

 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 <u> x </u> OTRO _____		NÚMERO DE ACTA: N° 29
FECHA: 21/04/2023	LUGAR: EMPRESA SEPECOL UT	HORA INICIO: 9:00 AM
RESPONSABLE: Stewart Augusto Cruz Fajardo — Supervisor Contrato (Proceso, servicio, dependencia que lidera)		HORA 5:00 PM

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 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						

 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	

Total compromisos	Compromisos Resueltos	% Cumplimiento

DESARROLLO

En visita a la empresa Unión Temporal STC 2020 se realiza primera evaluación año 2023 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 diferente medios de comunicación, la empresa dispone de un correo empresarial, coor.suroccidente@sepecol.com, director.servicio@sepecol.com por medio del cual se re direcciona toda información: reclamaciones, requerimientos, etc. al coordinador general y el director de servicio al cliente; 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 esciona 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 último semestre 2022 y el primer trimestre 2023 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, se estable la necesidad de realizar seguimiento a los guardas que tiene quejas reiterativas por servicio o trato deshumanizado.

Sin embargo, se ha evidenciado que en los últimos periodos se ha demorado más el tiempo de respuesta razón por la cual la calificación en este criterio es de 15%.

2. CAPACIDAD DE RESPUESTA EN IPREVISTOS Y EMERGENCIAS

Durante el último semestre del año 2022 y el primer trimestre 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 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.

Frente a este criterio la calificación es del 30%

DESARROLLO

3. ATENCION AL PROVEEDOR SOBRE LAS ACCIONES PROPUESTAS EN LAS VISISTAS 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 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: respuestas a PQRS y en algunas ocasiones a solicitudes videográficas, por lo demás se da cumplimiento; por lo tanto, la calificación es 20% oportuna

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

DESARROLLO

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.

El proceso de capacitación también se apoya con la Subred Suroccidente basado en los valores institucionales y ejes de acreditación.

Producto de la evaluación se establece brindar capacitación en plataforma estratégica y acreditación en el mes de mayo

- 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.

- 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 establecidos por la normatividad legal vigente; sin embargo, es importante implementar

DESARROLLO

estrategias en las que se pueda controlar de una manera eficaz y oportuna los documentos que estos requieran.

- Realiza control de calidad a sus proveedores.

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

- 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

- 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, sin embargo no cumple con los tiempos establecidos en todos los casos por lo que se deja plan de acción frente a la celeridad de las respuestas.

- Realiza seguimiento a las quejas y reclamos.

 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

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.

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 5:30 pm se da por termina la presente evaluación a terceros

FECHA:	TEMA:
--------	-------

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Se solicita espacios con las personas tercerizadas, para socializar temas propios de Seguridad y salud en el trabajo de la subred Sur Occidente	SEPECOL - Supervisor por parte de la Subred	Junio

 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	

Se solicita el envío del consolidado de accidentalidad de los funcionarios de SEPECOL que laboran con la Subred Sur Occidente.	SEPECOL	Desde enero de 2023

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

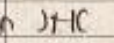
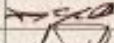
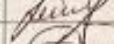
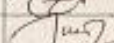
 Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	ACTA	Versión:	4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	15-09/2021	
		Código:	02-01-F0-0001	

DESARROLLO

FECHA: 21 de abril 2023	TEMA: Visita de cumplimiento SEPECOL
-------------------------	--------------------------------------

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO

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						
N°	NOMBRE	N° IDENTIFICACIÓN	UNIDAD	CARGO O ACTIVIDAD	PROCESO AL QUE PERTENECE	FIRMA
1	Shirley Cort Cortés	92972713	Sur Occidente	Per. Es.	Farmacéutico JHC	
2	Jenny C. Roldán	58098181	Subred SO	Pop. Es.	TH-SST	
3	Wheh Anquena	10324032-0	Tintal	Al. Técnico	Salud OS General	
4	Freddy Alberto Benal	91110059	SEPECOL	Dir. ATC	Atención Cliente	
5	Oscar Usmeza Trindade	3120468	Subred S.O.	Seguridad	Seguridad	



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.

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

6	Liliana Pérez Aguilar	100401643	Supercol	Copacabana	Copacabana	
7	Rosario Osorio Guevara	101900030	Supercol	Pir. TH	Talento	Talento
8	Alfonso Flory	51.880200	Supercol	Supercol	Dr. Andino	Supercol
9	Leonora Moreno	37537421	Supercol	Supercol	TH	Supercol
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

Instrucciones de diligenciamiento del Formato

EVALUACIÓN DE SERVICIOS TERCERIZADOS

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)

21-abr-23

PROCESO:

SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA CONTRATO 6489-2020

NOMBRE DEL PROVEEDOR

UNION TEMPORAL ST SEPECOL

Dirección:

Calle 74 D # 70 F 22

Teléfono:

4372555

Fax:

Representante ante la Subred
Suroccidente E.S.E:

OSCAR USECHE MENDOZA

Lugar:

Celular:

Nit:

Empresa Sepecol sede Bonanza
3102230884

901 439 345-1

Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada con destino a las subredes integradas de servicios de salud. Subred integrada de servicios de salud E.S.E

E-mail:

coor.suroccidente@sepecol.com

1. ASPECTOS GENERALES

Contrato	Fecha	Atención de Reclamaciones	Se Oficio Si / No	Numero de Documento	Se obtuvo respuesta Si / No	OBSERVACIONES
6489-2020		si	si	N/A	si	

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%		
Entre el 1.1 % y el 3% de lo solicitado	15%	x	
Mas 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%

3. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Atención del proveedor sobre las acciones propuestas en las visitas de seguimiento	
ITEMS	PESO
Oportuna	20%
Lenta pero no afectó el servicio	20%
Disatendiendo y/o afectó el servicio	10%
	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 val. - 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		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		
Guía 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		15	1	0
Porcentaje de cumplimiento total		94,12%		

TOTAL DEL PUNTAJE		15	1	0
TOTAL GENERAL		85%		

1	Atención a reclamaciones	15%
2	Capacidad de respuesta en imprevistos y emergencias	30%
3	% Cumplimiento criterios de calidad	30%
4	Atención del proveedor sobre las acciones propuestas en las	20%

TIPO DE PROVEEDOR	CRITERIO	PUNTAJE	DECISIÓN
-------------------	----------	---------	----------

ALTA CONFIABILIDAD	85-100	85%	NO REQUIERE ACCIONES ADICIONALES
--------------------	--------	-----	----------------------------------

MEDIANA CONFIABILIDAD	75-84	0%	REALIZAR ACUERDOS SOBRE ASPECTOS DÉBILES
-----------------------	-------	----	--

BAJA CONFIABILIDAD	61-74	0%	REALIZAR UNA NUEVA EVALUACION
--------------------	-------	----	-------------------------------

NO ACEPTABLE	MENOS O IGUAL A 60	0%	ELIMINAR DEL REGISTRO
--------------	--------------------	----	-----------------------

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

Freddy Alberto Benal Fiano

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

Suplenon Rosayda