INFORME No. 01

CONTRATO:	N° 369	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:	**ABRIL DE 2025**		

EJECUCIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO

VALOR DEL CONTRATO	VALOR FACTURADO	FECHA DE INFORME	SALDO	FACTURA
$ 187.530.800,00			$ 187.530.800,00	
	$ 37.506.160,00	MAYO	$ 150.024.640,00	FE-54

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 15 puestos de trabajo.	X				Certificación del coordinador del servicio. \\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\369_CONTACT_CENTER\Ejecución\ABRIL_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	X				Certificación del coordinador del servicio. Certificación proveedor Los informes se entregan a contratación para archivo en carpeta física de contrato 369-2025 \\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\369_CONTACT_CENTE

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)	
		consulta externa para el mes de ABRIL de 2025					R\Ejecución\ABRIL_2025\PRODUCTO 2. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD
3	Garantizar el servicio de soporte remoto 5 x 8 y de ser 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.	El contratista garantizó el servicio de soporte remoto 5 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 ABRIL 2025 se escalaron 6 casos lo cuales fueron atendidos y cerrados dentro de los ANS establecidos.	X				INFORME DE SOPORTE 5X8 generando a este último un reporte mensual de los casos atendidos y gestionados. Los informes se entregan a contratación para archivo en carpeta física de contrato 369-2025 \\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\369_CONTACT_CENTER\Ejecución\ABRIL_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 369-2025 \\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\369_CONTACT_CENTER\Ejecución\ABRIL_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 ABRIL 2025	X				INFORME DE ANALISIS DE LA INFORMACION. Los informes se entregan a contratación para archivo en carpeta física de contrato 369-2025 \\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\369_CONTACT_CENTER\Ejecución\ABRIL_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\369_CONTACT_CENTER\Ejecución\ABRIL_2025\PRODUCTO 6. INFORME DE AVANCE

EL SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 369 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.** 1; 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 QUINIENTOS SEIS MIL CIENTO SESENTA PESOS M/CTE ($ 37.506.160,00).**

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

TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
Coordinadora Apoyo servicios de salud

MARBIZ SAID DUCUARA AÑADO
Coordinador Tecnologías de la Información

Revisó: Aspecto financiero: María Alejandra Páez Pinilla, secretaria técnica de subgerencia de servicios de salud
Elaboro: Jeimmy Adriana Morales Hernández, Técnico Apoyo Administrativo de subgerencia de servicios de salud

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. 369 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 **ABRIL** 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 eléctrico del equipo de cómputo, y entregar organizado y protegido los cables.	**N/A**	
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 mayo de 2025.

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

ENERGY NETWORK
DIVERSE INTELLIGENCE

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

INFORME DE AVANCE

"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
F.OCHOA@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 abril. 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 abril, se realizaron las siguientes actividades principales:

a. Gestión de llamadas entrantes y salientes.
b. Soporte técnico a clientes con problemas relacionados con productos y servicios.
c. Seguimiento y resolución de casos pendientes.
d. Acompañamiento en el desarrollo de las comunicaciones unificadas.
e. Migración de la plataforma 3CX a Hosting Cloud
f. Migración de Troncal SIP de Contac center a nueva plataforma mas robusta.

a. 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 (ABRIL) HUSRT".

b. 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 (ABRIL)"

c. 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 (ABRIL)"

d. Acompañamiento en el desarrollo de comunicaciones unificadas.

Durante el mes de abril se realizó al acompañamiento para la migración de las troncales SIP a la plataforma 3CX, se realizaron reuniones virtuales con el operador telefónico de la entidad para lograr el aprovisionamiento exitoso de las troncal SIP. Adicionalmente se realizaron algunas recomendaciones sobre el manejo de los mensajes de voz y llamadas entrantes y salientes para el manejo de las troncales mediante 3CX, esto con el fin de garantizar que la entidad cumpla con las políticas de tratamiento de datos de los usuarios y un correcto flujo de las llamadas entrantes para lograr una comunicación optima con los usuarios finales.

