MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA NORTE DE SANTANDER
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TIPO B NORTE DE SANTANDER

No. GS-2026- 151692 – DENOR-SUSAN-UPRES– 20.1

San José de Cúcuta, 24 de septiembre de 2026

Señor coronel
JIMMY ARLEY BELALCAZAR OÑATE
Comandante Policía Metropolitana de Cúcuta (E)
Avenida Demetrio Mendoza, Calles 22 y 24, Barrio San Mateo
Ciudad

Asunto: evaluación económica del proceso **PN UPRES DENOR MIC 167-2026**

De manera atenta y respetuosamente me permito informar a mi coronel, en atención al correo electrónico allegado para evaluación económica, el proceso contractual **PN UPRES DENOR MIC 167-2026,** cuyo objeto es la **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOFTWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NORTE DE SANTANDER."**

PRESUPUESTO OFICIAL: El valor estimado para la presente invitación es de **DIECISIETE MILLONES SEISCIENTOS DOCE MIL PESOS ($17.612.000,00) M/CTE,** correspondientes al presupuesto de la vigencia fiscal 2026.

ÍTEM Y/O LOTE	RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO ESTIMADO, INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA	VALOR TOTAL ESTIMADO INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA
1	02-02-02-008-05-09	UPRES DENOR	SERVICIOS DE SOFTWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER	16	1	$17.612.000,00	$17.612.000,00
VALOR TOTAL ESTIMADO							$17.612.000,00

El anterior presupuesto está amparado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal **No. 46426,** para la vigencia 2026 expedido por el Jefe de Presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Norte de Santander.

1. OFERENTES PARTICIPANTES Y ORDEN DE ELEGILIBIDAD

Se procede a establecer el orden de elegibilidad de los oferentes que presentaron ofertas quedando de la siguiente manera:

No.	*OFERENTE*	*NIT / CC*	*TARIFA OFERTADA IVA INCLUIDO*
1	*PATIÑO Y CONTRERAS CIA S.A.S*	*807002365-1*	*$2.500.000,00*
2	*CLOUD CITY*	*901249716-3*	*$ 2.641.466,66*

Una vez realizada la evaluación de la oferta económica del oferente participe en el proceso, se determina que la entidad **PATIÑO Y CONTRERAS CIA S.A.S**, identificada con **NIT 807002365-1**, es quien ofertó la tarifa más económica, conforme a lo establecido en la invitación del proceso **PN UPRES DENOR MIC 167-2026.**

2. ECONÓMICO

Se procede a verificar los requisitos económicos en el proceso de contratación **PN UPRES DENOR MIC 167-2026**, de la siguiente manera:

ITEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1	En la primera pregunta del presente proceso, se realizará por el valor total del presupuesto oficial asignado que tiene la entidad, el cual incluye IVA y demás impuestos de ley, razón por la cual los oferentes en esta lista deberán diligenciar el valor total del presupuesto sin descuentos.	X		
2	En la segunda pregunta, los oferentes deberán registrar en casilla denominada *"precio unitario"* el porcentaje (%) de descuento ofrecido, sobre los precios unitarios estimados que se indican en el **Anexo No. 1A** de la presente invitación, para lo cual deberán diligenciar el solo número sin el signo %, la Entidad entiende que el valor colocado en la casilla precio unitario estimado corresponde a porcentaje y no a pesos, de igual forma se hace saber que el mayor porcentaje de descuento será la oferta más económica.	X		
3	Datos básicos Beneficiario Cuenta. **Diligenciar el Formulario No. 2** siendo concordante en su información con la certificación bancaria.	X		
4	IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA - Fotocopia legible del Formulario de Inscripción en el Registro Único Tributario actualizado. (El proponente nacional indicará su identificación tributaria e información sobre el régimen de impuestos al que pertenece, para lo cual aportará con la Oferta copia del Registro Único Tributario RUT; tramitado y actualizado).	X		

5	Certificación Bancaria vigente, donde los dígitos del número de la cuenta se correspondan a la misma cantidad de dígitos con que se reporta al Banco de la República. Este certificado deberá contener como mínimo: el nombre del titular de la cuenta, relacionando su documento de identidad, número y tipo de cuenta (corriente o ahorro). Esta certificación debe estar expedida, máximo con 30 días de antelación a la fecha de cierre para la presentación de propuestas del proceso. Así mismo el oferente deberá mantener activa, al menos por el tiempo que dure la vigencia del contrato, la cuenta bancaria que relaciona para el presente proceso, y que en caso de que surjan cambios, estos serán informados oportunamente al Grupo de Contratos de la POLICÍA NACIONAL – POLICÍA METROPOLITANA DE CÚCUTA - UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NORTE DE SANTANDER para los trámites administrativos a que haya lugar.	X		

En este sentido, el Comité Económico designado para el presente proceso se permite informar que, en atención a lo establecido en el apartado de **Requisitos Habilitantes (documentos de cumplimiento)** de la invitación, el oferente **PATIÑO Y CONTRERAS CIA S.A.S**, identificada con **NIT 807002365-1, CUMPLE** con los requisitos económicos establecidos en la invitación del presente proceso **PN UPRES DENOR MIC 167-2026**.

