**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**
**POLICÍA NACIONAL**

**UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 046 DEL 04/06/2026**

*"Por la cual se hace una justificación para adelantar el proceso de contratación PN UPRES DEANT CD IA 219–2026 bajo la modalidad de Contratación Directa – Interadministrativo"*

**EL JEFE DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA**

En uso de sus facultades legales, y en especial las conferidas por la Disposición de Nombramiento Orden Interna No. 26-152 del 01/06/2026 y la Resolución 00502 del 05/03/2026, expedida por el Director General de la Policía Nacional, por la cual se hace una delegación, confirió facultades como ordenador del gasto a los Jefes de Sanidad, y las demás que la adicionen, modifiquen o deroguen y,

**C O N S I D E R A N D O:**

Que mediante Resolución 00502 del 05/03/2026, procedente de la Dirección General de la Policía Nacional "Por la cual se delega en algunos funcionarios, la competencia para contratar, comprometer y ordenar el gasto, en desarrollo de las apropiaciones incorporadas al presupuesto de la Policía Nacional".

Que el literal c) inciso 2, regulada en el numeral 4°, artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 modificado por la Ley 1474 de 2011, estableció la Contratación Directa – Interadministrativo y el Decreto 1082 del 2015, las entidades señaladas en el artículo 2° de la Ley 80 de 1993, celebrarán directamente contratos entre ellas, siempre que las obligaciones del mismo, tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora.

Que de acuerdo con Decreto 1082 del 2015, se hace necesario que la entidad contratante realice previamente al dar inicio al proceso precontractual un acto administrativo que justifique el procedimiento a seguir en el futuro proceso de contratación.

Que los artículos 48 y 49 de la Constitución Política consagran los servicios públicos de la seguridad social y la atención en salud; por lo tanto para dar cumplimiento a estos deberes supra legales se hace necesario que la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA contrate el PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACIÓN GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA.

Que mediante oficio de No. No. GS-2026-312981854466-DEANT del 03/06/2026, TDS 27 DIANA MILENA ORTIZ VERGARA, Responsable consulta externa UPRES DEANT, solicitó al señor Ordenador del Gasto, Jefe UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA, autorización para iniciar el presente proceso de contratación y anexó el estudio previo que justifica la adquisición y su viabilidad en virtud a la necesidad existente en la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA.

Por lo que se hace necesario adelantar el futuro proceso de contratación bajo la modalidad Contratación Directa – Interadministrativo toda vez que en la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA así;

**JUSTIFICACIÓN**

En atención a lo consagrado en el literal a) del numeral 1.1. del capítulo III de la Resolución No. 03049 de 2014, "*Por medio de la cual se adopta el manual de contratación de la Policía Nacional*":

La Dirección de Sanidad, Unidad Prestadora de Salud Antioquia de la Policía Nacional desde hace siete (7) años, innovó ante sus usuarios, proporcionando un servicio de Contac Center que consistía en una herramienta de comunicación que permitía tener un fácil acceso a la asignación de Citas de Servicios Integrales en Salud de los Usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional desde la comodidad de su casa o lugar de trabajo.

Inicialmente el servicio de Call Center, se basaba en la atención telefónica a través de un único número; en esa contratación se contemplaba únicamente la vinculación de personal que realizará la

labor de contestar la línea telefónica y asignará las citas de acuerdo a la disponibilidad de agendas; el equipamiento informático, puestos de trabajo, redes de telecomunicaciones y en resumen todo el hardware y software que requería la operación.

La herramienta de comunicación así planteada, fue efectiva en sus primeros años, sin embargo, con el creciente número de afiliados al Subsistema de Salud, sumado al deterioro del equipamiento, generaron un reproceso en la prestación del servicio, haciendo necesaria y prioritaria la renovación tecnológica en hardware, software y el replanteamiento del esquema de atención a los afiliados, en consecuencia, se toma la decisión de hacer una transición de Call center a CONTACT CENTER.

El CONTAC CENTER planteado implica la contratación de un servicio integral, el cual debe incluir, no solo el personal de agentes en sitio de la entidad proveedora, sino también el equipo informático, de telecomunicaciones, redes, puestos de trabajo y más aún la operación en las instalaciones propias de la entidad proveedora, esto hace una labor completamente imparcial enmarcada en la equidad del servicio y la seguridad de la información, sumado a la evolución en los canales de comunicación empleados poniendo a disposición las líneas 6042961000, y un Interactive Voice Response IVR, que permita la prestación del servicio de 08:00 a 16:30 horas de lunes a viernes y sábados de 08:00 a 12.00 horas.

Con base en lo anterior, es pertinente señalar que a partir del año 2020 esta contratación se realizó a través del Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente, por lo cual este nuevo contrato debe contener Agentes, quienes son las personas encargadas de la apertura de agendas y efectuar las novedades de profesionales, unidades, consultorios, etc.

Asimismo, debe contar una Gestión de personal para la operación, los cuales contaran equipo de trabajo de 18 personas, distribuidas entre agentes, técnicos, coordinador y analista de calidad, quienes son los encargados de realizar la asignación de citas de las llamadas de entrada - salida y chat, como también los servicios relacionados en el anexo técnico del presente estudio.

Así las cosas, desde hace más de una década se han considerado y desarrollado diferentes alternativas, siendo la implementación del "CONTACT CENTER" la más ajustada a las necesidades de la Dirección de Sanidad- Unidad Prestadora de Salud Antioquia, mejorando la atención a los usuarios y la asignación de Citas de Servicios Integrales en Salud, a los Usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional.

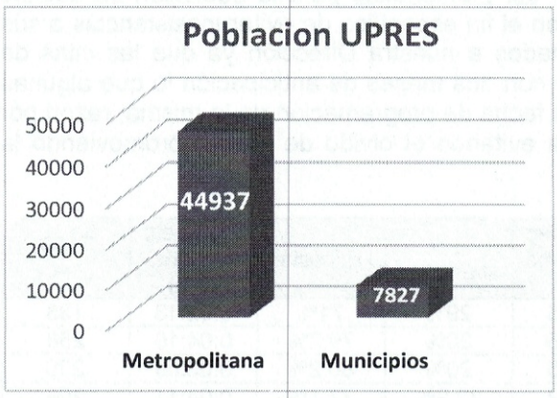
Con la estructura anteriormente mencionada, se busca alcanzar los niveles de atención hasta del 95%, obteniendo un registro en la totalidad de llamadas que ingresan a los contactos 6042961000; estos resultados garantizan la oportunidad de aumentar la capacidad de administración de agendas y un acercamiento más efectivo hacia los usuarios en pro, de la satisfacción.

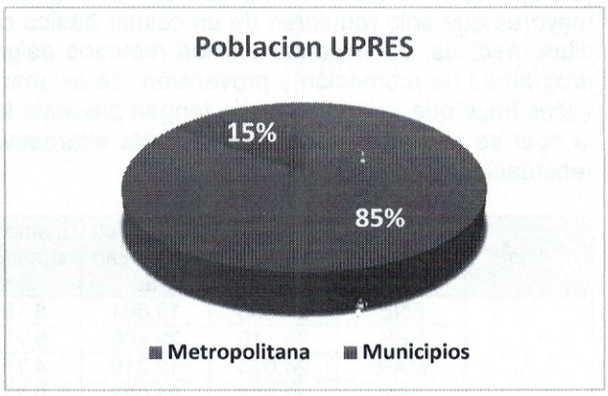
Es de esta manera que se hace necesario adelantar un proceso de contratación, para dar continuidad con la mencionada estrategia, toda vez que ha generado resultados satisfactorios en otras unidades del país, evitando traumatismos en el servicio y optimizando así la infraestructura actual.

II. JUSTIFICACIÓN

La Unidad Prestadora De Salud Antioquia requiere la contratación del servicio de CONTAC CENTER con el objeto de brindar atención a 52.764 usuarios en Antioquia, pertenecientes al Subsistema de Salud de la Policía Nacional, ofreciendo atención oportuna en la asignación de Citas de Servicios Integrales en Salud e información general de la Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Antioquia, alineado con el grupo administrador de agendamientos permitirá no solo la continuidad de la estrategia actual sino el perfeccionamiento de la misma, como quiera que el acceso a los servicios requerirá una llamada previa por parte del usuario para la asignación de las citas y en las que se generen interconsultas o remisiones, lo anterior de acuerdo al modelo de atención en salud con enfoque de riesgo de la Dirección de Sanidad Prestadora de Salud Antioquia de la Policía Nacional.

| REGION | USP | AREA | GENERO | TOTAL | TOTAL, GENERAL |
|---|---|---|---|---|---|
| REGION 6 | UPRES DEANT | METROPOLITANA | FEMENINO | 19688 | 44937 |
| | | | MASCULINO | 25249 | |
| | | MUNICIPIOS | FEMENINO | 3354 | 7827 |
| | | | MASCULINO | 4473 | |




Así las cosas, la continuidad de una acertada prestación del servicio de salud, en desarrollo de la misión asignada a la Dirección de Sanidad Prestadora de Salud Antioquia, será posible a través de la contratación del servicio de CONTAC CENTER que permita asignar, confirmar y cancelar las citas médicas, informar a los usuarios del portafolio de servicios de salud y evaluar la prestación del servicio de salud.

Adicional a lo referido anteriormente, es preciso mencionar que la Dirección de Sanidad, Unidad Prestadora de Salud Antioquia, para esta nueva contratación ha dispuesto la modalidad de atención presencial y tele consulta en la donde se realizará la asignación de citas médicas a través de los funcionarios del CONTAC CENTER a los pacientes con patologías especiales que requieren de un manejo prioritario garantizando la oportunidad de las citas.

La Dirección de Sanidad, Unidad Prestadora de Salud Antioquia, no cuenta con el personal idóneo suficiente para la realización de las tareas específicas del proceso de agendamiento y asignación de citas e información de portafolio de servicios; de igual forma la UPRES Antioquia carece de la infraestructura y tecnología que permita atender las solicitudes de los usuarios, por lo tanto, se requiere contratar el servicio con tecnología de punta, mejorando la accesibilidad, oportunidad, transparencia y equidad, disminuyendo costos teniendo en cuenta que no se requiere la compra de equipos, y la infraestructura tecnológica necesaria para la puesta en marcha de un proceso de esta magnitud, como tampoco la contratación del mantenimiento y reparación de los equipos.

Es de resaltar que el CONTAC CENTER es la herramienta tecnología por la cual acceden nuestros usuarios a los servicios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, situación que le da una connotación importante al proceso, buscando ofrecer así atención ágil y oportuna, que responda a los requerimientos de los usuarios, de esta manera, surge la necesidad de adquirir paquetes de minutos y mensajes de texto a diferentes operadores celulares, pues el continuo proceso de cancelación y reprogramación de citas médicas por las novedades que presentan los profesionales de la salud y al interior de cada servicio, que requieren inmediatez en la información a los usuarios; por lo anterior, es deber de la Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Antioquia notificar estas novedades que se presentan de forma extraordinaria afectando la adecuada prestación del servicio en salud, creando la necesidad de contactar o llamar a los usuarios para informar la novedad ocurrida con la programación de las citas que tenían asignadas para notificarles que no serán atendidos y posteriormente deben ser nuevamente contactados para la reprogramación de las citas. Esta necesidad también es importante con el fin de evitar el traumatismo en los gastos de recursos económicos de los usuarios quienes finalmente son los afectados.

