

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 OCTUBRE 2023
NOHORA ZORAYDA FLOREZ PADILLASUPERVISOR DEL CONTRATO

Bogotá D.C.7 de Noviembre 2023

INFORMACION GENERAL	
OBJETO DEL CONTRATO: “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.”,	
1. CONTRATANTE: SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E NIT900.959.048-4	2. CONTRATISTA: UNIÓN TEMPORAL UT STC 2020 NIT 901.439.345-1
3. FECHA DEL CONTRATO: 15 DE DICIEMBRE	4.TIPO DE CONTRATO: PRESTACION DE SERVICIOS
5.PLAZO DE EJECUCION: TREINTA Y TRES MESES (33) y QUINCE (15) DIAS	6.VALOR DEL CONTRATO: \$27.169.829.814 VEINTISIETE MIL CIENTO SESENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS CATORCE
7.FECHA DE INICIO DEL CONTRATO: 16 DE DICIEMBRE 2020	8.FECHA DE TERMINACION DEL CONTRATO DEL CONTRATO : 30 DE SEPTIEMBRE 2023

IFORME FINANCIERO

“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.”,					
VALOR INICIAL DEL CONTRATO		16/12/2020			\$27.169.829.814
ADICIONES Y PRO-	ADICIONES Y PRORROGAS				
		12/01/2021		ADICION 1	\$605.000.000
		16/11/2022		ADICION 2	\$600.000.000
		18/06/2023		ADICION 3	\$986.000.000
		28/07/2023		ADICION 4	\$1.121.691.517
		30/08/2023		ADICION 5	\$1.356.712.079



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

					ADICION 6	\$1.374.788.522
	PRORROGA 1	1/10/2023-31/10/2023			ADICION 7	\$1.375.000.000
	PRORROGA 2	01/11/2023-30/11/2023			ADICION 8	\$1.380.693.579
	VALOR CONTRATO + ADICIONES					\$35.969.715.511

No.	No. FACTURA O CUENTA DE COBRO	FECHA DE FACTURA O CUENTA COBRO	PERIODO FACTURADO	FECHA RADICACION	VALOR FACTURA O CUENTA DE COBRO CERTIFICADO	ACUMULADO EJECUTADO	SALDO	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
1	STC-1	26-12-2020	DEL 16 AL 31 DE DICIEMBRE 2020	29-12-2020	418.986.352	418.986.352	26.750.843.462	1,16%	
2	STC-5	29-01-2021	DEL 01 AL 31 ENERO 2021	29-01-2021	867.682.463	1.286.668.815	25.883.160.999	3,58%	
3	STC-11	26-02-2021	DEL 01 AL 28 FEBRERO 2021	26-02-2021	860.013.141	2.146.681.956	25.023.147.858	5,97%	
4	STC-15	02-04-2021	DEL 01 AL 31 MARZO 2021	05-04-2021	861.838.514	3.008.520.470	24.161.309.344	8,36%	
5	STC-19	03-05-2021	DEL 01 AL 30 DE ABRIL 2021	03-05-2021	861.829.754	3.870.350.224	23.299.479.590	10,76%	
6	STC-23	02-06-2021	DEL 01 AL 31 DE MAYO 2021	02-06-2021	862.770.916	4.733.121.140	22.436.708.674	13,16%	
7	STC-28	02-07-2021	DEL 01 AL 30 DE JUNIO 2021	02-07-2021	863.913.448	5.597.034.588	21.572.795.226	15,56%	
8	NC 4	30-07-2021	NC FACTURA STC 28	30-07-2021	-3.401.292	5.593.633.296	21.576.196.518	15,55%	
9	STC-32	03-08-2021	DEL 01 AL 31 DE JULIO 2021	03-08-2021	863.195.545	6.456.828.841	20.713.000.973	17,95%	
10	STC-36	03-09-2021	DEL 01 AL 31 DE AGOSTO 2021	06-09-2021	855.421.187	7.312.250.028	19.857.579.788	20,33%	
11	STC-40	04-10-2021	DEL 01 AL 30 DE SEPTIEMBRE 2021	04-10-2021	855.613.797	8.167.863.825	19.001.965.989	22,71%	
12	STC-46	01-11-2021	DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2021	02-11-2021	855.679.447	9.023.543.272	18.146.286.542	25,09%	
13	STC-50	01-12-2021	DEL 01 AL 30 DE NOVIEMBRE 2021	01-12-2021	854.370.569	9.877.913.841	17.291.915.973	27,46%	
14	STC-54	31-12-2021	DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE 2021	31-12-2021	867.546.724	10.745.460.565	25.224.254.946	29,87%	
15	STC-58	01-02-2022	DEL 01 AL 31 DE ENERO 2022	01-02-2022	952.398.953	11.697.859.518	24.271.855.993	32,52%	
16	STC-63	01-03-2022	DEL 01 AL 28 DE FEBRERO 2022	01-03-2022	943.186.541	12.641.046.059	23.328.669.452	35,14%	
17	STC-67	01-04-2022	DEL 01 AL 31 DE MARZO 2022	01-04-2022	939.992.077	13.581.038.136	22.388.677.375	37,76%	

No.	No. FACTURA O CUENTA DE COBRO	FECHA DE FACTURA O CUENTA COBRO	PERIODO FACTURADO	FECHA RADICACION	VALOR FACTURA O CUENTA DE COBRO CERTIFICADO	ACUMULADO EJECUTADO	SALDO	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
18	STC-72	02-05-2022	DEL 01 AL 30 DE ABRIL 2022	03-05-2022	934.349.972	14.515.388.108	21.454.327.403	40,35%	
19	STC-76	06-06-2022	DEL 01 AL 31 DE MAYO 2022	06-06-2022	929.700.420	15.445.088.528	20.524.626.983	42,94%	
20	STC-80	01-07-2022	DEL 1 DE JUNIO AL 30 DE 2022	01-07-2022	929.700.420	16.374.788.948	19.594.926.563	45,52%	
21	STC-84	02-08-2022	DEL 1 DE JULIO AL 31 DE JULIO 2022	03-08-2022	931.203.699	17.305.992.647	18.663.722.864	48,11%	
22	STC-89	02-09-2022	DEL 1 DE AGOSTO AL 31 DE AGOSTO 2022	05-09-2022	919.601.500	18.225.594.147	17.744.121.364	50,67%	
23	STC 93	06-10-2022	DEL 1 DE SEPTIEMBRE AL 30 DE SEPTIEMBRE 2022	10-10-2022	926.014.522	19.151.608.669	16.818.106.842	53,24%	
24	STC -97	02-10-2022	DEL 1 DE OCTUBRE AL 31 DE OCTUBRE 2022	03-11-2022	945.094.583	20.096.703.252	15.873.012.259	55,87%	
25	STC 101	03/12/2022	DEL 1 DE NOVIEMBRE AL 30 DE NOVIEMBRE 2022	03-12-2022	959.794.892	21.056.498.144	14.913.217.367	58,54%	
26	STC 108	13-01-2023	DEL 1 DE DICIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE 2022	16-01-2023	944.781.423	22.001.279.567	13.968.435.944	61,17%	
27	STC 114	09-03-2023	DEL 1 ENERO AL 31 DE ENERO 2023	09-03-2023	1.094.535.435	23.095.815.002	12.873.900.509	64,21%	
28	STC 115	09-03-2023	DEL 1 FEBRERO AL 31 DE FEBRERO 2023	09-03-2023	1.087.830.550	24.183.645.552	11.786.069.959	67,23%	
29	STC119	14-04-2023	DEL 1 DE MARZO AL 31 DE MARZO 2023	14-04-2023	1.091.968.887	25.275.614.239	10.694.101.272	70,27%	
29NC	NC13	14-04-2023	NC-13 / 1 AL 31 DE MARZO 2023	14-04-2023	-2.025.600	25.273.588.639	10.696.126.872	70,26%	NC-13 Se aplica nota correspondiente a la subsanación por restablecimiento
30	STC 123	15-05-2023	DEL 1 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL 2023	15-05-2023	1.147.822.229	26.421.410.868	9.548.304.643	73,45%	
31	STC 127	07-06-2023	DEL 1 DE MAYO AL 31 DE MAYO 2023	07-06-2023	1.308.102.018	27.729.512.886	8.240.202.625	77,09%	

Calle 9#39-46
Código postal 110851
Tel.: 7560505
www.subredsuoccidente.gov.co
Info: 195



•USS Pablo VI
•USS Fontibón



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

No.	No. FACTURA O CUENTA DE COBRO	FECHA DE FACTURA O CUENTA COBRO	PERIODO FACTURADO	FECHA RADICACION	VALOR FACTURA O CUENTA DE COBRO CERTIFICADO	ACUMULADO EJECUTADO	SALDO	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
32	STC131	11-07-2023	DEL 1 AL 30 DE JUNIO 2023	13-07-2023	1.357.703.634	29.087.216.520	6.882.498.991	80,87%	
33	STC 135	11-08-2023	DEL 1 AL 31 DE JULIO 2023	11-08-2023	1.374.788.522	30.462.005.042	5.507.710.469	84,69%	
34	STC 142	11-09-2023	DEL 1 AL 31 DE AGOSTO 2023	11-09-2023	1.393.495.769	31.855.500.811	4.114.214.700	88,56%	
35	STC147	11-10-2023	DEL 1 DE SEPTIEMBRE AL 30 DE SEPTIEMBRE 2023	11-10-2023	1.341.070.764	33.196.571.575	2.773.143.936	92,29%	
36	STC152	10-11-2023	DEL 1 DE OCTUBRE AL 31 DE OCTUBRE 2023	14-11-2023	1.366.926.320	34.563.497.895	1.406.217.616	96,09%	
TOTAL					34.563.497.895	34.563.497.895	1.406.217.616	96,09%	

Este informe presenta las actividades de gestión, control, prevención y acciones de mejora implementadas, que fueron realizadas durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre 2023, 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.

ENCUESTAS DE SATISFACCION Y LISTA DE CHEQUEO DEL SERVICIO

Para medir la eficiencia en el cumplimiento del contrato de vigilancia se realiza periódicamente un sondeo a través de encuestas de satisfacción la cuales se realizan cada mes

- Las encuestas se realizan a líderes y funcionarios en las sedes de atención mediante el formato 14-07-F0-0034, los indicadores a evaluar son Cumplimiento, Oportunidad y Calidad con el siguiente resultado, a partir del mes de abril se normalizo la encuesta por medio digital ya que se encontraba en ajuste los procesos para revisión de indicadores puntuales.

No	CUMPLIMIENTO
1	Grado de cumplimiento de protocolo para el ingreso de menores de 7 años a la Unidad de prestación de servicios de Salud
2	Grado de cumplimiento de los protocolos establecidos para el ingreso y egreso de usuarios, visitantes y funcionarios (registro en minuta, inspeccion de bolsos, paquetes, dentificacion de usuarios, entrega y recogida de fichas)
3	Grado de cumplimiento en la aplicación de los controles y registros de ingreso y salida de equipos de computo equipos médicos muebles y enseres de la unidad
4	Grado de cumplimiento de las medidas de bioseguridad institucional al ingresar a la sede?





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

Z

OPORTUNIDAD	
4	Grado de oportunidad y respuesta ante situaciones inseguras durante la prestación de servicio.
5	Grado de oportunidad en orientación a los usuarios, visitantes y comunidad en portafolio de servicios de la unidad y de la subred
6	Grado de oportunidad en reporte de información de acuerdo al eventos como: hurtos, daños en la infraestructura, fallas en suministro de servicios públicos, alteraciones del orden en las unidades, fugas, entre otros)
7	oportunidad en la entrega de respuesta a PQRS y solicitudes realizadas por líderes del servicio
CALIDAD	
7	Como califica en general el servicio de vigilancia frente a procesos de humanización
8	como califica la presentación personal, actitud, y disponibilidad de los guardas de seguridad
9	Como califica en general la actitud de servicio de los coordinadores de la empresa tercerizada

UNIDAD	oct-23			
	# DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	CUMPLIMIENTO	OPORTUNIDAD	CALIDAD
USS KENNEDY	54	95%	79%	79%
USS FONTIBON	10	85%	91%	94%
USS BOSA	19	96%	81%	83%
USS PUENTE ARANDA	10	93%	84%	85%
CONSOLIDADO SUB RED	93	94%	81%	82%

En el mes de septiembre se realizaron 93 encuestas de satisfacción para evaluar la prestación del servicio desde la percepción del cliente interno





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

Nº	ASPECTO A VERIFICAR
EVALUACIÓN DE ADHERENCIA A CONTROLES DE SEGURIDAD	
1	Los guardas realizan control en el ingreso y la salida de vehículos a los parqueaderos, verifican el contenido de los baules, adicionalmente llevan el registro de los mismos.
2	Para el caso de visitas por parte de entidades de control a las instalaciones de las Subredes, el guarda de seguridad informa de forma inmediata al supervisor y/o líder de la unidad,
3	Realizan continuo registro de bolsos, cajas paquetes que ingresan y salen de la unidad.
4	Realizan registro con Garret en búsqueda de armas de fuego y/o elementos cortopunzantes
5	Realizar el control en la salida de los pacientes y visitantes solicitando la ficha y/o el correspondiente paz y salvo según el protocolo de la unidad de atención.
6	Verifique que el personal describe correctamente el protocolo para la salida e ingreso de equipos muebles e inmuebles de la institución
TOTAL	
TOTAL % de cumplimiento se define de acuerdo a la siguiente formula: (total Conformidades halladas/ total de aspectos a evaluar)*100%	

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO (CAPACITACIONES)	
7	El personal ha sido capacitado en el temas relacionados con seguridad, manejo de paciente agresivo y ejes de acreditación entre otros
8	Verifique que el personal de vigilancia identifica el protocolo de perdida o fuga de pacientes
9	Verifique que el personal de vigilancia describe correctamente la buena practica de identificacion de pacientes
10	Verifique que el guarda conoce el protocolo que se debe activar una vez se evidencia la perdida o fuga de un paciente, es decir cual es su proceder frente al suceso
11	Identifique si el guarda conoce la plataforma estrategica de la subred (vision, mision, objetivos, valores entre otros)
12	Verifique que el personal conoce el portafolio de servicios de la subred y que cuenta con él en el puesto de trabajo para brindar informacion asertiva .
13	Verifique si el guarda conoce al conducto regular de reporte de informacion oportuna frente a los sucesos
14	Identifique si el guarda conoce los derechos y deberes de los pacientes





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

EVALUACIÓN DE ADHERENCIA A PROCEDIMIENTOS

13	Cuando se presentan novedades en la unidad (de infra estructura, de seguridad, de presencia de medios de comunicación, entes de control, visitas de instituciones, auditorias entre otros), el guarda de seguridad informa inmediatamente al supervisor del contrato y/o líder de la unidad.
14	El vigilante colabora con los procesos de bioseguridad establecidos por la institución. Le solicita al usuario y/o funcionario que realice la respectiva higienización al ingresar de la institución
15	El vigilante coloca las manillas de identificación a menores
16	El vigilante Inspecciona el área de trabajo asignado durante el turno y deja evidencia de esta actividad en la minuta de registro, indicando: estado de las instalaciones, novedades y otros acontecimientos pertinentes.
17	El puesto de trabajo del guarda de seguridad cuenta con fichas, minuta de registro de incidencias, bitacora, copia del manual de vigilancia y seguridad, portafolio de servicios entre otros). Adicionalmente, registra la entrega de estos en inventario.
18	El guarda de seguridad solicita el carné institucional a todo el personal (servidores, personal en entrenamiento y estudiantes en práctica) que ingresa a las Unidades
19	El guarda de seguridad realiza el registro en la minuta, del personal externo verificando identificación así como de los funcionarios de la Subred que no portan el carné
20	El guarda realiza el registro de los computadores y equipos que ingresan a las unidades en la minuta
21	Verificar si los guardas y encargados de master tienen claridad en el proceso para solicitud que los colaboradores realizan para revisión y entrega de videos
22	Verificar si el guarda solicita el documento necesario para realizar salida o movimiento de mobiliario y/o elementos de la subred o tercerizados y tiene claridad acerca del diligenciamiento así como las firmas autorizadas para dicha actividad
TOTAL % de cumplimiento se define de acuerdo a la siguiente formula: $(\text{total Conformidades halladas} / \text{total de aspectos a evaluar}) * 100\%$	

EVALUACIÓN DE ADHERENCIA A PROCESOS DE BUENA ATENCION

21	El guarda de seguridad saluda a todos los usuarios colaboradores y acompañantes
22	El guarda de seguridad es amable, cordial y orienta de manera adecuada a los usuarios y familiares
23	El guarda de seguridad le da prioridad a población vulnerable como adultos mayores y personas en condición de discapacidad
24	Verifique si el guarda transmite de manera efectiva el portafolio de servicios de la Subred y tiene claro cuales son sus limites de informacion a suministrar
25	Verificar el grado de asertividad y actitud de servicio de los supervisores
26	El guarda de seguridad esta bien presentado y porta su uniforme completo





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

UNIDAD	oct-23				
	# DE LISTAS DE CHEQUEO APLICADAS	EVALUACION DE ADHERENCIA A CONTROLES DE SEGURIDAD	EVALUACION DE CONOCIMIENTO	EVALUACION DE ADHERENCIA A PROCEDIMIENTOS	EVALUACION DE ADHERENCIA A PROCESO DE BUENA ATENCIÓN
KENNEDY	54	89%	89%	98%	86%
FONTIBON	11	88%	100%	99%	98%
BOSA	11	100%	100%	100%	85%
PUENTE ARANDA	7	92%	100%	100%	95%
CONSOLIDADO SUB RED	83	91%	93%	98%	88%

GESTIÓN DE CALIDAD

Las PQRS y felicitaciones recibidas a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, luego de su validación fueron remitidas a la empresa tercerizada del servicio de vigilancia y seguridad; en este caso SEPECOL LTDA; quienes atendieron oportunamente y aplicaron las acciones de mejora pertinentes en cada caso. Estas PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), así como los reportes de felicitaciones se reciben por el sistema de Gestión Documental ORFEO; la proyección de respuesta, igualmente se devuelve por este mismo sistema; por tanto no se imprime, contribuyendo así a la austeridad del gasto de papel en la aplicación de la política de la Subred Sur Occidente E.S.E. **cero (0) papel.**

PQRS Y FELICITACIONES

Las PQRS más interpuestas por los usuarios es por la falta de respeto de los guardas con los usuarios, perdida de elementos manejo de la información

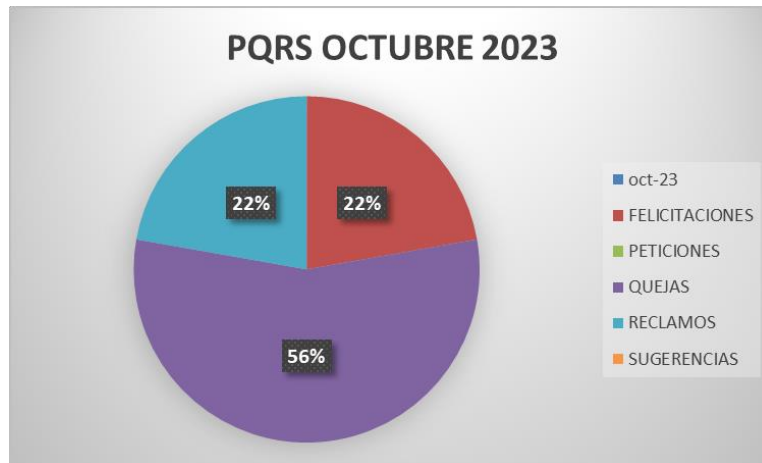
La relación de las PQRS del mes de septiembre es la siguiente

POR MES		POR UNIDAD	PQRS	FELICITACIONES
oct-23		KENNEDY	7	4
FELICITACIONES	4	TINTAL		
PETICIONES		FONTIBON	3	
QUEJAS	10	BOSA		
RECLAMOS	4	PABLO VI	1	
SUGERENCIAS		PUENTE ARANDA	3	
			14	4

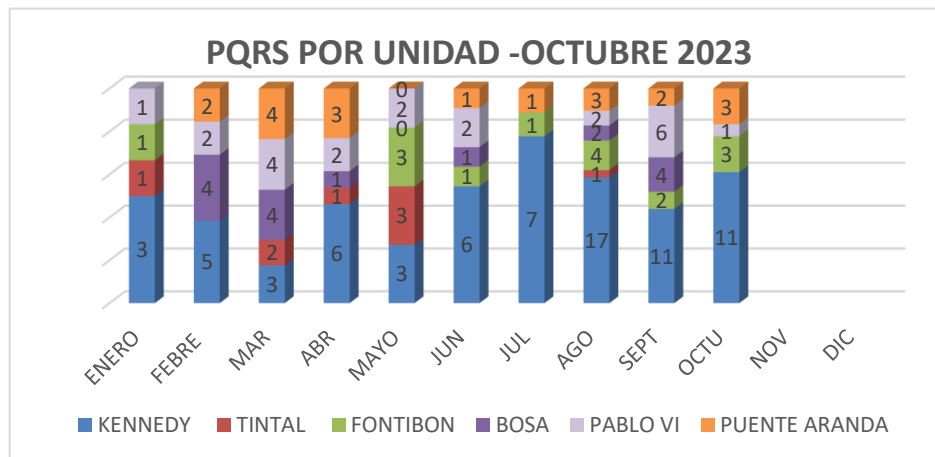




**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur Occidente E.S.E



PQRS POR UNIDAD										
	ENERO	FEBRE	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU
KENNEDY	3	5	3	6	3	6	7	17	11	11
TINTAL	1		2	1	3			1		
FONTIBON	1				3	1	1	4	2	3
BOSA		4	4	1	0	1		2	4	
PABLO VI	1	2	4	2	2	2		2	6	1
PUENTE ARANDA		2	4	3	0	1	1	3	2	3
TOTAL	6	13	17	13	11	11	9	29	25	18



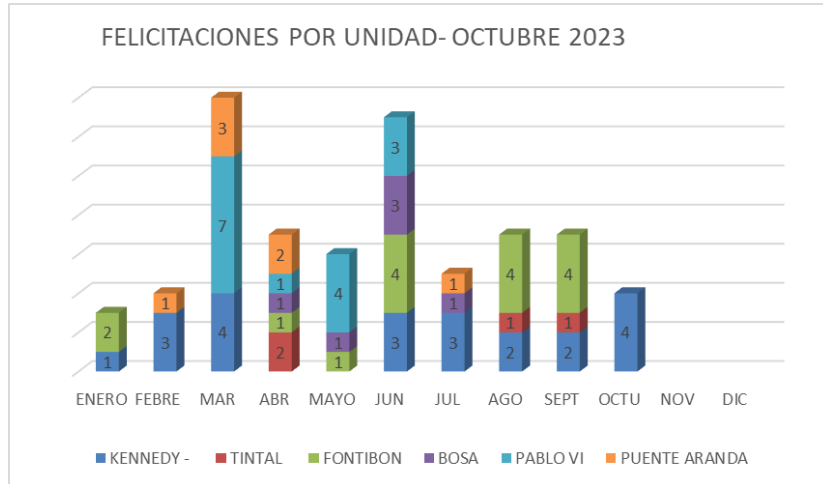
La unidad con mayor número de PQRS en el mes de octubre es Kennedy lo que hace necesario desarrollar una estrategia de servicio para mitigar la inconformidad de los usuarios en general.





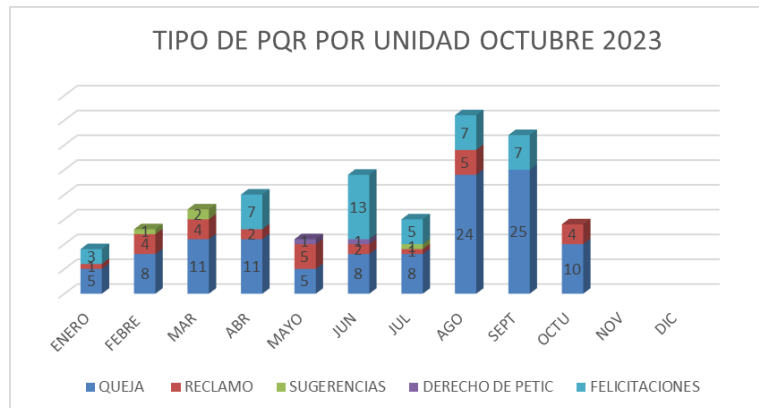
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur Occidente E.S.E

FELICITACIONES POR UNIDAD										
	ENERO	FEBRE	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU
KENNEDY -	1	3	4			3	3	2	2	4
TINTAL				2				1	1	
FONTIBON	2			1	1	4		4	4	
BOSA				1	1	3	1			
PABLO VI			7	1	4	3				
PUENTE ARANDA		1	3	2			1			
TOTAL	3	4	14	7	6	13	5	7	7	4



Aunque en el mes de octubre Kennedy fue la única unidad que recibió felicitaciones son reiterativas las PQRS

TIPO DE PQRS POR UNIDAD										
	ENERO	FEBRE	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCTU
QUEJA	5	8	11	11	5	8	8	24	25	10
RECLAMO	1	4	4	2	5	2	1	5		4
SUGERENCIAS		1	2				1			
DERECHO DE PETIC					1	1				
FELICITACIONES	3			7		13	5	7	7	
TOTAL	9	13	17	20	11	24	15	36	32	14



Calle 9#39-46
Código postal 110851
Tel.: 7560505
www.subredsuroccidente.gov.co
Info: 195

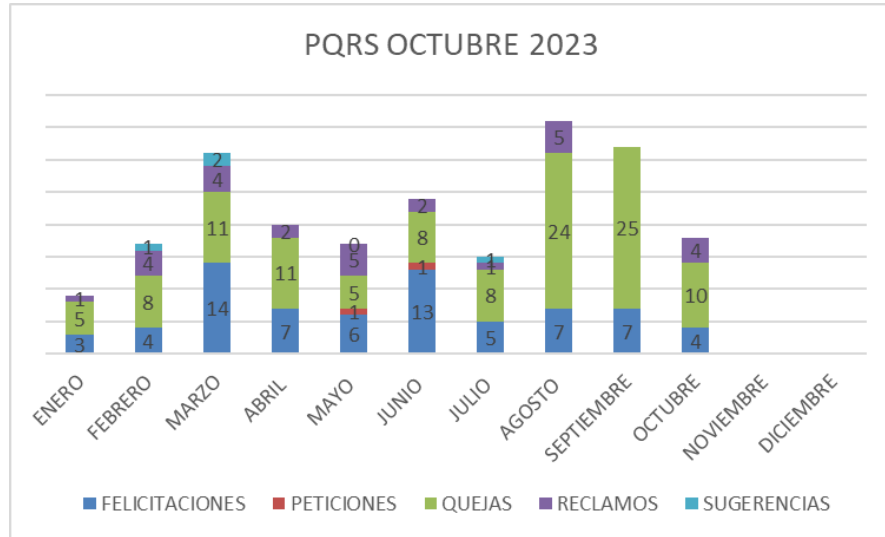


•USS Pablo VI
•USS Fontibón



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

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
FELICITACIONES	3	4	14	7	6	13	5	7	7	4
PETICIONES					1	1				
QUEJAS	5	8	11	11	5	8	8	24	25	10
RECLAMOS	1	4	4	2	5	2	1	5		4
SUGERENCIAS		1	2		0		1			
TOTAL	9	17	31	20	17	24	15	36	32	18



Se evidencia que durante el mes de octubre disminuyeron las PQRS a 14 en total, las quejas (14) al igual que en el mes de septiembre evidencian inconformidad por parte de usuarios por lo que se desarrolla en conjunto con el área de humanización una capacitación y sensibilización personalizada con el personal involucrado con el fin de mejorar la percepción favorable del usuarios, familiares y pacientes en general bajo la modalidad talleres de humanización.

Con relaciones a meses anteriores el número de felicitaciones (4) disminuyo cada vez son menos frecuentes, por lo que se hace necesario reforzar criterios de servicios al cliente y manejo de información asertiva

RELACION IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES MESA DE AYUDA TECNICA CONSOLIDA DO TICKETS CONTRATO 6489-2020

Los tickets son producto de la mesa de ayuda técnica estrategia que se creó para la identificación de las necesidades del ambiente físico y de otros procesos.

Para el mes de octubre se encuentran atendidos los ticke's que corresponden a instalación de cámaras las cuales están programadas para el mes de noviembre

Desde el subproceso de vigilancia y seguridad se obtienen los siguientes resultados:

Calle 9#39-46
Código postal 110851
Tel.: 7560505
www.subredsuoccidente.gov.co
Info: 195



•USS Pablo VI
•USS Fontibón

CLASIFICACIÓN DE LOS TIKET – INDICADOR SUBRED

INDICADORES USS SUBRED OCTUBRE										
CATEGORIA	PRIORITARIO	PROGRAMABLE	PENDIENTES	TOTAL TICKETS		TOTAL RECIBIDOS	2		CLASIFICACION	%
Camaras y/o Circuitos de Vigilancia	0	2	0	2		ATENDIDOS	1		Camaras y/o Circuitos de Vigilancia	100%
Solicitud de Registros Filmicos y / o Videos	0	0	0	0		PENDIENTES	1		Solicitud de Registros Filmicos y / o Videos	0%
Solicitud de Bitacoras y/o Minutas	0	0	0	0		PRIORITARIOS RECIBIDOS	PRIORITARIOS ATENDIDOS		Solicitud de Bitacoras y/o Minutas	0%
Solicitud Servicios Adicional	0	0	0	0		0	0		Solicitud Servicios Adicional	0%
Nuevos puestos de Servicio	0	0	0	0		PROGRAMABLES RECIBIDOS	PROGRAMABLES ATENDIDOS		Nuevos puestos de Servicio	0%
RECIBIDOS	0	2	0	2		2	1		TOTAL	100%
ATENDIDOS	0	1	0	1		RECIBIDOS URGENTE	ATENDIDOS URGENTE			
						Pendiente: Instalación o reubicación de camara USS Patios				



KENNEDY

INDICADORES USS KENNEDY OCTUBRE										
CATEGORIA	PRIORITARIO	PROGRAMABLE	URGENTE	TOTAL TICKETS		TOTAL RECIBIDOS	1		CLASIFICACION	%
Camaras y/o Circuitos de Vigilancia		1		1		ATENDIDOS	1		Camaras y/o Circuitos de Vigilancia	100%
Solicitud de Registros Filmicos y / o Videos				0		PENDIENTES	0		Solicitud de Registros Filmicos y / o Videos	0%
Solicitud de Bitacoras y/o Minutas				0		PRIORITARIOS RECIBIDOS	PRIORITARIOS ATENDIDOS		Solicitud de Bitacoras y/o Minutas	0%
Solicitud Servicios Adicional				0		0	0		Solicitud Servicios Adicional	0%
Nuevos puestos de Servicio				0		PROGRAMABLES RECIBIDOS	PROGRAMABLES ATENDIDOS		Nuevos puestos de Servicio	0%
RECIBIDOS	0	1	0	1		1	1		TOTAL	100%
ATENDIDOS	0	1	0	1		RECIBIDOS URGENTE	ATENDIDOS URGENTE			
						0	0			

PABLO VI:

Para el mes de octubre Pablo VI no tuvo reporte de ticket.

FONTIBON

Para el mes de octubre Fontibón no tuvo reporte de ticket.

TINTAL:

Para el mes de octubre Tintal no tuvo reporte de ticket.

PUENTE ARANDA:

INDICADORES USS PUENTE ARANDA OCTUBRE										
CATEGORIA	PRIORITARIO	PROGRAMABLE	URGENTE	TOTAL TICKETS	TOTAL RECIBIDOS	1	CLASIFICACION	CANTIDAD	%	
Camaras y/o Circuitos de Vigilancia		1		1	ATENDIDOS	0	Camaras y/o Circuitos de Vigilancia	1	100%	
Solicitud de Registros Filmicos y / o Videos				0	PENDIENTES	1	Solicitud de Registros Filmicos y / o Videos	0	#iDIV/0!	
Solicitud de Bitacoras y/o Minutas				0	PRIORITARIOS RECIBIDOS	PRIORITARIOS ATENDIDOS	Solicitud de Bitacoras y/o Minutas	0	#iDIV/0!	
Solicitud Servicios Adicional				0	0	0	Solicitud Servicios Adicional	0	#iREF!	
Nuevos puestos de Servicio				0	PROGRAMABLES RECIBIDOS	PROGRAMABLES ATENDIDOS	Nuevos puestos de Servicio	0	#iDIV/0!	
RECIBIDOS	0	1	0	1	1	0	TOTAL	1	100%	
ATENDIDOS	0	0	0	0	RECIBIDOS URGENTE	ATENDIDOS URGENTE				
					0	0				
					Pendiente: Instalación o reubicación de camara USS Patios					

BOSA:

Para el mes de octubre Bosa no tuvo reporte de ticket.

TALENTO HUMANO

Es de aclarar que para mayor efectividad en la comunicación de la supervisión del contrato y la empresa contratante, para la Subred Sur Occidente ESE, fue asignada la empresa Sepecol Ltda, quienes hacen parte de la Unión Temporal STC 2020.

El cumplimiento del talento humano contratado se verificó mediante chequeo y revisión de los libros de control de ingreso y egreso de los guardas de seguridad de las distintas sedes de la Subred, de acuerdo a la programación del mes de octubre 2023; 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) y la instalación y funcionamiento de los medios tecnológicos con diligenciamiento de listas de chequeo según formato 14-07-F0-0038 y encuestas de satisfacción formato 14-07-F0-0034.

El valor facturado para el periodo 01 al 31 de octubre 2023 es de \$1.366.926.320 pesos m/cte, en los que están incluidos servicios adicionales, compensatorios y novedades de los celadores de planta, cabe aclarar que este valor puede variar de acuerdo los servicios prestados y facturados los cuales se verifican mensualmente con la empresa tercerizada.

OCTUBRE 2023	GUARDAS DE SEGURIDAD											Total
	24 H	24 H ARMA	12 H (L-D) DIURNO	14 H (L-D) DIURNO	12 H (L-S) DIURNO	8 H (L-S) DIURNO	8 H (L-D) DIURNO	14 H (L-S) DIURNO	14 H (L-V) DIURNO	12 H (L-V) DIURNO	12 H (L-D) NOCTURNO	Vigilantes
LOCALIDAD KENNEDY HOSPITAL	13		5	2								33
LOCALIDAD KENNEDY TORRE	28		1									57
LOCALIDAD KENNEDY EXTERNAS	13		3		4	2	1					36
LOCALIDAD KENNEDY TINTAL	14		2		2							32
LOCALIDAD FONTIBON	7		5		5	1		2	1			28
LOCALIDAD BOSA-PABLO VI	12		9	1	5	2		3				44
LOCALIDAD PUENTE ARANDA	7	1			2					3		21
TOTAL SERVICIOS	94	1	25	3	18	5	1	5	1	3	0	251
SUMA SERVICIOS						152						
GUARDAS	188	2	25	3	18	5	1	5	1	3	0	251
							CONTRATADOS			248		
							AGREGADOS			166		
							TOTALES			414		

CAPACITACIONES

La subred Suroccidente en pro de la mejora continua frente al desarrollo del proceso de Seguridad y vigilancia, programa capacitaciones enfocadas y orientadas al cumplimiento de las políticas de calidad de la entidad regida bajo los estándares de acreditación lo que permite prestar un servicio optimo y mitigar los riesgos a los que se pueden ver expuestos funcionarios y/o contratistas, así como usuarios, familiares y colaboradores en general.

En el mes de octubre se dictó capacitación de con el área de participación social y atención al ciudadano, con el fin de fortalecer procesos de servicio al cliente información y comunicación asertiva y manejo de portafolio de servicios

CAPACITACIONES INTERNAS SEPECOL

Con el fin de mantener la calidad del servicio se destacan las siguientes actividades como las más relevantes que permitieron el mejoramiento continuo del personal de seguridad.

CAPACITACIONES OCTUBRE 2023								
DIA	LOCALIDAD	TEMA	CONVO- CADOS	INVITA- DOS	PART	%	CAPACITA- DOR	EMPRESA
6	LOCALIDAD DE FONTIBON	Esta es tu casa	38		38	100%	Supervisor, López Javier	Sepecol
10		Manual del servicio al ciudadano	27		27	100%	Supervisor, López Javier	Sepecol



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

18		Fuga de pacientes	26		26	100%	Supervisor, López Javier	Sepecol
25		Perdida de pacientes	26		26	100%	Supervisor, López Javier	Sepecol
28		Plan de mejora	29		29	100%	Supervisor, López Javier	Sepecol
		CONTRATADOS	38					
02	HOSPITAL TIN-TAL	Socialización manual del servicio	27		27	100%	Supervisora Ana Callejas	Sepecol
02		Protocolos institucionales	43		43	100%	Supervisora Ana Callejas	Sepecol
04		Fortalecimiento de consignas	41		41	100%	Supervisora Ana Callejas	Subred su- roccid.
05		Esta es tu casa cuidala	57		57	100%	Supervisora Ana Callejas	Sepecol
10		Manual del servicio al ciudadano	46		46	100%	Supervisora Ana Callejas	Sepecol
10		Población diferencial	75		75	100%	Alejandra Cortes	Subred su- rocci
23		Retroalimentación y fortalecimiento al personal	48		48	100%	Supervisora Ana Callejas	Sepecol
		CONTRATADOS	46			100%		
02	KENNEDY	Socialización manual del servicio actualizado	87		87	100%	Sup. José González	Sepecol
04		Protocolos Inpec	7		7	100%	Sup. José González	Sepecol
05		Cuida tu casa	135		135	100%	Sup. José González	Sepecol
11		Entes de control	107		107	100%	Sup. José González	Sepecol
18		Protocolo perdida o fuga de paciente	124		124	100%	Sup. José González	Sepecol
19		Población diferencial	125		125	100%	Diana Lo- zano	Subred su- roccidente
23		Protocolos salida de pacientes	28		28	100%	Sup. John Murillo	Sepecol





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

23		Protocolos controles de acceso	88		88	100%	Sup Osvaldo Jara	Sepecol
		CONTRATADOS	136			100%		
02	PUENTE ARANDA	Direccionamiento	9		9	100%	Guarda líder Dismar Sánchez	Sepecol
05		Cuida tu casa	30		30	100%	Coord. Oscar Useche	Sepecol
09		Humanización	9		9	100%	Guarda líder Dismar Sánchez	Sepecol
17		Uso del celular	9		9	100%	Guarda líder Dismar Sánchez	Sepecol
26		Controles de acceso	10		10	100%	Guarda líder Dismar Sánchez	Sepecol
		CONTRATADOS	25					
02	BOSA	Socialización manual del servicio	11		11	100%	Sup. Viviana Mejía	Sepecol
05		Cuida tu casa	16		16	100%	Sup. Viviana Mejía	Sepecol
10		Reunión operativa	16		16	100%	Sup. Viviana Mejía	Sepecol
13		Población diferencial	13		13	100%		Subred suroccidente.
16		Retroalimentación acreditación	9		9	100%	Sup. Viviana Mejía	Sepecol
		CONTRATADOS	15					
25	PABLO VI	Cuida tu casa	47		47	100%	Coord. Oscar Useche Mendoza	Sepecol
		CONTRATADOS	45			100%		
02	Subred suroccidente	Protocolos institucionales	25		25	100%	Coord. Oscar Useche Mendoza	Sepecol
04	Subred suroccidente	Socialización manual de vigilancia	27		27	100%	Coord. Oscar Useche Mendoza	Sepecol
05	Pablo vi y Bosa	Socialización manual de vigilancia	37		37	100%	Coord. Oscar Useche Mendoza	Sepecol
05	Fontibón	Socialización manual de vigilancia	39		39	100%	Coord. Oscar Useche Mendoza	Sepecol
05	Subred suroccidente	Socialización manual de vigilancia	28		28	100%	Coord. Oscar Useche Mendoza	Sepecol

Calle 9#39-46
Código postal 110851
Tel.: 7560505
www.subredsuroccidente.gov.co
Info: 195



•USS Pablo VI
•USS Fontibón



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

05	Subred suroccidente	Cuida tu casa	20		20	100%	Coord. Oscar Useche Mendoza	Sepecol
26	Subred suroccidente	población diferencial	17		17	100%	Diana Lozano	Subred surocc

REQUERIMIENTOS

REQUERIMIENTOS OCTUBRE 2023			
UNIDAD	TECNOLOGICO	FISICO	FILMICO
TINTAL	2		
LOCALIDAD KENNEDY	1		5
LOCALIDA PUENTE ARANDA	2		
LOCALIDAD FONTIBON	2		
LOCALIDAD DE BOSA	1		
TOTAL	8		5

Fuente de información archivo digital gestión del Área

Los requerimientos del mes en materia de medios tecnológicos hace referencia a los mantenimientos de equipos de grabación, instalación de cámaras etc., los requerimientos físicos son documentos soporte que se entregan como bitácoras y formatos para el desarrollo de investigaciones, así como los fílmicos son los Cd o videos de grabación que solicitan diferentes áreas para el desarrollo de investigaciones de entidades de control externo e interno.

MEDIOS TECNOLOGICOS

- 06- Revisión CCTV San Bernardino
- 06- Revisión CCTV Olarte
- 09- Revisión CCTV Asunción Bochica
- 19- Revisión CCTV Asunción Bochica
- 23- Revisión CCTV Trinidad Galán
- 24- Revisión CCTV Asunción Bochica
- 28- Revisión CCTV Salud Mental Floralia.
- 29- Revisión CCTV Pablo VI
- 29- Revisión CCTV Bosa
- 30- Revisión CCTV Asunción Bochica



ACTIVIDADES RELEVANTES

Durante la gestión realizada en el mes de octubre del 2023 la dirección de operaciones de **Sepecol Ltda.**, realizó las siguientes actividades relevantes.

- 06 – Reunión operativa con guardas de seguridad en Bonanza
- 06 - Reunión con interventoría seguimiento al contrato.
- 10 – Se realiza entrega de las planillas de movilidad correspondientes al mes de septiembre y octubre
- 11 – Reunión operativa de coordinadores en Bonanza.
- 26 – Levantamiento del servicio en Dindalito.
- 26 – Entrega de las sedes al Dadep de las sedes de Pio XII, Dindalito y Palestina.
- 28 - Celebración del guarda del mes en Bonanza
- 30 – Reunión con la líder de Fontibón Dra. Constanza Mosquera.
- 30 – Durante el mes de octubre se le da al personal de seguridad el día de la familia

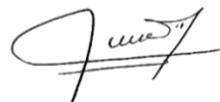
PROPUESTA PARA MEJORAR EL CONTROL EN EL CONTRATO DE SEGURIDAD

Con el propósito de mantener la eficiencia y calidad del servicio de seguridad física en el siguiente semestre se presentan algunas sugerencias que puedan ayudar a mejorar dicho servicio:

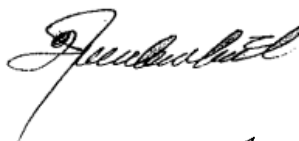
- Realizar una reunión de trabajo mensual con el fin de evaluar y dar continuidad y oportunidades de mejora entre ambas partes, Supervisor de contrato y Sepecol Ltda.
- Intensificar las capacitaciones haciendo partícipes a otras áreas con el fin de lograr el continuo mejoramiento del ser.
- Trabajo en equipo intensificando las medidas de protección de bioseguridad con el objetivo de minimizar los casos positivos de covid 19.
- Intensificar la supervisión al personal de seguridad con el objetivo de minimizar novedades en la operación.

Presentado por:

OSCAR USECHE MENDOZA
COORDINADOR GENERAL SUBRED SUROCCIDENTE-SEPECOL.
Celular: 3102230884



NOHORA ZORAYDA FLOREZ PADILLA
Profesional Universitario
Supervisor Contrato 6489-2020
Subred Integrada de servicios de Salud Sur occidente



Elaboró: Julieth Andrea Panqueva – Apoyo Administrativo Tecnológico I

