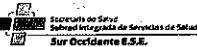


|                                                                                   |                                             |  |                      |               |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--|----------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>EVALUACIÓN DE SERVICIOS TERCERIZADOS</b> |  | Versión:             | 4             |  |
|                                                                                   |                                             |  | Fecha de aprobación: | 04/02/2020    |                                                                                     |
|                                                                                   |                                             |  | Código:              | 18-02-FO-0004 |                                                                                     |

**Objetivo:**  
Realizar sistemáticamente evaluación a los prestadores de servicios a quienes les ha sido delegada dicha responsabilidad, con el fin de asegurar que los servicios prestados y los suministros entregados cumplan con los criterios de calidad, y contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

**Instrucciones:**  
Este formato contiene celdas bloqueadas y celdas editables en las cuales usted puede escribir información. Encontrará un comentario desplegable en cada una de las secciones, en el cual se aclara qué información y cómo debe registrarla. El formato está formulado, y calcula los porcentajes automáticamente.

|                                                         |                              |                                                                    |                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FECHA DE EVALUACIÓN (dd/mm/aa)</b>                   |                              | 30/12/2021                                                         |                                                                                                                                                          |
| <b>PROCESO:</b>                                         |                              | Ambiente Físico - Subproceso Servicios Generales y Apoyo Logístico |                                                                                                                                                          |
| <b>NOMBRE DEL PROVEEDOR</b>                             |                              | UNION TEMPORAL STC 2020                                            |                                                                                                                                                          |
| <b>Dirección:</b>                                       | Calle 83 Bis No. 24- 78      | <b>Lugar:</b>                                                      | Bogotá D.C.                                                                                                                                              |
| <b>Teléfono:</b>                                        | 2360816                      | <b>Celular:</b>                                                    |                                                                                                                                                          |
| <b>Fax:</b>                                             |                              | <b>Nit:</b>                                                        | 901439345-1                                                                                                                                              |
| <b>Representante ante la Subred Suroccidente E.S.E:</b> | JULIAN DAVID CASTRO GUERRERO | <b>objeto del contrato y/o Insumo contratado:</b>                  | "PRESTACION DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA CON DESTINO A LA SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD - SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE |
|                                                         |                              | <b>E-mail:</b>                                                     | jefe.operaciones@sepecol.com                                                                                                                             |

### 1. ASPECTOS GENERALES

| Contrato  | Fecha      | Atención de Reclamaciones | Se Ofició SI / No | Numero de Documento | Se obtuvo respuesta SI / No | OBSERVACIONES |
|-----------|------------|---------------------------|-------------------|---------------------|-----------------------------|---------------|
| 6489-2020 | 15/12/2020 |                           |                   |                     |                             |               |
|           |            |                           |                   |                     |                             |               |
|           |            |                           |                   |                     |                             |               |
|           |            |                           |                   |                     |                             |               |

**Instrucción:**  
A continuación, califique uno de los criterios marcando con "X"

| Atención a reclamaciones                                 |      |              |
|----------------------------------------------------------|------|--------------|
| ITEMS                                                    | PESO | CALIFICACION |
| 100% de las reclamaciones oportunamente                  | 30%  |              |
| No se hizo en todos los casos pero no afecto el servicio | 15%  | X            |
| No se hizo en todos los casos y afecto el servicio       | 0%   |              |
| <b>TOTAL 30%</b>                                         |      | 15%          |

### 2. INFORMACIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO

| Capacidad de respuesta en imprevistos y emergencias |      |              |
|-----------------------------------------------------|------|--------------|
| ITEMS                                               | PESO | CALIFICACION |
| Menos de 1% de lo solicitado                        | 30%  | X            |
| Entre el 1,1 % y el 3% de lo solicitado             | 15%  |              |
| Mas del 3,1% de lo solicitado                       | 0%   |              |
| <b>TOTAL 30%</b>                                    |      | 30%          |

| % Cumplimiento criterios de calidad     |      |              |
|-----------------------------------------|------|--------------|
| ITEMS                                   | PESO | CALIFICACION |
| Más de 94% de lo solicitado             | 20%  | X            |
| Entre el 84 % y el 93% de lo solicitado | 10%  | 0            |
| Menos del 83% de lo solicitado          | 0%   | 0            |
| <b>TOTAL 20%</b>                        |      | 20%          |

## EVALUACIÓN DE SERVICIOS TERCERIZADOS

Versión: 4  
 Fecha de aprobación: 04/02/2020  
 Código: 18-02-FO-0004



### 3. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Atención del proveedor sobre las acciones propuestas en las visitas de seguimiento

| ITEMS                              | PESO | CALIFICACIÓN |
|------------------------------------|------|--------------|
| Oportuna                           | 20%  | X            |
| Lenta pero no afecto el servicio   | 10%  |              |
| Desatendido y/o afecto el servicio | 0%   |              |
| <b>TOTAL 20%</b>                   |      | <b>20%</b>   |

### 4. DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR

| CRITERIOS DE CALIDAD A EVALUAR (20%) MARQUE CON "X"                                                             | CUMPLE        | NO CUMPLE | N/A      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|----------|
| Se realiza seguimiento y medición al proceso de su organización que presta en el Subred Suroccidente E.S.E      | X             |           |          |
| Cumple formación continuada con el personal que presta el servicio en la Subred                                 | X             |           |          |
| Realiza periódicamente evaluaciones del personal que presta el servicio.                                        | X             |           |          |
| Tiene implementado un programa de capacitación.                                                                 | X             |           |          |
| Tiene implementado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo acorde con la normatividad vigente. | X             |           |          |
| Tiene implementado el Plan Estratégico de Seguridad vial - PESV acorde con la normatividad vigente.             | X             |           |          |
| Realiza control de calidad a sus proveedores.                                                                   | X             |           |          |
| Tiene implementado un programa de mantenimiento para los equipos que utiliza, incluyendo la                     | X             |           |          |
| Los equipos de comunicación son adecuados a las necesidades del servicio.                                       | X             |           |          |
| Realiza encuesta de satisfacción sobre su producto o servicio prestado en el Subred Suroccidente E.S.E          | X             |           |          |
| Tiene direccionado la recepción de quejas de los usuarios                                                       | X             |           |          |
| Realiza retroalimentación de las quejas a sus clientes.                                                         | X             |           |          |
| Realiza seguimiento a las quejas y reclamos.                                                                    |               | X         |          |
| Cuida los bienes e instalaciones que son propiedad del Subred Suroccidente E.S.E                                | X             |           |          |
| Realiza control del producto y/o servicio no conforme.                                                          | X             |           |          |
| Conoce y aplica los mecanismos de reporte de eventos adversos                                                   | X             |           |          |
| Conoce y aplica la política de gestión ambiental del Subred Suroccidente E.S.E                                  | X             |           |          |
| <b>Número de criterios que cumple o no cumple</b>                                                               | <b>16</b>     | <b>1</b>  | <b>0</b> |
| <b>Porcentaje de cumplimiento total</b>                                                                         | <b>94,12%</b> |           |          |

| TOTAL DEL PUNTAJE    |                                                             |            |
|----------------------|-------------------------------------------------------------|------------|
| 1                    | Atención a reclamaciones                                    | 15%        |
| 2                    | Capacidad de respuesta en imprevistos y emergencias         | 30%        |
| 3                    | % Cumplimiento criterios de calidad                         | 20%        |
| 4                    | Atención del proveedor sobre las acciones propuestas en las | 20%        |
| <b>TOTAL GENERAL</b> |                                                             | <b>85%</b> |

| TIPO DE PROVEEDOR     | CRITERIO           | PUNTAJE | DECISIÓN                                 |
|-----------------------|--------------------|---------|------------------------------------------|
| ALTA CONFIABILIDAD    | 85-100             | 85%     | NO REQUIERE ACCIONES ADICIONALES         |
| MEDIANA CONFIABILIDAD | 75-84              | 0%      | REALIZAR ACUERDOS SOBRE ASPECTOS DEBILES |
| BAJA CONFIABILIDAD    | 61-74              | 0%      | REALIZAR UNA NUEVA EVALUACION            |
| NO ACEPTABLE          | MENOS O IGUAL A 60 | 0%      | ELIMINAR DEL REGISTRO                    |

