

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO: FR- 02- PR-JUR-04
		VERSION: 02
		FECHA:29/11/2021

1. ASPECTOS GENERALES

No. DE EXPEDIENTE	202376002000800473E
No. de contrato	02 de 2024
Tipo de contrato	Contrato de prestación de servicios
Contratista	Soluciones BPO NIT. 900.708.784
Objeto del contrato	Prestar los servicios del Centro de Contacto a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte para la operación de la "Línea Calma", una estrategia para promover en la ciudadanía una transformación cultural del machismo y ofrecer herramientas a los hombres de la ciudad en el manejo de las emociones, la resolución pacífica de conflictos, la construcción de masculinidades corresponsables y no violentas, entre otros aspectos socioculturales.
Plazo del contrato	Del 21/02/2024 al 12/05/2024
Fecha del cumplimiento de los requisitos de ejecución	21/02/2024
Fecha de inicio de cobertura de la ARL	N/A
Modificación	N/A
Fecha de inicio	21/02/2024
Período analizado o certificado	Del 01 al 30 de abril de 2024.
Estado de la Garantía.	De acuerdo con la información publicada en la plataforma Secop II la póliza se aprobó el 15 de 02 de 2024 Estado de las garantías: Vigente

1. INFORME SOBRE EJECUCIÓN Y AVANCE DEL CONTRATO

DESCRIPCIÓN	ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO.
1. Suministrar las herramientas tecnológicas y de servicio necesarias para la operación integral y de manera ininterrumpida de la línea, de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico.	<p>El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Realizó la entrega de accesos y credenciales a cada agente profesional y la coordinación operativa y de calidad de las siguientes herramientas tecnológicas para dar cumplimiento a la atención ininterrumpida de la línea de atención: Plataforma Agent wolkvox, Correo corporativo, Plataforma de chat corporativo slack, Zoom paravideo llamadas, SAMI CRM.</p> <p>Así mismo realizó una reunión el 22/04/2024 para la entrega de modales de sistema (seguimiento emergencias, nivel primario, orientación jurídica y llamadas reiteradas).</p> <p>En consecuencia, del funcionamiento de las herramientas tecnológicas registra un reporte de llamadas ingresadas de 793 y llamadas salientes de 612.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	INFORME DE SUPERVISIÓN		CÓDIGO: FR- 02- PR-JUR-04 VERSION: 02 FECHA: 29/11/2021
	<p>Evidencias:</p> <p>Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/AuVgzTZR</p> <p>Anexo 2 -Certificación del Fabricante.pdf</p> <p>Anexo 5 -Indicadores de tráfico telefónico diario mes febrero 2024.xlsx.</p> <p>Anexo 6 - Base de datos usuarios y credenciales.xlsx</p> <p>Anexo 17 - Acta capacitación sistema de captura de información sami crm.pdf</p>		
2. Disponer para la operación de la Línea, en su labor de atención psicoeducativa, de todos los servicios técnicos y psicosociales de acuerdo con el anexo técnico.	<p>El contratista Cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Para el mes de abril, se programaron 19 usuarios adicionales a los del mes de marzo en el servicio psicoeducativo, se cancelaron 17 de esos usuarios por inasistencia o no contacto y se realizaron 93 sesiones exitosas.</p> <p>Total, acumulado marzo y abril de 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 39 usuarios activos - 26 usuarios cancelados o cerrados - 0 usuarios finalizados - 93 sesiones efectivas <p>13 usuarios en lista de espera (nuevos)</p> <p>Evidencias:</p> <p>Anexos https://mega.nz/fm/AuVgzTZR</p> <p>Anexo 42 - Informe servicio 2 psicoeducativos línea calma abril 2024</p>		
3. Disponer para la operación de la Línea, el servicio de supervisión y liderazgo de calidad del servicio, que cumpla con lo requerido en el anexo técnico.	<p>El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Contrató a la coordinadora operativa y de calidad, Beidy Lorena Velandia Linares, cuyo perfil fue verificado conforme al perfil establecido en el anexo técnico, y teniendo en cuenta el protocolo de selección de la empresa Soluciones BPO.</p> <p>Entre las actividades que desarrollo la profesional se incluyen la elaboración de una malla de turnos para garantizar la cobertura y atención según horarios establecidos, la entrega de credenciales y capacitación en el uso de herramientas tecnológicas, el seguimiento y análisis del tráfico telefónico mediante la generación de reportes diarios, y la realización de reuniones para capacitar en procesos de calidad, brindar lineamientos operativos y alinear procedimientos específicos, como el servicio psicoeducativo. Además, se destaca la importancia de generar espacios de descanso para los profesionales y de realizar seguimiento y supervisión del contrato, mostrando la gestión del tráfico telefónico y otras novedades de la línea.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/AuVgzTZR</p>		

