**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**

**INFORME FACTURA MES DE AGOSTO 2025**

**CONTRATO 5946 DE 2025.**

**Dirigido A: Dr. Mario Jair Garzón**
**Jefe de participación Ciudadana**

**Bogotá. 11 de Septiembre de 2025.**

**Elaborado: Jackeline Cruz – Jefe de Operación**

## Introducción

El presente informe tiene como finalidad documentar el cumplimiento de las obligaciones generales y específicas establecidas en el contrato suscrito con la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., cuyo objeto es la prestación del servicio de *contact center* para la asignación, cancelación, reprogramación y gestión de citas, así como la atención de peticiones relacionadas, recordación de citas y difusión de mensajes pedagógicos sobre los servicios ambulatorios habilitados. En este documento se detallan las acciones implementadas y los resultados obtenidos durante el periodo evaluado, en función de los lineamientos contractuales, con el fin de asegurar la trazabilidad y transparencia en la ejecución del servicio

## Justificación

Este informe se elabora con el propósito de evidenciar el cumplimiento de las cláusulas contractuales pactadas, tanto en lo relacionado con las obligaciones generales como con aquellas de carácter específico. La documentación detallada de cada uno de los compromisos adquiridos permite garantizar el adecuado seguimiento por parte del cliente, aportar a los procesos de auditoría y control, y demostrar la alineación del servicio prestado con los objetivos contractuales de acceso, oportunidad, continuidad, integralidad y resolutividad de la atención a la población. Asimismo, este informe es una herramienta de mejora continua que respalda la gestión técnica y operativa del *contact center* frente a las campañas especiales y demás requerimientos establecidos en el contrato.

***CLÁUSULA SEGUNDA- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS O DESCRIPCIÓN DE BIEN Y/O SERVICIO:CARACTERISTICAS CONTACT CENTER:***

**Características Contact Center**

a. El servicio de Contact Center debe disponer de un número único de fácil recordación y un número de contacto gratuito pare los usuarios, los cuales al finalizar el contrato debe ser entregado a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., o quien haga sus veces como supervisor.

SE CUMPLE

Actualmente se cuenta con los siguientes números de atención asignados a cada uno de los canales Telefónico – Chat – WhatsApp - Correo

| LINEA DE CONTACTO | DATOS DE CONTACTO ESTABLECIDO |
|---|---|
| TELEFONO | 601 - 4434868 |
| CHAT | WWW.SUBREDSUR.GOV.CO |
| WHATSAPP | 324 5981500 |
| CORREO | CITAS@SUBREDSUR.GOV.CO |
| OUTBOUN - CITA EN TRAMITE | 601 - 4434868 |
| SATELITES - EN PUNTOS USS | 15 PERSONAS |

b. El servicio de Contact Center debe gestionar los siguientes Servicios ofertados que hacen parte del portafolio de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur los cuales son: * Consulta Externa General Consulta Externe de Especialidades básicas (Medicina Interna, Pediatría y Gineco-obstetricia.) Consulta Externa de Especialidades No Quirúrgicas y Quirúrgicas. Consulta externa de PYD (Prevención y Detección) Servicios de Imagenología que no requieran preparación Servicios de Imagenología que requieran preparación.

SE CUMPLE

Actualmente, el servicio de Contact Center está gestionando de manera efectiva todos los servicios incluidos en el portafolio compartido por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, conforme a las autorizaciones vigentes. Los agentes están ofertando estos servicios a través de los canales de atención establecidos, de acuerdo con la disponibilidad de agenda habilitada para el Contact Center. Adicionalmente, se realiza un reporte diario a través del grupo establecido para informar la no disponibilidad de agenda, con el fin de facilitar la apertura de nuevos espacios y garantizar la continuidad en la atención.

c. Aplicativos de consulta: Aplicativo Base ce Datos Única de Afiliados de Sistema de Seguridad Social (ADRES) del Ministerio Salud y Protección Social. * Comprobador de Derechos de la Secretaria Distrital de Salud + Comprobador de Derechos de EPSS CAPITAL SALUD. + - Aplicativo de consulta de afiliación yio Autorizaciones de las diferentes EAPB con el cual se tiene contrato.

SE CUMPLE

Todos los agentes y el personal del staff asignado a la cuenta cuentan con los permisos necesarios para realizar consultas en las bases de datos y aplicativos establecidos, con el fin de garantizar una gestión adecuada y oportuna de los servicios. Los sistemas utilizados incluyen:

- Aplicativo Base de Datos Única de Afiliados (ADRES) del Ministerio de Salud y Protección Social
- Comprobador de Derechos de la Secretaría Distrital de Salud
- Comprobador de Derechos de la EPS Capital Salud
- Aplicativos de consulta de afiliación y autorizaciones de las diferentes EAPB con las que se tiene contrato

El acceso a estos sistemas permite validar en tiempo real la información requerida para la atención de los usuarios, asegurando el cumplimiento de los lineamientos contractuales y la calidad en el servicio prestado.

d. El servicio de Contact Center debe permitir que el usuario de manera automática haga medición de su satisfacción con la atención recibida al final del evento, con un 95% de confiabilidad y un 3% de margan de error, de cuyos resultados entregará informes diarios de nivel de satisfacción a quien designe el supervisor del contrato.

SE CUMPLE

La medición de satisfacción del usuario se encuentra implementada y disponible en los tableros de control habilitados para la cuenta. Estos tableros permiten visualizar en tiempo real la calificación otorgada por los usuarios al finalizar cada evento de atención, cumpliendo con los parámetros establecidos de confiabilidad del 95% y margen de error del 3%.

La información generada está disponible diariamente y puede ser consultada por el equipo designado por el supervisor del contrato, garantizando así la trazabilidad y análisis continuo del nivel de satisfacción del servicio prestado.

e. El servicio de Contact Center debe permitir medir en tiempo real todos los indicadores de servicio, Estados de Conexión, llamadas en cola, llamadas abandonadas, con la finalidad de generar reporte de forma diaria, semanal y mensual. Se debe garantizar usuarios únicos e intransferibles para cada uno de los agentes y staff de la operación.

SE CUMPLE

La operación del Contact Center cuenta con herramientas tecnológicas que permiten la medición en tiempo real de todos los indicadores de servicio requeridos, incluyendo:

- Estados de conexión de los agentes
- Llamadas en cola
- Llamadas abandonadas

Para ello, se dispone de **usuarios y claves individuales** para cada agente y miembro del staff, garantizando el acceso **único e intransferible** a los aplicativos correspondientes: **OCM** para la gestión del canal virtual y **CMS** para el monitoreo del canal telefónico.
Estos accesos permiten realizar seguimiento en línea y generar reportes de forma diaria, semanal y mensual, según lo establecido en el contrato. Además, se brinda la capacitación necesaria a la persona encargada de la supervisión del contrato, asegurando el correcto uso de las herramientas y la interpretación de los datos.

f. El servicio de Contact Center debe disponer de una herramienta de gestión telefónica que permita identificar: El número único de llamada e — Fecha y hora de la llamada e — Menú seleccionado. duración de la llamada. El agente que atende la llamada e - Municipio y departamento de procedencia de a llamada. El ANI (Automatic Number Identification) se puede usar siempre que sea usado por el software de gestión telefónica. Enrutamiento realizado de la llamada * Informacion del ciudadano que se comunica con la Entidad. Motivo de la terminación da la llamada « — Observaciones ¿la llamada (datos aportados por el agente: Cita asignada, cancelada, reprogramada, incluida en cites en trámite, el usuario no responde, el 1suario acepta la llamada, número equivocado entre otros). Estado de la llamada (Recepción, Transferencia o Retención). Reprogramar la llamada Se debe crear una alerta en el software de gestión telefónica que permita identificar cuando la llamada tenga una duración superior a 5 minutos, con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).

SE CUMPLE

La operación del Contact Center cuenta con el aplicativo **Avaya**, el cual permite realizar el seguimiento detallado de cada interacción telefónica, cumpliendo con los requerimientos establecidos en el contrato. Esta herramienta permite identificar y registrar en tiempo real los siguientes elementos:

- Número único de llamada
- Fecha y hora de la llamada
- Menú seleccionado por el usuario
- Duración de la llamada
- Agente que atendió la llamada
- Municipio y departamento de procedencia
- ANI (Automatic Number Identification), cuando es utilizado por el software
- Información del ciudadano que se comunica con la entidad
- Observaciones de la llamada (tipificación realizada por el agente: cita asignada, cancelada, reprogramada, usuario no responde, número equivocado, entre otros)
- Posibilidad de reprogramar la llamada

Adicionalmente, se puede observar en el aplicativo **Avaya** permite identificar llamadas con duración superior a **5 minutos**, lo que facilita el seguimiento al indicador de Tiempo Medio de Conversación (TMO).

Para el proceso de registro y tipificación de cada interacción, se utiliza el aplicativo **FINE**, donde los agentes consignan la información correspondiente de manera estructurada, asegurando la trazabilidad y calidad del servicio.

g. El servicio de Contact Center debe prestar el servicio de chat para la asignación, cancelación, reprogramación de citas, gestión de citas en trámite y peticiones relacionadas, recordación de citas y mensajes pedagógicos de los servicios ambulatorios habilitados, para la Subred Integrada de Salud Sur E.S.E., el cual permita medir en tiempo real, estados de conexión, chat en cola, conversaciones abandonadas y niveles de servicio con la finalidad de generar reporte de forma diaria, semanal y mensual, estos deberán permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros.

SE CUMPLE

El canal de **chat** se encuentra habilitado y disponible para los pacientes, con atención por parte de agentes en el horario establecido. A través de este medio se gestionan solicitudes como:

- Asignación, cancelación y reprogramación de citas
- Gestión de citas en trámite
- Peticiones relacionadas con los servicios ambulatorios habilitados
- Recordación de citas

Para la operación de este canal se utiliza el aplicativo **OCM**, el cual permite visualizar en tiempo real los indicadores requeridos, tales como:

- Estados de conexión de los agentes
- Chats en cola
- Conversaciones abandonadas
- Niveles de servicio

Además, la herramienta permite la generación de reportes diarios, semanales y mensuales, así como la elaboración de informes personalizados con cuadros analíticos, gráficos y demás elementos que facilitan el seguimiento y análisis de la gestión.

h. El servicio de Contact Center debe contar con un servicio de Audio Respuesta IVR (Interactive Voice Response), para brindar información y permitir a los usuarios la selección del servicio o tipo de cita deseado. El IVR proporcionado deberá permitir interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cédula, puede obtener información específica como: citas asignadas, punto de atención, estado de afiliación, sanciones pedagógicas etc. Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está desocupado atiende la llamada. Se debe ofrecer enrutamiento de acuerdo con las especificaciones de la Subred Sur, quien determinará el orden de las prioridades y los mensajes que este transmitirá.

SE CUMPLE

Actualmente, se encuentra en proceso de implementación el servicio de Audio Respuesta IVR (Interactive Voice Response), conforme a los lineamientos establecidos por la Subred. Para ello, se han llevado a cabo reuniones técnicas entre los equipos de la Subred, el outsourcing y las áreas tecnológicas involucradas, con el objetivo de avanzar de manera ágil y coordinada en el desarrollo de la solución.

El IVR está siendo diseñado para permitir a los usuarios:

- Recibir información automatizada
- Seleccionar el tipo de servicio o cita deseada
- Validar datos mediante elementos como el número de cédula
- Consultar información específica como citas asignadas, punto de atención, Una vez el usuario realiza la selección, recibirá alternativas para autogestionar y tomar su cita , de acuerdo con la disponibilidad de agenda para este servicio, de lo contrario podrá seleccionar la opción y será enrutada automáticamente al grupo de agentes disponible, siguiendo las prioridades y especificaciones definidas por la Subred, incluyendo los mensajes que serán transmitidos. Es importante recalcar que el desarrollo y la implementacion de esta herramienta depende de ambas partes, esto por temas de permisos y accesos. Se ha programado una reunión de prueba para el día 12 de septiembre, cuya citación ya ha sido compartida con la Subred. En caso de obtener resultados satisfactorios, se procederá con el inicio y puesta en marcha del sistema IVR.

i. El servicio de Contact Center debe contar con un servicio de hold virtual de recepción de llamadas, en donde se almacene les datos básicos (nombre, teléfono móvil teléfono fijo, e-mail, entre otros) del ciudadano, para devolver la llamada en un tiempo determinado. El hold virtual deberé operar únicamente cuando se genere un flujo de llamadas que sobrepase la capacidad de agentes programados en un periodo específico para atender el servicio. No se acepta el uso de hold virtual con fines de atender la demanda ocasionada por falta de personal.

SE CUMPLE

El servicio de Contact Center cuenta con un sistema de hold virtual habilitado desde el 1 de agosto, el cual permite la recepción de llamadas en espera, almacenando los datos básicos del ciudadano (nombre, teléfono móvil, teléfono fijo) con el fin de devolver la llamada en un tiempo determinado. Este servicio está a disposición en todas las llamadas, opera cuando se presenta un flujo de llamadas que sobrepasa la capacidad de agentes programados en un periodo específico, conforme a lo estipulado en el contrato. En ningún caso se utiliza el hold virtual como mecanismo para suplir la demanda ocasionada por falta de personal.

La devolución de la llamada se realiza en el momento en que un agente se encuentra disponible, garantizando así la continuidad del servicio sin comprometer la calidad ni el cumplimiento de los términos acordados.

j. El servicio de Contact Center debe garantizar la grabación de la totalidad de las llamadas atendidas por el periodo del término de duración y liquidación del contrato qua no sea inferior a SEIS (6) meses dentro del propio sistema y permitir su exportación y reproducción mediante cualquier criterio incluyendo: fecha y hora de la llamada, número de documento del usuario, número telefónico de origen de la llamada, identificación del agente que atendió la llamada, que faciliten su ubicación y seguimiento, a través de un motor de búsqueda de grabaciones.

SE CUMPLE

El servicio de Contact Center garantiza la grabación de la totalidad de las llamadas atendidas, desde el inicio del servicio y durante todo el periodo de duración y liquidación del contrato, asegurando un almacenamiento dentro del propio sistema.

Asimismo, se certifica que se cuenta con la capacidad de exportar y reproducir dichas grabaciones mediante criterios como: fecha y hora de la llamada, número de documento del usuario, número telefónico de origen, identificación del agente que atendió la llamada, entre otros. Esta información está disponible al finalizar el contrato.

Link grabación llamadas: Certificado Grabaciones SUBRED SUR agosto 2025.pdf

k. El servicio de Contact Center deberá entregar las grabaciones a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.5.E., de forma bimensual, en formato MP3, WAV 2 WMA, para las campañas de Entrada y de Salida, con el fin de que sirve de soporte a la gestión realizada. Se requiere que los mecanismos de grabación y recuperación de llamadas sean óptimos y tolerantes a fallas. Se deberá permitir la recuperación inmediata de las grabaciones: El tiempo máximo de búsqueda y entrega de las grabaciones solicitadas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ES.E., no debe ser superior a doce (12) horas.

NO APLICA

Este cumplimiento no aplica para el mes de agosto 2025, se define que ya se acordó la periodicidad en la entrega la cual se hará bimensual y al finalizar el contrato, agosto y septiembre se hace los 10 primeros días de cada mes y en el mes de diciembre se entrega los dos meses restantes, tal como se indicó en el correo enviado por la supervisión

l. El servicio de Contact Center debe contar con un sistema de grabación de pantallas para los puntos de control establecidos de manera conjunta, en la gestión de le interacción con el usuario en el canal telefónico

SE CUMPLE

El servicio de Contact Center cuenta con la posibilidad de grabación de pantallas en los computadores asignados a la cuenta, el cual permite revisar la gestión realizada en tiempo real, por los agentes durante la interacción con el usuario en el canal telefónico.
Este sistema está disponible y garantiza el soporte visual necesario para el seguimiento, auditoría y mejora continua del servicio.




Fuente: Aplicativo Avaya – Grabadora - Outsourcing SAS BIC

m. El servicio de Contact Center debe contar con un sistema de registro del historial y copia de seguridad de las interacciones con los usuarios en los diferentes canales de interacción.

SE CUMPLE

Todas las interacciones y llamadas atendidas por el Contact Center cuentan con un sistema de registro de

historial y copia de seguridad, el cual garantiza la trazabilidad y respaldo de la gestión realizada en los diferentes canales de atención. Adicionalmente, se cuenta con el certificado correspondiente que respalda la existencia y disponibilidad de esta información, asegurando su integridad y accesibilidad para efectos de auditoría, seguimiento y control**.**

**Link:** Funcionamiento Proceso de Backup_Checklist_SUBRED SUR_29_08_2025 (1).pdf

**n.** El servicio de Contact Center debe garantizar que el agente pueda interactuar en tiempo real con la aplicación actual de citas de los sistemas de información hospitalaria de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, (Dinámica Gerencial Hospitalaria). Se deberá realizar las configuraciones de enrutamiento desde su propia sede hacia la Subred Sur y gestionar con el líder de TICS de la Subred Sur para que las conexiones se hacen en tiempo real con la aplicación de citas del sistema de información Dinámica Gerencial Hospitalaria.

SE CUMPLE

Los agentes vinculados a la campaña del contrato del Contac Center cuentan con los permisos necesarios, así como con su usuario y clave de acceso, para interactuar en tiempo real con la aplicación actual de citas del sistema de información hospitalaria de la Subred (*Dinámica Gerencial Hospitalaria*). Esto permite realizar de manera oportuna y eficiente la gestión correspondiente durante la atención telefónica, garantizando la correcta programación de citas y la trazabilidad de cada interacción.

o. El servicio de Contact Center debe contar con el servicio automático de recordación de citas a los usuarios con anticipación a la cita, mediante envío de mensaje de texto (SNS) y/o WhatsApp, al teléfono móvil registrado por el usuario.

SE CUMPLE

El servicio de Contact Center cuenta con un sistema automático de recordación de citas, **Infobip,** que realiza el envío diario de mensajes SMS a los usuarios con un (1) día de antelación a la fecha de su cita, conforme a lo estipulado. El insumo para esta gestión se toma directamente del sistema *Dinámica Gerencial Hospitalaria*, a partir del reporte de citas asignadas, lo que garantiza la precisión y oportunidad en la comunicación con el usuario.

Link: Informe SMS Agosto 2025.xlsx

p. El servicio de Contact Center debe prestar el servicio automático de mensaje de texto (SMS) y/o WhatsApp al teléfono móvil registrado, con un mensaje pedagógico por su incumplimiento de la cita.

EN PROCESO

El servicio de Contact Center se encuentra en proceso de implementación del envío automático de mensajes pedagógicos (vía SMS y/o WhatsApp) a los usuarios que no asisten a sus citas. Se dará inicio en septiembre con la definición del mensaje a enviar. El servicio de Contact Center deberá contar con una herramienta de monitoreo de los servicios de voz a la cual la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.pueda acceder desde la operación.

SE CUMPLE

El Contact Center cuenta con una herramienta de monitoreo de servicios de voz , grabadora AVAYA (Workforce Engagement), que permite la grabación de llamadas para fines de auditoría de calidad, monitoreo de desempeño y escucha en vivo de cada agente conectado.

Por políticas de seguridad de la información, el acceso a esta herramienta está restringido y es gestionado exclusivamente por la persona encargada del área de calidad, garantizando así el adecuado manejo y protección de los datos sensibles. No obstante, se encuentra disponible para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. desde la operación, conforme a los protocolos establecidos.

q. El servicio de Contact Center deberá disponer de controles de acceso por roles e identificación de ceda persona, pera los agentes, directores, lideres de calidad, capacitadores y mineros de datos. Se debe tener: Control de acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación, Visualizar el estado de la persona en cualquier situación, Generar reportes diarios y consolidados, Rotación de personal.

