No. GS-2026 – 155605 **/ UPRES - GUSAP 20.1**

San José de Cúcuta, 29 SEP 2026

Señor **WILLIAM FERNANDO PATIÑO ANGARITA** CC 13.480.545 de Cúcuta
Representante PATIÑO Y CONTRERAS CIA SAS NIT 807002365-1
Dirección AV 0 N 1 119 - Quinta Bosch
Cúcuta.

Asunto: Aceptación Oferta proceso PN UPRES DENOR MIC 167-2026

Con toda atención me permito informarle que la propuesta presentada por usted, el 22 de septiembre de 2026 a las 6:00 PM, dentro del proceso **PN UPRES DENOR MIC 167-2026**, cuyo objeto es **"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"** por la suma de **SIETE MILLONES QUINIENTOS MIL DE PESOS ($7.500.000,00) M/CTE,** En atención que ha cumplido a cabalidad con los requisitos de verificación y por tanto la comunicación de aceptación más la oferta constituyen el contrato definido en el Articulo 2.2.1.2.1.5.2 numeral 8 del Decreto 1082 de 2015. Para tal fin, se relacionan los principales aspectos a tener en cuenta para el cumplimiento del objeto contractual, conforme a las condiciones fijadas en la invitación pública del proceso en referencia, así:

Nº CONTRATO	75-7-20160-26
CONTRATANTE	LA NACIÓN POLICÍA NACIONAL – POLICÍA METROPOLITANA DE CÚCUTA – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NORTE DE SANTANDER
ORDENADOR DEL GASTO	Coronel **JIMMY ARLEY BELALCÁZAR OÑATE**
CÉDULA DE CIUDADANÍA No.	5.206.637 de Pasto.
CARGO	COMANDANTE DE POLICÍA METROPOLITANA DE CÚCUTA (E)
DISPOSICIÓN DE TRASLADO	Orden Administrativa de Personal (OAP)
RESOLUCIÓN DE DELEGACIÓN	Resolución 00502 del 05 de marzo de 2026, emanada por la Dirección General de la Policía Nacional.
CONTRATISTA	NOMBRE: PATIÑO Y CONTRERAS CIA SAS NIT: 807002365-1 NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: WILLIAM FERNANDO PATIÑO ANGARITA CC. No. 13.480.545 de Cúcuta CIUDAD NOTIFICACIÓN: San José de Cúcuta DIRECCIÓN: AV 0 N 1 119 - Quinta Bosch Cúcuta TELÉFONO: 3204340941. E-MAIL: gerencia.oficanon@gmail.com
SUPERVISOR DEL CONTRATO	El supervisor del contrato será funcionario de la Unidad Prestadora de Salud Tipo B Norte de Santander o quien designe el ordenador del gasto MECUC, conforme a lo establecido en la Resolución N° 00090 del 15/01/2018 emanada de la Dirección General de la Policía Nacional "Por medio de la cual se actualiza modifica y complementa el manual de contratación de la policía nacional, adoptado mediante resolución 03049 de 2014" y los artículos 83 y 84 de la 1474 de 2011. Para el presente contrato, el supervisor cargara en la plataforma SECOP II los informes de supervisión oportunamente, elaborará el plan de pagos correspondiente para que el proponente pueda cargar a la plataforma la facturación correspondiente, para el presente contrato y deberá estar

