BOGOTÁ | SECRETARÍA DE SALUD

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD 3 de abril de 2024
Al contestar Cite Este No. **2024-EE-44130**
Folios: 1 Anexos: 3

ORIGEN: JUAN GUILLERMO CORREA GARCIA - 050000- Subsecretaría Corporativa
DESTINO: MARÍA CRISTINA FERNÁNDEZ OTÁLORA CONTRALORIA DE BOGOTÁ - -
TIPO DE DOCUMENTO: Comunicaciones oficiales
ASUNTO: Respuesta a solicitud SDS 2024ER11971, Contraloría 2-2024-06656 "Solicitud información orden de compra No 104363-2023 OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC"

050000

Doctora
MARÍA CRISTINA FERNÁNDEZ OTÁLORA
Subdirección de Fiscalización Salud
CONTRALORIA DE BOGOTÁ
mfernandez@contraloriabogota.gov.co
Ciudad

Asunto: Respuesta a solicitud SDS 2024ER11971, Contraloría 2-2024-06656 "Solicitud información orden de compra No 104363-2023 OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC"

Cordial Saludo, por medio del presente, la Secretaría Distrital de Salud da respuesta a la solicitud del asunto, en los siguientes términos:

> 1. *Sírvase adjuntar a este Ente de Control, la siguiente información correspondiente a la Orden de Compra No. 104363-2023, celebrado entre el Fondo Financiero Distrital de Salud – FFDS y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC así:*
>
> - *(1.1.) Copia de la orden de compra No 104363 –2023 con sus respectivas modificaciones adiciones y prorrogas.*

Se adjunta en la carpeta digital denominada pregunta No 1, numeral 1.1. las modificaciones a la orden de compra, así como el expediente contractual. La orden de compra se ubica en el documento denominado "1*. expediente contractual orden de compra 104363"* del folio 407 al 480.

> - *(1.2.) Copia de la Oferta Económica del contratista de la Orden de Compra No. 104363 – 2023.*

La información solicitada se adjunta en la carpeta digital denominada *"pregunta No 1, numeral 1.2".*

> - *(1.3.) Estudios previos de la Orden de Compra Nro. 104363 – 2023.*

Se adjunta en la carpeta digital denominada *"pregunta No 1, numeral 1.3."* los respectivos estudios previos

- *(1.4.) Acta de Inicio de la Orden de Compra Nro. 104363 – 2023.*

En la carpeta digital denominada *"pregunta No 1, numeral 1.4".* se adjunta la respectiva acta de inicio.

- *(1.5.) Todos los aportes, giros y saldos de la Orden de Compra Nro. 104363 – 2023, correspondiente a las vigencias 2023 y 2024.*
- *(1.6.) Relación de facturas con sus respectivos soportes de la Orden de Compra No. 104363 – 2023, correspondiente a las vigencias 2023 y 2024.*
- *(1.7.) Órdenes de pago de la Orden de Compra No. 104363 – 2023, correspondiente a las vigencias 2023 y 2024.*

Los aportes, giros, las facturas y órdenes de pago de la orden de compra Nro. 104363 – 2023, correspondientes a los años 2023 y 2024, se encuentran disponibles en la carpeta digital denominada pregunta No 1, "*1.5 1.6 1.7 Ordenes de pago Outsourcing".*

- *(1.8.) Relación de adiciones y/o prorrogas de la Orden de Compra No. 104363 – 2023, suministrar esta información en el siguiente cuadro así:*

FECHA DE MODIFICACION	ORDEN	ENTIDAD	JUSTIFICACIÓN	MODIFICACIÓN	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	VALOR ADICIÓN	VALOR TOTAL CONTRATO
21/12/23	104363	FFDS	Se adjunta la modificación	Adición 1 Prorroga 1	1/01/24	6/03/24	$ 5.819.515.960	$ 34.721.322.340
6/03/24	104363	FFDS	Se adjunta la modificación	Adición 2 Prorroga 2 e Indexación	7/03/24	15/06/24	$ 9.651.933.841	$ 44.373.256.181

- *(1.9.) Relación de facturas de la Orden de Compra No. 104363 – 2023, correspondiente a las vigencias 2023 y 2024, suministrar esta información en el siguiente cuadro así:*

Numero Factura	Fecha Factura	Valor Factura	Alcance	Estado	Documento Soporte
OSFE-1011328	17/05/2023	$ 1.292.942.258	N/A	Causada y pagada	LIMAY CXP-1617384
OSFE-1011294	8/05/2023	$ 2.666.332.558	N/A	Causada y pagada	LIMAY CXP-1618507
OSFE-1011356	25/05/2023	$ 2.804.807.472	N/A	Causada y pagada	LIMAY CXP-1620809

OSFE-1011440	22/06/2023	$ 2.669.235.575	N/A	Causada y pagada	LIMAY CXP-1626033
OSFE-1011534	21/07/2023	$ 2.744.940.335	N/A	Causada y pagada	LIMAY CXP-1640164
OSFE-1011656	24/08/2023	$ 2.984.362.927	N/A	Causada y pagada	LIMAY CXP-1648896
OSFE-1011773	6/10/2023	$ 2.944.878.004	N/A	Causada y pagada	LIMAY CXP-1661144
OSFE-1011863	1/11/2023	$ 2.725.563.519	N/A	Causada y pagada	LIMAY CXP-1675613
OSFE-1011994	6/12/2023	$ 2.585.468.846	N/A	Causada y pagada	LIMAY CXP-1695195
OSFE-1012120	22/12/2023	$ 2.318.920.494	N/A	Causada y pagada	LIMAY CXP-1698538
OSFE-1012221	9/02/2024	$ 2.289.016.942	N/A	Causada y pagada	LIMAY CXP-1706084
OSFE-1012277	26/02/2024	$ 2.695.545.175	N/A	Causada y pagada	LIMAY CXP-1717607

- *(1.10) Relación de pagos de Tesorería de la Orden de Compra No. 104363 – 2023, correspondientes a las vigencias 2023 y 2024, suministrar esta información en el siguiente cuadro así:*

Se adjunta en la carpeta digital denominada pregunta No 1, numeral 1.10, archivo de Excel denominado *Relación de pagos Outsourcing.xls*, el cual contiene la relación de pagos solicitados.

- *(1.11) Modificaciones realizadas a la Orden de Compra No. 104363 – 2023.*

FECHA DE MODIFICACION	ORDEN	JUSTIFICACIÓN	MODIFICACIONES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	VALOR ADICIÓN	VALOR TOTAL CONTRATO
14/12/23	104363	Se adjunta la modificación en la carpeta digital denominada pregunta No 1, numeral 1.1.	Ajuste fecha de vencimiento	16/02/2023	31/12/2023	N/A	$ 28.901.806.380
21/12/23	104363	Se adjunta la modificación en la carpeta digital denominada pregunta No 1, numeral 1.1.	Adición 1 Prorroga 1	1/01/24	6/03/24	$5.819.515.960	$ 34.721.322.34

6/03/24	104363	Se adjunta la modificación en la carpeta digital denominada pregunta No 1, numeral 1.1.	Adición 2 Prorroga 2 e Indexación	7/03/24	15/06/24	$9.651.933.841	$ 44.373.256.181

- *(1.12.) Informes de supervisión de la Orden de Compra No. 104363 – 2023.*

Se adjunta, en la carpeta digital denominada pregunta No 1, *numeral "1.12 INFORMES DE SUPERVISION",* los informes de supervisión de la orden de compra Nro. 104363 - 2023.

- *(1.13.) Sírvase informar a este ente de control, si la Orden de Compra No. 104363 – 2023, ya se encuentra terminado. Anexar copia de la respectiva acta de terminación.*

En la actualidad, la orden de compra Nro. 104363 – 2023 está en estado ejecución y de acuerdo con la última modificación, esta tiene prevista como fecha de terminación el 15 de junio de 2024.

- *(1.14) Si la Orden de Compra No. 104363 – 2023, ya se encuentra liquidada. anexar copia de la respectiva acta de liquidación.*

No se aporta la respectiva acta de liquidación de la orden de compra Nro. 104363 – 2023, toda vez que está se encuentra en ejecución y de acuerdo con la modificación Adición II y Prorroga II e indexación, esta tiene como fecha de terminación el 15 de junio de 2024, por lo que misma aún no se encuentra en etapa de liquidación

- *(1.15.) Informar los saldos por ejecutar, para el pago de facturas pendientes de la Orden de Compra No. 104363 – 2023. Una vez pagado lo anterior si quedo saldo para reintegrar al presupuesto de la entidad. Anexar soportes respectivos.*

El saldo por ejecutar de la Orden de compra con corte al 02 de Abril del 2024 es de trece mil seiscientos cincuenta y un millones doscientos cuarenta y dos mil setenta y seis pesos M/cte. ($ 13.651.242.076), de acuerdo con el documento anexo, denominado *"1.15 Estado de Cuentas OC-104363.pdf".*

2. *Sírvase adjuntar a este Ente de Control, el portafolio de servicios de salud entregado por cada una de la cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud al Contact Center.*

Se adjunta, en la carpeta digital denominada pregunta No. 2, subcarpeta *"2.1 PORTAFOLIO DE SERVICIOS",* la cual contiene archivo de Excel con el portafolio de servicios unificado de las cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud.

3. *Sírvase allegar a este Ente de Control las líneas de contacto de cada uno de los supervisores que hacen parte de la Orden de Compra No. 104363 – 2023.*

Los supervisores de la orden de compra Nro. 104363 de 2023 y sus datos de contacto son:

NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	TELÉFONO	CELULAR	CORREO
Eugenia del Socorro Arboleda Balbín	Director Operativo Código 9 Grado 07	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	601 3649090 ext. 9048-9791	3208549029	esarboleda@saludcapital.gov.co
Diana Sofía Ríos Oliveros	Subdirector Técnico Código 68 Grado 06	Subdirección Determinantes en Salud	601 3649090 ext. 9047	3004375286	dsrios@saludcapital.gov.co
Ana Lucia Guzmán Lozano	Director Operativo Código 9 Grado 07	Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud (E)	601 3649090 ext. 9146-9326	320 4772194	alguzman@saludcapital.gov.co
Edgar Alexander Prieto Muñoz	Director Operativo Código 9 Grado 07	Director de Tecnología de la Información y Comunicación.	601 3649090 ext. 9001	3153609936	EAPrieto@saludcapital.gov.co

4. *Sírvase adjuntar a este Ente de Control, las Pólizas de amparo correspondiente a la Orden de Compra No. 104363 – 2023.*

Se adjunta, en la carpeta digital denominada pregunta No. 4, subcarpeta "*4.1 POLIZAS DE AMPARO",* la cual contiene las pólizas de amparo de la orden de compra Nro. 104363 – 2023.

5. Sírvase adjuntar a este Ente de Control, los indicadores del Contact Center con sus respectivas metas y los resultados alcanzados durante el año 2023.

El Contac Center cuenta tres (3) campañas, las cuales se discriminan así:

- Campaña de agendamiento de citas médicas.
- Campaña de servicio a la ciudadanía.
- Campaña de la línea 106.

Los indicadores de calidad, eficiencia y dimensionamiento establecidos para estas campañas fueron:

CAMPAÑA DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS.

Métricas Contact Center	META
Nivel de servicio	80/60
Nivel de atención	90%
indicadores de servicios para la atención Contact Center (Tiempos)	META
ASA (Tiempo que tarda en responder el agente la llamada, luego de que es transferida)	60 segundos
TMO (Tiempo de conversación del agente)	7 minutos
Asignación de citas Total Portafolio del periodo	META
CONTACT CENTER	
% PARTICIPACIÓN SEGÚN OFERTA CCD	45%

CAMPAÑA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

Descripción	**META**
Nivel de Atención	95%
TMO	10 min
ASA	20 segundos

La campaña de la línea 106 no cuenta con estos indicadores, en razón de que la operación de la misma está a cargo de la SDS, por lo tanto, no es dable exigirle al Contact Center indicadores de calidad, eficiencia y dimensionamiento, cuando el operador en esta campaña suministra los componentes de tecnología y puestos de trabajo con su dotación, más no el personal y su operación. Ahora bien, el personal de SDS a cargo de operación de la línea 106 maneja indicadores de operación, los cuales se relacionan en el archivo de excel ubicado en la carpeta digital denominada Pregunta Nro. 6, así: *"6.4 TABLERO DE CONTROL LINEA 106_WA_TEL_2023.xlsx"*

En lo que respecta a las metas y resultados del año 2023 del Contact Center frente a las campañas de agendamiento de citas médicas y la campaña de servicio a la ciudadanía, se anexa, en carpeta digital denominada "*pregunta No. 5*", dos archivos de excel con la información requerida.

6. *Sírvase adjuntar a este Ente de Control, el cálculo de operación del Contact Center para el año 2023.*

Se anexa la carpeta digital denominada "*pregunta No. 6"*, la cual contiene cuatro (4) archivos con el resultado de la operación, la cual arroja datos mensuales desde febrero de 2023 hasta diciembre 31 de 2023, así:

6.1 Operación contact center OC 104343-2023.
6.2 Operación Línea de Servicio a la Ciudadanía 2023.
6.3 Operación contact center OC 104343-2023 - Línea 106
6.4 TABLERO DE CONTROL LINEA 106_WA_TEL_2023

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud.

Cordialmente,



JUAN GUILLERMO CORREA GARCIA
Subsecretario Corporativo

Anexo: En una (1) carpeta ZIP

Elaboró: Paola Andrea Páramo Aragón - Subdirección de Contratación
David Enrique Herrera Zúñiga- Dirección de Análisis de Entidades Públicas del Sector Salud
Blanca Mindrey Rincón Llanos - Dirección de Análisis de Entidades Públicas del Sector Salud
María Fernanda Caicedo - Dirección de Análisis de Entidades Públicas del Sector Salud
Luis Alberto Valencia Molina - Dirección Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
Johanna Marcela Rincón Meneses- Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Consolidó: Alexa Acero Reyes – Abogada contratista OAJ
Revisó: Katty Jhoana Rodríguez Lozano – Subdirectora de Contratación.
Eugenia del Socorro Arboleda Balbin- Directora de Servicio a la Ciudadanía
Aprobó: Yolanda Sepúlveda Medina- Subsecretaria de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. (e)
Blanca Rodríguez Granados – Asesora de Despacho