Página 1 de 8	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 2983425866		

No. GS-2026- UPRES-GUSAP -29.25

Ciudad y Fecha: San Juan de Pasto, 08 de julio de 2026

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

ASUNTO: informe de supervisión del contrato No. 94-7-20068-2025

TIPO DE INFORME

PERIÓDICO___ O FINAL _X__

Periodo del informe de supervisión

Desde	**04/08/2025**	**Hasta**	**31/03/2026**

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-2025-136619-DENAR del 04-08-2025, el señor Coronel HERNANDO ALFREDO CALDERON VEGA, obrando en calidad de Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto, nombró como supervisor del contrato a la señora Patrullera ANA YULIETH ROMER ESCOBAR, Responsable de Central de Citas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño.
- Mediante comunicación oficial No.GS-2025-194079-DENAR del 01-11-2024, el señor Coronel HERNANDO ALFREDO CALDERON VEGA, obrando en calidad de Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto, nombró como supervisor del contrato a la señora Patrullera MARITZA MILENA ROSERO, Responsable de Central de Citas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño.
- Mediante comunicación oficial No.GS-2025-215877-DENAR del 03-12-2025, el señor Coronel HERNANDO ALFREDO CALDERON VEGA, obrando en calidad de Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto, nombró como supervisor del contrato a la señora TA27 NORIDA DEL ROSARIO TORO LOPEZ, Técnico Apoyo Seguridad y Defensa de la Unidad Prestadora de Salud Nariño.
- Mediante comunicación oficial No.GS-2025-221018-DENAR del 10-12-2025, el señor Coronel HERNANDO ALFREDO CALDERON VEGA, obrando en calidad de Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto, nombró como supervisor del contrato a la señora SI. DAYANA ALEXANDRA YELA VALLEJOS, responsable de Historias clínicas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño.

- Mediante comunicación oficial No. GS-2026-019234-DENAR del 09-01-2026, el señor Coronel HERNANDO ALFREDO CALDERON VEGA, obrando en calidad de Comandante Policía Metropolitana San Juan de Pasto, nombró como supervisor del contrato a la señora TA27 NORIDA DEL ROSARIO TORO LOPEZ, Técnico Apoyo Seguridad y Defensa de la Unidad Prestadora de Salud Nariño.

- **Periodicidad establecida para la entrega del informe de supervisión:** MENSUAL

- **No. de informes de supervisión presentados y publicados en SECOP II: 08**

No.	RADICADO GEPOL	FECHA DE PRESENTACIÓN	PERÍODO REPORTADO
1	GS-2025-188878-DENAR	23/10/2025	04-08-2025 al 07-09-2025
2	GS-2025-210077-DENAR	24/11/2025	08/09/2025 al 07/10/2025
3	GS-2025-210083-DENAR	24/11/2025	08/10/2025 al 08/11/2025
4	GS-2025-216461-DENAR	04/12/2025	04/11/2025 al 03/12/2025
5	GS-2026-001712-DENAR	04/01/2026	04/12/2025 al 03/01/2026
6	GS-2026-023597-DENAR	04/02/2026	04/01/2026 al 03/02/2026
7	GS-2026-044662-DENAR	04/03/2026	04/02/2026 al 03/03/2026
8	GS-2026-064603-DENAR	31/03/2026	04/03/2026 al 31/03/2026

Información del contrato u orden de compra

Contrato No. / Orden de compra No.	94-7-20068-2025
Objeto del Contrato / instrumento de agregación de la orden de compra	ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACION, CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIO
Contratista	TEKNIKKA KOR SAS
Representante legal	JORGE ESTEBAN GARZON PAREDES
Valor inicial del contrato u orden de compra	VEITITRES MILLONES SETENTA Y CINCO MIL DIEZ PESOS ($23.075.010) MONEDA LEGAL COLOMBIANA
Valor adiciones del contrato u orden de compra	N/A
Valor total del contrato u orden de compra	VEINTISÉIS MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL SEISCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS ($26.151.678) MONEDA LEGAL COLOMBIANA VIGENCIA 2025: DIECISÉIS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS ($16.262.388) M/CTE VIGENCIA 2026: SEIS MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS SESENTA ($6.592.860) M/CTE ADICION 2026: TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS TREINTA PESOS ($3.296.430) M/CTE
Plazo de ejecución inicial	A PARTIR DE LA FECHE DE APROBACION DE LA GARANTÍA Y ENTREGA DE LA CARTA DE INICIO DE EJECUCION DEL CONTRATO Y HASTA EL 28 DE FEBRERO DEL 2026 O HASTA AGOTAR PRESUPUESTO, PREVIA APROBACION DE LA GARANTIA UNICA Y PREVIA REGISTRO PRESUPUESTAL CORRESPONDIENTE

