



Sistemas y Telecomunicaciones del Oriente S.A.S.

“PRESTACIÓN DE SERVICIO DE APOYO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL COMPONENTE DE RASTREO EN EL PROGRAMA PRASS EN SANTANDER, EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA GENERADA POR LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS COVID-19 Y DECRETO DE RETORNO A LA NORMALIDAD N ° 136 DEL 16 DE MARZO DE 2021 DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER”



INFORME N. 1

PERIODO DE EJECUCIÓN: 01/09/2021 - 30/09/2021
CONTRATISTA: SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES DEL ORIENTE SAS
CONTRATO No: CO1.PCCNTR.12781360



Sistemas y Telecomunicaciones del Oriente S.A.S.

Bucaramanga, Octubre 05 de 2021

Señores
GOBERNACIÓN DE SANTANDER
Atención. DR. GERMAN EDUARDO MARÍN CARDENAS
SUPERVISOR DEL CONTRATO
Ciudad

De manera atenta y cordial, me dirijo a Usted con el propósito de presentar el informe de gestión del **CALL CENTER DE SISTECO S.A.S.** en la ejecución del **PROGRAMA PRASS**, para que sea analizado y revisado.

Los registros que a continuación adjunto, son correspondientes al mes de Septiembre de 2021 que permitirán cada día realizar mejoras y optimizar los servicios ofrecidos con el fin de cumplir con la **prestación de servicio de apoyo en la implementación del componente de rastreo en el programa PRASS en Santander**, en el marco de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus covid-19 y decreto de retorno a la normalidad n ° 136 del 16 de marzo de 2021 del departamento de Santander.

Agradezco de su especial atención que nos pueda brindar, para lograr desarrollar la labor encomendada a **SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES DEL ORIENTE SAS "SISTECO S.A.S."**, en la mejor forma y con la mayor funcionabilidad y eficiencia posible, requerida por la ustedes

Cordialmente,

Alejandra Florián Mejía
ALEJANDRA DEL PILAR FLORIAN MEJIA
Representante Legal 
SISTECO S.A.S.
NIT: 804.003.326-6

INTRODUCCIÓN

El proyecto denominado ***“PRESTACIÓN DE SERVICIO DE APOYO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL COMPONENTE DE RASTREO EN EL PROGRAMA PRASS EN SANTANDER, EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA GENERADA POR LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS COVID-19 Y DECRETO DE RETORNO A LA NORMALIDAD N ° 136 DEL 16 DE MARZO DE 2021 DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER”***, se ha realizado de manera satisfactoria durante este primer periodo gestionando las bases que contienen los casos confirmados y sospechosos/probables para realizar seguimiento y levantar los respectivos mapas de contacto al que tuviese lugar cada usuario.

Actualmente nuestro Contact Center realiza seguimiento de todos los casos enfocando la llamada a la identificación de contactos para verificar los casos que se consideren como nexos del caso positivo y además evalúa si tienen síntomas o factores de riesgo, para lo cual genera una tarea en nuestro aplicativo y así el operador podrá orientar al paciente ya sea para toma de prueba o para aislamiento. Para la ejecución de la actividad se cuenta con una plataforma que funciona mediante un software especializado que permite almacenamiento de gran capacidad de información, la grabación de las llamadas y un módulo para la generación de informes e indicadores.

Para garantizar la operación de la estrategia PRASS se tiene establecido un esquema de 7x14 conformado así: **(20) Agentes** de operación de Call Center encargados de realizar la contactabilidad para la identificación del cerco epidemiológico de los usuarios, **(3) Profesionales De La Salud:** atención medico científica, para brindar asistencia en segundo nivel a través de una teleorientación médica a los usuarios clasificados como nivel medio alto y alto para iniciar un gestión de manera inmediata y conjunta con el PMU y las diferentes EAPB.

Así mismo la operación cuenta con un equipo técnico que incluye: **(1) Equipo de Ingeniería y soporte**, **(2) coordinadores** o líderes de call center, técnico y un **(1) Gerente De Proyecto**



Sistemas y Telecomunicaciones del Oriente S.A.S.

responsable de la administración de la operación y la ejecución integral del contrato.

La ejecución de la operación se soporta con la infraestructura tecnológica, mobiliario y equipos necesarios para el correcto funcionamiento, donde cada puesto de trabajo cuenta con los recursos de hardware, software, licencias, entre otras para garantizar la disponibilidad del servicio.



