Santa Marta, agostol 21 de 2026.

Señor:
PEDRO HERNANDEZ V
Avanza Smart S.A.S.
Movil 3023934644
E. S. D.

ASUNTO: Invitación a presentar cotización

Por medio del presente escrito, y con fundamento en los Acuerdos de Junta Directiva Nos. Acuerdo No. 0002 del 10 de octubre del 202 la Resolución N°135 del 14 de MAYO de 2025, Estatuto y Manual de Contratación de la E.S.E. ALEJANDRO PRÓSPERO REVEDREND; me permito solicitar, **en el término de la distancia,** presentación de oferta, la cual deberá tener en cuenta los siguientes parámetros:

3. OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES, AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDOS PARA SU EJECUCIÓN.

3.1. Objeto. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOLUCIÓN TELEFÓNICA MEDIANTE PBX PARA GESTIONAR LA CENTRAL DE CITAS Y SEDE ADMINISTRATIVA DE LA E.S.E ALEJANDRO PRÓSPERO REVEREND ASI COMO EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO"

***4.* ALCANCE GENERAL**

	CARACTERÍSTICAS
ESPECIFICACIONES MÍNIMAS	• Disponibilidad para registrar 20 operadores de call center con capacidad de ampliación hasta de 40 operadores PBX. • Permitir grabación de mensaje de bienvenida y menú digital de atención. • Suministrar 01 troncal SIP con disponibilidad de línea call center de 40 llamadas simultaneas entrantes con números diferentes. • Suministrar 01 troncal SIP con disponibilidad de línea call administrativa de 10 llamadas simultaneas entrantes con números diferentes. • Permitir grabación de un menú de bienvenida distinto por cada troncal SIP. • Minutos ilimitados a líneas telefónicas FIJAS desde los teléfonos IP y SOFTPHONE, llamadas ilimitadas entre las extensiones internas. • Servicio de reportes y grabación de llamadas, monitoreo susurro, escucha o intervención de llamadas. • Colas de llamadas y redireccionamiento de llamadas. • Redireccionamiento a números de celular de usuarios internos. • Grupo de timbrado y atención personalizada. Ruteo de horario de apertura y vacaciones. • Suministro comodato de 40 teléfonos IP.
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	• Entregar cronograma de mantenimiento preventivo de periodicidad bimestral a los equipos suministrados. • Entregar coplas de actas de mantenimiento preventivo al supervisor. • Prestar el servicio de mantenimiento correctivo cuando sea necesario y efectuar reemplazo en caso de daños de teléfonos y demás dispositivos garantizando la disponibilidad del servicio.
SOPORTE, CAPACITACIÓN Y GARANTÍA	• Suministrar una línea telefónica para la atención de requerimientos de solicitudes de soporte técnico. • Las solicitudes de soporte técnico deben ser atendidas de manera inmediata en un plazo máximo de 2 horas, los 7 días de la semana. • Garantizar que la solución telefónica esté disponible los 7 días de la semana por las 24 horas del día durante la vigencia del contrato. Si se presentan daños en las partes o componentes de los equipos

Vigilado Supersalud

	suministrados y defectos de fábrica se deberán cambiar los dispositivos por equipos de iguales o superiores características.

Las actividades mencionadas, incluirán la mano de obra, los materiales necesarios, transporte, tasas, impuestos y contribuciones y todos los demás gastos inherentes a la ejecución de las actividades contempladas en el contrato.

La cotización deberá ser presentada en la sede Administrativa de la E.S.E. ALEJANDRO PRÓSPERO REVEREND, ubicada en la Avenida Libertador No 25-67 de la ciudad de Santa Marta.

Cordialmente,

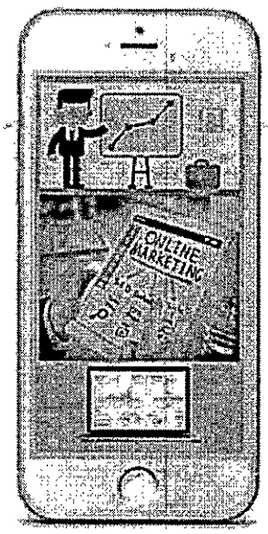
JESUS ALBERTO AVENDAÑO PEREZ
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Proyectó: Hugo A BC- Contratista OAJ

Vigilado Supersalud

Avanza Smart

COTIZACION



ASISTENTE VIRTUAL

Genero conversaciones automatizadas con respuestas en segundos.

WHATSAPP INTERACTIVO

Brindo respuestas inmediatas a preguntas frecuentes con un servicio 24/7 todo el año.

SMS MASIVO

Envío mensajes de texto masivos a todos los operadores en segundos.

SMS+LANDING PAGE

Envío exclusivas presentaciones que provoquen una respuesta de sus clientes.

MENSAJES DE VOZ (CALLBLASTING)

Envío mensajes de voz a fijos y móviles.

Condiciones Comerciales

Precios: Los valores en dólares de la factura definitiva se liquida a la TRM del día de Facturación no menor a la importación o compra. **Vigencia por 3 dias.**
Forma de Pago: anticipado.
Trámite: es requerido recibir la aprobación por escrito (orden de compra o email de aprobación).
Garantía de equipos: Entregado por fabricante y por defectos de fabricacion, según lo descrito en propuesta.
Nota: no cubre fallas por mal manejo, uso deficiente o negligente de los equipos, ni tampoco materiales o elementos considerados como de consumo o desgaste natural.
Disponibilidad: con equipos en inventario 3 a 5 dias calendario.

Atentamente,



Pedro Hernández V.
Project Manager
Avanza Smart

Avanzar es cambiar la manera de ver las cosas

developer@avanzasmart.com
www.avanzasmart.com
+57 302 3934644

Avanza Smart.
avanza.smart

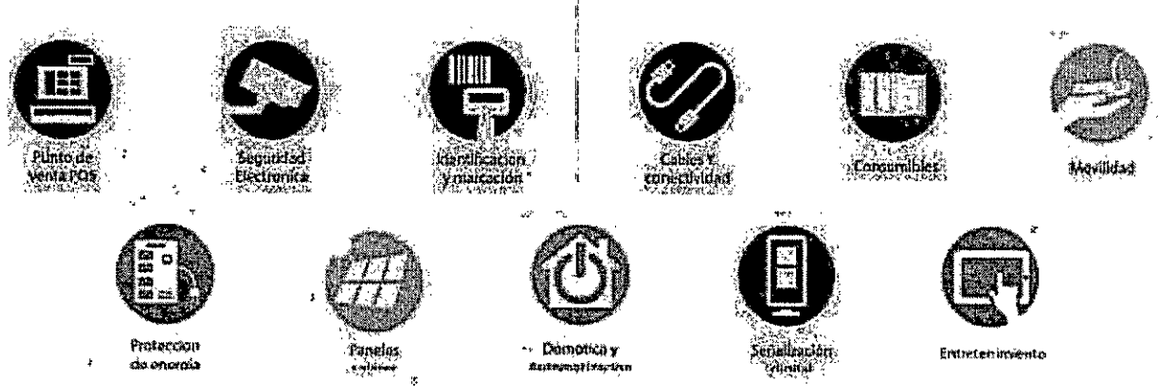
COTIZACION

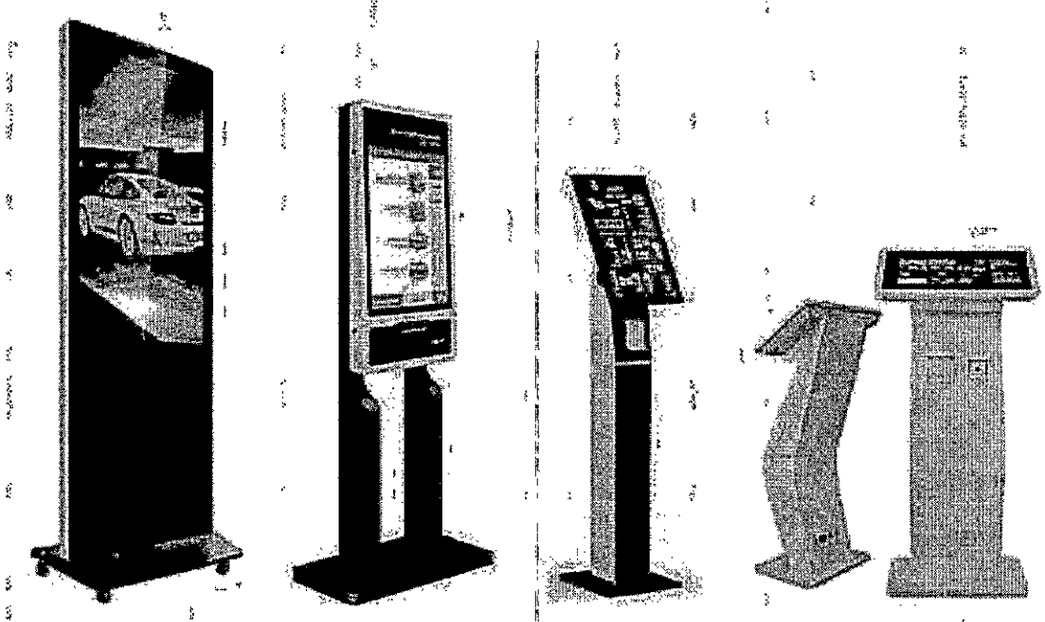
AVANZA SMART S.A.S.
Nit: 900.872.723-2

Cotización N°: 07524
Fecha: 2026-08-18

Cliente:	ESE ALEJANDRO PROSPERO REVEREND		
Nit:		Contacto	ADRIANA ARIZA
Dirección:		Celular:	
Ciudad:	SANTA MARTA	Tel:	
Email:			

