INFORME No. 02

CONTRATO:	N° 141	DEL AÑO:	2025
CONTRATISTA:	ENERGY 8 NETWORK S.AS	C.C. / C.E. /NIT No.:	901.297.927-5
OBJETO:	ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.		
PERIODO DEL INFORME:	FEBRERO DE 2025		

EJECUCIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO

VALOR DEL CONTRATO	VALOR FACTURADO	FECHA DEL INFORME	SALDO	FACTURA
74.679.120,00	37.339.560,00	FEBRERO DE 2025	37.339.560,00	FE - 47
37.339.560,00	NO APLICA	MARZO DE 2025	74.679.120,00	ADICION NRO. 1
112.018.680,00	37.339.560,00	MARZO DE 2025	37.339.560,00	FE - 49

COMPONENTE TÉCNICO

El contratista dio cumplimiento a las obligaciones pactadas de acuerdo la verificación de ejecución de las actividades:

ITEM	ACTIVIDADES PACTADAS *	ACTIVIDADES Y/O PRODUCTOS ALCANZADOS EN DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES	VERIFICACIÓN EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES (CUMPLE)				FUENTE DE VERIFICACIÓN
			T (1)	P (2)	N (3)	NA (4)	
1	Garantizar la configuración y funcionamiento de la plataforma, Call center y puestos de trabajo permitiendo en caso necesario la correspondiente validación por parte de la Entidad.	El contratista realizó la configuración y funcionamiento de la plataforma, Call Center en 14 puestos de trabajo.	X				Certificación del coordinador del servicio. \\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\141_CONTACT_CENTER\Ejecución\ENERO_2025\PRODUCTO 1
2	El contratista debe garantizar la prestación del servicio cumpliendo con el indicador del 99.6% de disponibilidad, lo cual deberá ser certificado por el coordinador del servicio.	El contratista garantizó la prestación del servicio; disponibilidad de servidor y plataforma, cumpliendo con el indicador del 99.7% de disponibilidad, y de acuerdo a certificación del coordinador del servicio de consulta externa para el mes de Febrero de 2025	X				Certificación del coordinador del servicio. Certificación proveedor Los informes se entregan a contratación para archivo en carpeta física de contrato 141-2025 \\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\141_CONTACT_CENTER\Ejecución\FEBRERO_2025\PRODUCTO 2. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD
3	Garantizar el servicio de soporte remoto 5 x 8 y de ser	El contratista garantizó el servicio de soporte remoto 5	X				INFORME DE SOPORTE 5X8 generando a este último un reporte

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

ITEM	ACTIVIDADES PACTADAS *	ACTIVIDADES Y/O PRODUCTOS ALCANZADOS EN DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES	VERIFICACIÓN EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES (CUMPLE)				FUENTE DE VERIFICACIÓN
			T (1)	P (2)	N (3)	NA (4)	
	necesario presencial para solución de problemas relacionados con el software, callcenter, equipos de cómputo, teléfonos IP, servidor y demás dispositivos pactados en el contrato; generando y presentando en el informe de gestión un reporte de los casos atendidos y gestionados.	x 8 para solución de problemas relacionados con el software, callcenter, equipos de cómputo, teléfonos IP, Gateway, servidor y demás dispositivos. Para el mes de Febrero 2025 se escalaron 6 casos lo cuales fueron atendidos y cerrados dentro de los ANS establecidos.					mensual de los casos atendidos y gestionados. Los informes se entregan a contratación para archivo en carpeta física de contrato 141-2025 \\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\141_CONTACT_CENTER\Ejecución\FEBRERO_2025\PRODUCTO 3. INFORME DE SOPORTE 5X8
4	Garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo cuando haya lugar, de los equipos, computadores y dispositivos pactados en el contrato, así como el cambio y/o reemplazo cuando alguno de ellos presente fallas que no se puedan solucionar con el soporte.	El contratista realizó mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo a solicitudes, de los equipos, computadores y dispositivos pactados en el contrato. Para este periodo realizó 3 actividades de mantenimiento correctivo en el manejo de la plataforma.	X				INFORME DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS COMPUTADORES Y DISPOSITIVOS Los informes se entregan a contratación para archivo en carpeta física de contrato 141-2025 \\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\141_CONTACT_CENTER\Ejecución\FEBRERO_2025\PRODUCTO 4. INFORME DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
5	Realizar la generación, interpretación y análisis de la información de interés para el servicio mediante un reporte con las estadísticas con las correspondientes recomendaciones dirigidas al coordinador del servicio acorde con las especificaciones técnicas.	El contratista realizó la generación, interpretación y análisis de la información de interés para el servicio mediante un reporte el cual fue entregado a la coordinación del servicio de call center; así mismo entrega anexo con estadística correspondiente del mes de Febrero 2025	X				INFORME DE ANALISIS DE LA INFORMACION. Los informes se entregan a contratación para archivo en carpeta física de contrato 141-2025 \\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\141_CONTACT_CENTER\Ejecución\FEBRERO_2025\PRODUCTO 5. INFORME ANALISIS
6	Presentar el informe de gestión con las actividades desarrolladas objeto del contrato.	El Contratista realiza informe de avance con las recomendaciones sobre la ejecución del contrato.	X				\\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\141_CONTACT_CENTER\Ejecución\FEBRERO_2025\PRODUCTO 6. INFORME DE AVANCE

(1). Se cumplió en su totalidad la actividad definida
(2). Se cumplió parcialmente la actividad definida y permite su cumplimiento total en los siguientes reportes
(3). Fue requerida la actividad, pero no se evidenció su realización en el periodo.
(4). No fue requerida para el periodo, luego no aplica reporte.

EL SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 141 DE 2025

HACE CONSTAR:

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Que, ENERGY 8 NETWORK S.AS, presentó INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES OBJETO DEL CONTRATO ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, para el **Pago Nro.** 2; el cual fue certificado por la coordinación de apoyo servicios de salud y el Profesional de sistemas como apoyo a la supervisión

Desde la supervisión se revisa informe de actividades donde se observa la gestión realizada durante este periodo cumpliendo a satisfacción las actividades reportadas en el informe presentado por el contratista y que corresponden a las actividades contratadas y se ejecutaron de acuerdo con la tabla anterior.

En el presente informe se encuentran anexos el informe entregado por el contratista y se evidencia que dichas actividades corresponden a las contratadas.

PERSONA NATURAL			PERSONA JURÍDICA		
DOCUMENTO	CUMPLE	NO CUMPLE	DOCUMENTO	CUMPLE	NO CUMPLE
PAGO INTEGRAL DE SEGURIDAD SOCIAL			FACTURA	X	
CUENTA DE COBRO			CERTIFICACIÓN DE ÁREA TÉCNICA	X	
INFORME DE ACTIVIDADES			CERTIFICACIÓN DE REVISOR FISCAL Y/O REPRESENTANTE LEGAL SOBRE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL	X	
			INFORME DE ACTIVIDADES	X	

Las actividades reportadas en el informe presentado por el contratista corresponden a las actividades contratadas y se ejecutaron a cabalidad.

En consecuencia, el valor a pagar al contratista es de **TREINTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS M/CTE ($ 37.339.560,00).**

Se deja constancia que lo anterior no exime de futuros requerimientos por responsabilidad del orden legal, fiscales, penales etc. derivados de actuaciones en este contrato.

En constancia, se firma para efectos de pago.