Sistemas y Telecomunicaciones del Oriente S.A.S.

1. TIPO DE CONTRATO: PRESTACION DE SERVICIO

1.1. INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO

TIPO DE CONTRATO:	PRESTACION DE SERVICIOS	
CONTRATO CONVENIO	No. CO1.PCCNTR.12781360	FECHA: 23 DE AGOSTO DE 2021
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE APOYO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL COMPONENTE DE RASTREO EN EL PROGRAMA PRASS EN SANTANDER, EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA GENERADA POR LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS COVID-19 Y DECRETO DE RETORNO A LA NORMALIDAD N ° 136 DEL 16 DE MARZO DE 2021 DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER	
CONTRATISTA	SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES DEL ORIENTE SAS	
CEDULA O NIT	804.003.326	
VALOR INICIAL:	QUINIENTOS VEINTICUATRO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS VEINTICINCO PESOS MCTE (\$524.494.725)	
ANTICIPO (0%)	N.A	
PLAZO INICIAL:	TRES (03) MESES	
NOMBRE INTERVENTOR	N.A	
NUMERO CONTRATO DEL INTERVENTOR	N.A	
Nit o C.C. DEL INTERVENTOR	N.A	
SUPERVISOR	GERMAN EDUARDO MARÍN CARDENAS , según acto administrativo de designación de 20 de agosto de 2021	
FECHA DE INICIACION:	01 de Septiembre de 2021	
FECHA DE TERMINACION:	30 de Noviembre de 2021	
OFICINA GESTORA:	GESTIÓN DEL RIESGO	

1.2. RELACIÓN DE ACTAS DEL CONTRATISTA

ACTA	FECHA	OBSERVACION
INICIO	SEPTIEMBRE 01 DE 2021	ACTA DE INICIO
PARCIAL 1	OCTUBRE 05 DE 2021	EN TRAMITE POR VALOR DE \$174,831,575 PESOS M/CTE
ADICIONAL Y PRORROGA No 1		
PARCIAL 2		
SUSPENSION 1		
REINICIACION 1		
RECIBO FINAL		
LIQUIDACION		

1.3. CAMBIOS TECNICOS Y/O MODIFICACIONES DEL CONTRATO Y/O PROYECTO.

- No fue necesario realizar ajustes técnicos al contrato.

1.4. ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL CONTRATISTA

1.4.1 ANÁLISIS MÉDICO

El objetivo principal de nuestro call center derivado a la estrategia prass del ministerio de salud, es desacelerar el contagio por COVID-19 e interrumpir las cadenas de trasmisión, controlar el contagio, permitir la apertura económica y social de nuestro departamento y pasar de un confinamiento generalizada a un aislamiento selectivo.

La reducción del contagio implica la intervención muy ágil para detectar los pacientes sintomáticos y los pacientes positivos. Se debe evitar el desplazamiento y concentración de



Sistemas y Telecomunicaciones del Oriente S.A.S.

sospechosos y personas contagiadas, la aglomeración de la población es el principal factor de contagio que ha cobrado multitud de víctimas, la directriz del gobierno nacional tiene como prioridad el aislamiento y desconcentración; evitar aglomeraciones, propiciar ambientes limpios y ventilados, evitar el contacto con otras personas, evitar el desplazamiento de la población más susceptible al contagio, como los mayores de 60 y 70 años, y las demás poblaciones consideradas de riesgo.

El programa PRASS: Pruebas, Rastreo y Aislamiento Selectivo Sostenible, se creó con el objetivo de disminuir la velocidad de transmisión del COVID-19, rompiendo sus cadenas de transmisión, el manejo de la pandemia y el éxito en el manejo de la disponibilidad de la infraestructura hospitalaria implica agilidad en la detección, procesamiento de pruebas, obtención del resultado e intervención en el manejo del paciente.

Uno de los pilares en la contención es la detección oportuna de los casos, esto significa dos elementos: El primero, es fortalecer la notificación y diagnóstico de los casos de infección respiratoria que consultan a las instituciones de salud, este dependerá de las eapb y de los laboratorios en los cuales presenten el desarrollo de las pruebas con el fin, que los resultados se optimicen de manera oportuna en la plataforma sismuestras (compromiso eapb, entes territoriales) y El segundo, dependerá del primer pilar bajo la bases con pruebas diagnósticas confirmadas se realizara búsqueda comunitaria de potenciales casos, especialmente en población de riesgo (adultos mayores, enfermos crónicos, inmunocomprometidos, malnutridos, fumadores) o vulnerable (indígenas, migrantes, fuerzas militares, poblaciones con alta movilidad).

SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES DEL OREITNE SAS “SISTECO SAS”, diseñó una estrategia de búsqueda activa de pacientes con énfasis de cualquier edad con condiciones ya sean sintomáticos o no que presenta una prueba positiva dentro de la base de datos del sismuestras, esta población es contactada por el Contact center quienes diligencian una encuesta que califica el riesgo de la enfermedad según si es sintomático o asintomático. Determinando cada caso en una complejidad del riesgo como lo contempla el ministerio de



Sistemas y Telecomunicaciones del Oriente S.A.S.

salud, una vez es clasificado el riesgo se programara el direccionamiento del paciente sintomático alto derivara a su asegurador o al ente territorial de donde corresponda. Y en los casos asintomáticos y sintomáticos bajo y medio se realizara teleorientacion por un profesional de la salud y se dara inicio en conjunto al acondicionamiento del cerco epidemiológico o rastreo.

La idea básica del rastreo de contactos es detectar los potenciales casos producto del contacto con un caso confirmado o caso sospechosos/probable y aislarlos de inmediato para limitar la transmisión del virus, el rastreo de contactos inicia desde el momento en que se identifica un caso sospechoso/probable y se procede a levantar el mapa de contactos de esta persona, este levantamiento de información se realiza mediante comunicación directa con el caso y siempre resguardando y respetando la privacidad y confidencialidad de la información; en particular durante el rastreo NO se debe informar a los contactos sobre la identidad del caso que lo originó.

Una vez el paciente sea confirmado, se debe recolectar la información sobre los sitios donde estuvo y las personas con las que tuvo contacto, lo que permitirá orientar la búsqueda de personas en riesgo por dicho contacto, esto incluye a los contactos de los fallecidos positivos y fallecidos sospechosos, una vez se les informa a las personas que debe iniciar su aislamiento, es importante dejar muy claro que, en la gran mayoría de las situaciones, este se puede llevar a cabo en casa, haciendo énfasis en la importancia de extremar cuidados de bioseguridad con los convivientes (uso de tapabocas, distanciamiento, desinfección frecuente de superficies y no compartir cama, baño, utensilios).

La responsabilidad de nuestra empresa **SISTECO SAS** como contratista del ente territorial departamental, en lo que respecta al Rastreo en Territorio, herramienta fundamental de la Vigilancia en Salud Pública, se enmarca en lo establecido en la Ley 715 de 2001, Sobre aclarar que finalizada esta etapa de aislamiento, nuestra institución lo que busca es brindar un apoyo de manera ágil oportuna dentro de la estrategia prass, a toda la población del departamento de Santander, sin derivar las responsabilidades que representan las aseguradoras y lo entes territoriales municipales, mejorando claramente acciones frente al rastreo de pacientes y

provocando de esta manera un rápido aislamiento de los mismos, mitigando así cadena de contagios.

Teniendo en cuenta cada uno de los aspectos, el desarrollo de nuestra operación se realizó en dos frentes de trabajo: El primero en base a la información suministrada por el departamento de Santander derivada del sistema operativo nacional (sismuestras), donde el área de epidemiología de la secretaria de salud emite los casos positivos diariamente Y el segundo corresponde a los datos suministrados por el ministerio de salud de todos los pacientes del departamento de Santander que se realizaron pruebas de covid, y no han podido ser contactados para suministrar la información y dar inicio a la estrategia prass si así correspondiera.

Es necesario resaltar nuestro arduo compromiso con nuestro departamento con el fin de proyectarnos como pioneros en la estrategia durante este primer mes se realizaron aproximadamente **22.590 llamadas**, para un total de **7.665 pacientes**, logrando contactar a **4.713 pacientes** logrando así una efectividad del **61%** durante el mes de septiembre.