Propuesta COTIZACION SERVICIO DE IPPBX CON CALL CENTER EN SITIO - PAGO UNICO INSTALACION





Esperamos cumplir sus expectativas y convertirnos en su aliado estratégico de confianza, buscando siempre el **mayor beneficio y calidad de servicio** para **ESE ALEJANDRO PROSPERO REVEREND**

Avanza Smart

COTIZACION

Propuesta Comercial

Estimado(a) ADRIANA ARIZA, a continuación, detallamos nuestra propuesta para los equipos solicitados. Esta propuesta fue realizada en **pesos colombianos:**

Item	Marca	Modelo	Descripción	Cant.	Garantía	P. Unitario	P. Total
1	AVANZA SMART	SERVICIO 001	SERVICIO DE CONFIGURACION INICIAL DE 20 EXTENSIONES EN IPPBX EN TERMINALES DE COMPUTO CON SOFTPHONE Y TELEFONOS IPS CONFIGURACION DE TRONCAL SIP PARA ENTRADA Y SALIDA DE LLAMADAS NACIONALES Y CELULARES CONFIGURACION DE IVRS SEGUN NECESIDAD DEL CLIENTE FUNCIONALIDADES IPPBX TALES COMO BUZON DE VOZ VOICE TO MAIL SALAS DE CONFERENCIAS DESVIO DE LLAMADAS CONFIGURACION DE FUNCIONALIDAD CALL CENTER PARA NUEVE 19 AGENTES Y UN 1 SUPERVISOR INICIALMENTE SOPORTANDO LA NECESIDAD ACTUAL Y QUE A FUTURO LE PERMITE CRECER EN USUARIOS Y FUNCIONALIDAD SERVICIO DE PAGO UNICO	1		$3.500.000,00	$3.500.000,00
2	AVANZA SMART	SERVIICIO 005	SERVICIO DE SERVIDOR IPPBX ASTERISK CON EL PAQUETE DE DITRIBUCION ISSABEL PARA CALL CENTER EN SITIO LA PLATAFORMA CUENTA CON LAS SIGUIENTES FUNCIONALIDADES CONSOLA SUPERVISOR CONSOLA AGENTE SERVICIO DE LLAMADAS SALIENTES SERVICIO DE LLAMADAS ENTRANTES GRABACION DE LLAMADAS CAMPANAS CREACION DE COLAS DE ATENCION IVR DE LA COLA POSIBILIDAD DE RE DIRECCIONAMIENTO VOICE TO EMAIL CONFIGURACION PARA HORARIOS HABIL NO HABIL CONFIGURACION DE RECESOS FORMULARIOS REPORTES REPORTE DE BREAKS DETALLE DE LLAMADAS LLAMADAS POR HORA LLAMADAS POR AGENTE TIEMPO EN ESPERA TIEMPO LOGIN LOGOUT LLAMADAS ENTRANTES GRAFICO DE LLAMADAS POR HORA MONITOREO DE AGENTES MONITOREO DE LLAMADAS ENTRANTES INFORMACION DEL AGENTE REPORTE GENERAL DE TIEMPO CONEXION AGENTES POR DIA REPORTE DE TRONCALES USADAS POR HORA EN EL DIA ESTADISTICAS DE ATENCION INCLUYE GRABACION POR 365 DIAS PARA 20 AGENTES EN LLAMADAS DE CALL CENTER CAPACITACION BASICA PARA EQUIPO DE IT 4 HORAS Y CAPACITACION EN FUNCIONALIDAD PARA SUPERVISOR 4 HORAS NUESTROS INGENIEROS ESTAN CERTIFICADOS BAJO LA TECNOLOGIA DE TELEFONIA IP ASTERISXK Y EN LAS SOLUCIONES A IMPLEMENTAR EN EL PROYECTO LO QUE GARANTIZA EL EXITO DEL PROYECTO EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS SERVICIO MENSUAL A 12 MESES PAGO ANTICIPADO, 2 NUMEROS CABECERA 40 CANALES DE ENTRADA	1	1 Año(s)	$8.850.000,00	$8.850.000,00
3	AVANZA SMART	MANTENIMIENTO Y SOPORTE	SOPORTE BASICO REMOTO 5 X 8 SOPORTE REMOTO CON 3 NIVELES DE INCIDENCIA SEGUN ISO 31000 BAJA MEDIA Y ALTA DE LUNES A VIERNES DE 800 AM 1200 PM Y DE 200 PM 6 PM INCLUYE 2 VISITAS EN SITIO AL ANO PARA MANTENIMIENTO EN SITIO BAJO PROGRAMACION ACTIVIDADES FUERA DEL ALCANCE DEL SERVICIO CONTRATADO CONSULTORIAS PROGRAMACIONES INTEGRACIONES CAMBIOS MIGRACIONES AUDITORIAS IT DESARROLLO Y CUALQUIER ACTIVIDAD FUERA DE ALCANCE DE SOPORTE SERVICIO MENSUAL A 12 MESES PAGO ANTICIPADO	1	1 Año(s)	$1.100.000,00	$1.100.000,00
						Subtotal	$11.302.521
						IVA	$2.147.427
						Total	$13.450.500