SE CUMPLE

El servicio de Contact Center dispone de controles de acceso por roles, los cuales son definidos y gestionados por el área de seguridad de la información y el área tecnológica al momento de la creación de usuarios. Cada usuario es asignado con un rol específico (agente, director, líder de calidad, capacitador o minero de datos), lo que determina sus permisos de acceso en los aplicativos establecidos para la operación. Este sistema permite: Identificar a cada persona y su rol dentro del servicio. Visualizar el estado del usuario en cualquier situación operativa. Generar reportes diarios y consolidados. Gestionar la rotación de personal de manera controlada y segura. Con esto, se garantiza el cumplimiento de los requisitos de trazabilidad, seguridad y control operativo exigidos por la Subred.

r. El servicio de Contact Center deberá disponer del siguiente personal: Sesenta y cinco (65) agentes para le operación del proceso de agendamiento y la implementación de puntos satélites con un mínimo de Quince (15) agentes en las unidades de acuerdo con la demanda de las necesidades de utilización de los servicios como se describe en el siguiente cuadro:

| UNIDAD DE SERVICIO | NUMERO DE AGENTES SATELITES |
|---|---|
| CENTRO DE SALUD EL TUNAL | 3 |
| CENTRO DE SALUD CANDELARIA | 3 |
| HOSPITAL DE MEISSEN | 2 |
| CENTO DE SALUD VISTA HERMOSA | 2 |
| CENTRO DE SALUD DANUBIO | 2 |
| CENTRO DE SALUD MANUELA BELTRAN | 1 |
| CENTRO DE SALUD EL CARMEN | 1 |
| CENTRO DE SALUD MARICHUELA | 1 |

SE CUMPLE

El personal solicitado al cierre del mes de agosto se encuentra completo y en gestión de acuerdo con la cantidad definida para este canal de atención. el cual está directamente en las unidades y los canales establecidos de atención, como son Telefónico, WhatsApp, Chat, Correo y Cita en trámite. Se genera.

| | | HORARIO ESTABLECIDO | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CANAL ESTABLECIDO | NUMERO DE AGENTES | 6AM -2:50PM | 6:30PM - 3:30PM | 11AM - 7PM | SABADO |
| TELEFONICO | 33 | 21 AGENTES | 6 AGENTES | 6 AGENTES | 6 AGENTES |
| WHATSAPP | 7 | 4 AGENTES | NA | 3 AGENTES | 3 AGENTES |
| CHAT | 6 | 3 AGENTES | NA | 3 AGENTES | 3 AGENTES |
| CORREO | 2 | 1 AGENTES | 1 AGENTES | NA | 1 AGENTE |
| MESA DE AYUDA | 2 | 1 AGENTES | 1 AGENTES | NA | 1 AGENTE |
| SATELITES | 15 | 15 AGENTES | NA | NA | NA |
| **TOTAL** | **65** | **45 AGENTES** | **8 AGENTES** | **12 AGENTES** | **11 AGENTES** |

estrategia y reubicación de acuerdo con instrucción generada por la supervisión del contrato. La completitud del personal se dio el dia 12 de agosto con 2 personas para el punto vista hermosa.

**Semana del 25 de AGOSTO al 31 de AGOSTO de 2025**

**33 AGENTES - CANAL INBOUND**

| | | | | | | lunes, 25 de agosto de 2025 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cédula | Apellidos Y Nombres | Cargo | Sede | Novedades | Tipo De Trabajo | 25/08/2025 | B1 | B2 | AI | 26/08/2025 |
| 52821090 | HERRERA CONTRERAS ANDREA | EMBAJADOR DE MARCA GENERAL | CARACAS | SEDE | ANTIGUO | 06:00 - 14:50 | 9:45 - 10:15 | 00:00 - 00:00 | 00:00 - 00:00 | 06:00 - 14:50 |
| 52508223 | GONZÁLEZ COTRINO DIANA YAMILE | EMBAJADOR DE MARCA GENERAL | CARACAS | SEDE | NUEVO | 06:00 - 14:50 | 9:45 - 10:15 | 00:00 - 00:00 | 00:00 - 00:00 | 06:00 - 14:50 |
| 52265461 | LÓPEZ GAMA RUTH CRISTINA | EMBAJADOR DE MARCA GENERAL | CARACAS | SEDE | NUEVO | 06:00 - 14:50 | 9:45 - 10:15 | 00:00 - 00:00 | 00:00 - 00:00 | 06:00 - 14:50 |
| 1022930003 | CANTE HERRERA NINI JOHANNA | EMBAJADOR DE MARCA GENERAL | CARACAS | SEDE | NUEVO | 06:00 - 14:50 | 9:45 - 10:15 | 00:00 - 00:00 | 00:00 - 00:00 | 06:00 - 14:50 |
| 1063483461 | PONTÓN LEIMIS | EMBAJADOR DE MARCA GENERAL | CARACAS | SEDE | NUEVO | 06:00 - 14:50 | 9:45 - 10:15 | 00:00 - 00:00 | 00:00 - 00:00 | 06:00 - 14:50 |
| 1000793890 | SILVA CRISTIANO LORENA | EMBAJADOR DE MARCA GENERAL | CARACAS | SEDE | NUEVO | 06:00 - 14:50 | 9:45 - 10:15 | 00:00 - 00:00 | 00:00 - 00:00 | 06:00 - 14:50 |
| 1022963822 | RUEDA CUMAVANTE ANDRES FELIPE | EMBAJADOR DE MARCA GENERAL | CARACAS | SEDE | NUEVO | 06:00 - 14:50 | 9:45 - 10:15 | 00:00 - 00:00 | 00:00 - 00:00 | 06:00 - 14:50 |
| 53092097 | SANABRIA RINCON JOHANNA ANDREA | EMBAJADOR DE MARCA GENERAL | CARACAS | SEDE | NUEVO | 06:00 - 14:50 | 9:45 - 10:15 | 00:00 - 00:00 | 00:00 - 00:00 | 06:00 - 14:50 |
| 1000256830 | MEJIA GONZALEZ LUISA FERNANDA | EMBAJADOR DE MARCA GENERAL | CARACAS | SEDE | NUEVO | 06:00 - 14:50 | 9:45 - 10:15 | 00:00 - 00:00 | 00:00 - 00:00 | 06:00 - 14:50 |
| 1015485908 | Lady Katherinne Tarazona Galindo | EMBAJADOR DE MARCA GENERAL | CARACAS | SEDE | NUEVO* | 06:00 - 14:50 | 9:45 - 10:15 | 00:00 - 00:00 | 00:00 - 00:00 | 06:00 - 14:50 |
| 52752767 | Mónica Johanna Gonzalez Susatama | EMBAJADOR DE MARCA GENERAL | CARACAS | SEDE | NUEVO* | 06:00 - 14:50 | 9:45 - 10:15 | 00:00 - 00:00 | 00:00 - 00:00 | 06:00 - 14:50 |
| 1052402851 | Pablo Miguel Quintero Chacón | EMBAJADOR DE MARCA GENERAL | CARACAS | SEDE | NUEVO* | 06:00 - 14:50 | 10:15 - 10:45 | 00:00 - 00:00 | 00:00 - 00:00 | 06:00 - 14:50 |
| 1012408224 | TANIA JULIETH LOPEZ LUGO | EMBAJADOR DE MARCA GENERAL | CARACAS | CASA | NUEVOS | 06:00 - 14:50 | 9:45 - 10:15 | 00:00 - 00:00 | 00:00 - 00:00 | 06:00 - 14:50 |
| 1012392900 | LUZ DARY ALVAREZ GUTIERREZ | EMBAJADOR DE MARCA GENERAL | CARACAS | CASA | NUEVOS | 06:00 - 14:50 | 9:45 - 10:15 | 00:00 - 00:00 | 00:00 - 00:00 | 06:00 - 14:50 |

Link certificado de Revisor Fiscal: CERTIFICACION OUTSOURCING S.A. AGOSTO 2025 (1).pdf
Link certificado Nomina: NOMINA SUBRED SUR AGOSTO 2025.pdf
Link certificado Seguridad Social: SEG SOCIAL SUBRED SUR AGOSTO 2025.pdf
Carpeta : Soportes de factura Subred sur agosto 2025 - CONTRATO 5946 DEL 2025 - OneDrive

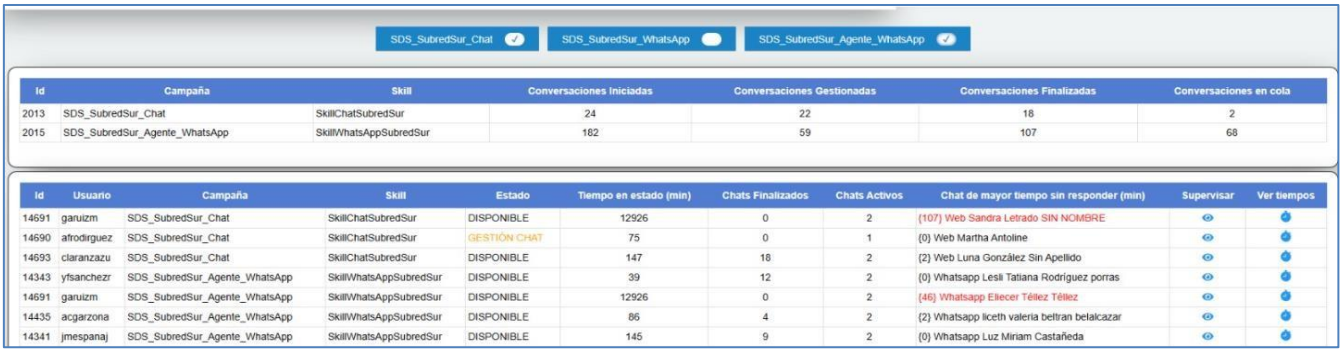
***CLÁUSULA CUARTA. - DBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA:*** En cumplimiento del objeto descrito anteriormente, EL CONTRATISTA se obliga para con la SUBRED SUR al desarrollo de las siguientes obligaciones***:***

***1. ESPECÍFICAS:***

***1.*** Proveer sistemas inteligentes conforme el objeto contractual, personalizando horarios según la disponibilidad de los servicios ofertados por la Subred integrada de servicios de salud Sur E.S.E. que sean escalables para manejar el crecimiento en la demanda de interacciones y capacidad para soportar picos de actividad, sin degradar la calidad del servicio.

SE CUMPLE

En cumplimiento de la cláusula contractual relacionada con la provisión de sistemas inteligentes, informamos que los canales implementados se encuentran alineados con los horarios de atención de la Subred, ajustándose dinámicamente según la disponibilidad de servicios en cada sede. Adicionalmente, la arquitectura actual contempla capacidad escalable para atender aumentos en la demanda sin afectar la calidad del servicio, incluyendo medidas de refuerzo como agentes backup, personal satélite y automatización en canales.



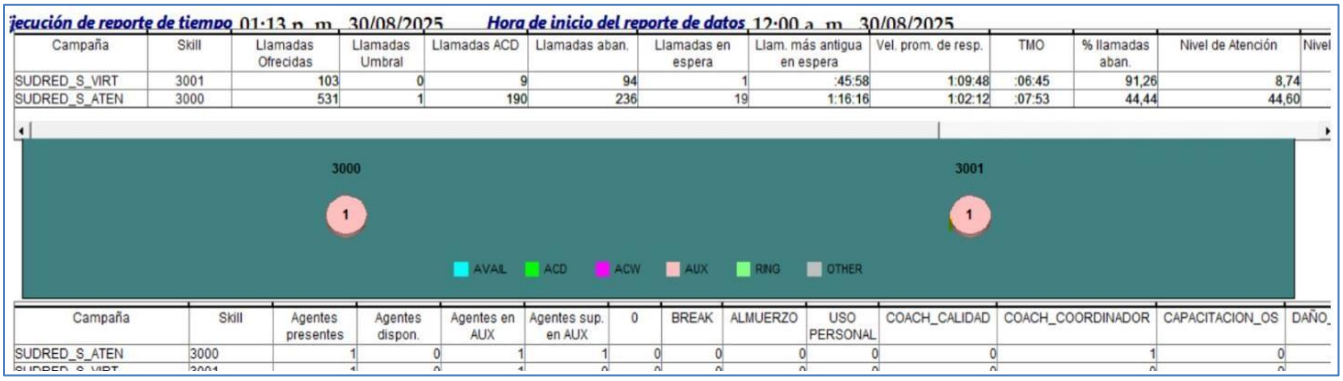

| Id | Campaña | Skill | Conversaciones Iniciadas | Conversaciones Gestionadas | Conversaciones Finalizadas | Conversaciones en cola |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2013 | SDS_SubredSur_Chat | SkillChatSubredSur | 24 | 22 | 18 | 2 |
| 2015 | SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp | SkillWhatsAppSubredSur | 182 | 59 | 107 | 68 |

| Id | Usuario | Campaña | Skill | Estado | Tiempo en estado (min) | Chats Finalizados | Chats Activos | Chat de mayor tiempo sin responder (min) | Supervisar | Ver tiempos |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14691 | garuizm | SDS_SubredSur_Chat | SkillChatSubredSur | DISPONIBLE | 12926 | 0 | 2 | (107) Web Sandra Letrado SIN NOMBRE | | |
| 14690 | afrodirguez | SDS_SubredSur_Chat | SkillChatSubredSur | GESTIÓN CHAT | 75 | 0 | 1 | (0) Web Martha Antoline | | |
| 14693 | claranzazu | SDS_SubredSur_Chat | SkillChatSubredSur | DISPONIBLE | 147 | 18 | 2 | (2) Web Luna González Sin Apellido | | |
| 14343 | yfsanchezr | SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp | SkillWhatsAppSubredSur | DISPONIBLE | 39 | 12 | 2 | (0) Whatsapp Lesli Tatiana Rodríguez porras | | |
| 14691 | garuizm | SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp | SkillWhatsAppSubredSur | DISPONIBLE | 12926 | 0 | 2 | (46) Whatsapp Eliecer Téllez Téllez | | |
| 14435 | acgarzona | SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp | SkillWhatsAppSubredSur | DISPONIBLE | 86 | 4 | 2 | (2) Whatsapp liceth valeria beltran belalcazar | | |
| 14341 | jmespanaj | SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp | SkillWhatsAppSubredSur | DISPONIBLE | 145 | 9 | 2 | (0) Whatsapp Luz Miriam Castañeda | | |

Fuente: Aplicativo OCM - canales virtuales




Fuente: Aplicativo OCM - canales virtuales – Visual Agente



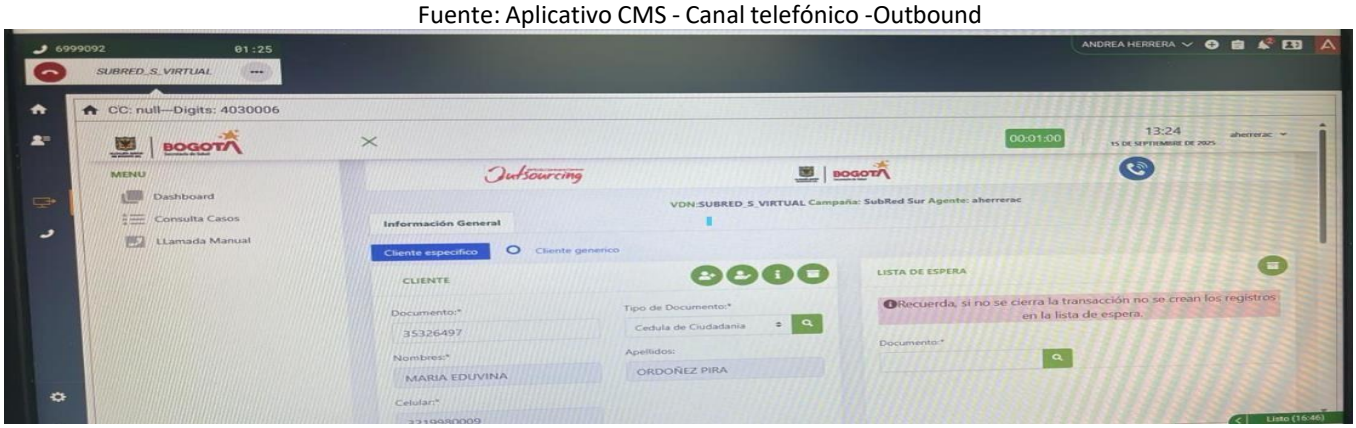
jecución de reporte de tiempo 01:13 p. m. 30/08/2025 Hora de inicio del reporte de datos 12:00 a. m. 30/08/2025

| Campaña | Skill | Llamadas Ofrecidas | Llamadas Umbral | Llamadas ACD | Llamadas aban. | Llamadas en espera | Llam. más antigua en espera | Vel. prom. de resp. | TMO | % llamadas aban. | Nivel de Atención | Nivel |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SUDRED_S_VIRT | 3001 | 103 | 0 | 9 | 94 | 1 | :45:58 | 1:09:48 | :06:45 | 91,26 | 8,74 | |
| SUDRED_S_ATEN | 3000 | 531 | 1 | 190 | 236 | 19 | 1:16:16 | 1:02:12 | :07:53 | 44,44 | 44,60 | |



| Campaña | Skill | Agentes presentes | Agentes dispon. | Agentes en AUX | Agentes sup. en AUX | 0 | BREAK | ALMUERZO | USO PERSONAL | COACH_CALIDAD | COACH_COORDINADOR | CAPACITACION_OS | DAÑO_ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SUDRED_S_ATEN | 3000 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | |

Fuente: Aplicativo CMS - Canal telefónico -Outbound

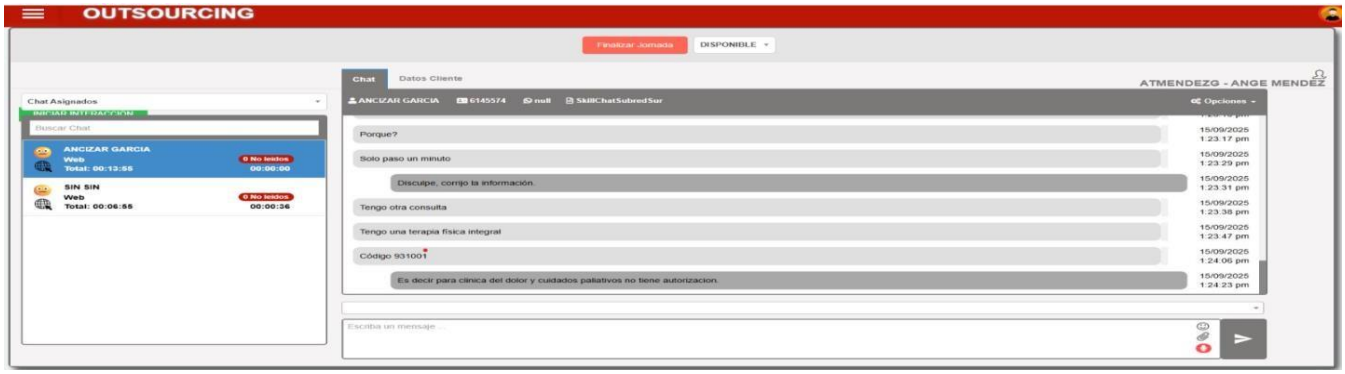



Fuente: Aplicativo Avaya - Canal telefónico -Outbound

2. Integrar una plataforma automatizada omnicanal que permita solicitar, cancelar y reprogramar citas a través de WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas, página web y otros canales de atención garantizando una experiencia uniforme en todos los puntos de contacto. Servicio disponible de lunes a viernes de 6 AM a 7 PM y sábados de 7 AM a 1 PM. Asimismo, implementar un sistema de recordatorios automáticos a través de SMS, WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico.

SE CUMPLE

En relación con la cláusula de integración de una plataforma omnicanal automatizada, actualmente contamos con canales activos de atención para la gestión de citas a través de llamadas telefónicas, WhatsApp, chat y correo electrónico, conectados al sistema de agendamiento central Dinámica gerencial. La operación se encuentra activa dentro del horario estipulado: lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.




Fuente: Aplicativo OCM - canales virtuales – Visual Agente



Fuente: Aplicativo Avaya - Canal telefónico -Outbound

En cuanto a la recordación de citas , esta se genera como mensaje de texto (SMS), los cuales van en concordancia al literal O de la cláusula segunda – Especificaciones Tecnicas – Características del Contact center.

El servicio de Contact Center cuenta con un sistema automático de recordación de citas, **Infobip,** que realiza el envío diario de mensajes SMS a los usuarios con un (1) día de antelación a la fecha de su cita, conforme a lo estipulado.

Link: Informe SMS Agosto 2025.xlsx

Link: 5. Backup servicios BPO



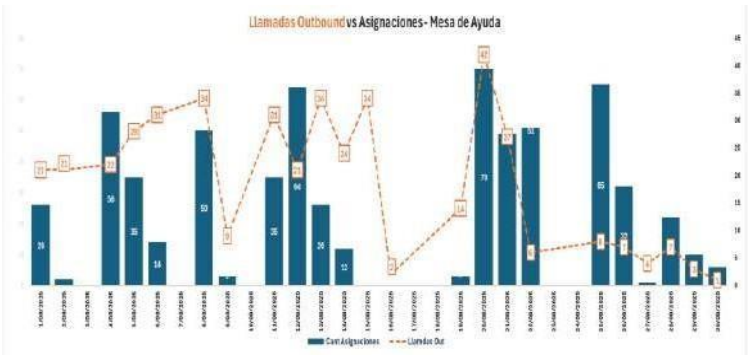

Fuente: Correo electrónico – Aplicativo Infobip - Outsourcing SAS BIC

***3.*** Implementar campañas de salida, contacto proactivo con los pacientes para agendar citas en programas de promoción y prevención, coordinación de citas para los pacientes en rutas de salud específicas por ciclos de vida, gestión de citas en trámite y demás necesidades de contractibilidad de la Subred.

SE CUMPLE

Actualmente, el Contact Center gestiona el canal de "cita en trámite", en el cual dos agentes se comunican diariamente con los pacientes incluidos en la base de datos correspondiente. De acuerdo con la disponibilidad de agenda, se realiza la toma de citas y se confirma el agendamiento mediante gestión Outbound.

| DETALLE LLAMADAS OUTBOUND 1 al 30 AGOSTO MESA DE AYUDA | |
|---|---|
| TOTAL LLAMADAS | 1.249 |
| LLAMADAS EFECTIVAS | 431 |
| LLAMADAS NO EFECTIVAS | 930 |
| CITAS ASIGNADAS | 641 |
| %EFECTIVIDAD | 67,2% |
| TMO | 0:07:11 |

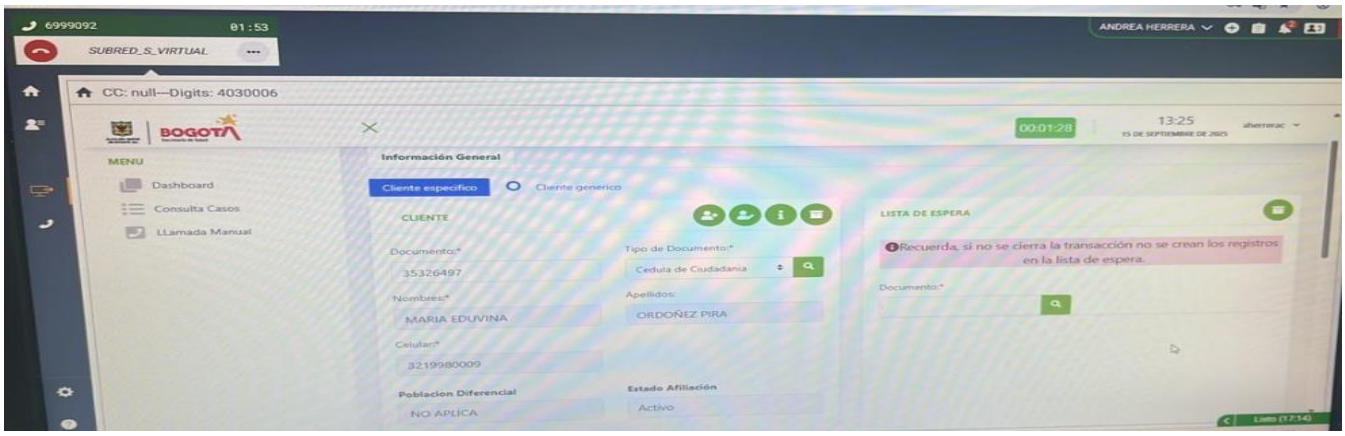



Fuente: Correo electrónico – Aplicativo Infobip - Outsourcing SAS BIC

***4.*** Realizar la automatización de Tareas Repetitivas: Uso de inteligencia artificial para manejar solicitudes comunes y liberar tiempo, mejorando la eficiencia y la calidad del servicio.

SE CUMPLE

El contact center maneja diferentes aplicativos con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad del servicio mediante el uso de herramientas tecnológicas que optimizan tareas repetitivas. En particular, se utiliza el aplicativo FINE, el cual permite acceder automáticamente a los datos del paciente desde el sistema, lo que contribuye a reducir los tiempos de atención y agilizar la gestión operativa. Esta funcionalidad representa un avance significativo en la automatización de procesos, alineándose con el propósito de liberar tiempo operativo y mejorar la experiencia del usuario.




Fuente: aplicativo FINE - - Outsourcing SAS BIC

***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.

## SE CUMPLE

El Contact Center cuenta con herramientas tecnológicas que permiten realizar el seguimiento y análisis del desempeño de los servicios prestados, mediante el uso de métricas operativas y KPIs que facilitan la evaluación continua y la identificación de oportunidades de mejora. Para ello, se utilizan aplicativos como OCM y CMS, que permiten obtener información en tiempo real durante la jornada de atención. Adicionalmente, se cuenta con tableros en Power BI, los cuales presentan de forma detallada y visual los consolidados diarios de cada servicio, permitiendo una lectura clara del comportamiento operativo y facilitando la toma de decisiones estratégicas orientadas a mantener altos estándares de calidad.

Link acceso tablero: Ingresar por incognito a la URL https://app.powerbi.com/home

Aplicativo CMS – Canal Telefónico:




| Campaña | Skill | Llamadas Ofrecidas | Llamadas Umbral | Llamadas ACD | Llamadas aban. | Llamadas en espera | Llam. más antigua en espera | Vel. prom. de resp. | TMO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SUDRED_S_VIRT | 3001 | 103 | 0 | 9 | 94 | 1 | :45:58 | 1:09:48 | :06:45 |
| SUDRED_S_ATEN | 3000 | 531 | 1 | 190 | 236 | 19 | 1:16:16 | 1:02:12 | :07:53 |

| Campaña | Skill | Agentes presentes | Agentes dispon. | Agentes en AUX | Agentes sup. en AUX | 0 | BREAK | ALMUERZO | USO PERSONAL | COACH_CALIDAD | COACH_CO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SUDRED_S_ATEN | 3000 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |

Fuente: Aplicativo CMS – Outsourcing SAS BIC

Aplicativo OCM – Canales Virtuales:




Fuente: Aplicativo OCM – Outsourcing SAS BIC

## INFORME DE TELEFONIA

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

Outsourcing

AÑO: Todas | MES: AGOSTO | FECHA: Todas

AÑO | MES | FECHA | DIA | SEMANAS

| | 11-ago-25 - 17-ago-25 | 18-ago-25 - 24-ago-25 | 25-ago-25 - 31-ago-25 | 28-jul-25 - 03-ago-25 | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Llamadas Ofrecidas | 14.330 | 14.708 | 13.076 | 3.525 | **57.856** |
| Llamadas Contestadas | 13.860 | 14.668 | 13.027 | 3.429 | **56.935** |
| Llamadas Abandonadas | 470 | 40 | 49 | 96 | **921** |
| Llamadas Umbral | 513 | 3.111 | 564 | 207 | **4.956** |
| Llamadas Aban. < 20 | 1 | 16 | 3 | 1 | **21** |
| Contestadas Fuera Del Umbral | 13.347 | 11.557 | 12.463 | 3.222 | **51.979** |
| % Nivel de Servicio | 3,58 % | 21,15 % | 4,31 % | 5,87 % | **8,57 %** |
| % Nivel De Atención | 96,72 % | 99,73 % | 99,63 % | 97,28 % | **98,41 %** |
| % Nivel de Abandono | 3,28 % | 0,27 % | 0,37 % | 2,72 % | **1,59 %** |
| % Nivel de abandono fuera umbral | 96,30 % | 78,79 % | 95,67 % | 93,96 % | **91,30 %** |
| TMO | 00:04:29 | 00:03:38 | 00:04:59 | 00:02:16 | **00:04:11** |
| TMO Segundos | 269,11 | 218,39 | 298,98 | 136,46 | **251,48** |
| ASA | 00:20:43 | 00:13:22 | 00:15:57 | 00:21:07 | **00:17:32** |

Fuente: Tablero canal telefónico – Outsourcing SAS BIC

## INFORME DE WHATSAPP

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

Outsourcing

AÑO: Todas | MES: AGOSTO | FECHA: Todas

AÑO | MES | FECHA | DIA | SEMANAS

| | 24/08/2025 | 25/08/2025 | 26/08/2025 | 27/08/2025 | 28/08/2025 | 29/08/2025 | 30/08/2025 | 31/08/2025 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ingresos Dentro Del Horario | 0 | 2.214 | 2.008 | 1.824 | 1.694 | 1.316 | 392 | 0 | **37.403** |
| Ingresos Fuera De Horario | 110 | 102 | 115 | 74 | 83 | 60 | 142 | 122 | **3.046** |
| Entrantes | 110 | 2.316 | 2.123 | 1.898 | 1.777 | 1.376 | 534 | 122 | **40.449** |
| Atendidos Asesor | 0 | 300 | 355 | 359 | 316 | 251 | 75 | 0 | **7.059** |
| Atendidas Chat Bot | 110 | 772 | 683 | 609 | 598 | 436 | 272 | 122 | **13.956** |
| Cierre Automatico | 0 | 1.244 | 1.085 | 930 | 863 | 689 | 187 | 0 | **19.434** |
| Umbral | 0 | 7 | 10 | 7 | 8 | 6 | 2 | 0 | **99** |
| Nivel De Servicio | 0,00 % | 0,30 % | 0,47 % | 0,37 % | 0,45 % | 0,44 % | 0,37 % | 0,00 % | **0,24 %** |
| Nivel De Atención General | 100,00 % | 46,29 % | 48,89 % | 51,00 % | 51,44 % | 49,93 % | 64,98 % | 100,00 % | **51,95 %** |
| Nivel De Atención Asesor | 0,00 % | 12,95 % | 16,72 % | 18,91 % | 17,78 % | 18,24 % | 14,04 % | 0,00 % | **17,45 %** |
| Nivel De Atención Chat Bot | 100,00 % | 33,33 % | 32,17 % | 32,09 % | 33,65 % | 31,69 % | 50,94 % | 100,00 % | **34,50 %** |
| ASA | 00:00:00 | 02:33:46 | 02:07:32 | 01:52:02 | 01:56:46 | 01:57:22 | 01:37:29 | 00:00:00 | **01:54:14** |
| TMO | 00:00:00 | 00:28:26 | 00:28:50 | 00:28:12 | 00:28:30 | 00:28:29 | 00:33:08 | 00:00:00 | **00:23:54** |

Fuente: Tablero canal WhatsApp – Outsourcing SAS BIC

## INFORME DE CHAT

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

Outsourcing

AÑO: Todas | MES: AGOSTO | FECHA: Todas

AÑO | MES | FECHA | DIA | SEMANAS

| | /08/2025 | 23/08/2025 | 25/08/2025 | 26/08/2025 | 27/08/2025 | 28/08/2025 | 29/08/2025 | 30/08/2025 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ingresos Dentro Del Horario | 282 | 65 | 337 | 308 | 291 | 270 | 215 | 54 | **5.688** |
| Ingresos Fuera De Horario | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **1** |
| Entrantes | 282 | 65 | 337 | 308 | 291 | 270 | 215 | 54 | **5.689** |
| Atendidos Asesor | 264 | 63 | 323 | 301 | 288 | 262 | 212 | 50 | **5.294** |
| Cerrado Por Inactividad | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | **96** |
| Cierre Automatico | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | **10** |
| Abandonado | 18 | 2 | 13 | 6 | 3 | 7 | 3 | 1 | **289** |
| Umbral | 6 | 17 | 54 | 75 | 67 | 72 | 38 | 11 | **709** |
| Nivel De Servicio | 2,13 % | 26,15 % | 16,02 % | 24,35 % | 23,02 % | 26,67 % | 17,67 % | 20,37 % | **12,46 %** |
| Nivel De Atención General | 3,62 % | 96,92 % | 96,14 % | 98,05 % | 98,97 % | 97,41 % | 98,60 % | 98,15 % | **94,74 %** |
| Nivel De Atención Asesor | 3,62 % | 96,92 % | 95,85 % | 97,73 % | 98,97 % | 97,04 % | 98,60 % | 92,59 % | **93,06 %** |
| Nivel De Atención Inactividad | 0,00 % | 0,00 % | 0,30 % | 0,32 % | 0,00 % | 0,37 % | 0,00 % | 5,56 % | **1,69 %** |
| ASA | 1:22:60 | 00:12:29 | 00:22:27 | 00:16:17 | 00:17:14 | 00:22:03 | 00:18:01 | 00:13:47 | **00:46:23** |
| TMO | 0:12:13 | 00:14:46 | 00:13:47 | 00:13:39 | 00:12:14 | 00:12:32 | 00:13:28 | 00:34:41 | **00:12:29** |

Fuente: Tablero canal Chat – Outsourcing SAS BIC

***6.*** Asegurar el almacenamiento de la información en sus propios servidores, garantizando el cumplimiento de la política de seguridad informática y de la informacion. Adicionalmente, se implementará un sistema de respaldos (backup) con una periodicidad requerida, asegurando que, en caso de una falla, la información esté disponible y protegida.

SE CUMPLE

El servicio de Contact Center cuenta con servidores asignados exclusivamente a la cuenta, los cuales garantizan el almacenamiento seguro de la información, en cumplimiento con las políticas de seguridad informática y de la información. Adicionalmente, se ha implementado un sistema de respaldos (backup) con una periodicidad establecida, lo que asegura que, en caso de una falla, la información esté disponible, protegida y recuperable sin afectar la continuidad del servicio. Para soporte de lo anterior, se anexa certificación que valida la existencia y funcionamiento de estos mecanismos de seguridad y respaldo.

Link: Funcionamiento Proceso de Backup_Checklist SUBRED SUR 29 08 2025 (1).pdf

***7.*** Entregar a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.SE., la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demás información recopilada durante la ejecución del contrato; en medio magnético y en formato estándar que permita su utilización para integrarla a bases de datos o sistemas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E

NO APLICA

En relación con la cláusula que establece la entrega de información operativa a la Subred (incluyendo registros de llamadas, requerimientos, grabaciones y demás soportes), informamos que durante el mes de agosto, no aplica la entrega de este insumo.

***8.*** Garantizar la conectividad con las diferentes plataformas informáticas de la Subred Integrad de Servicios de Salud Sur, a través de canales dedicados haca los servidores del sistema información, teniendo en cuenta que son sistemas multisede.

SE CUMPLE

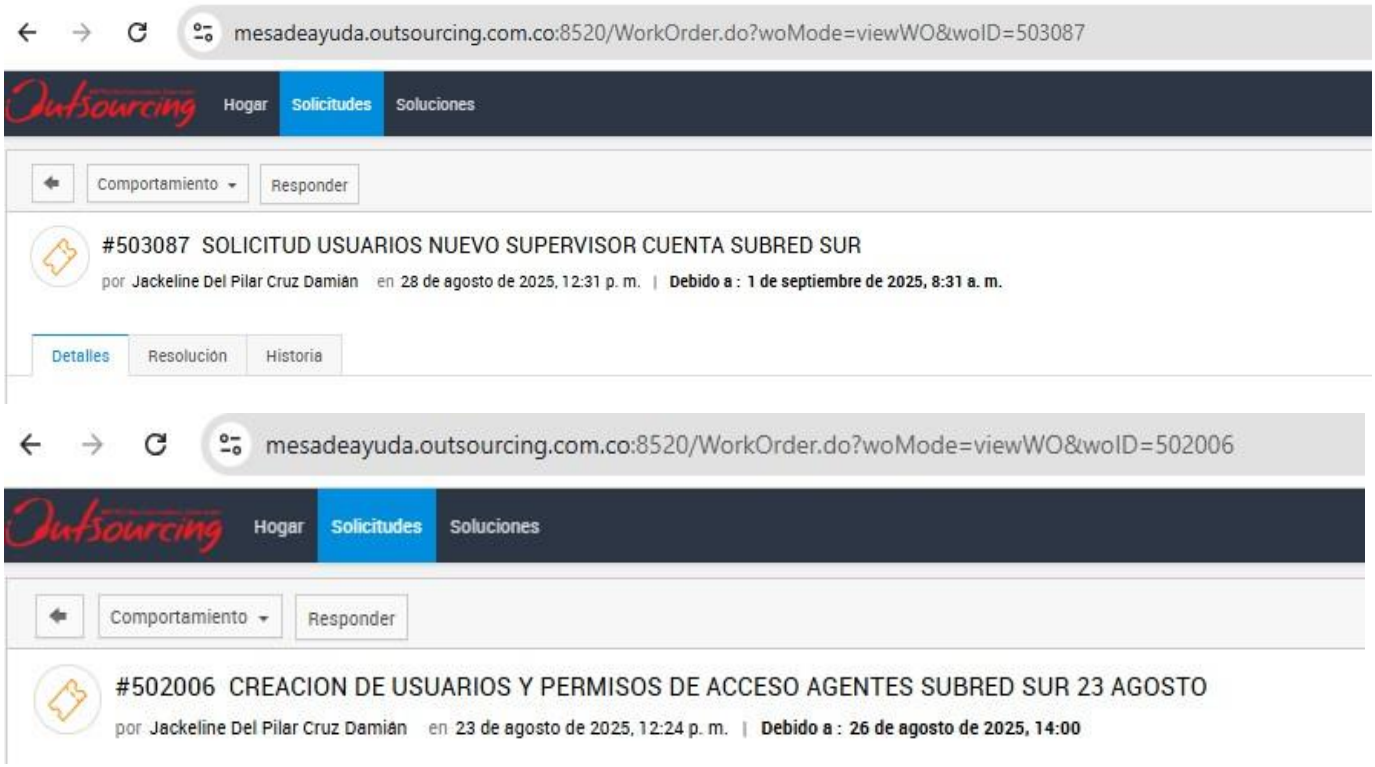
El servicio de Contact Center cuenta con conexiones asignadas exclusivamente a la cuenta, los cuales garantizan la conectividad segura y estable con las diferentes plataformas informáticas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. Estos canales facilitan la gestión de la información, enmarcado en las políticas de seguridad informática. Por lo anterior se adjunta informe de Disponibilidad de infraestructura.

Link: Disponibilidad Elementos Críticos Infraestructura-Sub Red Sur - Agosto - 2025.xlsx

***9.*** Asignar roles de acceso al sistema de información garantizando que se realice de acuerdo con los principios de seguridad y control, permitiendo únicamente el acceso autorizado según él rol y las responsabilidades de cada usuario, y actualizando los permisos de acceso cuando sea necesario para mitigar riesgos de seguridad.

SE CUMPLE

El servicio de Contact Center dispone de un Directorio por roles, que permite controlar el acceso a cada aplicativo establecido, de acuerdo con la gestión, los cuales son definidos y gestionados por el área de seguridad de la información y el área tecnológica al momento de la creación de los usuarios. Cada usuario es asignado con un rol específico (agente, director, líder de calidad, capacitador o minero de datos), lo que determina sus permisos de acceso en los aplicativos establecidos para la operación. Al momento de solicitar a través de la mesa de servicio se informa el rol que va a tener dentro de la operación.




Fuente: Mesa de servicio – Outosurichg SAS BIC

***10.*** Los agentes del Contact Center deben conocer al detalle las modalidades de contratación y requisitos de cada contrato con cada una de las Entidad Administradora de Planes de Beneficios EAPB para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., para lo cual la Subred entregará la matriz especificade contratación de cada Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB).

SE CUMPLE

Todo el personal del Contact Center asignado a la cuenta tiene acceso a la guía de servicios del portafolio compartido, la cual contiene la información pertinente sobre las modalidades de contratación y requisitos de cada Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB). Esta guía permite que los agentes conozcan al detalle las condiciones específicas de cada contrato, asegurando una atención adecuada y conforme a los lineamientos establecidos. La Guía se puede visualizar a través del portal **Crecemos** – Guía de asignación.

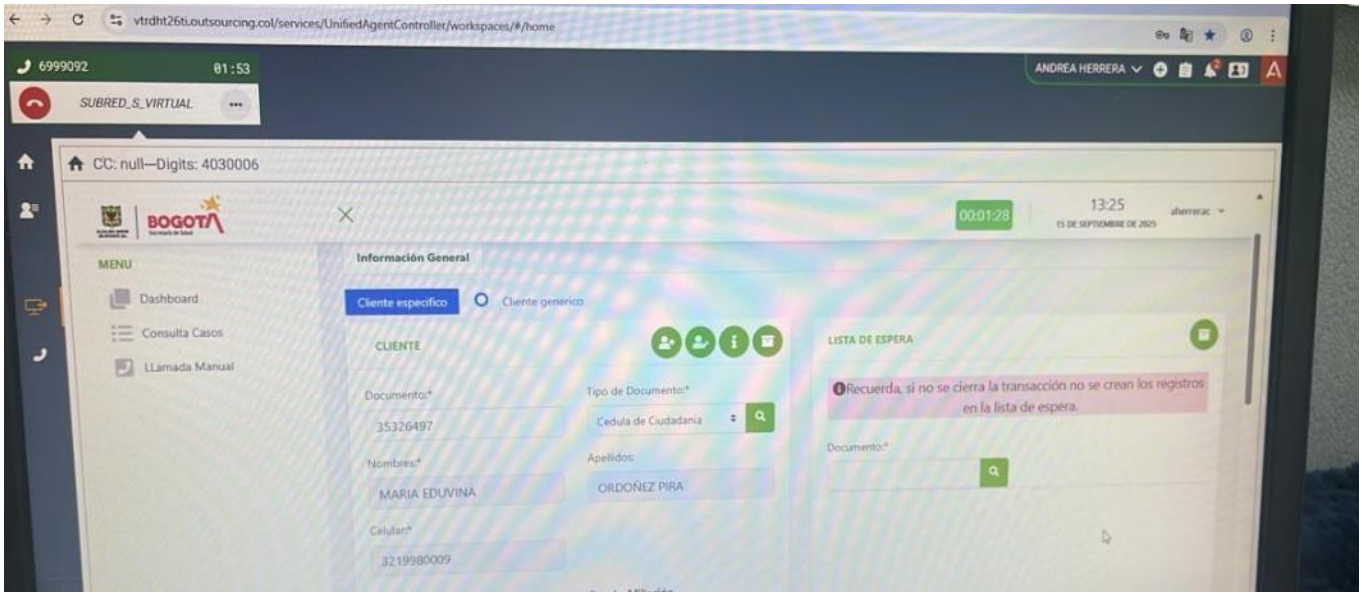


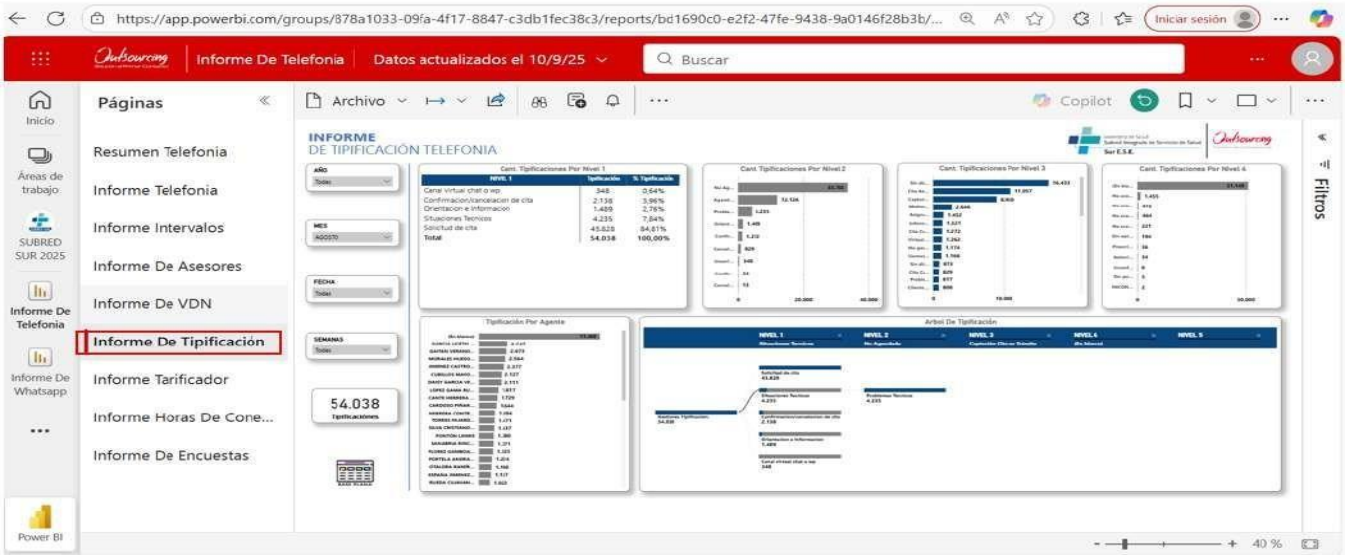

Fuente: Plataforma Crecemos - Outsourcing SAS BIC

***11.*** Garantizar que se atiendan y se tipifiquen las gestiones realizadas en el 100% de las interacciones recibidas, se debe garantizar usuarios de gestión individual. El software para la base de datos de tipificación de llamadas deberá ser suministrado por el contratista.

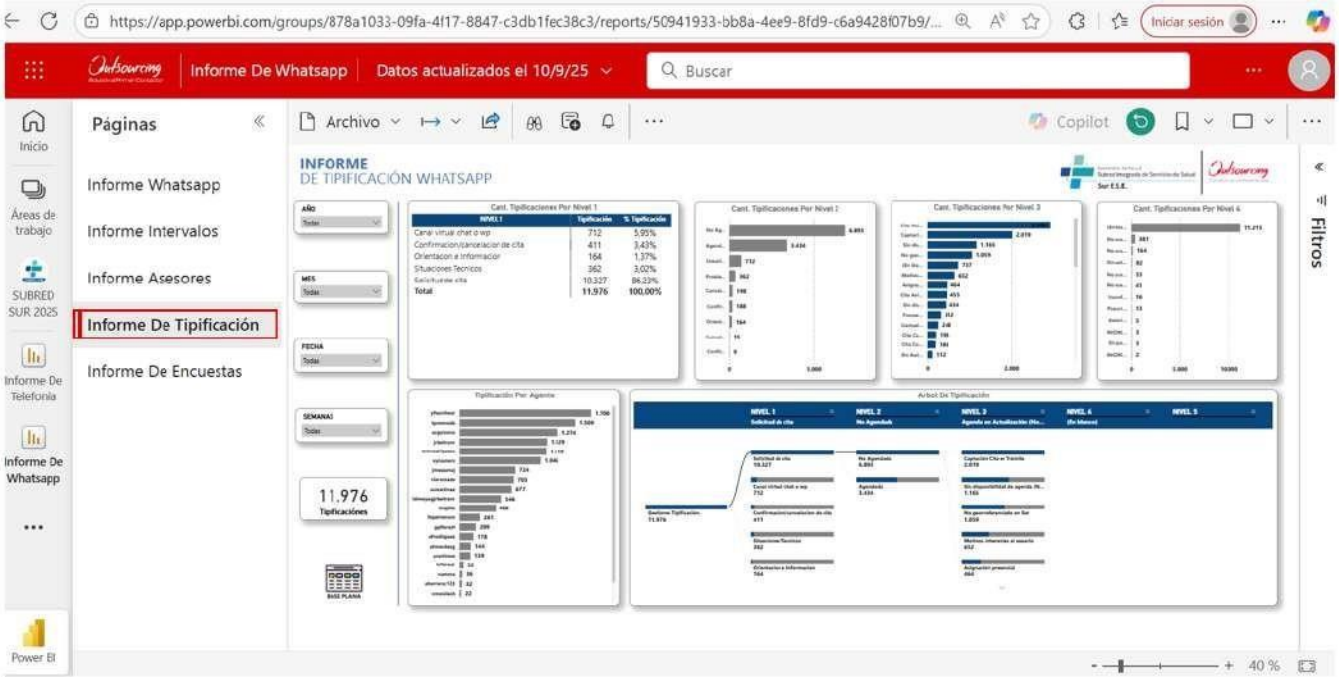
## SE CUMPLE

El servicio de Contact Center garantiza que el 100% de las interacciones recibidas son atendidas y debidamente tipificadas, contando con su respectivo registro individual por usuario. La información generada se encuentra disponible en los tableros de Power BI asignados a la cuenta, lo que permite una visualización detallada de las gestiones realizadas. El software utilizado para la base de datos de tipificación de llamadas ha sido suministrado por el contratista, cumpliendo con los requisitos técnicos y operativos establecidos por la Subred. Para esta tipificación contamos con el aplicativo FINE , del cual se alimentan los tableros BI en la pestaña tipificación:

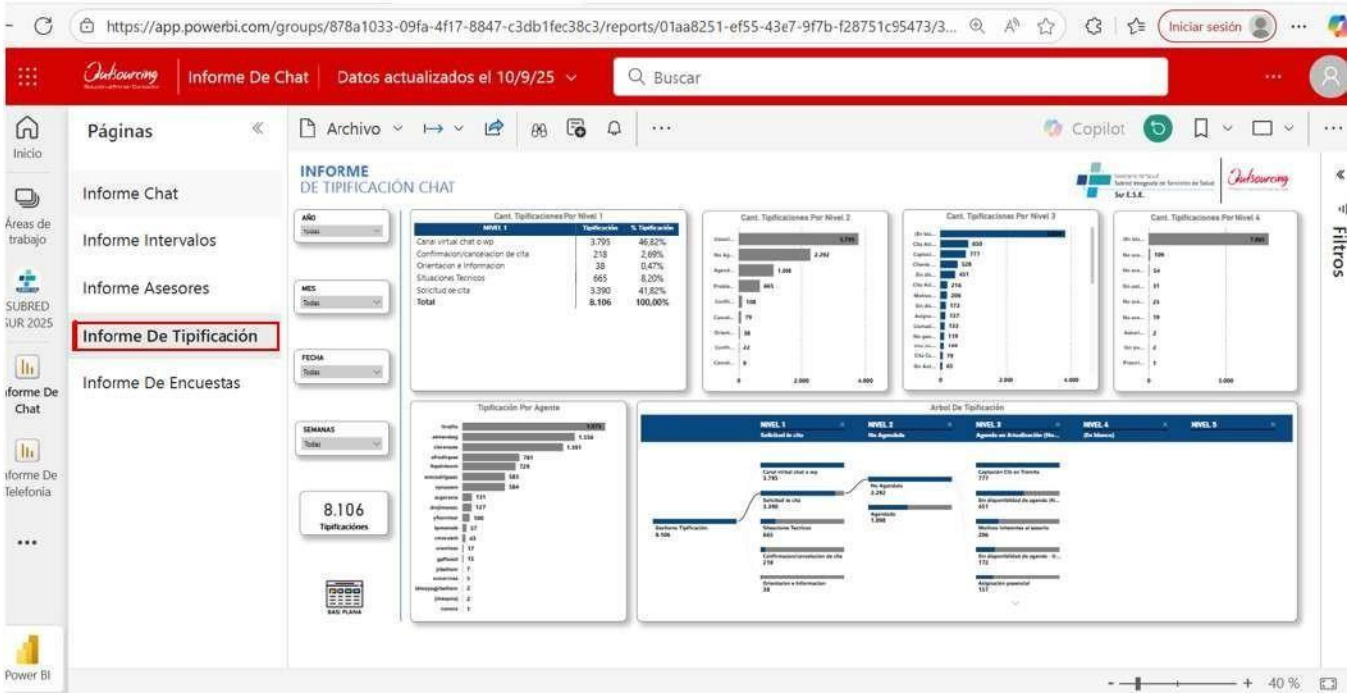




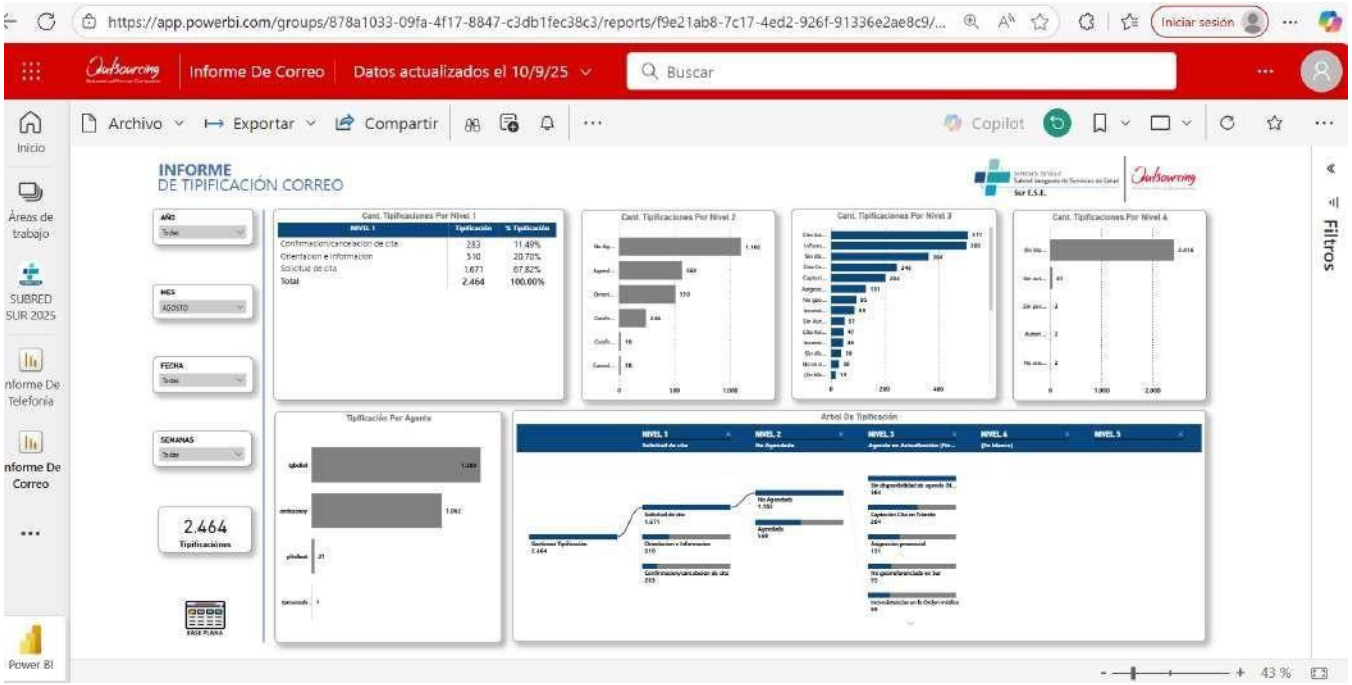

Fuente: Link Tablero Telefonía: Resumen telefonía - Informe De telefonía - Power BI




Fuente: Link Tablero WhatsApp: Informe WhatsApp - Informe De WhatsApp - Power BI




Fuente; Link Tableros Chat: Informe Chat - Informe De Chat - Power BI

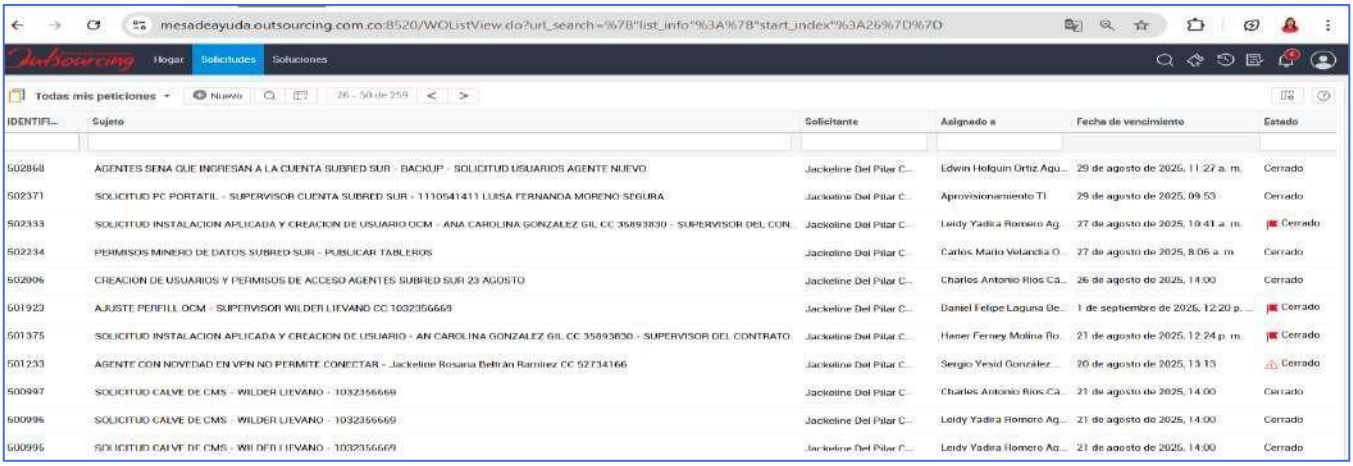



Fuente : Link Tableros Correo: Informe De Correo - Power BI

***12.*** Proporcionar soporte técnico dedicado para resolver rápidamente cualquier inconveniente, junto con capacitación continua para el personal de la Subred en el uso eficiente de la plataforma, el alcance de este soporte llega hasta la tecnología propia del Contact center.

## SE CUMPLE

La campaña cuenta con personal técnico dedicado, el cual brinda soporte oportuno ante cualquier novedad o inconveniente que se presente, a través de la mesa de servicio de OS, garantizando la continuidad operativa y la resolución rápida de incidentes relacionados con la tecnología propia del Contact Center. Asimismo, el equipo se encuentra disponible para coordinar procesos de capacitación continúa dirigidos al personal asignado a la campaña Subred, con el fin de asegurar el uso eficiente de las plataformas y herramientas tecnológicas involucradas en la operación.




Fuente : Plataforma Mesa de Servicio _ Outsourcing SAS BIC

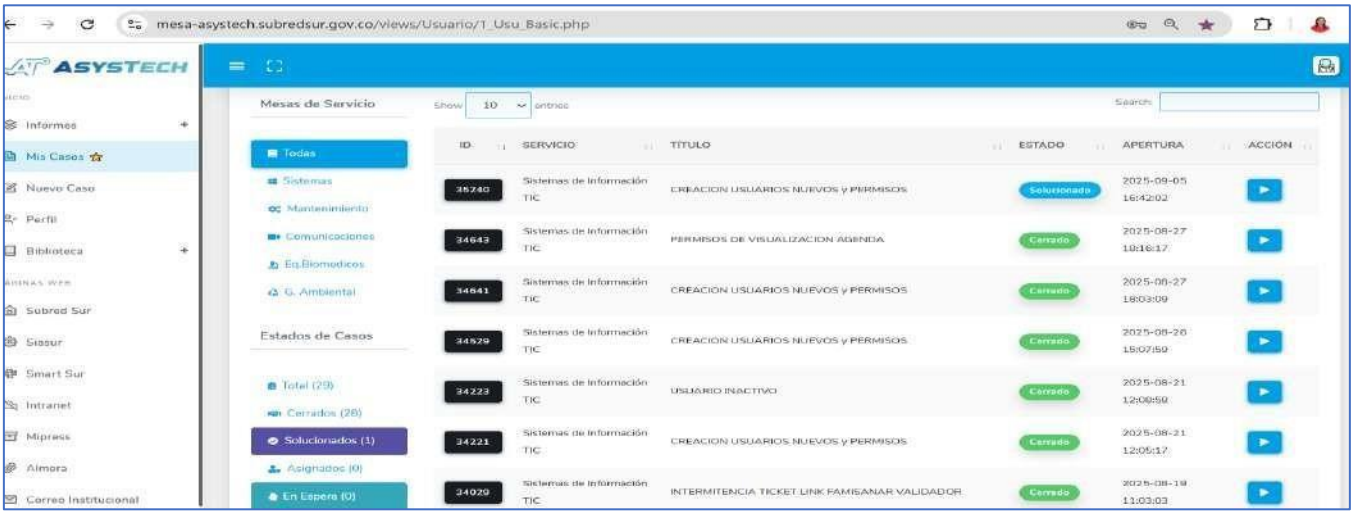
***13.*** Reportar a las mesas de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, las fallas generadas en los sistemas de información de la Subred Sur, así como las posibles fallas presentadas en la conectividad; este reporte se realiza a través de la página de la mesa de servicios.

## SE CUMPLE

El Contact Center cuenta con acceso a la Mesa de Servicios de la Subred, a través de la cual se realiza la radicación de casos relacionados con fallas en los sistemas de información y conectividad. Actualmente, se dispone de un usuario asignado a la Jefe de Operaciones, quien gestiona estos reportes de manera oportuna. Para el mes de agosto de 2025, se generaron 18 solicitudes las cuales se encuentran al 100% gestionadas por el área de tecnología de la Subred.

Por otra parte, como acción de mejora es importante contar con tiempos de respuesta más cortos, ya que se han presentado casos con tiempos de resolución superiores a 24 horas, lo cual impacta directamente la operación diaria del Contact Center y la atención brindada por el personal asignado.

Fuente : Mesa de Servicio Asystech – Subred Sur




Fuente : Mesa de Servicio Asystech – Subred Sur

***14.*** Implementar protocolos de atención al paciente para garantizar un servicio de calidad, con monitoreo constante para optimizar los procesos y mejorar la satisfacción del paciente.

## SE CUMPLE

El servicio de Contact Center cuenta con una estructura definida de atención y con protocolos establecidos que garantizan la calidad en el servicio prestado a los pacientes. Todo el personal asignado a la cuenta tiene acceso a esta información a través de la plataforma **Crecemos**, lo que permite la consulta permanente, el monitoreo constante y la actualización continua de los lineamientos operativos. Esto contribuye a la optimización de procesos y a la mejora de la satisfacción del usuario, alineándose con los estándares de calidad exigidos por la Subred.




Fuente : Plataforma Crecemos – Outsourcing SAS BIC

Fuente : Plataforma Crecemos – Outsourcing SAS BIC

***15.*** Garantizar el suministro oportuno y completo del servicio de acuerdo con la solicitud realizada por el usuario, con la calidad y las especificaciones técnicas presentadas.

## SE CUMPLE

El servicio de Contact Center garantiza el suministro oportuno y completo de la atención, conforme a las solicitudes realizadas por los usuarios, cumpliendo con los estándares de calidad y las especificaciones técnicas definidas.

Para asegurar este cumplimiento, el personal asignado a la cuenta recibe capacitaciones semanales, orientadas a fortalecer sus conocimientos y habilidades en la atención al usuario. Además, se realiza una evaluación mensual que permite medir el desempeño individual y colectivo, identificar oportunidades de mejora y asegurar la calidad del servicio prestado. Con el fin de generar el menor impacto posible en los indicadores de Nivel de Atención, Abandono de llamadas y ASA, se ha implementado un ajuste en la estrategia de capacitación del equipo. A partir del mes de agosto del 2025, se enviará la información formativa para que cada agente pueda autogestionar su proceso de aprendizaje dentro de tiempos más cortos, distribuidos dentro de su mismo turno. Este contenido incluirá mecanismos de verificación para evaluar la comprensión, asegurando así que todos los colaboradores cuenten con la misma información y formación. La planeación para el proceso de capacitación se definió en la malla de turnos la cual se divulga a través de correo electrónico a la supervisión del contrato, de manera semanal. Este espacio se realiza de manera virtual a través de plataforma TEAM. Es importante mencionar, que esta metodología, se estará evaluando de manera continua, con el fin de realizar los ajustes necesarios que permitan mantener la calidad del servicio sin comprometer los resultados operacionales.



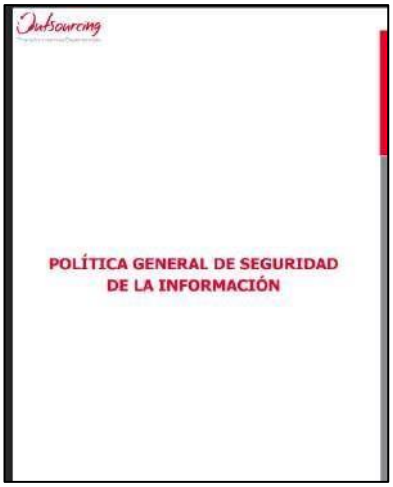

Fuente : Plataforma TEAM – Outsourcing SAS BIC - Link : FORMACION - CAPACITACIONES SEMANALES

***16.*** Contar con un plan de contingencia y continuidad del servicio contratado, debidamente documentado y probado por lo menos dos veces al año. El plan de contingencia y continuidad del servicio contratado debe ser certificado por la oficina de Sistemas TICS de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

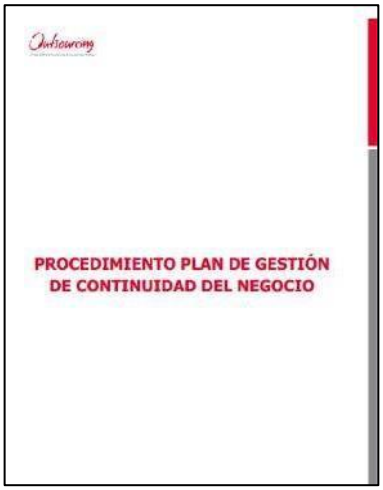
SE CUMPLE

El servicio de Contact Center cuenta con un plan de contingencia y continuidad del servicio, debidamente documentado, el cual ha sido probado conforme a lo requerido para garantizar la estabilidad operativa ante cualquier eventualidad. Este plan contempla procedimientos específicos para la atención de incidentes, recuperación de servicios, y continuidad de la operación sin afectar la calidad del servicio prestado. Asimismo, se informa que dicho plan ha sido enviado por correo a la Subred conforme a lo estipulado en el contrato.




Fuente : Correo electronico – Outsourcing SAS BIC







Fuente : Correo electronico – Outsourcing SAS BIC

***17.*** El servicio deberá tener la capacidad de soportar todas las transacciones por medio de los canales establecidos, pera ello, deberán contar con una planeación de los requerimientos de agentes pera el servicio.

## SE CUMPLE

En cumplimiento de la cláusula relacionada con la capacidad del servicio para soportar todas las transacciones en los canales establecidos, informamos que se cuenta con un proceso de planeación operativa basado en el análisis diario de demanda por canal, utilizando los tableros BI como fuente de datos. Esta planeación incluye la asignación estratégica de agentes según comportamiento horario, volumen por canal y días de mayor tráfico, así como el apoyo de agentes satélite y backups para mitigar impactos operativos. Aunque actualmente no es posible ampliar la dotación de personal, se han implementado acciones de redistribución y priorización que nos permiten dar continuidad al servicio dentro de los parámetros establecidos.




Fuente : Correo electronico – Outsourcing SAS

***18.*** Disponer de la cantidad suficiente de agentes de atención-al usuario para el agendamiento y gestión de citas médicas.

SE CUMPLE

De acuerdo con el literal S de la Cláusula Segunda – Especificaciones Técnicas: Características del Contact Center, se cuenta con el personal establecido y solicitado para atender adecuadamente cada uno de los canales de atención definidos por la Subred (65 agentes). La completitud del personal operativo se logró el día 12 de agosto de 2025, lo que permite garantizar la capacidad de soporte de todas las transacciones realizadas por los usuarios, conforme a los requerimientos del servicio.

Esta planeación se realiza de manera estratégica, considerando la demanda proyectada y los picos de atención, con el fin de asegurar la continuidad, calidad y eficiencia en la prestación del servicio. No obstante, se ha evidenciado que actualmente se presenta una demanda tan alta que supera la capacidad establecida en cuanto a personal, lo cual puede afectar la oportunidad en la atención. Por ello, de manera respetuosa, se pone nuevamente en consideración la posibilidad de ampliar el equipo operativo, teniendo en cuenta la proyección compartida frente al personal requerido, con el fin de mantener los niveles de calidad y cobertura esperados por la Subred.

| | | HORARIO ESTABLECIDO | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CANAL ESTABLECIDO | NUMERO DE AGENTES | 6AM -2:50PM | 6:30PM - 3:30PM | 11AM - 7PM | SABADO |
| TELEFONICO | 33 | 21 AGENTES | 6 AGENTES | 6 AGENTES | 6 AGENTES |
| WHATSAPP | 7 | 4 AGENTES | NA | 3 AGENTES | 3 AGENTES |
| CHAT | 6 | 3 AGENTES | NA | 3 AGENTES | 3 AGENTES |
| CORREO | 2 | 1 AGENTES | 1 AGENTES | NA | 1 AGENTE |
| MESA DE AYUDA | 2 | 1 AGENTES | 1 AGENTES | NA | 1 AGENTE |
| SATELITES | 15 | 15 AGENTES | NA | NA | NA |
| **TOTAL** | **65** | **45 AGENTES** | **8 AGENTES** | **12 AGENTES** | **11 AGENTES** |

***19.*** El contratista dispondrá de mínimo un Director Operativo, por cada veinte (20) agentes, que estarán encargados de monitorear el desempeño diario del Contact Center, asegurando el cumplimiento de los objetivos y estándares de calidad. A su vez, coordinar y supervisar el trabajo de los equipos de agentes para garantizar un servicio eficiente y de alta calidad.

SE CUMPLE

Durante el mes de estabilización, se ha garantizado la presencia del personal requerido para la supervisión operativa del Contact Center. Es importante aclarar que, en el modelo de operación implementado, esta figura es denominada “Supervisor”, quien cumple con las funciones descritas en la cláusula: monitorear el desempeño diario, asegurar el cumplimiento de objetivos y estándares de calidad, y coordinar el trabajo de los equipos de agentes para garantizar un servicio eficiente y de alta calidad. La estructura actual permite mantener el control operativo y asegurar la trazabilidad de la gestión, alineándose con los requerimientos técnicos y contractuales establecidos por la Subred. Esto se puede confirmar mediante las de seguimiento y actas de asistencia generadas por la supervisión de manera semanal.

***20.*** Disponer de un Supervisor de servicio encargado de realizar el seguimiento del proceso y garantizar el correcto funcionamiento de los servicios, manteniendo siempre indicadores eficientes coordinando la programación de citas para garantizar la atención oportuna de los pacientes.

SE CUMPLE

En cumplimiento de la cláusula que establece la disposición de un Supervisor de Servicio encargado del seguimiento del proceso, la garantía del correcto funcionamiento de los servicios, el mantenimiento de indicadores eficientes y la coordinación de citas para asegurar la atención oportuna de los pacientes (Sujeta a disponibilidad de agenda por parte de la subred), se informa que dicha figura ha sido implementada desde el 1 de agosto del 2025, esta figura es denominada “Jefe de Operación”. Esto se puede confirmar mediante las de seguimiento y actas de asistencia generadas por la supervisión de manera semanal

***21.*** Garantizar que el personal dispuesto por el contratista deberá ser exclusivo para la atención de las líneas y campañas de la subred sur.

SE CUMPLE

Esta condición se cumple a cabalidad, de acuerdo con compromiso contractual, informacion que se puede validar a través de los contratos generados por Outsourcing SAS BIC, a los colaboradores asignados a la cuenta. Esta disposición contractual asegura que el personal no realiza funciones para otras campañas o líneas, permitiendo así una atención dedicada, eficiente y alineada con los objetivos del servicio.

Durante las visitas generadas por la supervisión del contrato en la sede, se puede evidenciar la presencialidad de los agentes la gestión realizada a través de los aplicativos, así mismo, a través de los aplicativos OCM Y CMS, el supervisor ha solicitado reportes diarios del estado de la conexión de los agentes en casa con su respectiva gestión en los diferentes canales. Esta información reposa en las actas de seguimiento.



**PARÁGRAFO:** Para los efectos de este numeral y las funciones enunciadas en el mismo, las **PARTES** entienden como "cliente" o "clientes", los clientes de **SUBRED SUR.** Que el (la) **TRABAJADOR(A)** deberá atender en el Contact Center.

5.2 Se entiende que a pesar de la especificidad del cargo y las funciones enumeradas en el numeral precedente, el(la) **TRABAJADOR(A)** se compromete con todas las labores conexas y complementarias al cargo, y en general, con actos positivos para el cumplimiento de los Niveles de Calidad en el servicio que impone el contrato del Proyecto de Contact Center de **SUBRED SUR .**, los cuales le serán comunicados de tiempo en tiempo a través de la continua capacitación a la que se ha comprometido la **EMPLEADORA**.

5.3 **Exclusividad y Conflicto de Intereses:** Durante la vigencia del contrato de trabajo, se entiende pactada la EXCLUSIVIDAD a cargo del(de la) **TRABAJADOR(A)** y en beneficio de la **EMPLEADORA**. Esto implica las obligaciones negativas a cargo del (de la ) **TRABAJADOR(A)** de:

5.3.1 No prestar servicios remunerados (laborales o no) a otra persona natural o jurídica.
5.3.2 No podrá trabajar por cuenta propia o para sí en labores que involucren el mismo objeto social de la **EMPLEADORA** o en actividades complementarias con el objeto social de la **EMPLEADORA**.
5.3.3 Como condición de contratación en protección a los conflictos de intereses, el(la) **TRABAJADOR(A)** ha asegurado a la **EMPLEADORA** no tener vínculo de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, con ningún empleado que preste servicios para **SUBRED SUR**, ni con algún otro trabajador al servicio de la **EMPLEADORA**, manifestación que ratifica con su firma del presente contrato. Si a lo largo de la ejecución del contrato, el(la) **TRABAJADOR(A)** llegara a conocer de la contratación de un pariente por parte de la **EMPLEADORA** o por parte de **SUBRED SUR** el(la) **TRABAJADOR(A)** deberá dar aviso inmediato al (a la) Gerente de Cuenta de la **EMPLEADORA** asignado(a) al Proyecto de **SUBRED SUR** quien a su turno le dará el trámite correspondiente, según el caso. La omisión de dar este aviso por parte del(de la) **TRABAJADOR(A)** constituye justa causa para la terminación de su contrato de trabajo.

Fuente : Copia fiel contrato laboral – Outsourcing SAS BIC

***22.*** Desarrollar procesos de Formación y capacitación constante para los agentes dispuestos para la operación del servicio, en temas de operatividad, calidad, confidencialidad y manejo de datos sensibles, asegurando el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables.

SE CUMPLE

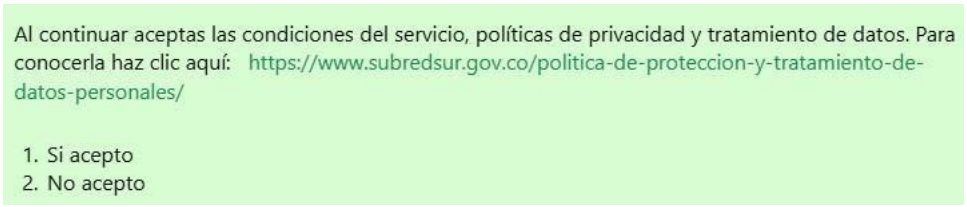
Para asegurar este cumplimiento, el personal asignado a la cuenta recibe capacitaciones semanales, orientadas a fortalecer sus conocimientos y habilidades en la atención al usuario. Además, se realiza una evaluación mensual que permite medir el desempeño individual y colectivo, identificar oportunidades de mejora y asegurar la calidad del servicio prestado.

Link: FORMACION - CAPACITACIONES SEMANALES

***23.*** Contar con política de Protección de Datos y certificar el cumplimiento con normativas de privacidad y seguridad de la información, garantizando la confidencialidad de los datos de los pacientes, cumpliendo con las leyes colombiana establecidas Ley 1581 del 2012 y Decreto 1377 de 2013.

SE CUMPLE

Outsourcing SAS BIC, cuenta con una Política de Protección de Datos Personales alineada con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, la cual garantiza la privacidad, confidencialidad y seguridad de la información de los pacientes. El consentimiento para el tratamiento de datos personales es obtenido de manera explícita: al ingresar a los diferentes canales de atención, el usuario acepta esta política como condición para continuar con el servicio. Esta aceptación se encuentra claramente informada a través de los canales de atención, cumpliendo así con el principio de autorización informada alineado con la normativa vigente.




Fuente : Canal WhatsApp -Aplicativo FINE– Outsourcing SAS BIC

***24.*** Suscribir con la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.; un acuerdo de confidencialidad de la información que se va a manejar en la operación. Así mismo se dará a conocer el Acuerdo de Confidencialidad al personal vinculado para 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; así como procedimientos «disciplinarios para los empleados que violan las políticas y procedimientos de seguridad de la organización.

SE CUMPLE

Al momento de la firma del contrato, se suscribe una póliza que respalda el cumplimiento de los compromisos de confidencialidad y seguridad de la información, la cual se encuentra vigente. Adicionalmente, el Acuerdo de Confidencialidad es socializado con todo el personal vinculado a la operación, como parte del proceso de inducción. Contamos con mecanismos de supervisión periódica sobre las actividades del personal y los procedimientos aplicados, así como con un régimen disciplinario interno que establece acciones correctivas ante cualquier incumplimiento de las políticas de seguridad y confidencialidad de la información.

| TOMADOR | POLIZA DE SEGURO DE | POLIZA / ENDOSO |
|---|---|---|
| OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC | CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES | 93754 / 1 |
| AK 7 127 48 OF 1010<br>BOGOTÁ, D.C.<br>BOGOTA | LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA<br>BOGOTÁ, D.C., 22/07/2025.<br>VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 21/07/2025,<br>VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 30/11/2028. | |
| NIT: 8002114018 Teléf. 6000222 | NUMERO DE FACTURA | 05 - 0093754 / 001 |

CARATULA

POR MEDIO DEL PRESENTE ENDOSO Y SEGUN CONDICIONES CONTENIDAS EN SECOP II SE PRORROGA LA VIGENCIA DE LA POLIZA, LOS DEMAS TERMINOS Y CONDICIONES NO MODIFICADOS CONTINUAN VIGENTES.

Fuente : Póliza de seguro– Contrato subred Sur

***25.*** Disponer de estaciones de trabajo con equipo de cómputo por agente, con las siguientes características mínimas (sistema operativo Windows 10 pro, | server, RAM de 8 Gb, SSD 250 Gb, Procesador Core 15 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 2 la operación.

## SE CUMPLE

El contact center cuenta con estaciones de trabajo para el personal de Staff y operación, de las cuales el 26% se encuentran en sede caracas y el 74% se encuentran en remoto. Los equipos de cómputo cumplen con las condiciones técnicos establecidos, garantizando el rendimiento óptimo de los equipos para la operación. Cada estación está equipada con los accesorios requeridos para la gestión, así como la conectividad, asegurando la intercomunicación entre los equipos asignados a la operación.

Fuente : Computador Agente – Outsourcing SAS BIC



Fuente : Estación de trabajo – Sede Caracas – Outsourcing SAS BIC




Fuente : Computador Agente – Outsourcing SAS BIC

Adicionalmente, se cumple con la normatividad vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, asegurando condiciones adecuadas para el bienestar de los agentes, conforme a lo establecido por la legislación colombiana. Esto se puede confirmar mediante los

Las estaciones de trabajo en sede caracas, se han evidenciado a través de los seguimientos realizados por la supervisión del contrato.




Fuente: Plan de capacitación de SST – Outsourcing SAS BIC

Link: 6. Salud y seguridad en el trabajo

26. Asumir los gastos de instalaciones, equipos y su mantenimiento, así como los del personal requerido para la prestación del servicio.

SE CUMPLE

En cumplimiento de la cláusula que establece la obligación de asumir los gastos relacionados con las instalaciones, equipos, su mantenimiento, así como los del personal requerido para la prestación del servicio, se informa que esta condición se cumple en su totalidad. El contact center ha asumido todos los costos operativos asociados, incluyendo:

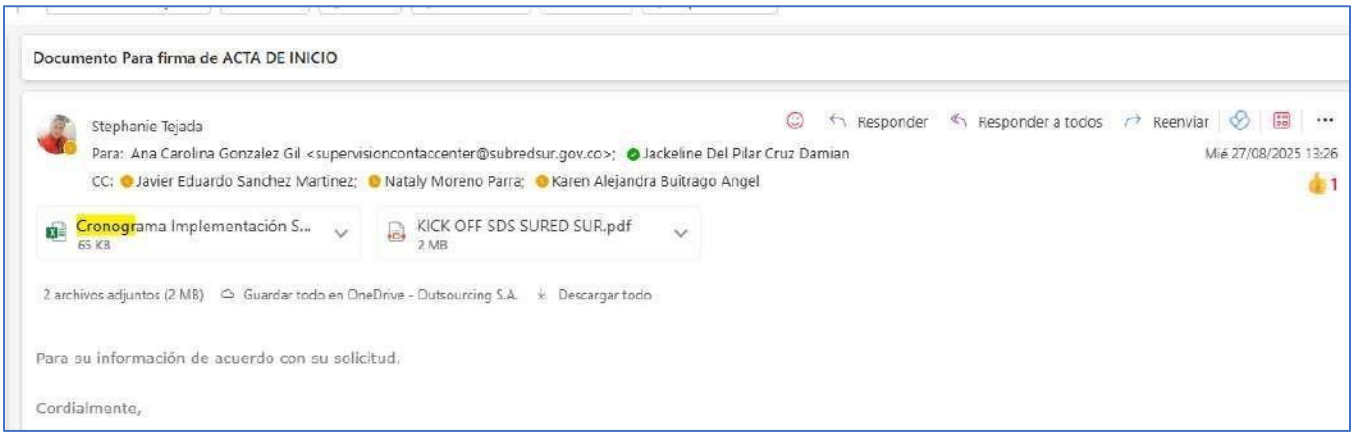
- La adecuación de las instalaciones físicas necesarias para la operación.
- La adquisición, configuración y mantenimiento de los equipos de cómputo y tecnológicos requeridos.
- La contratación y gestión del personal asignado a la prestación del servicio, garantizando su disponibilidad y cumplimiento de funciones conforme a lo estipulado en el contrato.

Estas acciones aseguran la continuidad, calidad y eficiencia del servicio prestado a la Subred Sur.

27. Presentar e cronograma de implementación del servicio y proyecciones de servicio a partir de la firma del acta de inicio del contrato.

SE CUMPLE

El cronograma de implementación y las proyecciones del servicio fueron enviados por correo el dia 27 de agosto del 2025, tras la firma del acta de inicio, conforme a lo establecido en el contrato.




Fuente: Correo electrónico – Outsourcing SAS BIC. – Se anexa al correo de prefactura del mes de Agosto del 2025

28. Cumplir los acuerdos de nivel de servicio descritos a continuación:

1. **Criterio: Disponibilidad de la Plataforma**

**Fórmula aplicada:**

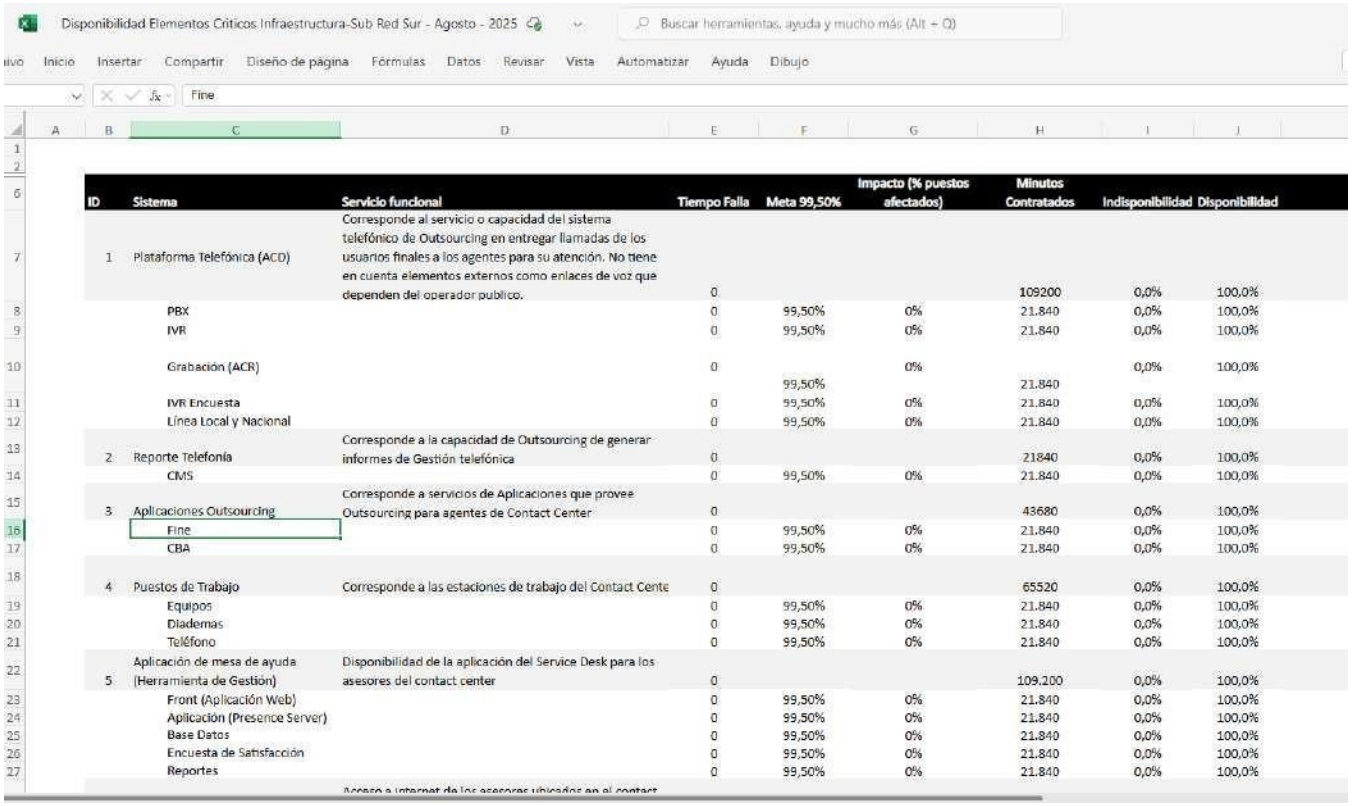
Fórmula aplicada:

$$d = \left( \frac{\text{Número de horas de disponibilidad real de la plataforma en el mes}}{\text{Número de horas pactadas contractualmente}} \right) \times 100$$

d=(Número de horas de disponibilidad real de la plataforma en el mes/Número de horas pactadas contractualmente)×100

SE CUMPLE

| Servicio | Mes | Horascontractuales pactadas | HorasReales Plataforma | %Disponobilidad |
|---|---|---|---|---|
| Telefonico | agosto | 34.200 | 109.200 | 100% |



Disponibilidad Elementos Críticos Infraestructura-Sub Red Sur - Agosto - 2025

Buscar herramientas, ayuda y mucho más (Alt + Q)

Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujo

Fine

| ID | Sistema | Servicio funcional | Tiempo Falla | Meta 99,50% | Impacto (% puestos afectados) | Minutos Contratados | Indisponibilidad | Disponibilidad |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Plataforma Telefónica (ACD) | Corresponde al servicio o capacidad del sistema telefónico de Outsourcing en entregar llamadas de los usuarios finales a los agentes para su atención. No tiene en cuenta elementos externos como enlaces de voz que dependen del operador publico. | 0 | | | 109200 | 0,0% | 100,0% |
| | PBX | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |
| | IVR | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |
| | Grabación (ACR) | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |
| | IVR Encuesta | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |
| | Línea Local y Nacional | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |
| 2 | Reporte Telefonía | Corresponde a la capacidad de Outsourcing de generar informes de Gestión telefónica | 0 | | | 21840 | 0,0% | 100,0% |
| | CMS | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |
| 3 | Aplicaciones Outsourcing | Corresponde a servicios de Aplicaciones que provee Outsourcing para agentes de Contact Center | 0 | | | 43680 | 0,0% | 100,0% |
| | Fine | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |
| | CBA | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |
| 4 | Puestos de Trabajo | Corresponde a las estaciones de trabajo del Contact Cente | 0 | | | 65520 | 0,0% | 100,0% |
| | Equipos | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |
| | Diademas | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |
| | Teléfono | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |
| 5 | Aplicación de mesa de ayuda (Herramienta de Gestión) | Disponibilidad de la aplicación del Service Desk para los asesores del contact center | 0 | | | 109.200 | 0,0% | 100,0% |
| | Front (Aplicación Web) | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |
| | Aplicación (Presence Server) | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |
| | Base Datos | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |
| | Encuesta de Satisfacción | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |
| | Reportes | | 0 | 99,50% | 0% | 21.840 | 0,0% | 100,0% |

Fuente: Disponibilidad de elementos críticos Infraestructura – Outsourcing SAS BIC.- Corte Agosto 31 de 2025

Durante el período Agosto 2025, de acuerdo con el reporte, se cuenta con un 100% de disponibilidad en las plataformas tecnológicas definidas para el contrato campaña Subred Sur, lo cual impacto de manera positiva en la gestión de la campaña de acuerdo con los tiempos pactados contractualmente, Informacion que se puede validar en la carpeta compartida en la ruta CONTRATO 5946 DEL 2025 - OneDrive

Link: Disponibilidad Elementos Críticos Infraestructura-Sub-Red Sur - Agosto - 2025.xlsx

2. **Criterio: Tiempo de Atención en Canal Telefónico - ASA**

**Fórmula aplicada:**

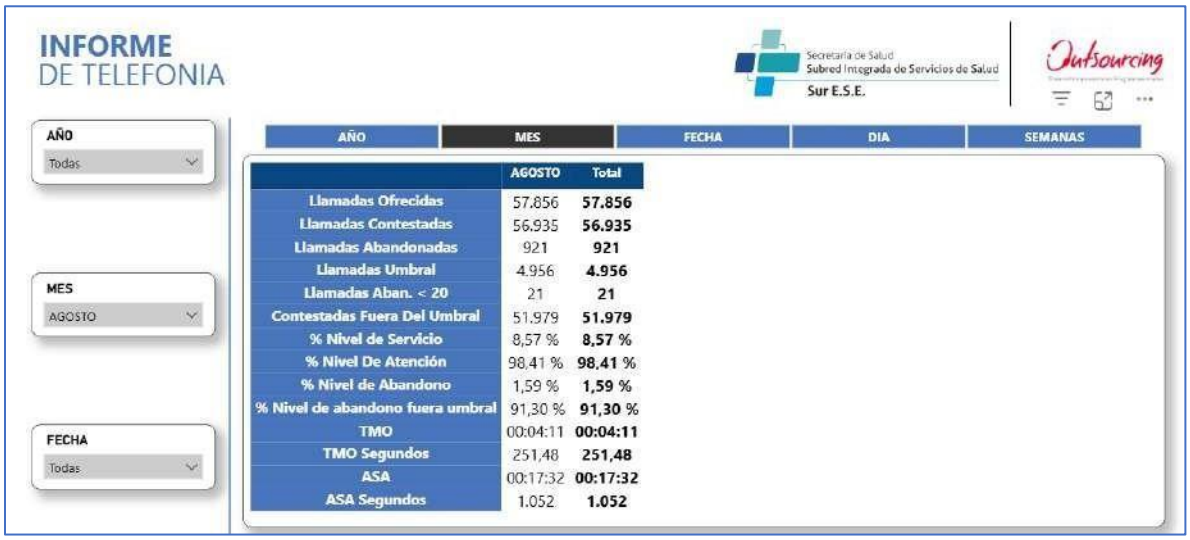
$$\text{Promedio de atención} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \text{Tiempo de atención}}{n}$$

Donde:

- n = Número total de llamadas recibidas, incluyendo las llamadas abandonadas.
- Ta = 20 segundos (tiempo objetivo para canal telefónico).
- Tiempo de atención = Tiempo transcurrido desde la recepción de la llamada hasta la primera respuesta del agente.

NO SE CUMPLE

| Mes | Entrantes | Tiempo de atención(Seg) | Tiempo Promediode Atención(Seg) | Tiempode Atención (HH:mm:ss) |
|---|---|---|---|---|
| agosto | 57.856 | 60.864.512 | 1.052 | 0:17:32 |




Fuente: Tablero BI – Canal telefónico _ Corte a 30 de Agosto de 2025 – Outsourcing SAS BIC

En seguimiento al indicador ASA (Average Speed of Answer), en el mes de Agosto de 2025 tiene un comportamiento promedio de 17:32 minutos lo cual indica que no cumple con la métrica definida contractualmente, para esta medición como indica el contrato se establece 20 segundos, para ser atendido por un agente, sin embargo, es importante contextualizar esta cifra y explicar por qué, en las condiciones actuales, es humanamente difícil garantizar un ASA dentro del rango objetivo. A continuación, se expone los factores principales:

1. **Flujo operativo sin restricciones:** Durante el mes de agosto, no se establecieron límites en el número de consultas pacientes por canal. Esta apertura, aunque responde a una necesidad del servicio, genera un incremento significativo en la demanda, impactando directamente en los tiempos de espera, TMO y ASA.
2. **Canal con mayor tráfico:** Este canal es actualmente el de más alta demanda, con un volumen de llamadas que supera la capacidad instalada, lo cual hace que, aun con todos los agentes disponibles, no sea viable responder dentro de los tiempos definidos para todos los usuarios.
3. **Atención directa sin filtros previos:** El modelo operativo implementado en agosto direcciona directamente a los usuarios hacia los agentes, sin segmentación previa a través del IVR. Esto significa que todas las solicitudes, independientemente de su complejidad, llegan al equipo humano, lo cual congestiona el canal y extiende los tiempos de atención.
4. **Limitaciones humanas:** Bajo estos niveles de demanda, y sin mecanismos de automatización o priorización activa, no es posible humanamente garantizar un ASA óptimo de forma continua, ya que los agentes requieren tiempo para brindar una atención de calidad, sin comprometer la resolución ni la experiencia del paciente. Estamos comprometidos con seguir fortaleciendo el servicio y agradecemos tu comprensión frente a un contexto operativo que, si bien desafiante, estamos abordando con acciones concretas y

sostenidas. El cumplimiento del ASA en 20 segundos representa un estándar de alta exigencia operativa. Aunque es técnicamente posible, solo puede lograrse de manera sostenible si se cuenta con una combinación de recursos suficientes, una demanda controlada y procesos automatizados. En contextos como el actual, donde existe una alta demanda, tiempos variables de gestión, y un flujo abierto de consultas por paciente, este indicador se ve afectado, aun con refuerzos operativos. Por ello, nuestra estrategia se enfoca no solo en aumentar personal, sino también en implementar herramientas como el IVR transaccional para mejorar la eficiencia desde el primer contacto.

3. **Criterio: Tiempo de Atención en Canal Chat - ASA**

**Fórmula aplicada:**

$$\text{Promedio de atención} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \text{Tiempo de atención}_i}{n}$$

Donde:

- n = Número total de transacciones recibidas, incluyendo chats atendidos y abandonados.
- Ta = 60 segundos (tiempo objetivo para canal chat).
- Tiempo de atención = Tiempo transcurrido desde la recepción de la solicitud de chat hasta la primera respuesta del agente.

NO SE CUMPLE

| Mes | Chat Ingresados | Tiempode atención (Seg) | Tiempo Promediode Atención (Seg) | Tiempode Atención (HH:mm:ss) |
|---|---|---|---|---|
| agosto | 5.688 | 15.829.704 | 2.783 | 0:46:23 |




Fuente: Tablero BI – Canal Chat _ Corte a 30 de Agosto de 2025 – Outsourcing SAS BIC

En relación con el indicador **ASA (Average Speed of Answer)** en los **canales virtuales**, se comparte un análisis detallado del comportamiento actual y los factores que impactan directamente el cumplimiento de este indicador. El indicador se construye a partir de dos momentos claves: Primer contacto: Se da a través del BOT, que inicia la atención solicitando información básica al paciente, este contacto se da en un tiempo promedio de 60 segundos, cumpliendo con lo esperado para esta etapa automatizada. Segundo contacto: Ocurre cuando el paciente es atendido por un agente humano. En este punto, el tiempo promedio de espera registrado durante el mes de agosto fue de 46:23 minutos, lo cual supera el tiempo establecido. Las principales causas a tener en cuenta para este indicador son:

- **Aumento progresivo de la demanda:**
  Durante el mes de agosto se ha observado un incremento sostenido en el volumen de interacciones, generando tiempos de espera más altos para la atención humana.
- **Ausencia de restricciones en los canales:**
  Para el mes de agosto en contact center gestiono con ilimitadas consultas por pacientes, lo que incrementa de forma significativa el servicio. Esta condición, si bien favorece el acceso, impacta directamente en los indicadores de ASA, TMO y tiempos de espera.
- **Capacidad operativa limitada:**
  Contamos con un equipo de 7 personas asignadas al canal virtual para cubrir toda la jornada, lo que resulta insuficiente para atender el volumen actual con los tiempos esperados, especialmente en picos de demanda.
- **Falta de automatización avanzada:**
  Para el mes de agosto se dio inicio al desarrollo de la herramienta sin embargo no se cuenta al 30 de agosto, con un Bot transaccional plenamente implementado, por lo que interacciones que podrían resolverse de forma automática, deben ser resultas directamente por los agentes asignados al canal, incrementando los tiempos de espera y reduciendo la eficiencia operativa.

Si bien se han realizado ajustes operativos, en las condiciones actuales no es humanamente viable garantizar consistentemente un ASA dentro de los 60 segundos en la atención humana, debido a la alta demanda, recursos limitados y la ausencia de la herramienta automatizada que clasifique o gestione interacciones o solicitudes del paciente y no tenga que pasar a un agente para resolver su atencion. Sin embargo, el equipo asignado actualmente cuenta con todo el conocimiento y la agilidad requerida, así mismo, se espera que con la implementación del IVR transaccional, se pueda de manera progresiva, disminuir el tiempo y acercarse a los niveles de servicio establecidos.

**4. Criterio: Tiempo de Atención para Gestión de Peticiones (Canal Outbound)**

**Fórmula aplicada:**

$$\text{Promedio de atención} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \text{Tiempo de atención}_i}{n}$$

Donde:

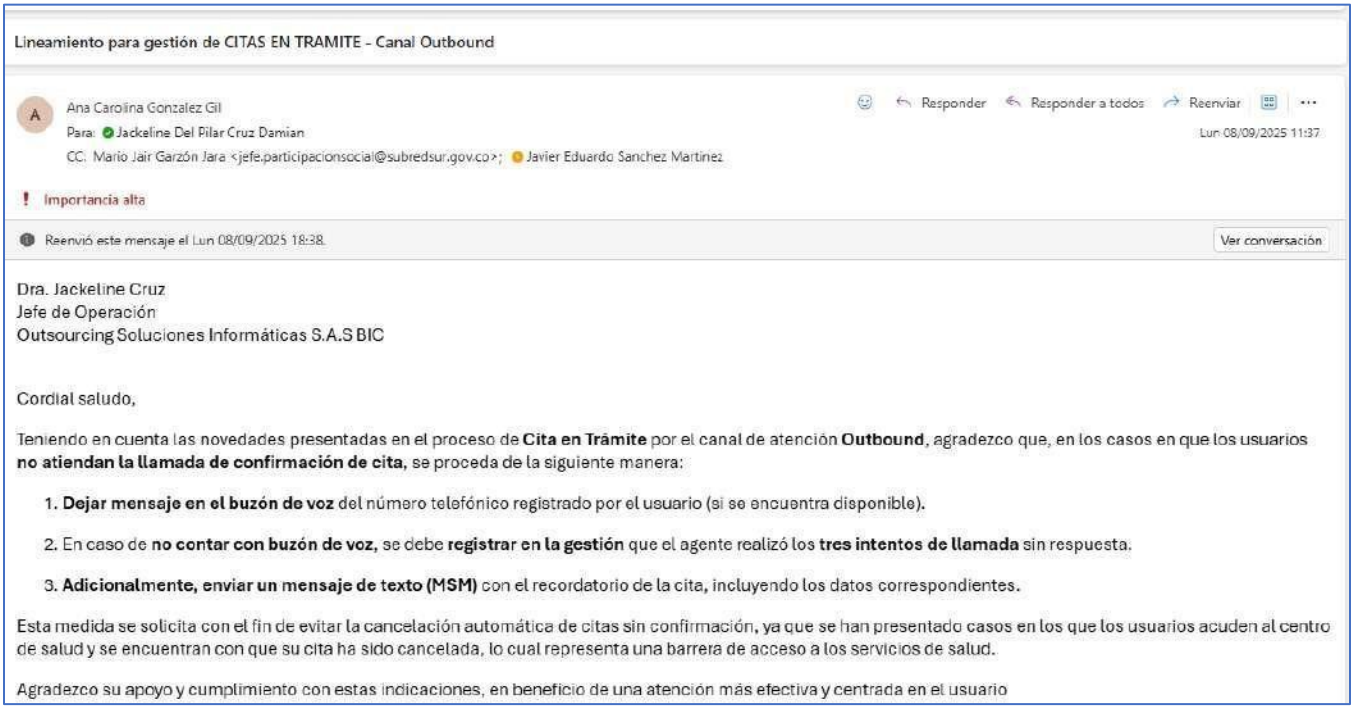
- n = Número total de llamadas Outbound, incluyendo las abandonadas.
- Tiempo de atención = Tiempo transcurrido desde la recepción de la petición hasta su resolución.