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	INFORME DE SUPERVISIÓN		CÓDIGO: FR- 02- PR-JUR-04 VERSION: 02 FECHA: 29/11/2021
	Anexo 16 - Contratos laborales-Contrato Beidy Lorena Velandia Linares. Anexo 21 - Reporte de indicadores telefónicos diarios Anexo 40 - Cronograma capacitación profesional Liliana Salamanca.pdf Anexo 29 - Reporte capacitaciones abril 2024.docx Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Acta N° 17 - Reunión acuerdos operativos línea calma.pdf Acta N° 18 - socialización temas de calidad.pdf		
4. Operar y prestar el servicio de la Línea por conducto de todos los canales de atención (Línea telefónica y video llamadas) en los horarios establecidos en el anexo técnico, y de manera ininterrumpida, por el término de la duración del contrato, de acuerdo con los lineamientos técnicos suministrados por parte de la Secretaría.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Operó y prestó el servicio de la línea 018000423614, con normalidad y con el desborde de manera directa y adecuada a un DID 3232540739. Así mismo solicitó transferencia de la línea 01800423614 ante el operador BPM Consulting S.A.S La prestación del servicio se realizó en los horarios de lunes a viernes de 07:00 am a 10:30 pm; sábados de 08:00 am a 10:30 pm; Domingos y festivos 2:00 pm a 10:30 pm. Evidencias: Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/AuVgzTZR Anexo 1 - Solicitud transferencia 018000 Carta de Cesión.pdf Anexo 2 -Certificación del Fabricante.pdf		
5. Garantizar durante la ejecución del contrato el número de integrantes del equipo de trabajo señalados en el anexo técnico, en el que se cumpla con la normativa referente a la vinculación del porcentaje de mujeres exigido.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: En el periodo de reporte garantizo el personal establecidos según el anexo técnico. 13 profesionales en psicología. 1 abogada profesional. 1 profesional coordinadora operativa y de calidad Y 2 profesionales en psicología suministrados sin costo a la entidad de acuerdo con la presentación de oferta técnica para puntaje adicional en el marco de la licitación pública que originó el contrato CPS 02 de 2024. El equipo de profesionales se seleccionó bajo el cumplimiento del proceso de selección establecido por el área de Talento Humano en soluciones BPO. La empresa migró casi en su totalidad a los agentes profesionales de la fase anterior y contrató un grupo de (4) agentes nuevos en cumplimiento de la oferta técnica presentada a SCRD Para el mes de abril se presentó la novedad de renuncia de la profesional Leydi Paola Murcia Franco, su último día laborado en la línea fue el 01 de abril de 2024. El operador Soluciones BPO inició gestiona la vinculación de una nueva agente profesional que cumplió el perfil requerido para el Cargo y contratando a la profesional Alba Liliana Salamanca Cabrera con fecha de inicio de labores el día 09 de abril de 2024.		

