Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.			
CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO U ORDEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (OPS) PARA PROCESO DE PAGO POR TESORERIA	Versión	3	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
	Fecha de aprobación	2/15/2018	
	Código:	04-02-FO-0002	

INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA

NOMBRE DEL CONTRATISTA:	Fredy ivan						
TIPO DE DOCUMENTO:	C.C	X	C.E		No.	1018432474	
CORREO ELECTRONICO:	cadc_bc77@hotmail.com				CELULAR:	3204258059	
UNIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:					SUBRED		
UBICACIÓN DEL SERVICIO:	ADM SISTEMAS DE INFORMACION TICS USS OCCIDENTE DE KENNEDY				SEDE:	SUBRED	
CENTRO DE COSTOS:	Centro de costo	%					
	KE10T07	100					
ENTIDAD FINANCIERA:	BANCO DAVIVIENDA S.A				TIPO DE CUENTA:	AHORRO	
NUMERO DE CUENTA BANCARIA	9000765314				PENSIONADO	NO	

INFORMACIÓN PARA EL PAGO DEL CONTRATO U ORDEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

NÚMERO DE CONTRATO	568			VIGENCIA		2025	
NÚMERO DE CDP	138	FECHA	2025-01-15 00:00:00.000	NÚMERO DE CRP	15523	FECHA	2025-02-01 00:00:00.000
OBJETO DEL CONTRATO:	APOYO TECNICO ADMINISTRATIVO II						
PERIODO CERTIFICADO:		DESDE	FECHA INICIAL	HASTA	FECHA FINAL		
			2025-02-01		2025-02-28		
VALOR HONORARIOS MENSUALES:			$2,426,783				
TIPO DE SERVICIOS	Administrativo	RESERVA DE GLOSA 0%		N/A			

OBSERVACIONES: (Descuentos, incapacidades, licencias de maternidad y pagos por porcentaje. O cualquier otra novedad que repercuta en el pago de honorarios, alivios tributarios) es de anotar que para los alivios tributarios se debe allegar los soportes.

CONTROL DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

CONCEPTO	VALORES
VALOR TOTAL DEL CONTRATO MAS ADICIONES:	$9,707,132
VALOR EJECUTADO	$2,426,783
VALOR A PAGAR AL CONTRATISTA	$2,426,783
VALOR A LIBERAR	$0
SALDO POR EJECUTAR	$7,280,349
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	25%

El interventor o supervisor del contrato CERTIFICA QUE:

Se verifica el cumplimiento del mínimo valor de los aportes al sistema de seguridad social en salud y pensiones pagado en el mes. Los honorarios inferiores a $2.194,507 el valor para IBC debe ser sobre un salario mínimo legal vigente.

Número de Planilla	IBC DE COTIZACION	APORTE A SALUD 12.5% IBC	APORTE PENSION 16% IBC	NIVEL ARL	APORTE ARL	TOTAL APORTES
83926193	$961,102	$120,138	$153,776	3	$23,412	$297,327

Dado en Bogotá a los veintiocho(28) días del mes de Febrero de 2025. Lo anterior para que surta el pago pertinente.

MIGUEL MOJICA MUGNO
79625066
Supervisor

Constancia virtual de la cuenta de cobro aprobada por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Todos los derechos reservados de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E..
Copyright © 2021

Copia Certificada Subred Suroccidente

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

CERTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES Y PRODUCTOS

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

OBLIGACIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
Garantizar la prestación del servicio de la mesa de ayuda en las 48 unidades como Administrador de la Mesa de Ayuda.	Supervisar el funcionamiento diario de la mesa de ayuda en todas las unidades. Asegurar que los técnicos estén disponibles para atender las solicitudes de los usuarios. Monitorear el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución de tickets.	Se supervisó el funcionamiento diario de la mesa de ayuda en todas las unidades. Se aseguró que los técnicos estuvieran disponibles para atender las solicitudes de los usuarios. Se monitoreó el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución de tickets.
Documentar los procesos, guías y metodologías relacionadas con la prestación del servicio.	Elaborar manuales de procedimientos para la atención de la mesa de ayuda. Crear guías de usuario para facilitar el uso de los sistemas y aplicativos. Actualizar los documentos según cambios en los procesos o tecnologías.	Se elaboraron manuales de procedimientos para la atención de la mesa de ayuda. Se crearon guías de usuario para facilitar el uso de los sistemas y aplicativos. Se actualizaron los documentos según cambios en los procesos o tecnologías.
Documentar la solución de problemas y mejores prácticas y reportes de la administración de la mesa de ayuda.	Registrar soluciones a problemas recurrentes en una base de conocimiento. Identificar y documentar mejores prácticas para optimizar el servicio. Generar reportes mensuales sobre el desempeño de la mesa de ayuda.	Se registraron soluciones a problemas recurrentes en una base de conocimiento. Se identificaron y documentaron mejores prácticas para optimizar el servicio. Se generaron reportes mensuales sobre el desempeño de la mesa de ayuda.
Consolidar la información reportada por los técnicos y presentar informes al Coordinador de la mesa de ayuda.	Recopilar datos de los técnicos sobre tickets resueltos, pendientes y en proceso. Elaborar informes consolidados con métricas clave tiempos de respuesta, satisfacción del usuario. Presentar informes semanales y mensuales al Coordinador.	Se recopilaron datos de los técnicos sobre tickets resueltos, pendientes y en proceso. Se elaboraron informes consolidados con métricas clave (tiempos de respuesta, satisfacción del usuario, etc.). Se presentaron informes semanales y mensuales al Coordinador.
Hacer seguimiento a los técnicos en cuanto a la prestación del servicio y de la atención a tiempo de los mismos llevando un control diario con el fin de reducir al máximo el número de requerimientos y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.	Realizar reuniones diarias con los técnicos para revisar el estado de los tickets. Implementar un sistema de seguimiento para garantizar la atención oportuna. Medir la satisfacción del usuario mediante encuestas y retroalimentación.	Se realizaron reuniones diarias con los técnicos para revisar el estado de los tickets. Se implementó un sistema de seguimiento para garantizar la atención oportuna. Se midió la satisfacción del usuario mediante encuestas y retroalimentación.
Supervisar el ingreso de los tickets creados desde la plataforma OsTicket para la solución o asignación dependiendo el caso.	Verificar que todos los tickets sean creados correctamente en OsTicket. Asignar tickets a los técnicos según su especialidad y disponibilidad. Asegurar que los tickets sean categorizados y priorizados adecuadamente	Se verificó que todos los tickets fueran creados correctamente en OsTicket. Se asignaron tickets a los técnicos según su especialidad y disponibilidad. Se aseguró que los tickets fueran categorizados y priorizados adecuadamente.
Asegurar que los técnicos registren apropiadamente el cierre de los tickets en la Mesa de ayuda.	Revisar que los tickets cerrados cuenten con la información completa solución aplicada, tiempo de resolución. Validar que los usuarios confirmen la resolución de sus solicitudes.Realizar auditorías periódicas a los tickets cerrados.	Se revisó que los tickets cerrados contaran con la información completa (solución aplicada, tiempo de resolución, etc.). Se validó que los usuarios confirmaran la resolución de sus solicitudes. Se realizaron auditorías periódicas a los tickets cerrados.
Facilitar la comunicación entre los miembros del equipo.	Organizar reuniones de coordinación y seguimiento. Utilizar herramientas de comunicación como correo electrónico, chat o plataformas colaborativas. Mediar en situaciones de conflicto o falta de claridad entre técnicos.	Se organizaron reuniones de coordinación y seguimiento. Se utilizaron herramientas de comunicación como correo electrónico, chat o plataformas colaborativas. Se mediaron en situaciones de conflicto o falta de claridad entre técnicos.
Mantener al Coordinador de la Mesa de Ayuda informando de forma periódica el estado y funcionamiento de la mesa de ayuda.	Enviar reportes diarios y semanales sobre el estado de los tickets. Alertar sobre incidencias críticas o retrasos en la atención. Proponer mejoras basadas en el análisis de métricas.	Se enviaron reportes diarios y semanales sobre el estado de los tickets. Se alertó sobre incidencias críticas o retrasos en la atención. Se propusieron mejoras basadas en el análisis de métricas.
Brindar apoyo en la coordinación de los proyectos especiales.	Participar en la planificación y ejecución de proyectos. Asignar recursos técnicos según las necesidades del proyecto. Monitorear el avance y cumplimiento de los objetivos.	Se participó en la planificación y ejecución de proyectos. Se asignaron recursos técnicos según las necesidades del proyecto. Se monitoreó el avance y cumplimiento de los objetivos.
Sacar estadísticas para su evaluación de los soportes creados mensualmente en la mesa de ayuda y envio de los mismos.	Generar reportes estadísticos sobre el volumen de tickets, tiempos de resolución y satisfacción del usuario. Analizar tendencias y áreas de mejora. Enviar reportes a las áreas correspondientes.	Se generaron reportes estadísticos sobre el volumen de tickets, tiempos de resolución y satisfacción del usuario. Se analizaron tendencias y áreas de mejora. Se enviaron reportes a las áreas correspondientes.