ADRIANA XIMENA GALINDO SANDOVAL
Subgerente Servicios de salud
SUPERVISOR

GLORIA YANETH MANRIQUE ABRIL
Asesora desarrollo de Servicios de Salud
SUPERVISOR

TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
Coordinadora Apoyo servicios de salud

MARBIZ SAID DUCUARA AMADO
Coordinador Tecnologías de la Información

C.C. Carpeta del contrato
laboró: Karenth Jiménez S.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

LA SUSCRITA COORDINADORA DE APOYO SERVICIOS DE SALUD DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

CERTIFICA QUE:

El proveedor **ENERGY 8 NETWORK SAS**, identificado con Nit: **901.297.927-5** a contrato Nro. 141 de 2025, cuyo objeto es **ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACION, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA EL E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA,** garantizó la prestación del servicio del contac center durante el mes de **FEBRERO** de 2025.

ACTIVIADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Entrega, instalación y configuración de catorce (14) Desktop / Todo en 1 con la siguiente configuración: Mínimo 19" SFF: Mínimo Procesador Core I7 2,9 GHz; 7a Generación RAM: Mínimo 12 Gigas; DDR4; Disco Duro: Mínimo 480Gb Estado Sólido Tarjeta de red: Inalámbrica Incluida Cámara web: Incorporada o Externa USB; 5MP; micrófonos integrados Puerto de red: RJ45; 10/100/1000 integrada en la board Puertos USB: Mínimo 2 Incluidos Conector 3.5 mm para conectar diademas/ auricular/audífonos Soporte: Base con altura ajustable Teclado: Mínimo Español estándar USB Mouse: Mínimo Scroll óptico USB Windows: Mínimo 10 Pro-64 bits Antivirus: Mínimo Licencia de McAfee Endpoint Protection Essential for SMB (On Cloud) MSP - TSH - MO Office: Mínimo 2013 Estándar	N/A	
Catorce (14) puestos de trabajo de 120x60cm, con división de vidrio, cajonera metálica de tres (3) gavetas y silla Estambul.	N/A	
Mesa para impresora de 60x60.	N/A	
Mueble para archivo de 80cm de frente x 180cm de alto x 60cm de fondo.	N/A	
Adecuación en el mobiliario con el espacio y el punto de red de datos y	N/A	

eléctrico del equipo de cómputo, y entregar organizado y protegido los cables.		
El proponente deberá impartir capacitación con el fin de garantizar que todos los agentes conozcan, manejen y tengan entrenamiento sobre el funcionamiento del centro de contacto. 1. Realizar evaluación de la formación y hacer refuerzos sobre cada temática de tal manera que se garantice el nivel de conocimientos exigidos para la correcta operación. 2. Toda capacitación será impartida bajo previa aprobación y coordinación.	X	
El proponente debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida).	X	
El proponente debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses.	X	
El proponente debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención correo electrónico, Web, chat.	X	

En constancia se firma para efectos de pago, en Tunja en el mes de marzo de 2025.

TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
Coordinadora Apoyo servicios de salud
E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja

en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE							
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 901297927	5	ENERGY 8 NETWORK	B - MENOS DE 200 COTIZANTES	BOGOTA	CALLE 164 # 62-42 IN 2 OF 302	BOGOTA-BOGOTA D.E.	3212106227	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-01	2025-02	1291535439	9482226579	E	2025/02/07	2025/02/25	BANCO DAVIVIENDA	18	$2,481,900

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO				PENSION			SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Sucursal: BOGOTA (3 Afiliados)					$10,000,000	$1,600,000			$10,000,000	$400,000			$10,000,000	$400,000			$10,000,000	$52,300		$0	$0
Centro de Trabajo: BOGOTA (3 Afiliados)					$10,000,000	$1,600,000			$10,000,000	$400,000			$10,000,000	$400,000			$10,000,000	$52,300		$0	$0
Ciudad: BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (3 Afiliados)					$10,000,000	$1,600,000			$10,000,000	$400,000			$10,000,000	$400,000			$10,000,000	$52,300		$0	$0
1	CC	1010229144	HURTADO KATHERINE	230201	30	$2,000,000	$320,000	EPS017	30	$2,000,000	$80,000	CCF22	30	$2,000,000	$80,000	14-11	30	$2,000,000	$10,500	30	$0	$0
2	CC	74324264	OCHOA CAMILO	25-14	30	$5,000,000	$800,000	EPS005	30	$5,000,000	$200,000	CCF22	30	$5,000,000	$200,000	14-11	30	$5,000,000	$26,100	30	$0	$0
3	CC	1019135073	OCHOA FEDERICO	230201	30	$3,000,000	$480,000	EPS005	30	$3,000,000	$120,000	CCF22	30	$3,000,000	$120,000	14-11	30	$3,000,000	$15,700	30	$0	$0
Total	**Afiliados(3)**					$10,000,000	$1,600,000			$10,000,000	$400,000			$10,000,000	$400,000			$10,000,000	$52,300		$0	$0



INFORME DE SOPORTE Y GARANTÍA

Este documento describe los casos, condiciones de soporte y garantía para la solución de Comunicaciones Unificadas y Contact Center del Hospital Universitario San Rafael de Tunja, sus horarios de atención, procedimientos, recursos, prioridades y obligaciones por parte del equipo de Soporte de Energy 8 Network SAS, en adelante E8N durante el mes de **febrero del 2025**

MODALIDAD 5X8	MODALIDAD 7X24
Modalidad de atención: 5x8	Modalidad de atención: 24x7
Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm jornada continua y días hábiles	Horario de atención: Domingo a domingo, jornada continua.
Tiempo de atención: 2 horas fallas menores	Tiempo de atención: 2 horas fallas menores
Tiempo de atención: 6 horas fallas mayores	Tiempo de atención: 6 horas fallas mayores
Atención casos de soporte Nivel 1,2 y 3 directamente con E8N y estará definido su alcance en el contrato de servicio.	Atención casos de soporte Nivel 1, 2 y 3 directamente con E8N yestará definido su alcance en el contrato de servicio.
Falla menor: es una falla que implique menos del 10% de la operación.	Falla menor: es una falla que implique menos del 10% de la operación.
Falla mayor: implica una falla en más del70% de la operación.	Falla mayor: implica una falla en más del70% de la operación.
Contacto telefónico ilimitado	Contacto telefónico ilimitado
Contacto vía email ilimitado	Contacto vía email ilimitado
Soporte vía remota vía Chat ilimitado	Soporte vía remota vía Chat ilimitado
Actualización de Software en versiones.	Actualización de Software en versiones.
Soporte presencial en Tunja autorizada o solicitada por el cliente de acuerdo a la falla	Soporte presencial en Tunja autorizada o solicitada por el cliente de acuerdo a la falla
Se debe presentar cronograma de mantenimiento; para el servicio programado de los mantenimientos con una anticipación de 48 horas antes de la intervención.	Se debe presentar cronograma de mantenimiento; para el servicio programado de los mantenimientos con una anticipación de 48 horas antes de la intervención.

El proveedor garantiza el servicio de comunicaciones con disponibilidad 5x 8 y 7*24 horas del día, acorde con las necesidades de la operación; incluye servicio de SBC (sesión border controller) para garantizar la seguridad de las comunicaciones VoIP. Ambas aplicaciones deben funcionar en un mismo servidor que permita la configuración en la red mediante VLANs, las cuales separan internamente los servicios de la plataforma con los servicios del operador telefónico que proporciona las troncales SIP de la Entidad conectadas directamente sobre el servidor.

MATRIZ DE ESCALAMIENTO

NIVEL	NOMBRE	MEDIO DE CONTACTO
1 - 2	Camilo Ochoa 3212106227 c.ochoa@e8n.com.co	Chat, Voz, Mail
3	Federico Ochoa 3133464953 f.ochoa@e8n.com.co	Chat, Voz, Mail

RESUMEN CASOS SOPORTE PERIODO 6

TIPO/PRIORIDAD	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN /NIVEL	RECIBIDOS	RESUELTOS /CERRADOS
CONSULTA	2	1	2	2
SOLICITUD	1	1	1	1
INCIDENCIA	3	2	3	3
FALLO GENERAL	0	0	0	0
TOTAL	6			

GESTION DEL SERVICIO DE SOPORTE

ANS: Resolución de casos en 48 horas hábiles
Meta: 80%

INDICADOR:

$$\frac{\text{Cantidad de incidentes completados dentro de los ANS pactados}}{\text{Total de incidentes completados en el periodo}}$$

CUMPLIMIENTO ANS:

$$\frac{\text{Cantidad de incidentes completados dentro de los ANS pactados}}{\text{Total de incidentes completados en el periodo}}$$

6/6 = 100

Detalles de soporte:

Numero de casos	3
Casos resueltos	3
Tiempo promedio de respuesta	37 minutos
Casos que afectaron las disponibilidad del servicio	3
Horas de indisponibilidad parcial	3
Horas de inidsponibilidad general	1,13

fecha de reporte	#tiket	Reporte	Fecha de respuest	Responsable	Respuesta	Fecha de cierre	Tipificaci
03-02-2025 / 3:32 pm	Reporte por whatsapp	Solicitud de informe de operación del mes de Enero.	04-02-2025 / 8:42 am	Federico Ochoa	Se realza el informe de operación y se envía a la coordinadora de contac center	10-02-2025 / 5:16 pm	Solicitud
12-02-2025 / 3:38 pm	Reporte por whatsapp	No salen llamadas desde la extension de victor y vanessa	12-02-2025 / 3:39 pm	Federico Ochoa	Se verifica el estado de las extension evidencaindo inconpativilada en los protocolos salientes, se restablece el protocolo original y se restablece la salida de llamadas	12-02-2025 / 3:49 pm	Incidente
19-02-2025 / 8:47 am	Reporte por whatsapp	No ingresan llamadas al sistema del call center	19-02-2025 / 8:48 am	Federico Ochoa	Se realiza la validacion genelar del sistema evidencaindo inconvenientes de comunicación con el operador telefonico "Claro", se escala el incidente con el operador soliciando prioridad en la atencion.	19-02-2025 / 10:00 am	Incidente
19-02-2025 / 2:46 pm	Reporte por whatsapp	La extension de gabriela no permite el ingreso al modulo de agente	19-02-2025 / 2:51 pm	Federico Ochoa	Se realiza la validacion de la extensión evidenciando un inconveniente con los cookies y datos de navegacion del buscador google en el dispositivo, se ingresa remoto para borrar los datos de navegacion y resolver el inconveniente. No se cataloga como incidente ya que este es el funcionamiento normal del buscador de google	19-02-2025 / 3:11 pm	Consulta
20-02-2025 / 3:22 pm	Reporte por whatsapp	No estan ingresando llamadas al contac center	20-02-2025 / 3:42 pm	Federico Ochoa	Se Verifica el estado general del sistema evidenciando funcionamiento correcto sin falla alguno, se realizan llamadas de prueba a la linea del call center para evidenciando el correcto funcionamiento del sistema, se notifica a la coordinadora del contac center que en ese momento no hay solicitudes de llamadas entrantes.	20-02-2025 / 3:42 pm	Consulta
26-02-2025 / 11:48 am	Reporte por whatsapp	La extension de gabriela y victor no permite la salida de llamadas	26-02-2025 / 11:51 am	Federico Ochoa	Se verifica el estado de las extension evidencaindo inconpativilada en los protocolos salientes, se restablece el protocolo original y se restablece la salida de llamadas	26-02-2025 / 4:53 pm	Incidente

Nota: Se aclara que para la incidencia de la plataforma 3cx ocurrida el 10 de febrero se realiza un informe detallado explicando las causas y las medidas correctivas correspondientes a solicitud de la entidad. Dicho informe lo pueden encontrar en el documento “REPORTE FALLA 3CX 10-02-2025”.

Camilo E Ochoa

CAMILO ERNESTO OCHOA MARTINEZ
Contratista
ENERGY 8 NETWORK S.A.S

Disponibilidad de servicio FEBRERO					
Item	Criterios a evaluar	Porcentaje	Horas del mes	Horas de servicio	Resultado
1	**Funcionalidad afectada**: Si el problema afecta a funciones críticas del servicio, como la capacidad de realizar llamadas entrantes y salientes, o acceder a funciones clave de la plataforma de telefonía IP.	30%	720	719	215,7
2	**Causa del problema:** Considera la causa raíz del problema. Por ejemplo, si el problema se debe a una interrupción en el proveedor de servicios de telefonia ip, un fallo en el hardware o software del servidor, o un error en la configuración del contac center afecte totalmente la operacion del contac center.	40%	720	717	286,8
3	**Tiempo de respuesta y resolución:** Si el tiempo de respuesta para abordar y resolver el problema es mayor a 12 horas, Si el tiempo de solucion de problemas es mayor a 2 días.	30%	720	720	216
				TOTAL	718,5
				DISPONIBILIDAD %	**99,79166667**

dias del mes	28
horas del dia	24
horas del mes	720

Camilo E Ochoa

RL: Camilo Ochoa
ENERGY 8 NETWORK S.A.S

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

INFORME DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LOS EQUIPOS, COMPUTADORES Y DISPOSITIVOS

"ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA."

ENERGY 8 NETWORK SAS
NIT: 901.297.927 - 5
COMERCIAL@E8N.COM.CO

Resumen:

Durante el mes de febrero de 2025 Se realizaron los apoyos necesarios para que el personal de hospital estuvieran capacidad de utilizar y darle manejo a la plataforma de Contac center. Se realizo la entrega de las extensiones del directorio mediante la plataforma 3CX a solicitud del cliente.

También se aclara que los mantenimientos correctivos están estipulados dentro del "informe de soporte 5X8" ya que estos se manejan mediante tikets escalables que miden el tiempo de respuesta y la efectividad de respuesta, sin embargo, en este informe también los encontrarán

A continuación, se muestran a detalle cada uno de los sucesos que ameritaron mantenimiento preventivo y correctivo durante el mes en cuestión.

Detallado de mantenimiento correctivo

Descripción general:

Durante mes de febrero del 2025 se evidenciaron 3 casos reportados por la coordinadora del call center, estos casos hacen referencia a fallas del sistema que ameritaron un mantenimiento correctivo durante el periodo en cuestión, cabe aclara que los mantenimientos correctivos que se realizaron fueron diagnosticados detalladamente para evitar que se vuelvan a presentar. También pueden encontrar el histórico de estos casos en el informe de soporte 5X8, ya que hacen parte tanto del servicio de soporte como del servicio de mantenimiento correctivo. Adicionalmente se realiza el reporte detallado para la falla del sistema 3cx ocurrida el 10 de febrero que encontrarán en el documento "REPORTE FALLA 3CX 10-02-2025".

Numero de casos	3
Casos resueltos	3
Tiempo promedio de respuesta	37 minutos
Casos que afectaron las disponibilidad del servicio	3
Horas de indisponibilidad parcial	3
Horas de inidsponibilidad general	1,13

fecha de reporte	#tiket	Reporte	Fecha de respuest	Responsable	Respuesta	Fecha de cierre	Tipificacio
12-02-2025 / 3:38 pm	Reporte por whatsapp	No salen llamadas desde la extension de victor y vanessa	12-02-2025 / 3:39 pm	Federico Ochoa	Se verifica el estado de las extension evidencaindo inconpativilada en los protocolos salientes, se restablece el protocolo original y se restablece la salida de llamadas	12-02-2025 / 3:49 pm	Incidente
19-02-2025 / 8:47 am	Reporte por whatsapp	No ingresan llamadas al sistema del call center	19-02-2025 / 8:48 am	Federico Ochoa	Se realiza la validacion genelar del sistema evidencaindo inconvenientes de comunicación con el operador telefonico "Claro", se escala el incidente con el operador soliciando prioridad en la atencion.	19-02-2025 / 10:00 am	Incidente
26-02-2025 / 11:48 am	Reporte por whatsapp	La extension de gabriela y victor no permite la salida de llamadas	26-02-2025 / 11:51 am	Federico Ochoa	Se verifica el estado de las extension evidencaindo inconpativilada en los protocolos salientes, se restablece el protocolo original y se restablece la salida de llamadas	26-02-2025 / 4:53 pm	Incidente

Camilo E Ochoa

CAMILO ERNESTO OCHOA MARTINEZ
Contratista
ENERGY 8 NETWORK S.A.S

ENERGY 8 NETWORK
DIVERSE INTELLIGENCE

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

REPORTE DE FALLO 3CX
(10 – 02 – 2025)

"ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA."

ENERGY 8 NETWORK SAS
NIT: 901.297.927 – 5
COMERCIAL@E8N.COM.CO

ENERGY NETWORK
DIVERSE INTELLIGENCE

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Se detectó una falla en el licenciamiento de la herramienta 3CX, la cual provocó la eliminación de varios usuarios y sus respectivos historiales de chat. El incidente ocurrió cuando el sistema realizó una verificación automática de licencias, proceso en el cual detectó inconsistencias en la activación. Como resultado, la plataforma interpretó que ciertos usuarios no contaban con licenciamiento válido y procedió a eliminarlos junto con toda la información asociada a sus perfiles, incluyendo contactos, configuraciones y conversaciones almacenadas en el historial de chat.

El incidente ocurrió cuando el sistema realizó una verificación automática de licencias, proceso en el cual detectó inconsistencias en la activación. Como resultado, la plataforma interpretó que ciertos usuarios no contaban con licenciamiento válido y procedió a eliminarlos junto con toda la información asociada a sus perfiles, incluyendo contactos, configuraciones y conversaciones almacenadas en el historial de chat.

Los usuarios afectados comenzaron a reportar el problema tras notar que no podían acceder a la plataforma y que los chats históricos habían desaparecido. Esto generó una interrupción en la comunicación interna y afectó la gestión de interacciones entre usuarios de la plataforma.

2. IMPACTO

- Eliminación de cuentas de usuario en 3CX.
- Pérdida de historiales de chat y datos asociados.
- Interrupción en la comunicación interna y con clientes.

3. CAUSA RAÍZ

El problema se originó debido a una irregularidad en la validación de licencias dentro de la plataforma 3CX. Al momento de la renovación o validación de licencias, el sistema interpretó incorrectamente los datos de activación, lo que resultó en la eliminación automática de usuarios no reconocidos por el sistema.

4. ACCIONES TOMADAS

- Se realizó un diagnóstico inicial para identificar la causa del problema.
- Se contactó al fabricante de 3CX para reportar el incidente y solicitar asistencia.
- Se restauraron los usuarios afectados a partir de copias de seguridad disponibles, sin embargo, se continua con le inspección exhaustiva para restaurar la totalidad de los usuarios.
- Se implementaron medidas para evitar la ocurrencia de este tipo de fallas en el futuro, como la revisión manual del estado de licenciamiento antes de cualquier actualización o renovación.

5. ACCIONES FUTURAS

- Realizar auditorías periódicas del licenciamiento en la plataforma 3CX.
- Configurar alertas tempranas para detectar problemas de validación de licencias.
- Implementar copias de seguridad más frecuentes para minimizar la pérdida de datos en caso de incidencias futuras.

ENERGY 8 NETWORK
DIVERSE INTELLIGENCE

6. ESTADO ACTUAL

El servicio ha sido restablecido y los usuarios han sido reincorporados. Se continúan realizando verificaciones para garantizar la estabilidad del sistema. Los usuarios que quedaron por fuera de la copia de seguridad se están subiendo manualmente asegurando el restablecimiento total de la información.

Camilo E Ochoa

CAMILO ERNESTO OCHOA MARTINEZ
Contratista
ENERGY 8 NETWORK S.A.S

ENERGY 8 NETWORK SAS
CLLE 164 No 62-42
Bogotá D.C.
Móvil +57 3174973346
comercial@e8n.com.co
www.e8n.com

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

INFORME DE GENERACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN FEBRERO

ENERGY 8 NETWORK SAS
NIT: 901.297.927-5
COMERCIAL@E8N.COM.CO
FEBRERO, 2025

ENERGY 8 NETWORK SAS
CLLE 164 No 62-42
Bogotá D.C.
Móvil +57 3174973346
comercial@e8n.com.co
www.e8n.com

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. LLAMADAS ENTRANTES CALL CENTER: 3
3. NIVEL DE ATENCIÓN – CALL CENTER: 3
4. LLAMADAS ATENDIDAS EN INTERVALOS DE CONTESTACIÓN: 4
5. IDENTIFICACIÓN DE LAS LLAMADAS PERDIDAS EN LAS DIFERENTES INSTANCIAS DE LA LLAMADA: 5
6. PROMEDIO DE AGENTES: 6
7. TIEMPOS POR AGENTE: 7
8. PAUSAS POR AGENTE: 7
9. LLAMADAS ATENDIDAS Y PERDIDAS POR AGENTE 8
10. CHATS ENTRANTES – PÁGINA WEB: 8
11. OCUPACIÓN IVR: 9
12. TRÁFICO POR HORAS: 10
13. OBSERVACIONES: 10

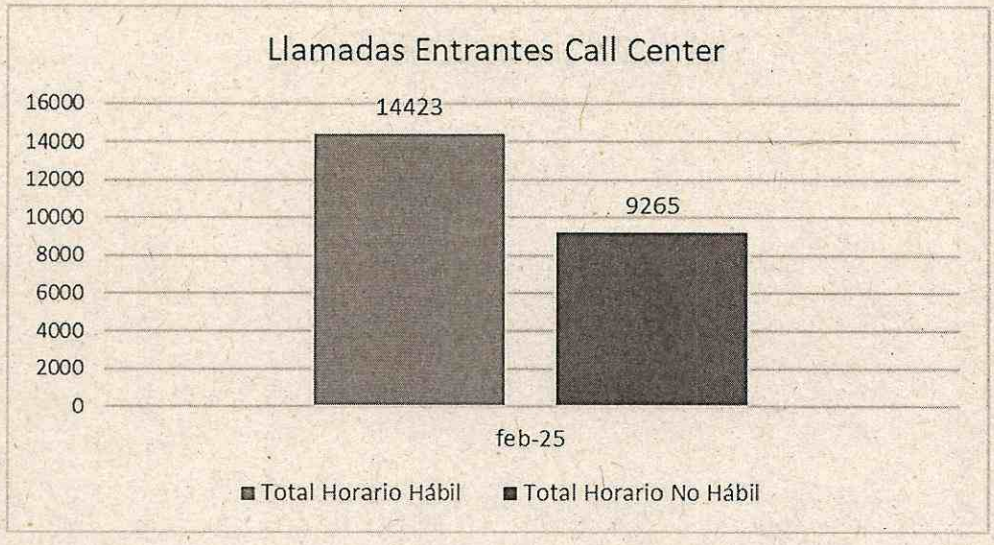
ENERGY 8 NETWORK SAS
CLLE 164 No 62-42
Bogotá D.C.
Móvil +57 3174973346
comercial@e8n.com.co
www.e8n.com

1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer los incidentes radicados y los volúmenes, niveles de servicio y datos estadísticos reportados por la plataforma de omnicanalidad Fidelity Cloud entre el 01 y el 28 de febrero de 2025.

