ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	SOLICITUD NOVEDAD CONTRACTUAL	CO-CBS-FT-20 V3

Bogotá D.C. Febrero de 2025

DE: MIGUEL RODRIGUEZ BALLEN
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

PARA: ÁREA DE CONTRATACIÓN.

CONTRATO No. 6556 / 2024

OBJETO DEL CONTRATO:
"PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTION 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 TECNOLÓGICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNO, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN"

CONTRATISTA: OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC

TIPO DE LA SOLICITUD:

ADICIÓN [X] SUSPENSIÓN [ ] REINICIO [ ] MODIFICACIÓN [ ]

ACLARATORIO [ ] PRORROGA [X]

VALOR DE LA ADICIÓN: TRESCIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE. ($373.840.442)

PRORROGA: DEL 1 DE MARZO 2025 AL 31 DE MARZO DE 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 POBLACIÓN, 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 $373.840.442 y prorrogar hasta el 31 de marzo de 2025, 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.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	SOLICITUD NOVEDAD CONTRACTUAL	CO-CBS-FT-20 V3

VALOR PROMEDIO FACTURADO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
$ 374.000.000	75%

INFORME DEL ESTADO ACTUAL DEL CONTRATO PARA ADICIONAR			
VALOR TOTAL DEL CONTRATO INCLUYENDO ADICIONES	**VALOR EJECUTADO A LA FECHA**	**SALDO ACTUAL**	**TIEMPO DE PROYECCIÓN**
$ 1.746.308.624	$ 1,309.731.066	$ 436.577.558 Para cubrir servicios del mes de febrero de 2025	

INFORME DEL ESTADO ACTUAL DEL CONTRATO PARA PRORROGAR			
PERIODO INICIAL DEL CONTRATO	**PRORROGAS EFECTUADAS**	**SUSPENSIONES EFECTUADAS**	**TIEMPO A PRORROGAR**
10 de octubre de 2024 al 09 de enero de 2025	10 de enero a 09 de febrero de 2025 10 de febrero al 28 de febrero de 2025		01 de marzo al 31 de marzo de 2025

NOMBRE DEL SUPERVISOR: **MIGUEL RODRIGUEZ BALLEN**
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

FIRMA DEL SUPERVISOR _____

NOMBRE DEL SUPERVISOR: **GLORIA MARITZA PINILLA PINILLA**
DIRECTORA DE SERVICIOS AMBULATORIOS

FIRMA DEL SUPERVISOR _____

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE SUMINISTRO, BIENES, SERVICIOS, CONSULTORIA, OBRA E INTERVENTORIA	CO-CBS-FT-12 V7

FECHA:	24 de enero de 2025	INFORME PARCIAL:	X	INFORME FINAL :	

1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO

No. DE CONTRATO:	655G - 2024	CONTRATISTA:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC	CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT:	800.211.401-8

No. DE CONVENIO AL CUAL PERTENECE EL CONTRATO (Numero y vigencia)				
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 Ciudadanía:	79.694.477
	Asesor Comercial:		Teléfono:	601 628 61 40
	Dirección:	CALLE 40 NO. 24-01 ETAPA 5B CASA - 40 / BELLO HORIZONTE - GIRARDOT	Celular:	313 886 01 59
	E mail:	correspondencia @auditoresig.com	Pagina WEB:	
Datos del Supervisor/Interventor Administrativo	Nombres y Apellidos:	MIGUEL RODRIGUEZ BALLE N	Cedula de Ciudadanía:	79.732.346
	Cargo / Perfil del Supervisor:	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	Area o Dependencia:	DIRECCION ADMINISTRATIVA
	Dirección:	CARRERA 20 No. 47B - 35 SUR	Teléfono fijo:	730 00 00 Ext. 26069
	Correo electrónico:	dir.administrativa@subredsur.gov.co	Celular:	318 401 38 90
Datos del Supervisor/Interventor Administrativo	Nombres y Apellidos:	JORGE EDUARDO CASTRO GUTIERREZ	Cedula de Ciudadanía:	
	Cargo / Perfil del Supervisor:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO RECURSOS FISICOS	Area o Dependencia:	RECURSOS FISICOS
	Dirección:	CARRERA 20 No. 47B - 35 SUR	Teléfono fijo:	730 00 00 Ext. 26069
	Correo electrónico:	recurso.fisicos@subredsur.gov.co	Celular:	313 868 62 29
Datos del Supervisor/Interventor Técnico	Nombres y Apellidos:	GLORIA MARITZA PINILLA PINILLA	Cedula de Ciudadanía:	51.968.970
	Cargo / Perfil del Supervisor:	DIRECTORA DE SERVICIOS AMBULATORIOS	Area o Dependencia:	AMBULATORIOS
	Correo electrónico:	dir.ambulatorios@subredsur.gov.co	Celular:	312 449 58 10

