1. ASPECTOS GENERALES

No. DE EXPEDIENTE	**20247600200080052OE**
No. de contrato	595 de 2024
Tipo de contrato	Contrato de prestación de servicios
Contratista	Assisprex SAS Nit. 901.193.601-9
Objeto del contrato	Prestar los servicios del Centro de Contacto a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte para la operación de la "Línea Calma", una estrategia para promover en la ciudadanía una transformación cultural del machismo y ofrecer herramientas a los hombres de la ciudad en el manejo de las emociones, la resolución pacífica de conflictos, la construcción de masculinidades corresponsables y no violentas, entre otros aspectos socioculturales.
Plazo del contrato	4 meses 15 días
Fecha del cumplimiento de los requisitos de ejecución	21/02/2024
Fecha de inicio de cobertura de la ARL	N/A
Modificación	N/A
Fecha de inicio	16/09/2024
Período analizado o certificado	Del 01 al 31 de diciembre 2024
Estado de la Garantía.	De acuerdo con la información publicada en la plataforma Secop II la póliza se aprobó el 14 de septiembre de 2024 Estado de las garantías: Vigente

1. INFORME SOBRE EJECUCIÓN Y AVANCE DEL CONTRATO

DESCRIPCIÓN	ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO.
1. Suministrar las herramientas tecnológicas y de servicio necesarias para la operación integral y de manera ininterrumpida de la línea, de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Sostuvo la entrega de accesos y credenciales a cada agente profesional, incluyendo a la abogada y a la supervisora operativa y de calidad, para garantizar la atención continua de la línea de atención. Las herramientas proporcionadas incluyen la plataforma Trunkall, que facilita el ingreso y salida de llamadas, mostrando en pantalla la información de cada gestión; el correo corporativo, destinado a la comunicación formal entre empleados y partes interesadas bajo el dominio de la empresa; Teams para la interacción diaria y reporte de novedades entre el equipo en distintas jornadas; Meet Trunkall para videollamadas, usado en reuniones y servicios psicoeducativos, con capacidad para grabar y almacenar sesiones; y Tranky, un sistema de captura de información web para el registro de todas las llamadas y encuentros de atención psicoeducativa. Para completar esta entrega, el equipo de supervisión operativa y de calidad, en colaboración con el equipo de formación de Assisprex

	SAS, llevó a cabo una reunión con los agentes profesionales para capacitarlos en el uso de cada herramienta. Como parte de los indicadores de tráfico telefónico, se registraron 633 llamadas recibidas y 631 atendidas durante noviembrede 2024, lo que demuestra la actividad y uso de las plataformas para el cumplimiento de esta obligación. Evidencias: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?usp=sharing -Anexo 43 - Tráfico telefónico noviembre2024 sin llamadas fuera de horario -Anexo 5 - Informe tráfico telefónico noviembre2024 -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 -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 periodo reportado el operador desarrollo 190 sesiones de espacios psicoeducativos. En total hay 12 usuarios en lista de espera, 48 usuarios cancelados por inasistencia y 29 usuarios activos en el servicio psicoeducativo. Evidencia: -Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?usp=sharing -Anexo 13 - Informe de gestión línea calma noviembre2024
3. Disponer para la operación de la Línea, el servicio de supervisión y liderazgo de calidad del servicio, que cumpla con lo requerido en el anexo técnico.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Contrató bajo la modalidad de obra o labor a Beidy Lorena Velandia Linares en el cargo de supervisora operativa y de calidad. La selección de la supervisora fue realizada en estricta adherencia al perfil indicado en el anexo técnico y conforme al protocolo de selección de Assisprex SAS, validado por el supervisor del contrato, Julián Felipe Duarte, y el contratista orientador de la estrategia Línea Calma, José Díaz. Este proceso de contratación asegura que el perfil y experiencia de la supervisora estén alineados con los objetivos de calidad y operatividad de la línea de atención. Durante el mes de diciembre de 2024, la supervisora operativa y de calidad cumplió con diversas responsabilidades clave para el adecuado funcionamiento del servicio. Entre sus funciones destacadas estuvo la creación de una malla de turnos que

