100		\$0	\$0		
Ciudad: BUCARAMANGA Depto: SANTANDER (2 Afiliados)					\$1,423,500	\$227,900			\$2,847,000	\$235,000			\$1,316,738	\$52,800			\$2,847,000	\$15,100		\$0	\$0		
1	CC	1192743817	MARTINEZ CARVAJAL SLENDY LORENA	0	\$0	\$0	EPS002	30	\$1,423,500	\$178,000	0		\$0	\$0	14-11	30	\$1,423,500	\$7,500	0	\$0	\$0		
2	TI	1102362714	PATIRO LOPEZ EMERSON DARIO	25-14	\$427,050	\$68,400	EPS037	9	\$427,050	\$17,100	CCF40	9	\$395,021	\$15,900	14-11	9	\$427,050	\$2,300	9	\$0	\$0		
3	TI	1102362714	PATIRO LOPEZ EMERSON DARIO	25-14	\$996,450	\$159,500	EPS037	21	\$996,450	\$39,900	CCF40	21	\$921,717	\$36,900	14-11	21	\$996,450	\$5,300	21	\$0	\$0		
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 1 (30 Afiliados)					\$84,759,201	\$13,897,700			\$84,759,201	\$3,391,100			\$84,679,927	\$3,330,900			\$84,759,201	\$410,900		\$0	\$0		
Ciudad: BUCARAMANGA Depto: SANTANDER (21 Afiliados)					\$62,181,801	\$10,225,300			\$62,181,801	\$2,487,900			\$62,102,527	\$2,427,700			\$62,181,801	\$292,600		\$0	\$0		
4	CC	1100974310	ARGUELLO RODRIGUEZ ISABEL	230301	\$2,300,000	\$368,000	EPS005	30	\$2,300,000	\$92,000	CCF40	30	\$2,300,000	\$92,000	14-11	30	\$2,300,000	\$12,100	30	\$0	\$0		
5	CC	1095304706	CAMACHO CASTILLO BREILY ZARETH	230301	\$1,233,700	\$197,400	EPS010	26	\$1,233,700	\$49,400	CCF40	26	\$1,233,700	\$49,400	14-11	26	\$1,233,700	\$6,500	26	\$0	\$0		
6	CC	1098799003	DIAZ RODRIGUEZ MATEO	230201	\$1,423,500	\$227,800	EPS005	30	\$1,423,500	\$57,000	CCF40	30	\$1,423,500	\$57,000	14-11	30	\$1,423,500	\$7,500	30	\$0	\$0		
7	CC	1098811678	GARCIA ROYERT JULIAN DARIO	230301	\$1,233,700	\$197,400	EPS005	26	\$1,233,700	\$49,400	CCF40	26	\$1,233,700	\$49,400	14-11	26	\$1,233,700	\$6,500	26	\$0	\$0		
8	CC	63524317	GOMEZ MEDINA LEILA DAJANI	25-14	\$692,000	\$110,800	EPS010	12	\$692,000	\$27,700	CCF40	12	\$0	\$0	14-11	12	\$692,000	\$0	12	\$0	\$0		
9	CC	63524317	GOMEZ MEDINA LEILA DAJANI	25-14	\$1,038,000	\$166,100	EPS010	18	\$1,038,000	\$41,600	CCF40	18	\$1,038,000	\$41,600	14-11	18	\$1,038,000	\$5,500	18	\$0	\$0		
10	CC	1098727978	GUARGUATI FUENTES SAIDER JESUS	230201	\$833,333	\$133,400	EPS010	10	\$833,333	\$33,400	CCF40	10	\$833,333	\$33,400	14-11	10	\$833,333	\$0	10	\$0	\$0		
11	CC	1098727978	GUARGUATI FUENTES SAIDER JESUS	230201	\$1,666,667	\$266,700	EPS010	20	\$1,666,667	\$66,700	CCF40	20	\$1,666,667	\$66,700	14-11	20	\$1,666,667	\$8,700	20	\$0	\$0		
12	CC	1096949586	LAGOS QUINTERO JHON ALEXANDER	230201	\$1,630,000	\$260,800	EPS010	30	\$1,630,000	\$65,200	CCF40	30	\$1,630,000	\$65,200	14-11	30	\$1,630,000	\$8,600	30	\$0	\$0		
13	CC	63468188	LAYERDE ECHEVERRIA MARYORIS	25-14	\$2,800,000	\$448,000	EPS037	30	\$2,800,000	\$112,000	CCF40	30	\$2,800,000	\$112,000	14-11	30	\$2,800,000	\$14,700	30	\$0	\$0		
14	CC	91478959	LEON BARAJAS CARLOS FERNANDO	25-14	\$6,840,000	\$1,162,800	EPS037	30	\$6,840,000	\$273,600	CCF40	30	\$6,840,000	\$273,600	14-11	30	\$6,840,000	\$35,800	30	\$0	\$0		