e. Migración de la plataforma 3CX a Hosting Cloud

Entre el 1 y el 4 de abril se llevó a cabo exitosamente la migración de la plataforma 3CX desde un servidor local hacia un servicio en la nube de Amazon Web Services (AWS). Esta transición fue planificada y ejecutada de manera progresiva, garantizando la continuidad del servicio y evitando interrupciones significativas en la operación diaria. Entre los principales beneficios de esta migración se destaca la mejora en la disponibilidad y escalabilidad del sistema, así como una mayor seguridad en el resguardo de la información. La nueva infraestructura en la nube permite una administración más ágil y remota, además de reducir los costos operativos asociados al mantenimiento del hardware físico. Asimismo, se optimizó el rendimiento general de la plataforma 3CX, permitiendo una respuesta más eficiente ante el crecimiento de usuarios y demandas del sistema.

f. Migración de Troncal SIP de Contac center a nueva plataforma más robusta.

El 1 de abril, entre las 7:00 a.m. y las 10:00 a.m., se realizó la migración de la troncal SIP

del Contact Center hacia una nueva plataforma más robusta basada en Voximplant. Esta operación se ejecutó dentro del tiempo previsto, con mínima afectación al servicio y sin impactos críticos para los usuarios finales. La decisión de adoptar Voximplant respondió a la necesidad de contar con una solución más escalable, flexible y con mayor capacidad de integración con herramientas de inteligencia artificial y automatización. Entre las principales ventajas de esta migración se encuentran la mejora en la calidad de las llamadas, mayor estabilidad en los flujos de comunicación y una administración centralizada más eficiente. Además, Voximplant ofrece mejores capacidades de monitoreo en tiempo real y análisis detallado de métricas, lo cual refuerza el control operativo y la capacidad de respuesta del Contact Center ante variaciones en la demanda.

5. Observaciones

- 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.
- El monitoreo del call center a nivel de operación y trabajo de los agentes es responsabilidad del personal de la entidad, la capacitación para el monitoreo en tiempo real fue impartida el 2 de abril, abracando cada una de las funcionalidades de la herramienta para asegurar el correcto uso de la misma.

Camilo E Ochoa

CAMILO ERNESTO OCHOA MARTINEZ
CONTRATISTA ENERGY 8 NETWORK SAS

ENERGY NETWORK
DIVERSE INTELLIGENCE

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

INFORME DE GENERACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

ABRIL – 2025

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

1. Objetivo

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer los volúmenes, niveles de servicio y datos estadísticos reportados por la plataforma de Contac center Voximplant entre el 01 y el 30 de abril de 2025.

2. Llamadas entrantes

LLAMADAS ENTRANTES			
Mes	**Total Horario Hábil**	**Total horario NO Hábil**	**Total Llamadas entrantes**
Abril	55955	35666	91621



Del 01 al 30 de abril de 2025 ingresaron en total 91621 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

NIVEL TE ATENCIÓN - HORARIO HÁBIL				
Mes	**Total de llamadas**	**Perdidas**	**Atendidas**	**% de atención**
Abril	55955	47672	8283	85 %

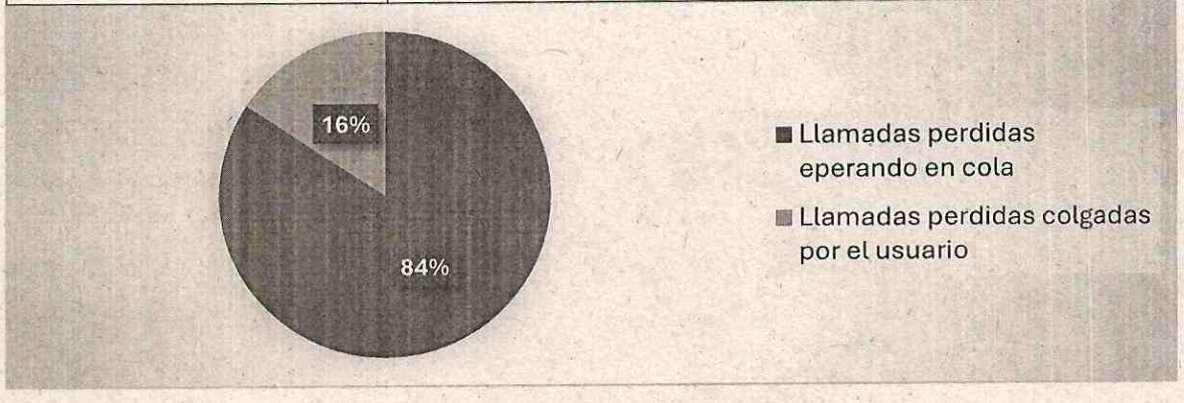


Para el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de abril de 2025 se visualiza que en promedio el 85% de las llamadas entrantes no fueron contestadas. Se hace la aclaración que, para no afectar este indicador, solo se están teniendo en cuenta las llamadas ingresadas al call center en horario hábil.

