



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur Occidente E.S.E

INFORME SUPERVISION CONTRATO No. 6489 2020
UNION TEMPORAL STC 2020 (SEGURIDAD EL PENTÁGONO
COLOMBIANO LIMITADA, SEPECOL LTDA, TECNOLOGÍAS INTEGRALES DE
SEGURIDAD DE COLOMBIA LTDA,
TECNISEG DE COLOMBIA LTDA y CUSTODIAR LIMITADA)
DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE 2021

Bogotá D.C 05 de enero 2022

OBJETO: Seguimiento y evaluación de ejecución del contrato No. 6489-2020 cuyo objeto es "PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA CON DESTINO A LAS SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD-SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.", firmado con la empresa UNION TEMPORAL STC 2020, conformada por: SEGURIDAD EL PENTÁGONO COLOMBIANO LIMITADA, SEPECOL LTDA, TECNOLOGÍAS INTEGRALES DE SEGURIDAD DE COLOMBIA LTDA, TECNISEG DE COLOMBIA LTDA y CUSTODIAR LIMITADA..

Este informe presenta las actividades de gestión, control, prevención y acciones de mejora implementadas, del periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre 2021, de conformidad con las obligaciones adquiridas en el contrato 6489-2020 del servicio de vigilancia y seguridad de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. y la Unión Temporal STC 2020.

Información Financiera

Al 31 de diciembre 2021 el contrato 6489-2020, con fecha de inicio el 16 de diciembre del 2020 y fecha de vencimiento el 30 de septiembre del 2023 presenta la siguiente ejecución:

ASIGNACION INICIAL	ACUMULADO EJECUTADO	FACTURA MES	SALDO DISPONIBLE TOTAL
\$27.169.829.814	10.745'460.565	867'546.724	17.029'369.249

Fuente: Certificado de ejecución reportado a SECOP II

En el mes de diciembre se legalizó adición al contrato por valor de SEISCIENTOS CINCO MILLONES DE PESOS (\$605'000.000.00), para que con el saldo disponible, cubrir valor de la factura del mes que fue por valor de \$867.828.807 quedando un saldo de la disponibilidad año 2021 de DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MIL OCHENTA Y TRES PESOS (\$262.083).





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur Occidente E.S.E

Seguridad El Pentágono Colombiano Limitada (Sepecol LTDA) en representación para la Subred Sur Occidente ESE, de la Unión Temporal STC 2020, da cumplimiento con el talento humano de acuerdo a la necesidad de la Subred, contando a la fecha con 210 guardas; lo que se verificó mediante chequeo y revisión de los libros de control, minutas de ingreso y egreso de los guardas de seguridad en las distintas sedes de la Subred. Las inasistencias que se registraron fueron motivo de índole personal (incapacidades, diligencias personales inaplazables); las cuales fueron cubiertas por la empresa de vigilancia con personal disponible; así mismo se verificó la dotación (uniformes y elementos de protección personal y elementos para el desempeño en puesto de trabajo). Se chequeo la instalación y funcionamiento de los medios tecnológicos observando cumplimiento; en trámite reposición de ficheros para el manejo de las fichas de control de ingreso de visitantes y acompañantes de pacientes y la asignación e instalación de lockers para los guardas.

El valor facturado del periodo 01 al 31 de diciembre 2021 fue de \$867.546.724, en este mes se refleja incremento por los servicios adicionales necesarios para cubrir vacaciones de celadores de planta.

Gestión de Calidad

Se recibieron por medio de la Oficina de Atención al Ciudadano, sistema de Gestión Documental ORFEO, medio por el que igualmente se devuelve la información de gestión realizada; no se imprime, contribuyendo así a la austeridad del gasto de papel en la aplicación de la política de **cero (0) papel** de la Subred Sur Occidente E.S.E., 19 PQRS y felicitaciones 7, de las que se realizó investigación y aplicación de acciones de mejoras a que dio lugar en cada caso.

