ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	SOLICITUD NOVEDAD CONTRACTUAL	CO-CBS-FT-20 V3

Bogotá DC; Enero 2025

Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
RECIBIDO
Fecha: ENE. 29. 2025
Firma
Firma

DE: DIRECTOR ADMINISTRATIVO - MIGUEL RODRIGUEZ BALLEN

PARA: ÁREA DE CONTRATACIÓN.

CONTRATO No.6556 - 2024

OBJETO DEL CONTRATO:

PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACION, CANCELACION, REPROGRAMACION DE CITAS, GESTION DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACION DE CITAS Y MENSAJES PEDAGOGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TECNOLOGICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNO, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACION"

CONTRATISTA: OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC.

TIPO DE LA SOLICITUD:

ADICIÓN ■ SUSPENSION ☐ REINICIO ■ MODIFICACIÓN ☐ ACLARATORIO ☐ PRÓRROGA ■

VALOR DE LA ADICIÓN: La suma de Trescientos setenta y cuatro millones Doscientos nueve mil **($374.209.000)** Pesos Moneda Legal.

PLAZO: 1 día(s) /mes(es) DESDE 10/01/2025 HASTA 09/02/2025

JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD:

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., mediante proceso de selección IC 096 DE 2024, adquirió mediante contrato 6556-2024 el servicio de CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACION, disminuyendo filas, tiempos administrativos y ayudando a superar las barreras de acceso geográficas y económicas. Adicionalmente, este servicio permite el desarrollo de campañas de entrada y salida, gestión de citas en trámite, control de la inasistencia y evaluación en el grado de satisfacción del usuario, a través de la orientación, Información y respuesta efectiva a todos los requerimientos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, dando cumplimiento a los atributos de calidad del Servicio como: oportunidad, eficiencia y efectividad, e incorporando estándares para niveles de atención y niveles de servicio.

Cabe resaltar que actualmente la Subred Integrada de Servicios de salud Sur ESE, no cuenta con la capacidad operativa y técnica para prestar el servicio de Contact center, puesto que este tipo de servicios requieren unos desarrollos tecnológicos altamente avanzados, además de la disposición de una infraestructura, mobiliario, redes de conectividad, específicas, así como de un talento humano cualificado y organizado en función del servicio específico, para la gestión de las interacciones con los usuarios y de un sistema informático de monitoreo, control y grabación de las atenciones brindadas, que permita cumplir con los más altos niveles de calidad en el servicio; por tal razón se requiere adicionar un valor de ($374.209.000) y prorrogar el contrato 6556-2024, por un (01) mes más, teniendo en cuenta que el contrato se encuentra dentro de los términos de ejecución y revisando su comportamiento para mantener el servicio de Contact Center los resultados en los informes diarios presentan un nivel de satisfacción.

Cabe anotar que el saldo con que cuenta el contrato, se encuentra pendiente por facturar (diciembre), esto teniendo en cuenta el valor promedio facturado.

MODIFICACION:

Por otro lado, y de acuerdo lo solicitado por la Dirección de Ambulatorios, donde manifiesta que ... *..." Teniendo en cuenta en la última reunión de seguimiento al Call Center (CONTAC CENTER) se hace necesario realizar el ajuste para la adición y prórroga del contrato en los indicadores:*

CLAUSULA CUARTA:

Indicador de eficacia: teléfono y Chat el cual debe ser mayor (>90%) Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes.

Resolución de la gestión de peticiones. (>69%): Mide el porcentaje de resolución de la gestión de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes" ...

Indicador de satisfacción del usuario: >= al 90% el cual Mide la satisfacción del usuario por la atención recibidas por el Call Center

(Se anexa correo electrónico de fecha 30 de diciembre de 2024 – Subgerente Servicios de Salud)

ADICIÓN: La suma de Trescientos setenta y cuatro millones Doscientos nueve mil **($374.209.000)** Pesos Moneda Legal.

PRORROGA:

Teniendo en cuenta que el contrato esta dentro de los términos de ejecución y revisando su comportamiento para mantener el servicio de ASIGNACION, CANCELACION, REPROGRAMACION DE CITAS, GESTION DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACION DE CITAS Y MENSAJES PEDAGOGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TECNOLOGICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNO, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACION, se hace necesario prorrogar en un (01) Mes.