Fecha de Acta de Inicio:	10 de octubre de 2024	Fecha de Terminación Inicial:	9 de enero de 2025	Plazo Inicial:	3 MESES
Valor Inicial del Contrato:	$ 1.122.626.624	VALOR INICIAL EN LETRAS:	MIL CIENTO VEINTIDÓS MILLONES SEISCIENTOS VEINTISÉIS MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO PESOS M/CTE.		
Descripción del Rubro:	SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFONICAS			Código del Rubro:	4212020200813.
Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.:	2.433			Fecha de Disponibilidad Presupuestal:	24-sep.-24
Certificado de Registro Presupuestal No.:	35.370			Fecha de Registro Presupuestal:	08-oct.-25

2. INFORMACIÓN DE ADICIONES REALIZADAS AL CONTRATO

N° DE ADICIÓN	VALOR DE LA ADICIÓN	FECHA SUSCRIPCIÓN DE LA ADICIÓN:	N° CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:	FECHA DE LA DISPONIBILIDAD:	CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL N°:	FECHA DEL REGISTRO:	CÓDIGO DEL REGISTRO PRESUPUESTAL
1	$ 374.209.000	09-ene.-25	38	03-ene.-25	88	09-ene.-25	4212020200813.
2	$ 249.473.000	07-feb.-25	293	31-ene.-25			4212020200813.
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

3. INFORMACIÓN DE PRORROGAS o SUSPENSIONES REALIZADAS AL CONTRATO

N°	PRORROGA / SUSPENSION	PLAZO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
1	PRORROGA	1 MES	9 de enero de 2025	10 de enero de 2025	9 de febrero de 2025
2	PRORROGA	19DÍAS	7 de febrero de 2025	10 de febrero de 2025	28 de febrero de 2025
3					
4					
5					
6					
9					
10					

4. OTRAS NOVEDAES CONTRACTUALES

N°	OTRO SI No. (Aclaratorio, Inclusión, Exclusión)	CONSIDERACION DEL OTRO SI	FECHA DE SUSCRIPCION DEL OTRO SI
1			

5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO Incluidas las facturas a certificar

ÍTEM	FECHA DE FACTURA Y/O CUENTA DE COBRO	NÚMERO DE FACTURA Y/O CUENTA DE COBRO	N° ENTRADA ALMACÉN	VALOR DE FACTURA Y/O CUENTA DE COBRO	SALDO DEL CONTRATO	No. COMPROBANTE DE EGRESO	FECHA COMPROBANTE DE EGRESO	VALOR CANCELADO
1	18-nov.-24	OSFE-1013184	-	$ 187.104.438	$ 935.522.186			
2	17-dic.-24	OSFE-1013346	-	$ 374.208.876	$ 561.313.310			
3	15-ene.-25	OSFE-1013393	-	$ 374.208.876	$ 561.313.434			
4	19-feb.-25	OSFE - 1013514	-	$ 374.208.876	$ 436.577.558			
5			-					
TOTAL EJECUTADO							$ 1.309.731.066	$ 0

6. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

VALOR INICIAL DEL CONTRATO:	$ 1.122.626.624	VALOR PAGADO:	$ 0
VALOR DE ADICIONES DEL CONTRATO:	$ 623.682.000	SALDO POR PAGAR:	$ 1.309.731.066
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:	$ 1.746.308.624	SALDO A REINTEGRAR:	