	pendiente del presupuesto oficial asignado.
FORMA DE PAGO	PASO 1: De conformidad con lo establecido en la CIRCULAR EXTERNA 042, el Ministerio de Hacienda implemento sistema de facturación electrónica plataforma SIIF NACION, mediante el cual se ejecutará el proceso de recepción de facturas electrónicas de venta, notas débito y notas crédito al igual que el proceso de recepción de documentos electrónicos para el pago de las obligaciones, por lo anterior, el contratista también deberá radicar las facturas de manera electrónica en dicha plataforma. 1. Elaborar factura electrónica mediante operador tecnológico autorizado, solución gratuita de la DIAN o software propio, previa habilitación ante la DIAN. 2. Diligenciar en la sección de la factura Datos del Emisor, en el campo "correo" la dirección electrónica, en donde le será notificado en caso de existir fallas en la validación del correo. 3. Diligenciar en el asunto o en la sección de la factura Notas, lo siguiente: #$ luego el código de identificación de la entidad a la cual le va a enviar la factura, datos del contrato, y correo del supervisor o cuentadante de caja menor, finalizando con #$, debidamente separados por punto y coma. Ejemplo: #$16-01-02-043;Contratoxyz;PedroPerez@Entidadpgn.gov.co#$ 4. Registrar en la sección de la factura Datos del Adquiriente en el campo "Correo", el buzón electrónico **siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co** dispuesto por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el fin que, una vez generada la factura electrónica a través del medio seleccionado, éste la envíe automáticamente. 5. Generar factura obteniendo el contenedor electrónico -Documento zip (PDF, XML). 6. Enviar al buzón electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co dispuesto por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el contenedor electrónico - Documento zip (PDF, XML), referenciando en el asunto de este correo el código de identificación de la entidad a la cual le va a enviar la factura, datos del contrato, y correo del supervisor, debidamente separados por punto y coma. Nota. En caso que desde el nivel central se realice modificación para el trámite de facturación y pagos de los servicios contratados, el Contratista se compromete a ajustarse a estos a través de las plataformas y/o medios que se dispongan para los mismos. Para lo anterior se contará con un tiempo prudencial de 30 días con el objeto que las partes identifiquen plenamente la funcionalidad de la plataforma y/o medios que se requieran implementar. Nota importante: De no darse el envío automático por parte del proveedor o contratista desde el operador tecnológico autorizado, solución gratuita de la DIAN o software propio, descrito en el numeral 4, estos podrán remitir la factura al buzón indicado para tal fin. Dando aplicabilidad a la ley 594 de 2000 ley general de archivo, la presentación de las facturas de los servicios prestados deberá ser en una

	carpeta color blanco desacificada en propalcote para organización de archivos tamaño oficio, la documentación que va a ser objeto de foliación debe estar previamente ordenada, respetando el principio de orden original, ubicando los documentos en las unidades de conservación, de acuerdo con la secuencia lógica de los trámites, en forma cronológica. Los documentos objeto de foliación, deben ser depurados, es decir, se les deben retirar copias o duplicados idénticos, folios en blanco, documentos de soporte o apoyo, material metálico (ganchos legajadores de metal, clips de metal o grapas). Las carpetas que no cumplan con las especificaciones anteriormente dispuestas serán devueltas desde la ventanilla de radicación. Los pagos se harán a la cuenta registrada y avalada según certificación bancaria presentada por la entidad. PASO 2: La Policía Metropolitana de Cúcuta – Unidad Prestadora de Salud Norte de Santander pagará al CONTRATISTA el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Cúcuta, en pagos mensuales, después de la prestación del servicio, dentro de los treinta (60) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura dentro de los primeros cinco días del mes, acompañada de la acreditación del contratista de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en salud, pensiones y riesgos profesionales acorde con la normatividad vigente, recibo a satisfacción (RAS) expedido por el supervisor del contrato, documentos que deben ser tramitados en la Ventanilla Única – Central de Cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Norte de Santander ubicada en la Calle 23 No. 203 Urbanización Tasajero, donde de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007 "Derecho a Turno" se le asignará un número de radicación. En caso que el CONTRATISTA presente los documentos requeridos para el pago después del día veinte (20) del mes se realizará dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la fecha de la radicación. En todo caso, los pagos están sujetos a la disponibilidad de PAC y ubicación de los recursos por parte del Nivel Central. Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del CONTRATISTA, o en otro 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 de 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 Contratista. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley. PROCEDIMIENTO TÉCNICO – ADMINISTRATIVO PARA EMISIÓN DEL RAS Una vez emitida la factura y entregados o prestados los bienes y/o servicios por parte del Contratista, el supervisor emita el recibo a satisfacción (RAS) parcial (Código: 2BSFR0045) y/o el formato de recepción de bienes (1LAFR0140), previa revisión de los documentos y soportes para expedir el Recibo a Satisfacción final y posteriormente tramitar la cuenta en la Central de Cuentas para el respectivo pago. Una vez radicada la factura por parte del adjudicatario Contratista, el supervisor del contrato, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción, deberá revisar los documentos y soportes para expedir el recibo a satisfacción técnicoeconómico y devolver la cuenta junto con los soportes a la oficina de Central de Cuentas de la UPRES DENOR para continuar con