NOMBRE(S) Y CARGO QUIEN(ES) PROPORCIONA INFORMACIÓN DEL PRESTADOR TERCERIZADO Y/O PROVEEDOR:

JULIAN DAVID CASTRO GUERRERO

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO DE LA SUBRED SUROCCIDENTE E.S.E

STEWART AUGUSTO CRUZ FAJARDO

## ACTA

|                      |               |
|----------------------|---------------|
| Versión:             | 4             |
| Fecha de aprobación: | 15-09/2021    |
| Código:              | 02-01-F0-0001 |

Marque con una X según corresponda

Acta de Subred \_\_\_\_\_ Acta de Unidad Prestadora de Servicios \_\_\_\_\_ Acta de Sede de una Unidad \_\_\_\_\_

Nombre de la Unidad Prestadora de Servicios (si aplica) \_\_\_\_\_

Nombre de Sede de la Unidad (si aplica) \_\_\_\_\_

|                                                                 |                            |                      |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------|
| Tipo de acta<br>COMITÉ _____ REUNIÓN X OTRO _____               |                            | NÚMERO DE ACTA:      |
| FECHA: 30/12/2021                                               | LUGAR: OFICINA UT STC 2020 | HORA INICIO:3:00PM.. |
| RESPONSABLE: Stewart Augusto Cruz Fajardo – Supervisor Contrato |                            | HORA FINAL           |

### OBJETIVO DE LA REUNION

Evaluación de Servicios Tercerizados Contrato 6489-2020 UT STC 2020

### ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)

1. Verificación de criterios a evaluar
2. Fijación de compromisos
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

### REVISION DE COMPROMISOS

| No | Compromiso | Responsable | Fecha de cumplimiento | Cumplimiento |    |               |
|----|------------|-------------|-----------------------|--------------|----|---------------|
|    |            |             |                       | Si           | No | Observaciones |
| 1  |            |             |                       |              |    |               |
| 2  |            |             |                       |              |    |               |
| 3  |            |             |                       |              |    |               |
| 4  |            |             |                       |              |    |               |
| 5  |            |             |                       |              |    |               |

| Total compromisos | Compromisos Resueltos | % Cumplimiento |
|-------------------|-----------------------|----------------|
| N/A               |                       |                |

## ACTA

Versión: 4

Fecha de  
aprobación: 15-09/2021

Código: 02-01-FO-0001



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### DESARROLLO

En visita a la empresa Unión Temporal STC 2020 se realiza segunda evaluación año 2021 de servicios Tercerizados, según formato 1802-FO-0004, Contrato 6489-2020, dando cumplimiento a lo establecido de evaluación semestral.

Los criterios evaluados son:

1.

| Atención a reclamaciones                                 |      |              |   |
|----------------------------------------------------------|------|--------------|---|
| ITEMS                                                    | PESO | CALIFICACION |   |
| 100% de las reclamaciones oportunamente                  | 30%  |              |   |
| No se hizo en todos los casos pero no afecto el servicio | 15%  |              | X |
| No se hizo en todos los casos y afecto el servicio       | 0%   |              |   |

A través de los diferente medios de comunicación, la empresa dispone de un correo empresarial, [coor.suroccidente@sepecol.com](mailto:coor.suroccidente@sepecol.com), por medio del cual se redirige toda información: reclamaciones, requerimientos, etc. al coordinador general; quien reasigna al coordinador de cada una de las unidad; se cuenta con cuatro coordinadores, con el fin de que realicen la investigación preliminar. El Coordinador de zona escalona a la Coordinación general, con el anexo de todos los soportes y este a su vez da oficial a la subred. De igual manera se cuenta con canales de comunicación telefónica, verbal.

La calificación dada es del 15% (No se hizo en todos los casos pero no afecto el servicio), dado a que en algunas reclamaciones superan el tiempo establecido de respuesta, que aunque no afecta el servicio si se refleja en los indicadores cumplimiento y calidad.

2.

| Capacidad de respuesta en imprevistos y emergencias |      |              |            |
|-----------------------------------------------------|------|--------------|------------|
| ITEMS                                               | PESO | CALIFICACION |            |
| Menos de 1% de lo solicitado                        | 30%  |              | X          |
| Entre el 1,1 % y el 3% de lo solicitado             | 15%  |              |            |
| Mas del 3,1% de lo solicitado                       | 0%   |              |            |
| <b>TOTAL 30%</b>                                    |      |              | <b>30%</b> |

Se cuenta con un equipo de supervisores motorizados y coordinadores de zona, para cubrir los imprevistos. Así mismo se cuenta con la red de apoyo (policia, bomberos, crue, defensa civil), con permanente monitoreo a través de los medio tecnológicos de central operativa de la UT STC 2020.

3.

| Atención del proveedor sobre las acciones propuestas en las vistas de seguimiento |      |              |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|------------|
| ITEMS                                                                             | PESO | CALIFICACION |            |
| Oportuna                                                                          | 20%  |              | X          |
| Lenta pero no afecto el servicio                                                  | 10%  |              |            |
| Desatendido y/o afecto el servicio                                                | 0%   |              |            |
| <b>TOTAL 20%</b>                                                                  |      |              | <b>20%</b> |

## ACTA

|                      |               |
|----------------------|---------------|
| Versión:             | 4             |
| Fecha de aprobación: | 15-09/2021    |
| Código:              | 02-01-F0-0001 |



### DESARROLLO

Se realiza reunión mensual con el proveedor, donde se realiza seguimiento y evaluación a obligaciones contractuales, posterior a reunión con la supervisión del contrato se realiza reunión operativa de coordinadores y supervisores, para implementar el plan de acción y acciones de mejora.

Con levantamiento de informe mensual de gestión, donde se plasman los aspectos más relevantes realizados durante el mes (mantenimiento preventivo de los medicos tecnológicos, capacitaciones, actividades de bienestar, gestión de PQRS, entre otros).

#### 4. DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR.

*Se realiza seguimiento y medición al proceso de su organización que presta en el Subred Suroccidente E.S.E.*

- La Dirección Operativa de la empresa realiza reunión operativa de seguimiento al contrato semanalmente, con el fin de evaluar, corregir e implementar acciones de mejora a las debilidades, dejando evidencia en acta, que reposa en archivo general de la empresa, el cual pusieron a disposición para la validación.

- Cumple formación continuada con el personal que presta el servicio en la Subred Anualmente se estable cronograma de capacitaciones, con la realización virtual o presencial, según la necesidad. Con la aplicación de un pos tes, cuyo resultado son tabulados y de acuerdo a estos se procede. Esta información se evidencia en carpeta que reposa en archivo de la Empresa.

- Realiza periódicamente evaluaciones del personal que presta el servicio. Anualmente el personal es evaluado mediante formato No. TH15 V05 del 28 diciembre 2019 , donde se evalúan criterios de desempeño, para determinar adherencia. Con calificación de 1 a 2 "durante el periodo el desempeño del evaluado se encuentra muy por debajo de los criterios requeridos y por lo tanto no satisface las necesidades mínimas", resultados de 3 a 4 "durante el periodo el evaluado presenta un buen desempeño pero necesita de ayuda para superar este", 5 a 6 "durante el periodo el evaluado presenta un desempeño satisfactorio con los niveles y patrones establecidos sin ser excepcional", 7 a 8 "durante el periodo el evaluado supera ampliamente los patrones y niveles establecidos". Si el evaluado presenta puntaje inferior a 5 la empresa aplica **seguimiento, retroalimentación y periodo de prueba.**

- Tiene implementado un programa de capacitación.  
 Si la empresa tiene implementado un programa de capacitación anual, donde se incluyen los siguientes temas: Servicio al Cliente, Humanización, Brigadas de Emergencia, Accidente e incidentes de trabajo, Seguridad Hospitalaria, técnicas de observación y descripción, Uso adecuado de las Armas de fuego, control de acceso y sistemas electrónico, Código de policía y convivencia Ciudadana, Primer Respondiente, Generalidades de los sistemas de gestión empresarial, con el apoyo del área de capacitación de la empresa con profesionales de la academia ECOLVIP. Material que se evidencia en archivo digital de la empresa.

## ACTA

|                      |               |
|----------------------|---------------|
| Versión:             | 4             |
| Fecha de aprobación: | 15-09/2021    |
| Código:              | 02-01-F0-0001 |

### DESARROLLO

- Tiene implementado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo acorde con la normatividad vigente.  
La empresa cuenta con un sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo que cumple con la normatividad según Resolución 0312 del 2019 del Ministerio del Trabajo, por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. A la empresa certificada por ARL Equidad Seguros donde se evidencia cumplimiento del 100% del sistema. Las evidencias reposan en el área de HSEQ de la empresa.

- Tiene implementado el Plan Estratégico de Seguridad Vial - PESV acorde con la normatividad vigente.  
UT STC 2020 cuenta con Plan Estratégico de Seguridad Vial, de acuerdo a Ley 2050 del 2020 y Ley 1565 del 2014. Por medio del cual se aplica la normatividad con revisión anual del parque automotor, revisión y cumplimiento de documentación requerida para el tránsito vehicular. Evidencias que reposan en los archivos de la empresa.

- Realiza control de calidad a sus proveedores.  
Anualmente se realiza isita a proveedores, con evaluación según formato No. FOR-CP-08 Evaluación y Reevaluación A Proveedores y FOR-CP-17 visita control de proveedores visita proveedores

- Tiene implementado un programa de mantenimiento para los equipos que utiliza, incluyendo la calibración de los mismos.  
Si existe un programa de mantenimiento de equipos, donde está implementado el cronograma para el mantenimiento preventivo; cuenta con Técnico permanente para realizar el cronograma y atender los mantenimientos correctivos y requerimiento que se reciban de medios tecnológicos.

- Los equipos de comunicación son adecuados a las necesidades del servicio.  
La empresa UT STC 2020 cuenta con central de radio con sus debidos permisos del Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de Colombia y antena de repetición con su respectiva frecuencia, así como radios de comunicación móviles de última tecnología marca Motorola, de largo alcance y equipos punto a punto para comunicación interna de las diferentes unidades. Igualmente se cuenta con comunicación con el personal de coordinación y supervisión vía celular.

- Realiza encuesta de satisfacción sobre su producto o servicio prestado en el Subred Suroccidente E.S.E.  
Semestralmente se realiza evaluación del servicio prestado mediante formato No. FOR-OP-29.
- Tiene direccionado la recepción de quejas de los usuarios  
A través del correo [coor.suroccidente@sepecol.com](mailto:coor.suroccidente@sepecol.com), se reciben las PQRS y son redirecciona al coordinador competente de cada una de las unidad, quienes adelantan la investigación preliminar y aplicación de las acciones a que de lugar, reportando al Coordinador general

## ACTA

|                      |               |
|----------------------|---------------|
| Versión:             | 4             |
| Fecha de aprobación: | 15-09/2021    |
| Código:              | 02-01-F0-0001 |



### DESARROLLO

para la Subred, quien da respuesta oficial.