15	CC	63489055	HALDONADO ESTUPIÑAN PIEDAD CRISTINA	25-14	\$6,900,000	\$1,173,000	EPS005	30	\$6,900,000	\$276,000	CCF40	30	\$6,900,000	\$276,000	14-11	30	\$6,900,000	\$36,100	30	\$0	\$0		
16	CC	91273925	MANTILLA APONTE CARLOS EDUARDO	25-14	\$1,685,000	\$269,600	EPS002	15	\$1,685,000	\$67,400	CCF40	15	\$2,297,727	\$92,000	14-11	15	\$1,685,000	\$0	15	\$0	\$0		
17	CC	91273925	MANTILLA APONTE CARLOS EDUARDO	25-14	\$1,685,000	\$269,600	EPS002	15	\$1,685,000	\$67,400	CCF40	15	\$1,685,000	\$67,400	14-11	15	\$1,685,000	\$8,800	15	\$0	\$0		
18	CC	1098758962	MOZO AREVALO ANDRES FELIPE	230301	\$3,300,000	\$528,000	EPS005	30	\$3,300,000	\$132,000	CCF40	30	\$3,300,000	\$132,000	14-11	30	\$3,300,000	\$17,300	30	\$0	\$0		
19	CC	1098635723	OLVEDA BERNAL VIVIANA ANDREA	25-14	\$6,330,000	\$1,076,200	EPS046	30	\$6,330,000	\$253,200	CCF40	30	\$6,330,000	\$253,200	14-11	30	\$6,330,000	\$33,100	30	\$0	\$0		
20	CC	1098627389	ORTIZ DE LA ROSA LEIDY MUELLEY	230301	\$1,730,000	\$276,800	EPS037	30	\$1,730,000	\$69,200	CCF40	30	\$1,730,000	\$69,200	14-11	30	\$1,730,000	\$9,100	30	\$0	\$0		
21	CC	1005157806	PEDROZO CRISTANCHO MELISA LINNEY	230301	\$1,233,700	\$197,400	EPS005	26	\$1,233,700	\$49,400	CCF40	26	\$1,233,700	\$49,400	14-11	26	\$1,233,700	\$6,500	26	\$0	\$0		
22	CC	1099548365	PENILLA AGUILAR NEYZA KATHERINE	230301	\$1,730,001	\$276,801	EPS037	30	\$1,730,001	\$69,201	CCF40	30	\$1,730,001	\$69,201	14-11	30	\$1,730,001	\$0	30	\$0	\$0		
23	CC	91532087	PINZON DURAN JAIRO ANDRES	230301	\$7,500,000	\$1,275,000	EPS010	30	\$7,500,000	\$300,000	CCF40	30	\$7,500,000	\$300,000	14-11	30	\$7,500,000	\$39,200	30	\$0	\$0		



Resumen General de Pago

EMPLEADO				PENSION				SALUD				RIESGOS				PARAFISCALES	
No.	Identificación	Nombre(s)	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
24	CC 9153681	RODRIGUEZ GARCIA JORGE LUIS	230301	30	\$3,700,000	\$592,000	EPS005	30	\$3,700,000	\$148,000	CCF40	30	\$3,700,000	\$19,400	30	\$0	\$0
25	CC 1095827083	RUIZ MONTAÑA ANDERSON FABIAN	230301	30	\$2,040,000	\$326,400	EPS017	30	\$2,040,000	\$81,600	CCF40	30	\$2,040,000	\$10,700	30	\$0	\$0
26	CC 1097911225	VALBUENA DIAZ JUAN SEBASTIAN	230301	30	\$1,423,500	\$227,800	EPS010	30	\$1,423,500	\$57,000	CCF40	30	\$1,423,500	\$0	30	\$0	\$0
27	CC 1000334913	VIDALES TORRES LEIDYS ADRIANA	230301	26	\$1,233,700	\$197,400	EPS041	26	\$1,233,700	\$49,400	CCF40	26	\$1,233,700	\$6,500	26	\$0	\$0
Ciudad: FLORIDABLANCA Depto: SANTANDER (1 Afiliados)					\$1,734,200	\$1,734,200			\$1,734,200	\$418,600			\$1,734,200	\$54,900		\$0	\$0
28	CC 1005259770	OTTA RODRIGUEZ SANTIAGO	230301	30	\$1,600,000	\$256,000	EPS002	30	\$1,600,000	\$64,000	CCF40	30	\$1,600,000	\$8,400	30	\$0	\$0
29	CC 1097360989	GELVEZ CARRILLO FABIAN ENRIQUE	230301	30	\$1,630,000	\$260,800	EPS037	30	\$1,630,000	\$65,200	CCF40	30	\$1,630,000	\$8,600	30	\$0	\$0
30	CC 1001919071	ORTIZ AREVALO YERETSI ESTHER	230301	26	\$1,233,700	\$197,400	EPS002	26	\$1,233,700	\$49,400	CCF40	26	\$1,233,700	\$6,500	26	\$0	\$0