2. LLAMADAS ENTRANTES CALL CENTER:

LLAMADAS ENTRANTES CALL CENTER			
Mes	**Total Horario Hábil**	**Total Horario No Hábil**	**Total Llamadas Entrantes**
Febrero	14423	9365	23688

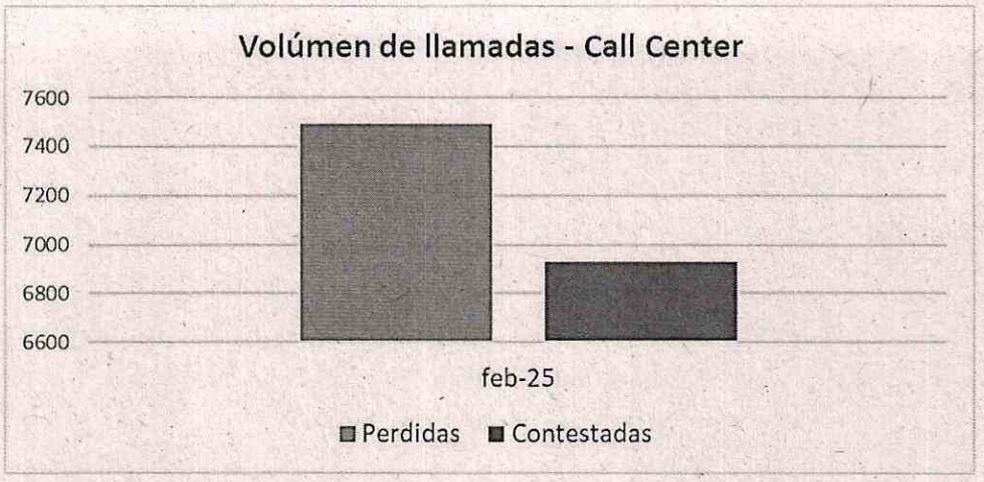


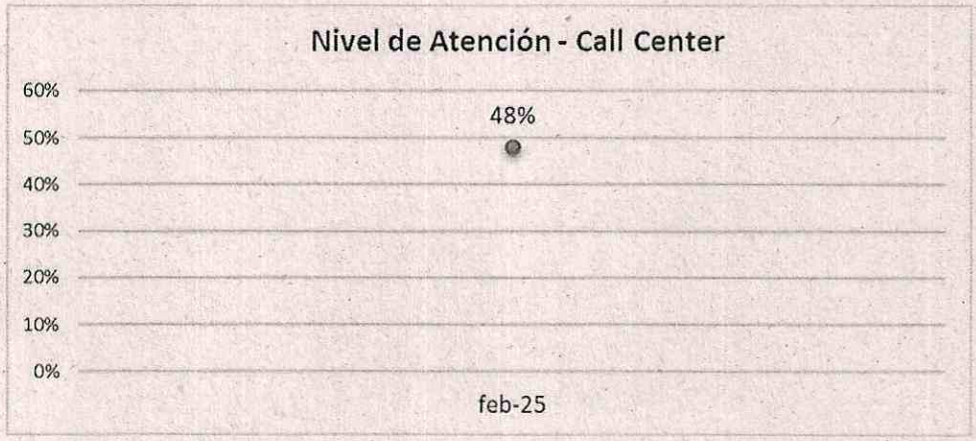
Del 01 al 28 de febrero de 2025 ingresaron en total 23688 llamadas al Call Center, de las cuales el **61%** se registraron en horario hábil y el **39%** en horario no hábil, fines de semana y festivos.

3. NIVEL DE ATENCIÓN – CALL CENTER:

NIVEL DE ATENCION - CALL CENTER – HORARIO HÁBIL				
Mes	**Total llamadas**	**Perdidas**	**Contestadas**	**% Nivel Atención**
Febrero	14423	7493	6930	48%

ENERGY 8 NETWORK SAS
CLLE 164 No 62-42
Bogotá D.C.
Móvil +57 3174973346
comercial@e8n.com.co
www.e8n.com





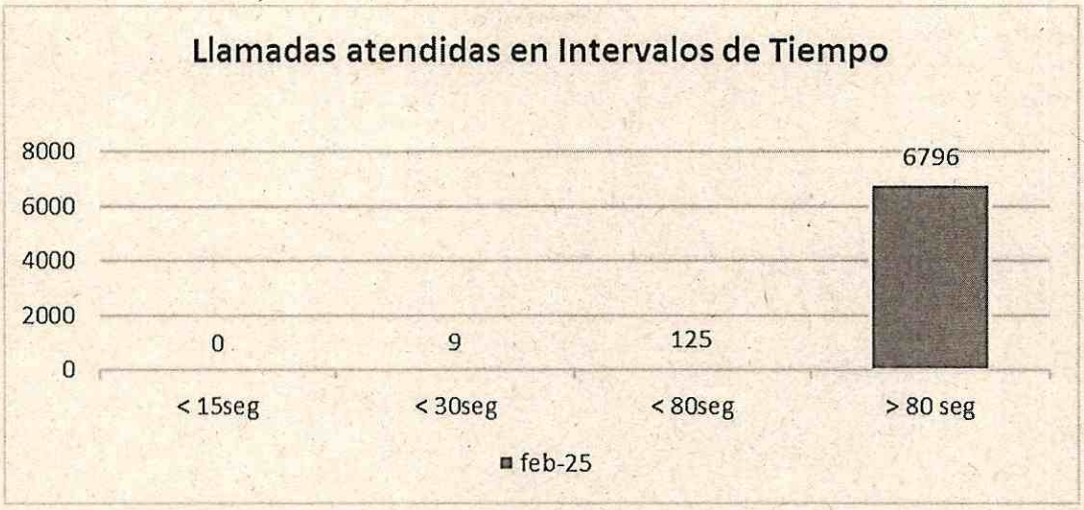
Para el periodo comprendido entre el 01 y el 28 de febrero de 2025 se visualiza que en promedio el **52%** de las llamadas entrantes **no fueron contestadas**. Se hace la aclaración que, para no afectar este indicador, solo se están teniendo en cuenta las llamadas ingresadas al call center en horario hábil.

La cantidad de llamadas perdidas es superior a la cantidad de llamadas contestadas. Por lo que se identifica un desmejoramiento en el comportamiento de la operación mensual.

4. LLAMADAS ATENDIDAS EN INTERVALOS DE CONTESTACIÓN:

Llamadas atendidas en intervalos – Horario Hábil				
Mes	**< 15seg**	**< 30seg**	**< 80seg**	**> 80 seg**
Febrero 2025	0	9	125	6796

ENERGY 8 NETWORK SAS
CLLE 164 No 62-42
Bogotá D.C.
Móvil +57 3174973346
comercial@e8n.com.co
www.e8n.com



Cómo se observa en la gráfica, de las 6930 llamadas contestadas, el 98,07% fueron atendidas después de los 80 segundos en que comenzaron a timbrar a un agente. Los intervalos menores a 15, 30 e inferiores a 80 segundos, no tuvieron cifras significativas.

5. IDENTIFICACIÓN DE LAS LLAMADAS PERDIDAS EN LAS DIFERENTES INSTANCIAS DE LA LLAMADA:

Llamadas Perdidas en Instancias de llamada – Horario Hábil			
Mes	**Bienvenida**	**En espera**	**En agente**
Febrero 2025	1582	5756	155



ENERGY 8 NETWORK SAS
CLLE 164 No 62-42
Bogotá D.C.
Móvil +57 3174973346
comercial@e8n.com.co
www.e8n.com

De las 7493 llamadas perdidas en horario hábil, el 21.11% fueron colgadas por el usuario en el mensaje de bienvenida, el 76.82% en la cola de espera y el 2.07% en agente.