	optimizó el cubrimiento y la atención en los horarios establecidos, así como la implementación de pausas y espacios de descanso para el bienestar de los profesionales en cada jornada. Además, generó reportes diarios de tráfico telefónico para el análisis del volumen de llamadas, almacenó detalladamente los informes por día y por agente, y supervisó la tipificación de llamadas en la plataforma Tranky. También elaboró los informes requeridos, en cumplimiento de las solicitudes del orientador de la estrategia Línea Calma y del contrato, asegurando un monitoreo constante y una alta calidad en la atención. Evidencias: -Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?usp=sharing -Anexo 16 - Contratos laborales- Contrato Beidy Lorena Velandia Linares. -Anexo 5 - Informe tráfico telefónico noviembre2024.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
4. Operar y prestar el servicio de la Línea por conducto de todos los canales de atención (Línea telefónica y video llamadas) en los horarios establecidos en el anexo técnico, y de manera ininterrumpida, por el término de la duración del contrato, de acuerdo con los lineamientos técnicos suministrados por parte de la Secretaría.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Desde la apertura de la Línea Calma el 20 de septiembre de 2024, habilitó el canal de entrada y salida de llamadas, cumpliendo con el anexo técnico y asegurando su uso ilimitado para llamadas locales y de salida a celular mediante la plataforma Trunkall. Assisprex SAS gestionó la solicitud de transferencia de la línea 018000423614 con el operador Soluciones BPO para integrarla al sistema, permitiendo así una operación más amplia y eficiente en los servicios de atención psicoeducativa. Para cumplir con los requerimientos de operación de la Línea Calma, Assisprex SAS implementó la plataforma Trunkall y asignó licencias, usuarios y credenciales a todo el equipo de profesionales, además de proporcionar acceso a la herramienta de videoconferencia Meet Trunkall, usada en sesiones de servicio psicoeducativo. Durante noviembrede 2024, se garantizó la atención de la línea en los horarios estipulados: lunes a viernes de 07:00 am a 10:30 pm, sábados de 08:00 am a 10:30 pm, y domingos y festivos de 02:00 pm a 10:30 pm, asegurando un servicio continuo y en cumplimiento con los parámetros establecidos. Evidencias: -Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?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 vinculación del porcentaje de mujeres exigido.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Formalizó, el 19 de noviembrede 2024, la contratación de 15 agentes profesionales psicólogos y 1 abogada para la atención de casos en la Línea Calma, iniciando operaciones el 20 de octubre. La programación de horarios para el equipo se organiza mensualmente en turnos rotativos (07:00 am a 04:00 pm, 08:00 am a 5:00 pm, y 2:30 pm a 10:30 pm), asegurando el cumplimiento de 46 horas semanales para los psicólogos y 24 horas semanales para la abogada, enfocada en orientación jurídica. El proceso de selección se realizó según el protocolo de talento humano de Assisprex SAS, migrando 14 agentes de la fase anterior e incorporando a un nuevo profesional, en alineación con la oferta técnica presentada a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte. Durante noviembrede 2024, no se presentaron novedades de personal, como incapacidades médicas o ausencias. De acuerdo con el cumplimiento del anexo técnico y el pliego de condiciones se vinculó a 2 profesionales adicionales, cuyo costo es asumido 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 diciembre no se presentaron novedades de incapacidad o ausencias por parte del equipo de profesionales de linea Calma. Evidencias: -Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?usp=sharing -Anexo 16 - Contratos laborales -Anexo 8 - Certificación pago aportes seguridad social noviembre2024 -Anexo 9 - Certificado afiliación ARL noviembre2024 -Anexo 28 - Soportes Colillas de pago noviembre2024 -Anexo 10 - Comprobantes de egreso nómina noviembre2024
6. Garantizar que los equipos técnicos y tecnológicos cumplan con las características técnicas, tecnológicas, informática- cosas y demás, teniendo en cuenta las características del servicio en relación con la estrategia y de acuerdo con el anexo técnico y lo ofertado.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Desde el 20 de noviembrede 2024, se entregaron al equipo de profesionales las herramientas necesarias, incluyendo diademas, computadores portátiles HP con sus respectivos cargadores y cables de red. Se diligenció el acta de entrega detallando los datos sociodemográficos de los profesionales, así como la marca, modelo y serial de cada equipo. Los equipos cuentan con software como Windows 11, Antivirus Acronis Cyber Protect y Only Office, además de acceso a las plataformas necesarias mediante credenciales asignadas. A nivel de especificaciones técnicas los equipos cuentan con esta configuración: *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. Este mes no se presenta novedad o fallos tecnológicos de los equipos entregados. Evidencias: -Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?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
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.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Habilito desde el inicio de operaciones el 20 de septiembre de 2024, la línea 018000423614 para la atención telefónica. No se han habilitado otros canales de servicio como chat, correo o redes sociales. Durante octubre, no se recibieron solicitudes a través de otros medios, operando exclusivamente desde la línea telefónica. Para este mes de reporte 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. Únicamente se opera desde la línea de atención telefónica habilitada para la ciudadanía 018000423614. Reporta que el pasado 2o de diciembre se realizó la apertura del canal de whatsaap con el numero +57 314 4188362. Evidencia: -Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?usp=sharing
8. Efectuar reportes diarios, semanales y mensuales respecto de la gestión de operación de la Línea, desagregando como mínimo la información descrita en el aparte de PRODUCTOS E INFORMES del anexo técnico, la cual deberá contar con aprobación del supervisor del contrato.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Durante noviembrede 2024, la supervisora operativa y de calidad monitoreó diariamente los indicadores de tráfico telefónico, con reuniones semanales entre el operador y la secretaría para revisar el tráfico de llamadas en detalle. Las métricas reflejan un total de 633 llamadas recibidas, con un nivel de atención del 99,68% y un promedio de duración de llamada de 00:13:26 (trece minutos con veintiseis segundos). El informe de gestión mensual fue almacenado en una carpeta segura de Drive.