Atentamente,

subintendente **RICARDO ALEXIS URBINA PABON**
Funcionario UPRES DENOR
Verificación Económica

Fecha de elaboración: 24/09/2026
Ubicación: D:\EVALUACIONES ECONOMICAS 2026
Calle 22 No 2E-03 Urbanización Tasajero
www.policia.gov.co

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TIPO B NORTE DE SANTANDER
OFICINA ASUNTOS JURÍDICOS

No. GS-2026 - 151180 - 7 UPRES - JEFAT – 20.1

San José de Cúcuta, 23 SEP 2026

Señor Coronel
JIMMY ARLEY BELALCÁZAR OÑATE
Comandante Policía Metropolitana de Cúcuta (E)
Cúcuta

Asunto: evaluación jurídica Proceso PN UPRES DENOR MIC 167 2026

Respetuosamente me permito enviar al señor Coronel, evaluación jurídica del proceso PN UPRES DENOR MIC 167 - 2026, cuyo objeto es la "**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOFTWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NORTE DE SANTANDER**", la firma PATIÑO Y CONTRERAS CIA SAS, de las cuales se verifican las condiciones jurídicas requeridas establecidas dentro de la invitación del presente proceso, así:

No.	OFERENTE	CUMPLE	NO CUMPLE
1	PATIÑO Y CONTRERAS CIA SAS	X	

Deberá Subsanar dentro de los términos establecidos en el cronograma SECOP II.

Atentamente,

Abogada. **PAOLA ANDREA OSORIO NARVAEZ**
Evaluadora Jurídica UPRES DENOR

Anexos: (Archivo con evaluación detallada)

Fecha de elaboración: 23/09/2026
Ubicación: D:\CONTRATOS2026

Calle 22 No 2E-03 Urbanización Tasajero
Teléfonos: 5804400 ext.: 8616 - 8664
denor.upres-thu@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA VISIBLE

POLICIA NACIONAL - UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NORTE DE SANTANDER	PROCESO DE CONTRATACIÓN PN UPRES DENOR MIC 167 2026											
	OBJETO: **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOFTWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NORTE DE SANTANDER.**											
evaluacion: 23 de septiembre de 2026	DOCUMENTOS EXIGIDOS EN LA INVITACIÓN											
OFERENTE	CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA - FORMULARIO No. 1	CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	FOTOCOPIA DE LA CEDULA DE CIUDADANIA DEL REPRESENTANTE LEGAL	CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DE APORTES PARAFISCALES - FORMULARIO No. 4	COMROMISO ANTICORRUPCIÓN - FORMULARIO No. 5	ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD - FORMULARIO No. 6	BOLETIN RESPONSABLES FISCALES	CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS	CERTIFICADO DE ANTECEDENTES JUDICIALES	CERTIFICADO DE MEDIDAS CORRECTIVAS	CERTIFICADO REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS REDAM	INHABILIDADES QUE PRESENTE EL REPRESENTANTE LEGAL Y/O PROPONENTE REFERENTE A DELITOS SEXUALES COMETIDOS CONTRA MENORES DE 18 AÑOS. LEY 1918 DE 2018.
PATIÑO Y CONTRERAS CIA SAS NIT. 807002365-1	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	SE VERIFICÓ - CUMPLE	SE VERIFICÓ - CUMPLE	SE VERIFICÓ - CUMPLE	SE VERIFICÓ - CUMPLE	SE VERIFICÓ - CUMPLE	SE VERIFICÓ - CUMPLE

Nota 1: No aportó carta de presentación de la Propuesta Formulario No. 1, Formulario No. 4, Formulario No. 5 y Formulario No. 6, deberá subsanar los NO CUMPLE dentro del plazo establecido en el cronograma SECOP II.