La cantidad de llamadas perdidas es mayor a la cantidad de llamadas contestadas. Por lo que se identifica la necesidad de aumentar el nivel de atención.

4. Identificación de las llamadas perdidas en las diferentes instancias de la llamada

Llamadas Perdidas en Instancias de llamada – Horario Hábil		
Mes	**En espera**	**Terminadas por el usuario**
Abril	40181	7491

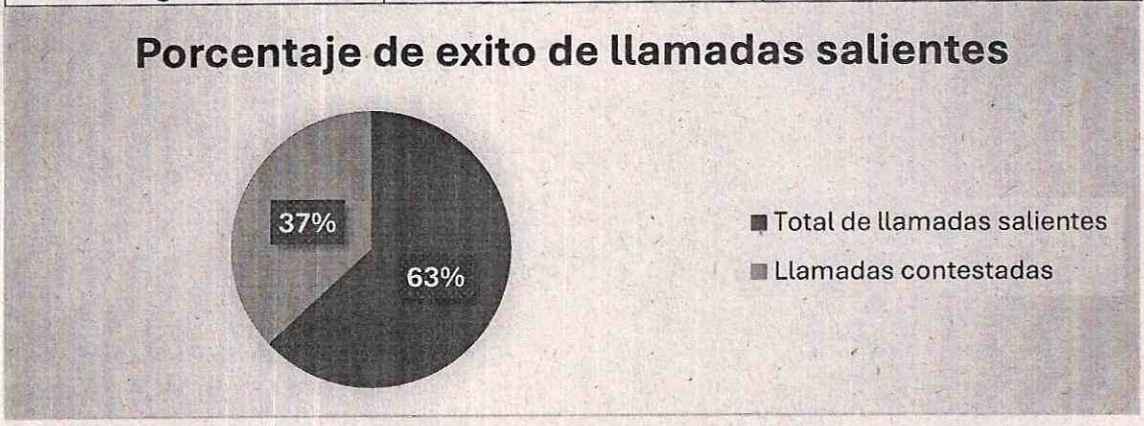


De las 47672 llamadas perdidas en horario hábil, el 16% fueron colgadas por el usuario y el 84% agotaron el tiempo en la cola de espera.

5. Llamadas atendidas por agente

Llamadas Entrantes atendidas por agente	
Agente	**Llamadas atendidas**
Derly Tavera	660
Ethna Alarcon	1171
Karen Gomez	832
Liliana Vargaz	1128
Maria Zoreth Sandoval Corredor	1403
Marlen Pamplona	935
Oscar Martinez	981
Sandra Paez	197
Zuleima Oicata	976

Llamadas Salientes realizadas por agente		
Agente	**Llamadas realizadas**	**Llamadas exitosas**
Derly Tavera	146	84
Ethna Alarcon	158	90
Karen Gomez	273	127
Maria Zoreth Sandoval	149	75
Marisol Pinzon	84	47
Oscar Martinez	57	28
Marlen Pamplona	91	40
Sandra Paez	51	42
Vanessa Rodriguez	3998	2240
Zuleima Oicata	315	181
Victor Velandia	4430	2769
Liliana Vargaz	74	36



6. Ocupación IVR



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 30 y 48 canales. Se presentaron picos superiores a los 48 canales iniciando jornadas laborales y al finalizar el horario laboral, a mediodía y un pico descendente referente a 30 canales hacia las 2:00pm.

7. 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 55955 llamadas entrantes en horario hábil, fueron atendidas 8283. Por tanto, el nivel de atención para este periodo es del 15%. Para esta ocasión, el número de llamadas perdidas es mayor que el de las llamadas atendidas. Se sugiere seguir evaluando la programación de agentes en horas pico de llamadas u otros factores que permitan mejorar el comportamiento de este indicador.

- De los 48 canales contratados, en el horario de atención al público (8:00am – 4:00pm) el número de canales utilizados oscila entre 30 y 48 canales. Se presentaron picos superiores a los 48 canales al iniciar la jornada 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 32635 llamadas. Hacia las 1:00pm se presenta un promedio de total de 6983 llamadas entrantes.

- Todos los datos y estadísticas fueron extraídos del modulo "Historial" de la plataforma "Voximplant". Se recuerda que el personal directivo de consulta externa del hospital fue capacitado para monitorear en tiempo real la operación del call center.

Camilo E Ochoa

CAMILO ERNESTO OCHOA MARTINEZ
CONTRATISTA

ENERGY NETWORK
DIVERSE INTELLIGENCE

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
F.OCHOA@E8N.COM.CO

1. Mantenimiento preventivo

Durante el mes de abril de 2025 se realizo la migración de la plataforma 3CX correspondiente a las comunicaciones unificadas del hospital san Rafael de Tunja, se retiro el servidor físico instalado en la entidad y se migro la licencia con la información de chats y registros de llamadas a un almacenamiento cloud de "Amazon" con el fin de minimizar fallas ocasionadas por errores en encriptación de datos por parte de un servidor físico y garantizar la redundancia y el respaldo técnico que ofrece la infraestructura de "Amazon" esto aumentará considerablemente la disponibilidad y el rendimiento de la herramienta.

Adicionalmente se cambio el software opera el call center de citas médicas, El nuevo software se llama "Voximplant" herramienta utilizada por empresas reconocidas como "Rappi" que manejan un alto volumen de solicitudes mediante llamadas, chats, y redes sociales. Buscando la mojera constante y la garantía de una herramienta especializada robusta, se realiza la migración de la troncal SIP con el DID 601 9190000 a la nueva plataforma el 1 de abril en horas de la mañana, se crean los usuarios solicitados por la coordinadora del call center y se configura con los mismos mensajes de voz que se usaba en la plataforma anterior.

2. Mantenimiento correctivo

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.

Durante mes de abril del 2025 se evidenciaron 2 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.

Numero de casos	2
Casos resueltos	2
Tiempo promedio de respuesta	7 minutos
Casos que afectaron las disponibilidad del servicio	2
Horas de indisponibilidad parcial	4
Horas de inidsponibilidad general	0

echa de rep	#tiket	Reporte	cha de resp	Responsat	Respuesta	Fecha de cie	Tipificac
01/04/2025 - 5:00pm	Reporte por whatsapp	Al sacar llamadas salen de un numero distinto al 901 9190000	01/04/2025 - 5:17pm	Federico Ochoa	Al verificar el estado de las llamadas salientes se evidencia que las no se autentican con el número correcto, se procede con la reconfiguración y se restablecen la llamadas salientes con el numero correcto.	02/04/2025 - 9:30am	Incidente
03/04/2025 - 2:16pm	Reporte por whatsapp	Un mouse dejo de funcionar	03/04/2025 - 2:56pm	Federico Ochoa	Se realiza el cambio del mouse por uno nuevo en perfecto estado	03/04/2025 - 5:56pm	Incidente

Camilo E Ochoa

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

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 **abril 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 del 70% de la operación.	Falla mayor: implica una falla en más del 70% 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 1

TIPO/PRIORIDAD	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN /NIVEL	RECIBIDOS	RESUELTOS /CERRADOS
CONSULTA	4	1	4	4
SOLICITUD	1	1	1	1
INCIDENCIA	2	2	2	2
FALLO GENERAL	0	0	0	0
TOTAL	**7**			

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:

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

7/7 = 100

Detalles de soporte:

Numero de casos	7
Casos resueltos	7
Tiempo promedio de respuesta	7 minutos
Casos que afectaron las disponibilidad del servicio	2
Horas de indisponibilidad parcial	4
Horas de inidsponibilidad general	0

fecha de reporte	#tiket	Reporte	Fecha de respuest	Responsable	Respuesta	Fecha de cierre	Tipificaci
01/04/2025 - 5:00pm	Reporte por whatsapp	Al sacar llamadas salen de un numero distinto al 901 9190000	01/04/2025 - 5:17pm	Federico Ochoa	Al verificar el estado de las llamadas salientes se evidencia que las no se autentican con el número correcto, se procede con la reconfiguración y se restablecen la llamadas salientes con el numero correcto.	02/04/2025 - 9:30am	Incidente
03/04/2025 - 2:16pm	Reporte por whatsapp	Un mouse dejo de funcionar	03/04/2025 - 2:56pm	Federico Ochoa	Se realiza el cambio del mouse por uno nuevo en perfecto estado	03/04/2025 - 5:56pm	Incidente
07/04/2025 - 7:50am	Reporte por whatsapp	Los usuario no pueden acceder de forma automatica	07/04/2025 - 7:16am	Federico Ochoa	Se envian las credenciales de todos los agentes a la coordinadora del call center para que puedan ingresar en cualquier momento	07/04/2025 - 8:00am	Solicitud
11/04/2025 - 4:34am	Reporte por whatsapp	No pueden sacar llamadas	11/04/2025 - 4:45am	Federico Ochoa	Se evidencia que la bolsa de minutos del mes se acabo, se adelanta la recarga del mes seiguiente para no afectar la operación de llamadas salientes del call center	11/04/2025 - 4:55am	Consulta
22/04/2025 - 3:49pm	Reporte por whatsapp	Los usuario reportan que despues de algunos minutos en espera la llamada se cae.	22/04/2025 - 3:53pm	Federico Ochoa	Se le informa a la coordinadora del call center que el tiempo en al cola de espera es de 20 minutos por lo que si la llamada no es atendida antes de esos 20 minutos se colgara para dar ingreso a las demas, teniendo en cuenta las indicaciones de la coordinadora, se cambia el tiempo de espera a 30 minutos.	23/04/2025 - 9:19am	Consulta
23/04/2025 - 11:53pm	Reporte por whatsapp	La coordiandora del call center indica que el audio de bienvenida de la linea esta con el slogan de la administración anterior.	23/04/2025 - 11:53pm	Federico Ochoa	Se le indica a la coordinadora del call center que el área de comunicaciones del hospital es quien realiza las grabaciones de voz, se le pasa una plantilla de lo que deveria indicar el mensaje para que el área de comnicaciones lo grabe con el solgan solicitado por la nueva administracion	23/04/2025 - 12:00pm	Consulta
24/04/2025 - 3:35pm	Reporte por whatsapp	La coordiandora del call center reporta que no hay llamadas entrantes en el call center y tampoco permite sacar llamadas	24/04/2025 - 3:35pm	Federico Ochoa	Se realiza la validacion correspondiente pero no se encuentra incidente alguno, adicionalemte se ingresa mediante una extension y se realizan intentos exitosos de llamadas salientes. La indicarle a la coordinadora ella manifiesta que ya todo esta funcionando	24/04/2025 - 3:35pm	Consulta

Camilo E Ochoa

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

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 **369 de 2025** en el mes de abril 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 catorce (14) días del mes de Mayo 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. 369 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 Contac 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 **ABRIL** de 2025.

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

TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
Coordinadora Apoyo servicios de salud

aportes 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
2025-03	2025-04	1396303109	9484409435	E	2025/04/07	2025/04/08	BANCO DAVIVIENDA	1	$2,454,300

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

aportes 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

Período		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-03	2025-04	1396303109	9484409435	E	2025/04/07	2025/04/08	BANCO DAVIVIENDA	1	$2,454,300

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 2)				3	$1,600,000	$1,200	$0	$1,601,200
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	$800,000	$600	$0	$800,600
PROTECCION	230201	800,229,739	0	2	$800,000	$600	$0	$800,600
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				3	$52,300	$100	$0	$52,400
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	3	$52,300	$100	$0	$52,400
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				3	$400,000	$300	$0	$400,300
COLSUBSIDIO	CCF22	860,007,336	1	3	$400,000	$300	$0	$400,300
EPS (ADMINISTRADORAS: 2)				3	$400,000	$400	$0	$400,400
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	1	$80,000	$100	$0	$80,100
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	2	$320,000	$300	$0	$320,300
TOTAL				3	$2,452,300	$2,000	$0	$2,454,300