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	INFORME DE SUPERVISIÓN		CÓDIGO: FR- 02- PR-JUR-04 VERSION: 02 FECHA:29/11/2021
	<p>Evidencias:</p> <p>Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/AuVgzTZR</p> <p>Anexo 16 - Contratos laborales</p> <p>Anexo 8 - Certificación pago aportes seguridad social abril.pdf</p> <p>Anexo 30 - Planilla de Seguridad Social abril 2024.pdf</p> <p>Anexo 9 - Certificado afiliación ARL.pdf</p> <p>Anexo 35 - comprobantes de egreso Nómina marzo</p> <p>Anexo 28 - Soportes Colillas de pago marzo.</p>		
<p>6. Garantizar que los equipos técnicos y tecnológicos cumplan con las características técnicas, tecnológicas, informática-cosas y demás, teniendo en cuenta las características del servicio en relación con la estrategia y de acuerdo con el anexo técnico y lo ofertado.</p>	<p>El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Garantiza la entrega oportuna de las herramientas esenciales para el equipo de profesionales, incluyendo diademas y computadoras portátiles HP con sus respectivos cargadores y cables de red.</p> <p>Los equipos entregados presentan características destacables a nivel de hardware y software, con computadoras portátiles de marca HP, modelo HP Probook 440 14 inch G9 Notebook PC, equipadas con procesador Intel Core i5, 16GB de RAM, SSD de 512GB y sistema operativo Microsoft Windows 10. Además, se instalaron programas esenciales como Antivirus Sophos Intercept X Advance, WPS como herramienta de ofimática, Agent wolkvox y plataforma Zoom, garantizando así la seguridad y funcionalidad de los equipos.</p> <p>El acceso a otras plataformas y herramientas tecnológicas se realizó mediante enlaces URL enviados por correo electrónico, los cuales se abren desde el navegador utilizando las credenciales asignadas a cada agente profesional y a la coordinadora operativa y de calidad, cumpliendo así con los protocolos de seguridad establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/AuVgzTZR</p> <p>Anexo 18 - Actas de entrega de equipos y elementos, Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación, Acta N° 1 Acta N° 1 - Reunión acuerdos operativos línea calma.pdf</p> <p>Anexo 29 - Reporte capacitaciones abril 2024.docx</p>		
<p>7. Garantizar el ingreso y respuesta oportuna de las solicitudes de servicio de la Línea, bien sea que ingresen por medio de la línea telefónica, chat, correo electrónico, redes sociales (cuando sean remitidas por SDMUJER) y/o Chat Box, de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico.</p>	<p>El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Garantizó la recepción de llamadas mediante el canal telefónico 018000423614 y a través de un DID de Soluciones BPO.</p> <p>Evidencia: Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/AuVgzTZR</p> <p>Anexo 2 -Certificación del Fabricante.pdf</p>		
<p>8. Efectuar reportes diarios, semanales y mensuales respecto de la gestión de operación de la Línea, desagregando como mínimo la información descrita en el aparte de PRODUCTOS E INFORMES del anexo técnico, la cual deberá contar con aprobación del supervisor del contrato.</p>	<p>El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Efectuar reportes diarios de informes de tráfico telefónico por correo electrónico al contratista orientador de la estrategia Línea Calma, José Díaz. Almaceno en carpeta en la nube Mega los datos que soportan estos reportes.</p> <p>Los informes reflejaron un total de 793 llamadas recibidas, 779 atendidas y 14 abandonadas, con un nivel de atención del 98,23% y un nivel de abandono del 1,77%, con un promedio de tiempo de</p>		