6. PROMEDIO DE AGENTES:

Para el periodo evaluado, **el promedio diario de agentes es de 9**. De los 14 agentes configurados en el sistema únicamente están en servicio 9 por día.

Agentes en servicio por fecha	
Fecha	**No. Agentes**
3/02/2025	9
4/02/2025	9
5/02/2025	8
6/02/2025	9
7/02/2025	7
10/02/2025	9
11/02/2025	8
12/02/2025	9
13/02/2025	9
14/02/2025	7
17/02/2025	9
18/02/2025	10
19/02/2025	10
20/02/2025	10
21/02/2025	8
24/02/2025	8
25/02/2025	9
26/02/2025	10
27/02/2025	9
28/02/2025	8
Promedio de agentes por día	**9**

ENERGY 8 NETWORK SAS
CLLE 164 No 62-42
Bogotá D.C.
Móvil +57 3174973346
comercial@e8n.com.co
www.e8n.com

7. TIEMPOS POR AGENTE:

Agente	Hablando	T. registrado	Sin actividad
ChatWeb Husrt	00:18:35	9.12:47:36	9.12:40:26
Derly Yiseth TaveraTolosa	2.00:49:35	1.21:08:49	00:43:09
Ethna Alarcon	2.14:40:41	15.09:22:15	02:25:36
Gabriela Garcia	2.09:14:20	2.06:38:48	00:46:19
Karen Dayana Gómez Mendoza	2.05:47:31	2.04:03:20	00:09:50
Liliana Maria Vargas Gomez	2.14:05:43	2.13:14:00	00:20:53
Maria Zoreth Sandoval	2.00:31:53	2.08:14:24	01:40:00
Marisol Pinzon	02:22:44	00:00:00	00:00:00
Marlen Pamplona Vanegas	2.20:13:28	2.23:02:45	01:01:51
Oscar Mauricio Martinez Bautista	2.12:03:56	2.04:46:59	00:03:18
Sandra Patricia Paez	02:24:35	02:33:48	00:00:58
Vanessa Rodríguez	1.10:11:35	00:00:00	00:00:00
Victor Alfonso	1.07:33:23	00:02:41	00:00:00
Zuleima Oicata	2.11:29:17	2.14:55:25	00:20:41
Totales	**24.15:47:16**	**44.00:50:50**	**9.20:13:01**

8. PAUSAS POR AGENTE:

Agente	Tiempo Registrado	Tiempo en Pausa	% Pausas	Sistema/Otras		Almuerzo		Break_Mañana		Break_PM	
ChatWeb Husrt	9.02:55:32	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
rly Yiseth TaveraTolosa	1.21:08:49	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
Ethna Alarcon	15.09:22:15	2.07:16:21	15%	00:00:03	0%	07:19:00	13%	1.23:57:18	87%	00:00:00	0%
Gabriela Garcia	2.06:38:48	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
IA SOFIA PEREZ PEREZ	00:00:00	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
Dayana Gómez Mendoza	2.04:03:20	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
na Maria Vargas Gomez	2.13:14:00	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
Maria Zoreth Sandoval	2.08:14:24	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
Marisol Pinzon	00:00:00	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
rlen Pamplona Vanegas	2.23:02:45	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
Mauricio Martinez Bautista	2.04:46:59	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
Paula Barrera	00:00:00	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
Sandra Neira	00:00:00	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
Sandra Patricia Paez	02:33:48	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
Vanessa Rodríguez	00:00:00	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
Victor Alfonso	00:02:41	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
Zuleima Oicata	2.14:55:25	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
Melissa Bermudez Guarin	00:00:00	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%
aura Catalina Cetina	00:00:00	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%	00:00:00	0%

Tal como se puede visualizar en la tabla anterior, los agentes registran el mayor porcentaje de sus pausas en el break de la mañana y seguidamente en el almuerzo. Sin embargo, se hace la observación de que muchos agentes no tienen registrados tiempos en pausa.

ENERGY 8 NETWORK SAS
CLLE 164 No 62-42
Bogotá D.C.
Móvil +57 3174973346
comercial@e8n.com.co
www.e8n.com

9. LLAMADAS ATENDIDAS Y PERDIDAS POR AGENTE

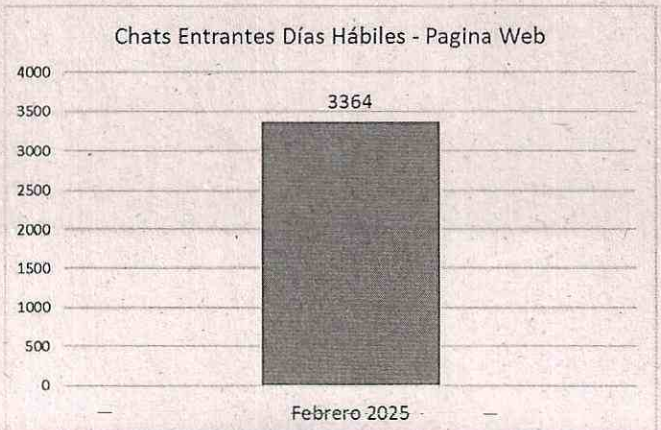
Agente	Entrantes		Salientes	
	Atendidas	Perdidas	Atendidas	Perdidas
ChatWeb Husrt	3	1	0	0
Derly Yiseth TaveraTolosa	722	1	142	159
Ethna Alarcon	1018	432	122	28
Gabriela Garcia	836	23	226	204
Karen Dayana Gómez Mendoza	967	23	245	270
Liliana Maria Vargas Gomez	1358	33	196	167
Maria Zoreth Sandoval	1134	273	287	250
Marisol Pinzon	0	0	123	93
Marlen Pamplona Vanegas	1250	72	92	71
Oscar Mauricio Martinez Bautista	930	3	160	129
Sandra Patricia Paez	60	2	1	0
Vanessa Rodríguez	0	0	2689	2067
Victor Alfonso	0	7	2293	1693
Zuleima Oicata	1108	209	397	299
Totales	**9386**	**1079**	**6973**	**5430**

Se aclara que, en el reporte general, el total de llamadas entrantes perdidas en agente es de 155. Sin embargo, cuando se genera el reporte de llamadas por agente, el total de llamadas perdidas es de 1079 ya que cuando una llamada timbra a un agente y no es contestada, la pasa al siguiente agente disponible y por cada agente que no conteste la plataforma registra dicha llamada como perdida.

10. CHATS ENTRANTES – PÁGINA WEB:

A continuación, se detallan las estadísticas obtenidas para este canal:

Estadísticas Pagina Web			
Mes	**Chats Entrantes - Días Hábiles**	**Chats Entrantes - Fines de semana y festivos**	**Total Chats**
Febrero 2025	3364	82	3446



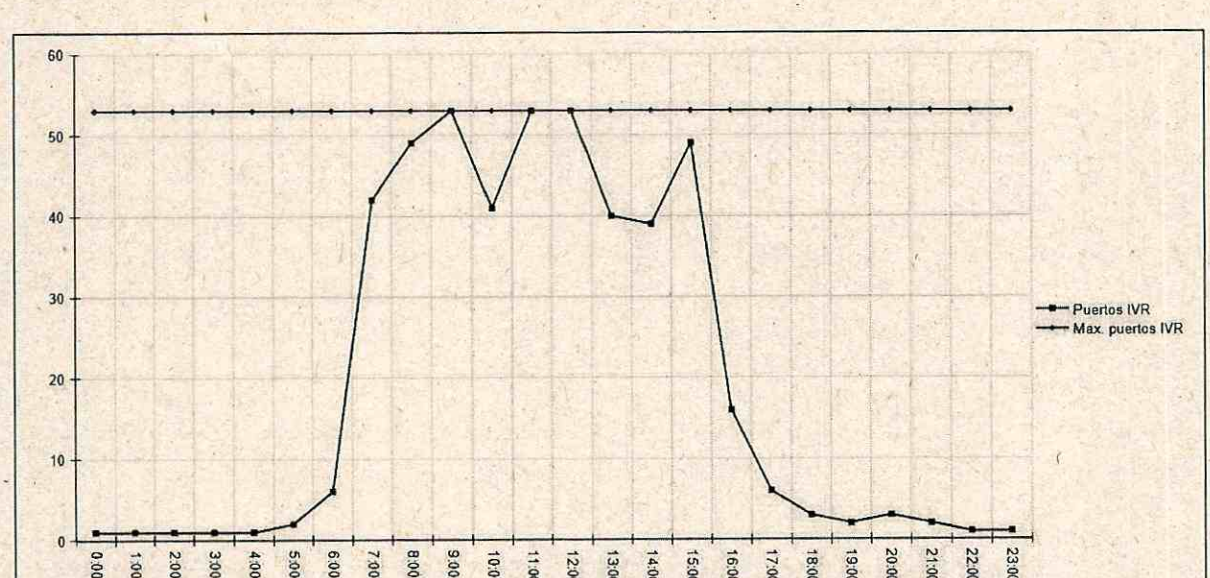
ENERGY 8 NETWORK SAS
CLLE 164 No 62-42
Bogotá D.C.
Móvil +57 3174973346
comercial@e8n.com.co
www.e8n.com

Estadísticas Pagina Web - Días Hábiles				
Mes	Chats Entrantes	Chats Contestados	Chats Abandonados	% Abandono Chats
Febrero 2025	3364	306	3058	91%



Del 01 al 28 de febrero de 2025, a través de la página web ingresaron 3446 chats, de los cuales el 97,6% ingresaron en días hábiles y el 2,4% en horario no hábil. El porcentaje de abandono obtenido para el periodo evaluado es del **91%** y los chats abandonados son superiores a la cantidad de chats contestados.

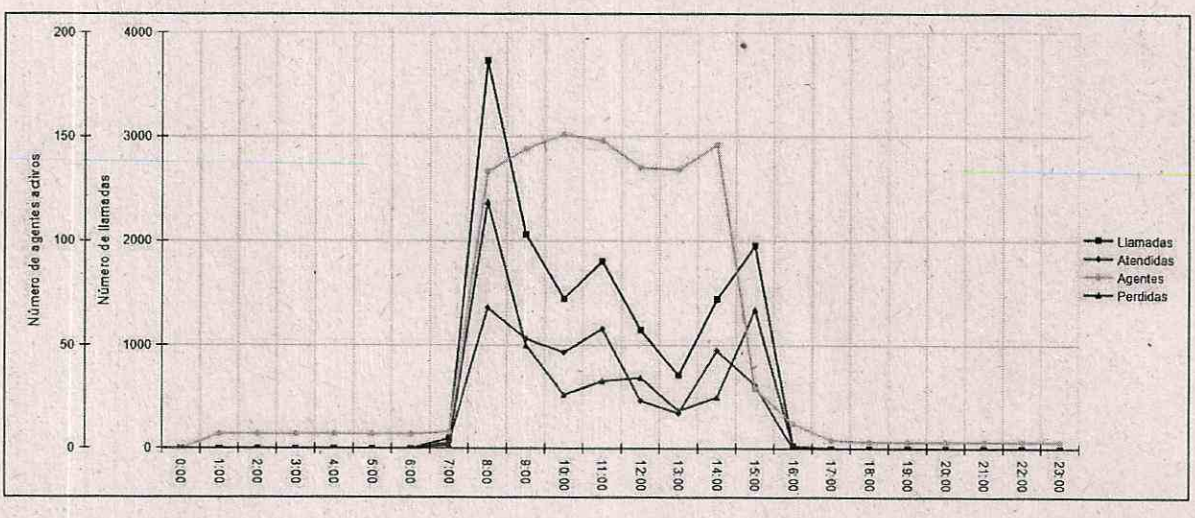
11. OCUPACIÓN IVR:



ENERGY 8 NETWORK SAS
CLLE 164 No 62-42
Bogotá D.C.
Móvil +57 3174973346
comercial@e8n.com.co
www.e8n.com

Se puede visualizar que, de los 48 canales contratados, en el horario de atención al público (8:00am – 4:00pm) el número de canales utilizados oscila entre 40 y 52 canales. Se presentaron picos superiores a los 50 canales iniciando jornadas laborales y hacia el mediodía y un pico descendente referente a 40 canales hacia la 1:00pm.

12. TRÁFICO POR HORAS:



Según la gráfica mostrada anteriormente, el mayor volumen de llamadas entrantes se presentó a las 8:00 am, alcanzando un pico de 3800 llamadas. Hacia las 3:00pm se presenta un promedio de 2000 llamadas entrantes. También se visualiza que el mayor número de llamadas perdidas se registró hacia las 8:00 am.

13. OBSERVACIONES:

- Para no afectar los valores de los indicadores, las estadísticas se realizan teniendo en cuenta el horario hábil en que funciona el Call Center. Para el periodo evaluado, de las 14423 llamadas entrantes en horario hábil, fueron atendidas 6930. Por tanto, el nivel de atención para este periodo es del 48%. Para esta ocasión, el número de llamadas perdidas supera el de las llamadas atendidas; por lo que se cuenta con un bajo nivel de servicio. Se sugiere seguir evaluando la programación de agentes en picos de llamadas u otros factores que permitan mejorar el comportamiento de este indicador.

- Para el periodo evaluado, el promedio diario de agentes es de 9. De los 14 agentes configurados en el sistema únicamente están en servicio 9 por día.

- A través de la página web ingresaron 3446 chats, de los cuales el 97,6% ingresaron en días hábiles y 306 chats fueron contestados. La atención de este canal por parte de los agentes tiene un nivel de abandono del 91%, por lo cual se sugiere evaluar el compartamiento en la atencion de este canal.

ENERGY 8 NETWORK SAS
CLLE 164 No 62-42
Bogotá D.C.
Móvil +57 3174973346
comercial@e8n.com.co
www.e8n.com

- De los 48 canales contratados, en el horario de atención al público (8:00am – 4:00pm) el número de canales utilizados oscila entre 40 y 52 canales. Se presentaron picos superiores a los 50 canales hacia el mediodía y un pico descendente referente a 40 canales hacia la 1:00pm.

- Para este periodo, el mayor volumen de llamadas entrantes se presentó a las 8:00 am, alcanzando un pico de 3800 llamadas. Hacia las 3:00pm se presenta un promedio de 2000 llamadas entrantes. También se visualiza que el mayor número de llamadas perdidas se registró hacia las 8:00 am.

- Se recomienda continuar con las campañas de posicionamiento de los canales de atención.

- Los datos relacionados con volúmenes de llamadas y niveles de servicio fueron consultados de los siguientes reportes:

    - Informes Resumen – Llamadas del sistema y Llamadas por grupo.
    - Tráfico por horas
    - Ocupación IVR
    - Chat – Canales

Camilo E Ochoa

CAMILO ERNESTO OCHOA MARTINEZ
CONTRATISTA

ENERGY 8 NETWORK SAS
CLLE 164 No 62-42
Bogotá D.C.
Móvil +57 3174973346
comercial@e8n.com.co
www.e8n.com

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

INFORME DE AVANCE
FEBRERO

"ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA."

ENERGY 8 NETWORK SAS
NIT: 901.297.927 – 5
COMERCIAL@E8N.COM.CO

1. OBJETIVO

El objetivo de este informe es proporcionar una actualización detallada sobre el progreso y desempeño de los servicios de contact center y comunicaciones unificadas brindados durante el mes de febrero. El informe abarca los principales logros, desafíos enfrentados y las métricas clave que reflejan el rendimiento del servicio.

2. ALCANCE

Este informe incluye un análisis exhaustivo de las actividades realizadas, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en relación con los servicios de contact center y comunicaciones unificadas. Se consideran todos los aspectos del servicio, incluyendo la atención al cliente, soporte técnico, gestión de llamadas y seguimiento de casos.

3. DEFINICIONES

- **Contact Center**: Es un centro de llamadas que maneja las interacciones de los clientes a través de múltiples canales de comunicación, como teléfono, correo electrónico, chat y redes sociales.
- **KPI (Key Performance Indicators)**: Indicadores clave de rendimiento que se utilizan para medir la eficacia y eficiencia del servicio.
- **SLA (Service Level Agreement)**: Acuerdo de nivel de servicio que define los estándares y expectativas de desempeño entre el proveedor de servicios y el cliente.

4. DESARROLLO DEL SERVICIO

4.1 ACTIVIDADES REALIZADAS

Durante el mes de febrero, se realizaron las siguientes actividades principales:

- Gestión de llamadas entrantes y salientes.
- Soporte técnico a clientes con problemas relacionados con productos y servicios.
- Seguimiento y resolución de casos pendientes.
- Despliegue de extensiones del directorio del hospital
- Acompañamiento en el desarrollo de las comunicaciones unificadas.

1. Gestión de llamadas entrantes y salientes.

Para evidenciar el proceso de gestión de llamadas entrantes y salientes a detalle se debe consultar el documento: "INFORME DE OPERACION_ANALISIS DE LA INFORMACION (FEBRERO) HUSRT".

2. Soporte técnico a clientes con problemas relacionados con productos y servicios.

Para la evidenciar el Soporte técnico a clientes con problemas relacionados con productos y servicios se debe consultar el documento: "INFORME DE SOPORTE 5X8 (FEBRERO)"

Adicionalmente se puede consultar el reporte completo de la falla general de 3cx ocurrida el 10 de febrero en el documento: "REPORTE FALLO 3CX 10-02-2025"

3. Seguimiento y resolución de casos pendientes.

Para evidenciar el seguimiento y resolución de casos pendientes se debe consultar el documento: "INFORME DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO (FEBRERO)"

4. Despliegue de extensiones del directorio del hospital

Durante el mes de febrero se logró el despliegue de 22 extensiones del directorio del hospital, Entre estas se encuentra también la organización de dichas extensiones en grupos correspondientes a las áreas a las que pertenecen de la siguiente manera:

GRUPO: SEMCOL (TERCERIZADO)		**EXT**
NOMBRE	**CORREO**	
ADRIANA ROCÍO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ	autorizacioneshos@hospiralsanrafaeltunja.gov.co	4777
HELIO EMILIO CORTES CORTES	autorizacionesamb@hospitalsanrafaeltunja.gov.co	5284
JOHANA MARCELA ÁVILA CEPEDA	autorizaciones6@hospitalsanrafaeltunja.gov.co	5285
ROBERTO SUAREZ SUAREZ	audurgencias@hospitalsanrafaeltunja.gov.co	5286
ROSA ELENA FONSECA GARCÍA	fonsecaelena30@gmail.com	5287
ROSA INES ESCAMILLA REYES	rochi.er@hotmail.com	5288
SANDRA EMILIA OLARTE JIMENEZ	sandrisolaji17@hotmail.com	5289
SANDRA MILENA CANTOR TOCARRUNCHO	milenacan10@hotmail.com	5290
SANDRA PATRICIA PULIDO QUIROGA	spspatricia29@gmail.com	5291
YURI YAZMIN LOPEZ MORENO	yylopez@uniboyaca.edu.co	5292
GRUPO: RESONANCIA MAGNETICA		
NOMBRE	**CORREO**	
LUIS MOYA	moyalu2@hotmail.com	5293
LUDY ZAENZ	programacionresonancia@gmail.com	5294
EDUARDO MORA	emoralacruz@hotmail.com	4459
RESONANCIA TUNJA	resonanciahospitalsanrafaeltun@gmail.com	5296
ALFREDO RAFAEL CAMARGO TORRES	aalfredo0827@hotmail.com	5297
JUAN MANUEL ACOSTA PEREZ	JUANMA5989@HOTMAIL.COM	5298
MERCEDES JASPED	mercyjafu217@gmail.com	5299
XIMENA AMPARO DEL PILAR MOJICA HERNANDEZ	ximena98@hotmail.com	5300
TERESA DE JESUS ROJAS BAEZ	teresarojas883@gmail.com	5301
NELSON MAURICIO GAMBOA PINZON	nelsonmauriciogamboapinzon@gmail.com	5302
MARIA ALEXANDRA IBAÑEZ RODRIGUEZ	maalexa91@gmail.com	5303
ESTEFANY CAROLINA QUINTANA CHAPARRO	stefanycarolinaquintana@gmail.com	5304

5. Observaciones:

- Cada una de las extensiones mencionadas en este informe se creó con base en las solicitudes realizadas por el ingeniero Helber Garavito a través de llamadas telefónicas y mensajes de WhatsApp durante el mes de enero.

- Energy 8 Network no se hace responsable del uso de correos personales para vincularlos a una herramienta de uso institucional, se recomienda al hospital que asigne correos institucionales a cada uno de los usuarios de las extensiones de 3cx, puesto que se corre el riesgo de vulnerar la información confidencial del hospital debido al uso de correos personales.

- Se aclara que, si bien la administración de las extensiones y grupos están a cargo del hospital, se sugiere que se realicen socializaciones correspondientes a funcionamiento y características de la herramienta, puesto que esta es una plataforma institucional, borrar mensajes, cambiar nombres por apodos, o incluso vincular correos personales, no hacen parte de las buenas prácticas para el desarrollo de una herramienta omnicanal institucional.

Camilo E Ochoa

CAMILO ERNESTO OCHOA MARTINEZ
CONTRATISTA
ENERGY 8 NETWORK SAS

EL PROFESIONAL UNIVERSITARIO COORDINADOR DE TI

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL TUNJA

HACE CONSTAR:

Que la empresa **ENERGY 8 NETWORK S.AS,** cumplió con las actividades relacionadas con el funcionamiento de redes e internet para la operatividad del Contact Center y Softphone y servicios de tecnología informática, según contrato **141 de 2025** para el pago Nro. 2 de 2025, cuyo objeto es la **ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA**.

Se expide para efectos de trámite de pago a los seis (6) días del mes de Marzo de 2025.

Atentamente,

MARBIZ SAID DUCUARA AMADO
Coordinador TIC

LA SUSCRITA COORDINADORA DE APOYO SERVICIOS DE SALUD DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

CERTIFICA QUE:

El proveedor **ENERGY 8 NETWORK SAS**, identificado con Nit: **901.297.927-5** a contrato Nro. 141 de 2025, cuyo objeto es **ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACION, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA EL E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA,** garantizó la prestación del servicio presentando informe de generación, interpretación y análisis de información sobre las estadísticas de desempeño del Call Center, evaluando la calidad del servicio, los tiempos de respuesta, reporte de novedades y se verificó técnicamente que se cumplieron las condiciones estipuladas en el contrato, tanto en términos de tiempos, recursos y calidad de servicio durante el mes de **FEBRERO** de 2025.

Se expide en marzo de 2025, para efectos de trámite de pago.

TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
Coordinadora Apoyo servicios de salud