	el trámite del pago respectivo. Documentos Requeridos: **a.** Factura de venta original que cumpla con los requerimientos de ley. **b.** Recibido a satisfacción técnico – económico expedido por el supervisor del contrato. **c.** Certificado de aportes parafiscales vigentes expedido por el representante legal o revisor fiscal. Si los documentos en referencia son devueltos por la UPRES TIPO B DENOR, por inconsistencias como la falta de información o mal diligenciamiento de los mismos, la UPRES DENOR, se obliga a la asignación nuevamente del turno, siempre y cuando se hubieren subsanado las observaciones y se haya cumplido con el trámite documental dentro del plazo indicado. Todas las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA, quien no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. **NOMBRE: PATIÑO Y CONTRERAS CIA SAS.** **NIT: 807002365-1** **CUENTA No. 61745735270** **TIPO DE CUENTA: CUENTA CORRIENTE** **ENTIDAD FINANCIERA: BANCOLOMBIA**
APROPIACIÓN PRESUPUESTAL	Certificado de Disponibilidad Presupuestal SIIF No. 46426 del 16/092026, recurso 16, quipu 316 expedido por el Jefe de Presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Tipo B Norte de Santander.
VALOR	El valor de la contratación es de **SIETE MILLONES QUINIENTOS MIL DE PESOS ($7.500.000,00) M/CTE,** correspondientes al presupuesto de la vigencia fiscal 2026. Las tarifas del contrato se encuentran establecidas en el Anexo N° 2 de la Oferta Económica
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Las contempladas en el anexo No. 1 de Especificaciones técnicas.
GARANTIA ÚNICA Y SANCIONES	**1. GARANTÍA ÚNICA:** **a). DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO** Por el veinte por ciento (20%) del valor de la aceptación de la oferta, vigente por un término igual al plazo de ejecución de la aceptación de la oferta y seis (6) meses más. **b). CALIDAD DEL SERVICIOS** Por el cincuenta por ciento (50%) del valor de la aceptación de la oferta, vigente por un término igual a la ejecución de la carta de aceptación de la oferta un (1) año más y seis (6) meses más. **c) PRESTACIONES SOCIALES:** Por el cinco (5%) por ciento del valor de la aceptación de la oferta Vigente por un término igual al plazo de ejecución de la aceptación de la oferta más seis (6) y tres (3) años. **PARÁGRAFO PRIMERO** – La Garantía Única debe presentarse con comprobante de pago. **En la Póliza debe constar expresamente que se ampara el cumplimiento del Contrato, el pago de las multas y de la cláusula penal pecuniaria convenida**. En todo caso el **CONTRATISTA** deberá reponer las Garantías cuando el valor de las mismas se vea afectado por razón de siniestros, dentro de los cinco (5) días calendario, siguientes a la notificación del Acto que deje en firme la sanción correspondiente. **PARÁGRAFO SEGUNDO** – Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valor consignado en el Contrato, el **CONTRATISTA** deberá ampliar o