2983425866

Página 3 de 8	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		

Fecha de inicio del plazo de ejecución del contrato u orden de compra	04 DE AGOSTO DE 2025
Fecha de terminación del plazo de ejecución del contrato u orden de compra (pactada inicialmente)	28 DE FEBRERO DE 2026
Fecha de inicio del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	01 DE MARZO DE 2026
Fecha de terminación del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	31 DE MARZO DE 2026
Adiciones	Modificación 002 de fecha 24 de febrero de 2026
Modificatorios	Modificación 001 de fecha 16 de diciembre de 2025 por la cual se realiza reducción presupuestal por un valor de DOSCIENTOS DIECINUEVE MIL SETECIENTOS SESENTA Y DOS ($219.762) MONEDA COLOMBIANA Modificación 002 de fecha 24 de febrero de 2026 por el cual se realiza adición presupuestal y prorroga en tiempo por valor de TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS TREINTA PESOS ($3.296.430.00) MONEDA COLOMBIANA y hasta el 31 de marzo de 2026.
Prorrogas	N/A
Otros	N/A

1. DESARROLLO DE LA SUPERVISIÓN AL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA

1.1 Acciones adelantadas:

- No se adelanta ninguna acción de tipo administrativo.

2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LEGALES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA LEGALES	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES
Cumplir cabalmente con las obligaciones, frente al sistema de seguridad social, para fiscales (cajas de compensación familiar, SENA e ICBF)…	SI	**Planilla No.** 1. 9490559281 2. 9491575792 3. 9495625539 4. 9496638166 5. 9499138696 6. 9500875015

CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES
DE CARÁCTER TÉCNICO:		
• El oferente suministrar desarrollo informáticos que redunden en productor de software, hardware y herramientas tecnológicas que serán entregados en el establecimiento de Sanidad Nariño, las cuales serán	SI	**SI CUMPLIÓ**

maria.huertasg maria.huertasg maria.huertasg

utilizadas y cubren las siguientes funcionalidades: Interactive Voice Responce (IVR), servicio de WhatsApp y mensajería de texto del call center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas de consulta externa.		
• El oferente debe garantizar que el servicio del call center para el establecimiento de Sanidad Policial Primario en (Pasto- Nariño) cuente con una conexión segura junto a dos trocales SIP fijas de diferentes operadores, con números únicos fijos asignados al departamento de Nariño, cada troncal deberá contar con el ingreo de 20 sesiones simultaneas. La troncal debe ser de tecnología digital y como mínimo debe tener la opción de ingreso de 40 llamadas simultaneas. • Para la troncal de salida el oferente debe garantizar mínimo 10.000 minutos mensuales, que serán utilizados y auditaos para la confirmación de citas y/o cambios de las mismas.	SI	**SI CUMPLIÓ**
• Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Sena e ICBF), según corresponda de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1607 de 2012, por cuanto el cumplimiento de esta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago.	SI	**SI CUMPLIÓ**

1.1 NOVEDADES, SITUACIONES ANORMALES O DE RELEVANCIA

Durante el desarrollo del presente contrato a la fecha no se han presentado situaciones anormales o de relevancia que afecten la ejecución del contrato.

3. AVANCE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA:

A la fecha de corte del presente informe de supervisión han transcurrido doscientos cuarenta (**240**) días calendario desde que inició el plazo de ejecución del contrato u orden de compra, restando cero (**00)** días calendario para que finalice el plazo de ejecución

4. TRÁMITES Y VERIFICACIÓN DE PAGOS:

La Unidad Prestadora de Salud Nariño, pagará en moneda legal Colombiana el valor del contrato que resulte del presente proceso a favor del OFERENTE en la ciudad de Pasto, mediante pagos mensuales, dentro de los sesenta (60) días hábiles, siguientes a la presentación de la factura comercial en la Central de Cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, correspondiente a los servicios prestados en el mes inmediatamente anterior, cumplidos los trámites administrativos y fiscales vigentes conforme a los cupos y al derecho de turno y programación del Plan Anual de Caja PAC autorizados por la Dirección del Tesoro Nacional. No obstante, la aprobación de los cupos del Plan Anual de Caja PAC no será impedimento para la ejecución del objeto contractual.