31	CC 37754899	RIÑO NENEZ LARA YAZMIN	25-14	30	\$6,000,000	\$1,020,000	EPS010	30	\$6,000,000	\$240,000	CCF40	30	\$6,000,000	\$31,400	30	\$0	\$0
Ciudad: GIRON Depto: SANTANDER (1 Afiliados)					\$3,160,000	\$505,600			\$3,160,000	\$126,400			\$3,160,000	\$16,500		\$0	\$0
32	CC 1100897259	PATIRO ROJAS LICETH KARINA	230301	30	\$3,160,000	\$505,600	EPS010	30	\$3,160,000	\$126,400	CCF40	30	\$3,160,000	\$16,500	30	\$0	\$0
Ciudad: PIEDECUESTA Depto: SANTANDER (4 Afiliados)					\$8,953,700	\$1,432,600			\$8,953,700	\$358,200			\$8,953,700	\$46,900		\$0	\$0
33	CC 1005542236	RECERRA CRUZ DIVIER ALEJOS	25-14	30	\$2,200,000	\$352,000	EPS037	30	\$2,200,000	\$88,000	CCF40	30	\$2,200,000	\$11,500	30	\$0	\$0
34	CC 37754196	CACERES ROMERO SUJEY	25-14	30	\$3,790,000	\$606,400	EPS002	30	\$3,790,000	\$151,600	CCF40	30	\$3,790,000	\$19,800	30	\$0	\$0
35	CC 1102370118	CHINOMES CACERES HAROL JHIOSET	230301	26	\$1,233,700	\$197,400	EPS002	26	\$1,233,700	\$49,400	CCF40	26	\$1,233,700	\$6,500	26	\$0	\$0
36	CC 1005542997	LARROTTA MENDEZ HUGO ALEXANDER	230201	30	\$1,730,000	\$276,800	EPS002	30	\$1,730,000	\$69,200	CCF40	30	\$1,730,000	\$9,100	30	\$0	\$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 4 (1 Afiliados)					\$1,423,500	\$227,800			\$1,423,500	\$57,000			\$1,423,500	\$62,000		\$0	\$0
Ciudad: BUCARAMANGA Depto: SANTANDER (1 Afiliados)					\$1,423,500	\$227,800			\$1,423,500	\$57,000			\$1,423,500	\$62,000		\$0	\$0
37	CC 91474865	BOSSA VASQUEZ JOHN JAR	25-14	30	\$1,423,500	\$227,800	EPS002	30	\$1,423,500	\$57,000	CCF40	30	\$1,423,500	\$62,000	30	\$0	\$0
Total Afiliados (33)					\$87,606,201	\$14,353,400			\$89,029,701	\$3,683,100			\$87,420,165	\$488,000		\$0	\$0

Resumen General de Pago

RESUMEN DE PAGO							
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES
AFP (ADMINISTRADORAS: 4)				32	\$14,353,400	\$0	\$0
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	12	\$7,702,200	\$0	\$0
PORVENIR	230301	800,224,808	8	15	\$4,210,700	\$0	\$0
PROTECCION	230201	800,229,739	0	4	\$1,165,500	\$0	\$0
SKANDIA	230901	800,253,055	2	1	\$1,275,000	\$0	\$0
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				33	\$488,000	\$0	\$0
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	33	\$488,000	\$0	\$0
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				32	\$3,440,700	\$0	\$0
COMFENALCO SANTANDER	CCF40	890,201,578	7	32	\$3,440,700	\$0	\$0
EPS (ADMINISTRADORAS: 7)				33	\$3,683,100	\$0	\$0
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	8	\$1,007,400	\$0	\$0
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	1	\$81,600	\$0	\$0
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	7	\$734,300	\$0	\$0
NUEVA EPS MOVILIDAD	EPS041	900,156,264	2	1	\$49,400	\$0	\$0
SALUD MIA EPS	EPS046	900,914,254	1	1	\$253,200	\$0	\$0
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	8	\$753,400	\$0	\$0
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	7	\$803,800	\$0	\$0
TOTAL				33	\$21,965,200	\$0	\$0