	prorrogar la Garantía Única en los términos en que se le señale. Si se negare a hacerlo, se hará acreedor a las sanciones respectivas, y el **CONTRATANTE** dará por terminado el presente Contrato en el estado en que se encuentre, sin que por este hecho deba reconocer o pagar indemnización alguna. **PARÁGRAFO TERCERO** – EL **CONTRATANTE** aprobará o no la Garantía Única a más tardar el día hábil siguiente a la presentación por parte del **CONTRATISTA**. En el evento que la Garantía Única no sea aprobada, el **CONTRATISTA** deberá corregirla y ajustarla a lo pactado en el Contrato en un término no mayor a tres (3) días hábiles siguientes a su devolución. **2. SANCIONES: a). MULTAS.**- En caso de mora o incumplimiento parcial de alguna de las obligaciones derivadas de la presente aceptación de oferta por causas imputables al **CONTRATISTA** - salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1º de la Ley 95 de 1.890 - las partes acuerdan que la **POLICÍA,** mediante acto administrativo, hará efectivas multas sucesivas, cuyo valor se liquidará con base en el cero punto cinco por ciento (0,5%) del valor dejado de cumplir o entregar, por cada día de retardo y hasta por quince (15) días calendario, que se descontara del saldo que le adeuda a la entidad. Esta sanción se impondrá mediante acto administrativo, en el que se expresará las causas que dieron lugar a ella. **b). PENAL PECUNIARIA.**- De conformidad con lo previsto en los artículos 1592 y 1599 del código civil colombiano, en caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total o parcial de las obligaciones derivadas de la presente aceptación de oferta, **EL CONTRATISTA** pagará a la **POLICÍA,** a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la aceptación de oferta cuando se trate de incumplimiento total de la aceptación de oferta y proporcional al incumplimiento parcial de la aceptación de oferta que no supere el porcentaje señalado. Para efectos de calcular el monto del incumplimiento parcial relativo a la obligación de plazo de ejecución, se empleará la misma fórmula de estimación de valor contemplada en el literal a) del presente artículo. El pago de la cláusula penal pecuniaria estará amparado mediante póliza de seguros en las condiciones establecidas en la presente aceptación de oferta. **PARÁGRAFO.- APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS:** Una vez notificada la resolución por medio de la cual se hace efectiva alguna de las sanciones aquí estipuladas, el **CONTRATISTA** dispondrá de quince (15) días calendario para proceder de manera voluntaria para a su pago. Las multas no serán reintegrables aún en el supuesto que el **CONTRATISTA** dé posterior ejecución a la obligación incumplida. En caso de no pago voluntario y una vez en firme la resolución que imponga multas, podrá tomarse del saldo a favor del **CONTRATISTA** si lo hubiere, o acudir a cobro coactivo.
PLAZO Y FORMA DE EJECUCIÓN	La ejecución se deberá realizar mediante entrega total. El plazo de ejecución del contrato será desde la aprobación de las garantías hasta el **31 DE diciembre del 2026** o hasta agotar presupuesto, lo primero que ocurra. Dentro de los seis (6) meses siguientes a la terminación del mismo, se liquidará el presente contrato de común acuerdo, conforme al numeral al 4.3 *"Proyectos de liquidación"* de la resolución 00090 del 15 de enero de 2018, *"Por la cual se actualiza, modifica y complementa el manual de contratación de la Policía Nacional"*, de lo contrario se liquidará unilateralmente por parte del **CONTRATANTE** dentro de los dos (2) meses siguientes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 164 Ordinal V del CPACA (Ley 1437 2011).

	Para tal efecto se requerirá la presentación del Certificado de Recibido a Satisfacción, en que conste que el servicio fue prestado a satisfacción y ciñéndose a las estipulaciones contractuales, y el cumplimiento de los aportes de que trata el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. El Acta de Liquidación de mutuo acuerdo será suscrita por las partes contratantes. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El **CONTRATANTE** al momento de liquidar el presente Contrato, en cumplimiento del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 en concordancia con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y por intermedio de los encargados de controlar la ejecución del mismo, deberá verificar y dejar constancia del cumplimiento de las obligaciones del **CONTRATISTA** frente a los aportes a los Sistemas de Salud, Riesgos Profesionales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (I.C.B.F) y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, durante la vigencia de este Contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO**: Para efectos de la Liquidación del contrato de común acuerdo entre las partes se agotará el siguiente procedimiento dentro del término antes estipulado. El **CONTRATANTE** invitará al **CONTRATISTA** a liquidar el contrato de común acuerdo. En caso de desacuerdo el **CONTRATANTE** mediante Acto Administrativo Motivado dentro de los dos (2) meses previstos para la liquidación procederá a liquidarlo unilateralmente. **PARÁGRAFO TERCERO:** Los pagos contractuales pendientes que arroje la liquidación del contrato y que no sean materia de controversia entre los Contratantes serán realizados dentro de los treinta (30) días calendario, siguientes a la fecha de suscripción del Acta de Liquidación de común acuerdo, previo cumplimiento de los trámites administrativos y fiscales vigentes. Los valores controvertidos se pagarán una vez dirimida la controversia. **Nota:** El incumplimiento a cualquiera de los plazos antes estipulados genera la imposición de las sanciones correspondientes, previo cumplimiento de las actuaciones administrativas pertinentes.
LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Se hará directamente en las instalaciones del contratista, posterior recolección de los residuos en la Calle 22 N # 2-03 Urbanización tasajero, Unidad Prestadora de Salud Norte de Santander, en presencia del supervisor del contrato, en el horario de 08:00 AM a 12:00 AM y de 14:30 PM a 18:00 PM de lunes a sábados, así mismo se realizará la recolección en la calle 9 N° 3-151 Barrio el Camellón, pamplona. En el horario de 08:00 AM a 12:00 PM y de 14:30 PM a 18:00 PM, durante la vigencia del contrato.
MONEDA DEL CONTRATO	Pesos colombianos
VIGENCIA	La vigencia del Contrato será igual al plazo de ejecución y seis (6) meses más. Estos seis (6) meses son única y exclusivamente para efectos de liquidación del Contrato, conforme al numeral 4.3 "*proyectos de liquidación*" de la Resolución N° 00090 del 15 de enero de 2018, "*Por la cual se actualiza, modifica y complementa el manual de contratación de la Policía Nacional*".