Ante el primer frente de trabajo, recibimos 873 pacientes con diagnóstico de covid (+) para contactar, logrando 453 contactados, donde encontramos en la clasificación del riesgo 376 pacientes en grado bajo, 73 pacientes en grado medio, y 5 pacientes en grado alto; donde los pacientes con riesgo alto se realizó inmediatamente notificación directa a las EAPB

correspondientes, los pacientes con riesgo medio presentaron tele orientación con nuestro profesional de la salud, y los pacientes con riesgo bajo se realizó seguimiento con nuestro teleoperador tres días posteriores al primer contacto. También se logró con los contactados, realizar un rastreo aproximado de 127 pacientes, dentro del cerco epidemiológico. Logrando así la toma de prueba para ellos, y por ende fortalecer el aislamiento selectivo para así disminuir la cadena de contagio, presentando un efectividad del 52%.

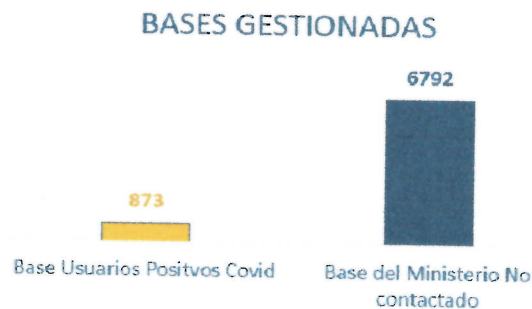
BASE	Total	Contactados	%
Base Usuarios Positvos Covid	873	453	52%

Para el segundo frente, recibimos por parte del ministerio 6.792 pacientes. Logrando contactar a 4.259 pacientes los cuales 208 pacientes presentaban prueba positiva de covid. Donde encontramos en la clasificación del riesgo 208 pacientes en grado bajo y medio, 5 pacientes en grado alto; donde los pacientes con riesgo alto se realizó inmediatamente notificación directa a las EAPB correspondientes, los pacientes con riesgo bajo/medio presentaron tele orientación con nuestro profesional de la salud. También se logró con los contactados, realizar un rastreo aproximado de 16 pacientes, dentro del cerco epidemiológico. Logrando así la toma de prueba para ellos, y por ende fortalecer el aislamiento selectivo para así disminuir la cadena de contagio, presentando un efectividad del 63%.

BASE	Total	Contactados	%
Base del Ministerio No contactado	6792	4259	63%

En conclusión lo que buscamos dentro desarrollo de la estrategia prass como institución, es lograr los objetivos principales bajo la captación de las muestras, un desarrollo dinámico del rastreo de contactos utilizando herramientas tecnológicas que nos ayuden a generar un aislamiento oportuno de todos los pacientes que lo requieran, logrando así las siguientes finalidades para nuestro departamento: ✓ Ampliación capacidad instalada no hospitalaria ✓ Anticiparse al deterioro del paciente ✓ Mitigación de la tasa de contagio ✓ Reducir la letalidad ✓ Reducir los días estancia UCI.

1.4.2 ACTIVIDADES OPERATIVAS: A corte del 30 de Septiembre se han realizado **22.590 llamadas salientes**, para lograr la contactabilidad de **7.665 usuarios** de las bases de datos suministradas por el área de epidemiología y demografía de Santander derivada del sistema operativo nacional (sismuestras) donde se relacionan los casos positivos diariamente. Actualmente se gestionan 2 bases, una de ellas sobre los casos positivos confirmados en el departamento de Santander compuesta por **873 usuarios** y la segunda base sobre usuarios que se realizaron pruebas covid y que no han logrado ser contactados por parte del Ministerio de Salud compuesta por **6.792 usuarios**.



De la base de los contactos positivos se han gestionado **873 usuarios** de los cuales se logró contacto con el **52%** que representa **453 usuarios** y el **48%** restante representan **420 usuarios**. Para lograr esta contactabilidad se realizan 3 intentos en diferentes momentos con lograr la comunicación con el usuario.



De los 453 usuarios **229 usuarios** manifestaron encontrarse actualmente positivos con el virus, **161 usuarios** informaron haber concluido el periodo de contagio, **61 usuarios** no brindaron información y **2 usuarios** ya se encontraban fallecidos, por esta razón se les identificó el estado salud para lograr clasificarlo como leve, moderado o crítico brindando la información sobre la atención de medidas y recomendaciones de aislamiento preventivo y

signos de alarma para la atención urgente y hospitalaria.

