INFORME No. 05

CONTRATO:	N° 369	DEL AÑO:	2025
CONTRATISTA:	ENERGY 8 NETWORK S.AS	C.C. / C.E. /NIT No.:	901.297.927-5
OBJETO:	ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.		
PERIODO DEL INFORME:	**AGOSTO DE 2025**		

EJECUCIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO

VALOR DEL CONTRATO	VALOR FACTURADO	FECHA DE INFORME	SALDO	FACTURA
$ 187.530.800,00			$ 187.530.800,00	
	$ 37.506.160,00	MAYO	$ 150.024.640,00	FE-54
	$ 37.506.160,00	JUNIO	$ 112.518.480,00	FE-57
	$ 37.506.160,00	JULIO	$ 75.012.320,00	FE-58
	$ 37.506.160,00	AGOSTO	$ 37.506.160,00	FE-62
$ 93.765.400,00		ADICION	$ 131.271.560,00	
	$ 37.506.160,00	SEPTIEMBRE	$ 93.765.400,00	FE-63

COMPONENTE TÉCNICO

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

ITEM	ACTIVIDADES PACTADAS *	ACTIVIDADES Y/O PRODUCTOS ALCANZADOS EN DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES	VERIFICACIÓN EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES (CUMPLE)				FUENTE DE VERIFICACIÓN
			T (1)	P (2)	N (3)	NA (4)	
1	Garantizar la configuración y funcionamiento de la plataforma, Call center y puestos de trabajo permitiendo en caso necesario la correspondiente validación por parte de la Entidad.	El contratista realizó la configuración y funcionamiento de la plataforma, Call Center en 15 puestos de trabajo.	X				Certificación del coordinador del servicio. \\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\369_CONTACT_CENTER\Ejecución\AGOSTO_2025\PRODUCTO 1
2	El contratista debe garantizar la prestación del servicio cumpliendo con el indicador del 99.6% de disponibilidad, lo cual deberá ser certificado por el coordinador del servicio.	El contratista garantizó la prestación del servicio; disponibilidad de servidor y plataforma, cumpliendo con el indicador del 99.7% de disponibilidad, y de acuerdo a certificación del coordinador del servicio de	X				Certificación del coordinador del servicio. Certificación proveedor Los informes se entregan a contratación para archivo en carpeta física de contrato 369-2025 \\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\369_CONTACT_CENTER\Ej

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

ITEM	ACTIVIDADES PACTADAS *	ACTIVIDADES Y/O PRODUCTOS ALCANZADOS EN DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES	VERIFICACIÓN EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES (CUMPLE)				FUENTE DE VERIFICACIÓN
			T	P	N	NA	
			(1)	(2)	(3)	(4)	
		consulta externa para el mes de AGOSTO de 2025					ecución\AGOSTO_2025\PRODUCTO 2. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD
3	Garantizar el servicio de soporte remoto 5 x 8 y de ser necesario presencial para solución de problemas relacionados con el software, callcenter, equipos de cómputo, teléfonos IP, servidor y demás dispositivos pactados en el contrato; generando y presentando en el informe de gestión un reporte de los casos atendidos y gestionados.	El contratista garantizó el servicio de soporte remoto 5 x 8 para solución de problemas relacionados con el software, callcenter, equipos de cómputo, teléfonos IP, Gateway, servidor y demás dispositivos. Para el mes de AGOSTO 2025 se escalaron 5 casos lo cuales fueron atendidos y cerrados dentro de los ANS establecidos.	X				INFORME DE SOPORTE 5X8 generando a este último un reporte mensual de los casos atendidos y gestionados. Los informes se entregan a contratación para archivo en carpeta física de contrato 369-2025 \\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\369_CONTACT_CENTER\Ejecución\AGOSTO_2025\PRODUCTO 3. INFORME DE SOPORTE 5X8
4	Garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo cuando haya lugar, de los equipos, computadores y dispositivos pactados en el contrato, así como el cambio y/o reemplazo cuando alguno de ellos presente fallas que no se puedan solucionar con el soporte.	El contratista realizó mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo a solicitudes, de los equipos, computadores y dispositivos pactados en el contrato. Para este periodo realizó 5 actividades de mantenimiento correctivo en el manejo de la plataforma.	X				INFORME DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS COMPUTADORES Y DISPOSITIVOS Los informes se entregan a contratación para archivo en carpeta física de contrato 369-2025 \\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\369_CONTACT_CENTER\Ejecución\AGOSTO_2025\PRODUCTO 4. INFORME DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
5	Realizar la generación, interpretación y análisis de la información de interés para el servicio mediante un reporte con las estadísticas con las correspondientes recomendaciones dirigidas al coordinador del servicio acorde con las especificaciones técnicas.	El contratista realizó la generación, interpretación y análisis de la información de interés para el servicio mediante un reporte el cual fue entregado a la coordinación del servicio de call center; así mismo entrega anexo con estadística correspondiente del mes de AGOSTO 2025	X				INFORME DE ANALISIS DE LA INFORMACION. Los informes se entregan a contratación para archivo en carpeta física de contrato 369-2025 \\SISTEMAS1\Interventoria_Contratos\2025\369_CONTACT_CENTER\Ejecución\AGOSTO_2025\PRODUCTO 5. INFORME ANALISIS
6	Presentar el informe de gestión con las actividades desarrolladas objeto del contrato.	El Contratista realiza informe de avance con las recomendaciones sobre la ejecución del contrato.	X				\\SISTEMAS1\Interventoria Contratos\2025\369 CONTACT CENTER\Ejecución\AGOSTO 2025\PRODUCTO 6. INFORME DE AVANCE

EL SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 369 DE 2025

HACE CONSTAR:

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

Que, ENERGY 8 NETWORK S.AS, presentó INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES OBJETO DEL CONTRATO ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, para el **Pago Nro. 5**; el cual fue certificado por la coordinación de apoyo servicios de salud y el Profesional de sistemas como apoyo a la supervisión

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

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

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

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

En consecuencia, el valor a pagar al contratista es de **TREINTA Y SIETE MILLONES QUINIENTOS SEIS MIL CIENTO SESENTA PESOS M/CTE ($ 37.506.160,00).**

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

En constancia, se firma para efectos de pago.

ADRIANA XIMENA GALINDO SANDOVAL
Subgerente Servicios de salud
SUPERVISOR

TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
Coordinadora Apoyo servicios de salud

MARBIZ SAID DUCUARA AMADO
Coordinador Tecnologías de la Información

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

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

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

CERTIFICA QUE:

El proveedor **ENERGY 8 NETWORK SAS**, identificado con Nit: **901.297.927-5** a contrato Nro. 369 de 2025, cuyo objeto es **ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACION, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA EL E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA,** garantizó la prestación del servicio del contac center durante el mes de **AGOSTO** de 2025.

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

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

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

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

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

CERTIFICA QUE:

El proveedor **ENERGY 8 NETWORK SAS**, identificado con Nit: **901.297.927-5** a contrato Nro. 369 de 2025, cuyo objeto es **ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACION, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA EL E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA,** garantizó la prestación del servicio presentando informe de generación, interpretación y análisis de información sobre las estadísticas de desempeño del Contac Center, evaluando la calidad del servicio, los tiempos de respuesta, reporte de novedades y se verificó técnicamente que se cumplieron las condiciones estipuladas en el contrato, tanto en términos de tiempos, recursos y calidad de servicio durante el mes de **AGOSTO** de 2025.

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

TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
Coordinadora Apoyo servicios de salud

HOSPITAL UNIVERSITARIO San Rafael de Tunja

San Rafa
Alma, vida y corazón.

OBJETO: ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACION, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE DIAGNOSTICO OMNICANAL PARA EL E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

VALOR INICIAL: $ 281.296.200
FECHA DE INICIO: ABRIL 09 DE 2025

ACTA PARCIAL No. 5

CONTRATANTE: E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
CONTRATISTA: ENERGY 8 NETWORKS S.A.S
SUPERVISOR: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
FECHA: 5/09/2025

CONTRATO: No. 369 DE 2025

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANT	CONDICIONES ORIGINALES		ACTA PARCIAL 5	
				VR UNITARIO	VR TOTAL	CANT	VR TOTAL
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA PLANTA TELEFONICA Y CALL CENTER							
1	ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACION, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE DIAGNOSTICO OMNICANAL PARA EL E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA. PERIODO DE REPORTE: 5	UN	7	$ 31.517.782,00	$ 227.849.922	1	$ 31.517.782
SUBTOTAL					$ 227.849.922		$ 31.517.782
IVA					$ 53.446.278		$ 5.988.379
TOTAL					**$ 281.296.200**		**$ 37.506.161**

Dada en agosto de 2025

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

TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
Coordinadora Apoyo Servicios de Salud
Apoyo a la Supervisión

EL PROFESIONAL UNIVERSITARIO COORDINADOR DE TI

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL TUNJA

HACE CONSTAR:

Que la empresa **ENERGY 8 NETWORK S.AS,** cumplió con las actividades relacionadas con el soporte de redes e internet para la operatividad del Contact Center y Softphone y servicios de tecnología informática, según contrato **369 de 2025** en el mes de abril de 2025, cuyo objeto es la **ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA**.

Se expide para efectos de trámite de pago a los diez (10) días del mes de septiembre de 2025.

Atentamente,

MARBIZ SAID DUCUARA AMADO
Coordinador TIC

ENERGY NETWORK
DIVERSE INTELLIGENCE

Disponibilidad de servicio AGOSTO					
Item	Criterios a evaluar	Porcentaje	Horas del mes	Horas de servicio	Resultado
1	**Funcionalidad afectada**: Si el problema afecta a funciones críticas del servicio, como la capacidad de realizar llamadas entrantes y salientes, o acceder a funciones clave de la plataforma de telefonía IP.	30%	720	719,80	215,9
2	**Causa del problema:** Considera la causa raíz del problema. Por ejemplo, si el problema se debe a una interrupción en el proveedor de servicios de telefonia ip, un fallo en el hardware o software del servidor, o un error en la configuración del contac center afecte totalmente la operacion del contac center.	40%	720	718	287,2
3	**Tiempo de respuesta y resolución:** Si el tiempo de respuesta para abordar y resolver el problema es mayor a 12 horas, Si el tiempo de solucion de problemas es mayor a 2 días.	30%	720	720	216
				TOTAL	719,1
				DISPONIBILIDAD %	**99,88055556**