Tiempos máximos de atención según criticidad:

- Alta criticidad: 72 horas
- Media criticidad: 24 horas
- Baja criticidad: 6 horas

SE CUMPLE

| Mes | Salientes | Tiempode atención (Seg) | Tiempo Promedio de Atención (Seg) | Tiempo de Atención (HH:mm:ss) |
|---|---|---|---|---|
| agosto | 1.556 | 670.029 | 431 | 0:07:11 |



Lineamiento para gestión de CITAS EN TRAMITE - Canal Outbound

Ana Carolina Gonzalez Gil
Para: Jackeline Del Pilar Cruz Damian
CC: Mario Jair Garzón Jara <jefe.participacionsocial@subredsur.gov.co>; Javier Eduardo Sanchez Martinez

Responder | Responder a todos | Reenviar
Lun 08/09/2025 11:37

Importancia alta

Reenvió este mensaje el Lun 08/09/2025 18:38.
Ver conversación

Dra. Jackeline Cruz
Jefe de Operación
Outsourcing Soluciones Informáticas S.A.S BIC

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta las novedades presentadas en el proceso de **Cita en Trámite** por el canal de atención **Outbound**, agradezco que, en los casos en que los usuarios **no atiendan la llamada de confirmación de cita**, se proceda de la siguiente manera:

1. **Dejar mensaje en el buzón de voz** del número telefónico registrado por el usuario (si se encuentra disponible).
2. En caso de **no contar con buzón de voz**, se debe **registrar en la gestión** que el agente realizó los **tres intentos de llamada** sin respuesta.
3. **Adicionalmente, enviar un mensaje de texto (MSM)** con el recordatorio de la cita, incluyendo los datos correspondientes.

Esta medida se solicita con el fin de evitar la cancelación automática de citas sin confirmación, ya que se han presentado casos en los que los usuarios acuden al centro de salud y se encuentran con que su cita ha sido cancelada, lo cual representa una barrera de acceso a los servicios de salud.

Agradezco su apoyo y cumplimiento con estas indicaciones, en beneficio de una atención más efectiva y centrada en el usuario

Fuente: Correo electrónico – Outsourcing SAS BIC.

Como parte del protocolo establecido para la atención de peticiones a través del canal telefónico outbound, se ha definido un modelo operativo que garantiza la trazabilidad y consistencia en el proceso de contacto con los usuarios, bajo los siguientes lineamientos:

1. **Tiempo de respuesta:**
   Actualmente, se mantiene un tiempo máximo de respuesta de 48 horas hábiles, contadas a partir de la recepción de la solicitud, independientemente del nivel de criticidad asignado. Este estándar se ha adoptado para asegurar una gestión ordenada, con seguimiento adecuado de cada caso.

2. **Intentos de contacto:**
   Las agentes asignadas a esta labor realizan un total de tres (3) intentos de contacto telefónico, distribuidos con un intervalo de al menos 2 horas entre cada uno y en diferentes días, con el fin de aumentar la probabilidad de establecer comunicación efectiva con el paciente.

3. **Registro de gestión:**
   Cada intento y resultado de la gestión es registrado de manera detallada en el aplicativo FINE, lo cual

permite contar con evidencia objetiva del proceso realizado. Este registro sirve como soporte ante cualquier reclamación o validación posterior.

4. **Directriz sobre la asignación de citas:**
   En cumplimiento de las instrucciones definidas en la supervisión del contrato, se establece que, en caso de no lograr contacto con el paciente tras los tres intentos, no se procede con la cancelación de la cita. En su lugar, se mantiene la asignación activa, y se procede a dejar un mensaje en el buzón de voz del celular del paciente, indicando de manera clara todos los datos relevantes de la cita agendada (fecha, hora, lugar y especialidad, entre otros)

Este procedimiento ha sido diseñado para asegurar una gestión eficiente, documentada y respetuosa de los tiempos contractuales, garantizando además que el usuario tenga acceso a la información de su cita aun cuando no se haya logrado establecer contacto directo. La trazabilidad mediante el aplicativo FINE permite mantener un control claro sobre cada interacción realizada.

**5. Criterio: Abandono de Llamadas Después del Umbral de 20 Segundos**

Indicador de Incumplimiento:
Se considera incumplimiento si el porcentaje de llamadas abandonadas después de 20 segundos supera el 4%.

Definición:

- Se contabilizan las llamadas que no fueron contestadas luego de ser transferidas por el IVR a un agente, y que fueron abandonadas después de 20 segundos de espera.




| | AGOSTO | Total |
|---|---|---|
| Llamadas Ofrecidas | 57.856 | **57.856** |
| Llamadas Contestadas | 56.935 | **56.935** |
| Llamadas Abandonadas | 921 | **921** |
| Llamadas Umbral | 4.956 | **4.956** |
| Llamadas Aban. < 20 | 21 | **21** |
| Contestadas Fuera Del Umbral | 51.979 | **51.979** |
| % Nivel de Servicio | 8,57 % | **8,57 %** |
| % Nivel De Atención | 98,41 % | **98,41 %** |
| % Nivel de Abandono | 1,59 % | **1,59 %** |
| % Nivel de abandono fuera umbral | 91,30 % | **91,30 %** |
| TMO | 00:04:11 | **00:04:11** |
| TMO Segundos | 251,48 | **251,48** |
| ASA | 00:17:32 | **00:17:32** |
| ASA Segundos | 1.052 | **1.052** |

**Fuente : Power BI – Informe de telefonía – Outsourcing SAS BIC – Campaña Subred Sur – Corte al 31 de agosto del 2025.**

SE CUMPLE

El indicador de abandono, a cierre del mes de Agosto del 2025 cuenta con un porcentaje del 1,59%, esto en virtud a que los pacientes, tiene la posibilidad de decidir si continúa o no en línea, lo cual queda sujeto a su disponibilidad y percepción del tiempo de espera. El porcentaje indica que, en su mayoría, los pacientes están optando por permanecer en la llamada para ser atendidos, lo que también se traduce en un nivel aceptable de tolerancia a la espera dentro del flujo actual. Para el mes de agosto, el canal telefónico opero sin límite de consultas, con relación al número de solicitudes en cada interacción.

Para el mes de agosto, en un trabajo articulado con la subred, se han adelantado espacios de trabajo que han permitido avanzar en la implementación del IVR transaccional, lo que generara un impacto positivo en la experiencia del usuario y en la mejora continua de los tiempos de atención, como son TMO, ASA y Nivel de atencion y de abandono.

6. **Criterio: Tiempo de Atención por Tipo de Gestión - TMO**

**Definición:**
El tiempo de atención corresponde al tiempo transcurrido desde que la llamada o chat es contestado por el agente del Contact Center hasta que se da respuesta a la necesidad del usuario.

**Tiempos máximos establecidos por canal y tipo de gestión:**
**Línea Telefónica**

- **Asignación de cita:** 7 minutos - **Cancelación de cita:** 4 minutos - **Reasignación de cita:** 10 minutos

**Información general:** 4 minutos

**Canal Chat**

- **Asignación de cita:** 10 minutos - **Cancelación de cita:** 6 minutos - **Reasignación de cita:** 10 minutos

**Información general:** 6 minutos

| Servicio | Mes | Entrantes | Tiempo Promedio Llamada(Seg) | Tiempo de Atención (HH:mm:ss) |
|---|---|---|---|---|
| Telefonico | agosto | 57.856 | 251 | 0:04:11 |
| Chat | agosto | 5.688 | 749 | 0:12:29 |
| WhatsApp | agosto | 37.403 | 1.434 | 0:23:54 |



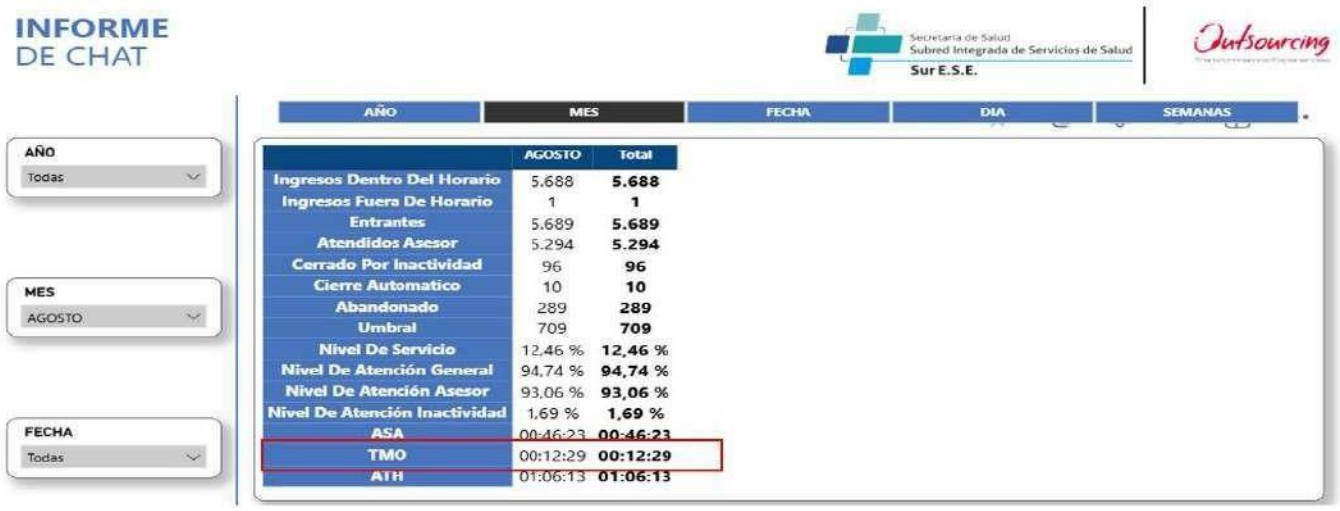

**Fuente : Power BI – Informe de telefonía – Outsourcing SAS BIC – Campaña Subred Sur – Corte al 31 de agosto del 2025.**

**Canal Telefónico**:

SE CUMPLE

Durante el mes de agosto de 2025, el canal telefónico presentó un TMO promedio de 4 minutos con 11 segundos, cumpliendo con los tiempos máximos establecidos en la mayoría de los tipos de gestión. Si bien este resultado se encuentra ligeramente por encima del tiempo estipulado para gestiones de menor complejidad como la cancelación de citas o solicitud de información general (ambos con meta de 4 minutos), se considera dentro de un rango aceptable y controlado, sin representar una desviación significativa.

Es importante resaltar que, durante el mes de agosto, el canal telefónico operó sin restricciones en cuanto al número de solicitudes o consultas realizadas por cada paciente en una misma llamada. Esta condición operativa implica que en una sola interacción el agente puede gestionar múltiples requerimientos consecutivos, lo cual incrementa de forma natural el tiempo de atención por llamada. No obstante, se destaca el esfuerzo del equipo por optimizar cada gestión, manteniendo el TMO dentro de límites contractuales para la mayoría de los escenarios, a pesar del volumen y complejidad variable de las interacciones atendidas.




| | AGOSTO | Total |
|---|---|---|
| Ingresos Dentro Del Horario | 5.688 | **5.688** |
| Ingresos Fuera De Horario | 1 | **1** |
| Entrantes | 5.689 | **5.689** |
| Atendidos Asesor | 5.294 | **5.294** |
| Cerrado Por Inactividad | 96 | **96** |
| Cierre Automatico | 10 | **10** |
| Abandonado | 289 | **289** |
| Umbral | 709 | **709** |
| Nivel De Servicio | 12,46 % | **12,46 %** |
| Nivel De Atención General | 94,74 % | **94,74 %** |
| Nivel De Atención Asesor | 93,06 % | **93,06 %** |
| Nivel De Atención Inactividad | 1,69 % | **1,69 %** |
| ASA | 00:46:23 | **00:46:23** |
| TMO | 00:12:29 | **00:12:29** |
| ATH | 01:06:13 | **01:06:13** |

**Fuente : Power BI – Informe de Chat – Outsourcing SAS BIC – Campaña Subred Sur – Corte al 31 de agosto del 2025.**

**Canal Chat**:

NO SE CUMPLE

Durante el mes de agosto de 2025, el canal de chat reportó un TMO promedio de 12 minutos con 29 segundos, lo que representa una desviación frente a los tiempos máximos establecidos contractualmente para los distintos tipos de gestión. Este comportamiento responde principalmente a las condiciones operativas implementadas durante el periodo, en el cual no se establecieron límites en el número de solicitudes o consultas que un paciente puede realizar en una misma sesión de chat. En este sentido, es frecuente que una sola interacción comprenda la asignación, cancelación o modificación de múltiples citas, así como la resolución de varias inquietudes adicionales, lo que incrementa de manera significativa el tiempo que el agente debe dedicar a cada sesión. Adicionalmente, se debe considerar que el canal de chat, por su naturaleza asincrónica, puede presentar tiempos de respuesta más prolongados, ya que los agentes gestionan simultáneamente dos conversaciones, lo que influye directamente en el TMO. Sin embargo, la desviación no es alta y se continuara trabajando en la disminución de este indicador.

7. **Criterio: Quejas sobre el Servicio del Centro de Contacto**

**Indicador de Incumplimiento:**
Se considera incumplimiento cuando el porcentaje de quejas está en el rango:
**0,2% < PQRS y DP ≤ 0,4%**

**Fórmula aplicada:**

$$\text{Incumplimiento} = \left(\frac{\#\text{de quejas recibidas del servicio de Contact Center}}{\#\text{total de transacciones}}\right) \times 100$$

**Notas:**

- Las quejas consideradas son únicamente aquellas atribuibles al servicio del Contact Center.
- No se incluyen las quejas relacionadas con procesos internos de la Entidad.
- La Entidad puede remitir al proveedor las quejas que reciba directamente sobre el servicio.

**Definiciones:**

- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- **DP:** Derechos de Petición

| Total De transacciones | Numero de PQRS recibidas | Numero de PQRS que aplican al Contac Center | Numero de PQRS que no aplican al Contact Center | % cumplimiento indicador |
|---|---|---|---|---|
| 100.947 | 18 | 7 | 11 | **0,01%** |

Fuente: Aplicativos Avaya, OCM, FINE y Dinámica Gerencial.

SE CUMPLE

Teniendo en cuenta la informacion en cuadro adjunto, para este indicador se tiene un cumplimiento, teniendo en cuenta que el porcentaje de 0,01%, es inferior a lo establecido contractualmente

8. **Criterio: Nivel de Satisfacción de los Ciudadanos con el Servicio**
**Indicador de Incumplimiento:**
Se considera incumplimiento si el promedio del nivel de satisfacción es **menor a 3,2**, lo que representa un **10%** de incumplimiento.
**Fórmula aplicada:**

$$s = \frac{\sum_{i=1}^{n} \text{Resultado del nivel de satisfacción}}{n}$$

Donde:

- s = Promedio del nivel de satisfacción.
- n = Número total de evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre el servicio.

Notas:

- El proveedor debe establecer una metodología para la recolección y análisis de estas evaluaciones.
- Este indicador refleja la percepción directa de los usuarios sobre la calidad del servicio prestado.




**Fuente : Power BI – Informe de Encuestas – Outsourcing SAS BIC – Campaña Subred Sur – Corte al 30 de agosto del 2025.**

## SE CUMPLE

Con corte al mes de agosto de 2025, se reportan los siguientes resultados en relación con la percepción de los usuarios frente al servicio recibido:

- Calificación promedio de la atención del agente: 4,40
- Calificación promedio del servicio general del Contact Center: 4,03

Ambas calificaciones se encuentran por encima del umbral mínimo establecido de 3,2, lo cual indica un cumplimiento pleno del indicador.

Estos resultados reflejan el compromiso continuo del equipo de atención con la calidad en el servicio, el trato respetuoso, la escucha activa y la resolución oportuna de los requerimientos presentados por los usuarios. Se evidencia una percepción positiva tanto en la interacción directa con los agentes como en la experiencia general ofrecida por el canal.

### 9. Criterio: Eficacia en la Atención por Teléfono y Chat

**Indicador de Incumplimiento:**
Se considera incumplimiento si el porcentaje de atención es menor al 90%.

**Fórmula aplicada:**

$$\text{Eficacia} = \left( \frac{\text{Cantidad de transacciones atendidas}}{\text{Cantidad de transacciones entrantes}} \right) \times 100\%$$

**Eficacia en la Atención por Canal Teléfono**




| | AGOSTO | Total |
|---|---|---|
| Llamadas Ofrecidas | 57.856 | **57.856** |
| Llamadas Contestadas | 56.935 | **56.935** |
| Llamadas Abandonadas | 921 | **921** |
| Llamadas Umbral | 4.956 | **4.956** |
| Llamadas Aban. < 20 | 21 | **21** |
| Contestadas Fuera Del Umbral | 51.979 | **51.979** |
| % Nivel de Servicio | 8,57 % | **8,57 %** |
| % Nivel De Atención | 98,41 % | **98,41 %** |
| % Nivel de Abandono | 1,59 % | **1,59 %** |
| % Nivel de abandono fuera umbral | 91,30 % | **91,30 %** |
| TMO | 00:04:11 | **00:04:11** |
| TMO Segundos | 251,48 | **251,48** |
| ASA | 00:17:32 | **00:17:32** |
| ASA Segundos | 1.052 | **1.052** |

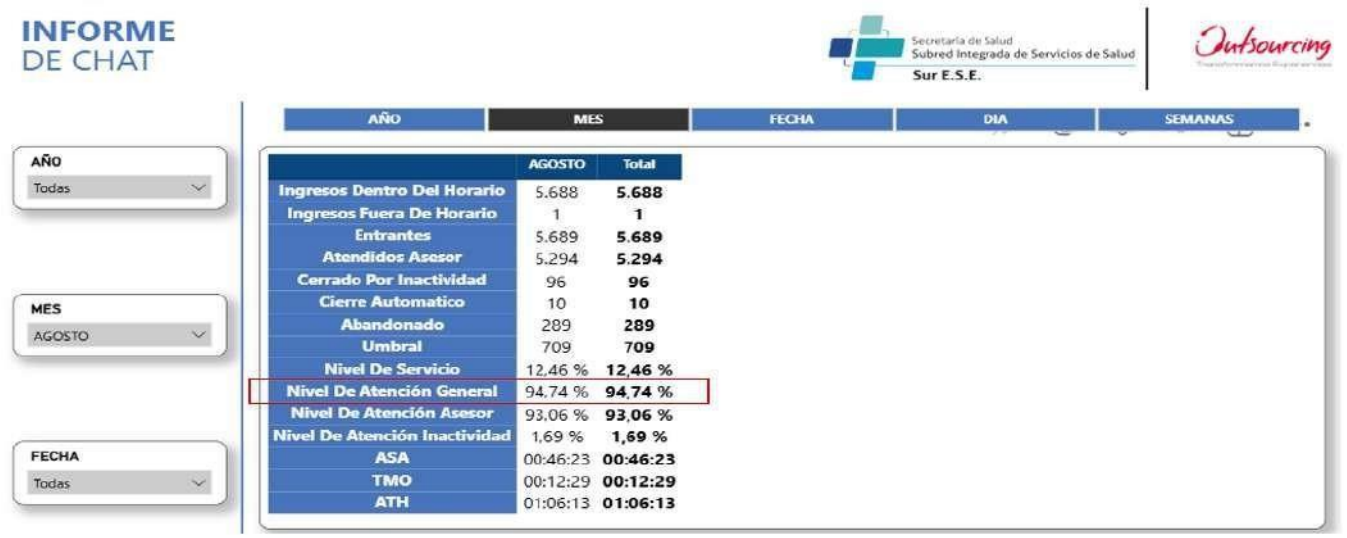
**Fuente : Power BI – Informe de Telefonia – Outsourcing SAS BIC – Campaña Subred Sur – Corte al 30 de agosto del 2025.**

## SE CUMPLE

En agosto de 2025 se alcanzó un porcentaje de atención del 98,41%, cumpliendo con el porcentaje mínimo establecido del 90% y garantizando así el cumplimiento del indicador.

Este resultado refleja el compromiso operativo del equipo, a pesar de las condiciones particulares del periodo evaluado. Cabe resaltar que durante el mes de agosto no se estableció límite en la cantidad de solicitudes que un paciente podía realizar durante una misma llamada, por lo cual cada interacción pudo implicar la atención de múltiples requerimientos consecutivos (asignaciones, cancelaciones, modificaciones de citas, consultas generales, entre otros). Esta condición, si bien incrementa el tiempo promedio de atención por llamada, permite ofrecer una atención integral y resolutiva, manteniendo la eficacia en términos de cobertura y calidad en la experiencia del usuario.

**Eficacia en la Atención por Canal Chat**




| | AGOSTO | Total |
|---|---|---|
| Ingresos Dentro Del Horario | 5.688 | **5.688** |
| Ingresos Fuera De Horario | 1 | **1** |
| Entrantes | 5.689 | **5.689** |
| Atendidos Asesor | 5.294 | **5.294** |
| Cerrado Por Inactividad | 96 | **96** |
| Cierre Automatico | 10 | **10** |
| Abandonado | 289 | **289** |
| Umbral | 709 | **709** |
| Nivel De Servicio | 12,46 % | **12,46 %** |
| Nivel De Atención General | 94,74 % | **94,74 %** |
| Nivel De Atención Asesor | 93,06 % | **93,06 %** |
| Nivel De Atención Inactividad | 1,69 % | **1,69 %** |
| ASA | 00:46:23 | **00:46:23** |
| TMO | 00:12:29 | **00:12:29** |
| ATH | 01:06:13 | **01:06:13** |

**Fuente : Power BI – Informe de Chat – Outsourcing SAS BIC – Campaña Subred Sur – Corte al 30 de agosto del 2025.**

SE CUMPLE

Con respecto al indicador de Eficacia en la Atención por Canal Chat, informamos que durante el mes de agosto de 2025 se alcanzó un porcentaje de atención del 94,74%, superando el valor mínimo exigido del 90% y asegurando así el cumplimiento del indicador contractual.
Durante este periodo, se mantuvo una política operativa de atención ilimitada por sesión, lo que significa que cada interacción de chat podía incluir múltiples solicitudes por parte del paciente. Esto exigió a los agentes gestionar casos más extensos y complejos dentro de una misma conversación, lo cual tuvo impacto en la duración media de atención, pero no comprometió la capacidad de respuesta ni la cobertura del canal.
El equipo operativo ha logrado sostener niveles de eficacia adecuados, incluso frente a estos escenarios de alta demanda y complejidad, priorizando siempre una atención completa y satisfactoria para el usuario.

**10. Criterio: Resolución de la Gestión de Peticiones**

**Indicador de Incumplimiento:**
Se considera incumplimiento si el porcentaje de resolución es menor al 69%.

**Fórmula aplicada:**

$$\text{Resolución} = \left( \frac{\text{Cantidad de peticiones resueltas}}{\text{Cantidad de peticiones solicitadas}} \right) \times 100\%$$

| PETICIONES RECIBIDAS AGOSTO | PETICIONES ATENDIDAS AGOSTO |
|---|---|
| 18 SOLICITUDES | 18 SOLICITUDES |
| **Total general** | **18** |

Fuente: Aplicativos Avaya, OCM, FINE y Dinámica Gerencial.

SE CUMPLE

Durante el mes de agosto de 2025, se recibieron un total de 18 solicitudes por el canal de correo electrónico, correspondientes a gestiones clasificadas dentro del criterio de Peticiones. Todas las solicitudes recibidas fueron atendidas y resueltas oportunamente, logrando un porcentaje de resolución del 100%, cumpliendo el umbral mínimo de cumplimiento establecido en el contrato (69%).

**29.** El sistema debe arrojar los reportes automáticos del Contact Distribution ACD y Contact Center y permitir parametrizar los reportes y obtener estadísticas generadas por el flujo de llamadas que considere, entre otros aspectos: Llamadas en línea Llamadas del último dia Llamadas fuera del horario establecido Llamadas en horario hábil Llamadas entrantes Llamadas abandonadas Llamadas contestadas Llamadas atendidas centro del nivel de servicio Nivel de servicio % Nivel de abandono % Tiempo promedio de abandono Tiempo promedio de la llamada contestada Llamadas salientes Tiempo promedio de conversación por asesor y general Velocidad promedio de llamada atendida e Ocupación Inbound % Ocupación Outbound % tipificación de las llamadas (Para qué llama cada tipo de usuario y para qué producto) Reporte de preguntas frecuentes atendides, las cuales deben ser actualizadas

permanentemente Citas asignadas por servicio, USS y total Subred Citas Canceladas por servicio, USS y total Subred Citas Reprogramadas por servicio, USS y total Subred Citas en cites en trámite por servicio, USS y total Subred Numero de mensajes de recordación por servicio, USS y total Subred Numero de mensajes pedagógicos por servicio, USS y total Subred Informe de reiteratividad (promedio de intentos de transacción del mismo número telefónico). Informe de numero de citas asignadas por chat por servicio, USS y total Subred Tiempo de atención de chat tipificación de chat atendidos por servicio, USS y total Subred Tiempo de contacto del chat Numero de chat sin atender Numero de errores de asignación de citas médicas Errores de captación de cita en trámite.

SE CUMPLE




| AÑO | MES | FECHA | DIA | SEMANAS |
|---|---|---|---|---|

| | 025 | 23/08/2025 | 25/08/2025 | 26/08/2025 | 27/08/2025 | 28/08/2025 | 29/08/2025 | 30/08/2025 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Llamadas Ofrecidas | | 817 | 2.983 | 2.669 | 2.322 | 2.319 | 2.234 | 549 | **57.856** |
| Llamadas Contestadas | | 813 | 2.971 | 2.661 | 2.308 | 2.312 | 2.227 | 548 | **56.935** |
| Llamadas Abandonadas | | 4 | 12 | 8 | 14 | 7 | 7 | 1 | **921** |
| Llamadas Umbral | | 50 | 152 | 139 | 95 | 68 | 85 | 25 | **4.956** |
| Llamadas Aban. < 20 | | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | **21** |
| Contestadas Fuera Del Umbral | | 763 | 2.819 | 2.522 | 2.213 | 2.244 | 2.142 | 523 | **51.979** |
| % Nivel de Servicio | % | 6,12 % | 5,10 % | 5,21 % | 4,09 % | 2,93 % | 3,80 % | 4,55 % | **8,57 %** |
| % Nivel De Atención | % | 99,51 % | 99,60 % | 99,70 % | 99,40 % | 99,70 % | 99,69 % | 99,82 % | **98,41 %** |
| % Nivel de Abandono | % | 0,49 % | 0,40 % | 0,30 % | 0,60 % | 0,30 % | 0,31 % | 0,18 % | **1,59 %** |
| % Nivel de abandono fuera umbral | % | 93,85 % | 94,88 % | 94,78 % | 95,88 % | 97,06 % | 96,18 % | 95,44 % | **91,30 %** |
| TMO | 39 | 00:01:59 | 00:04:29 | 00:04:60 | 00:05:32 | 00:05:36 | 00:04:58 | 00:02:51 | **00:04:11** |
| TMO Segundos | 2 | 118,82 | 268,83 | 299,82 | 331,87 | 335,51 | 297,72 | 170,74 | **251,48** |
| ASA | 45 | 00:20:21 | 00:16:40 | 00:16:12 | 00:14:32 | 00:15:15 | 00:15:12 | 00:22:43 | **00:17:32** |
| ASA Segundos | | 1.221 | 1.000 | 972 | 872 | 915 | 912 | 1.363 | **1.052** |

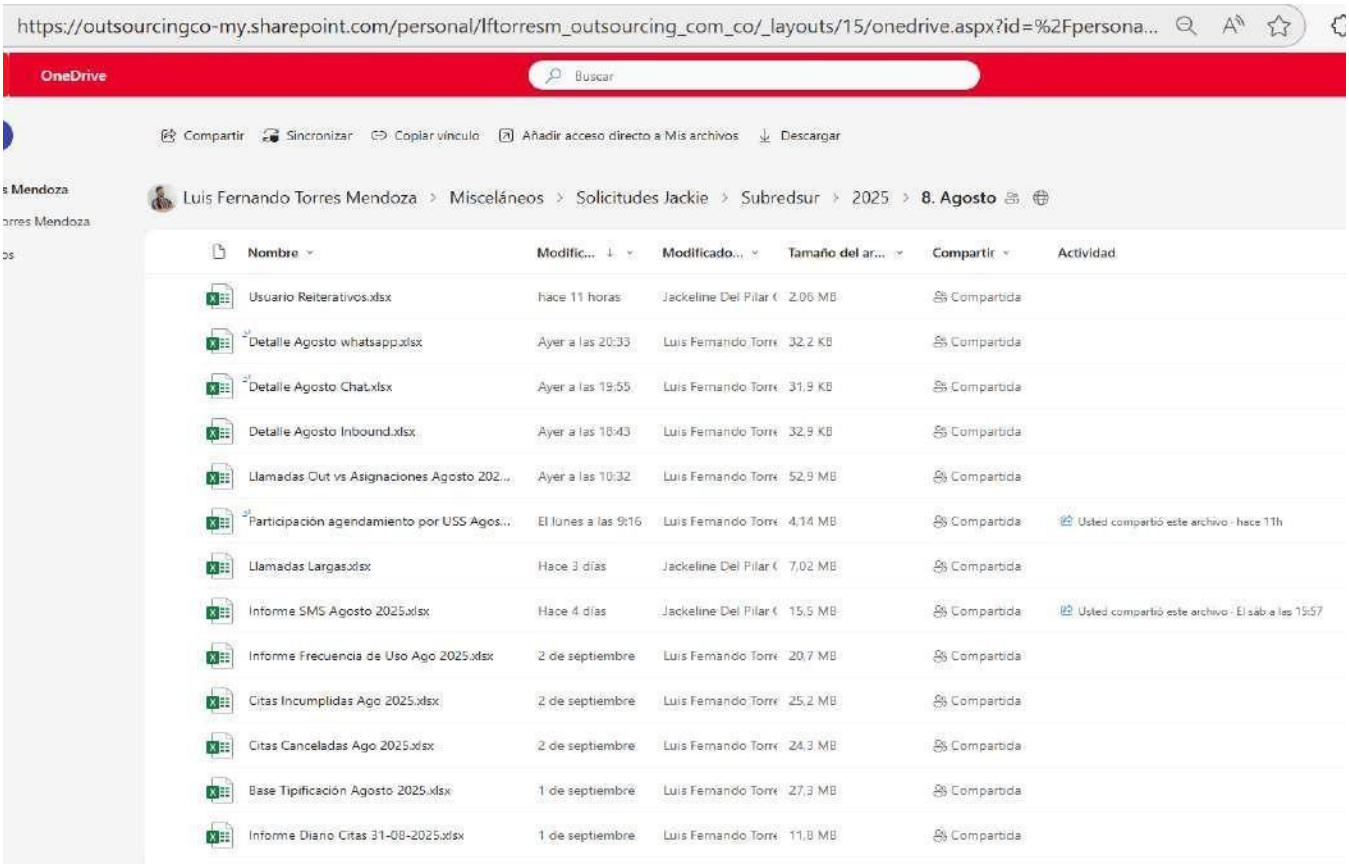
**Fuente : Power BI – Informe de Telefonia – Outsourcing SAS BIC – Campaña Subred Sur – Corte al 30 de agosto del 2025.**

Actualmente, la operación cuenta con tableros de Business Intelligence (BI) diseñados específicamente para la cuenta, los cuales permiten visualizar en tiempo real y de forma automatizada los indicadores y estadísticas requeridas por el contrato.

Entre los datos disponibles se incluyen, entre otros:

- Llamadas en línea, del último día, fuera de horario y en horario hábil
- Llamadas entrantes, abandonadas, contestadas y atendidas
- Nivel de servicio (%), nivel de abandono (%), tiempos promedio de abandono y atención
- Llamadas salientes y tiempos promedio de conversación por asesor y general
- Velocidad promedio de atención, ocupación Inbound y Outbound (%)
- Tipificación de llamadas y reporte de preguntas frecuentes actualizadas
- Citas asignadas, canceladas, reprogramadas y en trámite por servicio, USS y total Subred
- Mensajes de recordación y pedagógicos
- Reiteratividad de intentos por número telefónico
- Gestión por chat: citas asignadas, tiempos de atención y contacto, chats sin atender, tipificación
- Errores en asignación y captación de citas médicas

Adicionalmente, se comparte enlace con información complementaria, en cuanto al proceso de cita en trámite , este se retomará para el mes de septiembre y de manera periódica se generar el envio con la informacion correspondiente. Este procedimiento se mantendrá como parte del flujo regular de información hacia el supervisor del contrato.




Link informacion adicional: [8. Agosto]

30. Disponer de reportes diarios, semanales y mensuales de la operación. La entrega de dichos reportes será acordada por las partes (sobre aspectos operativos y de gestión del objeto contractual).

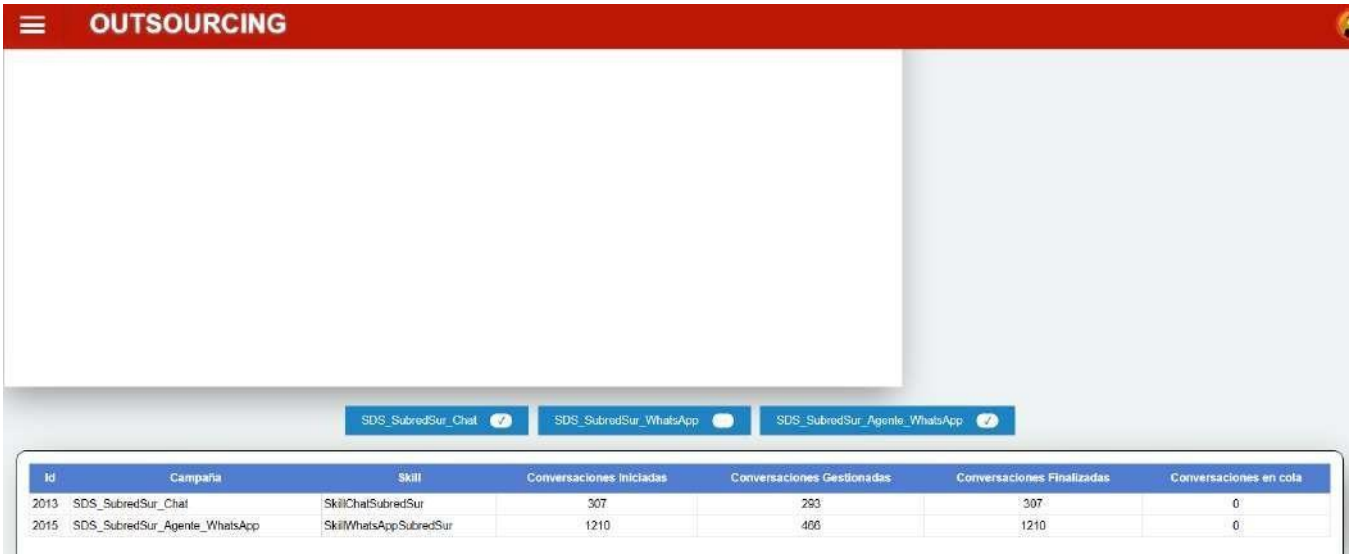
SE CUMPLE




| Campaña | Skill | Llamadas Ofrecidas | Llamadas Umbral | Llamadas ACD | Llamadas aban. | Llamadas en espera | Llam. más antigua en espera | Vel. prom. de resp. | TMO | % llamadas aban. | Nivel de Atención | Nivel |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SUDRED_S_VIRT | 3001 | 103 | 0 | 9 | 94 | 1 | 45:58 | 1:09:48 | :06:45 | 91,26 | 8,74 | |
| SUDRED_S_ATEN | 3000 | 531 | 1 | 190 | 236 | 19 | 1:16:16 | 1:02:12 | :07:53 | 44,44 | 44,60 | |

| Campaña | Skill | Agentes presentes | Agentes dispon. | Agentes en AUX | Agentes sup. en AUX | 0 | BREAK | ALMUERZO | USO PERSONAL | COACH_CALIDAD | COACH_COORDINADOR | CAPACITACION_OS | DAÑO_ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SUDRED_S_ATEN | 3000 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | |

**Fuente : Aplicativo CMS – Informe de Telefonia – Outsourcing SAS BIC – Campaña Subred Sur – Corte al 30 de agosto del 2025.**




**Fuente : Aplicativo OCM – Informe Canales Virtuales – Outsourcing SAS BIC – Campaña Subred Sur – Corte al 30 de agosto del 2025.**

Se dispone de acceso único e intransferible a los aplicativos correspondientes: OCM para la gestión del canal virtual y CMS para el monitoreo del canal telefónico. Estos accesos permiten realizar seguimiento en línea y generar reportes de forma diaria, semanal y mensual, según lo establecido en el contrato. Además, se brinda la capacitación necesaria a la persona encargada de la supervisión del contrato, asegurando el correcto uso de las herramientas y la interpretación de los datos.

31. Implementar encuestas post-servicio para obtener feedback y realizar ajustes necesarios, asegurando que el servicio se adapte continuamente a las necesidades y expectativas de los pacientes.

SE CUMPLE

Se informa que, aunque se ha implementado el mecanismo de retroalimentación post-servicio, algunos pacientes han manifestado tiempos prolongados de espera para la atención y limitada disponibilidad de agenda, lo cual ha impactado negativamente en la calificación del servicio. Esta situación ha sido identificada y se encuentra en análisis para establecer acciones de mejora que permitan optimizar la asignación de citas y reducir los tiempos de espera, con el fin de ajustar el servicio a las expectativas de los usuarios.

**32.** Permitir a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., realizar actividades de control y vigilancia contractual y/o auditorías técnicas a sus instalaciones y equipos con el fin de verificar la eficiente ejecución del contrato.

SE CUMPLE

Actualmente, se realizan visitas diarias por parte de la supervisión del contrato a las instalaciones del Contact Center, como parte de las actividades de control y vigilancia contractual. Durante estas visitas se lleva a cabo

la validación de equipos, procesos y condiciones operativas, así como la entrega de reportes que permiten verificar la eficiente ejecución del contrato. Adicionalmente, se han proporcionado usuarios de acceso y se ha realizado la capacitación correspondiente sobre los aplicativos utilizados en la operación, con el fin de facilitar el seguimiento técnico y operativo por parte del equipo de supervisión de la Subred.

33. Contar con procesos, procedimientos y protocolos que permitan articularse con los establecidos a nivel de la Subred Sur, así como la adherencia a los mismos.

SE CUMPLE

El Contact Center se encuentra alineado y articulado con los procesos, procedimientos y protocolos establecidos por la Subred Sur. Esta articulación se refleja en la implementación operativa, el seguimiento de lineamientos técnicos y administrativos, y la adaptación continua de la operación a los estándares definidos por la Subred, garantizando coherencia y cumplimiento en la ejecución del servicio.

34. Se realizará backup de los archivos grabados deben identificar, el usuario que originó la llamada, número de origen de le llamada y fecha. Se deberé mantener estos archivos bajo custodia por el término de duración y liquidación del contrato que no sea inferior a SEIS (6) meses. Una vez liquidado el contrato, se procederá con la entrega a la Subred Integrada de Servicios de Salud 3ur E.S.E., de los BACKUPS en discos duros de la información almacenada en los servidores del contratista. Así mismo, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., deberá poder escuchar las grabaciones realizadas con ocasión de la prestación del servicio y para su identificación podrá usar el motor de búsqueda que permitirá consultar por gestor, rango de tiempos, fechas, tipo de campaña, entre otros.

NO APLICA

Una vez finalizado el contrato, se realizará la entrega formal de la información en disco duro al supervisor designado por la Subred.

35. Entregar el acceso a la información al finalizar el contrato una vez concluido el contrato, el proveedor deberá asegurar el acceso a toda la información almacenada, permitiendo su recuperación por parte del contratante o la transferencia segura e los servidores que éste designe. Esto deberá realizarse sin incurrir en costos adicionales y garantizando la continuidad en el resguardo de la información.

SE CUMPLE

Se informa que esta cláusula se encuentra en proceso de cumplimiento. Una vez concluido el contrato, se garantizará el acceso completo a toda la información almacenada, permitiendo su recuperación por parte del contratante o la transferencia segura a los servidores que éste designe. Este proceso se realizará sin generar costos

adicionales y asegurando la continuidad en el resguardo de la información, conforme a lo establecido contractualmente. La entrega se ejecutará mediante dispositivo físico (disco duro) con los respaldos correspondientes.

36. Mantener el precio del servicio durante la ejecución del contrato.

SE CUMPLE

Durante toda la vigencia del contrato, se mantiene el valor mensual establecido para la prestación del servicio. La facturación se realiza conforme a dicho valor, sin variaciones ni ajustes adicionales, garantizando estabilidad presupuestal y cumplimiento de lo pactado contractualmente.

Realizado por

**Jackeline Cruz**
**Jefe de Operación**
**Outsourcing SAS BIC**