Abogada **PAOLA ANDREA OSORIO NARVAEZ**
Evaluador Jurídico UPRES DENOR

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TIPO B NORTE DE SANTANDER
ARCHIVO CLINICO

GS- 2026 - 151323 - DENOR-UPRES - 20.1

San José de Cúcuta, 23 de septiembre de 2026

Señor Coronel
JIMMY ARLEY BELALCAZAR OÑATE
Comandante Policía Metropolitana de Cúcuta (E)
Avenida Demetrio Mendoza Calle 22 y 24 Barrió San Mateo
Cúcuta

Asunto: Evaluación Requisitos técnicos habilitantes proceso PN UPRES DENOR MIC 167-2026

De manera atenta y respetuosa me permito informar a mi Coronel la evaluación técnica realizada al proceso **PN UPRES DENOR MIC 167-2026,** cuyo objeto es la **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOFTWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER, EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NORTE DE SANTANDER".**

Realizado la apertura de ofertas, dentro del portal único de contratación SECOP II, se evidencia que se presentó el oferente **PATIÑO Y CONTRERAS CIA SAS**, por lo cual se procede a evaluar la oferta presentada:

PATIÑO Y CONTRERAS CIA SAS

ITEM	CONDICIONES MÍNIMAS EXIGIDAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OBLIGACIONES	CUMPLE
1	El Proponente acredita experiencia en proyectos 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 con entidades públicas y privadas de proyectos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el setenta por ciento (70%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas para lo cual el oferente deberá presentar certificaciones (certificación por contrato) con concepto favorable de la recepción de los contratos, en donde se especifique claramente: ☐ Nombre de la entidad contratante. ☐ Objeto: Debe ser relacionado con el objeto del presente proceso. ☐ Número de Contrato. ☐ Cumplimiento (excelente o bueno) ☐ Tiempo de ejecución, indicando fechas de inicio y terminación. ☐ Valor del contrato. ☐ Correo ☐ Dirección ☐ Teléfono No serán tenidas en cuenta las Certificaciones que presenten incumplimiento.	CUMPLE

2	Con el fin de garantizar la excelente prestación del servicio cuando se solicite soporte técnico para el software y su mantenimiento ya que el equipo debe permanecer en las instalaciones del área de Telemática de la Unidad prestadora en salud Norte de Santander para su debido funcionamiento y control. Ante esto, el personal que se requiere debe ser idóneo con las siguientes características: □ Ingeniero de sistemas y/o a fines. El proponente deberá certificar que este personal cuenta con el conocimiento y experiencia en Colombia relacionado con el objeto del presente contrato; que posee los estudios en instituciones de educación aprobadas en Colombia. Para la verificación de su cumplimiento deberá diligenciar el ANEXO CARTA DE COMPROMISO RECURSO HUMANO con la firma de este documento la entidad certifica que el personal que labora ha pasado por un proceso de selección en el cual le han sido verificados sus diplomas, actas de grado, tarjetas profesionales y demás documentos que acreditan su idoneidad para desempeñarse en los distintos cargos y donde conste que este personal cuenta con experiencia como mínimo un (1) año de Experiencia laboral en el ejercicio Técnico o profesional, así mismo deberá ir firmado por el Representante Legal de la entidad donde conste que el personal que labora ha pasado por un proceso de selección en el cual le han sido verificados sus diplomas, actas de grado, tarjetas profesionales y demás documentos que acreditan su idoneidad para desempeñarse en los distintos cargos y donde conste que este personal cuenta con experiencia laboral en el ejercicio profesional, esta documentación se debe anexar junto con la oferta	CUMPLE
3	Especificaciones que se llevaran a cabo durante la prestación del servicio así: • El oferente certifica por escrito lo siguiente, así: En caso que el software presente alguna novedad en su sistema operativo (funcionamiento), deberá subsanar en un tiempo máximo de una (1) hora, si el problema es de alto impacto o de pronta solución, esto con el fin de evitar inconformidades con los usuarios de subsistema de salud de la Policía Nacional. • El oferente aporta la licencia del software a la cual se va a utilizar, esto con el fin de dar parámetros a la resolución No 08310 del 28 de diciembre del 2016 seguridad de la Información Policía Nacional • El oferente suministra desarrollos informáticos que redunden en productos de software que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Upres Norte de Santander, que cubren las siguientes funcionalidades, las cuales serán utilizados por el Interactive Voice Response (IVR) del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas y odontológicas. • El oferente garantiza que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial UPRES Norte de Santander establezca una conexión segura junto con un (1) troncal exclusivo de entrada (Servicios Telefónicas de entrada) y de salida (Servicios Telefónicas de salida) instalado en la Unidad. • El oferente garantiza 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 Call Center 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 aporta software supervisor ACD. • El oferente garantiza 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 garantiza que el software de supervisión de ACD pueda ser visto por el supervisor del contrato en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Norte de Santander. • El oferente garantiza que para la operación del servicio del Establecimiento de Sanidad Norte de Santander, 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 garantiza que para la operación del servicio el Establecimiento de Sanidad Norte de Santander, se suministre un Interactive Voice Response (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes. • El oferente garantiza la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Norte de Santander, 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. • El oferente garantiza el suministro de un funcionario técnico que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR)	CUMPLE