	Evidencia: -Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?usp=sharing -Anexo 5 - Informe tráfico telefónico diciembre 2024.xlsx -Anexo 43 - Tráfico telefónico noviembre2024 llamadas fuera de horario.xlsx -Anexo 13 - Informe Gestión Línea Calma diciembre 2024.docx
9. Efectuar reporte en tiempo real (mediante acceso por conexión URL) respecto de las llamadas en cola o re direccionadas a otras líneasde atención del Distrito o Nación.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: La empresa implementa el reporte desde la información recopilada a través de las plataformas Manager Trunkall para monitorear en tiempo real, descargar de grabaciones y supervisar agentes. Además, se utiliza Power BI para revisar indicadores de tráfico telefónico, tipificación de llamadas y datos sociodemográficos. Así mismo garantizo el acceso a esta plataforma de la coordinación operativa y de calidad y la orientación misional de la estrategia, lo que les permite visualizar información detallada los reportes y en tiempo real. Evidencias: Enlace a carpeta de Anexos https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?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 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	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Dispuso 40 troncales de entrada y un sistema de respuesta automática (IVR). Se realizan devoluciones de llamadas de manera manual, bajo la supervisión de la supervisora operativa y de calidad. El 20 de diciembre se aperturo la linea whatsaap. A la fecha no se han recibido solicitudes. Evidencias: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?usp=sharing -Anexo 19 - Audios IVR línea calma