La Unidad Prestadora de Salud Nariño pagará al OFERENTE el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Pasto- Nariño, dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura acompañada de la constancia de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato, acreditación del OFERENTE de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en salud, pensiones y riesgos profesionales.

2983425866

Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del OFERENTE, o en el banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma OFERENTE. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley.

La cuenta de cobro deberá presentarse debidamente legajada en gancho plástico, sin ganchos de cosedora, foliados hasta un máximo de 250 folios, desde el primer evento hasta el último con sus respectivos anexos en estricto orden cronológico de la prestación de los servicios por cada usuario en medio físico y magnético. Lo anterior en cumplimiento a la ley 594 del 2000, Ley general de archivo que rige tanto a entidades públicas como privadas.

FACTURACIÓN – RADICACIÓN DE CUENTAS
La radicación de la facturación Impresa de los servicios prestados se debe hacer dentro de los cinco (05) primeros días hábiles del mes siguiente a la prestación del servicio, la cual como mínimo debe cumplir con:

- Requisitos establecidos por la DIAN.
- Si el Oferente no presenta la factura dentro del término de los cinco (05) primeros días de cada mes, el trámite y el pago de la factura se realizarán hasta el mes siguiente.
- La radicación de la facturación generada por la prestación de los usuarios de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, se deberá presentar en la ventanilla de central de cuentas de Unidad Prestadora de Salud Nariño, ubicada en la carrera 35 No 19-119, tercer piso de la ciudad de Pasto, en horario administrativo o donde se encuentre ubicada la Unidad Prestadora de Salud Nariño en el caso que aplicare.
- Para la facturación de los bienes o servicios contratados, se debe tener en cuenta los lineamientos y parámetros contemplados en la circular externa 016 del 09 de marzo de 2021 establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio del cual se implementa el modelo de recepción de facturas de venta, notas débito y/o notas crédito, la cual es de obligatorio cumplimiento, de acuerdo con la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 “Lineamientos para el Pago de Proveedores del Estado” y la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020, “Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos” y el registro de la factura electrónica de venta.

PLATAFORMA SECOP II
El Oferente a quien se le adjudique el presente Proceso deberá cargar la respectiva cuenta de cobro en la PLATAFORMA SECOP II con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del Contrato y poder realizar el respectivo Pago.

NOMBRE BENEFICIARIO: TEKNIKKA KOR SAS
NIT NO.: 900686105-3
CUENTA NO.: 001306550002003072 70
TIPO DE CUENTA: AHORROS
ENTIDAD FINACIERA: BBVA COLOMBIA

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	**$ 26.151.678**	**100%**
Valor total de las entregas	$ 26.151.678	100%
Valor total facturado	$ 0	0%
Valor facturado pendiente de pago	$ 0	0%
Valor pagado	$ 26.151.678	100%
Valor pendiente de entrega	$ 0	0%

2983425866

b. Detalle de las entregas, valores facturados y pagos efectuados en el periodo

No. de acta o constancia de recibido	Valor recibido	Fecha de recibido	Valor facturado	No. factura	Valor pagado	Valor deducciones	No. orden de pago
1	3.076.668,00	2025-10-29	3.076.668,00	FTK1668	2.884.053,00	192.615,00	412354425
2	3.296.430,00	2025-12-09	3.296.430,00	FTK 1704	3.090.056,00	206.374,00	480243825
3	3.296.430,00	2025-12-09	3.296.430,00	FTK 1705	3.090.056,00	206.374,00	480253525
4	3.296.430,00	2025-12-09	3.296.430,00	FTK1706	3.090.056,00	206.374,00	480576325
5	3.296.430,00	2025-12-29	3.296.430,00	FTK1737	3.090.056,00	206.374,00	546232825
6	3.296.430,00	2026-02-20	3.296.430,00	FTK 1783	3.090.056,00	206.374,00	37638626
7	$3.296.430,00	2026-03-16	$3.296.430,00	FTK1812	3.090.056,00	206.374,00	74894526
8	$3.296.430,00	2026-04-23	$3.296.430,00	FTK1841	3.090.056,00	206.374,00	130680026

4.2 Entrada de Bienes ***(verificar que los bienes hayan ingresado a los estados contables, si aplica)***

5. RECOMENDACIONES

Para la ejecución del contrato se puede observar que el contratista ha cumplido cabalmente con las condiciones técnicas, económicas y jurídicas pactadas en el contrato, así mismo durante el desarrollo de la ejecución se verifica que en algunos meses no se ha realizado la facturación mensual de los servicios prestados por tal razón se solicita la facturación mensual para evitar novedades en el desarrollo del contrato.