ESTADO DE SALUD	CANTIDAD	%
ACTUALMENTE COVID	229	51%
COVID SUPERADO	161	36%
NO BRINDA INFORMACIÓN	50	11%
NO BRINDA INFORMACIÓN USUARIO REITERADO	11	2%
FALLECIDO	2	0%
Total	453	100%

De allí se calificaron como críticos **5 usuarios** donde son pacientes de algo riesgo que ya presentan hospitalización, luego se calificaron como moderado un total de **73 usuarios** que fueron atendidos por los profesionales médicos por medio de la tele orientación donde se les explicó el manejo de los síntomas y recomendaciones aquellos usuarios que presentan patología de base o comorbilidades, y **10 usuarios** fueron remitidos a sus EAPB correspondientes para atención prioritaria a los síntomas presentados.

ACTUALMENTE COVID	CANTIDAD	%
Pasaron a tele orientación médica	73	32%
Se brinda indicaciones generales	156	68%
Total	229	100%

De los 453 usuarios con los que se logró establecer contacto se identificaron **127 contactos** que conforman el cerco epidemiológico a los cuales se les realizó el respectiva llamada logrando contactar **92 usuarios**, es decir un **73% de efectividad**, donde a **90 usuarios** clasificados con riesgo bajo se les brindó información sobre las recomendaciones generales del aislamiento selectivo y cumplimiento a los protocolos de bioseguridad, y a **2 usuarios** clasificados con riesgo medio-alto se les remitió para la tomas de muestra a las EAPB en que se encuentra afiliados.

CERCO EPIDEMIOLÓGICO		
Gestión	Total	%
Se brindó información	90	98%
Enviar a EPS	2	2%
Total	92	100%

Por otra parte, en la gestión de la segunda base sobre los usuarios que se realizaron las



pruebas y no se lograron contactar por parte del Ministerio de Salud se han gestionado **6.792 usuarios** logrando el contacto con el **63%** de la muestra representando un total de **4.259 usuarios**.

De los 4.259 usuarios **3.453 informaron** que su prueba Covid tuvo resultado negativo, **208 usuarios** manifestaron encontrarse actualmente positivos con el virus, **108 usuarios** informaron haber concluido el periodo de contagio, **487 usuarios** no brindaron información y **3 usuarios** ya se encontraban fallecidos, siguiendo el protocolo establecido se les indagó el estado salud para lograr clasificarlo como leve, moderado o crítico brindando la información sobre la atención de medidas y recomendaciones de aislamiento preventivo y signos de alarma para la atención urgente y hospitalaria.

ESTADO DE SALUD	CANTIDAD	%
RESULTADO NEGATIVO	3.453	81%
NO BRINDA INFORMACIÓN	423	10%
ACTUALMENTE COVID	208	5%
COVID SUPERADO	108	3%
NO BRINDA INFORMACIÓN USUARIO REITERADO	64	2%
FALLECIDO	3	0%
Total	4.259	100%

De allí se calificaron como crítico **5 usuarios** donde son pacientes de algo riesgo que ya presentan hospitalización, luego se calificaron como moderado un total de **81 usuarios** que fueron atendidos por los profesionales médicos por medio de la tele orientación donde se les explicó el manejo de los síntomas y recomendaciones aquellos usuarios que presentan patología de base o comorbilidades y **2 usuarios** fueron remitidos a sus EAPB correspondientes para atención prioritaria a los síntomas presentados.

ACTUALMENTE COVID	CANTIDAD	%
Pasaron a tele orientación médica	81	39%
Se brinda indicaciones generales	127	61%
Total	208	100%

Continuando con los lineamientos establecidos se identificaron **16 usuarios** que conforman el cerco epidemiológico a los cuales se les realizó el respectiva llamada logrando contactar **6 usuarios**, es decir un **38%** de efectividad, donde a 6 usuarios clasificados con riesgo bajo se les brindó información sobre las recomendaciones generales del aislamiento selectivo y cumplimiento a los protocolos de bioseguridad.

Complementando la gestión de la estrategia PRASS se han realizado el envío de SMS de texto a **1.309 usuarios** con información que incentiva al autocuidado, cumplimiento de protocolos de bioseguridad y el aislamiento preventivo.

En resumen general de las 2 bases se han gestionado **7.665 usuarios**, logrando la contactabilidad del **61%** que representan **4.713 usuarios**, donde se identificó que **437 usuarios** se encontraban activos de covid-19 y se brindó la información referente a los protocolos de bioseguridad y aislamiento preventivo, **154 usuarios** se remitieron a asistencia médica telefónica y **143 usuarios** se extrajeron como contacto dentro del cerco epidemiológico, el cual se logró establecer comunicación con **97 usuarios** para la respectiva gestión estableciendo una contactabilidad del **69%**.