De acuerdo a lo anterior, el comité de adquisiciones, recomienda al Comandante de la Policía Metropolitana de Cúcuta, adjudicar el 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" a la entidad PATIÑO Y CONTRERAS CIA SAS NIT: 807002365-1 REPRESENTANTE LEGAL: WILLIAM FERNANDO PATIÑO ANGARITA CC. No. 13.480.545 de Cúcuta, en atención a que cumplió técnica, jurídica y económicamente y de conformidad con los términos establecidos en la invitación que rigió el proceso y la oferta presentada.

Atentamente,

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

Elaboró: Subintendente. **CESAR ALBEIRO VERA CONTRERAS**
Funcionario Unidad Prestadora de Salud Tipo B Norte de Santander

Revisó: CPS-04 **PAOLA ANDREA OSORIO NARVAEZ**
Abogada UPRES TIPO B DENOR

Revisó: Capitan. **JENIFER BARON ARIZA**
Jefe Grupo Sanidad y Apoyo
Unidad Prestadora de Salud Tipo B Norte de Santander

Revisó: Teniente. **FREDY ANDRÉS RINCÓN LEMUS**
Funcionario Unidad Prestadora de Salud Tipo B Norte de Santander

Revisó: Intendente Jefe **GERM[illegible]RGAS CÁCERES**
Jefe Asuntos Jurídicos (E)
Policía Metropolitana de Cúcuta

Revisó: Mayor. **EIDDER FERNANDO CHACÓN GONZÁLEZ.**
Jefe Unidad Prestadora de Salud Tipo B Norte de Santander

Calle 22 N° 203 Urbanización Tasajero
Teléfono 3505851030
denor.upresgco@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACION PÚBLICA VISIBLE

ANEXO N° 1
CONDICIONES TECNICAS

ITEM	PROCEDIMIENTO
1	Prestación de servicios de software y elementos de telecomunicación para el funcionamiento del call center para el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas y odontológicas de la unidad prestadora de salud norte de Santander, que comprende lo siguiente: 01 troncal exclusivo de entrada (Servicios Telefónicas de entrada) y de salida (Servicios Telefónicas de salida) instalado en la Unidad. (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. Software supervisor ACD que pueda ser visto por el supervisor del contrato en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Norte de Santander. sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean esta de entrada y/o salida de dicho servicio Interactive Voice Response (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes. Marcador predictivo, el cual debe realizar servicios Outbound de recordar la asistencia a citas médicas. sistema del IVR Transaccional debe tener a partir de la asignación de la cita, tener un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad 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 Respaldo para las grabaciones de las llamadas por 3 meses. Documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales como licencias; soportes de derechos de autor. 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.
2	Suministrar de 10 teléfonos IP con sus respectivas diademas ergonómicas.
3	Suministrar página web para asignación de citas médicas