6. CONCLUSIONES

El supervisor, deberá marcar con una (x) las casillas según corresponda al periodo entregado, con el fin de que la administración tenga claridad frente al cumplimiento o no del contratista. El no diligenciamiento será causal de la devolución del respectivo informe de supervisión.

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.

Atentamente,

Firma_____

TA27. **NORIDA TORO LOPEZ**
Supervisor Contrato No. 94-7-20068-2025
Correo electrónico: norida.toro@correo.policia.gov.co

GS-2026-139595-DENAR

Código: 2BS-FR-009	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	POLICIA NACIONAL
Fecha: 12-03-2021	EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
Versión: 0		

Objetivo: este formato permite evaluar el desempeño de los proveedores en la ejecución de los contratos suscritos por la entidad, en las unidades con ordenación del gasto en los diferentes ámbitos de gestión, con el fin de llevar la trazabilidad y facilitar la toma de decisiones respecto al desempeño final de los proveedores, así mismo, realizar retroalimentación a los mismos para su mejora.

Aplica para dar cumplimiento a los requisitos de las normas técnicas: ISO 9001: 14001: 17025: 45001 y del Sistema Obligatorio de Calidad en Salud Decreto 1011 de 2006 artículo 3 "a los proveedores/contratistas de insumos, bienes y servicios de salud."

FECHA EVALUACIÓN: 17/12/2025

1. DATOS DEL PROVEEDOR

Nombre o razón social	TERNIKKA KOR SAS	**Nit/cedula de ciudadania**	NIT 900 686 105-3
Direccion	PASTO - NARIÑO	**Telefono**	3205988075

No. Contrato y fecha	94-7-10008-2025 DEL 04/06/2025	ALQUILER DE SOFTWARE, HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNICACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, AGENDAMIENTO, CONFIRMACION, CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO	**Servicios de:**	Insumos/Equipo ___	Suministro de Bienes ___	Otro _X_

2. CONCEPTOS OBJETO DE EVALUACION

Los conceptos que a continuacion se relacionan, permiten evaluar el desempeño del proveedor, una vez culmine la ejecución del contrato u orden de compra, para lo cual se debe tener en cuenta la trazabilidad que se lleva a cabo sobre la evaluación realizada por los supervisores en forma mensual y los recibidos a satisfaccion.