dejar un mensaje de voz y/o escribir al WhatsApp designado para el efecto, 3) otros canales que se definan con la supervisión.	
11. Garantizar dentro del registro de llamada en cola la opción de interconexión con otras Líneas de atención, cuando no sea competencia directade la Línea, ofreciendo la posibilidad de menú de opciones: Línea 123, 106, 155; entre otras definidas en anexo técnico.	Actualmente, la línea no cuenta con protocolos de interconexión con las líneas 123, 106, y 155. Sin embargo, existen protocolos internos para reportar casos a las diferentes entidades mediante llamadas y registro en el sistema de captura de información.
12. Registrar todos los mensajes que ingresen para realizar la posterior devolución de la llamada cuando el ciudadano solicita atención.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Desde el 20 de septiembre de 2024, la supervisora realizó descargas manuales del reporte de llamadas no contestadas para efectuar devoluciones. En diciembre no se hicieron devoluciones, ya que la mayoría de usuarios colgaron y luego se comunicaron nuevamente. Evidencia: -Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?usp=sharing -Anexo 22 - Informe llamadas no contestadas diciembre 2024.xlsx
13. Disponer de protocolos de seguridad y confidencialidad de los datos de los profesionales que se encuentran al servicio de la Línea, y de los datos e información de los usuarios, los cuales deberán ser presentados al supervisor del contrato dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio. Así mismo, deberá disponer un protocolo de seguridad y confidencialidad respecto de los datos e información que fuere recopilada en la atención de los usuarios.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Disponiendo y manteniendo las medidas de seguridad Las plataformas telefónicas y de captura de información las cuales cumplen con la norma ISO 27001 de Seguridad de la Información. Así mismo, todos/as los/as profesionales firmaron un acuerdo de confidencialidad, y no se reportaron incidencias en la confidencialidad durante diciembre de 2024. Evidencia: -Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?usp=sharing -Anexo 16 - Cláusula de confidencialidad en Contratos laborales del personal. -Anexo 14 - Carpeta acuerdos de confidencialidad -Anexo 3 - Certificaciones ISO Assisprex SAS
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.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Garantizo el funcionamiento de la plataforma tecnológica Trunkall que permite la devolución de llamadas a cualquier operador fijo o móvil, garantizando una adecuada conectividad para la atención de los usuarios. Evidencia:

	-Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?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 contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Proporcionó a los profesionales los espacios físicos necesarios, incluyendo puestos de trabajo, sala de reuniones y una oficina psicoeducativa, todos debidamente equipados. El 19 de septiembre de 2024, se realizó un recorrido de la sede operativa con el equipo profesional para verificar estos espacios. Evidencia: -Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?usp=sharing -Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación -Acta No 1 - Recorrido sede 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 video llamadas),de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico, para garantizar la prestación del servicio objeto del presente contrato, en los horarios indicados en el anexo técnico durante todo el plazo de ejecución del contrato, ininterrumpidamente.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Brindo a traves de su equipo de tecnología y desarrollo soporte técnico de inmediato para asegurar la continuidad operativa. En noviembrede 2024. Asií mismo, dispuso los medios para reportar fallas a nivel de hardware y software, así como de las novedades o incidencias particulares para los agentes profesionales y la supervisión a través de incidencia creada en la plataforma Glpi, vía WhatsApp al grupo de soporte técnico. No se reportaron problemas técnicos que afectaran el servicio de la línea. Evidencias: -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 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 maneramensual a la entidad en formato digital, deconformidad con el anexo técnico.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Dispuso la plataforma Trunkall funciona bajo el modelo de SaaS en la nube, con grabaciones de llamadas almacenadas al 100%. En noviembrede 2024, se adjuntaron grabaciones de llamadas en el Anexo 26. Evidencia: -Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?usp=sharing Anexo 26 - Grabaciones de llamadas noviembre2024.

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 ala 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 osustituyan.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Implemento con el equipo pausas activas diarias utilizando la herramienta Way-Up, la cual fomenta el autocuidado y cumple con los requisitos de seguridad ocupacional. Evidencias: -Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?usp=sharing Enlace de plataforma way up: https://www.way-up.app/ Anexo 30 - Pausas Activas diciembre 2024
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	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Cumplió con la vinculación laboral de beneficiarios del decreto 380 de 2015, con certificación o carta de compromiso emitida. Evidencia: -Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?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.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Durante el período analizado, se llevaron a cabo reuniones de seguimiento del contrato en las fechas 06,12, 17, 20, 26 Y 27 de diciembre de 2024 en las cuales se contribuye al seguimiento del contrato y se acompaña a acciones territoriales de la estrategia Linea Calma como el acompañamiento a los semilleros contra el machismo del colegio el jazmin. Evidencia: Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?usp=sharing Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Anexo 29 - Reporte reuniones diciembre 2024
21. Garantizar que la zona de descanso tenga elmobiliario necesario para hacer las pausas correspondientes durante la jornada nocturna, salvo las excepciones atinentes a servicios prestados por teletrabajo.	El contratista cumplió la obligación de la siguiente forma: Garantizó espacios cómodos para la toma de descansos, disponiendo una sala con sofás, mesas y sillas, para pausas activas y tiempos de descanso del equipo. Evidencias:

	-Enlace a carpeta de Anexos: https://drive.google.com/drive/folders/18U4KOzJxaBYt0vC8-T7ZcMFlAWBXl5Jn?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.	A la fecha no se han presentado diferencias entre la propuesta presentada y el anexo técnico.
23. Cuando se requieran cambios en la distribución y cantidad del servicio para la ejecución contractual se acordarán las modificaciones con la supervisión del contrato. En todo caso siempre se garantizará la prestación del servicio.	A la fecha no se han presentado cambios o modificaciones en la operación.
24. Cumplircon todas las condicionesseñaladas en el Anexo Técnico.	A la fecha no se evidencia incumplimiento de esta obligación.

SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN

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

Monitoreo y Revisión

DESCRIPCIÓN RIESGO. (QUE PUEDE PASAR Y CÓMO)	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO *	TRATAMIENTO/ CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS. Acciones para reducir la probabilidad, la consecuencia y el impacto del riesgo	¿CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO?	¿Periodicidad	Seguimiento por parte del supervisor del contrato
Fallas en los sistemas propios de la Secretaría tales como orfeo o suspensión de servicios públicos	Puede existir retrazo en la entrega de la documentación solicitada	El supervisor, con apoyo del contratista efectuará un plan de contingencia en el que acordarán como darán cumplimiento a la entrega de la documentación, en su defecto la misma podrá ser remitida vía Secop II	El supervisor deberá verificar los avisos emitidos por parte de la OTI sobre la suspensión de los servicios informáticos.	Mensual	Se prestó atención a la información suministrada por la OTI sobre los servicios informáticos. Sin novedad.

Cambios de políticas gubernamentales por decisiones discrecionales de la administración	Decisiones discrecionales de la administración	En el evento de generarse la afectación, el contratista deberá informar al supervisor de la ocurrencia del hecho y concretar formulas de arreglo con la entidad	Verificando periódicamente si hubo cambios que puedan afectar la ejecución del contrato, acciones a las que se hará seguimiento mediante comités primarios, informes de actividades del contratista y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Durante este periodo no se presentaron cambios que afectarán la ejecución del contrato.
Cambio de las condiciones sociales por Alteraciones al orden público	Demoras en el cumplimiento del contrato	Se deben acordar las medidas con el supervisor para las entregas y actividades exigidas	Verificando que la prestación del servicio se realice dentro del plazo acordado, mediante la revisión de informes de actividades del contratista y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Durante este periodo se hizo seguimiento a las actividades realizadas por el contratista y se verificó la prestación del servicio.
Medidas extraordinarias tomadas por situaciones de emergencia social o económica por las condiciones de seguridad del pais o similares, tales como restricciones en la movilidad, medidas de aislamiento obligatorio, cuarentenas.	Demoras en el cumplimiento del contrato	Se deben acordar las medidas con el supervisor para las entregas y actividades exigidas	El Supervisor verifica que la prestación del servicio se realice dentro del plazo acordado, de lo contrario se toman las medidas para el cumplimiento del objeto contractual.	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.

Demora en los trámites de perfeccionamiento para iniciar la ejecución del contrato, por Incumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato	Demora en el inicio de la ejecución	La entidad determina el tiempo y le informa al contratista el plazo máximo que tendrá para su ejecución	Verificando que el contratista perfeccione el contrato en el plazo establecido	A la suscripción del acta de inicio	Se verificó el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento para la ejecución, como aprobación de póliza, y expedición de RP.
Equipos humanos o técnicos inadecuados o insuficientes, por deficiencias en la planeación contractual	Dificultades para el cumplimiento del contrato	La secretaría para minimizar este impacto, contratará personas idóneas y preferiblemento con experiencia relacionada, para el desarrollo del contrato.	Verificando constantemente la ejecución del contrato, mediante la revisión de informes de actividades del contratista y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Se revisó el informe de actividades del periodo y se verificó la ejecución.
Inadecuado manejo de la información a la cual tiene acceso el contratista, violando así el principio del habeas data.	Afectación de la imagen de la entidad contratante por datos errados.	Verificación de evidencias	Verificando las evidencias y aprobación de los productos por parte de la Subsecretaría	Durante la ejecución del contrato	Se verificaron las evidencias y no hubo afectación al respecto.
Riesgo de enfermedad laboral o accidente de trabajo (entre las que se encuentra el COVID-19) : que puedan surgir en el desarrollo del contrato de prestación de servicios	Afectación del servicio	Cumplimiento del procedimiento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Concertación de tiempos en el plan de actividades para la entrega de los productos y el cumplimiento de objeto y obligaciones contractuales.	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.