	• El oferente garantiza el desarrollo del Proceso Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Norte de Santander, servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Norte de Santander, Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR). • El oferente garantiza 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). • Contar con el servicio de un marcador predictivo, el cual debe realizar servicios Outbound de recordar la asistencia a citas médicas. • 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 • El oferente garantiza 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 garantiza 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 garantiza que el módulo 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 permite asociar o realizar búsqueda por palabras como por ejemplo llamadas de pediatría entre otros en un rango de tiempo determinado. • El software permite 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 permite 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 permite monitorear en tiempo real las acciones que están desarrollando todo el personal suministrado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio. • El oferente garantiza 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 policia.gov.co.	
4	El oferente garantiza que dicho software suministrará a esta unidad información detallada, como: a. Reportes Estadísticos por Médico y por especialidad b. Comportamiento de Citas - 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 c. Comportamiento del Flujo de Llamadas - 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.	CUMPLE

	Durante la prestación del servicio: • El oferente realiza pruebas previas a la puesta en funcionamiento en los equipos de la unidad en compañía de funcionarios de la oficina de telemática de la unidad prestadora de salud Norte de Santander, si estas pruebas resultan exitosas podrá ser valorada la operación para el desarrollo de los módulos expuestos. • El oferente garantiza que el software guarda grabaciones de las llamadas por 3 meses, las cuales serán de gran ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Norte de Santander. • El oferente entrega 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 • El oferente entrega 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: • 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. • El oferente informa 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 horas 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. • El oferente seguirá 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. • Capacitación y manejo del software, dada que la capacitación debe quedar mediante acta con el contratista y el proveedor. • CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el eferente 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. • El oferente garantiza una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal con 30 canales de entrada - salida, 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. • El oferente suministra de 10 teléfonos IP con sus respectivas diademas ergonómicas, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso para el servicio de call center. • El oferente suministra página web para asignación de citas médicas, con el fin de brindar apoyo y descongestión de llamadas al call center en funcionamiento, esto con el fin de prever eventualidades y obtener un mejor y óptimo servicio de prestación hacia los usuarios. • El oferente realiza las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones ubicadas en la dirección calle 22N No. 2-03 urbanización tasajero, lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo. • El oferente certifica por escrito que dicho software 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. • El oferente garantiza los siguientes parámetros para el funcionamiento del software, así: ▪ Información y trámites generales del proceso de afiliación. ▪ Información y trámites generales de la oficina de atención al usuario ▪ Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud Norte de Santander, portafolio de servicios. ▪ Administración del proceso de Agendamiento de servicios de consulta externa de Unidad prestadora de Salud Norte de Santander ▪ Asignación de servicios de consulta externa. ▪ Solicitud de información de servicios de consulta externa. ▪ Cancelación de servicios de consulta externa.	CUMPLE

	• Sistema de Audio Respuesta, que guie 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, que permita 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 Tecnología Integrada, que permita relacionar la información alojada en las bases de datos con los nombres de los usuarios a través de algún número identificador (ANI), con el fin de tratarlos por su nombre e incluso recordarles sobre su última solicitud, sin preguntarles quien llama. • Línea Exclusiva de Comunicación Directa de los Servicios Básicos en el establecimiento de Sanidad Norte de Santander. • Software que permita el envío de mensajes de texto (SMS) masivos para recordatorios de citas médicas, cancelaciones extemporáneas por parte del médico, contingencias y otros a los que haya lugar. Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios	
5	El Oferente deberá diligenciar el FORMULARIO COMPROMISO SGSST (Compromiso con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Unidad Prestadora de Salud de Norte de Santander) - Formulario No. 7.	CUMPLE
6	CERTIFICADO POR LA ADMINISTRADORA DE RIESGOS LABORALES (ARL) sobre la Evaluación Inicial o Autoevaluación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)	CUMPLE

Una vez verificado la oferta presentada por el oferente **PATIÑO Y CONTRERAS CIA SAS, NIT 807002365-1** para el proceso PN UPRES DENOR MIC 167-2026 este comité procede a informar que la entidad en mención **CUMPLE**, con los requisitos habilitante dentro del presente proceso.

COMITÉ TECNICO



Subintendente **NEIFER DE JESUS MORENO MARTINEZ**
Integrante Comité Tecnico

Fecha de elaboración: 23/09/2026
Ubicación: D/NEIFER/CONTRATOS

Calle 22 No 2E-03 Urbanización Tasajero
Teléfonos: 3124234800
neifer.moreno5665@correo.policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA