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

FECHA	Marzo 31 d 2025				
INFORME PARCIAL	X	INFORME FINAL			

1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO

No. Contrato:	6556-2024	Contratista:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC	Cedula de Ciudadania o NIT:	800.211.401-8
Objeto del Contrato:	PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACION, CANCELACION, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PART CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.				
DATOS DEL CONTRATISTA		Representante Legal:	JOHN FERNÁNDOSANTAFE CORREA	Cedula de Ciudadania:	79.694.477
		Asesor Comercial:		Teléfono:	
		Dirección:	calle 40 No 24-01 Etapa 5 B Casa 40 Bello Horizonte - Girardot	Celular:	3138860159
		E mail:	correspondencia @auditoresrg.com	Pagina WEB:	
DATOS DEL SUPERVISOR / INTERVENTOR (dilienciar lo que aplique, ingresar filas en caso que se requiera , ocultar filas en caso de no diligenciarlas)		Nombres y Apellidos:	ISIDRO ALBERTO GONZQLZODIGUEZ	Cedula de Ciudadania:	79.159.419
		Cargo/Perfil del Supervisor:	DIECTOR ADMINISTRATIVO (E)	Area o Dependencia:	DIRECCION ADMINISTRATIVA
		Dirección:	CARRERA 24 C No 54-47 SUR	Teléfono fijo:	73000000
		Correo electrónico:	dir.administrativa@subredsur.gov.co	Celular:	3153448319
		NOMBRE DEL APOYO A LA SUPERVISION	GLORA MARITZ PINILLA PINILLA	Cedula de Ciudadania:	51.968.976
		CARGO / PERFIL	DIRECTORA DE SERVICIOS AMBULATORIOS	Area o Dependencia:	MBULATORIOS
		Correo electrónico:	Dir.ambulatorios@subredsur.gov.co	Celular:	3124495810

Fecha de Acta de inicio:	10 DE OCTUBRE DE 2024	Fecha de Terminación	9 DE ENERO DE 2025	Plazo Inicial:	3 MESE
Valor inicial del Contrato:	1.122.626.624	Valor en letras	MIL CIENTO VEINTIDOS MILLONES SEISCIENTOS VEINTISEIS MIL SEISCIENTOS VENTICUATRO PESOS		
Descripción del Rubro:	SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEEONICAS			Código del Rubro:	4212020200813
Descripción del Rubro:				Código del Rubro:	
Certificado de Disponibilidad Presupuestal	2433			Fecha de Disponibilidad Presupuestal:	24/09/2024
Certificado de Registro Presupuestal No.:	35370			Fecha de Registro Presupuestal:	8/10/2024

2. INFORMACIÓN DE ADICIONES REALIZADAS AL CONTRATO

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

1	$ 374.209.000	enero 03 de 2025	38	enero 03 de 2025	888	enero 09 de 2025	4212020200813
2	$ 249.473.000	febrero07 de 2025	293	enero 31 de 2025	15555	febrero 07 de 2025	4212020200813
3	$ 373.840.442	febero 28 de 2025	460	febero 26 de 2025	16433	febrero 28 de 2025	4212020200813
V.R TOTAL ADICION	997.522.442						

3. INFORMACIÓN DE PRORROGAS O SUSPENSIONES REALIZADAS AL CONTRATO

N° DE PRORROGA	PRORROGA / SUSPENSION	PLAZO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
1	PRORROGA	1 mes	enero 10 de 2025	enero 10 de 2025	febrero 09 de,2025
2	PRORROGA	19 dias	febrero 10 de 2025	febrero 28 de 2025	febrero 285 de 2025
3	Pprorroga	1 mes	marzo 01 de 2025	marzo 31 de 2025	mazo 31 de 2025
4					
5					

4. OTRAS NOVEDAES CONTRACTUALES

N°	OTRO SI No (Aclaratorio, inclusion, Exclusion)	CONSIDERACION DEL OTRO SI	FECHA DE SUSCRIPCION DEL OTRO SI

5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO incluidas las facturas a certificar

Item	Fecha de factura y/o cuenta de cobro	Numero de factura y/o cuenta de cobro	No entrada almacén	Valor contrato- Valor de factura - cuenta de cobro- Adición	Saldo del contrato	No. COMPROBANTE DE EGRESO	FECHA DE COMPROBANTE DE EGRESO	VALOR CANCELADO
1	Valor inical del contrato			$ 1.122.626.624	$ 1.122.626.624			
2	18/11/2024	OSFE-1013184	N/A	187.104.438	$ 935.522.186			
3	17/12/2024	OSFE-1013346	N/A	$ 374.208.876	$ 561.313.310	60812	25/03/2025	374.208.876
4	09/01/2025(adición No 001	adición No 001		$ 374.209.000	$ 935.522.310			
5	15/01/2025	OSFE-1013393	N/A	$ 374.208.876	$ 561.313.434			
6	19/02/2025	OSFE-1013514	N/A	374.208.876	$ 187.104.558			
7	07/02/2025 SEGUNDA ADICION			249.473.000	$ 436.577.558			
9	TERCERA ADICION 28/028/025			373.840.442	$ 810.418.000			
10	20/03/2025	OSFE-1013646	N/A	374.208.876	$ 436.209.124			
11								
12								
13								
14								
16								
17								
18								
19								

20								
21								
22								
23								
24								
25								
TOTAL EJECUTADO				$ 1.683.939.942				$374.208.876

5. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL			
VALOR INICIAL DEL CONTRATO:	1.122.626.624	VALOR PAGADO	374.208.876
VALOR DE ADICIONES DEL CONTRATO:	$ 997.522.442	SALDO POR PAGAR	1.309.731.066
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	2.120.149.066	SALDO A REINTEGRAR	0

7. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DECLARE SI SE CUMPLIO A SATISFACCIÓN EL OBJETO CONTRACTUAL)				
No.	OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO SI/NO	EMITE SU CONCEPTO EN EL CASO DE PRESENTAR ALGUNA DIFICULTAD	SOPORTE DE VERIFICACIÓN VS UBICACIÓN
1	Proveer sistemas inteligentes conforme al objeto contractual, personalizando horarios según la disponibiilidad 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=eyJrIjoiOWZjMzJlNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMvZGY0YjkzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOiR9
2	Integrar una plataforma automatizada omnicanal que permita solicitar, cancelar y reprogramar citas a lravés de WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas, página web y otfos canales de. atención garantizando una experiencia uniforme en todos los puntos de contacto. Sen/icio disponible de lunes a viernes de 6 AM a 7 PM y sábadcs de 7 AM a 1 PM. Asimismo, implementar un sistema de recordatorios autoiTláticos a ffavós de SIviS, WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico.	SI		MENSAJES DE TEXTO REMITIDOS A CADA UNO DE LOAS USUARIOS CON CITA ASIGNADA
3	mplementar campañas de salida, contacto proactivo con los pacientes para agendar citas en piogramas de promoción y prevención, coordinación de citas para los pacientes en rutas de salud especificas por ciclos de vida, gestión de citas en trámite y demás necesidades de contactabilidad de la Subred.	SI		CITAS ASIGNADAS EN EL APLICATIVO DINAMICA
4	5.Realizar la automatización de Tareas Repetitivas: Uso de inteligencia artificial para manejar solicitudes comunes y liberar liempo, mejorando la eficiencia y la calidad del servicio.	NO	LA AUTORIZAION ESTA PREVISTA PARA EL 18 DE NOVIEMBRE, TENIENDO EN CUENTA QUE POR PARTE DE LA SDS NO SE CONTO CON LA HABILITACION DE SRVICIOS DE BOGOTA SALUYD DIGITAL	N/A

