INFORME MENSUAL, PARCIAL DE SUPERVISIÓN DE AVANCE Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

ORDEN DE COMPRA 104363 DE 2023 SUSCRITO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC

PERIODO DEL INFORME:

Desde: 01/04/2024
Hasta: 30/04/2024

DATOS GENERALES

CONTRATISTA:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC
IDENTIFICACION:	NIT No. 800.211.401-8.
FECHA DE SUSCRIPCIÓN:	03 de febrero de 2023.
OBJETO	Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud.
VALOR INICIAL:	VEINTIOCHO MIL NOVECIENTOS UN MILLONES OCHOCIENTOS SEIS MIL TRESCIENTOS OCHENTA PESOS Y CUARENTA Y CUATRO CENTAVOS, PESOS MONEDA CORRIENTE ($28.901.806.380,44)
PLAZO INICIAL:	DIEZ MESES (10) Y QUINCE (15) DÍAS.
SUPERVISOR:	DIRECTORA DE ANÁLISIS DE ENTIDADES PÚBLICAS DISTRITALES DEL SECTOR SALUD (E) (Ana Lucia Guzmán Lozano) DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. (Edgar Alexander Prieto Muñoz) DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. (Eugenia Arboleda Balbín). SUBDIRECTORA DE DETERMINANTES EN SALUD. (Diana Sofía Ríos Oliveros)

NOVEDADES CONTRACTUALES:

ÍTEM	OBJETO
Modificación No. 1	Modificar las fechas de ejecución de la tienda virtual en concordancia con el acta de inicio.
Adición y Prorroga No. 1 y Modificación No. 2	Adición, Prórroga I y Modificación II por valor de $ 5.819.515.959,89, Prórroga por dos (2) meses y seis (06) días e inclusión de nuevos ítems, los cuales se evidencian en la orden de compra, desde línea 101 a la 125.
ADICIÓN y PRORROGA No. 2	Adición, Prórroga II por valor de $ 9.651.933.840,55, Prórroga por tres (3) meses y nueve (09) días e inclusión de nuevos ítems, los cuales se evidencian en la orden de compra, desde línea 126 a la 186.

FECHA DE INICIO: 16/02/2023.

FECHA DE TERMINACIÓN: 15/06/2024.

PLAZO FINAL: 16 meses y 0 días

VALOR FINAL: CUARENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES CIENTO CINCUENTA Y SEIS MIL CIENTO OCHENTA CON OCHENTA Y OCHO CENTAVOS MONEDA CORRIENTE ($ 44.373.156.180,88)

OBLIGACIONES Y/O ACTIVIDADES GENERALES: Se está dando cumplimiento de las mismas, se aporta el link correspondiente de repositorio de las evidencias. 15. Soporte Obligaciones 01 al 30 de Abril de 2024 (https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/sites/ContactCenterOC71385-2021/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FContactCenterOC71385%2D2021%2FDocumentos%20compartidos%2FORDEN%20DE%20COMPRA%20104363%20DE%202023%2FSOPORTES%20OBLIGACIONES%20OC104363%20DE%202023%20outsourcing&viewid=b854c24e%2D7525%2D466f%2Da8bc%2Da2fb15c906dc)

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
11.36. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18.	El operador presenta póliza de seguro de cumplimiento a la entidad estatal N° AB 000110 de la orden de compra 104363 de 2023 con vigencia del 03/02/2023 hasta 31/12/2026 de acuerdo con el modificatorio CU AB000110 - AB006402_ anexo. La orden de compra tiene una adición y prorroga No.1 hasta el 06 de marzo del 2024, para lo cual el proveedor anexa la póliza de la adición con vigencia hasta 06/03/2027. El 05 de marzo se realizó el proceso de adición No.02 hasta el 15 de junio de 2024 para lo cual el proveedor anexa la póliza de la adición con vigencia hasta 15/06/2027.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.36 Anexo: *POL_AB000110_ *Póliza Modificación 2 VF *POLIZA_CU AB000110 - AB006402_ *Póliza CUM AB000110 - AB007831_
11.37 Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware	El operador presenta certificación de que durante el mes de abril de 2024 cuenta con un área dedicada a la	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.	atención y soporte de los servicios instalados a nivel tecnológico, prestando atención a requerimientos 7x24x366 y un servicio de Análisis de Vulnerabilidades permanente con Telefónica Movistar-Globaltek.	encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.37 Anexo: *Certificación ISO 27001-2013 * Certificación Mesa de Servicio abil 2024. *Informe de Ticket. *Informe SDS mesa de servicio abril 2024 * Modelo de soporte SDS. *Certificación SDS Sistema de gestión de Seguridad.
11.38 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre.	El proveedor adjuntó informe de mesa de servicio donde se indica que, se registró 515 casos reportados por la cuenta Secretaría Distrital de Salud para el periodo objeto de revisión en la herramienta de gestión Manage Engine Servicies plus, actualmente cerrados en el cual se evidenció: *Flexibilidad y escalabilidad permitiendo mayor cobertura y apoyo *Cumplimiento en la atención de los requerimientos. *Oportunidad de atención a los requerimientos. * Herramienta de Gestión compatible con ITIL 4 para los cuatro principales procesos de ITSM (gestión de incidentes, gestión de problemas, habilitación de cambios y gestión de solicitudes de servicio).	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024,carpeta nombrada obligación 11.38 Anexos *Informe de Tickets. * Modelo de soporte SDS Informe SDS mesa de servicio abril 2024.