Observaciones:

* Esta cotización es una recomendación basada en la solicitud de **ESE ALEJANDRO PROSPERO REVEREND** por lo tanto debé ser analizada y aprobada por su departamento de IT.

Santa Marta, Agosto 21 de 2026.

Señor:
GERMÁN DAVID TORRES PEREZ
Representante legal Soluredys Soluciones Integrales S.A.S.
Manzana 8 casa 4 Urbanización Filadelfia-Santa Marta (Magdalena).
E. S. D.

ASUNTO: Invitación a presentar cotización

Por medio del presente escrito, y con fundamento en los Acuerdos de Junta Directiva Nos. Acuerdo No. 0002 del 10 de octubre del 202 la Resolución N°135 del 14 de MAYO de 2025, Estatuto y Manual de Contratación de la E.S.E. ALEJANDRO PRÓSPERO REVEDREND; me permito solicitar, **en el término de la distancia**, presentación de oferta, la cual deberá tener en cuenta los siguientes parámetros:

1. **OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES, AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDOS PARA SU EJECUCIÓN.**

1.1. **Objeto. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOLUCIÓN TELEFÓNICA MEDIANTE PBX PARA GESTIONAR LA CENTRAL DE CITAS Y SEDE ADMINISTRATIVA DE LA E.S.E ALEJANDRO PRÓSPERO REVEREND ASI COMO EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO"**

2. **ALCANCE GENERAL**

	CARACTERÍSTICAS
ESPECIFICACIONES MÍNIMAS	• Disponibilidad para registrar 20 operadores de call center con capacidad de ampliación hasta de 40 operadores PBX. • Permitir grabación de mensaje de bienvenida y menú digital de atención. • Suministrar 01 troncal SIP con disponibilidad de línea call center de 40 llamadas simultaneas entrantes con números diferentes. • Suministrar 01 troncal SIP con disponibilidad de línea call administrativa de 10 llamadas simultaneas entrantes con números diferentes. • Permitir grabación de un menú de bienvenida distinto por cada troncal SIP. • Minutos ilimitados a líneas telefónicas FIJAS desde los teléfonos IP y SOFTPHONE, llamadas ilimitadas entre las extensiones internas. • Servicio de reportes y grabación de llamadas, monitoreo susurro, escucha o intervención de llamadas. • Colas de llamadas y redireccionamiento de llamadas. • Redireccionamiento a números de celular de usuarios internos. • Grupo de timbrado y atención personalizada. Ruteo de horario de apertura y vacaciones. • Suministro comodato de 40 teléfonos IP.
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	• Entregar cronograma de mantenimiento preventivo de periodicidad bimestral a los equipos suministrados. • Entregar copias de actas de mantenimiento preventivo al supervisor. • Prestar el servicio de mantenimiento correctivo cuando sea necesario y efectuar reemplazo en caso de daños de teléfonos y demás dispositivos garantizando la disponibilidad del servicio.
SOPORTE, CAPACITACIÓN Y GARANTÍA	• Suministrar una línea telefónica para la atención de requerimientos de solicitudes de soporte técnico. • Las solicitudes de soporte técnico deben ser atendidas de manera inmediata en un plazo máximo de 2 horas, los 7 días de la semana. • Garantizar que la solución telefónica esté disponible los 7 días de la semana por las 24 horas del día durante la vigencia del contrato. Si se presentan daños en las partes o componentes de los equipos

Vigilado Supersalud

	suministrados y defectos de fábrica se deberán cambiar los dispositivos por equipos de iguales o superiores características.

Las actividades mencionadas, incluirán la mano de obra, los materiales necesarios, transporte, tasas, impuestos y contribuciones y todos los demás gastos inherentes a la ejecución de las actividades contempladas en el contrato.