Eventos naturales, por temblores, inundaciones, lluvias, sequias, etc	Dificultades para el cumplimiento de las obligaciones del contrato	Los riesgos en las demoras en la entrega de información estarán a cargo del contratista y serán acordadas con el supervisor	Verificando la calidad y entrega oportuna de la información, mediante la revisión periódica del cronograma de actividades y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.
Demoras o dificultades en la recepción o salida de llamadas por dificultades, en las conexiones telefónicas o en conexiones via internet	Demora en el cumplimiento de las obligaciones y cambio en la programación de las actividades.	Los riesgos en las demoras en la entrega de información estarán a cargo del contratista y serán acordadas con el supervisor	Verificando la calidad y entrega oportuna de la información, mediante la revisión periódica del cronograma de actividades y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.
Afectaciones a la salud física o psicológica del personal por agresiones de parte de usuarios del servicio de la Línea Calma o de los servicios personales	Afectación del servicio	Inducción y capacitación permanente al personal, para el manejo adecuado de usuarios en estado de chock, con probabilidades de eventos que afecten al personal	Verificando la calidad e idoneidad del personal de atención de la Línea	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.
Variaciones en la TRM del dólar superiores a las estimadas en los estudios previos	Afectación del servicio	El contratista deberá hacer una estimación razonada de sus costos y gastos a la hora de preparar su propuesta, con el propósito de cubrir fluctuaciones o variaciones en el índice de precios al consumidor, superiores a las estimadas en los estudios previos.	Verificando la estructura financiera de la propuesta, y el apego a la misma, durante ejecución del contrato.	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.

Variaciones en la inflación para el año 2024 superiores a las estimadas en los estudios previos	Afectación del servicio	El contratista deberá hacer una estimación razonada de sus costos y gastos a la hora de preparar su propuesta, con el propósito de cubrir fluctuaciones o variaciones en el índice de precios al consumidor, superiores a las estimadas en los estudios previos.	Verificando la estructura financiera de la propuesta, y el apego a la misma, durante ejecución del contrato.	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.

3. GESTIÓN DOCUMENTAL

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

4. COMITÉS TÉCNICOS O REUNIONES OPERATIVAS DEL CONTRATO

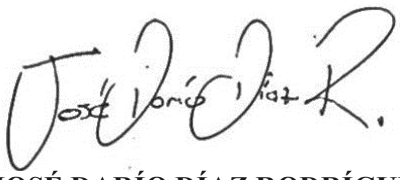
Para el periodo establecido no se realizaron convocatorias a reuniones informativas, de seguimiento u otras.

5. CONCLUSIONES:

Una vez analizados los soportes presentados por el contratista Assisprex SAS. NIT: 901.193.601-9 está supervisión certifica el cumplimiento por parte del contratista del objeto y de cada una de las obligaciones previstas en el contrato.

Además, esta supervisión deja constancia de la verificación del cumplimiento por parte del contratista del pago al sistema de seguridad social integral en salud, pensión y riesgos profesionales, así como de parafiscales, según certificación suscrita por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal de Assisprex SAS. Radicado con No. 2025710000410200004, expedida el 03 de enero de 2025, certificando que el informe se ajusta con lo establecido en el contrato y se adecua con los requerimientos de la Secretaría.

JULIAN FELIPE DUARTE
Director de Transformaciones Culturales
Supervisor del contrato



JOSÉ DARÍO DÍAZ RODRÍGUEZ
Apoyo a la supervisión
Firma: 07/11/2024