REPORTES FELICITACIONES Y PQRS			
DICIEMBRE 2021			
UNIDAD	SEDE	FELICITACIONES	PQRS
PABLO VI	Olarte	1	1
	Cami pablo vi		2
	Estacion	1	1
	Porvenir	1	
	Carbonell		1
SUR	Trinidad Galan		1
	Argelia		1
	Bomberos	1	
KENNEDY	Kennedy		6
FONTIBON	Fontibon		1
	Boston		1
BOSA	Bosa	5	5
TINTAL	Tintal	1	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur Occidente E.S.E

TOTAL	SUBRED	10	20
-------	--------	----	----

Fuente de información archivo digital gestión del Área

Con base en reporte mediante el cual la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano presenta al servicio de vigilancia algunas recomendaciones y en aplicación de acciones que mejoren la calidad del servicio de vigilancia se realizó inducción y reinducción a todo el personal con la participación del eje de "Humanización haciendo énfasis en trato digno" y "manejo de paciente agresivo" buscando disminuir el índice de PQRS mes.

CAPACITACIONES

CAPACITACIONES DICIEMBRE 2021								
DIA	UNIDAD	TEMA	CONVOCADOS	INVITADOS	PART	%	CAPACITADOR	EMPRESA
02	Bosa	Retroalimentación, presentación personal, uso adecuado del celular	14	7	21	100%	Coord. Ana Callejas.	Sepecol
07		Retroalimentación, trato humanizado, direccionamiento al usuario y saluda de bienvenida.	14	4	18	100%	Coord. Ana Callejas.	Sepecol
09		Retroalimentación, en respeto, trabajo en equipo y la buena expresión.	11		11	100%	Coord. Ana Callejas.	Sepecol
		CONTRATADOS	14			100%		
03	Fontibón	Atributos de una humanizada	30	13	43	100%	Natalia Villaona	Subred Suroccidente.
09		Errores y debilidades más comunes	28		28	100%	Coord. Viviana Mejía.	Sepecol
13		Eje gestión del riesgo	30		28	93%	Oscar Eduardo enciso	Subred Suroccidente.
16		Retroalimentación, requisita de bolsos, presentación personal.	20		20	100%	Coord. Viviana Mejía.	Sepecol
22		Retroalimentación, reporte de triage y clasificación de triage.	22		22	100%	Coord. Viviana Mejía.	Sepecol
23		Humanización, acercamiento con el usuario, comunicación asertiva.	30		30	100%	Coord. Viviana Mejía.	Sepecol
		CONTRATADOS	30			99%		
11	Kennedy	Atributos de una atención humanizada.	62	10	72	100%	Alejandra Sanabria.	Subred Suroccidente.
11		Manejo de paciente agresivo.	62	18	80	100%	Alejandra Sanabria.	Subred Suroccidente.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur Occidente E.S.E

21		Eje gestión del riesgo	62		53	85%	Oscar Eduardo enciso.	Subred Suroccidente.
30		Servicio al cliente, humanización del servicio, reporte de accidente e incidente.	62	14	76	100%	Coord. Oscar Useche	Sepecol
		CONTRATADOS	62			96%		
11		Atributos de una atención humanizada.	34		23	68%	Alejandra Sanabria	Subred Suroccidente
30	Pablo VI	Servicio al cliente, humanización del servicio, reporte de accidente e incidente.	34	1	35	100%	Coord. José Niño	Sepecol
		CONTRATADOS	34		34	84%		
01		Retroalimentación, asistencia a capacitación.	20	5	25	100%	Coord. Ana Callejas.	Sepecol
03		Retroalimentación, trabajo en equipo, presentación personal	20	8	28	100%	Coord. Ana Callejas.	Sepecol
06	Tintal	Retroalimentación, uso adecuado del celular en la prestación del servicio.	20	11	31	100%	Coord. Ana Callejas.	Sepecol
10		Retroalimentación, requisa de bolsos, uso del detector de metales.	20	11	31	100%	Coord. Ana Callejas.	Sepecol
14		Eje de gestión del riesgo	20	9	29	100%	Oscar Eduardo enciso	Subred Suroccidente
		CONTRATADOS	20			100%		
11		Atributos de una atención humanizada	49		46	94%	Alejandra Sanabria	Subred Suroccidente
13		Retroalimentación con armas de fuego	3		3	100%	Coord. José niño	Sepecol
21		Eje gestión del riesgo	49		37	78%	Oscar Eduardo enciso	Subred Suroccidente
29	SUR		3		3	100%	Coord. José niño	Sepecol
30		Humanización del servicio, reporte de accidente e incidente, servicio al cliente.	49	5	54	100%	Coord. José niño	Sepecol
		CONTRATADOS	49			94%		

Fuente: Archivo físico listados de asistencia



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur Occidente E.S.E

ENCUESTAS DE SATISFACCION Y LISTA DE CHEQUEO DEL SERVICIO

Se realizaron 101 encuestas de satisfacción del servicio, según formato 14-07-F0-0034, aplicadas a líderes y funcionarios en diferentes sedes, con el siguiente resultado.

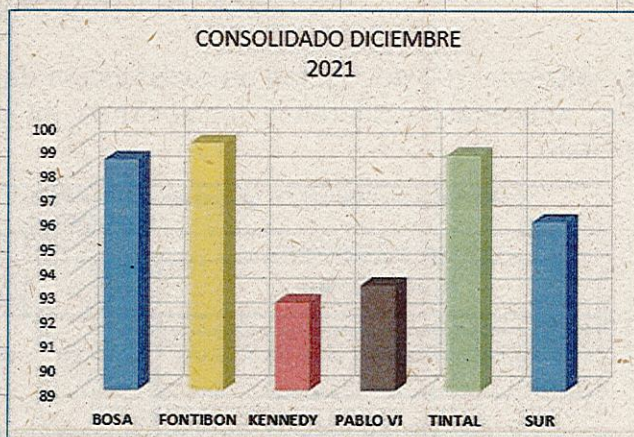
CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCION MENSUAL DE LA SUBRED SUR OCCIDENTE (VIGILANCIA)									
Fecha de Expedición:		Mes Encuestado: DICIEMBRE 2021							
CUMPLIMIENTO	MUT SATI ECHO	x	SATISF ECHO	x	INSATIS ECHO	x	MUT INSA TISE	x	TOTAL DE
1. Grado de cumplimiento de protocolo para el ingreso de menores de 7 años a la Unidad de prestación de servicios de Salud.	25	28	64	72	0	0	0	0	100,0
2. Grado de cumplimiento de los protocolos establecidos para el ingreso de usuarios, visitantes y funcionarios.	24	24	70	69	7	7	0	0	100,0
3. Grado de cumplimiento en la aplicación de los controles y registros de ingreso y salida de equipos de cómputo, equipos médicos, muebles y enseres de la unidad.	24	24	75	74	2	2	0	0	100,0
4. Grado de cumplimiento de las medidas de bioseguridad institucional al ingresar a la sede?	24	24	72	71	3	3	2	2	100,0
5. Grado de cumplimiento en el servicio de vigilancia y seguridad en la inspección de bolsos, maletas, morrales, paquetes y bolsas, al ingreso y salida de las personas que visitan la unidad (pacientes, Familia usuarios y funcionarios)?	21	21	70	69	9	9	1	1	100,0
PROMEDIO		24		71		4		1	
TOTAL PROMEDIO CUMPLIMIENTO	95								
OPORTUNIDAD	MUT SATI ECHO	x	SATISF ECHO	x	INSATIS ECHO	x	MUT INSA TISE	x	TOTAL DE
6. Grado de oportunidad en orientación a los usuarios, visitantes y comunidad en portafolio de servicios de la unidad y de la subred.	23	23	71	70	7	7	0	0	100,0
7. Grado de oportunidad y coherencia en la reacción ante situaciones de eventos extraordinarios en la Unidad de servicios de salud.	24	24	73	72	4	4	0	0	100,0
PROMEDIO		23		71		5		0	
TOTAL PROMEDIO OPORTUNIDAD	95								
CALIDAD	MUT SATI ECHO	x	SATISF ECHO	x	INSATIS ECHO	x	MUT INSA TISE	x	TOTAL DE
8. Como califica en general el servicio de vigilancia.	28	28	68	67	5	5	0	0	100,0
9. Como califica la actitud de los guardas de seguridad.	30	30	68	67	3	3	0	0	100,0
PROMEDIO		29		67		4		0	
TOTAL PROMEDIO CALIDAD	96								
TOTAL PROMEDIO SUBRED	95								





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur Occidente E.S.E

dic-21		
UNIDAD	TOTAL ENCUESTAS	PROMEDIO % SATISFACCION
BOSA	11	98
FONTIBON	16	99
KENNEDY	38	93
PABLO VI	13	93
TINTAL	5	99
SUR	18	96
TOTAL SUBRED	101	95



Fuente: archivo físico y tabulado en archivo digital del área

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCION MENSUAL DE LA SUBRED SUR OCCIDENTE (VIGILANCIA)		
Fecha de Expedición:	dic-21	
CUMPLIMIENTO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO
2. Grado de cumplimiento de los protocolos establecidos para el ingreso de usuarios, visitantes y funcionarios.	7	0
3. Grado de cumplimiento en la aplicación de los controles y registros de ingreso y salida de equipos de cómputo, equipos médicos, muebles y enseres de la unidad.	2	0
4. Grado de cumplimiento de las medidas de bioseguridad institucional al ingresar a la sede?	3	2
5. Grado de cumplimiento en el servicio de vigilancia y seguridad en la inspección de bolsos, maletas, morrales, paquetes y bolsas, al ingreso y salida de las personas que visitan la unidad (pacientes, Familia, usuarios y funcionarios)?	9	1
OPORTUNIDAD	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO
6. Grado de oportunidad en orientación a los usuarios, visitantes y comunidad en portafolio de servicios de la unidad y de la subred.	7	
7. Grado de oportunidad y coherencia en la reacción ante situaciones de eventos extraordinarios en la Unidad de servicios de salud.	4	
CALIDAD	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO
8. Como califica en general el servicio de vigilancia.	5	
9. Como califica la actitud de los guardas de seguridad.	3	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur Occidente E.S.E

De donde se refleja reincidencia la falta de atención y control de entrada y salida de personas de la institución, en segundo renglón de insatisfacción está la inadecuada orientación a usuarios; por lo que 5 de las 101 encuestas califican de insatisfecho el general el servicio de vigilancia y 3 de insatisfecho la actitud de los guardas.

Resultado que fue socializado con la coordinación general de la empresa para la Subred con el fin de hacerlo extenso con el personal de vigilancia y así buscar disminuir este tipo de calificación.

LISTA DE CHEQUEO DEL SERVICIO

Teniendo en cuenta malla de turnos, se chequeo el cumplimiento de personal e instalación y funcionamiento de medios tecnológicos. Las novedades de insatisfacción reflejas, tanto en Encuestas como en Listas de chequeo, se escalonaron a la Coordinación General de la Empresa, con quien se adelantó investigación y aplicación de acciones de mejora en tiempo real y posteriormente se socializaron en reunión mensual, de Supervisión del Contrato con la Coordinación de la empresa para la Subred y coordinadores de cada zona.

ADHERENCIA - OBLIGACIONES	
UNIDAD	DICIEMBRE
	% ADHE- RENCIA
USS BOSA	94%
USS FONTIBON	95%
USS KENNEDY	88%
USS PABLO VI	90%
USS SUR	94%
USS TINTAL	93%
CONSOLIDADO SUBRED	93%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur Occidente E.S.E