- Realiza retroalimentación de las quejas a sus clientes.  
La empresa atiende las PQRS y felicitación donde se evidencia la investigación, descargos y versión libre, actas de reinducción y acta de lección aprendida y junto con la respuesta oficial se recibe retroalimentación y acciones implementadas en cada caso.
- Realiza seguimiento a las quejas y reclamos.  
Se evidencia debilidad en este punto, ya que las acciones de mejora son aplicadas, sin que se haga el seguimiento acorde, para evitar la reincidencia en una misma falla.
- Cuida los bienes e instalaciones que son propiedad del Subred Suroccidente E.S.E  
Dado que es el objeto contractual y la misión de la empresa es el cuidado de los bienes e instalaciones y como reflejan los eventos de baja siniestralidad se da por hecho el cumplimiento de esta obligación. En los hechos registrados de pérdida, se realizó la respectiva investigación demostrando que seguridad no tuvo responsabilidad
- Realiza control del producto y/o servicio no conforme.  
La empresa tiene establecido un control de las inconformidades, buscando las causas y estableciendo los planes de mejora y correctivos; esta actividad la realiza el Director de Operaciones con el Coordinador asignado para la Subred, dejando como evidencia acta y cuadro cronograma de cumplimiento.
- Conoce y aplica los mecanismos de reporte de eventos adversos.  
El equipo de seguridad, donde se contempla, coordinadores, supervisores y guardas, recibieron por parte de la Subred área de Seguridad del Paciente sobre eventos adversos y su respectivo reporte, el cual se puede reportar física o virtualmente, en formato establecido por la Subred, existiendo como evidencia en lista de asistencia a esta capacitación.
- Conoce y aplica la política de gestión ambiental del Subred Suroccidente E.S.E  
La empresa si es conocedora de la Política de Gestión Ambiental ya que el área de la Subred competente, Gestión Ambiental, ha capacitado en el tema y seguridad participa activamente ayudando con la selección de material reciclable.

Siendo 6:00pm se da por termina la presente evaluación a terceros.

## ACTA

Versión:

4

Fecha de  
aprobación:

15-09/2021

Código:

02-01-F0-0001



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

FECHA: 30/12/2021

TEMA: Evaluación Servicios Terceerizados - Contrato 6489-2020

### COMPROMISOS

| ACTIVIDAD                                                                               | RESPONSABLE | FECHA DE CUMPLIMIENTO |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
| Presentar Plan de Trabajo donde se evidencia las estrategias para el seguimiento a PQRS | UT STC 2020 | 28/02/2022            |
|                                                                                         |             |                       |
|                                                                                         |             |                       |

Nota: Al firmar el presente documento me comprometo a cumplir con las actividades de mejoramiento propuesto, y que son de mi competencia

### FIRMA DE ASISTENTES

| Nº | NOMBRE               | Nº IDENTIFICACIÓN | UNIDAD   | CARGO O ACTIVIDAD | PROCESO AL QUE PERTENECE | FIRMA |
|----|----------------------|-------------------|----------|-------------------|--------------------------|-------|
| 1  | Julian Delgado       | 1057352731        | Sepecol  | Coordinador       | Seguridad                |       |
| 2  | Oscar Jueche Mendota | 5120465           | Icono-24 | Coordinador       | Seguridad                |       |
| 3  | Stefan A. Cruz F     | 4.277.155         | Asdimgo  | Anal. Exp.        | Dir. Atm                 |       |
| 4  | Geahz Morano H       | 2037448           | Asdimgo  | Anal. Ad          | Atm y Mar                |       |
| 5  |                      |                   |          |                   |                          |       |
| 6  |                      |                   |          |                   |                          |       |
| 7  |                      |                   |          |                   |                          |       |
| 8  |                      |                   |          |                   |                          |       |
| 9  |                      |                   |          |                   |                          |       |
| 10 |                      |                   |          |                   |                          |       |
| 11 |                      |                   |          |                   |                          |       |
| 12 |                      |                   |          |                   |                          |       |
| 13 |                      |                   |          |                   |                          |       |
| 14 |                      |                   |          |                   |                          |       |
| 15 |                      |                   |          |                   |                          |       |
| 16 |                      |                   |          |                   |                          |       |
| 17 |                      |                   |          |                   |                          |       |
| 18 |                      |                   |          |                   |                          |       |