VALOR PROMEDIO FACTURADO		PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	
$ 561,313,314		50%	
INFORME DEL ESTADO ACTUAL DEL CONTRATO PARA ADICIONAR			
VALOR TOTAL DEL CONTRATO INCLUYENDO ADICIONES	VALOR EJECUTADO A LA FECHA	SALDO ACTUAL	TIEMPO DE PROYECCIÓN
$ 1,122,626,624	$561,313,314	$561.313.310	(01)Mes
INFORME DEL ESTADO ACTUAL DEL CONTRATO PARA PRORROGAR			
PERIODO INICIAL DEL CONTRATO	PRORROGAS EFECTUADAS	SUSPENSIONES EFECTUADAS	TIEMPO A PRORROGAR
10/10/2024 Al 09/01/2025			10/01/2025 Al 09/02/2025

NOMBRE DEL SUPERVISOR.

MIGUEL RODRIGUEZ BALLEN.

GLORIA MARITZA PINILLA PINILLA

EDNA ROCIO RINCON ROLDAN

FIRMA DEL SUPERVISOR.

Outlook

AJUSTE CONTRATO CALL CENTER

Desde REYES MURILLO HIGUERA <subg.serviciossalud@subredsur.gov.co>
Fecha Lun 30/12/2024 11:36
Para Miguel Rodriguez Ballen <dir.administrativa@subredsur.gov.co>

Cordial saludo Dr Miguel

Teniendo en cuenta en la última reunión de seguimiento al Call Center se hace necesario realizar el ajuste para la adición y prórroga del contrato en los indicadores:

CLAUSULA CUARTA:

Indicador de eficacia: teléfono y Chat el cual debe ser mayor (>90%) Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes.

Resolución de la gestión de peticiones. (>69%): Mide el porcentaje de resolución de la gestión de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes.

Importante que en el informe de gestión quede registrado el comportamiento de los indicadores

Cordialmente Maritza Pinilla

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

REYES MURILLO HIGUERA
Subgerente Servicios de Salud
Subgerencia Servicios de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
@subredsursalud @subredsursalud
@SubRedSur Subred Sur

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		CO-CBS-FT-12-V7

FECHA			
INFORME PARCIAL	X	INFORME FINAL	

1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO

No. Contrato:	6556-2024	Contratista:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC	Cedula de Ciudadania o NIT:	800.211.401-8
Objeto del Contrato:	PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACION, CANCELACION, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PART CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.				
DATOS DEL CONTRATISTA		Representante Legal:	JOHN FERNÁNDOSANTAFE CORREA	Cedula de Ciudadania:	79.694.477
		Asesor Comercial:		Teléfono:	
		Dirección:	calle 40 No 24-01 Etapa 5 B Casa 40 Bello Horizonte - Girardot	Celular:	3138860159
		E mail:	correspondencia @auditoresrg.com	Pagina WEB:	
DATOS DEL SUPERVISOR / INTERVENTOR (dilienciar lo que aplique, ingresar filas en caso que se requiera , ocultar filas en caso de no diligenciarlas)		Nombres y Apellidos:	MIGUEL RORIGUEZ BALLEN	Cedula de Ciudadania:	79.732.346
		Cargo/Perfil del Supervisor:	DIECTOR ADMINISTRATIVO	Area o Dependencia:	DIRECCION ADMINISTRATIVA
		Dirección:	CARRERA 24 C No 54-47 SUR	Teléfono fijo:	73000000
		Correo electrónico:	dir.administrativa@subredsur.gov.co	Celular:	3104013890
		NOMBRE DEL APOYO A LA SUPERVISION	GLORA MARITZ PINILLA PINILLA	Cedula de Ciudadania:	51.968.976
		CARGO / PERFIL	DIRECTORA DE SERVICIOS AMBULATORIOS	Area o Dependencia:	MBULATORIOS
		Correo electrónico:	Dir.ambulatorios@subredsur.gov.co	Celular:	3124495810

Fecha de Acta de inicio:	10 DE OCTUBRE DE 2024	Fecha de Terminación	9 DE ENERO DE 2025	Plazo Inicial:	3 MESE
Valor inicial del Contrato:	1,122,626.624	Valor en letras	MIL CIENTO VEINTIDOS MILLONES SEISCIENTOS VEINTISEIS MIL SEISCIENTOS VENTICUATRO PESOS		

Descripción del Rubro:	SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEEONICAS	Código del Rubro:	4212020200813
Descripción del Rubro:		Código del Rubro:	
Certificado de Disponibilidad Presupuestal	2433	Fecha de Disponibilidad Presupuestal:	24/09/2024
Certificado de Registro Presupuestal No.:	35370	Fecha de Registro Presupuestal:	8/10/2024

2. INFORMACIÓN DE ADICIONES REALIZADAS AL CONTRATO

No. de Adicion:	Valor de la Adición:	Fecha de suscripción de la Adición:	No. Certificado de Disponibilidad presupouestal	Fecha de la Disponibilidad:	Certificado de Registro Presupuestal No.:	Fecha del Registro:	CODIGO DEL REGISTRO PRESUPUESTAL

1							
2							
3							
4							

3. INFORMACION DE PRORROGAS O SUSPENSIONES REALIZADAS AL CONTRATO					
N° DE PRORROGA	PRORROGA / SUSPENSION	PLAZO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
1					
2					
3					
4					
5					

4. OTRAS NOVEDAES CONTRACTUALES			
N°	OTRO SI No (Aclaratorio, inclusion, Exclusion)	CONSIDERACION DEL OTRO SI	FECHA DE SUSCRIPCION DEL OTRO SI

5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO incluidas las facturas a certificar								
Item	Fecha de factura y/o cuenta de cobro	Numero de factura y/o cuenta de cobro	No entrada almacén	Valor contrato- Valor de factura - cuenta de cobro- Adición	Saldo del contrato	No. COMPROBANTE DE EGRESO	FECHA DE COMPROBANTE DE EGRESO	VALOR CANCELADO
1				1,122,626.624	1,122,626.624			
2	18/11/2024	OSFE-1013184	N/A	187.104.438	$ 935.522.186			
3	17/12/2024	OSFE-1013346	N/A	$ 374.208.876	$ 561.313.310			
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								

25								
				$ 561.313.314				$0

5. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL			
VALOR INICIAL DEL CONTRATO:	1,122,626.624	VALOR PAGADO	0
VALOR DE ADICIONES DEL CONTRATO:		SALDO POR PAGAR	561.313.314
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	$ 1.122.626.624	SALDO A REINTEGRAR	0

7. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DECLARE SI SE CUMPLIO A SATISFACCIÓN EL OBJETO CONTRACTUAL)				
No.	OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO SI/NO	EMITE SU CONCEPTO EN EL CASO DE PRESENTAR ALGUNA DIFICULTAD	SOPORTE DE VERIFICACIÓN VS UBICACIÓN
1	Proveer sistemas inteligentes conforme al objeto contractual, personalizando horarios según la disponibilidad de los servicios ofertados por la Subred integrada de servicios de salud Sur E.S.E. que sean escalables para manejar el crecimiento en la demanda de interacciones y capacidad para soportar picos de actividad, sin degradar la calidad del servicio.	SI		https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWZjMzJlNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMvZGY0YjkzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEvOTg0ZiIsImMiOiR9
2	Integrar una plataforma automatizada omnicanal que permita solicitar, cancelar y reprogramar citas a lravés de WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas, página web y otfos canales de. atención garantizando una experiencia uniforme en todos los puntos de contacto. Sen/icio disponible de lunes a viernes de 6 AM a 7 PM y sábados de 7 AM a 1 PM. Asimismo, implementar un sistema de recordatorios autoíTláticos a ffavós de SIvIS, WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico.	Si		MENSAJES DE TEXTO REMITIDOS A CADA UNO DE LOAS USUARIOS CON CITA ASIGNADA
3	mplementar campañas de salida, contacto proactivo con los pacientes para agendar citas en piogramas de promoción y prevención, coordinación de citas para los pacientes en rutas de salud especificas por ciclos de vida, gestión de citas en trámite y demás necesidades de contactabilidad de la Subred.	SI		CITAS ASIGNADAS EN EL APLICATIVO DINAMICA
4	5.Realizar la automatización de Tareas Repetitivas: Uso de inteligencia artificial para manejar solicitudes comunes y liberar liempo, mejorando la eficiencia y la calidad del servicio.	NO	LA AUTORIZAION ESTA PREVISTA PARA EL 18 DE NOVIEMBRE, TENIENDO EN CUENTA QUE POR PARTE DE LA SDS NO SE CONTO CON LA HABILITACION DE SRVICIOS DE BOGOTA SALUYD DIGITAL	N/A

5	Realizar Seguimiento y Análisis de Desempeño y datos, mediante el Uso de métricas y KPIs para evaluar y mejorar continuamente el servicio, asegurando altos estándares de calidad para identificar patrones y áreas de mejora en el servicio.	SI		https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWZjMzJlNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMyZGY0YjkzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9
7	Asegurar el almacenamiento de la información en sus prOpios servidores, garantizando el cumplimiento de la política de seguridad informática y de la información. Adicionalmente, se implementará un sistema de respaldos (backups) con una periodicidad de 6 horas, asegurando que, en caso de una falla, la información esté disponible y protegida.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F5%2E%20Backup%20servicios%20BPO
8	Entregar a la Subred Integrada de Sen/icios de Salud Sur E.S.E., la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demós información recopilada durante la ejecución del contrato; en medio magnético y en formato es(ándar que permita su utilización para integraJa a bases de datos o sistemas de la Subred Integrada de Seryicios de Salud Sur E.S.E.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FD
9	Garantizar la conectividad con las diferentes plataformas informáticas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, a través de canales dedicados hacia los servidores del sistema información, teniendo en cuenta que son sistemas mulLsede.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F11%2E%20Soporte%20VPN
10	Asignar roles de acceso al sistema de información garantizando que se realize de acuerdo con los principios de seguridad y control, permitiendo únicamente el acceso autorizado según el rol y las responsabilidades de cada UsUafIO, actualizando los permisos de acceso cuando sea necesario para mitigar riesgos de seguridad.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F3%2E%20Recurso%20Humano

11	Los agentes del hon(act Center deben conocer at detaile las modalidades de contratación y requisitos de cada contrato con cada una de las Entidad Administradora de Planes de Beneficios EAPB para la Subred Integrada de Sen/icios de Salud Sur E.S.E., para lo cual la Subred entregará la matriz especifica de contratación de cada Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB).	SI		https://cutsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F6%2E%20Salud%20y%20seguridad%20en%20el%20trabajo
12	Garantizar que se atiendan y se tpifiquen las gestiones realizadas en el 100% de las interacciones recibidas, se debe garantizar usuarios de gestión individual. El software para la base de datos de lipificación de llamadas debeiá ser suministrado por el contratista	SI		https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWZjMzJlNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMvZGY0YjkzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZiZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOiR9
13	Proporcionar soporte técnico dedicado para resolver râpidamente cualquier inconveniente, junto con capacitación continue para el personal de la Subred en el uso eficiente de la plataforma, el alcance de este soporte llega hasta la tecnologia propia del Contact center	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F6%2E%20Salud%20y%20seguridad%20en%20el%20trabajo
14	Reportar a las mesas de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., las fallas generadas en los sistemas de información de la Subred Sur, asi como las posibles fallas presentadas en la conectividad; este reporte se realiza a [ravés de la página de la mesa de servicios	NO	POR PARTE DE TICS DE LA SUBRED NO SEHA ASIGNADO USUARIO PARA ACCESO A LA PLATAFORMA	N/A
15	Implementar profocolos de atención al paciente para garanîizar un servicio de caiidad, con monitoreo constanle para optimizăf lOs procesot y mejorar la satisfacción del paciente.	SI		=eyJrIjoiOWZjMzJlNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMv
16	Garantizar el suministro oportuno y completo del servicio de acuerdo con la solicitud realizada por el usuario, con la calidad y las especificaciones fecnicas presentadas.	SI		https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWZjMzJlNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMvZGY0YjkzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZiZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOiR9

17	Con(ar con un plan de con#ngencia y continuidad del servicio contratado, debidamente documentado y probado por lo menos dos veces al año. El plan de contingencia y continuidad del sen/Icio contratado debe ser certificado por la o#cina de Sistemas TICS de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SI		EL PLAN DE CONTINGENCIA ESTBLECIDO POR PARTE DE LA SUBRED SUR CON RESPECTO AL CALL CENTER ES EL APOYO PRESENCIA POR PARTE DE LOS AGENTE SATELITES DEL CALL CENTER, LOS CUALES REALIZAN ASIGNACION DE CITAS NO PRESENCIAL EN ALGUNAS UNIDADES
18	El servicio debera lener la capacidad de soportaf todas las transacciones por medio de los canales establecidos, para ello, deberán contar con una planeación de los requerimientos de agentes para el servicio,	SI		https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWZjMzJlNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMyZGY0YjkzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9
19	Disponer de la cantidad suficiente de agentes de atención al usuario pafa el agendamiento y gestión de citas medical.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F3%2E%20Recurso%20Humano
20	El contratista dispondrá de mínimo un Director Operativo, por cada veínte (20) agentes, que estarán encargados de monitorear el desempeño diario del Contact Cenier, asegurando el cumplimiento de los objetivos y estándares de calidad. A su vez, coordinar y supervisar el trabajo de los equipos de agentes para garan#zar un servicio eficiente y de alta calidad.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F3%2E%20Recurso%20Humano
21	Disponer de un Supervisor de servicio encargado de realizar el seguimiento del proceso y garantizar el correcto funcionamiento de los sen/icios, manteniendo siempre indicadores eficientes coordinando la programación de cifas para garantizar la atención oportuna de los pacientes.	SI		SE CUENTA CON 5 PERSONAS EN STAFF LAS CUALES SE ENCARGAN DEL PROCESO DE CALIDAD EN EL SERVICIO PARA PRESTAR

22	Garantizar que el personal dispuesto por el contratista debera ser exclusivo para la atención de las lineas y campañas de la subred sur.	SI		ACTUALMENTE LA EMPRESA OUTSOURCING SOLO TIENE CONTRATO PARA EL SERVICIO DE CALL CENTER CON LA SUBRED SUR
23	Desarrollar procesot de Formación y capacitación constante para los agentes dispuestos para la operación del sen/icio, en lema8 de operatividaú, ralidad, confidencialidad y manejo de datos sensibles, asegurando el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F6%2E%20Salud%20y%20seguridad%20en%20el%20trabajo
24	Contar con política de Protección de Datos y certiticar el cumplimiento con normativas de privacidad y seguridad de la información, garantizando la confidencialidad de los datos de los pacientes, cumpliendo con las leyes colombiana establecidas Ley 1581 del 2012 y Decreto 1377 de 2013.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F12%20%2D%2013%2E%20%20Servidores%20y%20licencias
25	Suscribir con la Subred integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, un acuerdo de confidencialidad de la información que se va a manejar en la operación. Asi mismo se dará a conocer el Acuerdo de Confidencialidad al personal vinculado pala la prestación del servicio. Se deberá contar con mecanismos de supervisión periódica del trabajo que realiza el personal y de los procedimientos empleados en el desarrollo de las labores; asi como procedimientos disciplinarios para los empleados que violan las políticas y procedimientos de seguridad de la organización.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F12%20%2D%2013%2E%20%20Servidores%20y%20licencias
26	Disponer de estaciones de trabajo con equipo de cómputo por agente, con las siguientes cafacteristicas mínimas (sistema operativo Windows 10 pro, terminal server, RAM de 8 Gb, SSD 250 Gb, Procesador Gore II última generación). Así como el cumplimiento de la normatividad en lo referente a seguridad en el trabajo. Cada estación debe garantizar acceso a Internet en todos los computadores y que estén interconectados con una red LAN, asignados a la operación.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F12%20%2D%2013%2E%20%20Servidores%20y%20licencias
27	Asumir los gastos de instalaciones, equipos y su mantenimiento, asi como los del personal requerido para a prestación del servicio.	Si		N/A

28	Presentar el cronograma de implementación del servicio y proyecciones de servicio a partir de la Arma del acta de inicio del contrato.	SI		N/A
29	Cumplir los acuerdos de nivel de servicio descritos a continuación (INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DESCRIOS EN ESTE NUMERAL DEL ARTICULO CUARTO DEL CONTRATO)	SI		https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIioiOWZjMzJlNTitYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMyZGY0YjkzIiwidCI6IiE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZiZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOiR9
OBSERVACIONES:			PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	50%

8.VERIFICACION DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES					
FIRMA DEL APOYO A LA SUPERVISIÓN	GLORA MARITZ PINILLA PINILLA		ANEXOS (CD)	12 Folios	FECHA:
FIRMA DEL SUPERVISOR	MIGUEL RODRIGUEZ BALLEN		TOTAL FOLIOS	12 Folios	FECHA:
NOMBRE COMPLETO DE QUIEN RECIBE EL INFORME		CARGO/PERFIL		FIRMA	FECHA:

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	GF-GGA-PRE-FT-02 V4

FECHA SOLICITUD:	ENERO DE 2025
DEPENDENCIA SOLICITANTE:	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA
DIRECCION DE CONTRATACION	ISIDRO ALBERTO GONZALEZ RODRIGUEZ

IDENTIFICACION DEL GASTO

Funcionamiento	X
Operación	
Inversion	

Observaciones: (PARA EL CUBRIMIENTO DE LAS NECESIDADES HASTA EL 09 DE FEBRERO DE 2025)

IMPUTACION PRESUPUESTAL

CODIGO	NOMBRE RUBRO	VALOR
4212020200813.	SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFONICAS (CALL CENTER)	$ 374.209.000
TOTAL DISPONIBILIDAD		$ 374.209.000

VALOR EN LETRAS: TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS NUEVE MIL PESOS M/CTE

OBJETO DEL CDP

ADICIÓN Y PRORROGA No 01 AL CONTRATO 6556-2024, cuyo objeto es "PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACION"

FIRMA

VIVIANA MARCELA CLAVIJO

GERENTE

Elaboró:	Luz Dary Mora Peña - Auxiliar Administrativo
Revisó:	Karen Dahiana Fajardo Jimenez- Profesional Especializado - Direccion de Contratacion
Revisó:	B/V: Isidro Alberto Gonzalez Rodriguez - Subgerente Corporativo
Aprobó (Area de presupuesto) :	Johan Javier Pulido Rey - Profesional Especializado VI - Lider de Presupuesto

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

NIT 900958564

FECHA DE EXPEDICIÓN: enero 03 De 2025

CDP: 038

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA:

DEPENDENCIA: 13 - GERENTE

SE EXPIDE EL PRESENTE CERTIFICADO A SOLICITUD DE: VIVIANA MARCELA CLAVIJO

EL OBJETO DE ESTA DISPONIBILIDAD SE PERFECCIONARA CON GIRO RESERVADO PARA RESPALDAR EL COMPROMISO:
ADICION Y PRORROGA No. 01 PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACION , CANCELACION REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACION DE CITAS Y MENSAJES PEDAGOGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR ESE TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TECNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOBRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN. HASTA EL 09 DE FEBRERO

QUE EXISTE APROPIACION PRESUPUESTAL DISPONIBLE Y LIBRE DE AFECTACION EN EL(LOS) SIGUIENTE(S) RUBROS:

CODIGO CCPET	NOMBRE RUBRO	TIPO GASTO	VALOR ACTUAL
42120202008	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCIÓN	FUNCIONAMIENTO	$ 374.209.000,00

CODIGO AUXILIAR	CONCEPTO	NIVEL	VALOR ACTUAL
4212020200813	SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS (CALL CENTER)	F	$ 374.209.000,00

TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS NUEVE MIL PESOS CON CERO CTVS M/Cte.

ESTA DISPONIBILIDAD TIENE UNA VIGENCIA DE 364 DÍAS A PARTIR DE LA FECHA DE SU EXPEDICIÓN.

RESPONSABLE PRESUPUESTO