MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA NARIÑO
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO
2657816628

No. GS-2026 - -DENAR

San Juan de Pasto, 26 de marzo de 2026

Coronel
HERNANDO ALFREDO CALDERON VEGA
Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto
Calle 18 No 47-167 Toro Bajo
Pasto (Nariño)

Asunto: Evaluación Técnica

A continuación, se presenta el informe de evaluación Técnica de la oferta recibida con motivo del proceso de selección **PN UPRES NARIÑO MIC 001 2026,** para la contratación de **"ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO".**

ANÁLISIS Y CALIFICACIÓN DE LA OFERTA A EVALUAR

Conversiones utilizadas en el informe:

SI.	= CUMPLE	N.C.	= NO CUMPLE	SUBS.	= SUBSANABLE	N.A.	= NO APLICA	N.O.	= NO OFERTA

Datos generales del proceso

PRESUPUESTO OFICIAL ASIGNADO	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL		MODALIDAD DE CONTRATACIÓN
El valor total estimado del presente proceso de contratación corresponde a la suma de **VEINTICUATRO MILLONES QUINIENTOS QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE ($24.500.000), Incluido IVA.**	SFI	certificado de disponibilidad presupuestal No. 14326 del 17 de marzo de 2026, expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño vigencia 2026.	**E. MÍNIMA CUANTÍA** Previsto en el Capítulo 2, Sección 1, Subsección 5, Artículo 2.2.1.2.1.5.2 establece el procedimiento para la contratación de mínima cuantía, cuyo valor no exceda del 10% de la menor cuantía de la Entidad Estatal, independientemente de su objeto.

Fecha de Cierre: 25 de marzo de 2026
Hora de cierre: 16:00 horas

A continuación, se relaciona el oferente a evaluar, así

REF.	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	TELEFONO	N° NIT
1	TEKNIIKKA KOR SAS	3205988076	900.686.105-3

2657816628

CONDICIONES TECNICAS

ITEMS	DESCRIPCIÓN ALCANCE FUNCIONAL	CUMPLE	NO CUMPLE
1	El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software, hardware y herramientas tecnológicas que serán instalados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, las cuales serán utilizadas y cubren las siguientes funcionalidades: Interactive Voice Response (IVR), servicio de WhatsApp y mensajería de texto del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas de consulta externa.	X	
	ALCANCE TECNICO	**CUMPLE**	**NO CUMPLE**
2	El oferente debe garantizar que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial Primario en (Pasto - Nariño) cuente con una conexión segura junto a dos troncales SIP fijas de diferentes operadores, con números únicos fijos asignados al departamento de NARIÑO, cada troncal deberá contar con el ingreso de 20 sesiones simultaneas. La troncal debe ser de tecnología digital y como mínimo debe tener la opción de ingreso de 40 llamadas simultaneas numeradas por orden de ingreso, es decir los usuarios podrán identificar el turno que les corresponde. Para la troncal de salida el oferente debe garantizar mínimo 10.000 minutos mensuales, que serán utilizados y auditados para la confirmación de citas y/o cambios de estas.	X	
3	El oferente debe garantizar la instalación en la Unidad Prestadora en Salud, del central call center a través de conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software y hardware sea instalado; de igual forma garantizar los servicios de WhatsApp con opción de gestión a través de chatboot mediante herramienta web y mensajería de texto masiva como mínimo de 10.000 mensajes de texto para recordatorio de citas para la prestación de los servicios de Call Center. Estos servicios deben contar con la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (Troncales de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde la troncal primaria con canales de entrada para ingreso de llamadas y redireccionamiento de llamadas a números celulares de personal relacionado con la operación y entre operadores.	X	
4	El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red. De igual forma deberá suministrar a la Unidad Prestadora de Salud Nariño, reportes métricos y funcionalidades de usuario de gestión, reporte estadístico para la operación, reporte gerencial para la efectividad y módulo de control de calidad en la gestión, el cual deberá ser reflejado en un dashboard reporte para visibilidad de nuestro supervisor y agentes.	X	
5	El oferente debe garantizar que el software suministrado como mínimo pueda generar y mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los grupos de timbrado, 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.	X	
6	El Oferente Debe Garantizar Que El Software Y El Hardware De Supervisión Pueda Ser Visto Por El Supervisor Del Contrato En Las Instalaciones Del Establecimiento De Sanidad EPRI Palermo	X	
7	El oferente debe garantizar que la operación del servicio del Establecimiento de Sanidad Nariño, suministre el servicio de un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean estas de entrada y/o salida de dicho servicio, garantizando el almacenamiento de la base de datos (grabaciones).	X	
8	El oferente debe garantizar que la operación del servicio el Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), el sistema de call center cuente con la programación de un (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes y permitir la opción de activación/desactivación de acuerdo a la oferta de servicios.	X	
9	El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto- Nariño), 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.	X	
10	El oferente debe garantizar el suministro de un funcionario con experiencia mínima de 12 meses como Ingeniero de sistemas, ingeniero electrónico y/o tecnólogo en programación y afines que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR).	X	
11	El oferente debe garantizar el desarrollo del Proceso de Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Nariño, el servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Primario (Pasto- Nariño) y el Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).	X	
12	El oferente debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa como Citas de Medicina General, odontología, entre otros, en el servidor (IVR) y los demás que vayan surgiendo con la implementación y/o ampliación de los servicios.	X	

2657816628

13	Contar con el servicio para la configuración y condición de tiempo, de acuerdo a los horarios y días de atención para la asignación de citas.	X	
14	El software debe tener un módulo de mantenimiento donde se pueda realizar la administración de los usuarios del software, condicionando privilegios, registro de operaciones o auditoria de configuración, eventos del sistema, copias de seguridad y demás herramientas necesarias para el correcto funcionamiento del módulo.	X	
15	El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales análogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes.	X	
16	El oferente debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir del ingreso o salida de llamadas, un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, preservando la información que se requiera, respaldando el almacenamiento de la base de datos (grabaciones).	X	
17	El oferente, debe garantizar conectividad para el correcto funcionamiento de software administrativo, módulo dashboard de Call Center y servidor (IVR), para lo cual debe realizar instalación de un canal de datos dedicado para la prestación del servicio, el cual debe contar como mínimo 100 Mbps sin conectividad de WiFi, cuya contratación será asumida por el oferente con la empresa de telecomunicaciones que consideren pertinente.	X	
18	El oferente debe garantizar que el módulo CRM permita monitorear los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención, en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a la red. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta.	X	
19	El sistema debe permitir la conexión de dispositivos conectados a la red derivados de la comunicación IP de la unidad prestadora de salud Nariño- Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular.	X	
20	El software debe permitir realizar Informe general diario, semanal y mensual del servicio, garantizando que dicho software suministrará a esta unidad y almacenará información detallada donde se identifique: - Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Total de Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente - Total de llamadas contestadas/rechazadas x agente. - Promedio de tiempo de llamadas entrante/salientes por agente - Horas con el más alto volumen de llamadas – franjas horarias. - Reporte de citas asignadas vía telefónica y vía whatsApp. - Confirmación de citas vía mensaje de texto. - Total de mensajes enviados por día, semana y mes	X	
21	El software debe contener códigos de funciones para los agentes de call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones.	X	
22	El software debe monitorear en tiempo real las acciones que están desarrollando todo el personal asignado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.	X	
23	El software debe tener un direccionamiento hacia el número de contacto, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz o datos.	X	
24	El oferente debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del call center.	X	
25	El oferente deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC y junto con personal de telemática de la unidad garantizar los diferentes permisos y políticas de acceso y red establecida para la Unidad Prestadora de Salud Nariño y policía.gov.co.	X	
26	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, el anterior servidor quedara instalado en el área de Telemática de la Unidad, para su respectivo control y funcionamiento, el mantenimientos y soporte serán asumidos por el contratante y no generara ningún costo adicional para la Unidad Prestadora en Salud Nariño.	X	
27	El oferente debe garantizar la recepción de los requerimientos y llamados de asistencia técnica y soporte mediante una mesa de ayuda en línea, para el reporte de casos, la cual debe ser en tiempo real, garantizando un profesional Ingeniero de sistemas, ingeniero electrónico y/o tecnólogo en programación de sistemas disponible en caso de cualquier eventualidad en la ciudad de Pasto (Nariño) en días hábiles en horario comprendido 07:00 am hasta 07:00 pm	X	
28	El software debe guardar grabaciones de las llamadas por mínimo 6 meses, las cuales serán de ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Nariño.	X	

2657816628

29	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 y ficha técnica del hardware ofertado, certificación de manejo, uso, instalación e implementación para el caso de que el software y hardware no sean de propiedad del proponente.	X	
30	El oferente se compromete a entregar una garantía del 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: Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados entre otros a los casos; no funcionamiento adecuado o correcta del desarrollo software, de acuerdo a la funcionalidad del mismo y una vez que al realizar un análisis del problema, se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.	X	
31	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 contará con una hora (1) como máximo para presentarse en el sitio, esta hora será contada 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. Nota: El oferente se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo del contrato que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución a partir de la fecha del inicio del proceso.	X	
32	**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.	X	
33	El oferente garantizará una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal primaria con 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.	X	
34	El oferente suministrara la cantidad necesaria de diademas USB ergonómicas con doble auricular, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de call center. Anexar ficha técnica de los dispositivos a ofertar.	X	
35	El oferente realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño – establecimiento de salud policial primario (Pasto- Nariño), lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo.	X	
36	**EXPERIENCIA**: Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia en contratos similares al objeto del presente estudio previo, tal acreditación será avalada con la presentación de los documentos que acrediten la realización de contratos celebrados y ejecutados de contratos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato). Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información: • Nombre o razón social del contratante. • Nombre o razón social del contratista. • Descripción del ítem contratado. • Fecha del contrato. • Valor del contrato. • Certificación suscrita por quien la expide. • Dirección y número telefónico del contratante. Debidamente suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien haga sus veces o su apoderado o persona autorizada para ello, NIT, Dirección y Teléfono.	X	
37	**CONDICIONES DEL SERVICIO:** La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación "**ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO**", deberán ser entregados en el establecimiento de salud ESPRI PALERMO (Pasto), o en el lugar que esté funcionando la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así:	X	

2657816628

	<table><tr><th>No.</th><th>Lugar de prestación de servicio</th><th>Dirección</th></tr><tr><td>1</td><td>ESPRI - PASTO</td><td>Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles.</td></tr></table> **Nota:** los gasto que se efectúen por entrega, cambio por defecto y demás, serán responsabilidad del oferente y futuro contratista; sin cargo adicionales a los pactados en su oferta económica, una vez entregadas las pólizas y carta de inicio el oferente tendrá tres (3) días calendario para las instalaciones del software, canal dedicado de datos, capacitación y elementos de comunicación.		
38	El oferente deberá garantizar la instalación y configuración de **5 puntos** de atención de call center en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño), para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato.	X	
39	**Coordinador del contrato**: El proponente deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de Pasto (Nariño), con el fin de solucionar los problemas que se generen, El oferente debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo	X	
40	**CAPACIDAD OPERATIVA.** El oferente debe contar con personal técnico y administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato	X	
41	Para el cumplimiento de los requerimientos y solicitudes que, ofertados por la Unidad Prestadora de Salud Nariño, es necesario que el proponente ofrezca dentro de su propuesta una aplicación para mesa de ayuda donde se registren todas la solicitudes a fin que se resuelvan en el menor tiempo y permanezca el registro, el seguimiento y la oportunidad de la solución, además contar con una línea de atención al cliente y sistema de mensajería de WhatsApp. Para este cumplimiento el proponente debe anexar mediante un documento las instrucciones de acceso a la aplicación para dispositivos móviles, este documento será verificable como parte del componente técnico.	X	
42	El oferente deberá estar inscrito bajo la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento actividades comerciales para la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas.	X	
43	Presentar junto a la oferta Certificado no superior a tres meses emitido por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) sobre la Evaluación Inicial de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), donde conste una calificación que se encuentre en una escala de valoración "Aceptable" (puntaje mayor a 85%) y mantener la calificación y evidencias a disposición (para el caso de consorcio o uniones temporales se deberá presentar el certificado por cada empresa que conforma la unión temporal o consorcio). La calificación total de la Evaluación Inicial del SGSST será objeto de verificación durante la ejecución del contrato.	X	
44	El Oferente debe cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto N° 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo" y la Resolución N° 0312 de 2019 "Por la cual se definen los estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo". Presentar junto a la oferta la constancia donde se certifique que los integrantes de la empresa (en todos sus niéveles) tienen pleno conocimiento y especificación de los peligros/riesgos, así como los medios de control de los mismos al momento de ejecutar el servicio en la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. Así mismo que cuentan con la tenencia de los elementos de protección personal acorde a las necesidades y según los riesgos de cada tarea a ejecutar en las instalaciones de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4. (Aplica para personal que presta sus servicios en las instalaciones propias de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 4.)	X	
45	Se requiere que la prestación del servicio sea en una disponibilidad total de domingo a domingo en horario comprendido de 07:00 am a 07:00 pm	X	
46	El oferente deberá certificar por escrito que dicho software y hardware tiene sus licencias originales, además que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, así mismo deberá tener un software de respaldo por si se presenta alguna novedad con el software instalado.	X	
47	El oferente garantizara los siguientes parámetros para el funcionamiento del software, así: • Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud Nariño y establecimiento de Sanidad policial primario (Pasto- Nariño), portafolio de servicios.	X	