De esta manera, se aclara que los paquetes de minutos y mensajes de texto hacen parte fundamental del proceso de cancelación y reprogramación de citas ya que requieren de la participación outbound de la campaña, es decir, salida de llamadas del CONTAC CENTER a los usuarios, toda vez que se tiene previsto un envío aproximado de 100 cancelaciones de agendas lo que implica contactar unos 800 pacientes para notificar dicha novedad con el fin de disminuir la insatisfacción y la quejas por la no prestación de un servicio solicitado previamente a través de la herramienta dispuesta para tal fin.

Por lo anterior y de acuerdo a la contingencia de los profesionales por aperturas de quirófanos y la necesidad de realizar procedimientos quirúrgicos se realizan cancelaciones de consulta externa, así como novedades por calamidades, incapacidades, congresos, reuniones, etc, que implican la afectación de pacientes por ausencia de profesional que realice la consulta programada a través de la herramienta tecnológica del CONTAC CENTER; de esta manera se hace necesario realizar llamada a los pacientes afectados para generar la cancelación y reprogramación de la consulta.

Los medios tecnológicos que garantizarían la facilidad en la recordación de las citas programadas a los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, sería mediante mensajes de texto

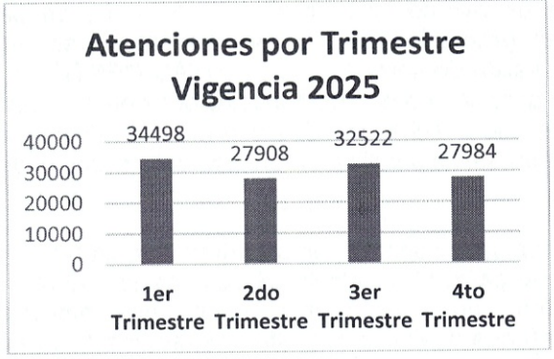
(SMS) y correos electrónicos; que son una opción útil y entendible para la población de adultos mayores que solo requieren de un celular básico con el fin específico de evitar inasistencias a sus citas médicas, optimizando así los recursos asignados a nuestra Dirección ya que las citas de programas de promoción y prevención se asignan con dos meses de anticipación lo que algunas veces hace que los usuarios, no tengan presente la fecha de programación de la misma, razón por la cual se hace necesario reforzar esta alternativa evitando el olvido de citas y promoviendo la recordación de las mismas.

| Año | Mes | Llamadas Entrantes | Llamadas Contestadas | Llamadas abandonadas | % de abandono | Eficacia | Promedio llamada (Min) | TMO (Seg) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2025 | ENE | 27.856 | 19.661 | 8.195 | 29% | 71% | 0:02:13 | 133 |
| | FEB | 28.115 | 22.400 | 5.715 | 20% | 79.7% | 0:04:16 | 256 |
| | MAR | 24.074 | 19.319 | 4.755 | 20% | 80.2% | 0:03:59 | 239 |
| | ABR | 27.359 | 21.087 | 6.272 | 22.9% | 77.1% | 0:04:11 | 256 |
| | MAY | 28.069 | 21.517 | 6.552 | 23.3% | 76.7% | 0:04:18 | 244 |
| | JUN | 20.094 | 13.247 | 6.847 | 34.1% | 65.9% | 0:04:18 | 270 |
| | JUL | 25.111 | 18.532 | 6.579 | 26.2% | 74% | 0:04:16 | 249 |
| | AGO | 20.623 | 13.933 | 6.690 | 32.0% | 70% | 4:18:00 | 245 |
| | SEP | 24.588 | 18.446 | 6.142 | 25.0% | 75% | 0:04:04 | 244 |
| | OCT | 26.948 | 20.963 | 5.895 | 22.2% | 78% | 0:04:21 | 261 |
| | NOV | 21.369 | 14.628 | 6.741 | 33.0% | 72.% | 0:04:09 | 249 |
| | DIC | 20.689 | 16.257 | 4.432 | 21.0% | 79% | 0:03:59 | 239 |
| Total | | 219.990 | 94.206 | 16.1% | 61.6% | 0:04:08 | 0:04:00 | |

Demanda de servicios de salud

La planificación de la prestación de servicios de salud requiere la definición de una población que podría o debería ser atendida. Así, la demanda de servicios de salud puede definirse como la población que de acuerdo a una necesidad de atención requiere o potencialmente revela un consumo de servicios de salud. A partir de la premisa anterior, la organización de la oferta de servicios debe contener los elementos humanos, técnicos, operativos, administrativos y logísticos para generar organizaciones funcionales que propendan por un acceso oportuno, adecuado, efectivo y de calidad cuando este por sí mismo sea requerido. Tomado de: Redes Integrales de prestadores de servicios de salud Lineamientos para el Proceso de Conformación, Organización, Gestión, Seguimiento y Evaluación, Bogotá, D.C., noviembre de 2016 MINSALUD.
Determinación de la demanda: Consiste en la transformación de las necesidades en salud, derivadas del estudio demográfico y epidemiológico, y en requerimientos de atenciones de salud expresadas en número de prestaciones por habitante.
Definiciones de demanda:

- ✓ Demanda ex ante: a partir de los riesgos gestionados y aquellos a gestionar conforme a las Rutas Integrales de Atención y la población a cargo, tomando como referencia las bases de información dispuestas por la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional, en las estimaciones ex ante, para cada municipio y actividades de protección específica y detección temprana – PEDT, planificadas a realizar por parte del Área Gestión de Aseguramiento en Salud, Grupo Gestión del Riesgo en Salud.
- ✓ Demanda efectiva real: Las estimaciones de la demanda esperada, utilizando los Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud – RIPS y reportes SISAP. Producción de consultas y listas de espera (demanda insatisfecha)
- ✓ Demanda agregada como resultante de la demanda ex ante y la demanda efectiva real.





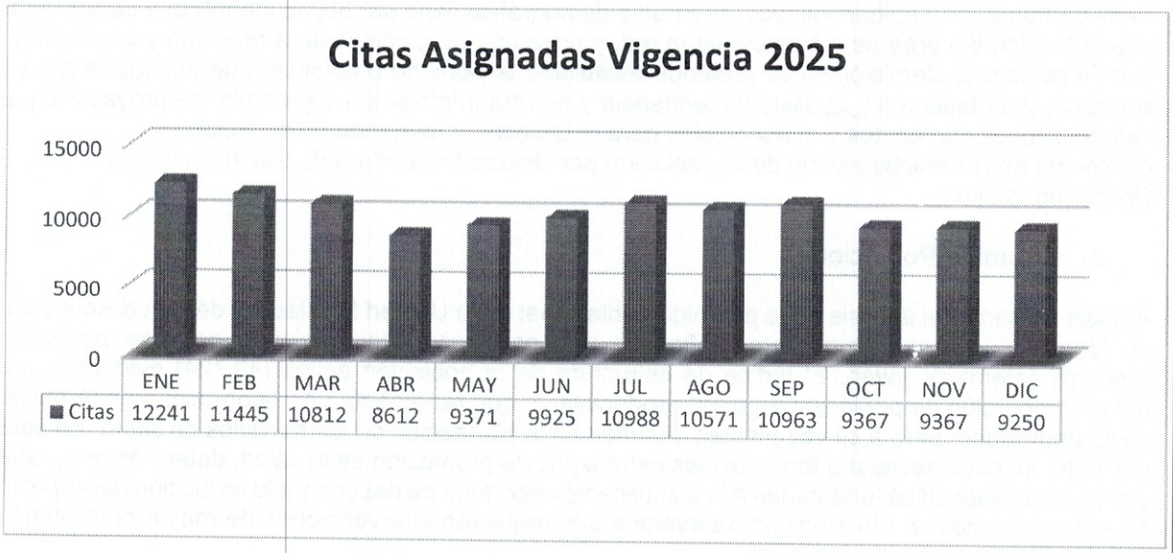


En la vigencia 2025, el comportamiento del agendamiento de citas evidencia una mayor concentración durante el primer trimestre, en el cual se registraron 34.498 citas, correspondientes al 28% del total anual. Por su parte, el segundo trimestre alcanzó un total de 32.522 citas, representando el 26% del total. Asimismo, se observa que el segundo y cuarto trimestre

contribuyeron, cada uno, con el 23% de la asignación anual de citas, reflejando una distribución relativamente homogénea en estos periodos.
Este comportamiento puede estar asociado a la dinámica de contratación y a la continuidad de contratos financiados con cargo a vigencias futuras, particularmente durante los meses de enero, febrero y marzo, derivados de compromisos adquiridos en la vigencia 2024. De igual manera, en el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre), se evidencia la ejecución de asignaciones presupuestales correspondientes a la vigencia 2026, conforme a los cronogramas contractuales establecidos.

Desde el enfoque de costos, la concentración del agendamiento en determinados periodos puede generar presiones sobre la ejecución presupuestal, incrementando la necesidad de optimizar el uso de los recursos disponibles y de fortalecer los mecanismos de planeación financiera para evitar sobrecostos asociados a la contratación urgente o a la subutilización de servicios en otros periodos. En términos de oportunidad en la atención, los picos de agendamiento podrían impactar los tiempos de asignación de citas, generando posibles incrementos en la demanda insatisfecha o en los tiempos de espera durante los trimestres de mayor concentración. En contraste, los periodos con menor volumen de asignación podrían representar oportunidades para mejorar la accesibilidad y continuidad en la prestación de los servicios.

Respecto a la capacidad instalada, la variabilidad en el agendamiento evidencia la necesidad de alinear la oferta de servicios con la demanda proyectada, garantizando una adecuada distribución del talento humano, la infraestructura y los recursos tecnológicos. Esto permitiría mitigar riesgos de saturación en periodos de alta demanda y, a su vez, reducir escenarios de capacidad ociosa en los trimestres de menor actividad. En este sentido, la dinámica observada en el agendamiento de citas se encuentra directamente influenciada por los ciclos de contratación y la disponibilidad presupuestal, los cuales inciden en la ampliación de la oferta de servicios y en la capacidad de respuesta institucional frente a la demanda asistencial. Por lo anterior, se hace necesario fortalecer la planeación integral, articulando los componentes financiero, contractual y operativo, con el fin de garantizar una prestación de servicios eficiente, oportuna y sostenible en el tiempo.




| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Citas | 12241 | 11445 | 10812 | 8612 | 9371 | 9925 | 10988 | 10571 | 10963 | 9367 | 9367 | 9250 |

Demanda de servicios de salud

La planificación de la prestación de servicios de salud requiere la definición de una población que podría o debería ser atendida. Así, la demanda de servicios de salud puede definirse como la población que de acuerdo a una necesidad de atención requiere o potencialmente revela un consumo de servicios de salud. A partir de la premisa anterior, la organización de la oferta de servicios debe contener los elementos humanos, técnicos, operativos, administrativos y logísticos para generar organizaciones funcionales que propendan por un acceso oportuno, adecuado, efectivo y de calidad cuando este por sí mismo sea requerido. Tomado de: Redes Integrales de prestadores de servicios de salud Lineamientos para el Proceso de Conformación, Organización, Gestión, Seguimiento y Evaluación, Bogotá, D.C., noviembre de 2016 MINSALUD

Determinación de la demanda: Consiste en la transformación de las necesidades en salud, derivadas del estudio demográfico y epidemiológico, y en requerimientos de atenciones de salud expresadas en número de prestaciones por habitante.
Definiciones de demanda:

- Demanda ex ante: a partir de los riesgos gestionados y aquellos a gestionar conforme a las Rutas Integrales de Atención y la población a cargo, tomando como referencia las bases de información dispuestas por la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional, en las estimaciones ex ante, para cada municipio y actividades de protección específica y detección temprana – PEDT, planificadas a realizar por parte del Área Gestión de Aseguramiento en Salud, Grupo Gestión del Riesgo en Salud.
- Demanda efectiva real: Las estimaciones de la demanda esperada, utilizando los Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud – RIPS y reportes SISAP. Producción de consultas y listas de espera (demanda insatisfecha)
- Demanda agregada como resultante de la demanda ex ante y la demanda efectiva real.

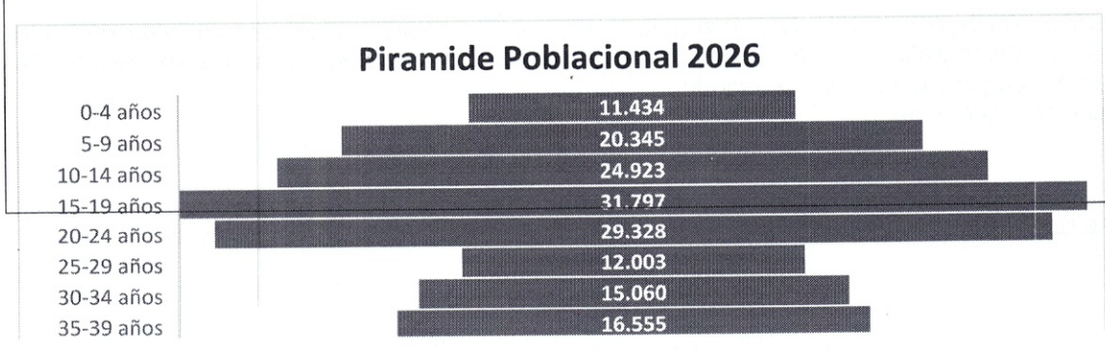
Valoración y dimensionamiento de la demanda de usuarios del SSPN en cada Unidad Prestadora de Salud Antioquia, conforme al Modelo de Atención Integral en Salud MATIS.
Caracterización, estimación y análisis de la demanda de los usuarios del SSPN : es la metodología de análisis de riesgos, características y circunstancias individuales y colectivas, que comprende diversos tipos de modelos explicativos que permiten identificar los riesgos, priorizar poblaciones dentro de las personas afiliadas y lugares dentro de un territorio y programar las intervenciones individuales necesarias para prevenir y mitigar dichos riesgos, mediante acciones a cargo del aseguramiento. Adaptado del manual de habilitación de redes integrales de prestadores de servicios de salud para las entidades departamentales y distritales de salud, versión 1 dirección de prestación de servicios y atención primaria dirección de prestación de servicios y atención primaria, Minsalud 2017.

Objetivo: definir las prioridades en salud pública y el componente estratégico, el dimensionamiento de las prioridades en salud del territorio y sus necesidades en términos de oferta de servicios de salud, así como las necesidades y prioridades de inversión.
Para programar las actividades de Ruta de Atención Integral en Salud RIA Promoción y Mantenimiento de la Salud y RIA Materno Perinatal se acogerán los estándares de atención en cuántas frecuencias de uso anuales y grupos poblacionales específicos que establezca el grupo Gestión del Riesgo en Salud de ARASI. Posteriormente se calcula la oferta requerida.
Perfil demográfico y epidemiológico: El estudio demográfico tiene por objeto identificar y caracterizar a la población del área de influencia de la red, y proyectar su crecimiento a mediano y largo plazo. Con el estudio epidemiológico se pretende establecer el perfil de patologías que atiende la red de servicios, y en base a los análisis de tendencia y de otra información disponible, se proyecta en el tiempo. Ambos contenidos son esenciales para establecer la demanda de servicios.
Contenido de la caracterización de la población por Unidad Prestadora de Salud Antioquia:
Contenido mínimo:

a. Pirámide Poblacional

Análisis: A partir del análisis de la pirámide poblacional de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia, se identifica una estructura demográfica de tipo progresivo, caracterizada por una población predominantemente joven. El índice de estructura de la población activa (49,724) evidencia una mayor proporción de población en edad productiva, lo que representa una oportunidad en términos de sostenibilidad, pero a su vez plantea desafíos en la planeación de los servicios de salud. En este contexto, se hace necesario fortalecer las estrategias de promoción de la salud, detección temprana y protección específica, orientadas a la identificación oportuna de riesgos y a la reducción del impacto en costos asociados a la atención de eventos que requieren intervenciones de mayor complejidad (prevención secundaria y terciaria).

Adicionalmente, se evidencia una amplia base en el grupo poblacional de 0 a 4 años, con tendencia al crecimiento, lo cual obliga a anticipar las demandas futuras en la prestación de servicios de salud que requerirá esta cohorte a lo largo de su curso de vida. Este comportamiento demográfico también hace necesario evaluar la efectividad de los programas de planificación familiar y control de la natalidad, con el fin de garantizar un crecimiento poblacional acorde con la capacidad instalada y los recursos disponibles. En consecuencia, la estructura poblacional identificada demanda una planeación integral que articule acciones en salud pública, gestión del riesgo y optimización de recursos, orientadas a garantizar la sostenibilidad financiera y la calidad en la prestación de los servicios de salud.



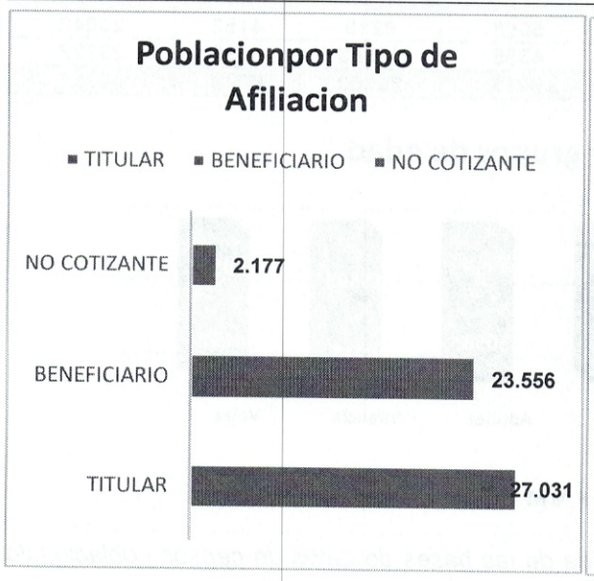

3-2017

*Fuente: La información de la gráfica fue obtenida de las bases de datos de censos poblacionales que proporciona el nivel central a través del FTP.*

Entendiendo el perfil demográfico como el conjunto de características particulares (edad, sexo, determinantes económicos y sociales) de una población específica a través del tiempo, que constituye la base informativa más importante para el diagnóstico de la realidad de la población en estudio y facilita, entre otras, el diseño, seguimiento y evaluación de planes y programas de salud orientados a mejorar los niveles de vida de la población, para la Unidad Prestadora de Salud Antioquia se identifica lo siguiente:
La Unidad Prestadora de Salud Antioquia cuenta con 52.764 usuarios en su población

Tabla 1. Discriminación por sexo, perfil de usuario y unidad.

| REGION | USP | GENERO | BENEFICIARIO | NO COTIZANTE | TITULAR | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| REGION 6 | 1. ANTIOQUIA (CABECERA DE REGION) | F | 15.436 | 1.324 | 6.282 | 23.042 |
| | | M | 8.120 | 853 | 20.749 | 29.722 |
| | TOTAL | | 23.556 | 2.177 | 27.031 | 52.764 |







En cuanto a la composición de la población afiliada, se evidencia que el 51% corresponde a beneficiarios, el 34% a afiliados activos y el 15% a población pensionada. Esta distribución refleja una mayor proporción de población dependiente frente a la población cotizante, lo cual puede generar presiones sobre la sostenibilidad financiera del sistema.

En este sentido, resulta fundamental fortalecer estrategias orientadas a la gestión del riesgo en salud, especialmente en los grupos de mayor vulnerabilidad, así como optimizar la asignación de recursos con el fin de garantizar la eficiencia en la prestación de los servicios. Asimismo, la proporción de

población pensionada sugiere la necesidad de consolidar programas de atención integral para enfermedades crónicas y condiciones asociadas al envejecimiento, mientras que la población beneficiaria demanda un enfoque preventivo y de promoción de la salud que contribuya a reducir la carga futura de enfermedad.

*Fuente: La información de la gráfica fue obtenida de las bases de datos de censos poblacionales que proporciona el nivel central a través del FTP.*

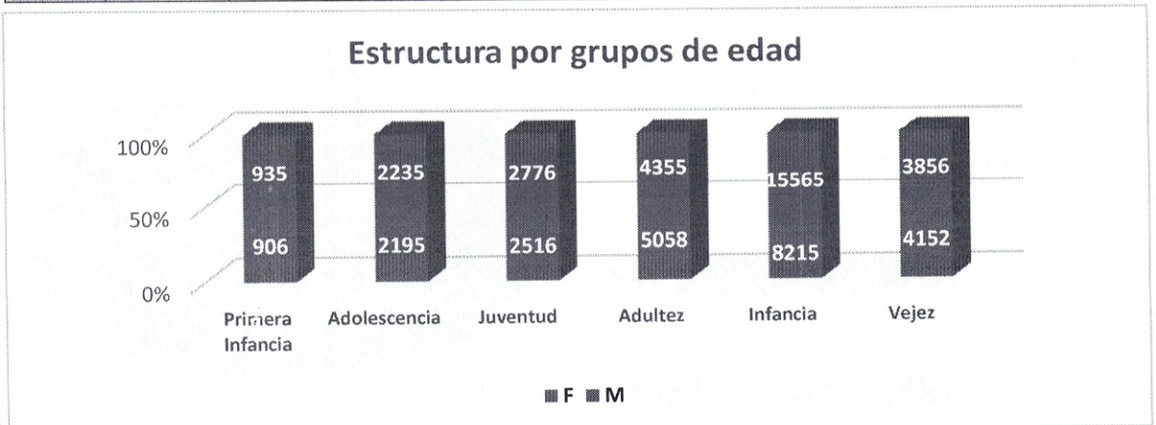
Análisis: En la Unidad Prestadora de Salud Antioquia, la gran mayoría de población corresponde a beneficiarios, la población de pensionados corresponde a un porcentaje importante considerando que es una población que comúnmente cursa varias comorbilidades lo que impacta en la demanda de servicios.

b. Estructura por grupos de edad

Análisis: En la Unidad Prestadora de Salud Antioquia, el 35% de la población se concentra en el grupo etario de 20 a 40 años, evidenciando una alta proporción de población en edad productiva. Por su parte, los menores de 10 años representan el 16% de la población, mientras que los mayores de 60 años corresponden al 10%. Esta distribución etaria confirma una estructura poblacional predominantemente joven, con implicaciones directas en la planificación de los servicios de salud.
En particular, el peso significativo de la población entre 20 y 40 años refuerza la necesidad de fortalecer acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades, orientadas a la población económicamente activa. Asimismo, la proporción de población infantil demanda el mantenimiento y fortalecimiento de programas de crecimiento y desarrollo, vacunación y atención integral en salud infantil. Por otro lado, aunque la población mayor de 60 años representa una menor proporción, su atención requiere un enfoque diferencial, especialmente en el manejo de enfermedades crónicas, atención integral y seguimiento continuo, lo cual implica una adecuada planificación de la capacidad instalada y de los recursos asistenciales.
En este sentido, la distribución por grupos de edad constituye un insumo clave para la toma de decisiones en salud, permitiendo orientar la oferta de servicios, la asignación de recursos y la implementación de estrategias de gestión del riesgo acordes con las características demográficas de la población afiliada.

Tabla 2. Perfilamiento de usuarios por edades

| GENERO | Primera Infancia (0 a 5 años) | Adolescencia (12 a 17 años) | Juventud (18 a 28 años) | Adultez (29 a 59 años) | Infancia (6 a 11 años) | Vejez (Mayor a 60) | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| F | 906 | 2195 | 2516 | 5058 | 8215 | 4152 | 23042 |
| M | 935 | 2235 | 2776 | 4355 | 15565 | 3856 | 29722 |
| TOTAL | 1841 | 4430 | 5292 | 9413 | 23780 | 8008 | 52764 |




*Fuente: La información de la gráfica fue obtenida de las bases de datos de censos poblacionales que proporciona el nivel central a través del FTP.*

III. OPORTUNIDAD

La Unidad Prestadora de Salud Antioquia de la Policía Nacional requiere la contratación del servicio de Contact Center, con el propósito de fortalecer la capacidad operativa en la gestión de la demanda de servicios de salud, mejorar la oportunidad en la asignación de citas y optimizar la atención al usuario.

Desde el punto de vista técnico y administrativo, la tercerización de este servicio permite trasladar al contratista la responsabilidad integral de su operación, incluyendo talento humano, infraestructura tecnológica, plataformas de comunicación, mantenimiento y soporte, garantizando así niveles adecuados de eficiencia y calidad en la prestación. En consecuencia, la Dirección de Sanidad podrá concentrar sus esfuerzos en el desarrollo de su objeto misional, evitando la destinación de recursos propios en actividades de soporte.

En términos de costo-beneficio, esta modalidad contractual permite reconocer únicamente los costos asociados a la operación efectiva del servicio, eliminando gastos fijos relacionados con contratación de personal, adquisición y mantenimiento de tecnología, capacitación y supervisión directa. Asimismo, brinda flexibilidad para ajustar la capacidad operativa e incorporar servicios especializados conforme a la variación en la demanda, sin incurrir en sobrecostos estructurales.

Adicionalmente, los costos indirectos e inherentes a la prestación del servicio, tales como administración, dotación, licencias tecnológicas y demás gastos operativos, serán asumidos por el contratista, lo cual representa una optimización del recurso público y una mayor eficiencia en la gestión institucional.

En este sentido, la contratación del servicio de Contact Center se configura como una alternativa viable, eficiente y alineada con los principios de economía, eficacia y eficiencia que rigen la función administrativa.
De igual manera, el contrato que se llegue a suscribir implica condiciones específicas para el control de la ejecución y calidad del servicio; por lo anterior, la contratación del servicio se requiere a partir del día 01 de julio de 2026, según lo establecido en el plazo de terminación de ejecución del contrato 102-5-20403-25.

FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD

Considerando que la misión de la Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Antioquia de la Policía Nacional de Colombia es la prestación de servicios de salud, Resulta viable adelantar un contrato interadministrativo para la prestación del servicio integral de Contact Center, identificándose que VALOR+ S.A.S. cumple con las condiciones legales, técnicas, operativas y entidad que tiene un objeto social afín con la *PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACIÓN GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA*, con amplia experiencia en dicha actividad comercial, así mismo, legalmente constituida y con la capacidad de llevar a cabo la prestación de servicios en los plazos y términos indicados en el contrato.

Que, verificado en el análisis del sector, se observó que VALOR + S.A.S, con número de identificación tributaria 900.969.726-2, es una empresa de economía mixta del orden departamental, la cual tiene por objeto *"el desarrollo y ejecución de actividades tendientes a la prestación, comercialización y consultoría de soluciones integrales para la administración y gestión de la información, de recursos y las comunicaciones, mediante la operación de servicios de valor agregado que incluyen: gestión de procesos de soporte, recaudo y facturación, administración de infraestructura tecnológica, BPO (externalización de procesos de negocios), Contact Center, conectividad, gerenciamiento, diseño, arquitectura, proyectos, infraestructura, construcción, operaciones de alta complejidad logística y tecnológica, diseño de estudios técnicos y/o civiles"* y no estando dentro de las provisiones establecidas en la normatividad vigente De conformidad con el literal c) numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, procede la celebración de contratos interadministrativos entre entidades estatales, siempre que las obligaciones tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora, circunstancia que se acredita respecto de VALOR+ S.A.S. conforme a su objeto social y capacidad operativa.

Esta alternativa es conveniente para la institución ya que no es necesario incurrir en compra de equipos, mantenimientos, ni disposición de personal, buscando la optimización de los recursos y mejorando así el tiempo de respuesta en las operaciones de carácter administrativo debido a que el servicio a contratar agiliza significativamente la gestión.

Mediante comunicado 002373 2026 JUN 03 08:44 de asunto "Propuesta para la prestación del servicio de contact center", se puso en consideración la propuesta del asunto, elaborada a partir de la información técnica expresada por el equipo de La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia y conforme a la experiencia adquirida en el gerenciamiento de proyectos, dando los siguientes parámetros, así:

# Alcance

## OPERACIÓN DEL SERVICIO DEL CONTACT CENTER

**Se prestará el servicio de Contact Center para caracterizar los usuarios en términos que el modelo de la base de datos lo permita. Adicionalmente, el Contact Center contará con una línea habilitada para la salida y recepción de llamadas de los usuarios para atender sus requerimientos y solicitudes de información relacionadas con el agendamiento de citas médicas, así como información sobre los diferentes servicios y procedimientos de la Unidad Prestadora De Salud Antioquia objeto de la presente propuesta.**

Lo anterior, con el objetivo de habilitar un medio de contacto que solucione en el menor tiempo posible las dudas, solicitudes o inconvenientes que sean reportados o consultados durante la ejecución del contrato.

La operación del Contact Center incluye las siguientes actividades y capacidades:

- Gestión de personal para la operación.
  - Se contará con un equipo de trabajo de 16 personas, distribuidas entre agentes, técnicos, coordinador y analista de calidad.
  - El personal cumplirá con todos los requisitos legales, jurídicos y estudios de seguridad para cumplir sus funciones para la Unidad Prestadora De Salud Antioquia
- Suministro de infraestructura, canales y sistema de información.
  - El personal prestara las funciones respectivas en las instalaciones de Valor+
  - Se contará con dos personas in house en las instalaciones de la Unidad Prestadora De Salud Antioquia para atender requerimiento y solicitudes de primera mano. (para esta personal la unidad deberá de brindar el puesto de trabajo requerido, además de una conectividad a internet y servicios de electricidad para los equipos necesarios)
  - Los equipos de cómputo contaran con la versión de Office 365 y Windows 10/11; La Unidad Prestadora De Salud Antioquia, brindara todos los usuarios, accesos a herramientas, VPN, y/o similares para la prestación del servicio.
- Aprovisionamiento de puestos de trabajo para el personal del Contact Center.
- Atención de llamadas entrantes a través de los medios de contacto definidos.
- Registro y clasificación de los casos en un sistema que permita analizar el comportamiento del servicio en aras de la mejora continua.
- Realizar escalamiento de casos en cuya situación no se pueda dar respuesta/solución desde el Contact Center.

* ANS: Analizando el promedio de llamadas y el porcentaje de abandono del histórico mes a mes, se establece un porcentaje de abandono máximo del 25%.

**Objetivos**

- Escuchar al usuario activamente entendiendo sus necesidades y atendiendo sus requerimientos.
- Asesorar y presentar la mejor opción disponible que responda a sus necesidades.
- Recibir y escalar las PQRS.
- Ejecutar campañas de salida como apoyo a las estrategias operativas.

Conociendo que uno de los retos principales de los Contact Center es el ausentismo y la rotación del personal, y partiendo que con las personas se va gran parte del conocimiento y la experiencia, Valor+ como estrategia de mitigación de este riesgo y buscando brindar una experiencia diferenciadora a sus clientes trabaja en dos frentes principales:

- Proceso de retención del personal a través de la contratación de personal por tiempo completo. "NO por horas de conexión".
- Proceso protagonista "Gestión del Conocimiento, entrenamiento y desarrollo

**Agendamiento de citas**

Un servicio de agendamiento de citas en una plataforma o sistema diseñado para facilitar la reserva de cita ya sea para servicios médicos o trámites en general. Descripción básica del servicio:

- Interfaz de usuario intuitiva: La plataforma debe de tener una interfaz fácil de usar tanto para los usuarios que solicitan citas como para el agente de Contact Center. Esto puede incluir un calendario interactivo y opciones de búsqueda para encontrar disponibilidad.
- Registro de usuarios: Los usuarios deben ser registrados en la plataforma proporcionando información básica como nombre, dirección de correo electrónico y, a veces, información de contacto adicional.
- Selección de servicio: El agente debe tener la facilidad de seleccionar el tipo de servicio que necesitan el usuario y agendar la cita.
- Calendario de disponibilidad: Configuración para que los horarios disponibles estén actualizados en la plataforma.
- Confirmación de la cita: Una vez que el usuario selecciona un horario, se enviara una confirmación de cita. Esto puede incluir detalles como la fecha, la hora, la ubicación y cualquier instrucción especial.
- Recordatorios: Por medio del Contact Center se enviarán recordatorios automáticos por correo electrónico, mensaje de texto o notificación en la aplicación para ayudar a los usuarios a recordar su cita.

- Gestión de cancelaciones y cambios: Los usuarios pueden tener la opción de cancelar o reprogramar sus citas si es necesario. Esto puede estar sujeto a políticas específicas del proveedor de servicios.
- Pago (si es necesario): En algunos casos, los usuarios pueden realizar el pago de la cita a través de la plataforma, ya sea antes o después del servicio.

La plataforma de agendamiento de citas es propia de La Unidad Prestadora De Salud Antioquia, y deberá brindar acceso a Valor + y usuarios para los agentes del Contact Center para el agendamiento de los servicios.

El mantenimiento y/o actualización de esta plataforma es responsabilidad de La Unidad Prestadora De Salud Antioquia.

**1. Disponibilidad de la plataforma**

Se entiende la disponibilidad como la relación de tiempo que se espera que la plataforma se encuentre en funcionamiento, que en condiciones ideales deberá ser el 100%; pero para efectos de esta contratación está disponible debe ser el 99.90%, la cual estará a cargo de La Unidad Prestadora De Salud Antioquia.

**2. Aplicativo soporte**

Se debe suministrar las aplicaciones para el soporte de las operaciones de Contact Center, el software donde se documenta es propiedad del contratista la información que posee la biblioteca es propiedad compartida entre La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia y Valor +.

**3. Biblioteca de información**

Sirve como canal de comunicaciones entre La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia y el equipo del Contact Center, con el objetivo de establecer, unificar y asegurar de manera oficial, rápida y oportuna el manejo de la información que recibirá los ciudadanos, facilitando la estandarización de la información y una búsqueda ágil.

La actualización de esta biblioteca estará a cargo de Valor +, esta información estará disponible para ser utilizada por La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia en caso de ser requerida.

Al finalizar el contrato Valor + entregará la totalidad de la biblioteca de información en un formato adecuado y fácil consulta a La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia.

**4. Puestos de trabajo**

Cada asesor contará con un puesto de trabajo independiente con acceso a internet solo a las páginas autorizadas por La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia y a los aplicativos propios del Contact Center que no afecten los niveles de seguridad establecidos por la administración.

**5. Servicios de entrada**

A través del Contact Center se brindará información acerca de las campañas, proyectos, programas de La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia y demás servicios relacionados; para lo cual La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia deberá brindar la información verídica a Valor +.

Valor + estará en la capacidad de solucionar todas las inquietudes, reclamos o solicitudes de información a través de los medios del Contac Center, siempre y cuando La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia proporcione la información y las herramientas.

La gestión quedará registrada en un sistema que permita hacer el seguimiento y control, adicionalmente debe permitir monitorear el tiempo para respuestas y control de usuarios.

Entre los servicios de entrada que se brindan están:

- Atención de requerimientos vía correo electrónico, chat.
- Asesorías telefónicas de solicitudes y trámites.
- Respuesta de solicitudes y consultas

**Principales características del servicio:**

- **Canales de atención:** Los canales de atención habilitados para la prestación del servicio son teléfono y correo electrónico. Se realizará la grabación del 90% de las llamadas con almacenamiento de 1 mes. Si La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia requiere mantener esta información, podrá solicitar a Valor+ S.A.S que le sea entregada en unidades de CD (u otro medio que se defina entre las partes).
- **Público objetivo:** Usuarios del subsistema de salud de la Policía Nacional e información general de la Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Antioquia.
- **Reportes:** Periódicamente se generan reportes identificando la gestión realizada y el resultado obtenido.
- **Horario de atención:** El servicio estará disponible de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 5:00 pm y sábados 8:00 am a 12:00m; Todo lo anterior en horario continuo; sin superar las 44 horas semanales estipuladas por MinTrabajo, para ello se establecerá una malla de turnos para el cumplimiento.

  **Este horario se establece contemplando la disminución de las horas semanales que MinTrabajo estipuló mediante Ley 2101 de 2021:**

  *"A partir del 1 de julio de 2026, la jornada laboral será de 42 horas semanales"*

**CAMPAÑAS DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE CONTACT CENTER**

Valor + S.A.S realizará diferentes campañas definidas con la Unidad Prestadora De Salud Antioquia. La ejecución de las campañas incluye el intento de localización de los usuarios

a través de diferentes canales de contacto, para indicarles información y solicitudes pertinentes.

Para la configuración de las campañas Valor + utiliza los datos de localización suministrados por Unidad Prestadora De Salud Antioquia, contenidos en la base de datos SAP (o CRM), adicionalmente Valor + se apoya en el uso de base de datos externas existentes con el fin de enriquecer la información del contacto de los usuarios de la Unidad Prestadora De Salud Antioquia, de manera que se amplíe el margen de efectividad en la búsqueda de establecer contacto con los usuarios.

**Campañas SMS, Correo Electrónico e IVR**

Valor + ejecuta campañas de recordación a los usuarios de manera constante, de acuerdo con las necesidades y conveniencias que se definan. La ejecución de las campañas incluye el intento de localización de los usuarios a través de diferentes canales de contacto: telefónico, mensaje de texto al celular (SMS), mensaje de correo electrónico (mail) o IVR (llamadas pregrabadas).

Para esta gestión, adicionalmente se implementarán la identificación de las personas con mayor probabilidad y mejor pronóstico de contactabilidad, con la finalidad de determinar la priorización de los usuarios y la valoración de resultados.

Cantidades estipuladas de gestiones a realizar **mensualmente** (ANS): Acuerdo de nivel de servicio.

- SMS: 15.000
- IVR: 15.000
- Email: 15.000
- Llamadas: 10.000

**Servicios de salida**

Estos servicios pueden utilizarse para:

- Telemarketing.
- Coordinación de Citas
- Encuestas de satisfacción.
- Actualización de datos.
- Campañas de salida con mensajes informativos.

## CRM DE GESTIÓN DE CITAS Y SOPORTE OPERATIVO

### 1. OBJETIVO

Definir las especificaciones funcionales y técnicas para la implementación de un sistema CRM orientado a la gestión de solicitudes de citas médicas, mediante la

habilitación de canales digitales como WhatsApp y web, sin intervenir el sistema actual de asignación de citas.

**2. ALCANCE**

La solución contempla el diseño, desarrollo e implementación de un CRM como canal complementario que permita la recepción, organización y gestión de solicitudes de citas médicas por parte de los usuarios, así como el apoyo a la operación del call center.

***Incluye:***

- Canal digital de atención vía WhatsApp
- Canal web para registro de solicitudes
- Módulo CRM de gestión de solicitudes
- Módulo de atención por agentes
- Módulo de reportes e indicadores

***No incluye:***

- Reemplazo del sistema actual de citas
- Integración directa con el sistema de agendas existente

**3. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN**

La solución consiste en la implementación de un CRM que permita gestionar la demanda de citas médicas a través de canales digitales, donde el usuario registra su solicitud y esta es validada posteriormente por un agente del call center en el sistema actual, para su confirmación mediante los canales establecidos.

**4. FUNCIONALIDADES PRINCIPALES**

***4.1 Canal WhatsApp***

- Registro de solicitudes mediante flujo conversacional
- Captura de datos del usuario y preferencia de cita
- Notificacion de Cita Medica 24 horas antes de la misma

***4.2Canal Registro***

- Formulario de registro de solicitud de citas
- Validación básica de información del usuario

***4.3 Módulo CRM***

- Gestión de solicitudes de citas
- Estados: Nueva, En gestión, Confirmada, Rechazada
- Clasificación por especialidad y prioridad

***4.4 Gestión por agentes***

- Validación manual en sistema existente
- Confirmación al usuario vía canales actuales

***4.5 Reportes***

- Número de solicitudes

- Tiempos de respuesta
- Demanda por especialidad

5. **FLUJO OPERATIVO**
   1. Usuario registra solicitud vía WhatsApp o Web
   2. Sistema CRM recibe y organiza la solicitud
   3. Agente valida en sistema actual
   4. Agente confirma la cita al usuario
6. **ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO)**
   - Tiempo de primera respuesta al usuario: máximo 2 horas hábiles
   - Tiempo de gestión de solicitud: máximo 24 horas hábiles
   - Disponibilidad del sistema: mínima del 99%
7. **REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**
   - Frontend: Aplicación web para agentes
   - Backend: Servicios API REST
   - Integración: WhatsApp Business API
   - Base de datos: Motor relacional
8. **BENEFICIOS ESPERADOS**
   - Reducción del volumen de llamadas
   - Mejora en la organización de la demanda
   - Optimización de tiempos operativos
   - Mejora en la experiencia del usuario

# Entregables

- Informes mensuales de la gestión realizada
- Informes estadísticos
- Informes financieros de ejecución
- Informe de ejecución de campañas
- Informes en la plataforma tecnológica
- Otros informes y reportes solicitados por la supervisión y/o en las especificaciones técnicas.

# Propuesta de valor

Valor+ coloca a disposición el conocimiento, la experiencia y un equipo técnicamente capaz de prestar el servicio de Contact Center.

Con relación a lo anterior, se destaca que Valor + ha venido ejecutando contratos de esta naturaleza que acreditan su experiencia:

| Entidad | Objeto | No. contrato | Cuantía |
|---|---|---|---|
| Gobernación De Antioquia | Implementar un proceso de gestión de cartera para la optimización del sistema de recaudo de las multas generadas por infracciones de tránsito en la Agencia de Seguridad Vial | 4600014116 de 2022 | $ 59.787.011 |
| Municipio De Envigado | Prestación de servicios para la impresión de los derechos de sistematización, facturación y manejo documental, y gestión persuasiva de cartera de comparendos, gestión de información y trámites de la Secretaría de Movilidad | ENV-08-09-1102-22 de 2022 | $ 720.000.000 |
| Municipio De Envigado | Prestación de servicios de apoyo a la gestión para la impresión de los derechos de sistematización, facturación y manejo documental, y semaforización; y apoyo a la gestión de cartera de comparendos, impuesto predial, valorización, impuesto de industria y comercio, y obligaciones urbanísticas del Municipio De Envigado. | ENV-07-09-1466-21 de 2021 | $ 1.350.000.000 |
| Gobernación De Antioquia | Implementar un proceso de gestión de cartera para la optimización del sistema de recaudo de las multas generadas por infracciones de tránsito en la Agencia De Seguridad Vial | 4600012274 de 2021 | $ 89.680.516 |
| Municipio De Medellín | Contrato interadministrativo para la impresión y distribución de los documentos de la Secretaría de Hacienda | 4600088781 de 2021 | $ 1.205.489.880 |
| Municipio de Envigado | Prestación de servicios de Contac Center para la provisión de una de línea telefónica para la atención de la ciudadanía, el agendamiento de citas, gestión de información y trámites; y la atención al público en general en puntos físicos con el servicio de impresión y entrega de documentos de cobro de los derechos de sistematización | ENV-08-09-0756-24 de 2024 | $ 500.000.000 |
| Municipio De Envigado | Prestación de servicios de apoyo a la gestión para la impresión de los derechos de sistematización, facturación y manejo documental, y semaforización; y apoyo a la gestión de cartera de comparendos, impuesto predial, valorización, impuesto de industria y comercio, y obligaciones urbanísticas del Municipio De Envigado. | ENV-08-09-0119-21 de 2021 | $ 1.400.000.000 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Municipio De Envigado | Prestación de servicios de apoyo para la impresión de los derechos de sistematización, facturación y manejo documental, y semaforización, y apoyo a le gestión de cartera de comparendos, impuesto predial, valorización, impuesto de industria y comercio y obligaciones urbanísticas del Municipio de Envigado | ENV-08-09-0810-20 de 2020 | $ 1.350.000.000 |
| Gobernación De Antioquia | Diseñar e implementar un proceso de gestión de cartera para la optimización del sistema de recaudo de las multas generadas por infracciones de tránsito en la Agencia de Seguridad Vial | 4600011317 de 2020 | $ 47.384.110 |
| Gobernación De Antioquia | Brindar soporte tecnológico y operativo para la optimización del sistema de recaudo de la contribución de valorización en las subregiones del Departamento De Antioquia | 4600011017 de 2020 | $ 330.713.071 |
| Municipio de Medellín | Contrato interadministrativo para prestar los servicios de apoyo integral para la cobranza, comunicación, notificación y demás actividades requeridas frente a los documentos emitidos por la Secretaría de Hacienda | 4600096534 de 2023 | $ 4.808.655.050 |
| Municipio de Envigado | Prestación de servicios para la impresión de los derechos de sistematización, facturación y manejo documental, y gestión persuasiva de cartera de comparendos, gestión de información y trámites de la Secretaría de Movilidad y apoyo en la gestión de cobro del impuesto predial, valorización, impuesto de industria y comercio, obligaciones urbanísticas, multas policivas y fondos especiales de competencia de la Secretaría de Hacienda del municipio de Envigado | ENV-08-09-0596- 23 | $ 740.000.000 |
| Municipio de Envigado | Prestación de servicios para la impresión de los derechos de sistematización, facturación y manejo documental, y gestión persuasiva de cartera de comparendos, gestión de información y trámites de la Secretaría de Movilidad y apoyo en la gestión de cobro del impuesto predial, valorización, impuesto de industria y comercio, obligaciones | ENV-08-09-1111- 23 | $ 1.000.000.000 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | urbanísticas, multas policivas y fondos especiales de competencia de la Secretaría de Hacienda del municipio de Envigado. | | |
| Unidad Prestadora de Salud de Antioquia | Prestación de un servicio integral de Contact Center para realizar la asignación de citas de servicios integrales en salud a los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional e Información General de La Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Antioquia | 102-5-20101-24 | $ 460.000.000 |
| Unidad Prestadora de Salud de Antioquia | Prestación de un servicio integral de Contact Center para realizar la asignación de citas de servicios integrales en salud a los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional e Información General de La Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Antioquia | 102-5-20352-24 | $ 475.715.768 |
| Municipio de Medellín | Contrato interadministrativo para prestar los servicios de apoyo integral para la cobranza, comunicación, notificación y demás actividades requeridas frente a los documentos emitidos por la Secretaría de Hacienda | 4600096534 de 2023 | $ 4.808.655.050 |
| Gobernación De Antioquia | Operar y apoyar los servicios tecnológicos utilizando la plataforma ERP SAP y el portal web, para el correcto funcionamiento del impuesto vehicular automotor en el Departamento de Antioquia. sosteniendo y fortaleciendo la infraestructura tecnológica de comunicaciones necesarias para facilitar la operación | 2017-SS-14-001 de 2017 | Recaudo Vigencia 2025 $708.557.763.630 |