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
	* Canales de atención centralizados que son liderados por un Coordinador y nuestro grupo de Help Desk (WhatsApp, ChatBot Autogestión, Mesa de Servicio).	
11.39 Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	Las actividades enunciadas derivadas de la presente obligación son: cláusula 8 AMP" Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria" servicio BPO II y la documentación requerida en los numerales 7.1 i) Rut del Proveedor ii) la garantía de que trata la Cláusula 18; (iii) la certificación de la cuenta bancaria (iv) el logo del Proveedor en formato .jpg o .png con resolución de mínimo 150 x 150 pixeles por pulgada para incluirlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. 7.2; 7.3; 7.4 Hacen parte del acuerdo marco y no de la operación secundaria por lo tanto son responsabilidad de Colombia compra Eficiente. 7.5 Acta de Inicio Soporte en la 11.41. 7.6 Póliza a favor del fondo financiero Soporte en 11.36. 7.7 Requisitos puntaje adicional soporte 11.69 7.8 Mantener planta de personal trabajadores con discapacidad. 7.9 no se ha presentado a la fecha. 7. 10 se valida en el punto 1 De las cuales se dio cumplimiento desde el inicio del contrato y no son	En razón a que la obligación se encuentra cumplida no es necesario aportar evidencias de soporte para el presente periodo, como se puede observar en las evidencias del mes anterior.

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
	requeridas durante la ejecución	
11.40 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	El operador se encuentra creado como tercero en el sistema de pago. La información fue entregada por el operador a través de correo electrónico el 23 de marzo de 2023.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, CD carpeta nombrada obligación 11.40 Anexos *Certificado de existencia y representación *CC John Santafé *Certificación bancaria *Formato de información terceros * Rut Outsourcing 2024. *Acta de inicio De La Oc 104363 De 2023. *SDS Cronograma Alto Nivel Servicios Transaccionales *Solicitud-Modificacion-20231221091402-391319 Firmado. *WBS SDS Cronograma Alto Nivel Servicios Transaccionales *POL_AB000110_ *Póliza Modificación 2 VF *Poliza_CU AB000110 - AB006402_ *Póliza Cum AB000110 - AB007831_

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
11.41 Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	Se suscribió el acta de inicio el 16 de febrero de 2023 con fecha de terminación del 31 de diciembre 2023. Así mismo presentaron el cronograma de actividades fase 1. El 28 de diciembre de 2023 se suscribió la adición y prórroga al contrato hasta el 06 de marzo del 2024. El 05 de marzo de 2024 se realizó el proceso de adición No.02 hasta el 15 de junio de 2024 para lo cual el proveedor anexa la póliza de la adición con vigencia hasta 15/06/2027.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.41 Anexos *Acta de inicio *POLIZA_CU AB000110 – AB006402_ * Póliza Modificación 2 VF *PÓLIZA CUM AB000110 - AB007831 * SDS Cronograma alto nivel Servicios Transaccionales * Seguimiento SDS *WBS SDS Cronograma alto nivel Servicios Transaccionales.
11.42 Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.	El operador adjunta documento Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales y certificación firmada, la certificación consiste o da fe de que la empresa Outsourcing cuenta con un sistema de Gestión de Seguridad basado en la ISO 27001 certificado por la OEC Global Colombia Certificación SAS y está vigente hasta el 29 octubre del 2025.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.42 Anexos * Certificación ISO 27001-2013 * Certificación SDS Sistema de Gestión de Seguridad *ITL17 Políticas y procedimientos de protección de datos personales V1

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
11.43 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	El operador adjunta documento Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales y certificación firmada, la certificación consiste o da fe de que la empresa Outsourcing cuenta con un sistema de Gestión de Seguridad basado en la ISO 27001 certificado por la OEC Global Colombia Certificación SAS y está vigente hasta octubre del 2025.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.43 Anexos * Certificación Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basada en la norma ISO/IEC 27001:2013 *ITL17 Políticas y procedimientos de protección de datos personales V1
11.44 Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	El operador contrató al tercero Globaltek para la ejecución de proyectos asociados con pruebas técnicas de ciberseguridad. Teniendo en cuenta que la contratación se realiza por demanda según la necesidad de la certificación, el operador solicitó y se realizó un análisis en el mes de julio 2023, evidenciando vulnerabilidades que fueron resueltas con la renovación de certificados SSL y actualización de parches de seguridad, para la entidad contratante, para obtener el certificado anexo. El 16 de diciembre de 2023, se llevó a cabo el retest y se obtiene la certificación del tercero contratado por el operador donde menciona “Las correcciones solicitadas en el primer test fueron cerradas y	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.44 Anexos * Certificación SDS Sistema de Gestión de Seguridad * Certificado de Vulnerabilidad. - FG 3 marzo 2024 * RRV_ SDS-Análisis de vulnerabilidades

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.

OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
	se evidencia que las vulnerabilidades extremas y altas fueron gestionadas y esto por política de seguridad de la compañía es obligatorio hacerlo. La herramienta utilizada para el escaneo fue Saint Versión 10.0 Electra. Por regla estos análisis se hacen de forma semestral, se realizó el 26 de julio y el 16 de diciembre de 2023 y para el 2024 se realizará antes del 14 de Junio, y será emitido el certificado para el 10 de julio de acuerdo con correo remitido por el operador.	
11.45 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	El operador presenta informe de Gestión Operativa abril 2024 donde se relaciona el tráfico de llamadas, los indicadores ANS definidos y la tipificación para cada uno de los 3 medios para recibir llamadas (telefonía, WhatsApp y chat web) y se relacionen las acciones ejecutadas correspondientes al periodo abril de 2024. De parte de la Operación se realizaron las siguientes acciones: A partir del 6 de septiembre se implementa la mesa de ayuda para la gestión de agendamiento de servicios básicos y menores de 10, con el siguiente comportamiento en el mes objeto de revisión: Subred / Gestionada Norte 2.494 Sur Occidente 1.157 Sur 1.261 Centro Oriente 3.202 Total 8.114	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.45 Anexos: *Acta Grabación Llamadas *Confirmar Usuario De Línea 106 Capacitación De Redes sociales. *RE Novedad Dinámica No Ingresa en Contact * Re Salida A Producción IVR 106 * Re Sin Acceso A La Dinámica .Net y Web Sur Occidente *Re_ Alerta SDS * RE_ Información Asignación Citas SISS *RE_ Servicio Voicebot Listo para Producción

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
	Se continúa con el plan de trabajo operativo con el fin de fomentar el Trabajo en ternas (formación, calidad y supervisor) y mitigar errores de captación de cita en trámite y asignación de citas.	*Retomar Proyectos De La Línea 106 *RV retomar proyectos de la línea 106 *Usuarios de Redes Sociales.
11.46 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.	En el mes de abril de 2024 el operador realizó las respectivas capacitaciones de ingreso y formación al personal nuevo de la operación en temas como: Tiempos formativos Formaciones continuas OS ECA Actualizaciones y novedades (Alertas y Flash) Flash informativo. Actualizaciones guía. Grupo nuevo. Plan de trabajo abril. Se adjunta registros en Excel 01 de abril con los siguientes temas: • Ruleta del conocimiento. (Actividad lúdica donde se evalúan y refuerzan temas de producto y/o cultura general con el fin de reforzar habilidades blandas como la agilidad y atención) 08 de abril con los siguientes temas: * Reporte de instalación de Un Desfibrilador Externo Automático (DEA). • Registro Peticiones Bogotá Te Escucha Barreras De Acceso/Falla En La Prestación Servicios De Salud (Proceso De Calidad) • Resolución 3100 del 2019 • 15 de abril con los siguientes temas: • Campañas de vacunación.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.46 Anexos: *Asistencia capacitación 01 de abril 2024 *Asistencia capacitación 08 de abril 2024 *Asistencia capacitación 15 de abril 2024 *Asistencia capacitación 22 de abril 2024 *Asistencia capacitación 29 de abril 2024 *Consolidado grupos iniciales SDS abril *ECA abril 2024 SDS *Informe formación abril 2024 SDS *PPT formación abril 2024 SDS * Registro de capacitación abril 2024

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
	• Tiempo de respuesta de los trámites de la Secretaría Distrital de Salud. • Registros sí cuéntanos. •Actividad refuerzo redacción 22/04/2024 * Afectaciones en calidad. • Proceso solicitud de copia de resolución y/o licencias emitidas por la SDS. •Proceso frente a incumplimiento de los tiempos de trámites. 29 de abril con los siguientes temas Tema: •Protocolo de atención telefónico/ Manual de Servicio a la Ciudadanía. •Trámite Para Solicitud De Copia Del Certificado De Discapacidad Menores De 18 Años. •Novedades del Registro Único Nacional de Talento Humano en Salud (RETHUS) en la página SISPRO •Antecedentes profesionales para seguridad y salud en el trabajo •Ejercicio práctico de mecanografía.	
11.47 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.	Outsourcing S.A.S. realizó la implementación de las herramientas tecnológicas básicas para la prestación del servicio; telefonía, canal de Internet, canales de datos MPLS, plataforma de omnicanalidad, integración a las Dinámicas de las subredes, herramienta de Power BI, creó los flujos de IVR y conforme los planes de trabajo viene adelantando el desarrollo de herramientas automatizadas.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.47 Anexos:

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
		* OC 104363 *SDS Cronograma Alto Nivel Servicios Transaccionales 30-04-2024 *Seguimiento SDS *WBS SDS Cronograma Alto Nivel Servicios Transaccionales
11.48 Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.	El operador anexa Plan de continuidad del negocio; durante el mes objeto de revisión no se enfrentaron externalidades que requirieran un plan de contingencia.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.48 Anexos: *Plan de continuidad del negocio SDS
11.49 Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El proveedor informa que el proceso de copias de seguridad lo realiza a través de la herramienta Avamar la cual ejecuta por medio de un agente y de manera automática las tareas de Backups programadas. Evidencia del Backup realizado el 03 de abril de 2024 con una fecha de terminación del 02 de mayo de 2024 Se contemplan dos tipos: 1. Full Completo Diferencial: Se realiza de lunes a viernes, inicia a las 19:00 2. Full Completo: Se realiza de sábado a domingo, inicia a las 19:00 El proveedor adjunta informe firmado por Ing. Líder de Data	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.49 Anexos: *Avaya Aura Application Enablement *Avaya Aura Communication Manager * Avaya Aura Contact Center *Avaya Call Management System *Avaya Proactive Contact 5.1

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
	Center y Servidores, manuales y documentos sobre las funcionalidades del sistema del sistema AVAYA	* Evidencia_Respaldo_Febrero
11.50 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	El proveedor adjuntó informe de disponibilidad de infraestructura donde se indica que, para todos los servicios brindados, la disponibilidad del Sistema tecnológico en el transcurso del mes de abril 2024 fue del 99,99%. Se adjunta informe de incidentes por parte del Ing. Líder Redes donde se reportó problema de Llamadas entrecortadas, llamadas con calidad bajo y lentitud en despliegue de Tipificado, se incluye causas y plan de acción.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.50 * InformeSDS Mesa de Servicio abril 2024 *informe de tickets. *Informe Disponibilidad abril. *Disponibilidad Elementos Críticos Infraestructura-SDS-abril-2024.
11.51 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	Proveedor adjunta certificación por parte del Oficial de Seguridad de la Información, donde indica que, desde el inicio de la campaña para SDS en febrero de 2023 hasta la fecha de emisión del certificado NO se han presentado incidentes relacionados con seguridad de la información.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.51 Anexos * Certificación ISO 27001-2013 * Certificado Seguridad de la Información * Certificación SDS Sistema de Gestión de Seguridad
11.52 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo	El operador presenta informe ANS abril SDS actualizado de 01 al 30 de abril de 2024 donde se relaciona los	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	indicadores ANS definidos, numeral 2 y 12 y sus evidencias. Los más relevantes fueron: Disponibilidad de la plataforma 99,97% Nivel de servicio agendamiento 67% Línea de Servicio a la Ciudadanía: Nivel de Atención: 73% El operador relación en los soportes e informes de las acciones ejecutadas correspondientes al periodo abril 2024 y propuestas para mejorar la calidad del servicio, de igual manera se debe tener en cuenta las dificultades que se han presentado y que se trabajan desde la red Distrital de Salud como lo son la conectividad a Indra y Bogotá Salud Digital.	encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.52 Anexos: *ANS *Certificación enlace dedicado a internet *Certificacion outsourcing s.a. parafiscales_abril *Certificado_grabaciones *Agendamiento de citas_ abril 2024 *Certificado_grabaciones servicio al ciudadano_ abril 2024 *Certificado_omnicanalidad_ abril *Certificado_servidores_abril *Certificado_troncales_ abril *Certificado_wcba_ abril *Consolidado base SDQS Contact Center OS. *Evidencia fotografica puestos técnicos secretaria x subred *Flujo de ivr transaccional v13 *Informe frecuencia de uso abril 2024 *Informe satisfacción sds abril *Informe sms abril 2024 *Informe telefonía cabinas sds *Informe telefonía sds *Informe_vpn_client_abril *Interacciones whatsapp agendamiento *Licencias_sds Power BI pro abril 2024 *Listado de actividades sds desarrollo chatbot abril master sds - cierre abril -2024 minutos inbound 018000 *Minutos ivr enrutador agendamiento y línea 106_abril. *Minutos ivr transaccional

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
		ocupación abril 2024 *RPA SDS disponibilidad de cita * RV_ servidores físicos Call Center *Soporte whatsapp for business api tarificador outbound sds *Virtual hold *Voicebot Abril
11.53 Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	El operador únicamente cobra los servicios efectivamente prestados durante el periodo entre el 01 al 30 de abril de 2024 tal como se relaciona en la factura No OSFE – 1012600 y el anexo Excel pre-factura.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.53 Anexos: *Base licencias office *Flujo de IVR transaccional V13 * OC 104363 * Pre factura SDS abril 2024. * OSFE-1012600
11.54 Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	El operador hace entrega de copia de las planillas de pago del personal correspondientes al mes de abril de 2024, así como también la certificación del revisor fiscal de estos.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.54 Anexos: * Cedula Revisor Fiscal * Certificación parafiscales *Certificación junta central de contadores *Nomina secretaria abril 2024 * Certificación Bancaria

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
		*Seg Soc Secretaria abril 2024 PDF y Excel
11.55 Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	El operador presenta certificación de la empresa ETB o donde indica que posee los siguientes enlaces activos: CAV3000049758 ancho de banda de 1 GBPS CAV3000049759 ancho de banda de 1 GBPS	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.55 Anexo * Certificación Enlace Dedicado a Internet
11.56 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	Para el periodo del mes de abril 2024 no se presentó la actualización a los servicios contratados.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.56 Anexo No aplica.
11.57 Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el periodo objeto de revisión el operador atendio las solicitudes de cambios en el IVR, como consta en el soporte anexo.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N°

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
		2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.57 Anexo * Grabar Audios Voicebot
11.58 Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	El operador adjuntó cronograma de actividades de servicios bienestar y presenta actividades y programas desarrollados durante el periodo entre el 01 al 30 de abril de 2024, entre ellos los cursos virtuales Nutrición y alimentación. Dentro del documento denominado informe de actividades de abril, se encuentra la evidencia fotográfica y el link para acceder a la plataforma mediante la cual el operador desarrolla las capacitaciones.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.58 Anexos: * Cronograma De Actividades SST y Medio Ambiente 2024 * Participación Curso Nutrición Y Alimentación.
11.59 Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en	La operación se pactó ejecutar mediante la modalidad 80% trabajó en casa 20% presencial, para lo cual el operador realizó las visitas respectivas y dejó constancia del cumplimiento de los agentes correspondiente a: Internet, equipos y lugar de trabajo para desarrollar trabajo desde casa. Se adjunta matriz de agentes con las respectivas novedades para los equipos.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.59 Anexos: *Consolidado equipos entregados *Puestos de trabajo agendamiento_ubicación sede campus *puestos de trabajo línea 106_ubicación sede optimus * puestos de trabajo servicio a la ciudadania_ubicación sede campus

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.		
11.60 Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	El operador incluye en el "Informe de actividades de ejecución contractual periodo entre el 01 a 30 de abril de 2024" la siguiente Nota: "Desde Outsourcing se tiene contemplada para la orden de compra 104363 de 2023 suscrita con el Fondo Financiero Distrital de Salud – SDS un personal exclusivo que se encargará de administrar y gestionar eficientemente los procesos de atención y servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud"	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.60 Anexos: * Correos Electrónicos * MASTER SDS - abril-2024
11.61 Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	El operador adjunta como cronograma de actividades vigencia 2024.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.61 Anexo:

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
		*Cronograma de actividades SST y Medio Ambiente 2024.
11.62 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El operador relaciona que todo el personal contratado por Outsourcing S.A., tiene un contrato laboral con las condiciones establecidas en la normatividad y leyes del estado colombiano. Y anexan ejemplos de contrato por cada uno de los perfiles laborales contratados para la Orden de Compra No 104363.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.62 Anexos: * Agente Profesional De La Salud_(RAGT) * Agente Técnico_(GGDJ) * Líder de calidad (DLBP) * Formador (DRPT) * Supervisor (MARM) * RV_ Validación contratos SDS
11.63 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	Se adjunta formato de información tributaria de terceros de la SDS.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.63 Anexo: *Formato información y general tributaria de terceros
11.64 Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta	El proveedor adjuntó presentación de formación y calidad del mes de abril de 2024 en donde se incluye staff administrativo que cuenta con líderes de calidad y que permite el seguimiento, control	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.	y reporte de la calidad de las llamadas. Se presentan los documentos de las respectivas matrices de calidad de los servicios y canales del Contact Center en el marco de ejecución de la orden de compra No. 104363.	104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.64 Anexos: * PPT Calidad abril 2024 *Matrices de Calidad (Carpeta). * Consolidado Base SDQS Contact Center OS. * DASHBOARD Formulario Mes Actual SDS 2024 abril. * Formulario Mes Actual SDS * Informe seguimiento Calidad Cierre abril 2024.
11.65 Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	En el mes de abril 2024 no se presentaron solicitudes de enrutamiento, traslado y recepción de líneas telefónicas de la Entidad Compradora.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.65 Anexo Certificado_Troncales_Abril
11.66 Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación	El operador adjunta documento denominado “Política de Acceso Físico” donde se describe la forma en que los colaboradores, contratistas y visitantes deben ingresar a las instalaciones de Outsourcing SAS BIC y asegurar solamente el ingreso de personal o visitantes autorizados a las diferentes dependencias al igual que en las áreas catalogadas como seguras.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.66 Anexo

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
		*Base entrega carnet y registro biométrico * IT-P-032 -Política de acceso físico SDS.
11.67 Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.	El operador adjunta certificación de enlaces activos con la Empresa ETB, firmado por el coordinador de Experiencia Postventa Empresas e informe de telefonía.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.67 Anexo: *Certificación Enlace Dedicado a Internet. *Certificado_Troncales_abril
11.68 Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.	El operador adjunta los desprendibles de nómina de los trabajadores que hacen parte de la operación, así mismo los soportes de planilla de pago de seguridad social del mismo periodo.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.68 Anexo: * Nomina secretaria abril 2024 * Seg Soc secretaria abril 2024 * Seg Soc secretaria abril 2024. (Excel)

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
11.69 Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. Para este caso la Entidad Compradora no deberá solicitar la experiencia de la ficha técnica del agente en caso de que, dicho agente sea vinculado por medio del primer empleo. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del	Proveedor adjunto, Certificación cumplimiento criterios de sostenibilidad CCE-025-AMP-2021 firmada por el representante legal John Santafé y formato 6 – incentivo primer empleo, al igual que el formato de constancia trabajadores en situación de discapacidad y las bases de madres cabeza de hogar y personal en condición de discapacidad.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.69 Anexos * Cumplimiento Criterios de Sostenibilidad * Base Madres Cabeza de Hogar_Secretaria * Certificación Personas en Condición de Discapacidad * Incentivo del Primer Empleo. * Base personal en condición de discapacidad.

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: Declaración juramentada, de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.		
11.70 Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.	El operador presenta el "PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD" en cuanto a: distanciamiento físico al ingreso, en reuniones, en salas de trabajo, uso de tapabocas, desinfección de manos, dispensadores de gel antibacterial, señalización y demarcación de zonas, trabajo en casa, entre otros.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.70 Anexo * Protocolo bioseguridad de outsourcing v4
11.71 El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y	El operador presenta los informes requeridos a través de diferentes medios tanto	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	físicos como electrónicos, entre ellos Informe de Implementación y Operación Centro de Contacto Secretaría Distrital de Salud – periodo 01 al 30 de abril, el informe de cierre de telefonía, las métricas, el informe de línea 106, resultados de línea de servicio a la ciudadanía y el informe de cierre de lista de espera (archivos Excel compartidos en OneDrive)	entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.71 Anexo *ANS *Soportes agendamiento *Soportes línea 106 *Soportes servicio a la ciudadanía
11.72 El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	El proveedor adjunta procedimiento manejo de Inventario de elementos Tecnológicos ITP 06 V4; sin embargo, para el periodo entre el 01 al 30 de abril de 2024, no aplica la disposición final de elementos, la cual será soportada con la debida certificación al momento que se presente.	• No aplica
11.73 El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	El operador contrató al tercero Globaltek para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura del Contact Center, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO. Se realizó análisis de vulnerabilidades el 26 de julio de 2023 y el próximo está planeado a ejecutarse el mes de junio del año 2024. También se debe tener en cuenta que estos análisis se deben hacer de forma contralada para evitar causar indisponibilidad a la infraestructura y a la operación. Las principales brechas identificadas de	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el link enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° N° 2024-ER-20198 del 27/05/2024, carpeta nombrada obligación 11.73 Anexos: *Certificación de vulnerabilidad. * Rv_ SDS-Analisis de Vulnerabilidades

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	**AVANCE ACTIVIDADES** (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	**EVIDENCIAS O SOPORTE** (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
	categoría crítica fueron cerradas en la iteración correspondiente al test.	

A continuación, se relacionan las líneas adquiridas en la orden de compra 104363 de 2023 con sus valores consumidos y cobrados por el operador correspondiente al periodo entre el 01 al 30 de abril de 2024 por valor total de Dos Mil Ochocientos Veintiún Millones Cuatrocientos Treinta Mil Setecientos Sesenta y Siete Pesos M/Cte. (2.821.430.767.00).

El equipo de apoyo a la supervisión de la Orden de Compra 104363 de 2023 revisó la respectiva facturación e informe y solicitó ajustes al proveedor frente a lo encontrado.

Después de realizadas las subsanaciones por parte del operador del Contact Center y realizada la nueva revisión por parte del equipo de apoyo a la supervisión de la orden de compra, el equipo establece que lo facturado en la orden de compra 104363 de 2023 para el periodo entre el 01 al 30 de abril de 2024 y evidencias cumplen a cabalidad con lo reportado.

Los pagos se efectúan conforme al numeral 9 de los estudios previos:

9. FORMA DE PAGO.

El valor del contrato se pagará por la SDS-FFDS al CONTRATISTA de la siguiente manera:
La Secretaría Distrital de Salud pagará el valor del presente contrato en mensualidades vencidas teniendo en cuenta los servicios efectivamente prestados, previa aprobación de cada una de las áreas en las que se desarrollan y avaladas por el supervisor del contrato
De igual manera teniendo en cuenta la Cláusula 11 del acuerdo marco de precios BPO II CCE-025-AMP-2021 Facturación y pago El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra

PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA

No. de pago	Valor Pagado	Observaciones
Primer pago	$ 1.292.942.258	-No. de orden de pago: 304616 Fecha de orden de pago: 13-06-2023.
Segundo pago	$ 2.666.332.558	-No. de orden de pago: 306587 Fecha de orden de pago: 15-06-2023.
Tercer pago	$ 2.804.807.472	-No. de orden de pago: 306628 Fecha de orden de pago: 26-06-2023.

No. de pago	Valor Pagado	Observaciones
Cuarto Pago	$ 2.669.235.575	-No. de orden de pago: 309469 Fecha de orden de pago: 21-07-2023.
Quinto Pago	$ 2.744.940.335	-No. de orden de pago: 312297 Fecha de orden de pago: 18-08-2023.
Sexto Pago	$ 2.984.362.927	-No. de orden de pago: 315216 Fecha de orden de pago: 11-09-2023.
Séptimo Pago	$ 2.944.878.004	-No. de orden de pago: 318584 Fecha de orden de pago: 26-10-2023.
Octavo Pago	$ 2.725.563.519	-No. de orden de pago: 321413 Fecha de orden de pago: 28-11-2023.
Noveno Pago	$ 2.585.468.846	-No. de orden de pago: 326397 Fecha de orden de pago: 22-01-2024.
Decimo Pago	$ 2.318.920.494	-No. de orden de pago: 326399 Fecha de orden de pago: 22-01-2024.
Onceavo Pago	$ 2.289.016.942	-No. de orden de pago: 329875 Fecha de orden de pago: 26-02-2024.
Décimo segundo pago	$ 2.695.545.175	- No. de orden de pago: 331767 y 331766 Fecha de orden de pago: 18-03-2024.
Décimo tercer pago	$ 2.732.162.506	- No. de orden de pago: 332795 Fecha de orden de pago: 08-04-2024.
Décimo Cuarto Pago	$ 2.778.474.704	No. de orden de pago: 404415 y 333018 Fecha de orden de pago: 22-05-2024.
Décimo Quinto Pago	$ 2.821.430.767	- En trámite de Pago Factura de servicios mes de abril

Anticipo y forma de amortización: No aplica.

CERTIFICACIÓN PAGO DE APORTES

Con base en las Planillas integradas de Autoliquidación de Aportes ____ Certificación del Revisor Fiscal ___ Representante Legal X, presentadas por el CONTRATISTA OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S, para el trámite de pago (s) durante la ejecución, se verifica la correcta relación entre las sumas cotizadas y el monto pagado, por lo que dio cumplimiento a sus obligaciones con los Sistemas de Seguridad Social Integral, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 828 de 2003, 1150 de 2007, 1562 de 2012 y 1753 de 2015, Decretos 1703 de 2002, Decreto 1082 de 2015, cuando correspondan, y demás normas que las reglamenten o complementen.

RIESGOS DEL CONTRATO: En la siguiente tabla se registra e informa el estado de los riesgos de ejecución, reportados en la matriz de riesgos del Acuerdo Marco de Precios al corte de este informe:

Nº	*Descripción del Riesgo*	*¿Se materializo el riesgo? (Marque con una X)*		*Observaciones (Describa la(s) causa(s) por las cuales se materializo el riesgo)*
		SI	*NO*	
1.	*Terminación anticipada del Acuerdo Marco con un Proveedor*		X	
2.	*Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable*		X	
3.	*Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles a la Entidad Compradora*		X	
4.	*Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios BPO por causas atribuibles al Proveedor.*		X	
5.	*Crecimiento atípico de los Servicios BPO requeridos por una Entidad Compradora*		X	

Nº	*Descripción del Riesgo*	*¿Se materializo el riesgo? (Marque con una X)*		*Observaciones (Describa la(s) causa(s) por las cuales se materializo el riesgo)*
		SI	*NO*	
6.	*Retrasos en la estabilización de los Servicios BPO por demoras en el alistamiento de los equipos y servicios ocasionadas por la situación de emergencia como por ejemplo las ocasionadas por el COVID 19*		X	
7.	*No pago de la factura presentada por el Proveedor por la no solicitud de PAC por la Entidad Compradora*		X	
8.	*Los precios de la oferta en la operación principal no contemplan los costos asociados con las medidas de bioseguridad provocadas por la pandemia (Covid 19)*		X	

NOTA: teniendo en cuenta que la OC hace parte del Acuerdo Marco de Precios la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO SA (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda. - Business Process Management Consulting Ltda. (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ, se incluye matriz de riesgos.

❖ *El presente informe da cumplimiento a lo citado en la ISO 9001:2015, en relación con el numeral 8.4.*

Para constancia se firma a los Veintisiete (27) días del mes de mayo de 2024.

ANA LUCIA GUZMAN LOZANO
DIRECTOR DE ANÁLISIS DE ENTIDADES PÚBLICAS DISTRITALES DEL SECTOR SALUD
(E) SUPERVISOR

EUGENIA ARBOLEDA BALBIN
DIRECTORA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SUPERVISORA

EDGAR ALEXANDER PRIETO MUÑOZ
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
SUPERVISOR

DIANA SOFIA RIOS OLIVEROS
SUBDIRECTORA DE DETERMINANTES EN SALUD
SUPERVISORA

Elaboró: David Herrera /Profesional Especializado - Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud. DEHZ
Revisó: María Fernanda Caicedo/Profesional Especializado - Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud. MFC
Blanca Mindrey Rincón/Profesional Especializado-Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud. BMR
Luis Alberto Valencia / Profesional Especializado – Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación. LUIS ALBERTO VALENCIA MOLINA
Siliana María Larios Rivera/Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
Patricia Ramírez Cubillos / Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud.
Juan Camilo Villamil López / Abogado - Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud.
Deisi Johana Pascagaza Calero / Profesional Especializado - Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud.
Kimberly Juneiry Macca González Abogado – Dirección TIC. KJM