2657816628

	• Sistema de Audio Respuesta: que guíe al usuario por las diferentes opciones del menú disponibles y le permita a través de la marcación de tonos desde un teléfono, su autenticación e identificación como usuario, así como realizar solicitudes totalmente automatizadas. • Sistema Telefónico Distribuidor Automático de Llamadas: el cual debe permitir la distribución automática de las llamadas entrantes dentro del equipo de agentes cuando haya uno libre y realizar llamadas salientes; además debe permitir la grabación y monitorización de las llamadas. • Sistema de Detección del Número que Llama: con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida. Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios.		
48	**ANEXAR CERTIFICADO CONSULTA DE DELITOS SEXUALES (No Superior a treinta 30 días),** del representante legal y/o persona natural, teniendo en cuenta la Ley 1918 de 2018 "Por medio de la cual se establece el régimen de inhabilidades a quienes hayan sido condenados por delitos sexuales cometidos contra menores, se crea el registro de inhabilidades y se dictan otras disposiciones".	X	
49	**ANEXAR CERTIFICADO REDAM (No Superior a treinta 30 días),** del representante legal y/o persona natural, teniendo en cuenta la LEY ESTATUTARIA No. 2097 del 02/07/2021 "Por medio de la cual se crea el registro de deudores alimentarios morosos (REDAM).	X	

CONCLUSIÓN:

En cumplimiento de las funciones asignadas a este comité técnico y previa verificación detallada de la documentación allegada por el oferente TEKNIIKKA KOR S.A.S., se procedió a contrastar la información presentada con los requisitos establecidos en el pliego definitivo correspondiente al proceso PN UPRES NARIÑO MIC 001 2026.

Como resultado del análisis efectuado, se determina que la propuesta presentada acredita el cumplimiento integral de las condiciones, parámetros y especificaciones técnicas exigidas en el Anexo 1 – Especificaciones Técnicas, dando cumplimiento a los criterios obligatorios de carácter técnico definidos por la entidad contratante para esta etapa del proceso.

En consecuencia, y conforme a lo dispuesto en la normativa contractual vigente, se concluye que la oferta del mencionado proponente es técnicamente admisible y viable, no advirtiéndose observaciones que restrinjan o impidan su continuidad dentro del proceso de selección.

Atentamente,

Subintendente. DAYANA ALEXANDRA YELA VALLEJOS
Evaluador Técnico

Carrera 35 19-119 Barrio Versalles
denar.grusa@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PUBLICA

2657816628