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	INFORME DE SUPERVISIÓN		CÓDIGO: FR- 02- PR-JUR-04 VERSION: 02 FECHA: 29/11/2021
	<p>espera (TMO) de 38 minutos con 33 s.</p> <p>Además, se agregó a la carpeta Mega un informe detallado de gestión para el mes de abril, incluyendo llamadas entrantes y salientes, tipificaciones de llamadas, novedades de personal, procesos psicoeducativos, reuniones y capacitaciones, así como gestiones desde la coordinación operativa y de calidad. Se avanzó en el desarrollo y programación del CRM SAMI y la herramienta de visualización de datos Power BI.</p> <p>Evidencia:</p> <p>https://mega.nz/fm/AuVgzTZR</p> <p>Anexo 5 - Informe tráfico telefónico abril 2024.xlsx</p> <p>Anexo 43 - Tráfico telefónico abril 2024 sin llamadas fuera de horario.xlsx</p> <p>Anexo 16 - Informe Gestión SCRD Línea Calma Abril 2024.docx</p>		
9. Efectuar reporte en tiempo real (mediante acceso por conexión URL) respecto de las llamadas en cola o re direccionadas a otras líneas de atención del Distrito o Nación.	<p>El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Implementó la plataforma Manager Wolkvox, que permite el monitoreo en tiempo real del comportamiento de la línea, la escucha de llamadas, la descarga de grabaciones y el seguimiento de los agentes profesionales.</p> <p>Así mismo garantizo el acceso a esta plataforma de la coordinación operativa y de calidad y la orientación misional de la estrategia, lo que les permite visualizar información detallada del tráfico telefónico, tipificaciones de llamadas y datos sociodemográficos conforme a las obligaciones contractuales.</p> <p>A la fecha de este reporte se realiza la entrega de accesos a la herramienta Power BI con la información que se captura en SAMI CRM.</p> <p>Enlace a carpeta de Anexos:</p> <p>https://mega.nz/fm/AuVgzTZR</p> <p>Anexo 24 - plataforma wolkvox.png</p> <p>Anexo 31 - Correo de accesos a power bi línea calma.pdf</p>		
10. Actualizar los canales telefónicos, plataformas de video llamadas y sistemas /softwares de captura de datos para garantizar la operación de la Línea acorde a las necesidades tecnológicas que surjan, contando con respuesta automática para la línea telefónica, con mensajes de voz cuyos contenidos serán suministrados por parte de la Secretaría, que permitan informar a los usuarios que se comunican sobre: 1). La bienvenida al servicio y su presentación, 2) Información sobre la imposibilidad de atención inmediata, tiempo estimado de devolución de la llamada, e invitación a dejar un mensaje de voz y/o escribir al	<p>El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Dispuso de un total de 20 troncales de entrada para asegurar el ingreso de llamadas de los ciudadanos, de las cuales 20 están destinadas para este propósito y activo minutos premium para permitir a los usuarios devolver llamadas a un DID específico con 2 troncales de entrada adicionales. Además, configuró una respuesta automática (IVR) en el sistema con los audios proporcionados por SCRD en el anexo 19.</p> <p>Para el mes de abril se desarrolló la configuración de devolución de llamada de manera automática, cuando el sistema identifica que el nivel de servicio está por debajo de la meta de 80%. El equipo de profesionales también realiza devoluciones de llamada de manera manual, este proceso está a cargo y es supervisado por la</p>		

	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO: FR- 02- PR-JUR-04
		VERSION: 02
		FECHA: 29/11/2021
WhatsApp designado para el efecto, 3) otros canales que se definan con la supervisión.	coordinación operativa y de calidad. Evidencias https://mega.nz/fm/AuVgzTZR Anexo 19 - Audios IVR línea calma https://mega.nz/fm/Nj9DTDrI	
11. Garantizar dentro del registro de llamada en cola la opción de interconexión con otras Líneas de atención, cuando no sea competencia directade la Línea, ofreciendo la posibilidad de menú de opciones: Línea 123, 106, 155; entre otras definidas en anexo técnico.	Línea calma actualmente no cuenta con la opción de Interconexiónde articulación ni protocolo de transmisión de datos o llamadas conlas líneas 123, 106, 155.	
12. Registrar todos los mensajes que ingresen para realizar la posterior devolución de la llamada cuando el ciudadano solicita atención.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Se realiza registro para la automatización de devolución de llamadas mediante VolVox que permite realizar la devolución cuando un profesional está disponible. Sin embargo, debido a la implementación inicial de la línea, este proceso se lleva a cabo manualmente descargando y contrastando reportes de llamadas no contestadas con las efectivas. Aunque se realizaron devoluciones de llamadas en febrero, la mayoría de los registros correspondieron a llamadas de prueba. Evidencia: https://mega.nz/fm/AuVgzTZR Anexo 22 - Informe llamadas no contestadas abril 2024.xlsx	
13. Disponer de protocolos de seguridad y confidencialidad de los datos de los profesionales que se encuentran al servicio de la Línea, y de los datos e información de los usuarios, los cuales deberán ser presentados al supervisor del contrato dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio. Así mismo, deberá disponer un protocolo de seguridad y confidencialidad respecto de los datos e información que fuere recopilada en la atención de los usuarios.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Disponiendo y manteniendo las medidas de seguridad y confidencialidad de la plataforma telefónica Wolkvox, la cual está certificada bajo la norma ISO 27001, asegurando la integridad y disponibilidad de los activos de información. Asimismo, se implementó una política de datos personales para proteger la información del equipo de profesionales activos en la gestión de la línea y estableciendo cláusulas de confidencialidad en el contrato laboral del colaborador para garantizar el manejo adecuado de la información. A la fecha, no se han registrado incidencias que comprometan la confidencialidad de la información durante la operación de la línea Calma. Evidencia: Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/AuVgzTZR Anexo 23 - Certificación atributos de seguridad de la información aplicación wolkvox Anexo 16 - Cláusula de confidencialidad en Contratos laborales del personal. Anexo 14 - Carpeta acuerdos de confidencialidad.zip	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO: FR- 02- PR-JUR-04
		VERSION: 02
		FECHA:29/11/2021
	Anexo 32 - Certificación pruebas de seguridad y hacking etico.pdf Anexo 25 - Política de tratamiento de datos personales.pdf	
<p>14. Garantizar un sistema para la devolución de llamadas a celular o fijo de manera permanente, teniendo en cuenta las necesidades del servicio; los niveles de orientación (alertas), atención social y seguimiento a casos, que permita la revisión del buzón de mensajes de voz y su priorización según el anexo técnico.</p>	<p>El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Garantizo el funcionamiento de la plataforma tecnológica wolkvox la cual permite realizar devolución de llamadas a cualquier operador telefónico fijo o celular. Así mismo, elaboro un manual del AgentBox para ser consultado por el equipo de profesionales.</p> <p>Evidencia: https://mega.nz/fm/AuVgzTZR Anexo 24 - plataforma wolkvox.png Se adjunta enlace de acceso a manual Manual Agentbox (wolkvox.com)</p>	
<p>15. Proporcionar y mantener los espacios físicos requeridos para la ejecución del contrato, con la dotación requerida tanto a nivel tecnológico como operativo, según lo descrito en el anexo técnico.</p>	<p>El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Proporcionó y mantuvo los espacios requeridos según el anexo técnico, incluyendo puestos de trabajo, oficina psicoeducativa y sala de reuniones, equipados con escritorios, sillas ergonómicas, computadoras portátiles y diademas. Los espacios de la estrategia están ubicados en las instalaciones del edificio Emprendu calle 83.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Anexos: https://mega.nz/fm/AuVgzTZR Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Acta N° 1 - Recorrido sede operativa Emprendu.pdf</p>	
<p>16. Prestar soporte técnico de los medios tecnológicos puestos al servicio de la operación de la Línea (canales telefónicos, plataforma para video llamadas, y sistema / software de captura de datos de llamadas y video llamadas), de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico, para garantizar la prestación del servicio objeto del presente contrato, en los horarios indicados en el anexo técnico durante todo el plazo de ejecución del contrato, ininterrumpidamente.</p>	<p>El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Soluciones BPO cumple con éxito con el mantenimiento operativo de la infraestructura tecnológica, respaldada por un equipo de tecnología y desarrollo que proporciona soporte técnico a todos los niveles.</p> <p>Para este mes no reporta fallas.Evidencias: N/A.</p>	
<p>17. Disponer en la plataforma de centro de contacto un esquema de respaldo en la Nube, garantizando la disponibilidad de configuraciones de la plataforma. Las grabaciones que se realicen en la plataforma deben estar almacenadas cumpliendo con seguridad de la información y respaldos necesarios antes de su entrega a la Secretaría. La información obtenida en virtud de la operación de la Línea (Grabaciones de voz, mensajes, etc.), deberá ser entregada de manera mensual a la entidad en formato digital, de conformidad con el anexo técnico.</p>	<p>El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Dispuso en sus herramientas de plataformas con licencias en la nube para el Contact Center, utilizando la plataforma Wolkvox, que ofrece una solución innovadora y confiable de contact center en la nube bajo el modelo de SaaS (Plataforma como Servicio). Esta plataforma garantiza la gestión eficiente de recursos y actualizaciones de seguridad por parte de Google, además de proporcionar almacenamiento del 100% de grabaciones e información de llamadas. Y garantizo la disponibilidad del archivo de grabaciones de llamadas correspondientes a abril de 2024, cumpliendo así con lo establecido en el anexo técnico del contrato.</p>	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<p align="center">INFORME DE SUPERVISIÓN</p>	<p>CÓDIGO: FR- 02- PR-JUR-04</p>
		<p>VERSION: 02</p>
		<p>FECHA:29/11/2021</p>
	<p>Para el mes abril se cuenta con el Anexo 26 - Grabaciones de llamadas marzo 2024.tar - archivo TAR, cuyo tamaño descomprimido 1.498.773.412 bytes, con un total 964 ficheros o grabaciones.</p> <p>Evidencia: https://mega.nz/fm/AuVgzTZR Anexo 26 - Grabaciones de llamadas abril 2024.png</p>	
<p>18. Desarrollar actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, para las personas que conforman el equipo de la Línea, garantizando las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, y el control eficaz de los peligros y riesgos, que conlleven a la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores, dando cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.</p>	<p>El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Durante este mes únicamente se ejecutaron pausas activas de manera diaria en las diferentes jornadas de trabajo y en cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.</p> <p>Evidencias: https://mega.nz/fm/AuVgzTZR Anexo 38 – planilla pausas activas soluciones Bpo 2024.xlsx</p>	
<p>19. Dar cumplimiento a las disposiciones relacionadas con la vinculación de población vulnerable y excluida. A nivel nacional conforme lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1860 de 2021 y A nivel distrital, atendiendo las directrices establecidas en el Decreto 380 de 2015 y la Directiva No. 01 de 2011, según el resultado de la verificación efectuada en el análisis del sector</p>	<p>El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Dio cumplimiento a lo establecido en la carta de compromiso para la vinculación laboral de beneficiarios del decreto 380 del 2015.</p> <p>Evidencia: Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/AuVgzTZR- Anexo 27 - Carta decreto 380 del 2015</p>	
<p>20. Participar en los espacios de reunión de seguimiento programados por parte de la Secretaría, conforme lo indicado en el anexo técnico, junto con el equipo de profesionales de atención y el supervisor.</p>	<p>El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Durante el período analizado, se llevaron a cabo una serie de actividades enfocadas en la formación y el seguimiento de la gestión en la línea de atención. Se destacan sesiones como las reuniones semanales de seguimiento a la supervisión, los grupos focales realizados por la firma Equilatera para la evaluación y construcción de memoria social del programa Calma, y una capacitación misional al equipo de profesionales nuevos.</p> <p>Evidencia: https://mega.nz/fm/AuVgzTZR Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Anexo 29 - Reporte capacitaciones abril 2024.docx Acta N° 21 - Reunión seguimiento supervisión de contrato 11042024 Acta N° 22 - Reunión primer Focus group equilatera y profesionales Acta N° 23 - Reunión supervisión y coordinadora línea calma Acta N° 24 - Reunión seguimiento supervisión de contrato 19042024 Acta N° 25 - Reunión orientación misional profesionales línea calma Acta N° 26 - Reunión segundo Focus group equilatera y profesionales</p>	

	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO: FR- 02- PR-JUR-04
		VERSION: 02
		FECHA:29/11/2021
21. Garantizar que la zona de descanso tenga el mobiliario necesario para hacer las pausas correspondientes durante la jornada nocturna, salvo las excepciones atinentes a servicios prestados por teletrabajo.	<p>El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma:</p> <p>Garantizó espacios cómodos para la toma de descansos, una sala fuera de la oficina con sofás, mesas y sillas para toma de breaks y/o descanso, también se cuenta con una terraza en el edificio para consumo de alimentos como cenas o almuerzo y para realización de pausas o descanso. Para este mes no se han presentado novedades respecto de esta obligación.</p> <p>Evidencias: https://mega.nz/fm/AuVgzTZR Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Acta N° 1 - Recorrido sede operativa Emprendu.pdf</p>	
22. En caso de diferencia entre la propuesta presentada por EL CONTRATISTA y el anexo técnico, prevalecerá el anexo técnico.	A la fecha no se han presentado diferencias entre la propuesta presentada y el anexo técnico.	
23. Cuando se requieran cambios en la distribución y cantidad del servicio para la ejecución contractual se acordarán las modificaciones con la supervisión del contrato. En todo caso siempre se garantizará la prestación del servicio.	A la fecha no se han presentado cambios o modificaciones en la operación.	
24. Cumplir con todas las condiciones señaladas en el Anexo Técnico.	A la fecha no se evidencia incumplimiento de esta obligación.	

SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN

Conforme con la matriz de riesgos definida para el proceso de selección se procedió a efectuar el seguimiento de estos, verificando que para este periodo no se materializaron riesgos durante la ejecución del contrato.

MONITOREO Y REVISIÓN					
N.	DESCRIPCIÓN RIESGO. (QUE PUEDE PASAR Y CÓMO)	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	¿CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO?	PERIODICIDAD ¿CUÁNDO?	SEGUIMIENTO POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO
1	Fallas en los sistemas propios de la Secretaría tales como Orfeo o suspensión de servicios públicos	Puede existir retraso en la entrega de la documentación solicitada	El supervisor deberá verificar los avisos emitidos por parte de la OIT sobre la suspensión de los servicios informáticos.	Mensual	Se prestó atención a la información suministrada por la OIT sobre los servicios informáticos. Sin novedad.
2	Cambios de políticas gubernamentales por decisiones discrecionales de la administración	Decisiones discrecionales de la administración	Verificando periódicamente si hubo cambios que puedan afectar la ejecución del contrato, acciones a las que se hará seguimiento mediante comités primarios, informes de actividades del contratista y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Durante este periodo no se presentaron cambios que afectarán la ejecución del contrato

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	INFORME DE SUPERVISIÓN		CÓDIGO: FR- 02- PR-JUR-04
			VERSION: 02
			FECHA:29/11/2021

