INFORME DE ACTIVIDADES

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME	06 de noviembre 2024
ENTIDAD	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte
CONTRATO No.	595
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	28 de agosto de 2024
NOMBRE DEL SUPERVISOR	Julián Felipe Duarte Suarez
DEPENDENCIA	Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento
NOMBRE DE LA PERSONA JURÍDICA	Assisprex SAS
NIT	901.193.601-9
PERIODO DEL INFORME	Del 01 al 31 de octubre 2024
OBJETO DEL CONTRATO	Prestar los servicios del Centro de Contacto a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte para la operación administrativa, tecnológica y de talento humano de la estrategia "Línea Calma", cuyo objetivo es promover en la ciudadanía una transformación cultural del machismo y ofrecer herramientas para un mejor manejo de las emociones, la resolución pacífica de conflictos, la construcción de masculinidades equitativas, cuidadoras y no violentas, entre otros aspectos socioculturales.
DESCRIPCIÓN DE ANEXOS	-Factura electrónica con el cumplimiento de los requisitos de Ley. -Anexo 11 - Factura octubre línea calma.pdf -Anexo 12 - Certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal, que acredita el cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral en pensiones, salud y riesgos profesionales octubre 2024. - Anexo 13 - Informe de gestión línea calma octubre 2024. - Anexo 4 - Control facturación mes octubre 2024.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	**ACTIVIDADES Y FECHA (Sí aplica)**	**PRODUCTO O EVIDENCIA**

INFORME DE ACTIVIDADES

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.	El operador Assisprex SAS, realizó la entrega de accesos y credenciales a cada agente profesional incluyendo la abogada y la supervisora operativa y de calidad a las siguientes herramientas tecnológicas para dar cumplimiento a la atención ininterrumpida de la línea de atención. **-Plataforma Trunkall**, la cual es una plataforma tecnológica que permite el ingreso y salida de llamadas. Esta interfaz de agente integra voz, y se visualiza la información de la llamada en gestión. ***-Correo corporativo,*** se refiere a un sistema de comunicación por correo electrónico utilizado dentro de Assisprex SAS. para facilitar la correspondencia electrónica entre sus empleados, clientes y otras partes interesadas. Este correo electrónico está vinculado al dominio de la empresa, se proporciona a los empleados como una herramienta de comunicación oficial y profesional. ***-Plataforma de chat corporativo teams***, Es una plataforma de mensajería o de comunicación interna usada en Assisprex SAS, para la interacción diaria entre grupos de trabajo u operaciones, con el objetivo de reportar novedades y comunicación continua entre el equipo de trabajo en las diferentes jornadas laborales. ***-Meet Trunkall para videollamadas***, es una plataforma de videoconferencia que permite a los usuarios realizar reuniones online con audio, video y chat, permitiendo grabar las sesiones y almacenarlas en la nube o en el	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Anexo 43 - Tráfico telefónico octubre 2024 llamadas fuera de horario Anexo 5 - Informe tráfico telefónico octubre 2024 Anexo 6 - Base de datos usuarios y credenciales personal línea calma Anexo 2 - Certificación de registro plataformas trunkall y Tranky Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Acta No 1 - Capacitación inicial presentación operador assisprex sas y agentes profesionales 19092024

	computador. Esta herramienta se utiliza para el servicio de psicoeducativos de la línea. **-Tranky**, sistema de captura de información web, allí se registran todas las llamadas y los encuentros del servicio psicoeducativo. **Indicadores de tráfico telefónico para el mes de octubre 2024:** Llamadas recibidas octubre: 808 Llamadas atendidas octubre: 739 Para el cumplimiento de esta obligación la supervisión operativa y de calidad en compañía del equipo de formación del operador Assisprex SAS realizó una reunión dirigida a los agentes profesionales, en donde se capacitó para el manejo de todas las herramientas.	Anexo 3 - Certificaciones ISO Assisprex SAS
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.	Durante el mes de octubre de 2024, se registraron 57 usuarios interesados en participar en el servicio 2: acompañamiento psicoeducativo (videoconferencia). ● 32 usuarios activos en espacio psicoeducativo. ● 13 usuarios cancelados por inasistencia. ● 44 sesiones de servicio psicoeducativo a satisfacción. ● 12 usuarios en lista de espera pendientes por agendar para el mes de noviembre de 2024.	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqqsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Anexo 13 - Informe de gestión línea calma octubre 2024
3. Disponer para la operación de la Línea, el servicio de supervisión y liderazgo de calidad del	Se contrató bajo la modalidad de obra o labor en el cargo a la supervisora operativa y de calidad, Beidy Lorena Velandia Linares, quien fue	Enlace a carpeta de Anexos:

servicio, que cumpla con lo requerido en el anexo técnico.	seleccionada de acuerdo con el perfil establecido en el anexo técnico, y teniendo en cuenta el protocolo de selección y contratación del operador Assisprex SAS, el cual fue verificado por la supervisión del contrato Julián Felipe Duarte y el contratista Orientador de la estrategia Línea Calma José Diaz. Durante los días operados en el mes de octubre 2024, la supervisión operativa y de calidad se encargó de las siguientes actividades: ● Realización de malla de turnos de los profesionales con el fin de garantizar la atención y cubrimiento según los horarios establecidos por anexo técnico. ● Garantizar el bienestar de los profesionales, generar espacios de descanso para todas las jornadas (tiempos de break, almuerzo o cena, pausa activa entre otros) ● Generación de reportes diarios de tráfico telefónico en la línea con el fin de analizar y monitorear el volumen de ingreso de llamadas. ● Almacenamiento de informes de tráfico telefónico por día, por hora, por agente, niveles de atención, nivel de servicio, nivel de abandono. ● Seguimiento a las tipificaciones de llamadas en la plataforma Tranky. ● Realizar los informes requeridos según el contrato y según solicitud del orientador de	https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Anexo 16 - Contratos laborales- **Contrato Beidy Lorena Velandia Linares.** Anexo 5 - Informe tráfico telefónico octubre 2024.xlsx **Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación** Acta No 1 - Capacitación inicial presentación operador assisprex sas y agentes profesionales 19092024 Acta No 3 - capacitación acuerdos operativos Linea Calma 23092024

INFORME DE ACTIVIDADES

	Estrategia Línea Calma (Contratista) José Diaz.	
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.	Desde el 20/09/2024 que se realizó la apertura de la línea Calma, se tiene habilitado y conforme al anexo técnico el canal de entrada y salida de llamadas de uso ilimitado local y salida a celular de forma provisional mediante la plataforma Trunkall. Assisprex SAS solicitó la transferencia de la línea 018000423614 ante el operador Soluciones BPO para el mes de octubre continúa en proceso la transferencia de la línea al operador Assisprex SAS. El operador Assisprex SAS dispuso para la operación de línea calma, la plataforma telefónica Trunkall para el ingreso y salida de llamadas. También se asignaron licencias (usuarios y credenciales) al todo el equipo de profesionales, también se proporcionó el acceso a la herramienta meet Trunkall herramienta de videoconferencia para el servicio psicoeducativo. Para el mes de octubre de 2024 se garantiza la atención de la línea según los horarios de atención establecidos. Lunes a viernes de 07:00 am a 10:30 pm; sábados de 08:00 am a 10:30 pm; y los domingos y festivos desde las 02:00 pm a las 10:30 pm.	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Anexo 1 - Cesión de línea 018000423614 Contrato 20318603 Anexo 2 - Certificación de registro plataformas trunkall y Tranky
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	El pasado 19/09/2024 se firmaron contratos con 15 agentes profesionales Psicólogos y 1 profesional abogada o asesora jurídica para la atención de casos en la línea.	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xq

vinculación del porcentaje de mujeres exigido.	La programación de horarios al equipo de profesionales se realiza de manera mensual, en turnos rotativos, los turnos que se manejan son 07:00 am a 04:00 pm, 08:00 am a 5:00 pm, 2:30 pm a 10:30 pm y se garantiza el cumplimiento de las 46 horas semanales según el contrato de trabajo. El equipo de profesionales se seleccionó bajo el cumplimiento del proceso de selección establecido por el área de talento Humano en el operador Assisprex SAS. La empresa migró a 14 agentes profesionales de la fase anterior y contrató un profesional (1) nuevo en cumplimiento de la oferta técnica presentada a la secretaría de cultura, recreación y deporte. Es importante señalar que de acuerdo con el cumplimiento del anexo técnico y el pliego de condiciones se vincularon 2 profesionales adicionales, los cuales son asumidos en términos de costos por el operador contratado. Los profesionales son: Luis Francisco Rodriguez Herrera y Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda quienes profesionales en psicología para el cargo de agente profesional, en la modalidad de contrato obra o labor con la asignación salarial de ($4.594.131) cuatro millones quinientos noventa y cuatro mil ciento treinta y un mil pesos m/cte. Para el mes de octubre de 2024 se presentaron 2 novedades de incapacidad médica para los siguientes profesionales. ● Angelica Julieth Ospina Jimenez ● Daniela Onofre Núñez	qsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Anexo 16 - Contratos laborales Anexo 8 - Certificación pago aportes seguridad social octubre 2024 Anexo 9 - Certificado afiliación ARL octubre 2024 Anexo 28 - Soportes Colillas de pago octubre 2024 Anexo 10 - Comprobantes de egreso nómina octubre 2024

	Dichas novedades fueron reportadas por la supervisora operativa y de calidad y según el conducto regular al área de talento humano del operador.	
6. Garantizar que los equipos técnicos y tecnológicos cumplan con las características técnicas, tecnológicas, informáticas y demás, teniendo en cuenta las características del servicio en relación con la estrategia y de acuerdo con el anexo técnico y lo ofertado.	Desde el 20 de septiembre de 2024 se realizó la entrega de las siguientes herramientas de trabajo al equipo de profesionales: diademas, equipos de cómputo portátil HP, junto con cargador y cable de red. Se diligencia acta de entrega de equipos y elementos con datos sociodemográficos de los agentes profesionales, la supervisora operativa y de calidad y la abogada, en el acta se especifica marca modelo y serial de los equipos entregados. A continuación, se detallan las características a nivel de software y hardware de las herramientas y equipos tecnológicos entregados. Computador portátil, marca HP, modelo del sistema HP 240 G9, procesador Intel Core i5 11th, capacidad de almacenamiento SSD de 512 GB, 16GB de RAM, S.O Microsoft Windows 11. Los computadores tienen instalado Antivirus Acronis cyber protect, Only office como herramienta de ofimática. El acceso a las demás plataformas o herramientas tecnológicas como correo corporativo, plataforma de chat corporativo teams y sistema de captura de información se realiza mediante enlace URLS enviadas por correo corporativo y se abren desde el explorador con credenciales asignadas	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Anexo 18 - Actas de entrega de equipos y elementos Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Acta No 3 - capacitación acuerdos operativos Linea Calma 23092024 Anexo 6 - Base de datos usuarios y credenciales personal línea calma

	a cada uno de los agentes profesionales y a la supervisora operativa y de calidad. Durante el mes de octubre de 2024 no se presenta ninguna novedad en las herramientas y plataformas entregadas.	
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.	Desde inicio de operación 20 de septiembre 2024 y para el mes de octubre de 2024, se cuenta con la disposición del canal telefónico 018000423614 que realiza la recepción de las llamadas en Assisprex SAS. A la fecha la operación no dispone de otros canales para solicitudes de servicio como son chat, correo, redes sociales. Para el mes de octubre 2024, No se reciben peticiones, solicitudes, y/o traslados por medio de chat, correo electrónico, redes sociales o que sean remitidos por la SDMUJER, y en el momento línea Calma No cuenta con el servicio de CHAT BOX o WhatsApp. Durante el mes de octubre el 10/10/2024 se adelantó una reunión entre el equipo de profesionales de la línea calma, la supervisión operativa y de calidad, para la elaboración de árboles de interacción para el desarrollo del nuevo canal whatsapp. En esta sesión se construyó el documento Propuesta Interacción whatsapp Línea Calma. El orientador misional José Diaz luego de revisar y ajustar el documento el 21/10/2024 solicitó al operador por medio de correo al equipo de desarrollo e innovación de Assisprex SAS dar inicio al desarrollo del canal whatsapp para línea calma.	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing

	El operador inició con el desarrollo del canal WhatsApp el 24/10/2024 y se estima la entrega en un plazo de 4 semanas, entrega para pruebas el próximo 25/11/2024. Durante el mes de octubre únicamente se operó desde la línea de atención telefónica habilitada para la ciudadanía a nivel nacional, la línea 018000423614.	
8. Efectuar reportes permanentes (en tiempo real mediante acceso por conexión URL) 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.	Durante el mes de octubre de 2024 la supervisora operativa y de calidad realizó el monitoreo de indicadores de tráfico telefónico de manera diaria, semanal y mensual donde se evidencia el cumplimiento de los ANS contractuales para la línea. De manera diaria se fue almacenando en carpeta drive el tráfico telefónico desde 01 de octubre hasta el 31 de octubre 2024: Recibidas: 808 Atendidas: 7399 Abandonadas: 44 Nivel de atención: 91,46% Nivel de abandono: 5,45% Promedio TMO: 01:01:31 (1 hora con 1 minutos y 31 segundos). Se adiciona a la carpeta segura drive el informe de gestión para el mes de octubre 2024 donde se detalla la gestión operativa a nivel de llamadas entrantes y salientes (tráfico telefónico por día, por hora y acumulado mes), tipificación de llamadas, novedades de personal (incapacidades, recargos, renuncias entre otros), gestión del servicio	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Anexo 5 - Informe tráfico telefónico octubre 2024.xlsx Anexo 43 - Tráfico telefónico octubre 2024 llamadas fuera de horario.xlsx Anexo 13 - Informe Gestión Línea Calma octubre 2024.docx

	psicoeducativo, espacios de reunión y capacitación, espacios de bienestar y gestión realizada desde la coordinación operativa y de calidad entre otros.	
9. Efectuar reporte en tiempo real (mediante acceso por conexión URL) respecto de las llamadas en cola o redireccionadas a otras líneas de atención del Distrito o Nación.	Desde inicio de operación la supervisora operativa y de calidad cuenta con plataforma Manager Trunkall la cual permite el monitoreo del comportamiento de la línea en tiempo real, escucha de llamadas, descarga de grabaciones, y monitoreo de agentes profesionales en tiempo real. El usuario y credencial fue enviada a la supervisora operativa y de calidad Lorena Velandia. También el operador dispuso de la herramienta o la aplicación power bi, para la supervisión operativa y de calidad y para el equipo de la secretaría y el contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz donde se podrá ver la información de tráfico telefónico de la línea, tipificaciones de llamadas y datos sociodemográficos, caracterización de llamadas, cantidad de usuarios en espacio psicoeducativo, y gráficas de satisfacción y efectividad según lo que los profesionales vayan tipificando en el sistema de captura de información Tranky. El acceso fue otorgado el 10/10/2024 para su revisión.	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Power bi: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMTViMDIzYmMtODMwYy00Y2MzLTgwNDktMzIxMjVhZTAxZjhhIiwidCI6Ijc2NGVjY2JiLTZjMTMtNDM4Zi1iZGMxLTE2M2U1MWVkN2RjYyIsImMiOjR9
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	Desde el 20/09/2024 se cuenta con 40 troncales de entrada para garantizar el ingreso de llamadas de los ciudadanos. Se configuró al sistema una respuesta automática cuando el usuario llama (IVR) con los audios adjuntos en el anexo 19.	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing

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 WhatsApp designado para el efecto, 3) otros canales que se definan con la supervisión.	El equipo de profesionales también realiza devoluciones de llamada de manera manual, este proceso está a cargo y es supervisado por la supervisora operativa y de calidad. Actualmente la línea no cuenta con atención por canal de WhatsApp ni ningún otro canal diferente a canal telefónico. Sin embargo, durante el mes de octubre de 2024 se realizaron reuniones entre el equipo de desarrollo e innovación del operador y el equipo de la Secretaria en compañía del orientación misional de la estrategia para definir el alcance del nuevo servicio canal WhatsApp línea calma, se confirmó fecha tentativa de entrega de canal WhatsApp el 25/11/2024.	Anexo 19 - Audios IVR línea calma
11. Garantizar dentro del registro de llamada en cola la opción de interconexión con otras Líneas de atención, cuando no sea competencia directa de 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 Interconexión de articulación ni protocolo de transmisión de datos o llamadas con las líneas 123, 106, 155, sin embargo, se tienen establecidos protocolos internos para derivar o reportar a las diferentes entidades según sea el caso. El protocolo establecido para los agentes profesionales es que deben llamar a las diferentes líneas de atención según el caso, realizar los debidos reportes y en el sistema de captura de información Tranky diligenciar datos de quien recibe la llamada o reporte y observaciones de ser necesario.	No aplica
12. Registrar todos los mensajes que ingresen para realizar la posterior devolución de la llamada cuando el ciudadano solicita atención.	Desde inicio de operación el pasado 20/09/2024 la supervisora operativa y de calidad realiza de manera manual el descargue del reporte de llamadas no	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folder

	contestadas contrastando con las llamadas efectivas y así se genera la devolución de llamadas, para el mes de octubre no se realizaron devoluciones de llamadas. La gran mayoría de registros fueron llamadas que por parte del usuario fueron colgadas y luego de unos minutos volvieron a comunicarse y fueron atendidos por los agentes profesionales.	s/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Anexo 22 - Informe llamadas no contestadas octubre 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.	Actualmente las plataformas telefónicas y de captura de información están certificadas bajo la norma ISO 27001, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que tiene por objetivo “Lograr el mejor y mayor aseguramiento de los activos de información de la Empresa considerando como premisa el mantener su confidencialidad, el manejo íntegro y con la disponibilidad requerida, para así satisfacer las expectativas en relación con la gestión del riesgo sobre los activos de información por parte de la dirección y de los clientes”. También se cuenta con el documento firmado por los agentes profesionales acuerdo de confidencialidad el cual pretende salvaguardar y cuidar la seguridad y confidencialidad de los datos del equipo de profesionales y de los ciudadanos que reciban atención en la línea. Adicionalmente dentro del contrato laboral firmado en las obligaciones del colaborador se especifican las obligaciones sobre el manejo de confidencialidad de información	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Anexo 16 - Cláusula de confidencialidad en **Contratos laborales del personal.** Anexo 14 - Carpeta acuerdos de confidencialidad Anexo 3 - Certificaciones ISO Assisprex SAS

	entregada durante la ejecución de labores designadas. Durante el mes de octubre de 2024, no se han evidenciado incidencias con afectaciones en la confidencialidad de la información.	
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.	Se cuenta con una plataforma tecnológica telefónica llamada Trunkall la cual permite realizar devolución de llamadas a cualquier operador telefónico fijo o celular.	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Anexo 24 - plataforma telefónica trunkall Enlace plataforma telefónica trunkall agente: https://assisprex.trunkallapp.com/accounts/login/
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.	El operador Assisprex SAS dispuso a los profesionales los espacios establecidos en el anexo técnico y en cumplimiento de las características técnicas exigidas. Estos son: Puestos de trabajo, oficina para espacios de psicoeducativos, sala de reuniones. Todos los espacios cuentan con escritorio, silla ergonómica, y las herramientas como computador portátil, mouse, teclado, y diadema se entregaron a cada profesional para su uso personal. En evidencia de este cumplimiento se levanta un acta de recorrido de la sede operativa.	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Acta No 1 - Recorrido sede

