


Página 1 de 14	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

No. GS-2025-226455-DESAN / UPRES – GUSAP – GUTIC 20.1

Bucaramanga, 17 de octubre del 2025

Señor (a) mayor
ORLANDO RUDA HERNANDEZ
Jefe Unidad Prestadora de Salud Santander
Transversal 154 No 44 – 147
Floridablanca

ASUNTO: Informe de supervisión del contrato N°101-7-200300-25 PN UPRS DESAN Mes reportado SEPTIEMBRE

TIPO DE INFORME

PERIÓDICO X O FINAL


Periodo del informe de supervisión


Desde	01/09/2025	Hasta	30/09/2025
--------------	-------------------	--------------	-------------------


En cumplimiento a los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, así como de la Resolución No.03049 del 30 de julio del 2014 “*Por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional*”, Resolución No. 00090 del 15/01/2018, “*Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional adoptado mediante Resolución No. 03049 de 2014*”, y la “*Guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado*” expedida por Colombia Compra Eficiente, o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, sin perjuicio de las funciones establecidas contractualmente y aquellas inherentes a la naturaleza del ejercicio de la supervisión, me permito presentar el correspondiente informe del contrato u orden de compra del asunto a través del cual se detalla, el seguimiento y el grado de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el respectivo contrato u orden, así:


INFORMACIÓN GENERAL:


- Mediante comunicación oficial No. GS-2025-006200-REGI5 / UPRES - GRUCO 17.5 del 04 de abril del 2025, el señor capitán ORLANDO RUDA HERNANDEZ, obrando en calidad de jefe Unidad Prestadora de Salud Santander, nombró como supervisor del contrato al señor Subintendente Jhon Jairo Duarte Perez.
- **Periodicidad establecida para la entrega del informe de supervisión: Mensual**
- **No. de informes de supervisión presentados y publicados en SECOP II:**
 1. Informe de supervisión del mes de abril del periodo comprendido entre el 06/04/2025 y el 30/04/2025 según oficio No GS-2025-096222-DESAN
 2. Informe de supervisión del mes de mayo del periodo comprendido entre el 01/05/2025 y el 31/05/2025 según oficio No GS-2025-120844-DESAN
 3. Informe de supervisión del mes de junio del periodo comprendido entre el 01/06/2025 y el 30/06/2025 según oficio No GS-2025-152813-DESAN

Página 2 de 14	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		
<p>4. Informe de supervisión del mes de julio del periodo comprendido entre el 01/07/2025 y el 31/07/2025 según oficio No GS-2025-167375-DESAN</p> <p>5. Informe de supervisión del mes de agosto del periodo comprendido entre el 01/08/2025 y el 31/08/2025 según oficio No GS-2025-190863-DESAN</p>		
Información del contrato		
Contrato No. / Orden de compra No.	101-7-200300-25	
Objeto del Contrato / instrumento de agregación de la orden de compra	ALQUILER DE SOFTWARE PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE SANTANDER Y ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD POLICIAL COMPLEMENTARIO CLÍNICA DESAN	
Contratista	ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTIONS GROUP SAS Atek Group	
Representante legal	VIVIANA ANDREA OJEDA BERNAL	
Valor inicial del contrato u orden de compra	\$ 20.212.286,4	
Valor adiciones del contrato u orden de compra	\$8.421.786	
Valor total del contrato u orden de compra 2025	\$ 28.634.072,4	
Plazo de ejecución inicial	6 MESES 24 DIAS	
Fecha de inicio del plazo de ejecución del contrato u orden de compra	06/04/2025	
Fecha de terminación del plazo de ejecución del contrato u orden de compra (pactada inicialmente)	29/08/2025	
Fecha de inicio del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	30/08/2025	
Fecha de terminación del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	29/10/2025	
Adiciones	No aplica	
Modificatorios	No aplica	
Prorrogas	No aplica	
Otros	No aplica	
1. DESARROLLO DE LA SUPERVISIÓN AL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA		
1.1 Acciones adelantadas:		