ITEM	CONDICIONES MÍNIMAS EXIGIDAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y OBLIGACIONES
1	El contratista garantizara 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.
2	El contratista garantizara que 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.
3	El contratista garantizara 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
4	El contratista suministrara 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.
5	El contratista garantizara 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.
6	El contratista garantizara 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 .
7	El contratista garantizara un software supervisor ACD.
8	El contratista garantizara 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.
9	El contratista garantizara 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.
10	El contratista garantizara 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
11	El contratista garantizara 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.
12	El contratista garantizara 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.
13	El contratista garantizara el suministro de un funcionario técnico que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR)
14	El contratista garantizara 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).
15	El contratista garantizara 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).
16	El contratista Contara con el servicio de un marcador predictivo, el cual debe realizar servicios Outbound de recordar la asistencia a citas médicas.
17	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
18	El contratista garantizara 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.
19	El contratista garantizara 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
20	El contratista garantizara 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.
21	El software debe permitir asociar o realizar búsqueda por palabras como por ejemplo llamadas de pediatría entre otros en un rango de tiempo determinado
22	El software debe permitir 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
23	El software debe mostrar los Indicadores de calidad del servicio, muestreo semanal y consolidado mensual por agente, consolidado de información cualitativa y cuantitativa del agente y grupo auditado
24	El software debe 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
25	El contratista garantizara 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 policía.gov.co
26	El contratista garantizara 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.
27	El contratista realizara 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.
28	El software debe guardar 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.
29	El contratista se compromete a entregar 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.
30	El contratista 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 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. Nota: El oferente se compromete a seguir este 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.
31	El contratista garantizara capacitación y manejo del software, dada que la capacitación debe quedar mediante acta con el contratista y el proveedor.
32	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.
33	El contratista garantizara 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.
34	El contratista suministrara 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.
35	El contratista suministrara 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.
36	El contratista realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones ubicada 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.
37	El contratista deberá certificar 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.
38	El contratista garantizara 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. □ 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 .

Atentamente,

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

Elaboró: Subintendente. **CESAR ALBEIRO VERA CONTRERAS**
Funcionario Unidad Prestadora de Salud Tipo B Norte de Santander

Revisó: CPS-04 **PAOLA ANDREA OSORIO NARVAEZ**
Abogada UPRES TIPO B DENOR

Revisó: Capitan. **JENIFER BARON ARIZA**
Jefe Grupo Soporte y Apoyo
Unidad Prestadora de Salud Tipo B Norte de Santander

Revisó: Teniente. **FREDY ANDRES RINCÓN LEMUS**
Funcionario Unidad Prestado de Salud Tipo B Norte de Santander

Revisó: Intendente Jefe **GERMAN ANDRES VARGAS CÁCERES**
Jefe Asuntos Jurídicos (E)
Policía Metropolitana de Cúcuta

Revisó: Mayor. **EIDDER FERNANDO CHACÓN GONZÁLEZ.**
Jefe Unidad Prestadora de Salud Tipo B Norte de Santander

Calle 22 N° 203 Urbanización Tasajero
Teléfono 3505851030
denor.upresgco@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACION PÚBLICA VISIBLE

ANEXO N° 2

VALOR ADJUDICADO

ITEM	PROCEDIMIENTO	Tarifa ofertada IVA incluido y demás impuestos que haya lugar
1	Prestación de servicios de software y elementos de telecomunicación para el funcionamiento del call center para el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas y odontológicas de la unidad prestadora de salud norte de Santander. VALOR MENSUAL	$ 2.500.000 MES

Atentamente,

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

Elaboró: Subintendente. **CESAR ALBEIRO VERA CONTRERAS**
Funcionario Unidad Prestadora de Salud Tipo B Norte de Santander

Revisó: CPS-04 **PAOLA ANDREA OSORIO NARVAEZ**
Abogada UPRES TIPO B DENOR

Revisó: Capitán. **JENIFER BARON ARIZA**
Jefe Grupo Soporte y Apoyo
Unidad Prestadora de Salud Tipo B Norte de Santander

Revisó: Teniente. **FREDY ANDRES RINCÓN LEMUS**
Funcionario Unidad Prestadora de Salud Tipo B Norte de Santander

Revisó: Intendente Jefe **GERMAN ANDRES VARGAS CÁCERES**
Jefe Asuntos Jurídicos (E)
Policía Metropolitana de Cúcuta

Revisó: Mayor. **EIDDER FERNANDO CHACÓN GONZÁLEZ.**
Jefe Unidad Prestadora de Salud Tipo B Norte de Santander

Calle 22 N° 203 Urbanización Tasajero
Teléfono 3505851030
denor.upresgco@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACION PÚBLICA VISIBLE