# Plazo

El plazo del contrato será desde 1 de julio de 2026 hasta el 31 de diciembre de 2026.

# Presupuesto

La propuesta asciende a la suma de **SEICIENTOS CATORCE MILLONES OCHOCIENTOS CINCO MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS ($614.805.920) IVA** incluido, discriminados de la siguiente manera:

| Descripción | Unidad Medida | Periodos |
|---|---|---|
| SERVICIO DE CONTAC CENTER | MES | 5 |
| Desarrollo Portal asignación Citas | MES | 1 |
| Soporte técnico especializado 2026 | MES | 5 |
| Licencia de Whatsapp | MES | 5 |
| Canal Whatsapp | MES | 5 |
| Mensajes de Texto 2026 | MES | 5 |
| IVR (Call Blasting) 2026 | MES | 5 |
| Email 2026 | MES | 5 |

# Forma de pago

La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia pagará a Valor + un valor fijo mensual que equivale a la suma de **CIENTO VEINTI DOS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y UN MIL CIENTO OCHENTA Y CUATRO PESOS M.L ($122.961.184) IVA** incluido.

# Condiciones Comerciales

- Moneda: pesos colombianos
- Vigencia de la Oferta: 20 días
- Servicio sujeto a condiciones técnicas y comerciales que se definan en la etapa de contratación
- Los tiempos de implementación comienzan a partir de la firma del acta de inicio (previa aprobación de la documentación requerida).

# Aspectos generales y consideraciones

- La Unidad Prestadora de Salud Antioquia debe asignar un responsable encargado de la interacción con VALOR+ S.A.S para todas las acciones de coordinación requeridas, con capacidad para tomar las decisiones pertinentes a su rol.
- Proveer la información solicitada por VALOR+ S.A.S y requerida para la prestación del servicio.
- Cancelar oportunamente las facturas que presente VALOR+ S.A.S

**Exclusiones (este servicio no incluye)**

- Reportes no descritos en la oferta o acordados durante la implementación.
- El servicio será prestado de acuerdo con la planeación convenida entre las partes al inicio del contrato, salvo situaciones de fuerza mayor como desastres naturales: Incendios, terremotos, inundaciones, derrumbes, etc., o por problemas de orden público: vandalismo, terrorismo, acciones de grupos armados, paros, protestas, restricciones de movilidad, etc., que impidan la atención y solución del servicio.

# Acuerdo de Confidencialidad

La Unidad Prestadora De Salud Antioquia se compromete a no publicar ni divulgar a ningún tercero o a dependientes no autorizados, ni utilizar en beneficio propio o de un tercero o en detrimento de Valor + S.A.S., la Información confidencial que conozca en virtud de la relación comercial. Esta obligación permanecerá vigente y en efecto durante todo el término la relación comercial y durante tres (3) años más. Este término se computará igualmente a partir del conocimiento de la información con los atributos de confidenciales en el evento de no concretarse relación comercial alguna

Constituye Información Confidencial, toda información de propiedad de Valor + S.A.S., de sus clientes, proveedores y aliados, que no haya sido publicada, en relación con los negocios, finanzas, impuestos, asuntos legales, programas de computador, ventas, formulas, datos, procesos, métodos, artículos de fabricación, maquinaria, aparatos, diseños, materiales de composiciones, productos, ideas, mejoras, inventos, descubrimientos, trabajo experimental o de desarrollo, trabajo en proceso, planos, o cualquier otro material que pertenezca o esté relacionado con la actividad técnica o comercial de Valor + S.A.S.; obtenida en reuniones, en correspondencia tanto oficial como no oficial, en conversaciones con La Unidad Prestadora de Salud Antioquia demás personal, mediante consultores externos, mediante miembros de organismos y autoridades gubernamentales, en virtud de informes oficiales de Valor + S.A.S. y borradores de tales reportes, por reclamos contra Valor + S.A.S. o cualquiera de sus clientes, proveedores y aliados, por información desarrollada o generada por Valor + S.A.S. o de cualquier otra forma.

*¿De acuerdo al mercado, la propuesta que me ofrece esa Entidad Pública es más favorable que el resto de las ofertas privadas, si es que las hay?*

En atención al punto en mención, nos remitimos a la la Ley 1150 de 2007 artículo 5°, que determina la carga objetiva en la selección de los contratistas, donde se indica que la misma debe ser "*objetiva la selección en la cual la escogencia se haga al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva. En consecuencia, los factores de escogencia y calificación que establezcan las entidades en los pliegos de condiciones o sus equivalentes, tendrán en cuenta los siguientes criterios:*

1. *La capacidad jurídica y las condiciones de experiencia, capacidad financiera y de organización de los proponentes (…)*

En Sentencia del ocho (8) de febrero de dos mil doce (2012) Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. CP: Ruth Stella Correa Palacio. Exp. 17001233100019970803401 (20.688), se define:

*Advierte la Sala que el artículo 29 -original- de la Ley 80 de 1993, consagró que es objetiva la selección en la cual la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines*

*que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva. Definió la norma legal, que ofrecimiento más favorable es aquel que, teniendo en cuenta los factores de escogencia, tales como cumplimiento, experiencia, organización, equipos, plazo, precio y la ponderación precisa, detallada y concreta de los mismos, contenida en los pliegos de condiciones o en el análisis previo a la suscripción del contrato, si se trata de contratación directa, resulta ser más ventajoso para la entidad. Dicho de otro modo, ofrecimiento más favorable es el que resulte con el más alto puntaje o calificación, de acuerdo con la evaluación o ponderación que realice la entidad de los factores establecidos en el pliego de condiciones, previo estudio de los requisitos jurídicos, financieros y técnicos que habilitan una propuesta. También estableció el precepto en mención, por un lado, que la favorabilidad de la oferta no podía constituirse por factores diferentes a los contenidos en los pliegos de condiciones o solo en alguno de ellos, y que el más bajo precio o el plazo ofrecido no podía ser el único factor de selección; y por otro lado, que si el plazo ofrecido era menor al previsto en los pliegos de condiciones no sería objeto de evaluación*

De igual forma el principio de economía contenido en el numeral 4° del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, señala que los procesos y procedimientos contractuales se desarrollarán con observancia y búsqueda de la austeridad *"4o. Los trámites se adelantarán con austeridad de tiempo, medios y gastos y se impedirán las dilaciones y los retardos en la ejecución del contrato"*
Misma forma los principios de la función administrativa (artículo 209 de la Constitución Política de Colombia), también rigen en el trámite contractual, buscando que los procedimientos se lleven a la satisfacción del interés general de los usuarios, lo cual se logra con contracción publica, que no es más que la búsqueda de los mismos fines esenciales del estado.

Analizado e interpretado por la Corte Constitucional en Sentencia C-826/13, (…) *la Sala ha señalado que la eficacia constituye una cualidad de la acción administrativa en la que se expresa la vigencia del estado social en el ámbito jurídico-administrativo (…).* Seguidamente, define el principio de *eficiencia*, que, si bien no es mencionado taxativamente en el compendio axiológico, se encuentra intrínseco en las normas contractuales vigentes: *(…) en lo que atañe al principio de eficiencia la jurisprudencia de este Tribunal ha señalado que se trata de la máxima racionalidad de la relación costos-beneficios, de manera que la administración pública tiene el deber de maximizar el rendimiento o los resultados, con costos menores, por cuanto los recursos financieros de Hacienda, que tienden a limitados, deben ser bien planificados por el Estado para que tengan como fin satisfacer las necesidades Prioritarias de la comunidad sin el despilfarro del gasto público. Lo anterior significa, que la eficiencia presupone que el Estado, por el interés general, está obligado a tener una planeación adecuada del gasto, y maximizar la relación costos – beneficio (…).*

Expresando igualmente la honorable corte en misma sentencia C-826/13 que la efectividad en la Contratación pública y la administración de los recursos, se logra con la aplicabilidad de los principios de eficacia y eficiencia.

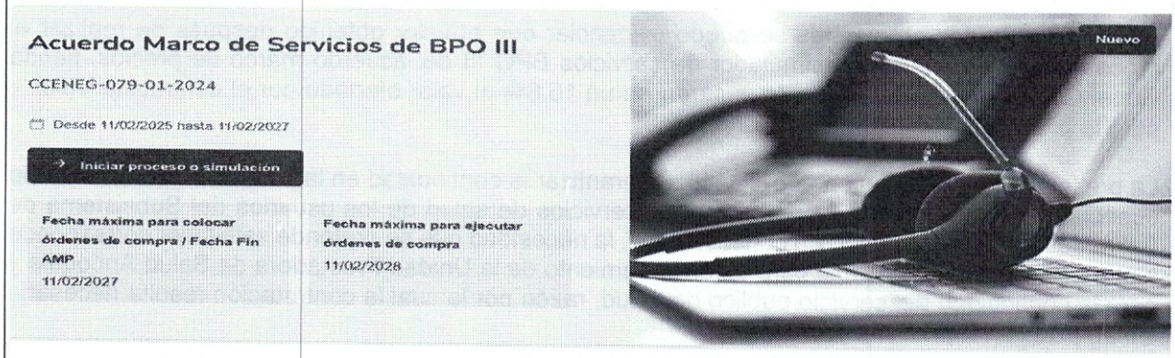
*En síntesis, esta Corte ha concluido que el logro de la efectividad de los derechos fundamentales por parte de la administración pública se basa en dos principios esenciales: el de eficacia y el de eficiencia. A este respecto ha señalado que la eficacia, hace relación "…al cumplimiento de las determinaciones de la administración" y la eficiencia a "…la elección de los medios más adecuados para el cumplimiento de los objetivos". [7] En este sentido, ha sostenido que estos dos principios se orientan hacia "la verificación objetiva de la distribución y producción de bienes y servicios del Estado destinados a la consecución de los fines sociales propuestos por el Estado Social de Derecho. Por lo tanto, la administración necesita un apoyo logístico suficiente, una infraestructura adecuada, un personal calificado y la modernización de ciertos sectores que permitan suponer la transformación de un Estado predominantemente legislativo a un Estado administrativo de prestaciones".[8] (Resalta la Sala)*

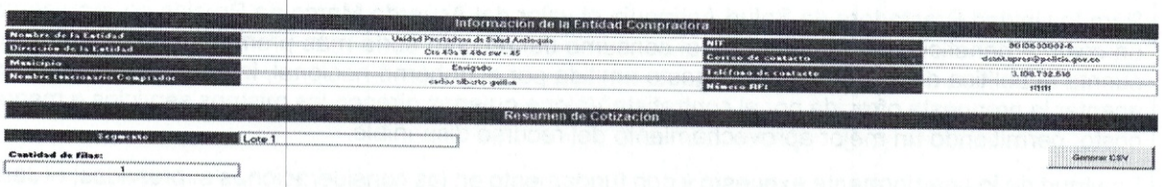
En el caso concreto y analizado el mercado actual, la orden de compra en ejecución y la oferta presentada por VALOR + por parte de la Unidad Prestadora De Salud Antioquia, se evidencia que VALOR + S.A.S, cuenta con todos los recursos humanos, técnicos y logísticos, para responder a las necesidades que demande la ejecución del contrato que garantice una adecuada y optima PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACIÓN GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA, de tal manera que se convierte en una propuesta que reúne todos los elementos de competitividad en el mercado desde la Gestión de personal para la operación, Suministro de infraestructura, canales y sistema de información, Aprovisionamiento de puestos de trabajo de personal del Contact para el proyecto, Atención de llamadas entrantes y por parte de los ciudadanos a través de los medios de contacto definidos, El Contact Center es el punto de contacto para la atención, asesoría y entrega de información relacionada con los impuestos relacionados en la propuesta, Registro y clasificación de

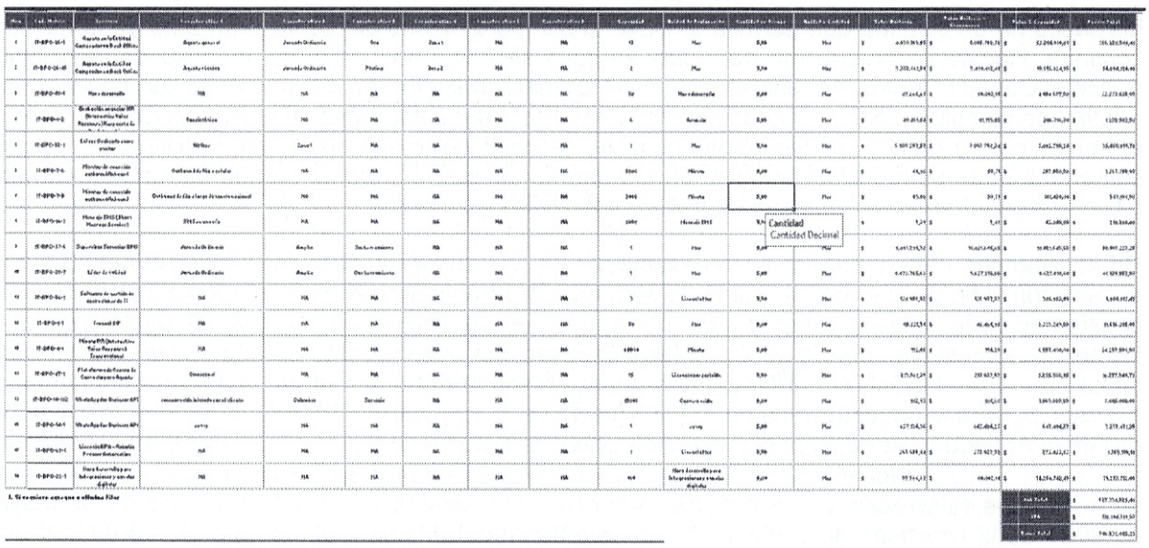
los casos en un sistema que permita analizar el comportamiento del servicio en aras de la mejora continua, Realizar escalamiento de casos en cuya situación no se pueda dar respuesta/solución desde el Contact Center, Proceso de retención del personal a través de la contratación de personal por tiempo completo. "NO por horas de conexión", Proceso protagonista "Gestión del Conocimiento, entrenamiento y desarrollo, Servicios de apoyo tecnológico, mesa de ayuda, servicios de salida, campañas sms, correo electrónico e ivr, campañas de apoyo para la gestión de contact center, biblioteca de información, puestos de trabajo y servicios de entrada.

Un servicio con valor agregado como establecer un porcentaje de abandono máximo del 20%, un técnico con el fin de que realice una visita semanal de 3 horas para el mantenimiento de los equipos o sistemas de la Unidad Prestadora de Salud, además del ahorro a la entidad estatal de pago por los servicios prestados dentro de las instalaciones propias, , teniendo en cuenta que la contratación de los servicios de CONTAC CENTER para la asignación de citas, se realiza para fines estrictamente necesarios para la coadyuvancia del cumplimiento de la funciones y fines de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia, se deja constancia en el presente Estudio de Conveniencia y Oportunidad, que la contratación se encuentra cumpliendo la normatividad referente a la austeridad de gasto, de acuerdo a los establecido en la comunicación oficial No. GS-2021-029870-DISAN del 19 de mayo de 2021 de la Dirección de sanidad, por el cual se imparten instrucciones para la Austeridad del Gasto, así como el artículo 19 ley 2155 de 2021 "por medio de la cual se expide la ley de inversión Social y se dictan otras disposiciones" y el Decreto 0199 de 2024 "por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto2024 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación.

Se deja constancia que se realizó la verificación en la página web de Colombia Compra Eficiente https://www.colombiacompra.gov.co/content/tienda-virtual, el día 02 de junio del 2026 verificando la existencia de acuerdos marcos vigentes frente al objeto del presente proceso, lo cual SI se encontró acuerdo marco vigente que se relacione al objeto contractual establecido. Sin embargo, al analizar los costos ofrecidos en el acuerdo marco posterior a realizar el proceso de simulación de cotización es de ($149.306.569,00) por mes, éstos superan en un 16,6% los valores ofrecidos por valor+ en su propuesta comercial los cuales son de ($122.961.184,00) por mes para la vigencia 2026 los valores se incrementan en base al aumento que se decrete al SMMLV. Se realizó proyección de aumento en base al porcentaje decretado para el año 2026 que fue del 23.7% así: simulación de cotización es de ($149.306.569,00) por mes, éstos superan en un 16,6% los valores ofrecidos por valor+ en su propuesta comercial y los valores ofrecidos por valor+ en su propuesta comercial los cuales son de ($122.961.184,00) por mes lo que hace improcedente adelantar un proceso de contratación a través de la tienda virtual del Estado Colombiano, la utilización del Acuerdo Marco resulta menos eficiente y menos favorable económicamente.





Gravamenes adicionales*

Gravamenes adicionales (automático)

| No | Descripción | Porcentaje |
|---|---|---|
| 1 | Cromapilla Jaime Ignacio Cadavid | 0,40% |
| 2 | IVDIGITAL | 0,40% |
| 3 | ICA | 0,80% |
| | Total porcentaje: | 1,60% |

Valor a agregar o eliminar Gravamenes:
1

| ANALISIS DE PRECIOS | | | |
|---|---|---|---|
| **N°** | **NOMBRE DEL SERVICIO** | **COTIZACION 1 VALOR + S.A.S.** | **COTIZACION 2 ACUERDO MARCO** |
| 1 | **PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCION DE SANIDAD UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA.** | **$122.961.184,00 IVA incluido para el año 2026** | **$149.306.569,00 IVA incluido para el año 2026** |

Analizando las dos propuestas se puede evidenciar que el valor obtenido después de realizar el proceso de cotización en el simulador de servicios BPO III del acuerdo marco de precios, tienda virtual Colombia Compra Eficiente superan en un 16,6% el valor ofertado por el contratista Valor + para la prestación de los mismos servicios.

La presente contratación tiene por finalidad garantizar la continuidad en la prestación de un servicio esencial asociado al acceso oportuno a los servicios de salud de los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional. En consecuencia, la necesidad que se pretende satisfacer corresponde a una actividad indispensable para el funcionamiento de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia y para la continuidad del servicio público de salud, razón por la cual la contratación resulta necesaria e inaplazable.

Para la Unidad Prestadora de Salud Antioquia el valor del Acuerdo Marco de Precios no representa un costo – beneficio, por el contrario, el consumo del recurso sería más prematuro. Si tenemos en cuenta la política de austeridad en el gasto emitida por el gobernó nacional, lo más consecuente es aceptar la propuesta ofrecida por el contratista Valor + quienes ofrecen los mismos servicios a menor costo, permitiendo un mejor aprovechamiento del recurso disponible.

En virtud de lo anteriormente expuesto y con fundamento en las consideraciones expresadas; el Jefe Unidad Prestadora De Salud Antioquia.

**R E S U E L V E:**

**ARTÍCULO 1º:** Celebrar un contrato bajo la modalidad de Contratación Directa – Interadministrativo con la entidad VALOR + S.A.S de NIT 900969726-2, cuyo objeto será el PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACIÓN GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA., por un valor de El valor estimado para el presente proceso

es la suma de seiscientos catorce millones ochocientos cinco mil novecientos veinte pesos CON CERO CENTAVOS MONEDA CORRIENTE ($614.805.920,00) para la vigencia 2026.

**ARTÍCULO 2º:** Establecer como ficha técnica del futuro contrato la siguiente:

| ITEM | CONDICIONES DEL SERVICIO |
|---|---|
| 1 | 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 ANTIOQUIA ***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. Si el contrato pasa de vigencia fiscal las partes realizaran una actualización de los valores pactados, teniendo presente que el servicio se presta con recurso humano, se debe incrementar con fundamento en el SMMLV |
| 2 | Una vez suscrito el contrato (firma de las partes), el contratista en coordinación con el dueño de la necesidad, realizarán un cronograma de trabajo, la cual debe incluir mínimo los siguientes puntos:<br>INCLUIR CRONOGRAMA DE TRABAJO con mínimo:<br>✓ Estructuración de IVR<br>✓ Capacitación de los agentes<br>✓ Cronograma el mismo día de inicio<br>✓ Niveles de atención<br>✓ Niveles de servicio |
| 3 | La Unidad Prestadora de Salud Antioquia debe entregar al CONTRATISTA 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. |
| 4 | El CONTRATISTA al inicio de la operación, debe entregar a la Unidad Prestadora de Salud Antioquia un listado de los Agentes y personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral. |
| 5 | Durante los dos (2) primeros meses de ejecución del contrato, el CONTRATISTA y la Unidad Prestadora de Salud Antioquia 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. |
| 6 | 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. |
| 7 | El CONTRATISTA debe prestar los Servicios Contac Center en castellano. |
| 8 | El CONTRATISTA previo requerimientos a través del coordinador del proyecto debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia. (Ajustar IVR, grabar e implementar nuevos anuncios.) |
| 9 | El CONTRATISTA previo requerimientos a través del coordinador del proyecto 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 sea requerido durante la ejecución del contrato. |
| 10 | El CONTRATISTA previo requerimientos a través del coordinador del proyecto debe poner a disposición de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia 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: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados entre otras |
| 11 | 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. |
| 12 | La Unidad Prestadora de Salud Antioquia previa justificación 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. |
| 13 | El horario de disponibilidad para la ejecución del contrato es el siguiente:<br>El servicio estará disponible de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 5:00 pm y sábados 8:00 am a 12:00m; Todo lo anterior en horario continuo; sin superar las 42 horas semanales estipuladas por MinTrabajo, para cumplir el horario pactado se establecerá una malla de turnos. |
| 14 | El CONTRATISTA debe poner a disposición para la Unidad Prestadora de Salud Antioquia 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 Antioquia un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios contratados. |
| 15 | El recurso humano contratado para gestionar la operación del presente contrato debe contar con internet, equipos de cómputo contaran con la versión licenciada de Office 365 y Windows 10/11 con Procesador mínimo core i 5 a 3.0 ghz, 8 gigas de ram, disco estado sólido; La Unidad Prestadora De Salud Antioquia, brindara todos los usuarios, accesos a herramientas, VPN, y/o similares para la prestación del servicio.<br>El CONTRATISTA debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio. |
| 16 | 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. |
| 17 | El CONTRATISTA debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona para el personal para la operación.<br>La plataforma o software debe: |

| | |
|---|---|
| | i. Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación;<br>ii. Visualizar el estado del personal en cualquier situación;<br>iii. Generar reportes diarios y consolidados<br>iv. Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma. |
| **18** | El Proponente debe disponer de un software que permita grabación del 90% de las llamadas con almacenamiento de 1 mes. Si La Unidad Prestadora de Salud de Antioquia requiere mantener esta información, podrá solicitar a Valor+ S.A.S que le sea entregada en unidades de CD (u otro medio que se defina entre las partes).<br>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, las cuales podrán ser solicitadas por el supervisor del contrato y/o ordenador del gasto. |
| **19** | El CONTRATISTA proporcionará la línea telefónica y WhatsApp para atender el canal de voz y atender todas las llamadas (Inbound/Outbound) mediante cuenta empresarial administrada por el contratista. |
| **20** | El CONTRATISTA es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). El CONTRATISTA es responsable de respaldar y proteger la información de modo que esta quede a disposición de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia y pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes. |
| **21** | Entregar a la Unidad Prestadora de Salud Antioquia el plan de contingencia dentro de los cinco (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 |
| **22** | El CONTRATISTA debe Disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar:<br>i. El número único de llamada<br>ii. Fecha y hora de la llamada<br>iii. El agente que atiende la llamada<br>iv. Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Unidad Prestadora de Salud Antioquia<br>v. Motivo de la llamada.<br>vi. Motivo de la terminación de la llamada<br>vii. Observaciones a la llamada<br>viii. Estado de la llamada<br>ix. Tiempo de llamada<br>x. 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).<br>xi. Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora).<br>xii. Integración o CTI |
| **23** | El CONTRATISTA debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas (ACD) que permita:<br>(i) Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes;<br>(ii) Enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la locución.<br>(iii) Gestionar las prioridades de asignación de llamadas.<br>(iv) Informar el tiempo de espera aproximado |
| **24** | El CONTRATISTA debe disponer de un software de gestión telefónica que permita:<br>i. El municipio y departamento de procedencia de la llamada.<br>ii. Enrutamiento realizado de la llamada<br>iii. Reprogramar la llamada<br>iv. 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 seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).<br>v. Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes.<br>vi. Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes.<br>vii. Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas.<br>viii. Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes.<br>ix. Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas. |
| **25** | Los Servicios contratados por la Unidad Prestadora de Salud Antioquia que involucren recurso humano y que no se ejecutan presencialmente en la sede del CONTRATISTA, el Proveedor podrá prestarlos bajo la modalidad de Teletrabajo haciendo uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones debiendo contemplar la aplicación y dar cumplimiento expreso a lo definido sobre la materia por parte del Ministerio del Trabajo.<br>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 Antioquia según las necesidades de la operación<br>El CONTRATISTA 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.<br>El CONTRATISTA debe garantizar las condiciones de eficiencia, disponibilidad, conectividad, seguridad de la información. |
| **26** | El CONTRATISTA deberá garantizar un porcentaje de atención efectiva no inferior al 80% y un porcentaje de abandono no superior al 20%, medidos mensualmente, conforme a los indicadores establecidos por la supervisión. |
| **27** | 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 de la orden de compra |
| **28** | Garantizar que los datos personales entregados por la Unidad Prestadora de Salud Antioquia sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales. |

| | |
|---|---|
| **29** | Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del presente contrato |
| **30** | 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. |
| **31** | Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del presente contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas. |
| **32** | Atender los cambios solicitados por la Unidad Prestadora de Salud Antioquia , respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles. |
| **33** | Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al CONTRATISTA en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo |
| **34** | Mantener actualizada la información requerida por el SIIF. |
| **35** | El CONTRATISTA debe Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia que se requieran para la prestación del servicio. |
| **36** | 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 presentación de la propuesta económica, conforme a la necesidad de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia |
| **37** | El CONTRATISTA deberá 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. |
| **38** | El uso de dispositivos móviles que puedan generar distracción durante la atención deberá ser restringida y solo será permitida a los agentes durante sus espacios establecidos de inactividad. Aplica solo al personal que se desempeña como agente general u operador de la línea. |
| **39** | El oferente Valor + se compromete a ejecuta campañas de recordación a los usuarios de manera constante, de acuerdo con las necesidades y conveniencias que se definan. La ejecución de las campañas incluye el intento de localización de los usuarios a través de diferentes canales de contacto: telefónico, mensaje de texto al celular (SMS), mensaje de correo electrónico (mail) o IVR (llamadas pregrabadas).<br><br>Para esta gestión, adicionalmente se implementarán la identificación de las personas con mayor probabilidad y mejor pronóstico de contractibilidad, con la finalidad de determinar la priorización de los usuarios y la valoración de resultados.<br>Cantidades estipuladas de gestiones a realizar mensualmente (ANS): Acuerdo de nivel de servicio.<br><br>• SMS: 15.000<br>• IVR: 15.000<br>• Email: 15.000<br>• Llamadas: 10.000<br><br>Servicios de salida<br><br>Estos servicios pueden utilizarse para:<br>• Telemarketing.<br>• Coordinación de Citas<br>• Encuestas de satisfacción.<br>• Actualización de datos.<br>• Campañas de salida con mensajes informativos. |
| **40** | El oferente Valor + se compromete a La solución contempla el diseño, desarrollo e implementación de un CRM como canal complementario que permita la recepción, organización y gestión de solicitudes de citas médicas por parte de los usuarios, así como el apoyo a la operación del call center.<br><br>Incluye:<br><br>• Canal digital de atención vía WhatsApp<br>• Canal web para registro de solicitudes<br>• Módulo CRM de gestión de solicitudes<br>• Módulo de atención por agentes<br>• Módulo de reportes e indicadores<br><br>No incluye<br><br>• Reemplazo del sistema actual de citas<br>• Integración directa con el sistema de agendas existente |
| **41** | El CONTRATISTA deberá verificar que el lenguaje y atención entre el agente y el usuario se encuentre enmarcados en el respeto, cordialidad y comunicación efectiva siguiendo los guiones establecidos para la atención. Esto se hará a través del supervisor de calidad, tomando de manera oportuna las acciones correctivas necesarias si es el caso. |

**ARTÍCULO 3º:** El plazo para la prestación del servicio objeto del presente proceso será hasta el 30 de noviembre del 2026 el cual iniciará a partir de la aprobación de la garantía única y suscripción de la carta de inicio.

De manera excepcional, cuando por razones enfocadas a la continuidad de la prestación del servicio y con el fin de dar prevalencia a la protección derechos fundamentales, se podrá adicionar y prorrogar el futuro contrato conforme a lo normado por Ley 80 de 1993, siempre cuando se cuente con la respectiva apropiación y autorización del cupo de vigencia futura, en concordancia con lo establecido en la Ley 819 de 2003, articulo 10 literal B, para efectos de realizar una debida planeación presupuestal que permita adquirir compromisos que afecten presupuestos de anualidades subsiguientes y así salvaguardar el derecho y a la vida y a la salud de los usuarios del subsistema de salud de la policía nacional, se hace claridad que el presupuesto contratado inicialmente para la presente vigencia tendrá la connotación de apalancamiento de vigencia futura.

**ARTÍCULO 4º:** Ordenar que una vez aprobada y firmada la presente resolución se proceda de conformidad con la Constitución y la Ley a dar cumplimiento a los principios de la contratación en especial la de publicidad, publicando el proceso en el expediente electrónico del proceso de la página web de Colombia Compra Eficiente – SECOP II la presente resolución. El lugar físico donde pueden ser consultados los estudios y documentos previos y el pliego de condiciones, será en la Oficina de Contratos, cuarto piso de La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA, ubicada en la carrera 43 A No. 48 C Sur – 45 Barrio Primavera Envigado Antioquia.

**ARTÍCULO 5º:** Invitar a las Veedurías Ciudadanas y demás entes de control, para que participen en la etapa precontractual, contractual y postcontractual del presente proceso de contrataron.

**ARTÍCULO 6º:** Contra el presente acto no procede recurso alguno de conformidad con lo establecido en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 7º:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE:**

Dada en Envigado – Antioquia, el día 04/06/2026

Capitán **CLAUDIA MARCELA MEJIA ALVAREZ**
Jefe Unidad Prestadora De Salud Antioquia(E)

Elaborado por: Intendente BRYAN MANUEL TOSCANO LÓPEZ
Revisado Por: Intendente BRYAN MANUEL TOSCANO LÓPEZ Responsable Grupo contratos
Revisado Por: Intendente JHON JAIRO CHAVARRIA HURTADO Jefe logístico (E)
Revisado Por: Abogada NATHALIA DURANGO PETRO Asesor Jurídico
Fecha de Elaboración: 04/06/2026
Ubicación: D//: Precontratos/Contratación Directa – Interadministrativo/219. PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a la norma y disposiciones legales vigentes y por lo tanto bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del ordenador del gasto de la Unidad Prestadora de Salud Antioquia