Página 3 de 14	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		
<ul style="list-style-type: none"> • Se establecieron conectividades con otros establecimientos de sanidad UPRES Santander con el fin de implementar software para la asignación de citas médicas. • Se asignaron usuarios con diferentes roles para ingreso al software y estadística de página web. 		
2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES		
CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LEGALES DEL CONTRATISTA		
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA LEGALES	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con el objeto contractual 2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas. 3. Responder en los plazos que la Unidad Prestadora de Salud Santander establezca en cada caso, los requerimientos de aclaración o de información que le formule. 4. Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), según corresponda de acuerdo a lo estipulado en la ley 1607 de 2012, por cuanto el cumplimiento de ésta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago. 5. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros. 6. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Unidad prestadora de Salud y establecimiento de Sanidad complementario Clínica DESAN y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias. 7. El oferente favorecido con la adjudicación de la aceptación de oferta 	SI	NO SE PRESENTARON NOVEDADES EN DICHA EJECUCION


Página 4 de 14	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		
<p>deberá legalizar dentro de los tres (03) días hábiles posteriores a la Publicación en el SECOP, Si el adjudicatario no suscribe la aceptación de oferta correspondiente dentro del término señalado, la entidad Estatal mediante acto administrativo debidamente motivado, podrá contratar, dentro de los quince (15) días siguientes al proponente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable para la Entidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato. 9. El CONTRATISTA deberá cumplir las obligaciones relacionadas con la aplicación de buenas prácticas ambientales. 10. Cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales, que hubiese sido necesario tramitar antes, durante y al finalizar el servicio, será asumida como su responsabilidad, y sobre el particular como la periodicidad con que se debe presentar informes. 11. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5° de la Ley 80 de 1993, y las relacionadas con las de carácter ambiental, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual. 12. La entidad aceptara las notificaciones que se efectúen por medio electrónico de las comunicaciones, oficios, avisos, y demás actos proferidos por la Unidad prestadora de Salud y establecimiento de Sanidad complementario Clínica DESAN, al correo electrónico que se encuentre debidamente registrado en el contrato, hoja de vida, cámara de comercio etc. 13. Los costos de desplazamiento traslado de equipos, herramientas y suministros necesarios para realizar el mantenimiento de los equipos 		


Página 5 de 14	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		
<p>(teléfonos IP, diademas) que hacen parte integral de la oferta presentada, serán asumidos por parte del contratista sin que esto ocasione costo adicional alguno a la Unidad prestadora de Salud y establecimiento de Sanidad complementario Clínica DESAN.</p> <p>14. El contratista debe sostener el valor mensual durante la vigencia del contrato.</p> <p>15. Ejercer un estricto control en la ejecución del contrato con el fin de no excederse del valor contratado y de esta manera, evitar que se presenten facturas que no cuenten con el debido respaldo presupuestal y contractual. Si llegare a suceder, EL CONTRATANTE no se hace responsable de la cancelación de las mismas.</p> <p>16. El contratista se obliga a presentar el informe de los reportes de accidentes de trabajo realizados por la ARL durante el plazo de ejecución del contrato en el que caso que ocurriera un accidente de trabajo dentro de las instalaciones de la Unidad prestadora de Salud y establecimiento de Sanidad complementario Clínica DESAN.</p> <p>17. El contratista se obliga a dar cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Ocupacional durante la ejecución el contrato.</p> <p>18. El contratista deberá presentar la Certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentran afiliados al Sistema de Seguridad Social.</p> <p>19. El contratista deberá presentar matriz de elementos de protección personal, donde conste el suministro de dotación y protección personal, que se requiere para realización de sus actividades objeto del contrato. En caso de deterioro daño o pérdida deberá contemplarse los protocolos de reposición sin afectar la ejecución del contrato.</p>		


Página 6 de 14	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		
<p>20. El oferente garantizara capacitación óptima para el personal que operara dicho software en ejecución, así mismo dará una explicación clara y concisa al coordinador con el fin de adelantar diferentes actividades solicitas en esta unidad, tales como descarga de audios, reportes, control de operarios entre otros</p>		


CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS


ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES
DE CARÁCTER TÉCNICO: _(transcribir las establecidas en el anexo de especificaciones técnicas del contrato u orden de compra)		
El oferente debe garantizar que la estructura del software instalado para el servicio de agendamiento de citas médicas en la Unidad Prestador en Salud Santander - Establecimiento de Sanidad Policial Complementario Clínica DESAN establezca una conexión segura junto con el (1) PRI exclusivo de entrada (Servicios Telefónicas de entrada) y de salida (Servicios Telefónicas de salida) instalado en la unidad.	SI	EL OFERENTE REALIZO SOPORTES DE AYUDA COMO CONEXIONES, INFORMES, SABANA DE DATOS, ESTADISTICAS Y MANEJO DE CONECTIVIDAD SIN NINGUN CONTRATIEMPO
El oferente debe garantizar que la central telefónica la cual está instalada en nuestra Unidad Prestadora en Salud establezcan conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software sea instalado y pues en marcha que prestara los servicios de agendamiento de citas médicas deba tener la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (PRI'S de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde un primario con 30 canales de entrada para llamadas entrantes		
El oferente debe ofrecer un software supervisor ACD.		
El oferente debe garantizar que el software suministrado como mínimo pueda generar y/o mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los diferentes grupos ADC, así como monitorear en tiempo real valores como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.		
El oferente debe garantizar que el software de supervisión de ACD pueda ser visto por el supervisor del contrato en las instalaciones de la Unidad Prestadora en Salud Santander - Establecimiento de Sanidad Complementario Clínica DESAN en red policia.gov.co		
El oferente debe garantizar que para la operación del servicio en la Unidad Prestadora en Salud Santander - Establecimiento de Sanidad Complementario Clínica DESAN, suministre el servicio de un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean esta de entrada y/o salida de dicho servicio.		
El oferente debe garantizar que para la operación del servicio el Unidad Prestadora en Salud Santander - Establecimiento de Sanidad Complementario Clínica DESAN, se suministre un Interactive Voice Response		


Página 7 de 14	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		
<p>(IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes.</p> <p>El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios Unidad Prestadora en Salud Santander - Establecimiento de Sanidad Complementario Clínica DESAN, para lo cual proveerá todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR.</p> <p>El oferente debe garantizar el suministro de un funcionario técnico que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR), dicha información debe ser enviada detalladamente tanto como al supervisor del contrato como al coordinador.</p> <p>El oferente debe garantizar el desarrollo del Proceso Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Santander, servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Complementario Clínica DESAN Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).</p> <p>El oferente debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa, Servicio de Administración de Asignación de servicios de (Citas Médicas De Medicina General, odontología y especialidades) en el servidor (IVR).</p> <p>Contar con el servicio de un marcador predictivo, el cual debe realizar servicios Outbound de recordar la asistencia a citas médicas.</p> <p>El software debe ser tipificado tanto de llamadas, caídas, cortadas y contestadas con hora duración y demás parámetros. En caso de que la llamada sea caída el agente realiza la tipificación según el caso</p> <p>El software debe tener un soporte interno como es la página web, la cual se agendarán citas por web de medicina general, odontología, psicología, entre otras así mismo se direccionará resultados de los exámenes laboratorio realizados en la espco clinica desan – laboratorio. Esta página web se establecerá algunos parámetros como son imágenes institucionales, información acorde a los de la institución, reserva de información de los usuarios, estadísticas sobre la asignación de citas, ingreso de usuarios a la plataforma y sobre guardar la información, así mismo se deberá tener un dominio acorde a las funcionalidades del contrato como www.citasantander.com u otro, así mismo se debe tener un respaldo para cualquier eventualidad la cual será informada oportunamente al supervisor, como página web de respaldo o conexiones a otro dominio, esta información se llevara acorde a la ejecución del contrato. Este dominio al terminar el contrato será entregado a la entidad contratante para la continuidad de los próximos dado que será de útil funcionamiento para no tener algunas anomalías en los servicios prestados.</p> <p>El oferente suministrará pagina web como recurso de apoyo, donde se direccionará políticas de seguridad de la información, donde dará a conocer a los usuarios al</p>		

Página 8 de 14	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		
ingreso mensajes acordes a la seguridad la cual serán suministrados por personal de telemática upres.		
El oferente dará a conocer antes de su producción página web con el fin de verificar su funcionamiento y si esta acorde a las funciones establecidas por parte de los funcionarios del call center		
El oferente dará a conocer las funcionalidades de la página web sobre las asignaciones, cancelaciones y reasignaciones de citas médicas, así mismo las funcionalidades del cargue de los resultados de laboratorios, dicha funcione será realizada por persona idóneo de la Espco clínica Desan -		
El oferente dará a conocer el funcionamiento de la página web, a la hora de registros nuevos y / o actualizaciones mediante los mensajes sobre la seguridad de la información suministrada por el personal de telemática, las cuales se generará soporte y backup de las misma mediante formato de pdf por ejemplo la aceptación del cargue de laboratorios en la página web		
El oferente suministrara en la página web a la hora de originar el descargue de dichos resultados de laboratorio un único código de verificación, y a su vez se originará un mensaje donde se solicitara al usuario que solamente dicho código es para 1 sola descarga recordando siempre la seguridad de la información		
El oferente debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir de la asignación de la cita, tener un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, generando cualquier información que se solicite.		
El oferente debe garantizar que la Marcación automática se origine a partir de una base de datos cargada al módulo, que permite colocar ya sea una grabación o un agente cuando la llamada sea contestada por el destinatario		
El oferente debe garantizar que el modulo CRM permita monitorear los indicadores de una campaña como (TMO de la línea, Nivel de servicio, Nivel de atención, número de llamadas abandonadas.) en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a internet. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta; en caso de ser necesaria alguna corrección al agente, se cuenta con el susurro para que el supervisor pueda informarle al agente lo que está haciendo erradamente sin que el paciente se dé cuenta de esto.		
El software debe permitir asociar o realizar búsqueda por palabras como por ejemplo llamadas de pediatría entre otros en un rango de tiempo determinado.		
El software debe permitir realizar Informe general mensual del servicio, donde se identifique impactos del mes, franjas horarias con mayor tráfico de llamadas, fallas técnicas, información de recordatorios enviados, entre otros.		
El software debe mostrar los Indicadores de calidad del servicio, muestreo semanal y consolidado mensual por agente, consolidado de información cualitativa y cuantitativa del agente y grupo auditado		
El software debe monitorear en tiempo real las acciones que están desarrollando todo el personal suministrado		

Página 9 de 14	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		
para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.		
El software debe tener un direccionamiento hacia cuentas de correos, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz – datos.		
El oferente debe garantizar que dicho software tenga un suministro de chat para la interacción entre miembros del sistema.		
El oferente deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC, así mismo junto con personal de telemática de la unidad respecto a los diferentes permisos que se debe establecer en la red de policía.gov.co		
El oferente deberá garantizar que dicho software debe utilizar herramientas informáticas que residen en los servidores de datos (Oracle), y los servidores de publicación (Windows, IIE) de la Policía Nacional, anterior servidor quedara instalado en el área de Telemática para su respectivo control y funcionamiento, a su vez dichos mantenimientos serán asumidos por el contratante y no generara ningún costos para la Unidad Prestadora en Salud Santander.		
El oferente garantizara que dicho software integrara los servicios de voz con la central telefónica del Establecimiento de Sanidad Complementario Santander.		
<p>El oferente garantizará que dicho software suministrara a esta unidad información detallada, como:</p> <p>a. Reportes Estadísticos por Médico y por especialidad</p> <p>b. Reportes Estadísticos de asignación de citas por web (si se establece)</p> <p>c. Comportamiento de Citas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Total de citas asignadas - Total de citas canceladas - Total Citas Programadas por Especialidad - Total de citas no asignadas - Total de citas reasignadas - Demanda insatisfecha - Motivo de la llamada <p>d. Comportamiento del Flujo de Llamadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas perdidas - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Duración promedio de cada llamada - Tiempo de respuesta de las llamadas - Análisis de optimización del recurso humano - Definición del nivel de servicio - Horas con el más alto volumen de llamadas. <p>e. Agendamiento de citas web</p> <ul style="list-style-type: none"> - Total de citas agendadas - Total de citas reasignadas - Total de usuarios ingresados - Total de registros ingresados <p>f. Ingreso de resultados de Laboratorio a página web</p> <ul style="list-style-type: none"> - Total de ingreso x día 		

Página 10 de 14	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		
<ul style="list-style-type: none"> - Total de ingreso x semana - Total de ingreso x mes <p>g. Usuarios creados Titular / beneficiarios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Total x día - Total x semana * Total x mes 		
<p>El oferente realizara pruebas previas a puesta en funcionamiento en los equipos de la unidad en compañía de funcionarios de la oficina de telemática de la unidad prestadora de salud Santander, si estas pruebas resultan exitosas podrá ser valorada la operación para el desarrollo de los módulos expuestos, así mismo cualquier anomalía que se presente en el desarrollo y ejecución de la página web.</p>		
<p>El software debe guardar grabaciones de las llamadas por 4 meses, las cuales serán de gran ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Santander y el establecimiento de sanidad policial complementario Clínica DESAN.</p>		
<p>El oferente entregará junto con su propuesta toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales como licencias; soportes de derechos de autor, montaje de web entre otros.</p>		
<p>El oferente se compromete a entregar una garantía de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura:</p> <p>Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados con el siguiente caso: Al no funcionar de forma correcta los desarrollos de acuerdo a la funcionalidad actual y una vez realizado un análisis del problema, y que se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.</p>		
<p>El oferente se compromete que el tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contara con una (1) hora como máximo para presentarse en el sitio, estas hora serán contadas a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema. Dado a la pandemia que está sucediendo en el mundo en especial en Colombia el oferente buscara una forma remota para dar soporte en los requerimientos solicitados, este remoto debe tener en cuenta las políticas de seguridad con la cuenta la red de la policía, para aquello se deberá contactar con alguno de los funcionarios de Telemática para su respectivo soporte.</p>		

Página 11 de 14	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		
<p>Nota: El oferente se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo de la garantía que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución del contrato a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo.</p>		
<p>CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el oferente se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros. Esta información debe tener ante todo las políticas de seguridad de la información, ya que por defecto se tomarán datos importantes de los usuarios que tienen derecho al subsistema de salud de la Policía Nacional.</p>		
<p>El oferente garantizara una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia un canal primario con 30 canales de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software, así mismo recordar que la Unidad prestadora en salud Santander – Establecimiento de sanidad policial complementario clínica DESAN, cuenta con un canal de datos por parte de la empresa tigo con una velocidad de 30 Megas y una capacidad mínimo de 12 computadores para el funcionamiento del mismo, esto con el cual de que anterior software soporte y de un buen funcionamiento sin ningún contratiempo la cual se cuenta con capacidad suficiente para su funcionamiento.</p>		
<p>El oferente suministrara mínimo 12 teléfonos virtuales (con sus respectivas licencias) así mismo sus respectivas diademas ergonómicas, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de agendamiento de citas médicas, es de recordar ante todo la seguridad de nuestros operadores, dado a que por la pandemia que está pasando a nivel mundial, dichas diademas deben ser nuevas, con el fin de prevenir dicho contagio y por higiene, según lo establecido por norma de salud y seguridad en el trabajo.</p>		
<p>El oferente realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones ubicada en la dirección avenida 61 No 10 – 200, lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información. Dichas instalaciones se llevarán con la debida supervisión del responsable de Telemática de la Unidad Prestadora en salud Santander.</p>		
<p>1.1 NOVEDADES, SITUACIONES ANORMALES O DE RELEVANCIA</p> <p>Ejecución del contrato sin novedad.</p> <p>3. AVANCE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA:</p>		

Página 12 de 14	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

A la fecha de corte del presente informe de supervisión han transcurrido desde que inició el plazo de ejecución del contrato u orden de compra, a lo cual se ha ejecutado sin novedad.

4. TRÁMITES Y VERIFICACIÓN DE PAGOS:

El pago se efectuará en los términos establecidos por la ley siempre y cuando EL CONTRATISTA presente los documentos requeridos por la unidad para efectuar el pago. Estos documentos soportes, deberán estar acompañados del recibo a satisfacción de la prestación del servicio expedido por el Supervisor del contrato, previo cumplimiento de los trámites administrativos y fiscales vigentes y conforme con los cupos de PAC autorizados por la Dirección del Tesoro Nacional, y de acuerdo al derecho de turno señalado en el artículo 19 de la ley 1150 de 2007. En ningún momento la aprobación de cupos de PAC será impedimento para la ejecución del contrato.

Se pagará el valor del contrato por mensualidades vencidas, los cuales serán cancelados previa presentación, por parte del CONTRATISTA, de los documentos que se enumeran a continuación:

- Cuenta de cobro original
- Informe de actividades
- Planilla de pago en estado PAGADA (Salud, Fondo de Pensiones, Administradoras de Riesgos laborales), según corresponda de acuerdo a la ley 1607 de 2012
- Recibido a satisfacción por parte del supervisor del contrato (RAS).
- Comunicación de declarante o no declarante de impuesto sobre renta


El pago se realizará mensualmente dentro de los 15 días calendario una vez presentada la cuenta de cobro o factura, de acuerdo al derecho a turno señalado en el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007 y la programación del Plan Anual de Caja (PAC).

Si los documentos en referencia son devueltos por inconsistencias como la falta de información o mal diligenciamiento de los mismos, la unidad, se obliga a la asignación nuevamente del turno, siempre y cuando se hubieren subsanado las observaciones y se haya cumplido con el trámite documental dentro del plazo indicado.

Todas las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del CONTRATISTA, quien no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. Lo mismo se predicará en el caso de que el CONTRATISTA no elabore y presente el recibo a satisfacción al CONTRATANTE.

4.1. Ejecución Financiera y Pagos:

a. Balance general de pagos y entregas		
	Valor en pesos	% del valor del contrato u orden de compra
Valor total del contrato u orden de compra	\$28.634.072,4	100%
Valor total de las entregas	\$24.563.542,5	85.78%
Valor total facturado	\$24.563.542,5	85.78%
Valor facturado pendiente de pago	\$4.210.893	14.70%
Valor pagado	\$20.352.649,5	71.07%
Valor pendiente de entrega	\$4.070.529,9	14.21%

Página 13 de 14	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

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

No. De acta o constancia de recibido	Valor recibido	Fecha de recibido	Valor facturado	No. Factura	Valor pagado	Valor deduciones	No. Orden de pago
001 del 05/05/2025	\$3.509.077,50	06/04/2025 al 30/04/2025	\$3.509.077,50	8989	\$3.307.084,5	\$201.993	208574925
002 del 06/06/2025	\$4.210.893	01/05/2025 al 31/05/2025	\$4.210.893	9042	\$3.968.501	\$242.392	212734125
003 del 15/07/2025	\$4.210.893	01/06/2025 al 30/06/2025	\$4.210.893	9091	\$3.968.501	\$242.392	256742025
004 del 02/08/2025	\$4.210.893	01/07/2025 al 31/07/2025	\$4.210.893	9140	\$3.968.501	\$242.392	300848025
005 del 02/09/2025	\$4.210.893	01/08/2025 al 31/08/2025	\$4.210.893	9190	\$3.968.501	\$242.392	345496925
006 del 17/10/2025	\$4.210.893	01/09/2025 al 30/09/2025	\$4.210.893	9243	\$0	\$0	Pendiente por pagar

OBSERVACIONES: Sin novedad


4.2 Entrada de Bienes: No aplica

5. RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar nuestros servicios a los beneficiarios y cotizantes del subsistema de Sanidad Policial, se establecerán actividades de mejoramiento para una efectivo servicios tales como asignaciones de citas médicas mediante páginas web entre otros. Estos sistemas serán de suma importancia para nuestros servicios prestados. Es por esto que se dan consignas a las contratitas con el fin de aportar más ideas para brindar un mejor y óptimo servicio en las asignaciones, cancelaciones y reasignaciones de citas médicas.

6. CONCLUSIONES

El contratista cumplió con lo establecido en las cláusulas contractuales	SI _x_	Certifico con la firma del presente informe, que el contratista cumplió con las cláusulas y especificaciones técnicas del contrato, en la fecha o fechas establecidas, para lo cual relaciono y anexo los documentos soportes (técnicos obligatorios establecidos en las especificaciones técnicas, incluyendo las ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y otros).
	NO ___	En caso de incumplimiento parcial o total del contrato, se informó mediante comunicación oficial No. _____ del _____, dirigida al ordenador del gasto, las obligaciones incumplidas.

Página 14 de 14	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

Atentamente,



Firma _____

Subintendente Jhon Jairo Duarte Perez
Responsable Grupo tecnologías de la información y las comunicaciones UPRES Santander
Correo electrónico: jhon.duarte@correo.policia.gov.co
No. Telefono: 607-7008600 – extension 7245