NOMBRE CONTRATISTA:	N° CONTRATO		6489-2020						
FECHA DE APLICACIÓN	dic-21								
ESPECIFICACIONES	TOTALES								TOTAL
	SEGUN CONTRATO	EXISTENCIA	CUMPLE	%	NO CUMPLE	%	PARCIAL	%	SEDE A CON EL SERVICIO
Servicio de Supervisar de seguridad:	10	10	6	100%	0	0%	0	0%	6
El número de quedar contratado para la unidad coincide con la firma de la bitácora	196	196	57	98%	0	0%	1	2%	58
El personal que presta el servicio en la Subred Sur Occidente E.S.E cuenta con la dotación completa de uniformes, distintivos y elementos para la prestación del servicio	2	2	57	98%	0	0%	1	2%	58
El personal que presta el servicio en la Subred Sur Occidente E.S.E participa en las acciones de capacitación programadas por la Subred y la empresa contratada.	0	0	56	98%	0	0%	1	2%	57
El personal que presta el servicio en la Subred Sur Occidente E.S.E cuenta con las equipas de comunicación propias para el desempeño en el punto de trabajo.	0	0	58	100%	0	0%	0	0%	58
El punto de trabajo cuenta con libro de registro de entradas, salidas y novedades de pacientes y funcionarios	10	12	58	100%	0	0%	0	0%	58
El punto de trabajo cuenta con libro de consignar del punto de trabajo.	13	13	58	100%	0	0%	0	0%	58
El punto de trabajo cuenta con manual de consignar y procedimiento del punto de trabajo	0	0	57	100%	0	0%	0	0%	57
Sistema de alarma	29	27	28	100%	0	0%	0	0%	28
Sistema de grabación DVRS	61	57	46	96%	1	2%	1	2%	48
Cámaras de Seguridad	706	661	46	88%	0	0%	6	12%	52
Caseta Móvil	3	3	1	100%	0	0%	0	0%	1
Detector de metales en arco	2	2	2	100%	0	0%	0	0%	2
Detector de metales en Garrett	18	18	13	100%	0	0%	0	0%	13
Ficha o carnet para control de visitantes	3100	3090	42	95%	1	2%	1	2%	44
Fichero	49	51	1	2%	34	76%	#	22%	45
Pulsador de pánico	22	21	17	81%	4	19%	0	0%	21
Radios de comunicación	145	146	57	100%	0	0%	0	0%	57
Espejos cóncavos	16	16	9	100%	0	0%	0	0%	9
Linternas	69	73	39	91%	2	5%	2	5%	43
Salas de monitoreo	5	5	5	100%	0	0%	0	0%	5
Monitores	61	60	47	98%	0	0%	1	2%	48
PROMEDIO TOTAL				93%		5%	2%		

Fuente: archivo físico y tabulado en archivo digital del área

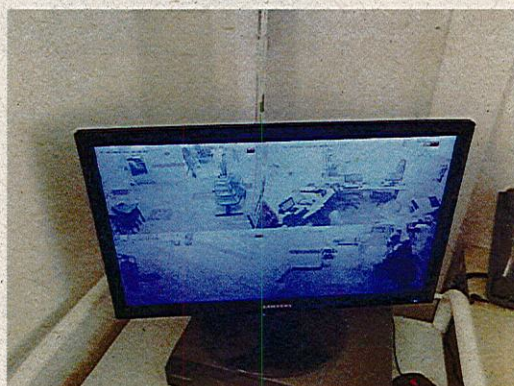
MEDIOS TECNOLOGICOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur Occidente E.S.E



Instalación cámara entrada peatonal y cambio de cámara ingreso urgencias generales



Revisión y restauración cámara en Carbonell
Se realizan mantenimiento a las cámaras de la USAS Carbonell
Otras actividades

- Entrega de chalecos antibalas para personal de USS Patio Bionito.
- La empresa tercerizada levantó inventario de necesidad de instalación de lockers en la subred.
- La empresa agenda servicio nocturno de seguridad como apoyo para los fines de semana para USS Bosa, con apoyo nocturno por parte de supervisor mototizado y UMHES Kennedy
- Reunión de la Coordinación general de la empresa con Jefe Diego Rodríguez, líder del PAPZ Abastos, Pio XII, CAMI Patio Bonito y PAPS Class y el coordinador José Niño; Doctora OLGA ROJAS líder del Caps patios, paps Mexicana y Paps Dedalito.
- Entrega de los tapabocas al personal de seguridad
- Reunión con jefe LARITZA ESCARRAGA líder de CAMI Trinidad Galán y PAPS Cundinamarca y el coordinador José Niño
- Decomiso de armas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur Occidente E.S.E

- Arma blanca a paciente en la entrada a parqueadero en el hospital Fontibón
- Arma blanca a paciente en la entrada de urgencias en el hospital de Bosa
- En el transcurso del mes de diciembre 20 armas blancas en UMHES Kennedy



La empresa cumplió con la entrega de elementos de protección personal que se desempeña en la Subred Sur Occidente.

Actividades de bienestar

- Celebración guarda del mes:
LINARES RUIZ CARLOS ANDRES 1032421165 DINDALITO
GUERRA LEON BLANCA LUCIA 35377480 PIAMONTE
JARA BEDOYA OSWALDO 5825383 TRINIDAD GALAN
- Celebración guarda del año 2021
OLIVERO CAPERA LUIS DAVID 1000454898 KENNEDY
GONZALEZ CAICEDO JOSE ELIECER 80499706 PABLO VI
SANCHEZ ROMERO HECTOR FABIO 79834194 TINTAL


STEWART AUGUSTO CRUZ FAJARDO
Profesional Especializado
Supervisor Contrato 6489-2020
Dirección Administrativa
Subred Integrada de Servicio de Salud Sur Occidente

Elaboró: Hilda Beatriz Moreno Herrera – Auxiliar Administrativo

		EVALUACIÓN DE SERVICIOS TERCERIZADOS		Versión: 4
Documento de Identificación de Bogotá E.S.E.		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.

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

1. ASPECTOS GENERALES				
Contrato	Fecha	Atención de Reclamaciones	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 afectó el servicio	15%	X
No se hizo en todos los casos y afectó el servicio	0%	
TOTAL 30%		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%	
Más del 3,1% de lo solicitado	0%	
TOTAL 30%		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
TOTAL 20%		20%

Sur Occidente S.A.S.
 Sucursal de la ciudad de Medellín
 Sucursal de la ciudad de Medellín

EVALUACIÓN DE SERVICIOS TERCERIZADOS

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

3. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO			
ITEMS	PESO	CALIFICACION	
Oportuna	20%	X	
Lenta pero no afecto el servicio	10%		
Desatendido y/o afecto el servicio	0%		
TOTAL 20%		20%	

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		
Número de criterios que cumple o no cumple	16	1	0
Porcentaje de cumplimiento total	94,12%		

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 ACCEPTABLE	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

COMITÉ _____ REUNIÓN ☒ OTRO _____

NÚMERO DE ACTA: 12

FECHA: 30/12/2021

LUGAR: OFICINA UT STC 2020

HORA INICIO: 3:00PM..

RESPONSABLE: Stewart Augusto Cruz Fajardo – Supervisor Contrato

HORA FINAL

TIVO 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		



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, por medio del cual se redirecciona 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 escalamo 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%	
TOTAL 30%		30%

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 (policía, 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 visitas de seguimiento		
ITEMS	PESO	CALIFICACION
Oportuna	20%	X
Lenta pero no afecto el servicio	10%	
Desatendido y/o afecto el servicio	0%	
TOTAL 20%		20%

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 medios 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 Uroccidente 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 establece 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.
Sí 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.

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 visita 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, 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

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 reintroducción 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.



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.

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 Tercerizados - 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 Pardo Castro	1057392731	Sepecol	Coordinador	Seguridad	[Firma]
2	Oscar Wache Mendoza	3120465	icemedy	Coordinador	Seguridad	[Firma]
3	Stewart A. Cruz F	4.277.155	Asdingo	Prof Esp.	Dir. Atm	[Firma]
4	Beatriz Morán H	2075448	Asalmego	Asp Ad	Acc y Mon	[Firma]
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						