

FORMATO No. 2A
ACREDITACIÓN EXPERIENCIA PONDERABLE

Bogotá D.C., agosto 05 de 2026.

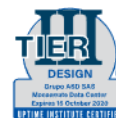
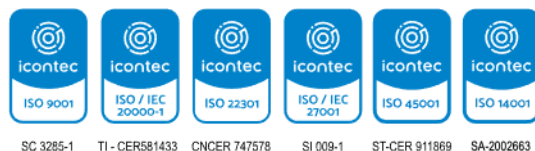
Señores

FIDUPREVISORA S.A, COMO VOCERA Y ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DE LA CUENTA ESPECIAL DE LA NACIÓN FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG.

Bogotá D.C.

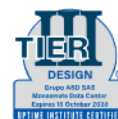
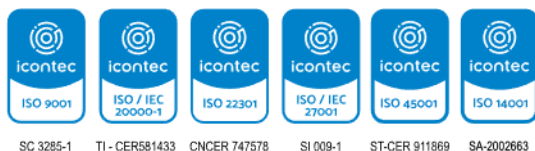
Asunto: Proceso de Selección No. ICSA-002-2026

Objeto: "Contratar la prestación de servicios integrales de gestión operativa especializada BPO y Contact Center para el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG"



ITEM	EMPRESA O ENTIDAD CONTRATANTE	IDENTIFICACIÓN No. DEL CTO	OBJETO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	TOTAL MESES EJECUTADOS	VALOR TOTAL EJECUTADO (INCLUIDO IVA)	VALOR TOTAL EJECUTADO IVA EN SMLMV
1	FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD	ORDEN DE COMPRA No. 71385	Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud	01/07/2021	15/02/2023	19 meses	\$48.991.043.618,00	42.233,66
2	FAMISANAR	S/N	Prestar por sus propios medios, en forma independiente y con plena autonomía técnica administrativa y financiera, los servicios especializados de Contact Center y BPO que FAMISANAR requiera para la atención eficiente y oportuna de sus afiliados, aportantes y demás grupos de interés.	01/01/2024	31/12/2024	11 meses	\$10.834.147.472,00	8.333,96
3	DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR	ORDEN DE COMPRA No. 75586-DISGA-2021	Prestación de servicios de Centro de Contacto para la Dirección de Sanidad	7/09/2021	30/09/2022	12 meses	\$8.485.117.778,87	8.485,12

Cordialmente,



Razón Social

NIT.

Régimen tributario al cual pertenece

Dirección

Teléfono:

Fax:

Correo electrónico

Ciudad

**GRUPO ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN
DE DATOS SOCIEDAD POR ACCIONES
SIMPLIFICADA – GRUPO ASD S.A.S.**

860.510.031 – 7

Común

Calle 32 No. 13 – 07

3402501

N/A

aflorez@grupoasd.com, rpino@grupoasd.com,

rflorez@grupoasd.com

Bogotá D.C.



Firma

ARMANDO FLÓREZ PINZÓN

Representante Legal

C.C. No. 3.229.404 de Usaquén

FIRMA Y SELLO

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL CERTIFICACIÓN DE CONTRATOS Código: SDS-CON-FT-053 V.3	Elaborado por: Luis Eduardo Zamora Sánchez Revisado por: Héctor Fabio González Castellanos Aprobado por: Luz Myriam Ciro Flórez	
--	---	--	---

EL SUSCRITO SUBDIRECTOR DE CONTRATACIÓN

CERTIFICA QUE:

Revisada la TVEC se evidenció que **EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD** identificado con NIT 800.246.953-2 suscribió con **UNION TEMPORAL ASD-IQ**, identificada con NIT **901.444.076-3**, orden de compra con las siguientes condiciones y especificaciones:

ORDEN DE COMPRA N° 71385 suscrito el 24 de junio de 2021.

OBJETO: *"Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud."*

VALOR INICIAL: TREINTA Y DOS MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS SIETE PESOS (\$32.947.656.507) M/CTE.

VALOR ADICIÓN 1: TRES MIL QUINIENTOS QUINCE MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS (\$3.515.879.632) M/CTE.

VALOR ADICIÓN 2: OCHO MIL SEISCIENTOS SETENTA MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS VEINTITRÉS PESOS (\$8.670.985.523) M/CTE.

VALOR ADICIÓN 3: TRES MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS VEINTIÚN MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS (\$3.856.521.956) M/CTE.