3	Cambio de las condiciones sociales por Alteraciones al orden público	Demoras en el cumplimiento del contrato	Verificando que la prestación del servicio se realice dentro del plazo acordado, mediante la revisión de informes de actividades del contratista y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Durante este periodo se hizo seguimiento a las actividades realizadas por el contratista y se verificó la prestación del servicio.
4	Medidas extraordinarias tomadas en el contexto de la emergencia social generada por el COVID - 19, por medidas tomadas en el contexto de la emergencia social generada por el COVID - 19, por restricciones en la movilidad, medidas de aislamiento obligatorio, cuarentenas.	Demoras en el cumplimiento del contrato	El Supervisor verifica que la prestación del servicio se realice dentro del plazo acordado, de lo contrario se toman las medidas para el cumplimiento del objeto contractual.	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.
5	Demora en los trámites de perfeccionamiento para iniciar la ejecución del contrato, por Incumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato	Demora en el inicio de la ejecución	Verificando que el contratista perfeccione el contrato en el plazo establecido	A la suscripción del acta de inicio	Se verificó el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento para la ejecución, como aprobación de póliza, y expedición de RP.
6	Equipos humanos o técnicos inadecuados o insuficientes, por deficiencias en la planeación contractual	Dificultades para el cumplimiento del contrato	Verificando constantemente la ejecución del contrato, mediante la revisión de informes de actividades del contratista y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Se revisó el informe de actividades del periodo y se verificó la ejecución.
7	Inadecuado manejo de la información a la cual tiene acceso el contratista	Afectación de la imagen de la entidad contratante por datos errados.	Verificando las evidencias y aprobación de los productos por parte de la Subsecretaría	Durante la ejecución del contrato	Se verificaron las evidencias y no hubo afectación al respecto.
8	Riesgos derivados de las actividades en calle (entre los que se encuentran accidentes de tránsito, actos de terceros, accidentes) que puedan surgir en el desarrollo del contrato	Afectación del servicio	Concertación de tiempos en el plan de actividades para la entrega de los productos y el cumplimiento de obligaciones contractuales	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO: FR- 02- PR-JUR-04
		VERSION: 02
		FECHA:29/11/2021

9	Riesgo de enfermedad laboral o accidente de trabajo que puedan surgir en el desarrollo del contrato de prestación de servicios	Afectación del servicio	Concertación de tiempos en el plan de actividades para la entrega de los productos y el cumplimiento de obligaciones contractuales	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.
10	Eventos naturales, por temblores, inundaciones, lluvias, sequías, etc.	Dificultades para el cumplimiento de las obligaciones del contrato	Verificando la calidad y entrega oportuna de la información, mediante la revisión periódica del cronograma de actividades y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.
11	Demora en la recolección de información por dificultades, en las conexiones telefónicas o en conexiones vía internet	Demora en el cumplimiento de las obligaciones y cambio en la programación de las actividades.	Verificando la calidad y entrega oportuna de la información, mediante la revisión periódica del cronograma de actividades y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad
12	Afectaciones a la salud física o psicológica del personal por agresiones de parte de usuarios del servicio de la Línea Calma o de los servicios personales	Afectación del servicio	Verificando la calidad e idoneidad del personal de atención de la Línea	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad

3. GESTIÓN DOCUMENTAL

Se revisó la documentación virtual del expediente estableciendo que los documentos y evidencias soportes del cumplimiento del contrato, concuerdan y por lo tanto los mismos están completos y son consistentes. Las evidencias de su contrato se encuentran soportadas en Orfeo y como anexos a su informe.

4. COMITÉS TÉCNICOS O REUNIONES OPERATIVAS DEL CONTRATO

Para el periodo establecido no se realizaron convocatorias a reuniones informativas, de seguimiento u otras.

5. CONCLUSIONES:

Una vez analizados los soportes presentados por el contratista Soluciones BPO S.A.S. 900.708.784 está supervisión certifica el cumplimiento por parte del contratista del objeto y de cada una de las obligaciones previstas en el contrato.

Además, esta supervisión deja constancia de la verificación del cumplimiento por parte del contratista del pago al sistema de seguridad social integral en salud, pensión y riesgos profesionales, así como de parafiscales, según certificación suscrita por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal de Soluciones BPO radicado No. 2024710007605200007, expedida el 01 de mayo de 2024, certificando que el informe se ajusta con lo establecido en el contrato y se adecua con los requerimientos de la Secretaría.

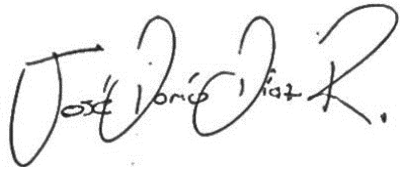
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO: FR- 02- PR-JUR-04
		VERSION: 02
		FECHA:29/11/2021



JULIAN FELIPE DUARTE

Director de Transformaciones Culturales

Supervisor del contrato



JOSÉ DARÍO DÍAZ RODRÍGUEZ

Apoyo a la supervisión

Firma: 30/04/2024