Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

SUBRE INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E
APOYO – GESTIÓN DE INSUMOS Y ABASTECIMIENTO
FORMATO CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO Y/O INFORME PARCIAL DE SUPERVISION

CODIGO: AP-IA-FT-010
VERSION: 07
FECHA: 2023-12-07

CERTIFICACION No.	**12**	**INFORME PARCIAL:**	**X**	**Marque con una (X) según corresponda**
CONTRATO No.	**02 BS 0062 2024**	**FECHA DEL INFORME : DD/MM/AAAA**	**6/09/2025**	

1. DATOS BASICOS DEL CONTRATO U ORDEN

Contratista:	GSC OUTSOURCING S.A.S.	**NIT O C.C**		**900.345.851-7**	
Representante Legal:	NUBIA OJEDA ROJAS	**Identificación Representante Legal**	**C.C: X** **C.E:**	52.110.946	
Objeto del Contrato u orden:	PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.			**FORMA DE PAGO:**	noventa (90) días

SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL

				Valor Tope del Contrato (Maximo)**	**$ 3.849.388.200,00**	**Valor Inicial contrato:**	**$ 962.347.050,00**	**Plazo**	**Fecha de Inicio: DD/MM/AAAA**	**Fecha de Terminación: DD/MM/AAAA**
Consecutivo CDP		**Fecha CDP DD/MM/AAAA**	**Registros Presupuestales**	**Consecutivo CRP**	**Fecha CRP DD/MM/AAAA**	**Adiciones/ Modificación**	**Valor Adiciones**	**Prórrogas**	**Fecha Inicial Prorrogas DD/MM/AAAA**	**Fecha de Terminación Prorrogas: DD/MM/AAAA**
Disponibilidad Inicial	3299	23/09/2024	**Registro Inicial**	44581	18/10/2024					
Disponibilidades Números de Adiciones	443	16/12/2024	**Registros Presupuestales de Adiciones**	51118	23/12/2024	**Adición 1:**	$ 100.857.444,00	**Prórroga 1:**	1/01/2025	31/01/2025
	360	29/01/2025		10470	31/01/2025	**Adición 2:**	$ 320.782.350,00	**Prórroga 2:**	1/02/2025	28/02/2025
	746	25/02/2025		11405	28/02/2025	**Adición 3:**	$ 320.782.350,00	**Prórroga 3:**	1/03/2025	31/03/2025
	1089	28/03/2025		12610	31/03/2025	**Adición 4:**	$ 320.782.350,00	**Prórroga 4:**	1/04/2025	30/04/2025
	1403	28/04/2025		16155	30/04/2025	**Adición 5:**	$ 320.782.350,00	**Prórroga 5:**	1/05/2025	31/05/2025
	1646	26/05/2025		17220	30/05/2025	**Adición 6:**	$ 294.510.976,00	**Prórroga 6:**	1/06/2025	30/06/2025
	1958	24/06/2025		17666	30/06/2025	**Adición 7:**	$ 316.355.909,00	**Prórroga 7:**	1/07/2025	31/07/2025
	2297	24/07/2025		23063	31/07/2025	**Adición 8:**	$ 320.782.350,00	**Prórroga 8:**	1/08/2025	30/08/2025
	2657	25/08/2025		23408	29/08/2025	**Adición 9:**	$ 320.683.104,00	**Prórroga 9:**	1/09/2025	30/09/2025
	2790	25/09/2025		28054	30/09/2025	**Adición 10:**	$ 320.718.090,00	**Prórroga 10:**	1/10/2025	31/10/2025
						Valor Total:	**$ 3.919.384.323,00**	**Fecha Terminación actual:**		31/10/2025

Nombre(s) Rubro(s) presupuestal	**SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS (CALL CENTER)**	**Código(S) Rubro(S)**	4212020200813	**Validación Tope Máximo del Contrato**	**Continuar con tramite para Contratación Nueva**
	Ver Instructivo Fila 19		Ver instructivo fila 20		

2. AVANCE DE EJECUCION DEL CONTRATO U ORDEN

INFORMACION DE ACTIVIDADES

No. INFORME CERTIFICACIÓN	**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN ESTE PERIODO**	**CENTRO DE COSTO**	**ASPECTOS RELEVANTES EN ESTE PERIODO**				
	Realizamos seguimiento semanal con el fin de alinear la información, tanto que tienen las sedes, como las que tenemos desde el contact		**Oportunidad de entrega**	**SI: X** **N/A** **NO:**	**Cumplimiento de documentación tramitada o presentada**	**SI: X**	**NO:**
	Gestion de lista de espera diariamente asignando citas con la disponibilidad que se van generando						
	Hemos generado un aumento significativo en la cantidad de asignaciónes, generadas desde el contact center.						

4	La Implementación del BOT en el canal webchat ha permitido agilizar el canal y llegar a mas pacientes Hemos realizado procesos de capacitación de manera inmediata con base a la información levantada, por nuestro equipo interno de Subred, tanto de actualizaciones presentadas en las unidades como información relevante que es necesaria para la gestión en las asignaciones de algunos de los servicios. Potencializamos cada semana las habilidades de nuestro personal, con capacitaciones en habilidades blandas y prestar el mejor servicio Reduccion TMO estamos en 05:24, con una tendencia positiva de atención de llamadas mensuales Nota de calidad: Durante los ultimos 4 meses continuamos una tendencia de incremento del 2 % mensual

Respuesta de imprevistos y Emergencias	**SI: X** **N/A** **NO:**	**Cumplimiento calidad de la prestación**	**SI: X**	**NO:**	

**** DE ACUERDO AL MANUAL DE CONTRATACION RESOLUCIÓN 152 DEL 18 DE MARZO DE 2019 , LOS CONTRATOS QUE CELEBRE LA SUBRED, SE PODRAN ADICIONAR HASTA TRES(3) VECES EL VALOR INICIAL; SIEMPRE Y CUANDO EXISTA UNA JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO, QUE SOPORTE LA ADICIÓN Y LAS CONDICIONES DEL MISMO LO PERMITAN.**

3. INFORMACION DE FACTURA O CUENTAS

No.	No. FACTURA, CUENTA DE COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO - Ver Fila 39 del Instructivo	FECHA DE FACTURA, CUENTA COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO:	PERIODO FACTURADO	VALOR FACTURA INCLUIDO IVA O CUENTA DE COBRO CERTIFICADO - Ver Fila 43 en Instructivo	ACUMULADO EJECUTADO	SALDO	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
1	FE 4418	11/12/2024	21/10/2024 al 31/10/2024	**$ 109.083.334**	$ 109.083.334	$ 3.810.300.989	2,78%	El valor que se ingresa por Acta de inicio del contrato a partir del 21 de Octubre 2024 al 31 de Octubre de 2024
2	FE 4419	11/12/2024	01/11/2024 al 30/11/2024	**$ 312.556.461**	$ 421.639.795	$ 3.497.744.528	10,76%	se certifica mes de Noviembre
3	FE 4455	10/01/2025	1/12/2024 al 31/12/2024	**$ 312.899.367**	$ 734.539.162	$ 3.184.845.161	18,74%	se certifica mes de Diciembre
4	FE 4539	19/02/2025	1/1/2025 al 31/01/2025	**$ 315.255.076**	$ 1.049.794.238	$ 2.869.590.085	26,78%	se certifica mes de Enero 2025
0	FE 4608	17/03/2025	1/02/2025 al 28/02/2025	**$ 316.459.811**	$ 1.366.254.049	$ 2.553.130.274	34,86%	se certifica mes de Febrero 2025
0	FE 4669	2/04/2025	01/03/2025 al 31/03/2025	**$ 316.586.319**	$ 1.682.840.368	$ 2.236.543.955	42,94%	se certifica mes de Marzo 2025
0	FE 4726	8/05/2025	01/04/2025 al 30/04/2025	**$ 316.441.304**	$ 1.999.281.672	$ 1.920.102.651	51,01%	se certifica mes de Abril 2025
0	FE 4842	12/06/2025	01/05/2025 al 30/05/2025	**$ 316.354.407**	$ 2.315.636.079	$ 1.603.748.244	59,08%	se certifica mes de Mayo 2025
0	FE 4892	3/07/2025	01/06/2025 al 30/06/2025	**$ 320.593.568**	$ 2.636.229.647	$ 1.283.154.676	67,26%	se certifica mes de Junio 2025
0	FE 4986	4/08/2025	01/07/2025 al 31/07/2025	**$ 320.782.350**	$ 2.957.011.997	$ 962.372.326	75,45%	se certifica mes de Julio 2025
0	FE 5063	3/09/2025	01/08/2025 al 31/08/2025	**$ 320.683.104**	$ 3.277.695.101	$ 641.689.222	83,63%	se certifica mes de Agosto 2025

0	FE 5154	1/01/1900	01/09/2025 al 30/09/2025	$ 320.718.090	$ 3.598.413.191	$ 320.971.132	91,81%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 3.598.413.191	$ 320.971.132	91,81%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 3.598.413.191	$ 320.971.132	91,81%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 3.598.413.191	$ 320.971.132	91,81%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 3.598.413.191	$ 320.971.132	91,81%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 3.598.413.191	$ 320.971.132	91,81%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 3.598.413.191	$ 320.971.132	91,81%	
TOTAL				**$ 3.598.413.191**	**$ 3.598.413.191**	**$ 320.971.132**	91,81%	

COMO SUPERVISOR DEL CONTRATO	
CERTIFICO	
SE CERTIFICAN LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL MES DE SEPTIEMBRE	

EJECUCION DEL CONTRATO		
CONCEPTO	**VALOR EN LETRAS**	**VALOR EN NÚMEROS**
Valor ejecutado	TRES MILLARDOS QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL CIENTO NOVENTA Y UN 00/100	$ 3.598.413.191
Saldo por ejecutar	TRESCIENTOS VEINTE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y UN MIL CIENTO TREINTA Y DOS 00/100	$ 320.971.132
Valor total certificado (Acumulado)	TRES MILLARDOS QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL CIENTO NOVENTA Y UN 00/100	$ 3.598.413.191

No. FACTURA, CUENTA DE COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO DEL PERIODO CERTIFICADO	**FECHA DE EMISION DE LA FACTURA, CUENTA DE COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO DEL PERIODO CERTIFICADO; DD/MM/AAAA**
FE 5154	**3/10/2025**
VALOR A PAGAR: LA FACTURA, CUENTA DE COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO DEL PERIODO CERTIFICADO	**$ 320.718.090**
OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR FRENTE A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:	

FIRMA SUPERVISOR CONTRATO	
NOMBRE Y APELLIDOS	**Shirley Janneth Torres Rodriguez**
C.C. No.	52.726.490
CARGO/PERFIL	Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
AREA DE UBICACIÓN	Hospital Santa Clara
CORREO ELECTRONICO	participacionyservicio@subredcentrooriente.gov.co
NOMBRE Y APELLIDOS DE QUIEN ELABORA	Nicol Dayhana Vergara
AREA DE UBICACIÓN	Hospital Santa Clara
CORREO ELECTRONICO	coordinacioncitas@subredcentrooriente.gov.co

57