VALOR TOTAL: CUARENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES CUARENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS DIECIOCHO PESOS (\$48.991.043.618) M/CTE.

FECHA DE INICIO DEL CONTRATO: 01 de julio de 2021.

PLAZO INICIAL DE DURACIÓN DEL CONTRATO: Dieciocho (18) meses.

PRÓRROGA: Un (01) mes y quince (15) días.

PLAZO TOTAL DE DURACIÓN DEL CONTRATO: Diecinueve (19) meses y quince (15) días.

FECHA FINAL DEL CONTRATO: 15 de febrero de 2023.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL CERTIFICACIÓN DE CONTRATOS Código: SDS-CON-FT-053 V.3	Elaborado por: Luis Eduardo Zamora Sánchez Revisado por: Héctor Fabio González Castellanos Aprobado por: Luz Myriam Ciro Flórez	
--	--	--	---

Las actividades establecidas en el contrato fueron las siguientes:

1. *Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18.*
2. *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. 11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.*
3. *Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8.*
4. *Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.*
5. *Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.*
6. *Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.*
7. *Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales*
8. *Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.*
9. *Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.*
10. *Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.*
11. *Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.*
12. *Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.*
13. *Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.*
14. *Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL CERTIFICACIÓN DE CONTRATOS Código: SDS-CON-FT-053 V.3	Elaborado por: Luis Eduardo Zamora Sánchez Revisado por: Héctor Fabio González Castellanos Aprobado por: Luz Myriam Ciro Flórez	
--	--	--	---

15. *Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.*
16. *Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos*
17. *Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO*
18. *Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud*
19. *Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.*
20. *Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.*
21. *Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.*
22. *Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.*
23. *11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.*
24. *Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.*
25. *Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.*
26. *Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.*
27. *Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.*
28. *Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL CERTIFICACIÓN DE CONTRATOS Código: SDS-CON-FT-053 V.3	Elaborado por: Luis Eduardo Zamora Sánchez Revisado por: Héctor Fabio González Castellanos Aprobado por: Luz Myriam Ciro Flórez	
--	--	--	---

29. *Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.*
30. *Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación*
31. *Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio*
32. *Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, 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 de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.*
33. *Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber:*
 - a) *Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. Para este caso la Entidad Compradora no deberá solicitar la experiencia de la ficha técnica del agente en caso que dicho agente sea vinculado por medio del primer empleo.*
 - b) *Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la siguiente: Declaración juramentada, , de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.*
34. *Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL CERTIFICACIÓN DE CONTRATOS Código: SDS-CON-FT-053 V.3	Elaborado por: Luis Eduardo Zamora Sánchez Revisado por: Héctor Fabio González Castellanos Aprobado por: Luz Myriam Ciro Flórez	
--	--	--	---

35. El Proveedor 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.
36. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.
37. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.

El mencionado contrato se encuentra **TERMINADO POR PLAZO**.

Esta constancia se expide a solicitud de la interesada, a los diez (10) días del mes de julio de 2023.


CRISTHIAN FELIPE YARCE BARRAGÁN

Elaboró: Ingri Yulieth Moreno Forero – Contratista Subdirección de Contratación.
 Revisó: Nureidis Torres Vivas – Contratista Subdirección de Contratación. *NTV*

Correo electrónico: utasdiq@iq-online.com

"Respetada ciudadana – ciudadano. La Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud con el propósito de mejorar su Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, amablemente lo invita a que una vez reciba respuesta a su petición, nos dé su opinión y sugerencias contestando la ENCUESTA VIRTUAL que hemos dispuesto en el link <https://forms.office.com/r/eaJvqNaE0>. Sus comentarios nos comprometen a mejorar, no le tardará más de 2 minutos el responderla. MUCHAS GRACIAS".

**LA DIRECCIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD
EPS FAMISANAR S.A.S.**

CERTIFICA:

Que, entre la **EPS FAMISANAR S.A.S., Y GRUPO ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE DATOS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA - GRUPO ASD SAS** identificado con **NIT 860510031** se suscribió un contrato de prestación de servicios, el cual contemplo:

PRIMERA – OBJETO DEL CONTRATO *Mediante el presente contrato de prestación de servicios el CONTRATISTA se obliga para con FAMISANAR, a prestar por sus propios medios, en forma independiente y con plena autonomía técnica administrativa y financiera, los servicios especializados de Contact Center y BPO que FAMISANAR requiera para la atención eficiente y oportuna de sus afiliados, aportantes y demás grupos de interés. Gestionarlas operaciones Inbound (llamada de entrada), operaciones Outbound (llamadas de salida), IVR informativo y transaccional para cada línea de servicio que se requiera, Servicio de Mail, SMS, Chat Bot, video atención, gestión redes sociales, Click To call, Fax server, mail server, gestión BackOffice, servicio de licenciamiento, infraestructura tecnológica de canales y comunicaciones, Infraestructura tecnológica para la gestión de la operación, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos anexos los cuales hacen parte integral del mismo. Para la ejecución del presente contrato, el contratista desarrollará entre otras, las actividades conforme a lo descrito en el anexo No 2 (Acuerdos de Servicio) el cual hará parte integral del presente contrato. 1- Líneas de atención al afiliado de Famisanar. Prestar el servicio de atención telefónica de entrada en las instalaciones del contratista con la infraestructura tecnológica, física y de recurso humano que se requiera con el perfil solicitado por Famisanar. 2- Campañas de salida (Outbound). Prestar el servicio de llamadas de salida en campañas de gestión requeridas por Famisanar en instalaciones del contratista con la infraestructura física, tecnológica y de recurso humano que se requiera con el perfil solicitado por Famisanar. 3- IVR. Desarrollar un IVR por cada línea de servicio al afiliado Famisanar que contenga audios, enrutamiento y desborde de llamadas, envío automático de SMS, opciones transaccionales en línea conectándose a los servicios y bases de datos de Famisanar. 4- Grabación de llamadas Inbound, Outbound y transacciones de cada una de las campañas implementadas al inicio y durante la ejecución del presente contrato. 5- Todas las campañas pueden ser extendidas a modalidad de Teletrabajo única y exclusivamente con la aprobación de Famisanar y con el porcentaje que el contratante requiera.*

SEGUNDA – TÉRMINO DE DURACIÓN *La duración del contrato estuvo comprendida entre el primero (01) de enero de dos mil veinticuatro (2024) hasta el treinta y uno (31) de diciembre del año dos mil veinticuatro (2024).*

TERCERA – PRECIO Y FORMA DE PAGO. *El valor estimado del presente contrato se calculó en una suma Diez mil ochocientos treinta y cuatro millones ciento cuarenta y siete mil cuatrocientos setenta y dos.IVA incluido.*

La presente se expide a solicitud del contratista, el veintiocho (28) de mayo de dos mil veinticinco (2025).

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Yamid", written over a horizontal line.

YAMID CRISTOPHER HERRERA LOPEZ

Dirección Gestión Administrativa

EPS FAMISANAR S.A.S.

NIT. 830.003.564 - 7.

Elaboro: Alejandra Hernández – Profesional Contrataciones Administrativas
Reviso: Paola Andrea Muñoz -Coordinación de Compras y Contrataciones.



CERTIFICA:

QUE LA EMPRESA UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ CON EL NIT: 900.427.788-3 CELEBRO CON LA DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR UNA ORDEN DE COMPRA LA CUAL SE DESCRIBE A CONTINUACION:

CLASE DE CONTRATO:	ORDEN DE COMPRA
CONTRATO No.	75586-DISGA-2021
ENTIDAD CONTRATANTE:	DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR
CONTRATISTA:	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
OBJETO:	PRESTACION DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA DIRECCION DE SANIDAD
PLAZO DE EJECUCIÓN:	EL PLAZO DE EJECUCIÓN SERÁ DESDE LA APRÓBACIÓN DE LAS GARANTÍAS HASTA EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022.
FECHA DE INICIO:	07/09/2021
FECHA DE TERMINACION:	30/09/2022
VALOR INICIAL DEL CONTRATO:	\$ 5.797.231.777,77
MODIFICATORIO No.1	\$ 499.468.964,50
MODIFICATORIO No.2	\$ 2.188.417.037,01
REDUCCIÓN:	\$ 0,41
VALOR EJECUTADO:	\$ 8.485.117.778,87
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO:	100%
CALIDAD DEL SERVICIO:	BUENO



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES

La presente certificación se expide a solicitud del interesado a los siete (07) días del mes de febrero de 2023.

Capitán de Navío **CARLOS ARTURO AMAYA MONTEALEGRE**
Subdirector Administrativo y Financiero

Elaboro: AASD. *Giomar Valero*
Grupo de Contratación

Revisó: SMSM. *Andrea Pinzón*
Supervisora del contrato

Vo. Bo: MY. *Carlos Amaya*
Coordinador Grupo de Contratación (E)