	El 19/09/2024 Rafael Guzmán gerente comercial y Paola moreno gerente de talento humano en representación del operador Assisprex SAS, realizó presentación y recorrido a todo el equipo de profesionales, a la supervisión operativa y de calidad, de los espacios físicos (puestos de trabajo, una sala mediana privada de reunión, y sala grande para reunión o espacios de capacitación, la oficina está ubicada en la dirección carrera 7 #156 - 68 en el edificio north point 3 piso 9, oficina 903.	operativa Assisprex sas 19092024
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 videollamadas), 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.	El operador Assisprex SAS dispone de un equipo de tecnología y desarrollo el cual proporciona soporte técnico a todo nivel que permiten mantener operativa la infraestructura tecnológica que soporta los distintos canales de atención de la línea. Los medios dispuestos para reportar fallas a nivel de hardware y software, así como de las novedades o incidencias particulares para los agentes profesionales y la supervisión son a través de incidencia creada en la plataforma Glpi, vía WhatsApp al grupo de soporte técnico. el soporte o respuesta es de manera inmediata con el fin de garantizar la operatividad en la línea sin interrupciones. Durante el mes de octubre de 2024 no se presentaron inconvenientes o fallas a nivel tecnológico que interrumpieron la atención o el horario habitual de la línea.	Enlace plataforma GLPI reporte novedades o fallas tecnológicas: https://soporte.assisprex.com/
17. Disponer en la plataforma de centro de contacto un esquema de respaldo en la Nube, garantizando la disponibilidad de	Se cuenta en la operación con licencias en la Nube Contact Center: La plataforma de tecnología será trunkcall,	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.googl

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.	solución de contact center en la nube innovadora, confiable, fácil de usar y rápida de implementar, entregando su servicio en el modelo de SaaS (platform as a Service) plataforma como servicio en la nube, donde Google gestiona todos los servicios; por ejemplo: si la aplicación requiere más recursos de procesamiento por el incremento de llamadas en el Contact Center, o si se requieren actualizaciones de seguridad en la infraestructura, etc. Adicionalmente dentro del respaldo en la plataforma Trunkall se realiza el almacenamiento del 100% de grabaciones, e información de llamadas. Para el mes octubre de 2024 se cuenta con Anexo 26 - Grabaciones de llamadas octubre 2024.	e.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Anexo 26 - Grabaciones de llamadas octubre 2024
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 cumplimento al Decreto 1072 de 2015 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.	Durante los días de operación en el mes de octubre de 2024, no se ejecutaron actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. A excepción de la realización de pausas activas de manera diaria en las diferentes jornadas de trabajo para garantizar el bienestar y autocuidado, para ello el operador brindó acceso a los profesionales a plataforma o herramienta way-up, esta herramienta fomenta entre los colaboradores de la compañía la salud y bienestar, siendo un entrenador personalizado de manera virtual. WayUp tiene el propósito de dar cumplimiento a los requisitos de seguridad ocupacional, Certificaciones de calidad, terapias físicas, ejercicios de estiramiento y todos los controles para evitar	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Enlace de plataforma way up: https://www.way-up.app/

	enfermedades profesionales que afecten las labores y perturben la salud individual de los y las profesionales en la línea. La supervisión envío a cada profesional un usuario y contraseña que al acceder a herramienta way-up los días de jornada laboral, tendrá alarmas cada periodo de tiempo recordando realizar las pausas activas, estiramientos y ejercicios de manera guiada.	
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	Se cumple con la obligación descrita, se realizó la certificación o carta de compromiso para la vinculación laboral de beneficiarios del decreto 380 del 2015.	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Anexo 27 – Correo de respuesta solicitud de Carta decreto 380 del 2015 Anexo 1 - Cesión de línea 018000423614 Contrato 20318603
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.	Durante el mes de octubre de 2024, se realizaron 10 espacios de reunión o capacitación el equipo. • 04/10/2024 Reunión semanal de seguimiento al contrato operador Assisprex SAS y SCRD Se realizó la reunión semanal de seguimiento al contrato con secretaria, en esta sesión	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing

	participó el gerente comercial Rafael Guzmán, la supervisora operativa y de calidad Lorena Velandia, Karen Camacho del área financiera de Assisprex y por parte de la secretaría José Díaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión, el contratista Enlace territorial – Johan Treffy Castro, y Julián Felipe Duarte Supervisor de contrato y director Transformaciones Culturales. La sesión inicia con la presentación de las personas en la reunión, seguido la supervisora operativa y de calidad realiza presentaron indicadores de tráfico telefónico diario, semanal y hora a hora, de la línea, también se revisaron las tipificaciones de llamadas, las novedades de personal y actividades realizadas durante la semana, se revisaron temas como desbloqueo de páginas web de consulta para el equipo de profesionales, novedad de llamadas mudas, desbloqueo y permisos para activar cámaras en psicoeducativos, entre otros. • 11/10/2024 Reunión semanal de seguimiento al contrato operador Assisprex SAS y SCRDSe realizó la reunión semanal de seguimiento al contrato con secretaria, en esta sesión participó el gerente comercial Rafael Guzmán, la supervisora operativa y de calidad Lorena Velandia, y por parte de la	Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Anexo 29 - Reporte reuniones octubre 2024

	secretaría José Díaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión, el contratista Enlace territorial – Johan Treffy Castro. En esta sesión se revisaron indicadores acumulados del mes, tráfico telefónico diario, semanal y hora a hora, también se revisaron las tipificaciones de llamadas y las novedades de personal. Algunos temas importantes tratados fueron fechas de entrega de informes mensuales, seguimiento a llamadas fuera de horario, revisión de herramienta power bi línea calma, entre otros. ● 09/10/2024 Reunión Jornada de Intercambio de experiencias 1 a 1 Linea Calma y Linea 123, En esta sesión participó personal de la línea 123 y personal de línea calma, su propósito era intercambiar experiencias de cada una de las operaciones, su forma y modelo de operación, para ello se delegó un representante de cada una de las líneas quien proyectó información de cada línea, también se dio un espacio de socialización de experiencias. ● 10/10/2024 Reunión equipo Línea Calma - Árbol WhatsApp Se realizó reunión entre el equipo de profesionales, la supervisora operativa y de calidad quien en dicha sesión expuso al equipo la necesidad de elaborar una propuesta de árbol de	

	interacciones para el próximo canal que tendrá la línea el WhatsApp, en dicha sesión se revisaron los posibles árboles de interacción para la atención de usuarios en la línea calma. ● 02/10/2024 Reunión investigación Masculinidad y violencia basada en género virtual, Se realizó reunión entre el equipo de profesionales, la supervisora operativa y de calidad y el profesional de observatorio Daniel Galeano, este espacio tenía como objetivo realizar grupo focal y espacio conversacional reflexivo con profesionales Línea Calma con el objetivo de recopilar datos e información para investigación sobre Violencia Basada en Género ejercida por hombres en Bogotá. ● 17/10/2024 Reunión Orientación misional y supervisión Linea calma, Se realizo reunión la supervisora operativa y de calidad Lorena Velandia y José Díaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión, esta sesión se revisaron temas pendientes de seguimiento al contrato y también se definieron fechas de espacios de socialización y capacitación para los agentes profesionales de la línea. ● 18/10/2024 Reunión semanal de seguimiento al contrato operador Assisprex SAS y SCRD, Se	

	realizó reunión la supervisora operativa y de calidad Lorena Velandia Rafael guzmán y José Díaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión, En esta sesión se revisaron indicadores acumulados del mes, tráfico telefónico diario, semanal y hora a hora, también se revisaron las tipificaciones de llamadas y las novedades de personal. Algunos temas importantes tratados fueron fechas límite para presentación de informes mensuales, revisión diccionario de datos vs sistema captura de información, anexos para informes mensuales, entre otros. ● 08/10/2024 Reunión inicio de atención servicio 2 psicoeducativo, Se realizó reunión la supervisora operativa y de calidad Lorena Velandia y el equipo de agentes profesionales que realizarán los psicoeducativos en esta fase, en la reunión se llegaron acuerdos, lineamientos y directrices con el fin de aperturar la atención del servicio 2: acompañamiento psicoeducativo. ● 23/10/2024 Reunión Sesión técnica octubre Red Distrital de Canales de Atención Psicosocial y Acceso a la Justicia (RDCA), Se realizó capacitación en las instalaciones de la secretaría distrital de salud, las personas asistentes fueron Johan Castro –	

	Apoyo territorial SCRD José Diaz - Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma, Lorena Velandia Linares – supervisora operativa y de calidad línea calma y Maria Camila Romero Ríos - Agente Profesional Psicóloga línea calma, la moderadora Janneth Corzo Merchán brinda capacitación sobre activación de rutas, canalizaciones, criterios de canalizaciones y el SIRC (Sistema Integral de Referencia y Contrarreferencia). ● 25/10/2024 Reunión semanal de seguimiento al contrato operador Assisprex SAS y SCRD, Se realizó la reunión semanal de seguimiento al contrato con secretaria, en esta sesión participó el gerente comercial Rafael Guzmán, la supervisora operativa y de calidad Lorena Velandia, y por parte de la secretaría José Díaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión, el contratista Enlace territorial – Johan Treffy Castro, En esta sesión se revisaron indicadores acumulados del mes, tráfico telefónico diario, semanal y hora a hora, también se revisaron las tipificaciones de llamadas y las novedades de personal. Algunos temas importantes tratados fueron validar con Rafael Guzmán si Assisprex SAS cuenta con un programa de trascripción de llamadas de monitoreo para	

	revisión aleatoria de llamadas en la línea calma, WhatsApp el desarrollador confirma 4 semanas para el desarrollo y lanzamiento a pruebas. Fecha aproximada de entrega 25 de noviembre de 2024.	
21. Garantizar que la zona de descanso tenga el mobiliario necesario para hacer las pausas correspondientes durante la jornada, salvo las excepciones atinentes a servicios prestados por teletrabajo.	El operador Assisprex SAS, cuenta con espacios cómodos para la toma de descansos, existe una sala con sofás, mesas y sillas para toma de break y/o descanso y también para realización de pausas activas.	Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Acta No 1 - Recorrido sede operativa Assisprex sas 19092024
22. En caso de diferencia entre la propuesta presentada por EL CONTRATISTA y el anexo técnico, prevalecerá el anexo técnico.	Desde la firma de contrato y para los días operados en octubre 2024 no se han presentado diferencias entre la propuesta presentada y el anexo técnico.	No aplica
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.	Para los días operados en el mes de octubre de 2024, no se han presentado cambios o modificaciones. La operación inició el 20 de septiembre 2024, en caso de presentarse alguna modificación se evaluará con el contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz y someterá a aprobación de la supervisión del	No aplica

	contrato en cabeza de Julián Felipe Duarte.	
24. Cumplir con todas las condiciones señaladas en el Anexo Técnico.	A la fecha se evidencia cumplimiento a las condiciones como está relacionado en el Acta de Inicio.	No aplica

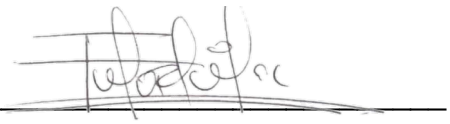
Elaborado por:



_____

Beidy Lorena Velandia Linares
supervisora operativa y de calidad línea Calma
Assisprex SAS

Elaborado por:



_____

Eduardo Enrique Hermida Casas
Representante Legal
Assisprex SAS

Revisado por:

_____

José Diaz
Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista)
Apoyo a la supervisión CPC 595/2024

INFORME DE ACTIVIDADES

Aprobado por:

_____

Julián Felipe Duarte
Supervisor de contrato CPS 595/2024
Director Transformaciones Culturales