1.4.3. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS: Durante la ejecución del contrato las pólizas se encuentran vigentes y aprobadas. Todo el personal contratado cuenta con la afiliación del sistema de seguridad social. Las instalaciones donde se presta el servicio cuenta con vigilancia privada de 7x24 garantizando la seguridad de todos los recursos de la operación, así mismo las instalaciones presentan las condiciones óptimas para el correcto funcionamiento de las actividades velando por el bienestar del personal contratado.

1.4.4. ACTIVIDADES FINANCIERAS: El contrato no tuvo anticipo.

1.4.5. ACTIVIDADES AMBIENTALES: De acuerdo con las recomendaciones expedidas por las autoridades de salud, se han implementado las respectivas medidas de bioseguridad en las instalaciones donde se presta el servicio brindando cumplimiento a los protocolos establecidos para minimizar el contagio del virus. Se realiza seguimiento a las actividades de prevención y se realizan nuevos protocolos para fortalecer las medidas implementadas en temas de bioseguridad.

1.4.6. ACTIVIDADES DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: De manera permanente y en coordinación con los líderes del PMU, la Secretaría de Salud y el Gerente Covid Santander, se aseguró la implementación de procesos y protocolos de atención y seguimiento, así como las capacitaciones y reuniones requeridas para garantizar la calidad y asertividad en la gestión.

1.4.6.1 PRUEBAS Y ENSAYOS

- Para la puesta en marcha de la operación se realizaron las pruebas técnicas del funcionamiento de la plataforma para garantizar la recolección de la información de manera oportuna, así mismo se realizó la capacitación del personal en temas técnicos, operacionales y de salud para el correcto manejo de los protocolos requeridos en la atención de la vigilancia epidemiológica de rastreo PRASS.

1.5. PROGRAMA DE TRABAJO DEL CONTRATISTA

Se ha cumplido con los compromisos, cronogramas, acuerdos de nivel de servicio y obligaciones dentro del alcance del contrato.

1.6. RELACION DEL PERSONAL UTILIZADO POR EL CONTRATISTA

El personal utilizado en la ejecución del contrato se relaciona en el siguiente cuadro.

PERSONAL CALL CENTER ESTRATEGIA PRASS			
ITEM	IDENTIFICACION	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	1095840976	ADRIANA LIZETH SANTAMARIA PARDO	AGENTE CALL CENTER
2	1098801316	ANDRES FELIPE MONCADA BUENO	AGENTE CALL CENTER
3	1098658391	ANDRES GIOVANNY GUZMAN MARIN	AGENTE CALL CENTER
4	1095836679	ANGIE DANIELA TORRES CEPEDA	AGENTE CALL CENTER
5	37842348	FARLEY KARINA ABAUNZA JEREZ	AGENTE CALL CENTER
6	1098805511	INGRID GISELA JIMENEZ HERRERA	AGENTE CALL CENTER
7	1005371089	KAROL LIZETH VARGAS MARIÑO	AGENTE CALL CENTER
8	1098785208	LEIDY JULIANA HERNANDEZ SILVA	AGENTE CALL CENTER
9	1095835787	LEIDY PAOLA CABALLERO POVEDA	AGENTE CALL CENTER
10	1098647110	LINA SOFIA VALDERRAMA VILLABONA	AGENTE CALL CENTER
11	1098728629	LINNIS VALERIA JACOME CONTRERAS	AGENTE CALL CENTER
12	1031177576	LUISA FERNANDA SANCHEZ	AGENTE CALL CENTER
13	1101209357	LUZ MERY GALVIS CARDOSO	AGENTE CALL CENTER
14	1005334345	RAFAEL DAVID CASTRO SARMIENTO	AGENTE CALL CENTER
15	1005236237	SILVIA ALEJANDRA ROMERO ARIZA	AGENTE CALL CENTER
16	1007436719	SILVIA FERNANDA PALOMINO CEPEDA	AGENTE CALL CENTER
17	1005210129	SOFIA TELLEZ MARTINEZ	AGENTE CALL CENTER
18	1005328747	WILSON DANIEL GARCIA RODRIGUEZ	AGENTE CALL CENTER
19	1005195554	YEIMI TATIANA QUIROGA	AGENTE CALL CENTER
20	1098693172	YULY ANDREA LIPEZ ORTIZ	AGENTE CALL CENTER
21	1095817229	YENNY PAOLA MAYORGA CORREDOR	BACTERIOLOGA
23	1095798779	LEIDY CAROLINA GOMEZ BACAREO	JEFE DE ENFERMERIA
24	13720038	PABLO SEPHY ROJAS	MEDICO
25	1098683444	JUAN MANUEL ABELLA RAMIREZ	COORDINADOR CALL CENTER
26	1098689901	JAYBER JESID VALDERRAMA MEZA	COORDINADOR CALL CENTER
27	1095815409	ALDAIR JOSE GONZALEZ GARCIA	INGENIERÍA Y SOPORTE TÉCNICO
28	91518579	JULIAN SALAMANCA ARDILA	GERENTE DEL PROYECTO