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 Y/S 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=eyJkIjoiOWZjMzVjMjItYjM0OC00NzVlLTk4NTktYWVkNTA4NDM4MzZiYOYiLCJ0IjoiMGE4ZTk4MDctNDc1MS00NzhlLTgyNDctNGNkZWJlMzZVkIjoiMjk0NjQ0MjAtMDdiMC00MDdlLTgzMDktMDMyMjMyMjMyMjMyIiwiYyI6MTAsImltcGxpY2l0IjpmYWxzZX0%3D
2	Integrar una plataforma automatizada omnicanal que permita solicitar, cancelar y reprogramar citas a través de WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas, página web y otros 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 autoiTláticos a ffavós de Slvi5, WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico.	SI		MENSAJES DE TEXTO REMITIDOS A CADA UNO DE LOAS USUARIOS CON CITA ASIGNADA
3	Implementar 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 contactabi]idad de la Subred.	SI		CITAS ASIGNADAS EN EL APLICATIVO DINAMICA
4	S. Realizar la automatización de Tareas Repetitivas: Uso de inteligencia artificial para manejar solicitudes comunes y liberar liemp 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 evaltiar 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=eyJkIjoiOWZjMzVjMjItYjM0OC00NzVlLTk4NTktYWVkNTA4NDM4MzZiYOYiLCJ0IjoiMGE4ZTk4MDctNDc1MS00NzhlLTgyNDctNGNkZWJlMzZVkIjoiMjk0NjQ0MjAtMDdiMC00MDdlLTgzMDktMDMyMjMyMjMyMjMyIiwiYyI6MTAsImltcGxpY2l0IjpmYWxzZX0%3D
6	Asegurar el almacenamiento de la información en sus prÓpios servidores, garantizando el cumplimiento de la politica 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://foutsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2F1SOPORTES%20ACTUALES%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F5%2E1%20Backups%20servicios%20BPO

No.	OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO SI/NO	EMITE SU CONCEPTO EN EL CASO DE PRESENTAR ALGUNA DIFICULTAD	SOPORTE DE VERIFICACIÓN UBICACIÓN
7	Entregar a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demás información recopilada durante la ejecución del contrato; en medio magnético y en formato estándar que permita su utilización para integrala a bases de datos o sistemas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcrurd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcrurd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F5%2E%20backup%20servicios%20BPO
8	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 multisede.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcrurd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcrurd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F11%2E%20Soporte%20VPN
9	Asignar roles de acceso al sistema de información garantizando que se realice de acuerdo con los principios de seguridad y control, permitiendo únicamente el acceso autorizado según el rol y las responsabilidades de cada UsuaflO, actualizando los permisos de acceso cuando sea necesario para mitigar riesgos de seguridad.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcrurd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcrurd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F3%2E%20Recurso%20Humano
10	Los agentes del honfact Center deben conocer at detalle 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 Servicios de Salud Sur E.S.E., para lo cual la Subred entregará la matriz específica de contratación de cada Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB).	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcrurd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcrurd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F6%2E%20Salud%20y%20seguridad%20en%20el%20trabajo
11	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 tipificación de llamadas deberá ser suministrado por el contratista	SI		https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWZjMzJlNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMyZGY0YjkzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1lM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9
12	Proporcionar soporte técnico dedicado para resolver rápidamente 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 tecnología propia del Contact center	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcrurd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcrurd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F6%2E%20Salud%20y%20seguridad%20en%20el%20trabajo
13	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, así como las posibles fallas presentadas en la conectividad; este reporte se realiza a través 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
14	Implementar profocolos de atención al paciente para garantizar un servicio de calidad, con monitoreo constante para optimizaciópn fOs procesos y mejorar la satisfacción del paciente.	SI		https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWZjMzJlNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMyZGY0YjkzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1lM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9
15	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=eyJrIjoiOWZjMzJlNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMyZGY0YjkzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1lM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9
16	Contar con un plan de contingencia y continuidad del servicio contratado, debidamente documentado y probado por lo menos dos veces al afio, El plan de contingencia y continuidad del sen/icio contratado debe ser certificado por la oficina de Sistemas TICS de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SI		EL PLAN DE CONTINGETFICIA 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 ASGHIACION DE CITAS NO PRESENCIAL EN ALGUNAS UNIDADES
17	El servicio debera tener 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=eyJrIjoiOWZjMzJlNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMyZGY0YjkzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1lM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9
18	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/jpcrurd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcrurd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F3%2E%20Recurso%20Humano
19	El contratista dispondrá de mínimo un Director Operativo, por cada veinte (20) agentes, que estarán encargados de monitorear el desempeño diario del Contact Center, asegurando el cumplimiento de los objetivos y estándares de calidad. A su vez, coordinar y supervisar el trabajo de los equipos de agentes para garantizar un servicio eficiente y de alta calidad.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcrurd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcrurd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F3%2E%20Recurso%20Humano
20	Disponer de un Supervisor de servicio encargado de realizar el seguimiento del proceso y garantizar el correcto funcionamfeato 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
21	Garantizar que el personal dispuesto por el contratista debera ser exclusivo para la atención de fas lineas y campafias de la subred sur.	SI		ACTUALMENTE LA EMPRESA OUTSOURCING SOLO TIENE CONTRATO PARA EL SERVICIO DE CALL CENTER CON LA SUBRED SUR
22	Desarrollar procesot de Formación y capacitación constante para los agentes dispuestos para la operación del sen/icio, en lema8 de operatividaü, ralidad, confidencialidad y manejo de datos sensibles, asegurando el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcrurd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcrurd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F6%2E%20Salud%20y%20seguridad%20en%20el%20trabajo
23	Contar con política de Protección de Datos y certificar 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/jpcrurd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcrurd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F12%20%2D%202013%2E%20%20Servidores%20y%20licencias
24	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. Así 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 tos procedimientos empleados en el desarrollo de las labores; así como procedimientos disciplinarios para los empleados que violan fas políticas y procedimientos de seguridad de la organización.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcrurd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcrurd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F12%20%2D%202013%2E%20%20Servidores%20y%20licencias

