## I. DATOS DEL CONTRATO

| | |
|---|---|
| **PERÍODO DEL INFORME** | **MES NOVIEMBRE DE 2025** |
| **TIPO DE CONTRATO** | PRESTACION DE SERVICIOS |
| **NUMERO DE CONTRATO** | 975-2025 |
| **FECHA GENERACIÓN DEL CONTRATO** | 02 DE OCTUBRE DE 2025 |
| **CONTRATISTA** | **TECHNET COMUNICACIONES S.A.S** |
| **DOCUMENTO** | NIT: 900.927.852-2 |
| **RUBRO PRESUPUESTAL** | 00O-2.1.2.02.02.008.02 CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS |
| **DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL No.** | 1006 |
| **REGISTRO PRESUPUESTAL No.** | 1677 |
| **VALOR** | **NOVENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS M/CTE ($98.000.000)** |
| **FECHA INICIO DEL CONTRATO** | 03 DE OCTUBRE DE 2025 |
| **FECHA TERMINACIÓN DEL CONTRATO** | 30 DE NOVIEMBRE DE 2025 |
| **OBJETO:** | **PRESTAR EL SERVICIO DE LA PLATAFORMA OMNICANAL PARA SOPORTAR LA OPERACION DEL CONTAC CENTER A TRAVÉS DE UNA INTERFAZ WEB QUE INTEGRA TODOS LOS CANALES DE ATENCION DE LA ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES.** |

Para efectos del presente formato informe de supervisión, en adelante la E.S.E. HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES se denominará EL HOSPITAL y, la otra parte, EL CONTRATISTA.

## II. OTROSÍ/SUSPENSIÓN

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **ADICION** | SI | X | NO | | VALOR | $49.000.000 |
| **PRORROGA** | SI | X | NO | | VIGENCIA | 01/12/2025 – 31/12/2025 |
| **MODIFICACIÓN** | FECHA | | 28/11/2025 | | ASUNTO | EJECUCIÓN MES DE DICIEMBRE |
| **SUSPENSIÓN** | SI | | NO | X | CAUSA | |
| FECHA INICIO | DD/MM/AAAA | | FECHA FIN | | DD/MM/AAAA | |

## III. INFORMACION DEL SUPERVISOR

| | |
|---|---|
| **NOMBRE DEL SUPERVISOR** | **WILFREDO GELVEZ PRADO** |
| **CARGO** | SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (D) |
| **NOMBRE DEL SUPERVISOR APOYO** | **YOLIMER AREVALO CLARO** |
| **CARGO** | COORDINADOR DE INFRAESTRUCTURA TÉCNICA Y SISTEMAS |

## IV. SEGUIMIENTO CONTRACTUAL

### 1. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

#### a. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

| OBLIGACIÓN | CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|
| Cumplir con el plazo estipulado para el cumplimiento de requisitos de legalización del contrato, de conformidad al cronograma del proceso. | X | | |
| Ejecutar el objeto del contrato en los plazos establecidos, haciendo entrega real y material y en condiciones de calidad de los servicios contratados bajo las condiciones técnicas y económicas de acuerdo con su propuesta. | X | | |
| Enmarcar sus actuaciones dentro del ordenamiento jurídico vigente y obrar con diligencia en la ejecución de los procesos encomendados por EL HOSPITAL. | X | | |
| Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato imparta **EL HOSPITAL**, por conducto del funcionario que ejercerá la Supervisión. | X | | |
| Suministrar al Supervisor toda la información requerida para el ejercicio oportuno de su gestión. | X | | |
| Atender las sugerencias y/o recomendaciones hechas por **EL HOSPITAL**, en cabeza del Supervisor encargado. | X | | |
| Presentar ante el supervisor del contrato informe técnico escrito mensual de los servicios prestados o de acuerdo a lo requerido. | X | | |
| Suscribir oportunamente el acta de inicio y el acta de liquidación del contrato, conjuntamente con el/la supervisor/a del mismo, cuando corresponda. | X | | |
| Utilizar de manera racional los recursos energéticos e hídricos de las instalaciones de **EL HOSPITAL** en el caso que requiera de estos para la ejecución de sus actividades. Queda entendido que no habrá vínculo laboral alguno entre el personal utilizado por **EL CONTRATISTA** y **EL HOSPITAL.** | X | | |
| Cumplir con el pago oportuno de todos los conceptos asociados prestaciones sociales, seguridad social y parafiscal de todo el personal que ponga a disposición de EL HOSPITAL, para el desarrollo del objeto contractual. | X | | |
| Presentar la facturación en forma oportuna con todos los soportes requeridos por las instancias de EL HOSPITAL, para el respectivo trámite del pago. | X | | |
| Las demás obligaciones que directa o indirectamente se desprendan del objeto y alcance contratado. | X | | |

**b. OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA**

| OBLIGACIÓN | CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|
| Realizar la implementación de canales virtuales para atención a los usuarios del HEQC de Ocaña, tales como: Canal Chat, Canal de WhatsApp, Conexión de líneas telefónicas (llamadas entrantes y salientes) y llamadas inteligentes. | X | | |
| Llevar a cabo la Implementación de Solución de Contact Center, realizando las actividades de Conexión de agentes de Call center desde cualquier lugar con internet y computador, Seguimiento a gestión, Compromiso con resultados, Monitoreo de Calidad, Capacitación permanente y Reportes que se requieran en la ejecución del contrato. | X | | |
| Realizar Soporte en línea para agentes de call center del HEQC. | X | | |
| Realizar Soporte en línea para agentes el proceso integral de agendamiento de citas médicas y gestión de PQR con apoyo de canal telefónico personalizado para gestión de servicio y apoyo, de esta forma, se realizará agendas en Línea, con acceso a Conexión de agendas para médicos, visualización de agenda desde el Call Center, Reserva de espacios no disponibles, Agendamiento desde el Call Center. | X | | |
| Soporte en línea para usuarios internos. | X | | |
| Llevar a cabo la implementación de solución CRM y OMNICANAL para ofrecer un servicio integral y de calidad para la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares sede central y puestos de salud que la integran. | X | | |
| Licencia de usuario a nivel de agente supervisor y administrador. Licencia de administrador 1, licencia de supervisor 1, licencia de agente 20. | X | | |
| El contratista se compromete para con la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares a prestar un servicio de buena calidad, haciendo los ajustes necesarios en los procesos a contratar, trabajando en equipo y organizándolo para poder brindar a la entidad, la atención de forma oportuna. | X | | |
| Capacitación del personal que ingresa a ejercer labores en la E.S.E., y que involucra las actividades del objeto contractual. | X | | |
| Generación de informes solicitados por la E.S.E. | X | | |
| Disponer de un enlace del proceso entre el contratista y la supervisión de la institución con disponibilidad para los requerimientos de la entidad. | X | | |
| Presentar el informe sobre producción del servicio. | X | | |

## 2. RESULTADO DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

De conformidad con lo estipulado en los estudios de conveniencia y oportunidad y según lo indicado en el contrato, el contratista, dio cumplimiento al objeto contratado, su alcance y las obligaciones.

Se evidencia que existen los informes periódicos a cargo del contratista, así como, los informes responsabilidad de la supervisión, los cuales se encuentran cargados en la plataforma de SECOP II.

## 3. BALANCE FINANCIERO

| | | |
|---|---|---|
| **1.** | **VALOR INICIAL DEL CONTRATO** | **$98.000.000** |
| **2.** | **+** VALOR ADICION (si aplica) | $49.000.000 |
| **3.** | **= VALOR TOTAL DEL CONTRATO** | **$147.000.000** |
| | +VALOR FACTURADO A CANCELAR EN ESTA CUENTA PERIODO DE EJECUCION DEL 03 AL 31 DE OCTUBRE DE 2025 | $49.000.000 |
| | +VALOR FACTURADO A CANCELAR EN ESTA CUENTA PERIODO DE EJECUCION MES NOVIEMBRE DE 2025 | $49.000.000 |
| **5.** | **=TOTAL VALOR EJECUTADO** | **$98.000.000** |
| **6.** | **(3-5)=TOTAL VALOR POR EJECUTAR A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME** | **$49.000.000** |

## 4. CONCEPTO DEL SUPERVISOR SOBRE EL CUMPLIMIENTO GENERAL DEL OBJETO DEL CONTRATO

En calidad de supervisor(es) del Contrato designado(s) por EL HOSPITAL, se verificó que, respecto del objeto contratado, su alcance y las actividades ejecutadas, existe cumplimiento de las mismas por parte de EL CONTRATISTA.

## 5. RESULTADO DE LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

Una vez constatado y descrito el cumplimiento del objeto contratado por parte del CONTRATISTA, el cumplimento es:

| Estado del Desarrollo del Contrato | SI | NO |
|---|---|---|
| SATISFACTORIO | X | |
| NORMAL | | |
| REQUIERE AJUSTE | | X |

- **Recomendaciones o sugerencias acerca del desempeño del contratista:**

A la fecha de la realización del presente informe, no hubo recomendación u observación alguna por parte de la supervisión.

**6. FUENTES DE VERIFICACION A CONSULTAR EN RELACION AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO CONTRATADO**

- Expedientes contractuales cargado en la plataforma SECOP II.
- Informe de actividades (si aplica).
- Seguridad Social pensión noviembre, salud diciembre No. Planilla 7997349932.
- Factura electrónica de venta No. TC 34638.
- Entrada a Almacén (no aplica).

**7. INFORME PARCIAL DE SUPERVISION**

Teniendo en cuenta las obligaciones derivadas del contrato, en el marco de las funciones asignadas en el artículo 38 del Estatuto de Contratación de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares, adoptado mediante Acuerdo No 004 de 2014 y modificado por Acuerdo No 007 de 2022 del 10 de noviembre, me permito:

**Certificar que:**

Que, en desarrollo de mi función de supervisión, he elaborado oportunamente y subido a la plataforma de SECOP II todos los informes y documentos producidos con ocasión de la ejecución del contrato donde se visualiza el cumplimiento del objeto del contrato.

Así mismo, se verificó y constató que el contratista presentó las planillas que acreditan el pago de aportes de salud, pensión y riesgos laborales de acuerdo con las normas vigentes y con las demás obligaciones fiscales del orden regional y nacional. La cual está cargada anexa en la cuenta de cobro correspondiente al periodo.

Se firma el presente formato de informe de supervisión por quienes en la misma intervienen, en el mes de diciembre de dos mil veinticinco (2025).

Supervisor,

**Firma:**
**WILFREDO GELVEZ PRADO**
**Cargo:** Subdirector Administrativo y Financiero (D)
**N° Documento:** 13.169.540

Supervisor de apoyo,

**Firma:** Yolimer Arévalo
**YOLIMER AREVALO CLARO**
**Cargo:** Coordinador Infraestructura Técnica y Sistemas
**N° Documento:** 88.285.270