La cotización deberá ser presentada en la sede Administrativa de la E.S.E. ALEJANDRO PRÓSPERO REVEREND, ubicada en la Avenida Libertador No 25-67 de la ciudad de Santa Marta.

Cordialmente,

JESUS ALBERTO AVENDAÑO PEREZ
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Proyectó: Hugo A BC- Contratista OAJ

Vigilado Supersalud

Cel: (57)301 4420694
Mz 8a Casa 4 Urb. Filadelfia - Santa Marta
www.soluredys.com

SoluRedys
Soluciones Integrales S.A.S

PROPUESTA COMERCIAL

CLIENTE: ESE ALEJANDRO PROSPERO REVEREND FECHA: 20/08/2026

De acuerdo a su solicitud, me permito enviarle la siguiente propuesta comercial:

Objetivo satisfacer la necesidad del cliente en cuanto al requerimiento de un call center para atención de usuarios.

Solución:

PLANTA PBX

SERVICIO DE SOLUCION TELEFONICA PBX PARAGESTION DE CENTRAL DE CITAS Y SEDE ADMINISTRATIVA DE LA E.S.E ALEJANDRO PROSPERO REVEREND

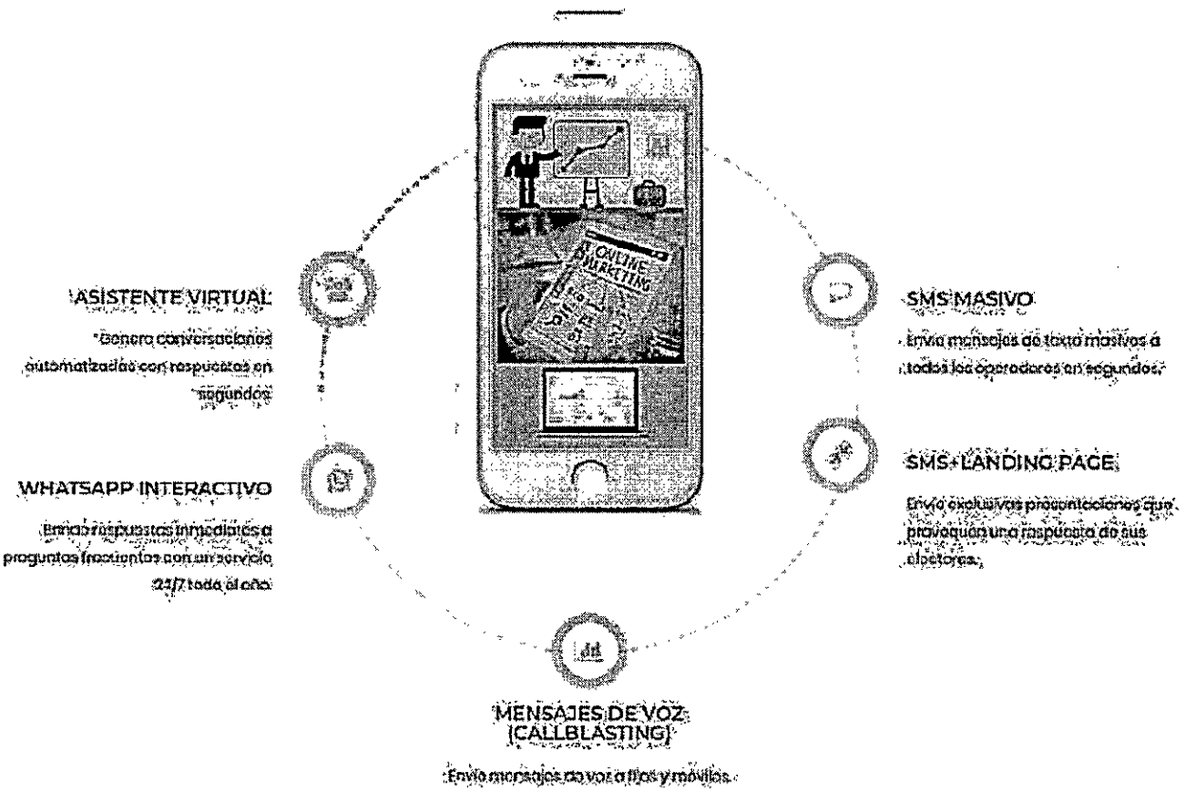
Características del servicio:

- Entregar una (2) PBX alojada en equipo repetidor (Servidor Linux CentOS con aplicativo Isabell pbx para línea del Call Center en comodato instalado en las instalaciones de la ESE ofreciendo una disponibilidad 24hr/365dias.
- Usuarios a registrar 20 operadores Call center con ampliación hasta 40 operadores pbx. (Software SoftPhone)
- IVR Multinivel – Grabación de bienvenida y menú digital de atención.
- 1 troncal sip con disponibilidad línea call center **40** llamadas simultaneas entrantes.
- 1 troncal sip con disponibilidad línea administrativa **10** llamadas simultaneas entrantes.
- Minutos Ilimitados a FIJO marcando desde los teléfonos IP y Softphone
- Llamadas ilimitadas entre extensiones internas.
- Servicio de reporteria y grabaciones, monitoreo susurro, escucha o intervención de llamadas.
- Colas de llamada y re direccionamiento de llamadas.
- Mantenimiento correctivo y preventivo de servicios sip.

Cel: (57)301 4420694
Mz 8a Casa 4 Urb. Filadelfia - Santa Marta
www.soluredys.com

SoluRedys
Soluciones Integrales S.A.S

- Redireccionamiento a números celular de usuarios internos.
- Grupos de timbrado y atención personalizada. Ruteo de horario de apertura y vacaciones
- Suministro en comodato de 40 Teléfonos ip



Condiciones a tener en cuenta:

Las troncal SIP tendrán un identificar numero celular el cual se puede integrar con WhatsApp, suministrado por nosotros.

Cel: (57)301 4420694
Mz 8a Casa 4 Urb. Filadelfia - Santa Marta
www.soluredys.com

SoluRedys
Soluciones Integrales S.A.S

Las extensiones son ilimitadas pueden crearse en teléfonos físicos SIP ip, móviles celulares por app, y por página web o softphone.

Tiempo de entrega dos días luego de aceptación de la propuesta.

INVERSION TOTAL:

☑ Planta PBX: **$ 9.860.114** mensual IVA Incluido.

NOTA: Contratación mínima 3 mes en planta PBX.

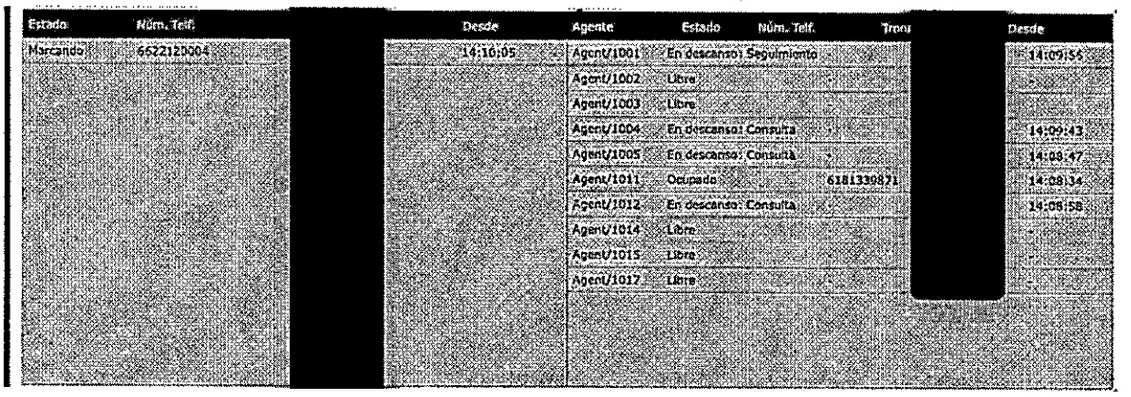
Software a usar y app: Asterisk isabell, zoiper app, 3cx app.

Tipos de reporte:

Monitoreo en tiempo real
Para mi gusto, esta es la pantalla más útil del módulo de call center. Podemos observar el comportamiento de nuestras campañas, base de datos y agentes en una sola pantalla.

Cel: (57)301 4420694
Mz 8a Casa 4 Urb. Filadelfia - Santa Marta
www.soluredys.com

SoluRedys
Soluciones Integrales S.A.S

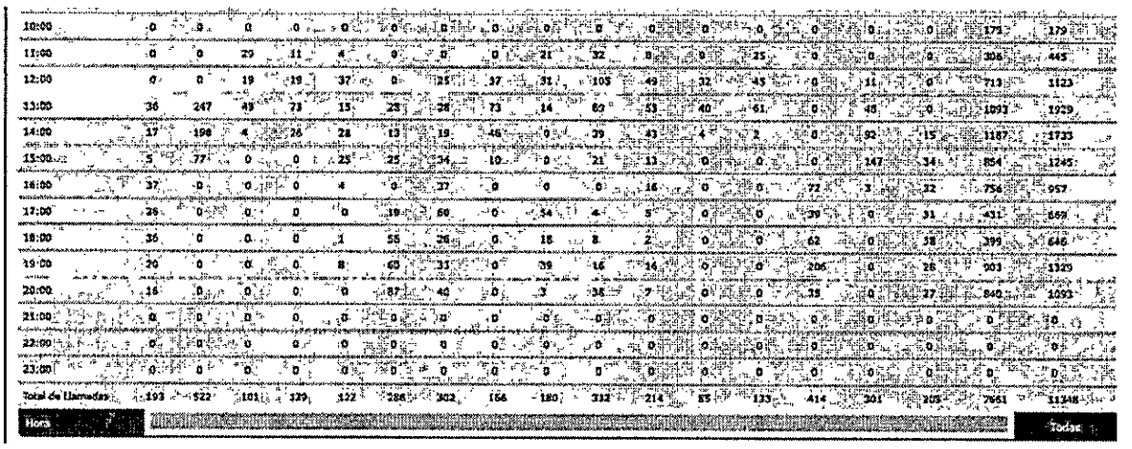


Estado	Núm. Telf.	Desde
Marcando	6622120004	14:10:05

Agente	Estado	Núm. Telf.	Desde
Agent/1001	En descanso: Seguimiento		14:09:56
Agent/1002	Libre		
Agent/1003	Libre		
Agent/1004	En descanso: Consulta		14:09:43
Agent/1005	En descanso: Consulta		14:08:47
Agent/1011	Ocupado	6181339871	14:08:34
Agent/1012	En descanso: Consulta		14:08:58
Agent/1014	Libre		
Agent/1015	Libre		
Agent/1017	Libre		

Cantidad de llamadas por campaña

Este reporte nos permite visualizar la cantidad de llamadas por campaña. Aqui se incluyen buzones de voz, ya que issabel no tiene la capacidad de eliminar los mismos en las campañas. Si requieres quitar los buzones de voz, se requieren hacer ajustes al sistema.



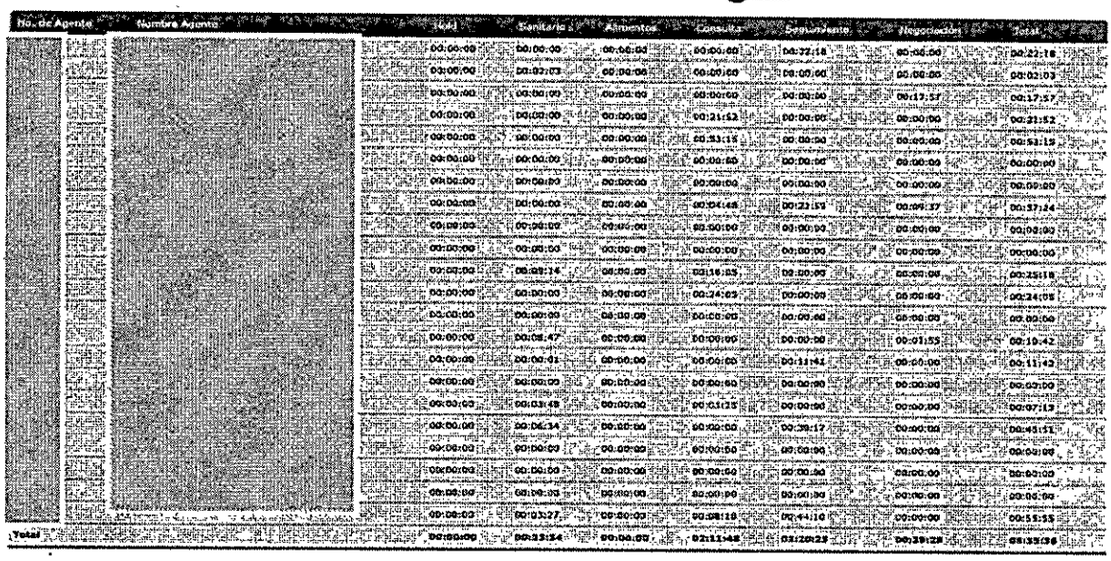
Hora																			
10:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	179	179
11:00	0	0	29	11	4	0	0	0	21	32	0	0	25	0	0	0	308	445
12:00	0	0	19	19	37	0	25	37	31	105	49	32	45	0	11	0	713	1123
13:00	36	247	49	73	15	28	28	73	14	69	53	40	61	0	48	0	1091	1929
14:00	17	198	4	26	28	13	19	46	0	39	43	4	2	0	92	15	1187	1733
15:00	5	77	0	0	25	25	34	10	0	21	13	0	0	0	147	34	854	1245
16:00	37	0	0	0	4	0	37	0	0	0	16	0	0	72	3	32	756	957
17:00	26	0	0	0	0	19	60	0	54	4	5	0	0	39	0	31	431	669
18:00	36	0	0	0	1	55	26	0	18	8	2	0	0	62	0	38	399	646
19:00	20	0	0	0	8	65	31	0	39	16	14	0	0	206	0	26	903	1329
20:00	16	0	0	0	0	87	40	0	3	38	7	0	0	35	0	27	840	1093
21:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de Llamadas	193	522	101	129	122	288	302	166	180	312	214	85	135	414	301	205	7651	11348

Descansos de los agentes

Esta pantalla de reportes, nos permite entender cómo se comportan los agentes en el tiempo en que están en una llamada. Así puedes tomar desiciones en relación a tu personal para apoyarlos a dar su mejor rendimiento. Quizás puedas proveer alimentos, o capacitar, de este modo evitas los descansos no necesarios.

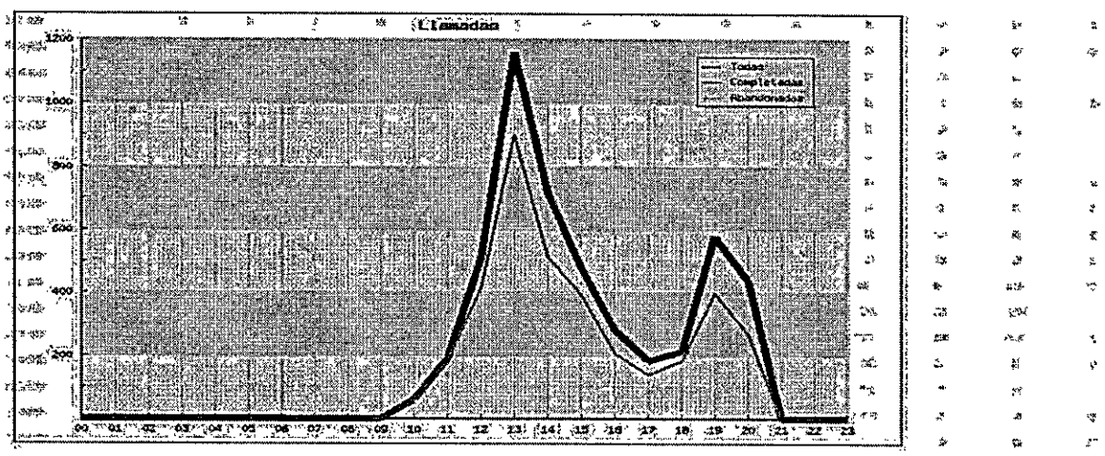
Cel: (57)301 4420694
Mz 8a Casa 4 Urb. Filadelfia - Santa Marta
www.soluredys.com

SoluRedys
Soluciones Integrales S.A.S



llamadas por hora

Que te parece un reporte de las llamadas por hora, y aun mejor, uno donde elimines los buzones de voz, y solo obtengas las llamadas efectivas de tu call center. Estos reportes te darán mucho norte de la capacidad de tu call center por horarios. Lo mejor es que lo tenemos en grafica de fácil análisis.



Efectividad por agente

Cel: (57)301 4420694
Mz 8a Casa 4 Urb. Filadelfia - Santa Marta
www.soluredys.com

SoluRedys
Soluciones Integrales S.A.S

Este reporte te permite entender la capacidad de cada agente en cuanto a llamadas atendidas por dia, mes o año. incuso obtener el promedio que tu agente puede retener a una persona en llamada.

No. Agente	Agente	Tipo	Cola	Llamadas Contestadas	Duración	Promedio	Llamada más Larga
		Inbound		74	01:07:04	00:00:54	00:07:02
		Inbound		10	00:12:28	00:01:13	00:03:10
		Inbound		27	00:15:26	00:00:34	00:05:29
		Inbound		93	01:21:25	00:00:52	00:09:56
		Inbound		35	00:48:54	00:01:23	00:09:48
		Inbound		116	02:04:00	00:01:04	00:05:24
		Inbound		275	02:49:20	00:00:37	00:07:08
		Inbound		387	02:53:26	00:00:26	00:07:22
		Inbound		169	02:09:50	00:00:46	00:07:05
		Inbound		129	03:16:57	00:00:39	00:05:35
		Inbound		463	04:50:08	00:00:37	00:06:44
		Inbound		119	01:35:57	00:00:48	00:08:50
		Inbound		90	00:52:13	00:00:34	00:09:23
		Inbound		49	00:37:58	00:00:46	00:06:28
		Inbound		52	00:22:21	00:00:25	00:03:59
		Inbound		334	03:58:05	00:00:42	00:10:50
		Inbound		77	00:37:57	00:00:29	00:05:42
Total				2804	30:13:50	00:00:38	00:10:50
No. Agente	Agente	Tipo	Cola	Llamadas Contestadas	Duración	Promedio	Llamada más Larga

Atte.

ING. GERMAN DAVID TORRES PEREZ
Soluredys SI S.A.S
Nit. 901.066.891-8