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

11	Los agentes del hon(act Center deben conocer at 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 Sen/icios 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/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F6%2E%20Salud%20y%20seguridad%20en%20el%20trabajo
12	Garantizar que se atiendan y se tpifiquen las gestiones realizadas en el 100% de las interacciones recibidas, se debe garantizar usuarios de gestión individual. El software para la base de datos de lipificación de llamadas debeiá ser suministrado por el contratista	SI		https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWZiMzJlNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMyZGY0YjkzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9
13	Proporcionar soporte técnico dedicado para resolver râpidamente cualquier inconveniente, junto con capacitación continue para el personal de la Subred en el uso eficiente de la plataforma, el alcance de este soporte llega hasta la tecnologia propia del Contact center	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F6%2E%20Salud%20y%20seguridad%20en%20el%20trabajo
14	Reportar a las mesas de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., las fallas generadas en los sistemas de información de la Subred Sur, asi como las posibles fallas presentadas en la conectividad; este reporte se realiza a [ravés de la página de la mesa de servicios	NO	POR PARTE DE TICS DE LA SUBRED NO SEHA ASIGNADO USUARIO PARA ACCESO A LA PLATAFORMA	N/A
15	Implementar profocolos de atención al paciente para garanîizar un servicio de calidad, con monitoreo constanle para optimizâf lOs procesot y mejorar la satisfacción del paciente.	SI		=eyJrIjoiOWZiMzJlNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMy
16	Garantizar el suministro oportuno y completo del servicio de acuerdo con la solicitud realizada por el usuario, con la calidad y las especificaciones fecnicas presentadas.	SI		https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWZiMzJlNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMyZGY0YjkzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9

17	Con(ar con un plan de con#ngencia y continuidad del servicio contratado, debidamente documentado y probado por lo menos dos veces al año, El plan de contingencia y continuidad del sen/icio contratado debe ser certificado por la o#cina de Sistemas TICS de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SI		EL PLAN DE CONTINGENCIA ESTBLECIDO POR PARTE DE LA SUBRED SUR CON RESPECTO AL CALL CENTER ES EL APOYO PRESENCIA POR PARTE DE LOS AGENTE SATELITES DEL CALL CENTER, LOS CUALES REALIZAN ASIGNACION DE CITAS NO PRESENCIAL EN ALGUNAS UNIDADES
18	El servicio debera lener la capacidad de soportaf todas las transacciones por medio de los canales establecidos, para ello, deberán contar con una planeación de los requerimientos de agentes para el servicio,	SI		https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWZjMzJiNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMyZGY0YjkzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9
19	Disponer de la cantidad suficiente de agentes de atención al usuario pafa el agendamiento y gestión de citas medical.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/ipcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fipcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F3%2E%20Recurso%20Humano
20	El contratista dispondrá de mínimo un Director Operativo, por cada veinte (20) agentes, que estarán encargados de monitorear el desempeño diario del Contact Cenier, asegurando el cumplimiento de los objetivos y estándares de calidad. A su vez, coordinar y supervisar el trabajo de los equipos de agentes para garan#zar un servicio eficiente y de alta calidad.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/ipcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fipcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20OCTUBRE%202024%2F3%2E%20Recurso%20Humano
21	Disponer de un Supervisor de servicio encargado de realizar el seguimiento del proceso y garantizar el correcto funcionamiento de los sen/icios, manteniendo siempre indicadores eficientes coordinando la programación de cifas para garantizar la atención oportuna de los pacientes.	SI		SE CUENTA CON 5 PERSONAS EN STAFF LAS CUALES SE ENCARGAN DEL PROCESO DE CALIDAD EN EL SERVICIO PARA PRESTAR

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

28	Presentar el cronograma de implementación del servicio y proyecciones de servicio a partir de la Arma del acta de inicio del contrato.	SI		N/A
29	Cumplir los acuerdos de nivel de servicio descritos a continuación (INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DESCRIOS EN ESTE NUMERAL DEL ARTICULO CUARTO DEL CONTRATO)	SI		https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWZjMzJlNTItYzI0OC00MzE4LTkwYWEtNzUwNDMyZGY0YjkzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEvOTg0ZiIsImMiOjR9
OBSERVACIONES:			PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	79%

8.VERIFICACION DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

FIRMA DEL APOYO A LA SUPERVISIÓN	GLORA MARITZ PINILLA PINILLA	ANEXOS (CD)	12 Folios	FECHA:Mazo 20 de 2025
FIRMA DEL SUPERVISOR	ISIDRO ALBERTO GONZALEZ RODRIGUEZ	TOTAL FOLIOS	12 Folios	FECHA: Marzo 20 de 2025
NOMBRE COMPLETO DE QUIEN RECIBE EL INFORME		CARGO/PERFIL		FECHA: