

INFORME DE SUPERVISIÓN Y AVAL DE PAGO N.º 3

CONTRATO No	2026CPS48
CONTRATISTA	XENCO S.A
No DE IDENTIFICACIÓN	811.009.452
PLAZO	El plazo de ejecución del presente contrato será de once (11) meses, comprendido entre el treinta (30) de enero de 2026 y el treinta y uno (31) de diciembre de 2026.
VALOR	El valor total del presente contrato será la suma de SETENTA MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL CINCUENTA Y UN PESOS M/L (\$70.293.051) , suma que incluye el IVA correspondiente.
SUPERVISOR	SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
ESTADO ACTUAL DEL CONTRATO	EN EJECUCIÓN
CONSIDERACIÓN PREVIA	1. Que Las E.S.E. de conformidad con lo establecido en la Ley 100 de 1993 tienen como objeto la prestación de servicios de salud. 2. Que EL CONTRATISTA y EL CONTRATANTE se encuentran debidamente facultados para la celebración del presente contrato. 3. Que el CONTRATISTA prestará servicios de soporte técnico y tecnológico del Sistema Administrativo y Financiero XENCO SX ADVANCED , que incluyen soporte telefónico, actualizaciones y mejoras implementadas en el sistema.
CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL N°	CD 26 - 120 del 30 de enero de 2026.

MODIFICACIONES AL CONTRATO:

CESIÓN	No aplica.
OTRO SÍ (VALOR)	No aplica.
PRORROGAS-SUSPENSIONES-REINICIOS	No aplica.
OBSERVACIONES:	No aplica.

"Un hospital con calidad humana"

ESTADO DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETO Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES:

Obligación contractual	Ejecutada (Sí / No)	Descripción de la ejecución	Evidencia de ejecución	Observaciones de supervisión
<p>Prestar el servicio telefónico hasta treinta (30) atenciones mensuales no acumulables, cada una hasta por 30 minutos, para el usuario líder autorizado, en identificación de incidentes, dudas funcionales y manejo del Sistema Administrativo y Financiero XENCO en los módulos contratados.</p>	Sí	<p>Se brindó soporte técnico al usuario líder para la atención de incidentes y resolución de dudas relacionadas con el sistema.</p>	<p>Registro de tickets de soporte.</p>	<p>Se evidencia cumplimiento de la obligación, con atención de requerimientos a través de los canales establecidos, permitiendo dar respuesta a las necesidades funcionales del sistema.</p>
<p>Mantener disponible el servicio telefónico de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., de lunes a viernes hábiles, destinado a consultas básicas y no a capacitación de nuevo personal.</p>	Sí	<p>Se garantizó la disponibilidad del servicio en los horarios establecidos durante el periodo evaluado.</p>	<p>Registro de atenciones (tickets).</p>	<p>Se evidencia cumplimiento en la disponibilidad del servicio conforme a lo pactado, sin reportes de interrupciones o incumplimientos en los horarios establecidos.</p>
<p>Recibir y atender comunicaciones del usuario líder por escrito o correo electrónico sobre situaciones en los módulos contratados.</p>	Sí	<p>Se atendieron requerimientos remitidos por el usuario líder a través de los canales establecidos.</p>	<p>Tickets y/o correos electrónicos.</p>	<p>Se observa adecuada gestión de las comunicaciones, garantizando atención oportuna y trazabilidad en</p>

				los requerimientos presentados.
Atender correcciones y mejoras solicitadas que no impliquen modificaciones contrarias a la integridad del producto ni cambios estructurales.	Sí	Se atendieron solicitudes de ajustes dentro del alcance permitido del sistema.	Registro de soporte (tickets).	Se evidencia cumplimiento dentro de los límites contractuales, atendiendo solicitudes sin afectar la estructura ni integridad del sistema.
Realizar actualización de programas sin costo, siempre que se mantengan las condiciones contractuales y no existan incompatibilidades o cambios en usuarios.	Sí	Se mantuvo disponibilidad para actualización del sistema conforme a condiciones contractuales.	Registro de soporte.	Se evidencia disposición para el cumplimiento de la obligación, sin que se reporten situaciones que hayan impedido su ejecución durante el periodo.
Entregar las actualizaciones vía correo electrónico o para recogida en oficinas de XENCO.	Sí	Las actualizaciones se gestionaron a través de los canales definidos.	Registro de soporte.	Se observa cumplimiento en la entrega de actualizaciones conforme a los mecanismos establecidos contractualmente.
Descontar de las horas contratadas los tiempos invertidos en soporte presencial y conexión remota, facturando horas adicionales si se requieren.	Sí	Se realizó control del tiempo invertido en la atención de soporte.	Factura y registro de soporte.	Se evidencia control en el uso de horas contratadas, acorde con la facturación presentada y los servicios prestados.

Aplicar tarifas con 20% de descuento por acceso remoto, mano de obra y visitas de soporte según cotización N° OF-26002 del 28 de octubre de 2025.	Sí	Se aplicaron tarifas conforme a lo establecido contractualmente.	Factura.	Se evidencia aplicación de las condiciones económicas pactadas, conforme a la cotización referenciada.
Cubrir hasta 80 horas de asesoría presencial y 20 conexiones remotas de media hora cada una, solicitadas por escrito, descontando del total disponible el tiempo invertido.	Sí	Se realizó una visita presencial durante el periodo evaluado.	Soporte de visita técnica y tickets.	Se evidencia ejecución parcial de la bolsa de horas, conforme a la solicitud del cliente y con registro de la actividad realizada.
Garantizar que el servicio de consultoría técnica comprenda asesoría presencial en la operación de los módulos, en instalaciones del cliente o en oficinas de XENCO.	Sí	Se brindó asesoría presencial en el marco de la visita técnica realizada.	Soporte de visita técnica.	Se evidencia cumplimiento de la consultoría técnica mediante atención presencial, conforme a lo requerido por la entidad.
No incluir en el soporte programas distintos a los estipulados, solución de problemas del sistema operativo ni atención a personas no autorizadas.	Sí	El soporte brindado se limitó a los módulos contratados.	Registro de soporte.	Se evidencia cumplimiento del alcance contractual del soporte, sin desviaciones en los servicios prestados.
Ofrecer garantía limitada de un (1) mes para nuevos desarrollos realizados durante la vigencia del contrato.	Sí	Se mantiene la garantía conforme a lo establecido contractualmente.	Registro de soporte.	Se evidencia cumplimiento de la condición de garantía, sin reportes de reclamaciones

				durante el periodo evaluado.
Cubrir en la garantía la comunicación con soporte técnico y la entrega de correcciones sin costo.	Sí	Se brindó atención a través de soporte técnico conforme a garantía.	Tickets de soporte.	Se evidencia atención de requerimientos conforme a las condiciones de garantía establecidas.
Limitar la garantía a nuevos desarrollos pagados y realizados durante la vigencia del contrato.	Sí	Se respetaron las condiciones de alcance de la garantía.	Registro de soporte.	Se evidencia aplicación adecuada de los límites de garantía conforme a lo pactado contractualmente.
Excluir de garantía fallas por mal manejo de usuarios, pérdida de programas, daños del sistema operativo o limitantes de diseño.	Sí	Se aplicaron las condiciones de exclusión de garantía.	Registro de soporte.	Se evidencia cumplimiento de las condiciones de exclusión de garantía, sin situaciones que contravengan lo pactado.

FORMULACIÓN DE REQUERIMIENTO:

Una vez realizada la revisión de los soportes contractuales correspondientes al periodo evaluado, y verificado el cumplimiento de las obligaciones pactadas, no se hace necesario formular requerimiento alguno al contratista.

SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTOS PREVIOS:

Para el periodo evaluado no se formularon requerimientos en la supervisión anterior, por lo cual no aplica seguimiento.

CONCEPTO DE SUPERVISIÓN

De acuerdo con la revisión del informe presentado por el contratista y los soportes allegados, se evidencia el cumplimiento de las obligaciones contractuales durante el periodo evaluado, particularmente en la prestación del servicio de soporte técnico, atención de requerimientos y ejecución de la visita presencial realizada. Se verificó la existencia de registros de soporte (tickets), factura del periodo y certificación de paz y salvo de aportes parafiscales, los cuales permiten dar trazabilidad a las actividades ejecutadas y al cumplimiento de las condiciones contractuales.

En consecuencia, se emite un concepto de supervisión **favorable**, al evidenciarse una adecuada ejecución del contrato, sin observaciones que afecten su desarrollo.

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO

Valor del contrato	Valor del avance	Valor por ejecutar	% de cumplimiento
70.293.051 \$	7.029.305 \$	63.263.746 \$	10%
70.293.051 \$	7.029.305 \$	56.234.441 \$	20%
70.293.051 \$	7.029.305 \$	49.205.136 \$	30%

CERTIFICACIÓN DE SUPERVISIÓN Y AVAL PARA EL PAGO

Analizados los soportes entregados por el Contratista, verificada la cuenta de cobro presentada y los soportes, se autoriza el desembolso al contratista conforme al siguiente detalle:

CUENTA DE COBRO N°	3
VALOR FACTURADO	7.029.305 \$
VALOR GLOSADO	\$0
VALOR AVALADO	7.029.305 \$

Para constancia se suscribe el presente documento por las partes en el Municipio de Amalfi, Antioquia a los

Mes: **04** Año: **2026**.

Para constancia firma,



NATHALY SANTAMARÍA RODAS

Subdirectora Administrativa

Supervisor

Copia: Contratista

"Un hospital con calidad humana"