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

Camilo E Ochoa

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

ENERGY NETWORK
DIVERSE INTELLIGENCE

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

INFORME DE GENERACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

AGOSTO – 2025

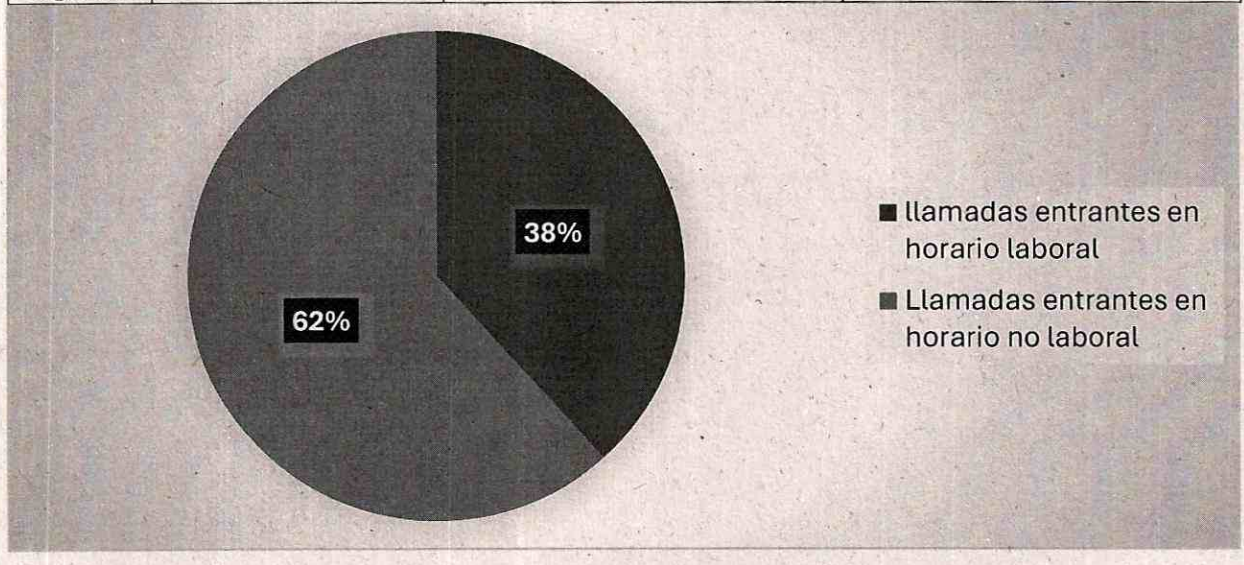
ENERGY 8 NETWORK SAS
NIT: 901.297.927-5
F.OCHOA@E8N.COM.CO

1. Objetivo

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer los volúmenes, niveles de servicio y datos estadísticos reportados por la plataforma de Contac center Voximplant entre el 01 y el 31 de agosto de 2025.

2. Llamadas entrantes

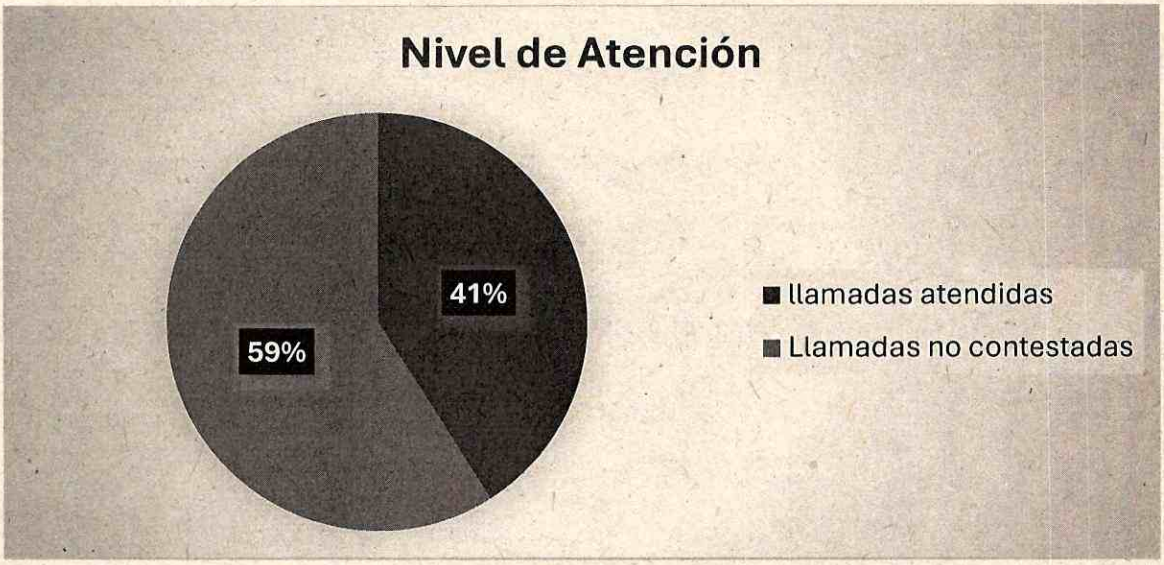
LLAMADAS ENTRANTES			
Mes	**Total Horario Hábil**	**Total horario NO Hábil**	**Total Llamadas entrantes**
agosto	28.299	45.545	73.844



Del 01 al 31 de agosto de 2025 ingresaron en total 73.844 llamadas al Call Center, de las cuales el 38% se registraron en horario hábil y el 62% en horario no hábil, fines de semana y festivos.

3. Nivel de atención

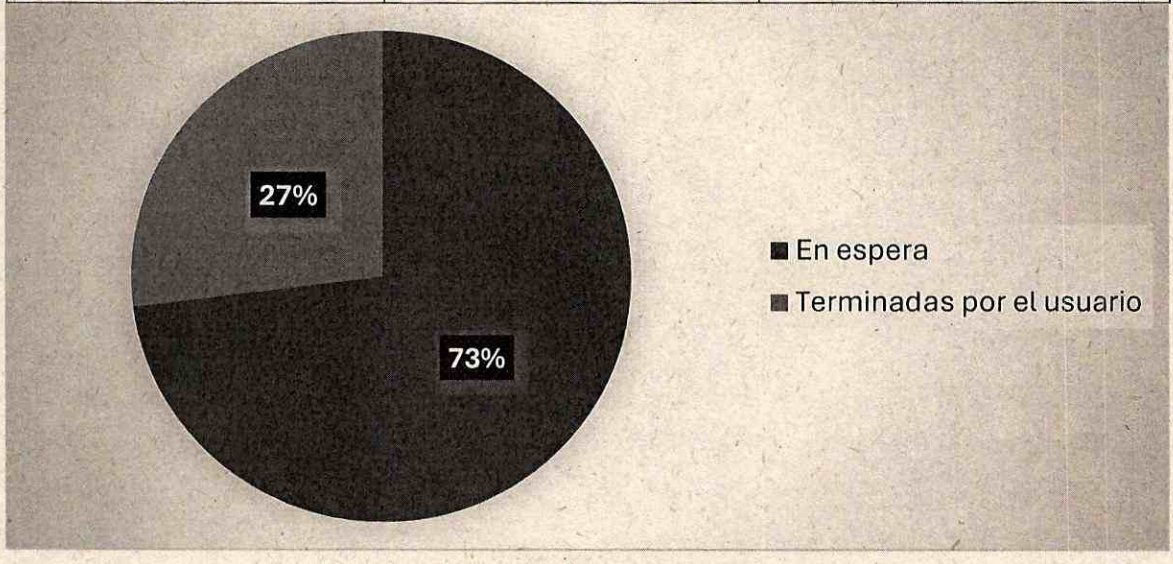
NIVEL TE ATENCIÓN - HORARIO HÁBIL				
Mes	**Total de llamadas**	**No Atendidas**	**Atendidas**	**% de atención**
Agosto	28.299	16.694	11.605	41%



Para el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de agosto de 2025 se visualiza que en promedio el 59% de las llamadas entrantes **no** fueron contestadas. Se hace la aclaración que, para no afectar este indicador, solo se están teniendo en cuenta las llamadas ingresadas al call center en horario hábil.

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

Llamadas Perdidas en Instancias de llamada – Horario Hábil		
Mes	**En espera**	**Terminadas por el usuario**
agosto	12.188	4.506



De las 16.694 llamadas no contestadas en horario hábil, el 27% fueron colgadas por el usuario y el 73% agotaron el tiempo en la cola de espera.

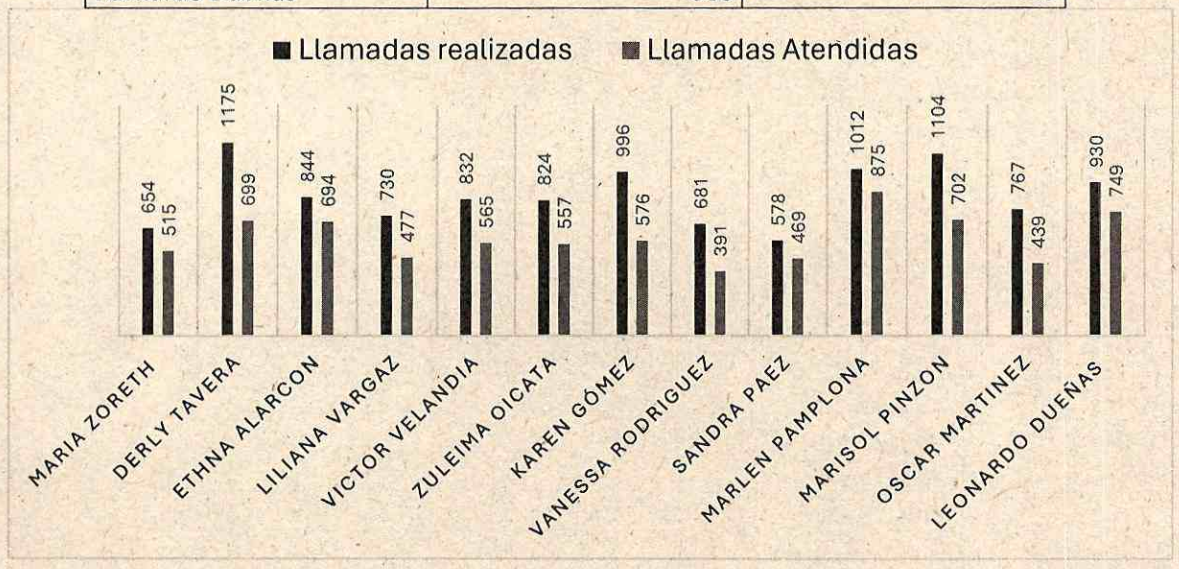
5. Llamadas atendidas por agente

Llamadas entrantes	
Agente	**Atendidas**
Maria Zoreth Sandoval Corredor	2041
Derly Tavera	621
Ethna Alarcon	1525
Liliana Vargaz	0
Victor Velandia	1020
Zuleima Oicata	1474
Karen Gómez	1279
Vanessa Rodriguez	1102
Sandra Paez	17
Marlen Pamplona	1583
Marisol Pinzon	0
Oscar Martinez	0
Leonardo Dueñas	943



Se evidencia que durante el mes de agosto algunos agentes están por debajo del promedio de llamadas atendidas (Derly tabera – Liliana Vargaz - Sandra paez – Marisol Pinzon – Oscar Martínez).

Llamadas Salientes realizadas por agente		
Agente	**Llamadas realizadas**	**Llamadas Atendidas**
Maria Zoreth	654	515
Derly Tavera	1175	699
Ethna Alarcon	844	694
Liliana Vargaz	730	477
Victor Velandia	832	565
Zuleima Oicata	824	557
Karen Gómez	996	576
VANESSA RODRIGUEZ	681	391
Sandra Paez	578	469
Marlen Pamplona	1012	875
Marisol Pinzon	1104	702
Oscar Martinez	767	439
Leonardo Dueñas	930	749



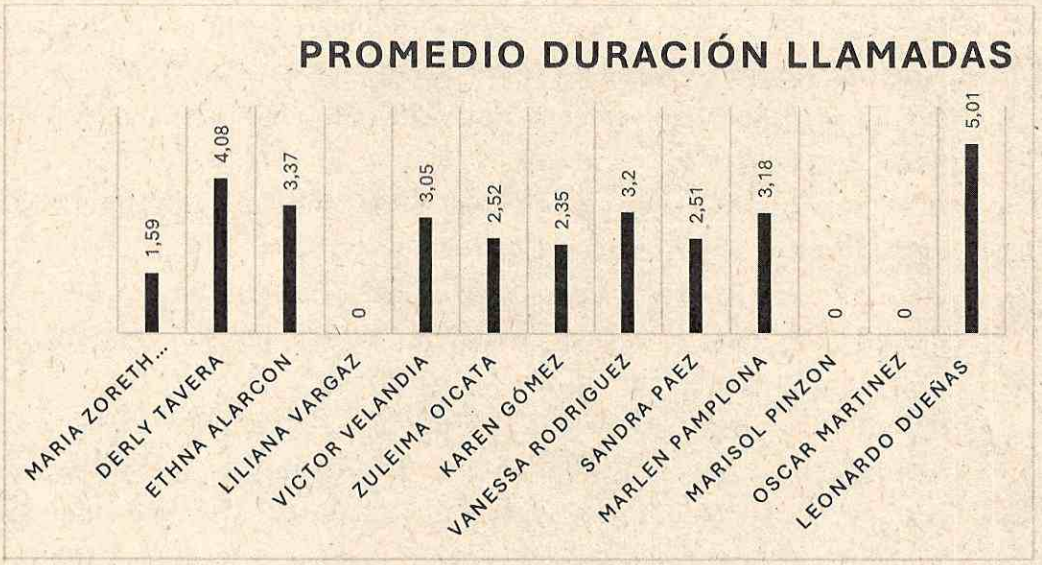
Llamadas salientes exitosas		
Llamadas contestadas	**Llamadas perdidas**	**Total de llamadas**
7708	3419	11127



Las llamadas perdida es aquella **iniciada por un agente**, que **llegó al teléfono del usuario**, pero este **no contestó, rechazó la llamada o no estaba disponible** (teléfono apagado, fuera de cobertura, etc.).

6. Tiempo promedio de duración de llamadas

Llamadas entrantes	
Agente	**MINUTOS**
Maria Zoreth Sandoval Corredor	1,59
Derly Tavera	4,08
Ethna Alarcon	3,37
Liliana Vargaz	0
Victor Velandia	3,05
Zuleima Oicata	2,52
Karen Gómez	2,35
Vanessa Rodriguez	3,2
Sandra Paez	2,51
Marlen Pamplona	3,18
Marisol Pinzon	0
Oscar Martinez	0
Leonardo Dueñas	5,01
TOTAL	**2,20**



Suma te tiempos promedio	Cantidad de agentes	Tiempo promedio
42,5	13	2.2 MINUTOS
TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	**TOTAL DE MINUTOS EN LLAMADA**	**TIEMPO PROMEDIO**
11.605	25.531	2.2 MINUTOS

El **"tiempo promedio en llamada"** se refiere al tiempo estimado que transcurre, en promedio, desde que un agente contesta una llamada hasta que esta finaliza.
A continuación, también se presenta el **"tiempo promedio en cola"**, es decir, el promedio de tiempo que una llamada permanece esperando en la cola antes de ser atendida por un agente.

Tiempo promedio en cola	14:46 MINUTOS

7. Estados de los agentes

El estado de los agentes determina la cantidad de tiempo que permanecen realizando diferentes actividades dentro de la plataforma, los estados son los siguientes:

- **Online:** Es el estado por defecto al entrar a la plataforma, los agentes pueden realizar llamadas salientes, pero no pueden recibir llamadas entrantes.
- **Ready:** Es el estado que permite recibir llamadas, funciona como mecanismo de control para indicarle a la plataforma que el agente está disponible para atender llamas entrantes.
- **Dialing:** O "Timbrando" es el tiempo que el agente tarda en contestar la llamada entrante.

- **In service:** Es el tiempo que el agente dura hablando con un usuario durante una llamada entrante. Quiere decir que el agente en estado "Ready" pasa a "In service" justo cuando contesta la llamada entrante y permanece hasta que la finaliza.
- **After service:** Es el tiempo que transcurre desde que el agente finaliza una llamada entrante hasta que la siguiente llamada ingrese.
- **Dnd:** O "no molestar" Es el estado en el cual el agente indica que va a tomar un brake, tiempo para almorzar o tiempo intermedio para realizar llamadas salientes. En este estado no ingresaran llamadas entrantes.
- **Baned:** Este estado funciona de forma automática, cuando un agente permanece en estado "Ready" por más de 1 minuto sin atender las llamadas entrantes, el sistema "Banea" el agente para que este no reciba más llamadas, el agente desde su panel de control puede quitar este estado cuando esté listo para volver a atender llamadas.

Agente	Online	Ready	In Service	After Service	Dnd	Banned	Dialing	Tiempo total en la plataforma
Maria Zoreth Sandoval Corredor	54:00:17	02:05:22	67:29:45	02:11:22	26:51:11	05:41:18	07:17:45	165:37:00
Derly Tavera	50:19:11	04:41:39	49:16:01	00:49:11	42:31:37	00:02:36	00:52:48	148:33:03
Ethna Alarcon	12:43:05	08:33:30	86:11:20	01:38:48	17:43:28	04:15:18	04:31:31	135:37:00
Liliana Vargaz	11:12:32	00:00:00	06:47:50	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	18:00:22
Victor Velandia	52:01:46	00:10:22	53:08:01	01:04:34	00:31:56	00:25:16	01:25:37	108:47:32
Zuleima Oicata	08:00:27	01:06:54	70:25:21	01:37:21	42:56:08	07:23:06	05:29:01	136:58:18
Karen Gómez	88:15:21	03:10:56	57:38:39	01:21:42	08:50:40	01:19:19	02:01:36	162:38:13
Vanessa Rodriguez	26:23:08	12:57:05	54:54:04	01:11:20	43:22:51	00:10:39	01:28:35	140:27:42
Sandra Paez	08:23:22	00:08:33	07:03:09	00:01:04	00:00:00	00:00:00	00:01:22	15:37:30
Marlen Pamplona	33:15:58	02:30:17	89:11:48	01:59:14	28:50:32	06:44:08	04:20:37	166:52:34
Marisol Pinzon	156:39:18	00:00:00	10:42:16	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	167:21:34
Oscar Martinez	96:30:11	00:00:00	07:42:30	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	104:12:41
Leonardo Dueñas	24:55:55	08:19:44	82:46:32	01:04:27	28:07:46	03:52:22	02:59:29	152:06:15

8. Ocupación IVR



Se puede visualizar que, de los 48 canales contratados, en el horario de atención al público (8:00am – 4:00pm) el número de canales utilizados oscila entre 38 y 48 canales. Se presentaron picos superiores a los 48 canales iniciando jornadas laborales, a mediodía y un pico descendente referente a 30 canales Y hacia las 4:00pm aumenta hasta los 48 canales. Estos datos son un promedio de la ocupación diaria de todo el mes.

9. Observaciones

- las llamadas en desborde fueron 58.025, estas llamadas hacen referencia a intentos de marcación por parte de los usuarios que fueron registrado en la plataforma, pero no lograron ingresar a la cola de llamadas. Esto debido a la alta demanda de llamadas entrantes que sobrepasa la capacidad contratada por el hospital "48 llamadas entrantes simultaneas".

- Para no afectar los valores de los indicadores, las estadísticas se realizan teniendo en cuenta el horario hábil en que funciona el Call Center. Para el periodo evaluado, de las 28.299 llamadas entrantes en horario hábil, fueron atendidas 11605. Por tanto, el nivel de atención para este periodo es del 41%. Para esta ocasión, si bien el número de llamadas atendidas es menor en

comparación con el mes anterior, se evidencia un aumento considerable en las llamadas que ingresaron al call center lo cual disminuye el nivel de atención del mes de agosto comparado con el mes de julio.

- De los 48 canales contratados, en el horario de atención al público (8:00am – 4:00pm) el número de canales utilizados oscila entre 38 y 48 canales. Se presentaron picos superiores a los 48 canales al iniciar la jornada "8:00am".

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

Camilo E Ochoa

CAMILO ERNESTO OCHOA MARTINEZ
CONTRATISTA

ENERGY NETWORK
DIVERSE INTELLIGENCE

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

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

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

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

1. Mantenimiento preventivo

Durante el mes de agosto se realizó un mantenimiento preventivo integral que abarcó la plataforma de comunicaciones unificadas 3CX, la plataforma de atención automatizada Voximplant Kit y los computadores del call center. Las actividades incluyeron la verificación del estado de los servicios, actualización de versiones, revisión de logs, optimización de recursos y pruebas de funcionamiento general, con el objetivo de garantizar la continuidad operativa, mejorar el rendimiento de los sistemas y prevenir posibles incidencias técnicas.

Adicionalmente se remplazaron todos los teclados y algunos mouses de los computadores de Contac center con el fin de solventar las incomodidades y recomendaciones realizadas por el equipos de salud ocupacional de la entidad.

2. Mantenimiento correctivo

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

A continuación, se muestran a detalle cada uno de los sucesos que ameritaron mantenimiento correctivo durante el mes en cuestión. Durante mes de agosto del 2025 se evidenciaron 3 casos que ameritaron un mantenimiento correctivo:

Numero de casos	**1**
Casos resueltos	**1**
Tiempo promedio de respuesta	**2 minutos**
Casos que afectaron las disponibilidad del servicio	**1**
Horas de indisponibilidad parcial	**0,1**
Horas de inidsponibilidad general	**0**

fecha de reporte	#tiket	Reporte	Fecha de respuesta	Responsable	Respuesta	Fecha de cierre	Tipificación
01/08/2025 - 7:13AM	Reporte por whatsapp	No salen llamadas	01/08/2025 - 7:15AM	Federico Ochoa	La recarga automatixa de minutos no fue procesada, se realiza la recarga de forma manual.	01/08/2025 - 7:28AM	Incidente

Se aclara que el servicio de telefonía IP depende de factores externos como:

- Cobertura de los operadores locales
- Funcionamiento de la red de los operadores locales
- Dispositivos de los usuarios que realizan llamadas al Contac center
- Conectividad a internet "WAN" en el lugar donde se aprovisionan las extensiones de los agentes del Contac center.
- Estado de la red local "LAN" del lugar donde se aprovisionan las extensiones de los agentes del Contac center.

Camilo E Ochoa

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

INFORME DE SOPORTE Y GARANTÍA

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

MODALIDAD 5X8	MODALIDAD 7X24
Modalidad de atención: 5x8	Modalidad de atención: 24x7
Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm jornada continua y días hábiles	Horario de atención: Domingo a domingo, jornada continua.
Tiempo de atención: 2 horas fallas menores	Tiempo de atención: 2 horas fallas menores
Tiempo de atención: 6 horas fallas mayores	Tiempo de atención: 6 horas fallas mayores
Atención casos de soporte Nivel 1,2 y 3 directamente con E8N y estará definido su alcance en el contrato de servicio.	Atención casos de soporte Nivel 1, 2 y 3 directamente con E8N yestará definido su alcance en el contrato de servicio.
Falla menor: es una falla que implique menos del 10% de la operación.	Falla menor: es una falla que implique menos del 10% de la operación.
Falla mayor: implica una falla en más del 70% de la operación.	Falla mayor: implica una falla en más del 70% de la operación.
Contacto telefónico ilimitado	Contacto telefónico ilimitado
Contacto vía email ilimitado	Contacto vía email ilimitado
Soporte vía remota vía Chat ilimitado	Soporte vía remota vía Chat ilimitado
Actualización de Software en versiones.	Actualización de Software en versiones.
Soporte presencial en Tunja autorizada o solicitada por el cliente de acuerdo a la falla	Soporte presencial en Tunja autorizada o solicitada por el cliente de acuerdo a la falla
Se debe presentar cronograma de mantenimiento; para el servicio programado de los mantenimientos con una anticipación de 48 horas antes de la intervención.	Se debe presentar cronograma de mantenimiento; para el servicio programado de los mantenimientos con una anticipación de 48 horas antes de la intervención.

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

MATRIZ DE ESCALAMIENTO

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

RESUMEN CASOS SOPORTE PERIODO 2

TIPO/PRIORIDAD	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN /NIVEL	RECIBIDOS	RESUELTOS /CERRADOS
CONSULTA	3	1	3	3
SOLICITUD	1	1	1	1
INCIDENCIA	1	2	1	1
FALLO GENERAL	0	0	0	0
TOTAL	**5**			

GESTION DEL SERVICIO DE SOPORTE

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

INDICADOR:

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

CUMPLIMIENTO ANS:

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

5/5 = 100

Detalles de soporte:

Numero de casos	**5**
Casos resueltos	**5**
Tiempo promedio de respuesta	**4 minutos**
Casos que afectaron las disponibilidad del servicio	**1**
Horas de indisponibilidad parcial	**0,1**
Horas de inidsponibilidad general	**0**

fecha de reporte	#tiket	Reporte	Fecha de respuesta	Responsable	Respuesta	Fecha de cierre	Tipificación
01/08/2025 - 7:13AM	Reporte por whatsapp	No salen llamadas	01/08/2025 - 7:15AM	Federico Ochoa	La recarga automatixa de minutos no fue procesada, se realiza la recarga de forma manual.	01/08/2025 - 7:28AM	Incidente
06/08/2025 - 3:38PM	Reporte por whatsapp	Llamadas se entrecortan	06/08/2025 - 3:39PM	Federico Ochoa	Al realizar la verificancion no se logra identicar una fallo por parte del sistema o del operador telefonico local, por lo que se amerita la interferencia al dispositivo del usuario.	06/08/2025 - 3:50PM	consulta
12/08/2025 - 3:43PM	Reporte por whatsapp	Llamadas de cuelgan solas	12/08/2025 - 3:46PM	Federico Ochoa	Se evidencia que que no se está estableciendo llamadas correctamente desde el operador Origen Claro, es escala el soporte con el operador correspondiente.	12/08/2025 - 8:20PM	consulta
13/08/2025 - 3:00PM	Reporte por whatsapp	Whatsapp web no abre en el computador.	13/08/2025 - 3:03PM	Federico Ochoa	Whatsapp reporta fallas en la version web a nivel general. Se notifica a la coordinadora del call center	13/08/2025 - 3:23PM	consulta
25/08/2025 - 11:36AM	Reporte por whatsapp	Solicitud de grabación de llamadas	25/08/2025 - 11:36AM	Federico Ochoa	Se suministra la grabacion solicitada a la coordinadora del call center	25/08/2025 - 2:40PM	Solicitud

Camilo E Ochoa

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

ENERGY NETWORK
DIVERSE INTELLIGENCE

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

INFORME DE AVANCE

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

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

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

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

3. DEFINICIONES

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

4. DESARROLLO DEL SERVICIO

4.1 ACTIVIDADES REALIZADAS

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

a. Gestión de llamadas entrantes y salientes.
b. Soporte técnico a clientes con problemas relacionados con productos y servicios.
c. Seguimiento y resolución de casos pendientes.
d. Acompañamiento en el desarrollo de las comunicaciones unificadas.
e. Configuración Teléfonos IP.

a. Gestión de llamadas entrantes y salientes.

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

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

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

c. Seguimiento y resolución de casos pendientes.

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

d. Acompañamiento en el desarrollo de comunicaciones unificadas.

Durante el mes de agosto se atendieron las consultas e inquietudes con respecto a la plataforma de comunicaciones unificadas realizadas por el ingeniero encargado "Helber Garavito". Las consultas fueron las siguiente.

1. Creación de las siguientes extensiones:

Grupo: GERENCIA

- juliancamilonino@gmail.com, Julián Camilo Niño

Grupo: Seguridad y Salud en el Trabajo SST

- lauramahecha84@gmail.com, Laura María Mahecha Sáenz
- angela.bonilla@uptc.edu.co, Angela Viviana Bonilla Mendoza
- angie.mancera@gmail.com, Angie Nataly Mancera Bernal
- dinamcorredorw@outlook.es, Dina María Corredor Wilches

Grupo: HOSPITALIZACIÓN

- lilis018@hotmail.com, Liliana Avendaño Moreno.

e. Configuración teléfonos IP

El día 26 de agosto sobre las 11:00am se realizó la configuración de los teléfonos IP Suministrados al hospital desde el inicio del contrato, las extensiones configuradas en los teléfonos fueron las siguientes:

EXTENSION	NOMBRE
4040	ASISTENCIAL PISO 7 SUR
5330	ASISTENCIAL TERCERO SUR
5333	ASISTENCIAL TERCERO NORTE
5360	ASISTENCIAL SEXTO SUR
5550	ASITENCIAL QUINTO NORTE

5. Observaciones

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

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

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

- El manejo interno de las llamadas externas es exclusivo del personal destinado por la entidad, Energy 8 Network no se hace responsable de la información suministrada mediante las llamadas.

Camilo E Ochoa

CAMILO ERNESTO OCHOA MARTINEZ
CONTRATISTA
ENERGY 8 NETWORK SAS

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

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

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-07	2025-08	1682520672	9490075724	A	2025/08/29	2025/08/06	BANCO DAVIVIENDA	0	$327,200

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO			PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Sucursal: BOGOTA (1 Afiliados)					$1,333,334	$213,400			$1,333,334	$53,400			$1,333,334	$53,400			$1,333,334	$7,000		$0	$0
Centro de Trabajo: BOGOTA (1 Afiliados)					$1,333,334	$213,400			$1,333,334	$53,400			$1,333,334	$53,400			$1,333,334	$7,000		$0	$0
Ciudad: BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (1 Afiliados)					$1,333,334	$213,400			$1,333,334	$53,400			$1,333,334	$53,400			$1,333,334	$7,000		$0	$0
1	CC 1010229144	HURTADO KATHERINE	230201	20	$1,333,334	$213,400	EPS017	20	$1,333,334	$53,400	CCF22	20	$1,333,334	$53,400	14-11	20	$1,333,334	$7,000	20	$0	$0
Total	**Afiliados(1)**				$1,333,334	$213,400			$1,333,334	$53,400			$1,333,334	$53,400			$1,333,334	$7,000		$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

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

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-07	2025-08	1682520672	9490075724	A	2025/08/29	2025/08/06	BANCO DAVIVIENDA	0	$327,200

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$213,400	$0	$0	$213,400
PROTECCION	230201	800,229,739	0	1	$213,400	$0	$0	$213,400
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$7,000	$0	$0	$7,000
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	1	$7,000	$0	$0	$7,000
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$53,400	$0	$0	$53,400
COLSUBSIDIO	CCF22	860,007,336	1	1	$53,400	$0	$0	$53,400
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$53,400	$0	$0	$53,400
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	1	$53,400	$0	$0	$53,400
TOTAL				1	$327,200	$0	$0	$327,200