CONCEPTOS TECNICOS/ADMINISTRATIVOS	EVALUACION				OBSERVACIONES	CONCEPTOS CALIDAD EN (SALUD, BIENESTAR, DNAE, COMPONENTES LOGISTICOS, ETC.) Estos conceptos son opcionales y pueden variar de acuerdo con las necesidades de la unidad que lo adquiera (los criterios de evaluación se deben conservar, estableciendo 5 variables de evaluación para asegurar objetividad en el resultado el cual se divide entre dos(2))	EVALUACION				
	CUMPLE PLENAMENTE Y DA VALOR AGREGADO (10)	CUMPLE SATISFACTORIAMENTE Dar valor entre (7 a 9)	CUMPLE MINIMAMENTE (4 a 6)	NO CUMPLE (1-3)			CUMPLE PLENAMENTE (10)	CUMPLE PARCIALMENTE Dar valor entre (7 a 9)	CUMPLE MINIMAMENTE (4 - 6)	NO CUMPLE (1-3)	OBSERVACIONES
2.3 Oportunidad en la entrega de los bienes o servicios: el proveedor efectua las entregas en los tiempos pactados, junto con la documentacion que respalda su calidad (como las fichas técnicas).	10				El Proveedor, ejecutó la implementación, puesta en funcionamiento y prestación continua del servicio de softwarepara Call Center dentro de los plazos establecidos contractualmente, sin registrar retrasos que afectaran la operación institucional, así mismo hace entrega oportuna de la documentación técnica y de soporte, tales como fichas técnicas, manuales, licencias, garantías y demás documentos que respaldan la calidad y conformidad del servicio prestado.	2.6 Accesibilidad: El proveedor garantiza al usuario la posibilidad de utilizar los servicios de salud que le debe proveer el Subsistema de Salud de la Policía Nacional en su red contratada.	10				El proveedor garantizo la accesibilidad a los servicios de salud a los usuarios del Subsistema de Salud de la Policia Nacional mediante la adecuada operacion del servicio de software para Call Center dentro de las condiciones contratadas. El servicio prestado permitio a los usuarios acceder de manera efectiva a los procesos de agendamiento, confirmacion, cancelacion, reasignacion de citas, facilitando la utilizacion oportuna de los servicios de salud requeridos, sin evidenciar barreras atribuibles al proveedor durante la ejecucion contractual.
2.2 Calidad: el producto cumple con los requerimientos técnicos establecidos en las especificaciones del contrato u orden de compra.	10				El servicio de alquiler de software para Call Center fue prestado conforme al objeto contractual, garantizando el correcto funcionamiento de los procesos de agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas, mediante el uso de software, hardware y herramientas de telecomunicación que cumplen con las especificaciones técnicas mínimas exigidas. Los componentes tecnológicos entregados demostraron estabilidad operativa, compatibilidad con la infraestructura institucional y capacidad para atender la demanda del servicio, sin afectar la continuidad de la operación.	2.7 Oportunidad: El proveedor garantiza que el usuario obtenga los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.	10				El proveedor garantizo que los usuarios obtuvieron de manera oportuna los servicios requeridos, mediante la prestacion continua y eficiente del servicio de alquiler de software para Call Center. La atencion brindada permitio el acceso adecuado a los procesos de agendamiento y gestion de citas, contribuyendo al cumplimiento oportuno de la atencion en salud conforme a las condiciones tecnicas contratas para cubrir las necesidades del Subsistema de Salud de la Policia Nacional sin evidenciar inconvenientes imputables al proveedor durante la ejecucion contractual.
2.4 Cumplimiento en la entrega de Anexos: el proveedor efectua la entrega en los tiempos pactados de la documentación Administrativa y en los casos que aplique de los documentos que respaldan la calidad de los bienes (como las fichas técnicas, manuales operativos, planes ambientales, etc.)	10				El proveedor realizó la entrega oportuna de la documentación administrativa exigida contractualmente y, en los casos aplicables, de los documentos técnicos que respaldan la calidad del servicio, tales como fichas técnicas, manuales operativos y demás anexos requeridos. La documentación fue presentada dentro de los plazos pactados, permitiendo la verificación del cumplimiento de los requisitos administrativos y técnicos establecidos en el contrato, sin presentarse incumplimientos ni requerimientos adicionales por entrega extemporánea o incompleta.	2.8 Seguridad: El proveedor cumple con las características estructurales, de procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas de tal manera que se minimice el riesgo de que un usuario sufra un evento adverso en el proceso de atención en salud.	10				El proveedor cumplio con las condiciones de seguridad exigidas contractualmente, garantizando que los procesos, instrumentos, metodologias y herramientas utilizadas en la prestacion del servicio de Call Center se encuentran alineados con practicas basadas en evidencia y criterios tecnicos, orientados a minimizar el riesgo de ocurrencia de eventos adversos para los usuarios. La operacion del servicio contribuyo a una gestion segura del acceso a la atencion en salud, sin evidenciar situaciones que comprometieran la seguridad del usuario durante la ejecucion contractual.
2.4 Nivel de servicio: el proveedor brinda de manera oportuna y efectiva el servicio y atención de requerimientos por parte del supervisor o administración, cumpliendo con las necesidades de requerirnte.	10				El proveedor brindó el servicio de manera oportuna y efectiva, atendiendo oportunamente los requerimientos, solicitudes y observaciones formuladas por el supervisor y la administración del contrato. La atención prestada permitió dar respuesta adecuada a las necesidades, garantizando la continuidad del servicio y el cumplimiento de las condiciones contractuales, sin presentarse deficiencias en la gestión, así mismo brindando soporte y atención durante la ejecución del contrato.	2.9 Pertinencia: Grado en el cual el proveedor permite que el usuario obtenga los servicios que requiere, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.	10				El proveedor permite que los usuarios accedieran a los servicios de salud requeridos de manera pertinente, garantizando una adecuada utilizacion de los recursos disponibles, acorde con criterios tecnicos y operativos definidos contractualmente. El servicio prestado facilito la gestion adecuada de citas y atencion, orientada a maximizar los beneficios para el usuario, sin generar efectos adversos que superen los beneficios potenciales del servicio, contribuyendo asi a una atencion oportuna y pertinente dentro del Subsistema de Salud de la Policia Nacional.