1.7. RELACIÓN DEL EQUIPO UTILIZADO POR EL CONTRATISTA

La relación de equipo utilizado en el desarrollo del presente contrato se discrimina en el siguiente cuadro:

Cantidad	Descripción	Ubicación
22	Equipos de cómputo Alta Tecnología marca HP Elite Desk RAM 8 GB - DD 500 GB - Windows 10 PRO	Call Center
22	Diademas Plantronics Modelo C3210	Call Center
22	Licencias Call Center (Plataforma Bestvoiper)	Call Center
22	Licencias CAL	Call Center
22	Licencias de Sistema Operativo	Call Center
22	Licencias Antivirus	Call Center
22	Punto de Internet	Call Center
22	Punto de Corriente	Call Center
2	Aire Acondicionado	Call Center
2	Baños	Call Center
1	Zona cafetería	Call Center
1	Zona de descanso	Call Center
1	Bolsa de minutos Ilimitados	Call Center
1	Seguridad Privada 7x24	Recepción del edificio

1.8. INFORME GENERAL DEL ESTADO DEL TIEMPO

No Aplica

1.9. CUADRO DE CONTROL DE POLIZAS DEL CONTRATISTA

Nombre de la Aseguradora: SEGUROS DEL ESTADO

Nº DE LA POLIZA	CONCEPTO DEL AMPARO	VIGENCIA	
		Desde (DDMMAAAA)	Hasta (DDMMAAAA)
96-44-101164073	Cumplimiento del contrato	23/08/2021	22/05/2022
96-44-101164073	Pago de Salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales.	23/08/2021	22/11/2024
96-44-101164073	Calidad de servicio	23/08/2021	22/03/2022
96-40-101058161	Predio laborales y operaciones	23/08/2021	22/11/2021



Sistemas y Telecomunicaciones del Oriente S.A.S.

1.10. REUNIONES DEL CONTRATISTA

Durante el presente periodo se realizaron las siguientes reuniones con el supervisor del contrato:

- Reunión No. 01, el día 1 de Septiembre para suscribir el Acta de inicio.
- Reunión No. 02, el día 12 de Septiembre con el fin de hacer seguimiento a las actividades e indicadores de gestión.
- Reunión No. 03, el día 21 de Septiembre con el fin de hacer seguimiento a las actividades e indicadores de gestión.
- Se envían informe periódico vía correo electrónico con la gestión de las bases enviadas resumiendo el resultado obtenido de cada una de ella a los interlocutores definidos por la entidad.

2. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Se realizan varios intentos de llamadas en diferentes oportunidades para lograr contactar el usuario, es decir, que un registro no contactado se gestiona hasta 3 veces por día.
- Se respondieron las inquietudes de los usuarios con los que se logró el contacto donde preguntaban temas relacionados con puntos de vacunación, tipo de vacunas, cantidad de dosis por vacuna, lugares para muestras gratuitas y ubicación de EPS cercanas a su residencia.
- De los usuarios a los cuales se les realiza la tele orientación médica por presentar síntomas y que aún no tienen el resultado de la prueba, se le realiza seguimiento para monitorear el estado de salud en que se encuentran y conocer el resultado de la prueba.

Alejandra Florian Mejía
SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES DEL ORIENTE SAS
R/L ALEJANDRA DEL PILAR FLORIAN MEJÍA
CONTRATISTA