Copia Controlada
Subred Sur Occidente

Prestar soporte remoto asistido cuando se requiera.	Atender solicitudes de soporte remoto mediante herramientas como TeamViewer o AnyDesk. Resolver problemas técnicos de forma remota en equipos de usuarios. Documentar las soluciones aplicadas.	Se atendieron solicitudes de soporte remoto mediante herramientas como TeamViewer o AnyDesk. Se resolvieron problemas técnicos de forma remota en equipos de usuarios. Se documentaron las soluciones aplicadas
Hacer seguimiento a los diferentes tickets escalados a nivel 3 hasta que la trazabilidad haya finalizado.	Monitorear el progreso de los tickets escalados a nivel 3. Coordinar con los especialistas para garantizar su resolución.Verificar que se cierren con la documentación adecuada.	Se monitoreó el progreso de los tickets escalados a nivel 3. Se coordinó con los especialistas para garantizar su resolución. Se verificó que se cerraran con la documentación adecuada.
Participar activa y proactivamente en todas las actividades programadas por la Institución en el proceso de Acreditación que apuntan al mejoramiento continúo de la Entidad.	Asistir a reuniones y talleres relacionados con la acreditación. Implementar mejoras en los procesos de la mesa de ayuda según los estándares de acreditación. Documentar evidencias de cumplimiento.	Se asistió a reuniones y talleres relacionados con la acreditación. Se implementaron mejoras en los procesos de la mesa de ayuda según los estándares de acreditación. Se documentaron evidencias de cumplimiento.
Creación de Usuarios en la Mesa de Ayuda.	Registrar nuevos usuarios en la plataforma OsTicket. Asignar permisos y roles según el perfil del usuario.Mantener actualizada la base de datos de usuarios.	Se registraron nuevos usuarios en la plataforma OsTicket. Se asignaron permisos y roles según el perfil del usuario. Se mantuvo actualizada la base de datos de usuarios.
Realizar rondas a las unidades como control y garantía de cierre de los requerimientos reportados tanto por los usuarios como por los tecnicos en las rondas preventivas.	Visitar las unidades para verificar el cierre de requerimientos. Revisar que los técnicos hayan atendido las solicitudes reportadas. Documentar hallazgos y acciones correctivas.	Se visitaron las unidades para verificar el cierre de requerimientos. Se revisó que los técnicos hubieran atendido las solicitudes reportadas. Se documentaron hallazgos y acciones correctivas.
Apoyo a la coordinación en los requerido en la ejecución de los cronogramas de matenimiento preventivo.	Colaborar en la planificación de los cronogramas de mantenimiento. Asignar técnicos para las actividades programadas. Verificar el cumplimiento de las tareas.	Se colaboró en la planificación de los cronogramas de mantenimiento. Se asignaron técnicos para las actividades programadas. Se verificó el cumplimiento de las tareas.
Apoyo a la coordinadión de Mesa de Ayuda.	Asistir al Coordinador en la gestión diaria de la mesa de ayuda. Sustituir al Coordinador en su ausencia. Coordinar actividades especiales o proyectos.	Se asistió al Coordinador en la gestión diaria de la mesa de ayuda. Se sustituyó al Coordinador en su ausencia. Se coordinaron actividades especiales o proyectos.
Todas las demás actividades que le sean asignadas.	Atender tareas adicionales según las necesidades del área. Colaborar en iniciativas de mejora continua. Apoyar en la implementación de nuevas tecnologías.	Se atendieron tareas adicionales según las necesidades del área. Se colaboró en iniciativas de mejora continua. Se apoyó en la implementación de nuevas tecnologías.
Atender el telefono de la Mesa de Ayuda y orientar a los tecnicos en las necesidades.	Responder llamadas y registrar solicitudes en OsTicket. Brindar orientación inicial a los usuarios. Derivar casos complejos a los técnicos correspondientes.	Se respondieron llamadas y se registraron solicitudes en OsTicket. Se brindó orientación inicial a los usuarios. Se derivaron casos complejos a los técnicos correspondientes.
Administar en plataforma power BI la gestion de la mesa de ayuda.	Crear y actualizar dashboards en Power BI. Analizar datos para identificar tendencias y áreas de mejora. Compartir reportes con el equipo y la coordinación.	Se crearon y actualizaron dashboards en Power BI. Se analizaron datos para identificar tendencias y áreas de mejora. Se compartieron reportes con el equipo y la coordinación.
Administrar mysql de la mesa de ayuda.	Gestionar la base de datos de la mesa de ayuda. Realizar consultas y extraer datos para reportes. Asegurar la integridad y seguridad de la información.	Se gestionó la base de datos de la mesa de ayuda. Se realizaron consultas y se extrajeron datos para reportes. Se aseguró la integridad y seguridad de la información.
Brindar capacitaciones en los diferentes sistemas operativos, software ofimático , aplicativos distritales de apoyo entregados por la SDS y demás software que se manejan en la Institución, sistemas de información de la entidad.	Organizar sesiones de capacitación para usuarios y técnicos. Elaborar material de apoyo presentaciones, guías. Evaluar el aprendizaje de los participantes."	Se organizaron sesiones de capacitación para usuarios y técnicos. Se elaboró material de apoyo (presentaciones, guías, etc.). Se evaluó el aprendizaje de los participantes.
Brindar el soporte necesario en software.	Resolver problemas relacionados con software instalado en los equipos. Instalar y configurar aplicativos según las necesidades de los usuarios. Actualizar software y aplicar parches de seguridad.	Se resolvieron problemas relacionados con software instalado en los equipos. Se instalaron y configuraron aplicativos según las necesidades de los usuarios. Se actualizó software y se aplicaron parches de seguridad.
Realizar cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo e impresoras en las sedes asignadas que lo requieran y garantizar su ejecucuión.	Planificar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo. Asignar técnicos para la ejecución de las tareas. Verificar que los equipos queden en óptimas condiciones.	Se planificaron actividades de mantenimiento preventivo y correctivo. Se asignaron técnicos para la ejecución de las tareas. Se verificó que los equipos quedaran en óptimas condiciones.
Apoyo en la Recepción de suministros y control de Stock por unidad, Área de costos y Centros de Costos.	Recibir y verificar suministros entregados. Registrar el ingreso de suministros en el sistema de inventario. Controlar el stock por unidad y área.	Se recibieron y verificaron suministros entregados. Se registró el ingreso de suministros en el sistema de inventario. Se controló el stock por unidad y área.

Copia Certificada Subred Suroccidente

Apoyo en la Recepción de Equipos de Computo en alquiler y control de Stock por unidad, Área de costos y Centros de Costos.	Recibir equipos de cómputo en alquiler. Registrar su ingreso y asignación a las unidades correspondientes. Controlar el stock y estado de los equipos.	Se recibieron equipos de cómputo en alquiler. Se registró su ingreso y asignación a las unidades correspondientes. Se controló el stock y estado de los equipos.
Apoyo en la Recepción de Impresoras en alquiler y control de Stock por unidad, Área de costos y Centros de Costos.	Recibir impresoras en alquiler. Registrar su ingreso y asignación a las unidades correspondientes. Controlar el stock y estado de las impresoras.	Se recibieron impresoras en alquiler. Se registró su ingreso y asignación a las unidades correspondientes. Se controló el stock y estado de las impresoras.
Instalar, adecuar, configurar y actualizar el software y hardware requerido en las diferentes sedes asignadas, verificando su buen funcionamiento.	Instalar y configurar software y hardware en los equipos. Realizar pruebas para verificar su funcionamiento. Actualizar drivers y firmware según sea necesario.	Se instalaron y configuraron software y hardware en los equipos. Se realizaron pruebas para verificar su funcionamiento. Se actualizaron drivers y firmware según fue necesario.
Instalar, configurar y administrar los equipos activos de la red de datos de la Entidad, actualizar mapas de red de cada unidad.	Configurar switches, routers y otros equipos de red. Actualizar mapas de red según cambios en la infraestructura. Monitorear el funcionamiento de la red.	Se configuraron switches, routers y otros equipos de red. Se actualizaron mapas de red según cambios en la infraestructura. Se monitoreó el funcionamiento de la red.
Realizar indicador de mantenimientos preventivos y correctivos de manera mensual.	Elaborar indicadores de cumplimiento de mantenimientos. Analizar tendencias y proponer mejoras. Presentar reportes mensuales a la coordinación.	Se elaboraron indicadores de cumplimiento de mantenimientos. Se analizaron tendencias y se propusieron mejoras. Se presentaron reportes mensuales a la coordinación.

MIGUEL MOJICA MUGNO
79625066
Supervisor

Constancia virtual de la cuenta de cobro aprobada por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Todos los derechos reservados de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E..
Copyright © 2021

Copia Certificada
Subred Suroccidente