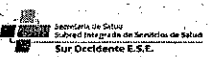


 Subred Occidente E.S.E.	EVALUACIÓN DE SERVICIOS TERCERIZADOS	Versión: 4 Fecha de aprobación: 04/02/2020 Código: 18-02-FO-0004	 ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD																					
Objetivo: Realizar sistemáticamente evaluación a los prestadores de servicios a quienes les ha sido delegada 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)		29/06/2022																						
PROCESO:		SERVICIOS GENERALES Y APOYO LÓGISTICO - VIGILANCIA																						
NOMBRE DEL PROVEEDOR:		UNION TEMPORAL UT STC 2020 / SEPECOL UT																						
Dirección:	CL 74 D #70 F 22	Lugar:	SEPECOL UT SEDE BONANZA																					
Teléfono:	4372555	Celular:	3102230884																					
Fax:		Nit:	860526603-1																					
Representante ante la Subred Suroccidente E.S.E.:	OSCAR SANTIAGO SILVA ARIZA	objeto del contrato y/o insumo contratado:	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.																					
		E-mail:	Coor.subredsuroccidente@sepecol.com																					
1. ASPECTOS GENERALES																								
Contrato	Fecha	Atención de Reclamaciones	Se Oficio SI / No	Número de Documento	Se obtuvo respuesta SI / No	OBSERVACIONES																		
6489-2020	01/01/1900	16/09/2020																						
Instrucción: A continuación, califique uno de los criterios marcando con "X"																								
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="3">Atención a reclamaciones</th> </tr> <tr> <th>ITEMS</th> <th>PESO</th> <th>CALIFICACION</th> </tr> <tr> <td>100% de las reclamaciones oportunamente</td> <td>30%</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>No se hizo en todos los casos pero no afecto el servicio</td> <td>15%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No se hizo en todos los casos y afecto el servicio</td> <td>0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL 30%</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>							Atención a reclamaciones			ITEMS	PESO	CALIFICACION	100% de las reclamaciones oportunamente	30%	X	No se hizo en todos los casos pero no afecto el servicio	15%		No se hizo en todos los casos y afecto el servicio	0%		TOTAL 30%		
Atención a reclamaciones																								
ITEMS	PESO	CALIFICACION																						
100% de las reclamaciones oportunamente	30%	X																						
No se hizo en todos los casos pero no afecto el servicio	15%																							
No se hizo en todos los casos y afecto el servicio	0%																							
TOTAL 30%																								
2. INFORMACIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO																								
Capacidad de respuesta en imprevistos y emergencias			% Cumplimiento criterios de calidad																					
ITEMS	PESO	CALIFICACION	ITEMS	PESO	CALIFICACION																			
Menos de 1% de lo solicitado	30%	X	Más de 94% de lo solicitado	20%	X																			
Entre el 1,1 % y el 3% de lo solicitado	15%		Entre el 84 % y el 93% de lo solicitado	10%	0																			
Mas del 3,1% de lo solicitado	0%		Menos del 83% de lo solicitado	0%	0																			
TOTAL 30%			TOTAL 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	CALIFICACION			
Oportuna		20%				
Lenta pero no afecto el servicio		10%	x			
Desatendido y/o afecto el servicio		0%				
TOTAL 20%			10%			
4. DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR						
CRITERIOS DE CALIDAD A EVALUAR (20%) MARQUE CON "X"		CUMPLE	NO CUMPLE	N/A	TOTAL DEL PUNTAJE	
Se realiza seguimiento y medición al proceso de su organización que presta en el Subred Suroccidente E.S.E		X			1	Atención a reclamaciones 30%
Cumple formación continuada con el personal que presta el servicio en la Subred		X			2	Capacidad de respuesta en imprevistos y emergencias 30%
Realiza periódicamente evaluaciones del personal que presta el servicio.		x			3	% Cumplimiento criterios de calidad 20%
Tiene implementado un programa de capacitación.		x			4	Atención del proveedor sobre las acciones propuestas en las 10%
Tiene implementado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo acorde con la normatividad vigente.		x			TOTAL GENERAL 90%	
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 los		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		17/17		0		
Porcentaje de cumplimiento total		100,00%				
TIPO DE PROVEEDOR		CRITERIO	PUNTAJE	DECISIÓN		
ALTA CONFIABILIDAD		85-100	90%	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: OSCAR USECHE MENDOZA						
NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO DE LA SUBRED SUROCCIDENTE E.S.E STEWART AUGUSTO CRUZ FAJARDO						

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	ACTA	Versión: 4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		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: N°18
FECHA: 29/06/2022	LUGAR: EMPRESA SEPECOL UT	HORA INICIO: 11:00 AM
RESPONSABLE: Stewart Augusto Cruz Fajardo — Supervisor Contrato (Proceso, servicio, dependencia que lidera)		HORA FINAL 1:53 PM

OBJETIVO DE LA REUNION

Evaluación de Servicios Tercerizados Contrato 6489-2020 UTSTC2020

ORDEN DEL DIA (TEMAS A TRATAR)

1.	Verificación de criterios a evaluar según formato de evaluación de servicios tercerizados 18-02-FO-0004
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

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	ACTA	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	15-09/2021	
		Código:	02-01-F0-0001	

DESARROLLO

En visita a la empresa Unión Temporal STC 2020 se realiza primera evaluación año 2022 de servicios Tercerizados, según formato 18-02-FO-0004, Contrato 6489-2020, dando cumplimiento a lo establecido de evaluación semestral.

Los criterios evaluados son:

1. ATENCION A RECLAMOS

A través de los diferentes medios de comunicación, la empresa dispone de un correo empresarial, coor.suroccidente@sepecol.com, por medio del cual se re direcciona toda información: reclamaciones, requerimientos, etc. al coordinador general; quien reasigna al coordinador de cada una de las unidades; se cuenta con cuatro coordinadores, con el fin de que realicen la investigación preliminar. El Coordinador de zona escalamiento 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.

Durante el primer semestre 2022 se evidencia que las quejas, sugerencias, reclamaciones y demás PQRS fueron resueltas en su totalidad se hizo énfasis en la importancia de profundizar en las respuestas, es decir detallar la información determinada en la investigación para que la solución a cada caso sea satisfactoria. Sin embargo, se ha evidenciado mejoría por tal motivo la calificación de la evaluación en cuanto a este criterio es del 30%.

2. CAPACIDAD DE RESPUESTA EN IMPREVISTOS Y EMERGENCIAS

Durante el semestre del año 2022 se han atendido de manera oportuna los sucesos que se presentan de forma imprevista

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

3. ATENCION AL PROVEEDOR SOBRE LAS ACCIONES PROPUESTAS EN LAS VISITAS DE SEGUIMIENTO

Se realiza reunión mensual con el proveedor, donde se realiza seguimiento y evaluación a obligaciones contractuales y verificación de cumplimiento de compromisos establecidos en la reunión del mes inmediatamente anterior, también se establecen planes de mejora y/o acciones correctivas según lo requiera el servicio, posterior a reunión con la supervisión del contrato se realiza reunión operativa de coordinadores y supervisores, para implementar el

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	ACTA	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	15-09/2021	
		Código:	02-01-F0-0001	

DESARROLLO

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).

En este indicador se evidencia que algunos de los compromisos establecidos en las reuniones de seguimiento mensual no se realizan al 100% en los tiempos establecidos tales como: implementación de ficheros, entrega de algunos soportes de procesos de la subred etc; por lo tanto, la calificación es 10% "lenta pero no afecta al servicio".

4. DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR

Se realiza seguimiento y medición al proceso de su organización que presta en la 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-test, cuyo resultado son tabulados y de acuerdo con estos se procede de acuerdo con los resultados. 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. FORM-TH15 V05 del 28/12/2019, donde se evalúan criterios de desempeño tales como: desempeño laboral, compromiso y cumplimiento con políticas organizacionales, calidad de servicio, responsabilidad sobre los recursos, comunicación, relaciones interpersonales, SIG, autodesarrollo; 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.

 Secretario de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	ACTA	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	15-09/2021	
		Código:	02-01-F0-0001	

DESARROLLO

- 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.

Sin embargo, se requiere evidencia de un programa de capacitación donde se identifique el desarrollo de esta actividad, es decir la necesidad y el objetivo por el cual se realizan.

También se requiere que todos los empleados cuenten con su respectivo entrenamiento del puesto de trabajo.

- 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.

Se realiza verificación del plan de trabajo del SG-SST y se evidencia el cumplimiento de dichas actividades de acuerdo con el cronograma establecido, cabe mencionar que el plan de trabajo esta evaluado hasta el mes de marzo; sin embargo, se solicita evidencia de las actividades planeadas para el segundo trimestre y se puede constatar el cumplimiento de cada una de ellas.

Es de resaltar que se obtiene una calificación del 100% en fase 5 de inspección vigilancia y control ARL la Equidad Seguros de Vida OS riesgos laborales.

- 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.

Cuentan con un plan estratégico de seguridad vial actualizado de acuerdo a los criterios

 Secretaría de Salud Subred Integrado de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	ACTA	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	15-09/2021	
		Código:	02-01-F0-0001	

DESARROLLO

establecidos por la normatividad legal vigente; sin embargo, es importante implementar estrategias en las que se pueda controlar de una manera eficaz y oportuna los documentos que estos requieran.

Observaciones:

Realizar una mayor trazabilidad a la información documentada y conservación de la información con respecto al plan estratégico de seguridad vial en lo que atañe a hojas de vida de vehículos (SOAT)

- Realiza control de calidad a sus proveedores.

Anualmente se realiza visita a proveedores, con evaluación según formato No. FORM-CP-10v04 21/11/2019 Evaluación y Reevaluación A Proveedores con formato FORM-CP-08 v 04 07/08/2018 y visita control de proveedores.

Se verifico evaluación realizada a la hoja de vida del proveedor INTERNADINA DE DOTACIONES SAS el 24/01/2022, se verifico hoja de vida del proveedor, documentos soporte de legalidad y consolidado de la evaluación realizada el 11/02/2022según formato FORM-CP-08 v 04 07/08/2018

- Tiene implementado un programa de mantenimiento para los equipos que utiliza, incluyendo la calibración de estos.

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,Hytera 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 la empresa de vigilancia realiza evaluación del servicio prestado mediante formato No. FORM-ASC-02-V01- 24/08/2019.

A su vez el supervisor del contrato realiza encuesta de satisfacción en las unidades del servicio bimensual

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	ACTA	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	15-09/2021	
		Código:	02-01-F0-0001	

DESARROLLO

- 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 dé lugar, reportando al Coordinador general, posteriormente se remite a 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 realiza seguimiento adecuado a las quejas y reclamos, según sea el caso se toman las medidas correctivas como son traslados, sanciones y /o acciones disciplinarias para mitigar los efectos negativos ocasionados por estas.

- 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.

Ei 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.

 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	ACTA	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	15-09/2021	
		Código:	02-01-F0-0001	

DESARROLLO

- 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 1:53pm 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	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	15-09/2021	
		Código:	02-01-F0-0001	

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Para la próxima evaluación semestral se debe garantizar que el 100% del personal nuevo que se vinculo en el primer y segundo semestre 2022 cumpla con el entrenamiento en puesto de trabajo y su evaluación, considerando que este proceso fue resultado del plan de trabajo de mejora del año 2021 adelantado por el procesos de selección de personal de la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUROCCIDENTE	Oscar Useche Lilibeth Fernández	Segundo semestre 2022
Entregar soportes y/o certificación de mantenimiento de medios tecnológicos en cada informe mensual de gestión	Oscar useche	Julio 2022
Entregar plan o programa de capacitación vigencia 20222	Lilibeth Fernández- Paola Osorio	30 /06/2022

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	Diana Paola Alvarado G.	1024466861	Admón	Director -	HGO	[Firma]
2	Wilfredo Andres Paraguaná	1032403210	Asesoría	Técnico	Servicios Generales	[Firma]
3	Lilibeth del Aguilar	1024981613	Admón	Asistente	Teléfono H	[Firma]
4	Paola Clara G.	1014008330	Admón	Asistente	Teléfono H	[Firma]
5	Oscar Useche M.	3120465	Subred Surocc.	Coordinador	Segunda	[Firma]
6	Wilfredo Andres Paraguaná	202452452	Subred	Prof. S. ST	TH-S. ST	[Firma]
7	Wagner Moreno Fonseca	39537429	Subred	Prof. ST	TH	[Firma]
8	Stewart Carr. F.	4.277.155	Asesoría	Prof. Esp.	Pr. Act.	[Firma]
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						