CONCEPTOS TÉCNICOS/ADMINISTRATIVOS	EVALUACIÓN: CUMPLE PLENAMENTE Y DA VALOR AGREGADO (10)	CUMPLE SATISFACTORIAMENTE Dar valor entre (7 a 9)	CUMPLE MÍNIMAMENTE (4 - 6)	NO CUMPLE (1-3)	OBSERVACIONES
2.5 Devoluciones: en los casos que se requiera de cambios o mejoras de los bienes o servicios, por presentar un estado no apto para su uso o por que no satisface la necesidad de la entidad, ya sea en el embalaje o en el transporte de entrega o por la calidad del producto o servicio, el proveedor responde de manera voluntaria y diligente	10				En los casos en que fue requerido realizar ajustes, cambios o mejoras al servicio prestado, el proveedor respondió de manera oportuna y diligente, corrigiendo las situaciones identificadas sin afectar la continuidad del servicio. Las acciones adoptadas permitieron garantizar que el servicio entregado fuera apto para su uso y acorde con las especificaciones contratadas por la entidad, evidenciando disposición para atender observaciones relacionadas con la calidad, operación o presentación del servicio.
SUBTOTAL	50				50
TOTAL GENERAL	100%				

CONCEPTOS CALIDAD EN (SALUD, BIENESTAR, DINAE, COMPONENTES LOGÍSTICOS, ETC.) Estos conceptos son opcionales y pueden variar de acuerdo con las necesidades de la unidad que lo adquiere (los criterios de evaluación se deben conservar, estableciendo 5 variables de evaluación para asegurar objetividad en el resultado el cual se divide entre dos(2).)	EVALUACIÓN: CUMPLE PLENAMENTE (10)	CUMPLE PARCIALMENTE Dar valor entre (7 a 9)	CUMPLE MÍNIMAMENTE (4 - 6)	NO CUMPLE (1-3)	OBSERVACIONES
3.0 Continuidad: Grado en el cual el proveedor brinda al usuario las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico	10				El proveedor garantizó la continuidad en la prestación del servicio brindando a los usuarios las intervenciones requeridas mediante una secuencia lógica, ordenada y racional de actividades, a través del servicio de alquiler para Call Center. La operación permitió la gestión adecuada y articulada de los procesos de agendamiento y atención, asegurando el acceso permanente a los servicios de salud conforme a criterios técnicos y operativos definidos, sin interrupciones atribuibles al proveedor durante la ejecución contractual
SUBTOTAL	50				50

Nota: para el caso en donde se incluyan variables adicionales en materia de calidad para dar cumplimiento a requisitos especiales de la unidad no deben superar las cinco (5), se realiza la sumatoria de las dos evaluaciones. No se debe realizar multiplicación del resultado en el total general

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

EXCELENTE: **10 puntos - Esta evaluación se le debe dar a los proveedores que cumplen plenamente con todas las especificaciones técnicas del contrato dentro del plazo de ejecución pactado en el contrato principal y además da valor agregado en la ejecución del mismo, superando la expectativas.**
BUENO: **7 a 9 puntos - En este rango están los proveedores que cumplen satisfactoriamente con todas las especificaciones técnicas del contrato.**
REGULAR: **4 a 6 puntos- En este rango se evalúan los proveedores que han cumplido, pero en el desarrollo de sus contratos han sido requeridos por diferentes razones o han sido sancionados o han solicitado prórrogas por situaciones no imputables a la entidad en su ejecución.**
MALO: **1 a 3 Puntos. En este rango se evalúan los proveedores que no cumplieron con el objeto contractual y han sido sancionados por la entidad.**

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la evaluación obtenida, esta debe ser comunicada al contratista en forma personal o utilizando otro medio de comunicación. En los casos que el proveedor evidencie un resultado entre REGULAR (40 a 59) O MALO (0 a 39), se analizarán las causas y se le recomendará realizar acciones de mejora, de acuerdo con las debilidades observadas en la presente evaluación con el fin que se subsanen, relacionándolas en este espacio. Es de tener en cuenta que las causas pueden ser algunos atribuibles a la entidad, razón por la cual se deben proponer acciones a la administración para mejorar este proceso, mediante comunicación oficial.
Es de aclarar que la entidad realiza este proceso de evaluación para que sirva como un mecanismo de retroalimentación a los proveedores, orientado a la mejora de su desempeño, y como referente para la Institución".

TA27. NORIDA DEL ROSARIO TORO LÓPEZ **Supervisor del contrato No.94-7-20068-2025**	**TEKNIKKA KOR SAS** **Contratista contrato No.94-7-20068-2025**

maria.huertasg