No.	OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO SI/NO	EMITE SU CONCEPTO EN EL CASO DE PRESENTAR ALGUNA DIFICULTAD	SOPORTE DE VERIFICACIÓN VS UBICACIÓN
25	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_outsourcing_com%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F12%20%2D%2013%2E%20Servidores%20y%20licencias
26	Asumir los gastos de instalaciones, equipos y su mantenimiento, así como los del personal requerido para a prestación del servicio.	SI		N/A
27	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
28	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=eyJrIjoiOWZjMzBlNTItYzk0OC00MzE4LTkwYVEtNzU4NDMyZGY0YjkzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLTlhNzktNGZjZS1lM2VkLWRlM0AsMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9
OBSERVACIONES:			PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	75%

8. INFORMACIÓN SOPORTES DE EJECUCIÓN Y DOCUMENTOS ADJUNTOS

VERIFICACIÓN DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES Planillas/ Certificación por parte de Revisor Fiscal /Contador (ESPECIFICANDO EL MES)					
FIRMA DEL APOYO A LA SUPERVISIÓN			ANEXOS (CD)		FECHA:
FIRMA DEL SUPERVISOR			TOTAL FOLIOS		FECHA:
NOMBRE COMPLETO DE QUIEN RECIBE EL INFORME		CARGO/PERFIL		FIRMA	FECHA:

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

FECHA SOLICITUD:	martes, 25 de febrero de 2025	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA
DEPENDENCIA SOLICITANTE:		
DIRECCION DE CONTRATACION		ISIDRO ALBERTO GONZALEZ RODRIGUEZ

IDENTIFICACION DEL GASTO

Funcionamiento	X
Operación	
Inversion	

Observaciones: (PARA EL CUBRIMIENTO DE LAS NECESIDADES HASTA EL 31 DE MARZO DE 2025)

IMPUTACION PRESUPUESTAL

CODIGO	NOMBRE RUBRO	VALOR
4212020200813.	SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFONICAS (CALL CENTER)	$ 373.840.442
	TOTAL DISPONIBILIDAD	$ 373.840.442

VALOR EN LETRAS:	TRESCIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE

OBJETO DEL CDP

ADICIÓN Y PRORROGA No 03 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

D = 460

Subred Sur

25 FEB 2025

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

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

NIT 900958564

FECHA DE EXPEDICIÓN: febrero 26 De 2025

CDP: 460

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.03 AL CONTRATO 6556 2024 CUYO OBJETO ES "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 SERVICOS DE LA SALUD SUR E.S.E. TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TECNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO,OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCION A LA POBLACION. (PARA EL CUBRIMIENTO DE LAS NECESIDADES HASTA EL 31 DE MARZO DE 2025).

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	$373.840.442,00

CODIGO AUXILIAR	**CONCEPTO**	**NIVEL**	**VALOR ACTUAL**
4212020200813	SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS (CALL CENTER)	F	$373.840.442,00

TRESCIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS CON CERO CTVS M/Cte.

ESTA DISPONIBILIDAD TIENE UNA VIGENCIA DE 308 DÍAS A PARTIR DE LA FECHA DE SU EXPEDICIÓN.

RESPONSABLE PRESUPUESTO