ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE SUMINISTRO, BIENES, SERVICIOS, CONSULTORIA, OBRA E INTERVENTORIA	CO-CBS-FT-12 V7

FECHA:	Noviembre 2025	INFORME PARCIAL:	X	INFORME FINAL :	

1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO

No. DE CONTRATO:	5946-2025	CONTRATISTA:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC	CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT:	800.211.461-8
No. DE CONVENIO AL CUAL PERTENECE EL CONTRATO (Numero y vigencia)					
OBJETO DEL CONTRATO:	RESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER 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 SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.				
DATOS DEL CONTRATISTA:	REPRESENTANTE LEGAL:	JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA	CÉDULA DE CIUDADANÍA:	79.694.477	
	ASESOR COMERCIAL:		TELÉFONO:		
	DIRECCIÓN:	CALLE 40 N° 24-01 Etapa 5 B Casa 40 Bello Horizonte - Girardot	CELULAR:	3138860159	
	E-MAIL:	correspondencia@auditoresta.com	PÁGINA WEB:		
DATOS DEL SUPERVISOR / INTERVENTOR: (Diligenciar los que aplique, ingresar filas en caso que se requiera, ocultar filas en caso de no diligenciarlas)	NOMBRES Y APELLIDOS:	MARIO JAIR GARZON JARA	CÉDULA DE CIUDADANÍA:	79.794.940	
	CARGO / PERFIL DEL SUPERVISOR	JEFE OFICINA PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO CIUDADANO	ÁREA O DEPENDENCIA:	OFICINA PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO CIUDADANO	
	DIRECCIÓN:	Calle 64 C Sur N° 27 - 32	TELÉFONO FIJO:	7300000 ext 41017	
	CORREO ELECTRÓNICO:	lefe.participacionsocial@subredsur.gov.co	CELULAR:	3015460442	
	NOMBRE DEL APOYO A LA SUPERVISION	ANA CAROLINA GONZALEZ GIL	CÉDULA DE CIUDADANÍA:	35.893.830	
	CARGO/PERFIL	PROFESIONAL ESPECIALIZADO II - APOYO ADMINISTRATIVO	ÁREA O DEPENDENCIA:	OFICINA PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO CIUDADANO	
	CORREO ELECTRÓNICO:	supervision.contactcenter@subredsur.gov.co	CELULAR:	3132021349	
FECHA ACTA DE INICIO:	1 de agosto de 2025	FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL:	30 de noviembre de 2025	PLAZO INICIAL:	4 meses
VALOR INICIAL DEL CONTRATO:	1.243.042.583	VALOR INICIAL EN LETRAS:	MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES CUARENTA Y DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS M/CTE.		
DESCRIPCIÓN DEL RUBRO:	SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFONICAS (CALL CENTER)		CÓDIGO DEL RUBRO:	4212020200813	
DESCRIPCION DEL RUBRO: (Si aplica para dos rubros)			CÓDIGO DEL RUBRO:		
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL N°:	758		FECHA DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:	24/04/2025	
CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTA N°:	21.553		FECHA DE REGISTRO PRESUPUESTAL:	18/07/2025	

2. INFORMACIÓN DE ADICIONES REALIZADAS AL CONTRATO

N° DE ADICIÓN	VALOR DE LA ADICIÓN	FECHA SUSCRIPCIÓN DE LA ADICIÓN:	N° CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:	FECHA DE LA DISPONIBILIDAD:	CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL N°:	FECHA DEL REGISTRO:	CÓDIGO DEL REGISTRO PRESUPUESTAL
	$						
	$						
	$						
	$						
	$						
	$						

3. INFORMACIÓN DE PRORROGAS o SUSPENSIONES REALIZADAS AL CONTRATO

N°	PRORROGA / SUSPENSION	PLAZO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					

4. OTRAS NOVEDAES CONTRACTUALES

N°	OTRO SI No (Aclaratorio, Inclusion, Exclusion)	CONSIDERACION DEL OTRO SI	FECHA DE SUSCRIPCION DEL OTRO SI
1			
2			
3			
4			

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	SUBRED INTEGRADA DE SER\ DE SALUD SUR E.S.E.	
	INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE SUMINISTRO, BIENES, SERVICIOS, CONSULTORIA, OBRA E INTERVENTORIA	CO-CBS-FT-12 V7

5								

5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO incluidas las facturas a certificar

ÍTEM	FECHA DE FACTURA Y/O CUENTA DE COBRO	NÚMERO DE FACTURA Y/O CUENTA DE COBRO	N° ENTRADA ALMACÉN	VALOR DE FACTURA Y/O CUENTA DE COBRO	SALDO DEL CONTRATO	N° COMPROBANTE DE EGRESO	FECHA COMPROBANTE DE EGRESO	VALOR CANCELADO
1	17/09/2025	OSFE - 1014264	N/A	$ 310.760.646,00	$932.281.937,00			$ -
2	14/10/2025	OSFE- 1014360	N/A	$ 310.760.646,00	$621.521.291,00			$ -
3	13/11/2025	OSFE- 1014464	N/A	$ 310.760.646,00	$310.760.645,00			
4								
5								
6								
7								
TOTAL EJECUTADO				$ 932.281.938,00				$ -

6. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

VALOR INICIAL DEL CONTRATO:	1.243.042.583	VALOR PAGADO:	$0,00
VALOR DE ADICIONES DEL CONTRATO:	0,00	SALDO POR PAGAR :	$310.760.646,00
VALOR TOTAL DEL CONTRATO :	1.243.042.583	SALDO A REINTREGRAR	$

7. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DECLARE SI SE CUMPLIO A SATISFACCIÓN EL OBJETO CONTRACTUAL)

No.	OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO S/NO	EMITE SU CONCEPTO EN EL CASO DE PRESENTAR ALGUNA DIFICULTAD	SOPORTE DE VERIFICACIÓN VS UBICACIÓN
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.	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 sistemas de información Avaya, OCM, CMS_Outsourcing SAS BIC
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	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 Link:1.MensajesdeTexto Link:BackupserviciosBPO
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	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 Informes de gestión de trámites SMS por parte del Contact Center, a través de correo electrónico a jefe.participacionsocial@subredsur.gov.co supervisioncontaccenter@subredsur.gov.co
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.	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 Sistema de información Avaya, FINE, OCM, CMS
5	Realizar Seguimiento y Análisis de Desempeño y datos, mediante el Uso de métricas y KPIs para evaluar y mejorar continuamente el servicio, asegurando altos estándares de calidad para identificar patrones y áreas de mejora en el servicio.	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 Link acceso tablero: Ingresar por incognito a la URL https://app.powerbi.com/home?experience=power-bi
6	Asegurar el almacenamiento de la información en sus propios servidores, garantizando el cumplimiento de la política de seguridad informática y de la información. Adicionalmente, se implementará un sistema de respaldos (backup) con una periodicidad requerida, asegurando que, en caso de una falla, la información esté disponible y protegida	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 Funcionamiento Proceso de Link : Funcionamiento Proceso de Backup_Checklist_SUBRED SUR_1_11_2025 .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	SI		Acta de entrega de información grabacion interacciones por outsourcing 17/10/2025 Acta de entrega de información grabacion interacciones por outsourcing 05/11/2025
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	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/Eb2sRehQ4FTOhMFcYYsS-MBqo4hvsqGp-iLugYnJOjSA?e=K99EUK Link: Disponibilidad Elementos Criticos Infraestructura-Sub Red Sur -Octubre -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 el rol y las responsabilidades de cada usuario, y actualizando los permisos de acceso cuando sea necesario para mitigar riesgos de seguridad.	SI		Informe de factura contact center octubre 2025
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).	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 soporte de capacitaciones agentes https://outsourcingco-my.sharepoint.com/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fjpcruzd%5Foutsourcing%5Fcom%5Fco%2FDocuments%2FSOPORTES%20DE%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%2FCONTRATO%20594B%20DEL%202025%2FSOPORTES%20DE%20FACTURA%20SUBRED%20SUR%20SEPTIEMBRE%202025%2FCARPETA%20DE%20FORMACION%20SEPTIEMBRE%202025&viewid=1ea47f43%2
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 contralista	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 https://app.powerbi.com/home?experience=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.	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 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	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 Mesa de Servicio Asystech – Subred Sur_septiembre 2025
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	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 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.	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 Outsourcing SAS BIC - https://outsourcingco-my.sharepoint.com/f://personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/Documents/NUEVO%20CONTRATO%201%20DE%20AGOSTO%202025/FORMACION%20-%20CAPACITACIONES%20SEMANALES/OCTUBRE%202025?csf=1&web=1&e=drAq4R
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.	SI		Informe de factura contact center octubre2025 se cuenta con Correo electrónico con el envio de la información a jefe.participacionsocial@subredsur.gov.co supervisioncontactcenter@subredsur.gov.co
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 gentes pera el servicio	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 Malla de turnos semanal agentes, enviado a correo supervisioncontactcenter@subredsur.gov.co
18	Disponer de la cantidad suficiente de agentes de atención al usuario para el agendamiento y gestión de citas médicas.	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 soportes nomina Link certificado Nomina: https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/ER1lk0ANUghMj89DWbzXpJYBQ-lhK2mS-uf0P172O6os6w?e=jWRlm0 https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/EaPtdCqJD2xKlnf7JF2qLSwBGr2bkDM51akxzWQnaoy2lA?e=oET0Nq
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 upervisar el trabajo de los equipos de agentes para garantizar un servicio eficiente y de alta calidad	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 Link certificado Nomina: https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/ER1lk0ANUghMj89DWbzXpJYBQ-lhK2mS-uf0P172O6os6w?e=jWRlm0 https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/EaPtdCqJD2xKlnf7JF2qLSwBGr2bkDM51akxzWQnaoy2lA?e=oET0Nq
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 atencion oportuna de los pacientes	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 Link certificado Nomina: https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/ER1lk0ANUghMj89DWbzXpJYBQ-lhK2mS-uf0P172O6os6w?e=jWRlm0 https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/EaPtdCqJD2xKlnf7JF2qLSwBGr2bkDM51akxzWQnaoy2lA?e=oET0Nq
21	Garantizar que el personal dispuesto por el contratista deberá ser exclusivo para la atención de las líneas y campañas de la subred sur.	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 Link certificado Nomina: https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/ER1lk0ANUghMj89DWbzXpJYBQ-lhK2mS-uf0P172O6os6w?e=jWRlm0 https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/EaPtdCqJD2xKlnf7JF2qLSwBGr2bkDM51akxzWQnaoy2lA?e=oET0Nq
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.	SI		https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/jpcruzd_outsourcing_com_co/EmVXtpsgRz1Ag5NOVDHazUAB6ugR_g-t6l1MC4XIBSIYnA?e=fTuIrW
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.	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 Se evidencia las políticas en correo supervisioncontactcenter@subredsur.gov.co
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	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 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, I 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.	SI		Informe de factura contact center octubre 2025
26	Asumir los gastos de instalaciones, equipos y su mantenimiento, así como los del personal requerido para la prestación del servicio	SI		Informe de factura contact center octubre 2025
27	Presentar el cronograma de implementación del servicio y proyecciones de servicio a partir dela firma del acta de inicio del contrato.	SI		Informe de factura contact center octubre 2025 Se evidencia supervisioncontactcenter@subredsur.gov.co
OBSERVACIONES:			PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	50%

8. INFORMACIÓN SOPORTES DE EJECUCIÓN Y DOCUMENTOS ADJUNTOS

VERIFICACIÓN DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES
Planillas/ Certificación por parte de Revisor Fiscal /Contador (ESPECIFICANDO EL MES)

FIRMA DEL APOYO A LA SUPERVISIÓN	ANA CAROLINA GONZALEZ GIL		ANEXOS (CD)		
FIRMA DEL SUPERVISOR	MARIO JAIR GARZON JARA		TOTAL FOLIOS	10	
NOMBRE COMPLETO DE QUIEN RECIBE EL		CARGO/PERFIL		FIRMA	FECHA: 19 .NOV. 2025

INFORME DETALLADO DE FACTURA No. 3

CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/10/2025 AL 31/10/2025

INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	*CONTRATO 5946 DEL 2025*
Objeto:	*Contratar el servicio de Contact Center para la línea de agendamiento SUBRED SUR*
Fecha Inicio:	01/08/2025
Fecha Terminación:	30/11/2025
Nombre del contratista:	Outsourcing S.A.S. BIC
CC / Nit:	800.211.401-8
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	Mario Jair Garzón Jara
Cargo del Supervisor: contrato	Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano - Supervisor del

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

Desde la Subred Sur E.S.E, pone a disposición a la ciudadanía los siguientes canales de atención, los cuales en operatividad desde el Contact Center:

LINEA DE CONTACTO	DATOSDE CONTACTO
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 AGENTES

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 gestiona de manera efectiva los servicios incluidos en el portafolio compartido por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, y conforme los accesos de las agendas definidas por la Dirección de servicios Ambulatorios. Los agentes gestionan los servicios de agendamiento a través de los canales de atención

establecidos, y teniendo en cuenta la disponibilidad de agendas habilitadas para el Contact Center. Por otra parte, 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 de Datos Única de Afiliados de Sistema de Seguridad Social (ADRES) del Ministerio Salud y Protección Social. * Comprobador de Derechos - Secretaria Distrital de Salud de Bogotá, Comprobador de Derechos - EPSS CAPITAL SALUD. - Aplicativo de consulta de afiliación y/o 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.

Para el mes de octubre de 2025, el nivel de satisfacción del usuario presento el siguiente comportamiento:

- ✓ Calificación de la atención recibida por el agente 4.50 de 5
- ✓ Calificación servicio en general del Callcenter 4.29 de 5

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
- Tiempos de ASA y TMO
- Nivel de servicio
- Llamadas ofrecidas

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 brindó 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, 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 implementado 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 acorde al flujo del IVR establecido, esta herramienta cuenta con la posibilidad de trasmitir campañas de audio, contacto proactivo con el usuario, los cuales se trasmiten acorde a las solicitudes recibidas por parte de la supervisión. Es importante recalcar que el desarrollo y la implementacion de esta herramienta depende de ambas partes, teniendo en cuenta que es necesario contar con permisos y accesos otorgados por parte de la Subred desde el área de tecnología y desde la dirección de ambulatorios - Agendamiento. Para el mes de noviembre 2025, se mantiene en monitoreo y ajustes en el IVR para el afinamiento de la herramienta.

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: Prefactura SUBRED SUR OCTUBRE 2025.xlsx

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.

SE CUMPLE

Se da cumplimiento para el mes de Octubre 2025, generando la entrega de disco duro, el 17 del mes de Octubre de 2025 con las grabaciones del mes agosto y septiembre de 2025.

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 el aplicativo AVAYA, el cual brinda la posibilidad de grabación de pantallas en los computadores asignados a la cuenta, permitiendo a los líderes de calidad, revisar la gestión que realizan los agentes en tiempo real en el canal inbound.
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_1_11_2025 .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 Contact Center, cuentan con los permisos necesarios para el acceso al sistema de Información DGH web, así como con el usuario y clave de acceso, para interactuar en tiempo real con la aplicación actual de **citas médicas** del sistema de información. 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, **aplicativo 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 Octubre 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.

SE CUMPLE

Durante el mes de octubre de 2025, y conforme a los lineamientos y autorizaciones vigentes, se enviaron un total de:

- En cumplimiento de lo anterior, el detalle de los mensajes de texto (SMS) enviados como recordatorio de citas médicas entre el 01 y el 31 de octubre de 2025, fue un total de 79.680 remitentes para un total de 127.273 mensajes.

- En cumplimiento de lo anterior, el detalle de los mensajes de texto (SMS) enviados como pedagógicos enviados entre el 1 y el 31 de octubre de 2025 para un total de 79.680 remitentes para un total de 159.360 mensaje

El mensaje pedagógico avalado y utilizado fue el siguiente: "Recuerde su cita médica con la Subred Sur. Si no podrá asistir por favor cancele con al menos 12 horas de anticipación al 6014434868. Así otro paciente podrá beneficiarse del servicio. ¡Cuidarnos es responsabilidad de todos!". De esta manera, se da cumplimiento a la cláusula contractual correspondiente, garantizando la ejecución del servicio de recordatorio y sensibilización a los usuarios sobre la importancia de asistir o cancelar oportunamente sus citas.

q. 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.

r. 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.

s. 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

Se da cumplimiento a lo establecido, contando durante septiembre con 65 agentes en operación para el proceso de agendamiento y la implementación de puntos satélite con un mínimo de 15 agentes según la demanda (3 en casa en gestión Inbound). Adicionalmente, se dispone de 3 agentes de respaldo (backup) para cubrir novedades como licencias, calamidades o incapacidades; cuando no se requieren, apoyan la gestión operativa en los diferentes canales. Estos agentes son asumidos directamente por el proveedor (Outsourcing).

		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

Todas las semanas se genera envio de la distribución de los agentes en cada uno de los canales establecidos, definiendo break,

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	Al	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
52500223	GONZALEZ 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
1022930063	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
1063483481	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
1000733890	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
1023963822	RUEDA CUAVANTE 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
53082097	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
1000258830	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
1015485998	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

horarios y días de capacitación, ubicación, canal asignado.

Link certificado de Revisor Fiscal: CERTIFICACION OUTSOURCING S.A. OCTUBRE 2025 (1).pdf
Link certificado Nomina: NOMINA SUBRED SUR OCTUBRE 2025.pdf
Link certificado Seguridad Social: SEG SOCIAL SUBRED SUR OCTUBRE 2025.pdf
Carpeta : Soportes de factura Subred sur septiembre 2025 : Recurso Humano

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

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 el servicio , sin dejar de lado la calidad, incluyendo medidas de refuerzo como agentes backup, personal satélite y automatización en canales.

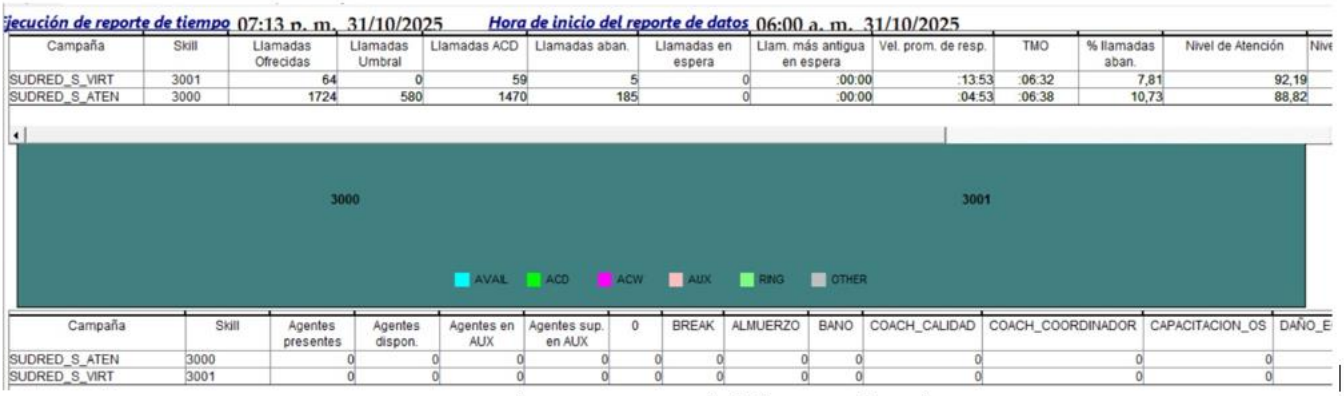
SDS_SubredSur_Chat | SDS_SubredSur_WhatsApp | SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp

Id	Campaña	Skill	Conversaciones Iniciadas	Conversaciones Gestionadas	Conversaciones Finalizadas	Conversaciones en cola
2013	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	248	247	248	0
2015	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	1215	467	1215	0

Fuente: Aplicativo OCM - canales virtuales



Fuente: Aplicativo OCM - canales virtuales – Visual Agente

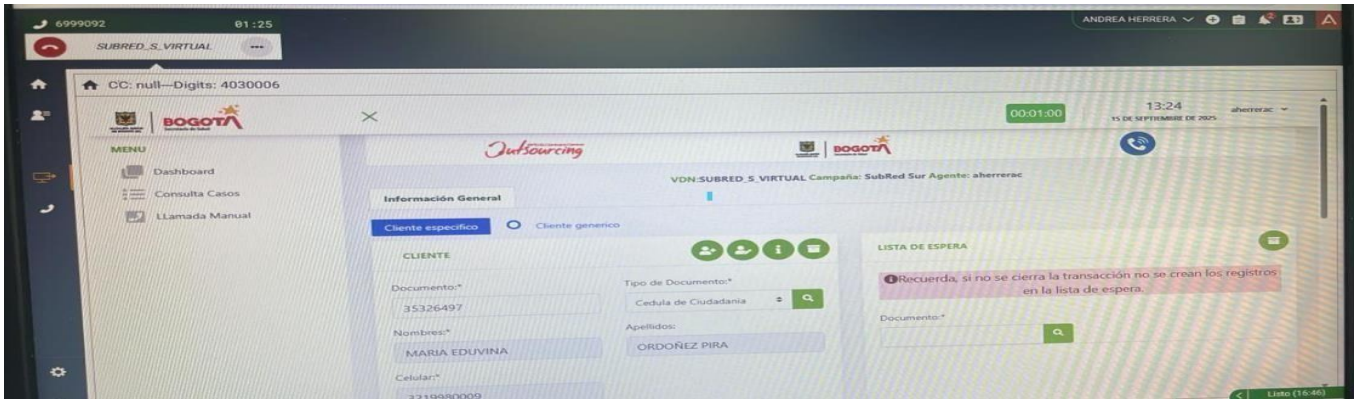


ejecución de reporte de tiempo 07:13 p. m. 31/10/2025 Hora de inicio del reporte de datos 06:00 a. m. 31/10/2025

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	Nive
SUDRED_S_VIRT	3001	64	0	59	5	0	:00:00	:13:53	:06:32	7,81	92,19	
SUDRED_S_ATEN	3000	1724	580	1470	185	0	:00:00	:04:53	:06:38	10,73	88,82	

Campaña	Skill	Agentes presentes	Agentes dispon.	Agentes en AUX	Agentes sup. en AUX	0	BREAK	ALMUERZO	BANO	COACH_CALIDAD	COACH_COORDINADOR	CAPACITACION_OS	DAÑO_E
SUDRED_S_ATEN	3000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SUDRED_S_VIRT	3001	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Fuente: Aplicativo CMS - Canal telefónico -Outbound

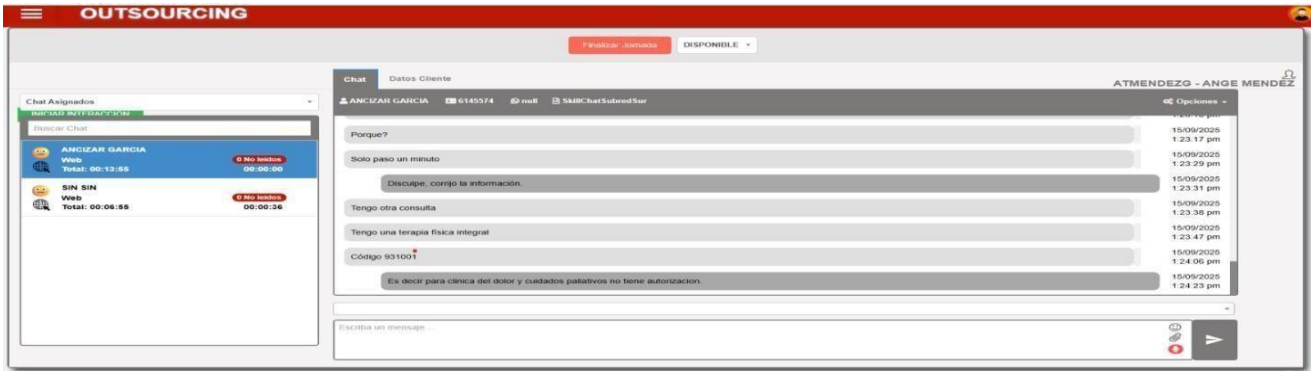


Fuente: Aplicativo Avaya - Canal telefónico -Outbound

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 al sistema de recordatorios automáticos para la recordación de citas , se envían diariamente los mensajes 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, el cual 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. Para el mes de Octubre se enviaron 127.273 mensajes

Link: InformeSMSOctubre2025.xlsx



Fuente: Correo electrónico – Aplicativo Infobip - Outsourcing SAS BIC

Por otra parte, desde Contact Center, para el mes de Octubre de 2025, se realizaron el envío de 79.680 SMS pedagógicos – Preventivos, con un enfoque de concientización al usuario al cumplimiento de la cita o cancelación de esta, a fin de liberar la agenda lo cual brinda la posibilidad de que otro usuario acceda al servicio de salud.

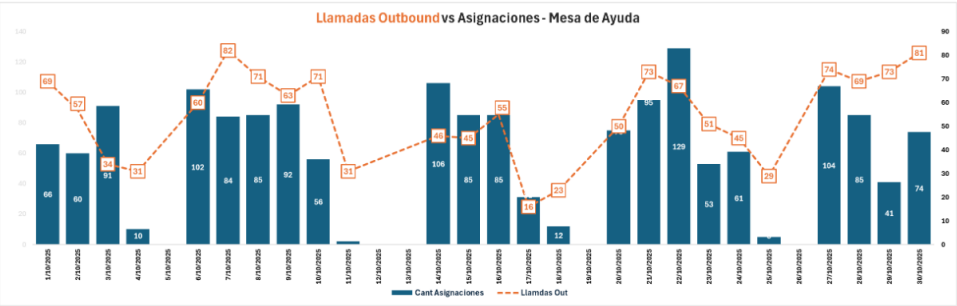
Adicionalmente, se definió 2 campañas con enfoque en **Jornada de citología** y en promoción y prevención **Salud mental**, entre el 01 y el 31 de octubre de 2025, se enviaron un total de 6.269 remitentes para un total de 12.538 mensajes enviados.
Campaña de Jornada de citología CDS Tunal: Se enviaron a 1.350 remitentes un total de 2.700 SMS enviados.
Campaña de Salud mental: Se enviaron 4.812 remitentes y un total de 9.838 SMS enviados.

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 31 OCTUBRE MESA DE AYUDA	
TOTAL LLAMADAS	5.388
LLAMADAS EFECTIVAS	1.366
LLAMADAS NO EFECTIVAS	3.978
CITAS ASIGNADAS	1.697
%EFECTIVIDAD	80,5%
TMO	0:05:11



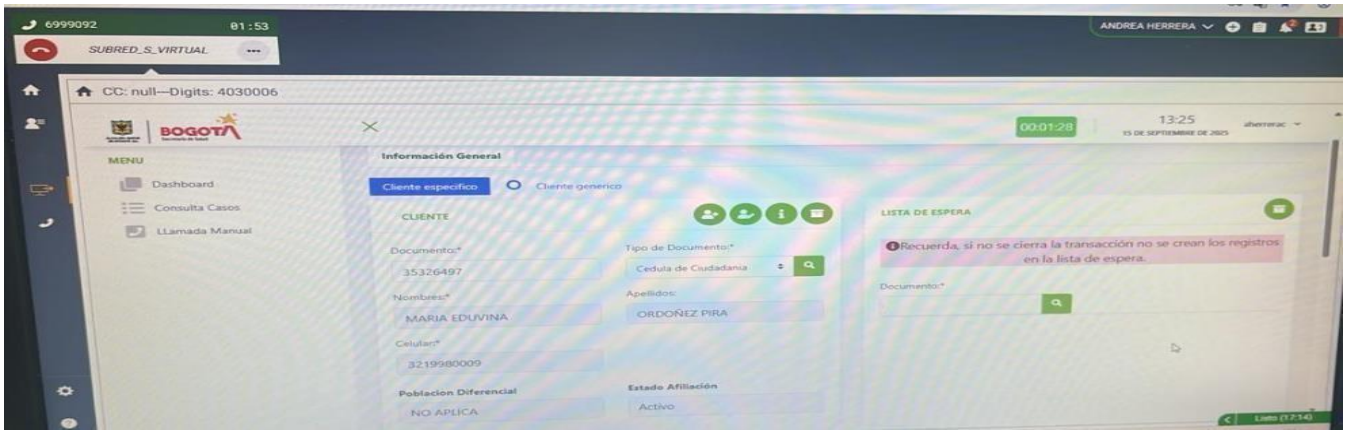
Fuente: Correo electrónico – Aplicativo Infobip - Outsourcing SAS BIC

Adicionalmente, en conjunto con las áreas responsables de la Subred Sur, se definió 2 campañas se definió 2 campañas con enfoque en citología y en salud mental, entre el 01 y el 31 de octubre de 2025, se enviaron un total de 6.269 remitentes para un total de 12.538 mensajes enviados. Campaña de citología: Se enviaron a 1.350 remitentes un total de 2.700 SMS enviados. Campaña de psicología: Se enviaron 4.812 remitentes y un total de 9.838 SMS enviados.

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:



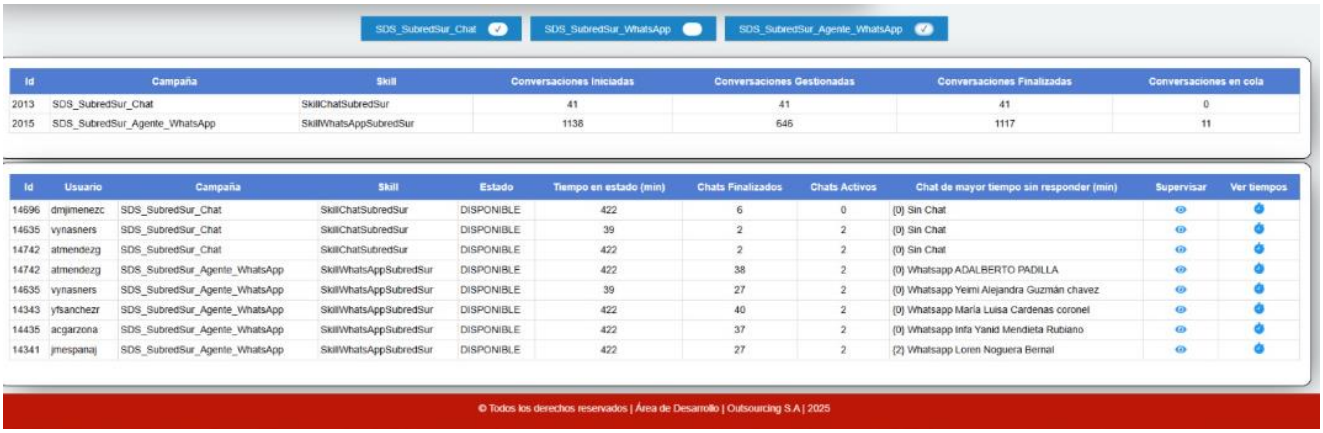
ejecución de reporte de tiempo 07:13 p. m. 31/10/2025 *Hora de inicio del reporte de datos* 06:00 a. m. 31/10/2025

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	Nive
SUDRED_S_VIRT	3001	64	0	59	5	0	:00:00	:13:53	:06:32	7,81	92,19	
SUDRED_S_ATEN	3000	1724	580	1470	185	0	:00:00	:04:53	:06:38	10,73	88,82	

Campaña	Skill	Agentes presentes	Agentes dispon.	Agentes en AUX	Agentes sup. en AUX	0	BREAK	ALMUERZO	BANO	COACH_CALIDAD	COACH_COORDINADOR	CAPACITACION_OS	DAÑO_E
SUDRED_S_ATEN	3000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SUDRED_S_VIRT	3001	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Fuente: Aplicativo CMS – Outsourcing SAS BIC

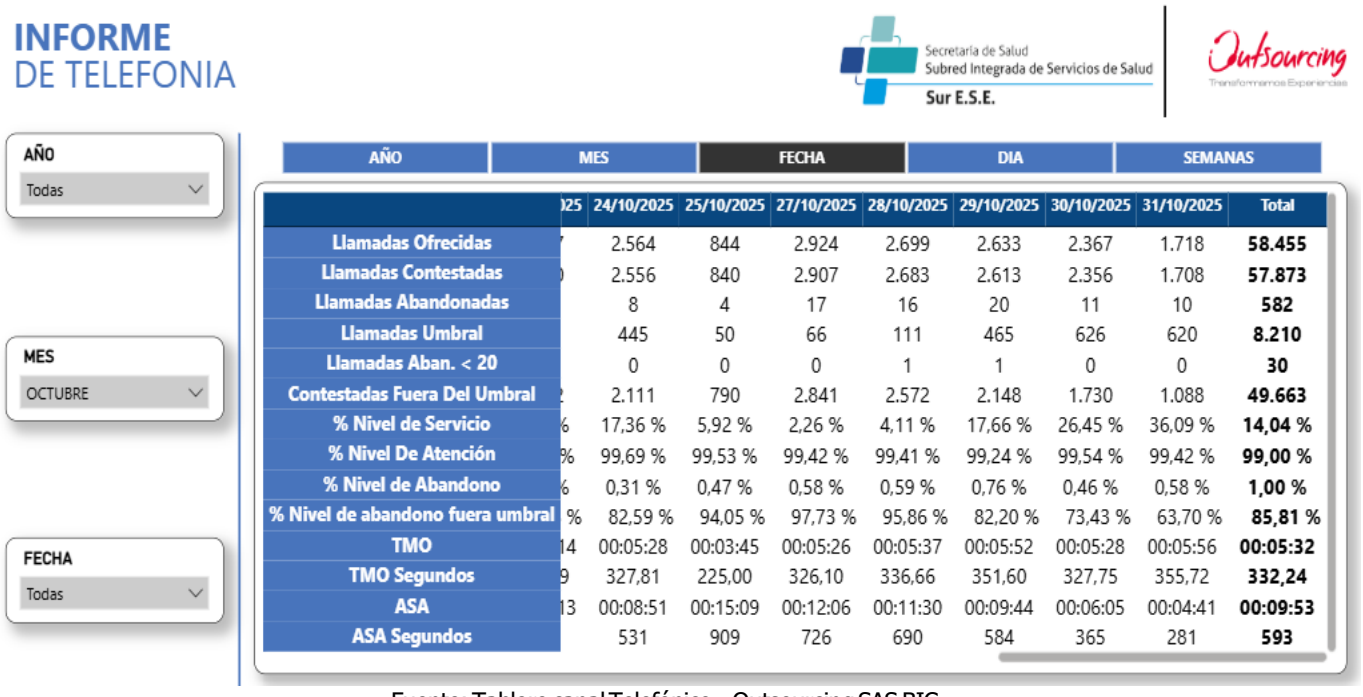
Aplicativo OCM – Canales Virtuales:



Id	Campaña	Skill	Conversaciones Iniciadas	Conversaciones Gestionadas	Conversaciones Finalizadas	Conversaciones en cola
2013	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	41	41	41	0
2015	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	1138	646	1117	11

Id	Usuario	Campaña	Skill	Estado	Tiempo en estado (min)	Chats Finalizados	Chats Activos	Chat de mayor tiempo sin responder (min)	Supervisar	Ver tiempos
14696	dmjimenezc	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	422	6	0	(0) Sin Chat		
14635	vynasners	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	39	2	2	(0) Sin Chat		
14742	atmendezg	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	422	2	2	(0) Sin Chat		
14742	atmendezg	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	DISPONIBLE	422	38	2	(0) Whatsapp ADALBERTO PADILLA		
14635	vynasners	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	DISPONIBLE	39	27	2	(0) Whatsapp Yeimi Alejandra Guzmán chavez		
14343	yfsanchezr	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	DISPONIBLE	422	40	2	(0) Whatsapp María Luisa Cardenas coronel		
14435	acgarzona	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	DISPONIBLE	422	37	2	(0) Whatsapp Infa Yanid Mendieta Rubiano		
14341	jmespanaj	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	DISPONIBLE	422	27	2	(2) Whatsapp Loren Noguera Bernal		

Fuente: Aplicativo OCM – Outsourcing SAS BIC



	25	24/10/2025	25/10/2025	27/10/2025	28/10/2025	29/10/2025	30/10/2025	31/10/2025	Total
Llamadas Ofrecidas	7	2.564	844	2.924	2.699	2.633	2.367	1.718	**58.455**
Llamadas Contestadas	0	2.556	840	2.907	2.683	2.613	2.356	1.708	**57.873**
Llamadas Abandonadas		8	4	17	16	20	11	10	**582**
Llamadas Umbral		445	50	66	111	465	626	620	**8.210**
Llamadas Aban. < 20		0	0	0	1	1	0	0	**30**
Contestadas Fuera Del Umbral	2	2.111	790	2.841	2.572	2.148	1.730	1.088	**49.663**
% Nivel de Servicio	%	17,36 %	5,92 %	2,26 %	4,11 %	17,66 %	26,45 %	36,09 %	**14,04 %**
% Nivel De Atención	%	99,69 %	99,53 %	99,42 %	99,41 %	99,24 %	99,54 %	99,42 %	**99,00 %**
% Nivel de Abandono	%	0,31 %	0,47 %	0,58 %	0,59 %	0,76 %	0,46 %	0,58 %	**1,00 %**
% Nivel de abandono fuera umbral	%	82,59 %	94,05 %	97,73 %	95,86 %	82,20 %	73,43 %	63,70 %	**85,81 %**
TMO	14	00:05:28	00:03:45	00:05:26	00:05:37	00:05:52	00:05:28	00:05:56	**00:05:32**
TMO Segundos	9	327,81	225,00	326,10	336,66	351,60	327,75	355,72	**332,24**
ASA	13	00:08:51	00:15:09	00:12:06	00:11:30	00:09:44	00:06:05	00:04:41	**00:09:53**
ASA Segundos		531	909	726	690	584	365	281	**593**

Fuente: Tablero canal Telefónico – Outsourcing SAS BIC

INFORME DE WHATSAPP

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

Outsourcing
Transformamos Experiencias

AÑO | MES | FECHA | DIA | SEMANAS

AÑO: Todas
MES: OCTUBRE
FECHA: Todas

	24/10/2025	25/10/2025	26/10/2025	27/10/2025	28/10/2025	29/10/2025	30/10/2025	31/10/2025	Total
Ingresos Dentro Del Horario	1.022	339	0	1.876	1.703	1.333	979	596	**33.100**
Ingresos Fuera De Horario	55	122	115	94	76	86	46	22	**2.687**
Entrantes	1.077	461	115	1.970	1.779	1.419	1.025	618	**35.787**
Atendidos Asesor	574	156	0	532	478	562	556	443	**11.563**
Atendidas Chat Bot	289	221	115	597	534	407	267	146	**11.019**
Cierre Automatico	214	84	0	841	767	450	202	29	**13.204**
Umbral	15	6	0	4	3	13	28	25	**176**
Nivel De Servicio	1,39 %	1,30 %	0,00 %	0,20 %	0,17 %	0,92 %	2,73 %	4,05 %	**0,49 %**
Nivel De Atención General	80,13 %	81,78 %	100,00 %	57,31 %	56,89 %	68,29 %	80,29 %	95,31 %	**63,10 %**
Nivel De Atención Asesor	53,30 %	33,84 %	0,00 %	27,01 %	26,87 %	39,61 %	54,24 %	71,68 %	**32,31 %**
Nivel De Atención Chat Bot	26,83 %	47,94 %	100,00 %	30,30 %	30,02 %	28,68 %	26,05 %	23,62 %	**30,79 %**
ASA	00:35:45	00:40:03	00:00:00	01:39:59	01:32:42	00:54:09	00:31:38	00:13:45	**01:10:20**
TMO	00:17:28	00:19:43	00:00:00	00:19:15	00:20:51	00:19:47	00:18:54	00:18:36	**00:18:56**
ATH	02:14:52	03:36:01	00:00:00	06:25:12	06:17:58	03:18:06	02:05:17	01:10:55	**04:47:14**

Fuente: Tablero canal WhatsApp – Outsourcing SAS BIC

INFORME DE CHAT

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

Outsourcing
Transformamos Experiencias

AÑO | MES | FECHA | DIA | SEMANAS

AÑO: Todas
MES: OCTUBRE
FECHA: Todas

	/10/2025	24/10/2025	25/10/2025	27/10/2025	28/10/2025	29/10/2025	30/10/2025	31/10/2025	Total
Ingresos Dentro Del Horario	232	171	57	301	247	233	179	111	**5.101**
Ingresos Fuera De Horario	0	0	0	0	0	0	0	0	**5**
Entrantes	232	171	57	301	247	233	179	111	**5.106**
Atendidos Asesor	228	171	55	295	241	228	178	111	**4.950**
Cerrado Por Inactividad	0	0	2	0	1	1	0	0	**43**
Cierre Automatico	0	0	0	0	0	0	0	0	**10**
Abandonado	4	0	0	6	4	4	1	0	**96**
Umbral	59	48	9	28	32	34	61	54	**1208**
Nivel De Servicio	5,43 %	28,07 %	15,79 %	9,30 %	12,96 %	14,59 %	34,08 %	48,65 %	**23,66 %**
Nivel De Atención General	8,28 %	100,00 %	100,00 %	98,01 %	97,98 %	98,28 %	99,44 %	100,00 %	**97,79 %**
Nivel De Atención Asesor	8,28 %	100,00 %	96,49 %	98,01 %	97,57 %	97,85 %	99,44 %	100,00 %	**96,94 %**
Nivel De Atención Inactividad	,00 %	0,00 %	3,51 %	0,00 %	0,40 %	0,43 %	0,00 %	0,00 %	**0,84 %**
ASA	0:08:02	00:08:29	00:13:13	00:18:39	00:22:14	00:11:11	00:06:46	00:07:10	**00:13:22**
TMO	0:12:22	00:12:01	00:13:46	00:12:26	00:11:57	00:13:43	00:13:26	00:14:23	**00:12:38**
ATH	0:20:29	00:20:30	00:27:14	00:31:32	00:34:35	00:25:05	00:20:15	00:21:33	**00:29:27**

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_1_11_2025 .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

SE CUMPLE

En relación con la cláusula que establece la entrega de información operativa a la Subred (incluyendo registros de llamadas, requerimientos, grabaciones y demás soportes) para el dia 17 de octubre del 2025 de los meses agosto y septiembre del 2025.

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.

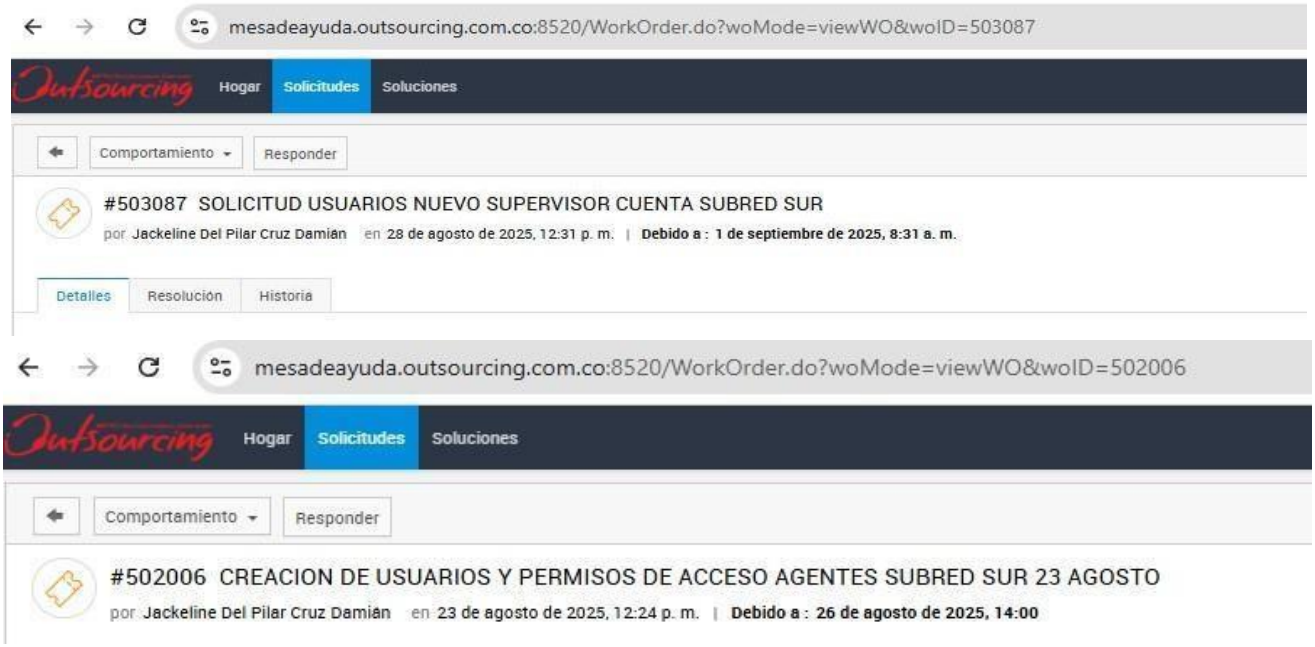
SE CUMPLE

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 Criticos Infraestructura-Sub Red Sur -Octubre - 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

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.

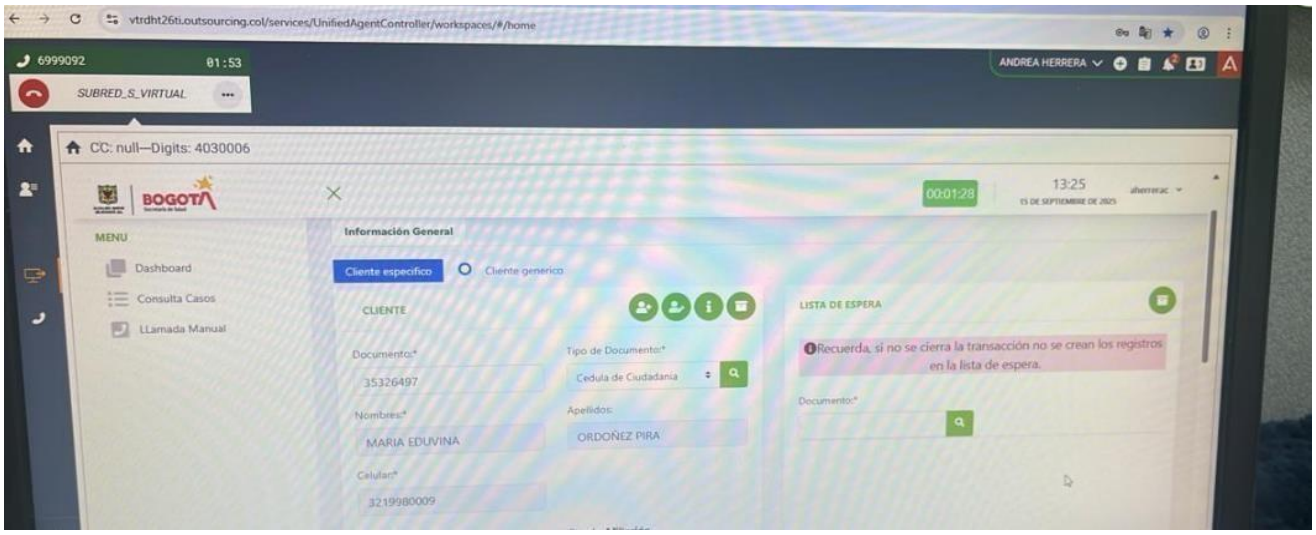


Fuente: Plataforma Crecemos - Outsourcing SAS BIC

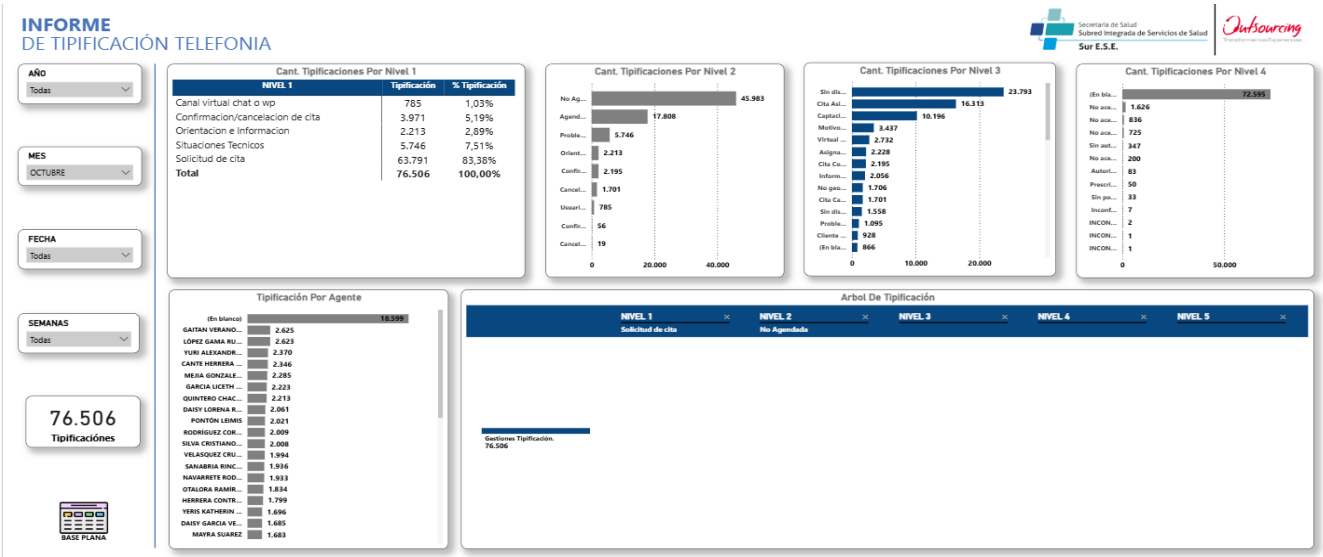
11. Garantizar que se atiendan y se tipifiquen las gestiones realizadas en el 100% de las interacciones recibidas, se debe garantizar usuarios de gestión individual. El software para la base de datos de tipificación de llamadas deberá ser suministrado por el contratista.

SE CUMPLE

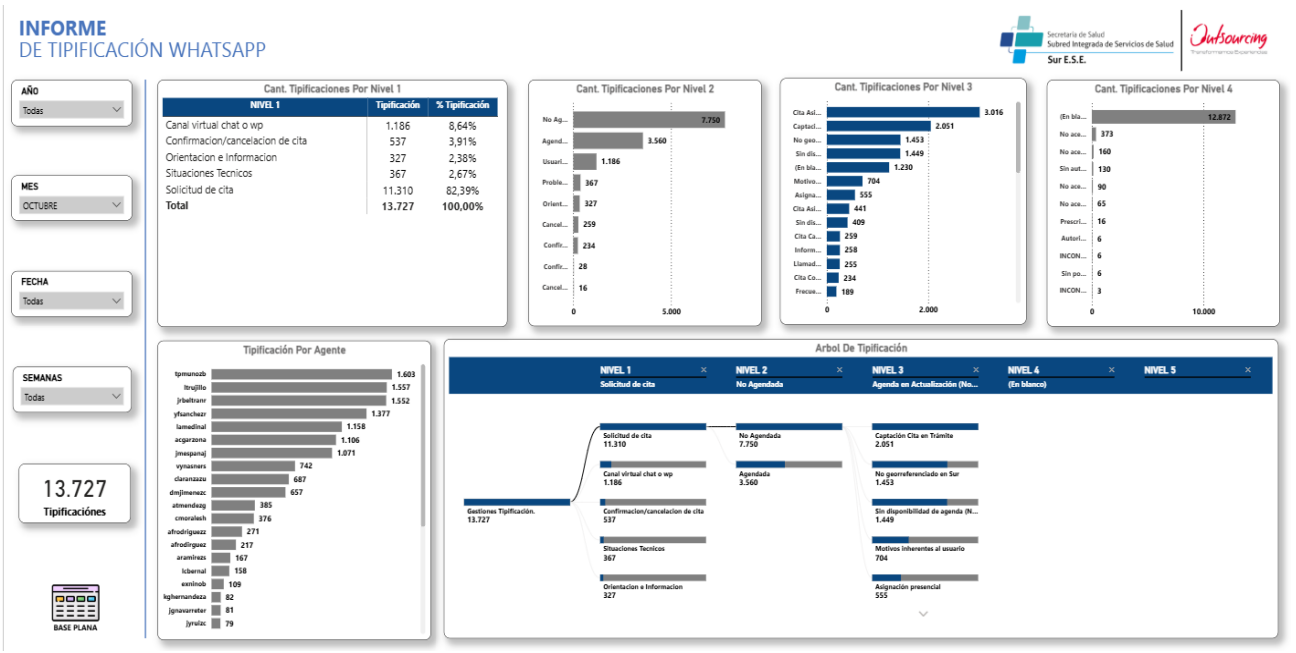
El servicio de Contact Center garantiza que el 100% de las interacciones recibidas son atendidas y debidamente tipificadas, contando con su respectivo registro individual por usuario. La información generada se encuentra disponible en los tableros de Power BI asignados a la cuenta, lo que permite una 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.



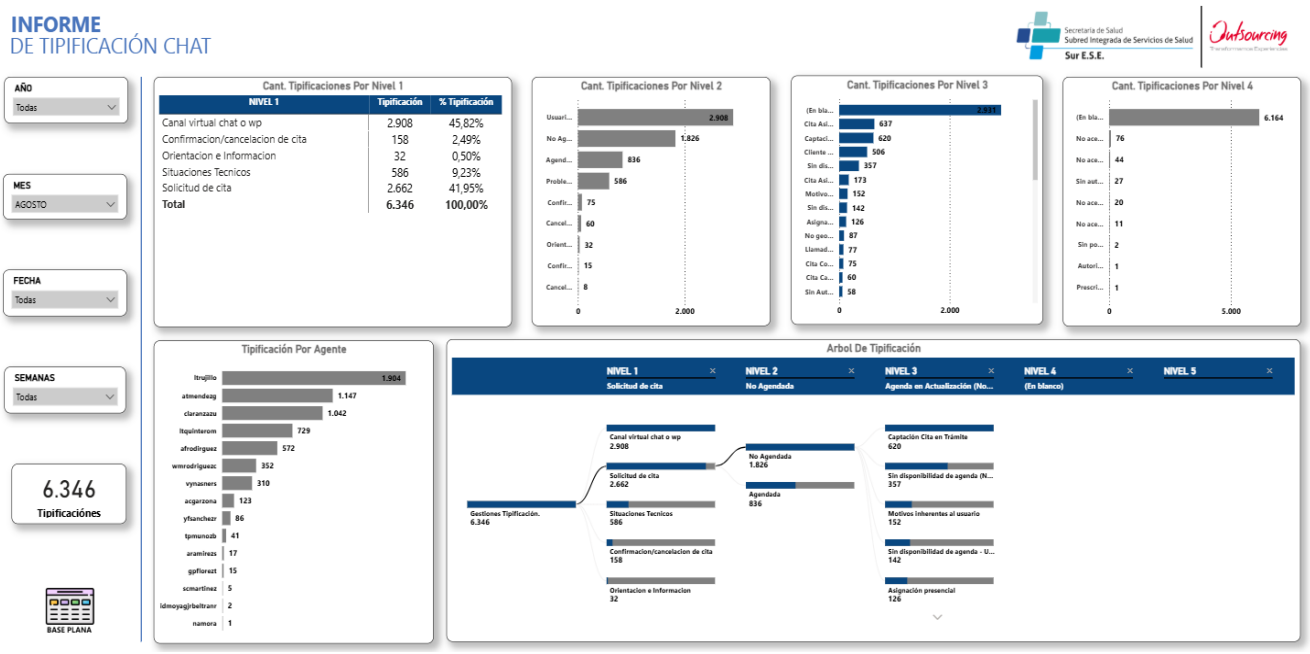
Fuente: Tablero BI- Telefónico – Aplicativo Fine- Outsourcing SAS BIC



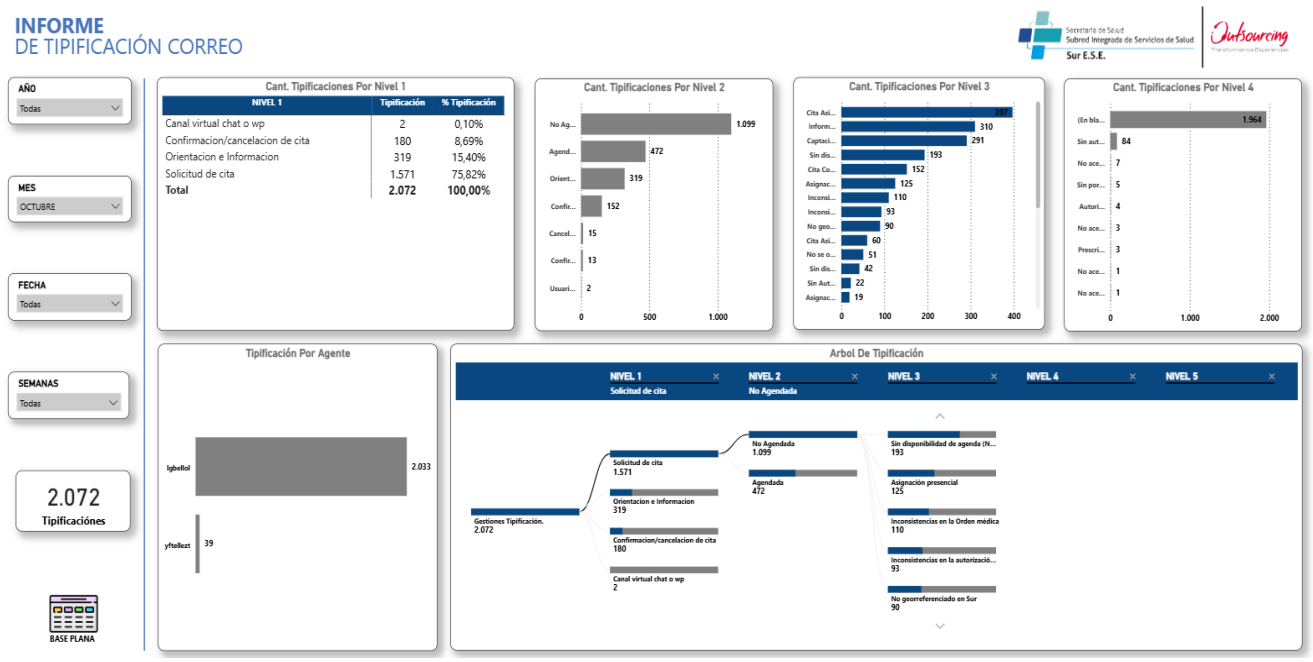
Fuente: Tablero BI- Telefónico - Tipificación - Outsourcing SAS BIC



Fuente: Tablero BI- telefónico - WhatsApp - Outsourcing SAS BIC



Fuente: Tablero BI- telefónico - Chat - Outsourcing SAS BIC

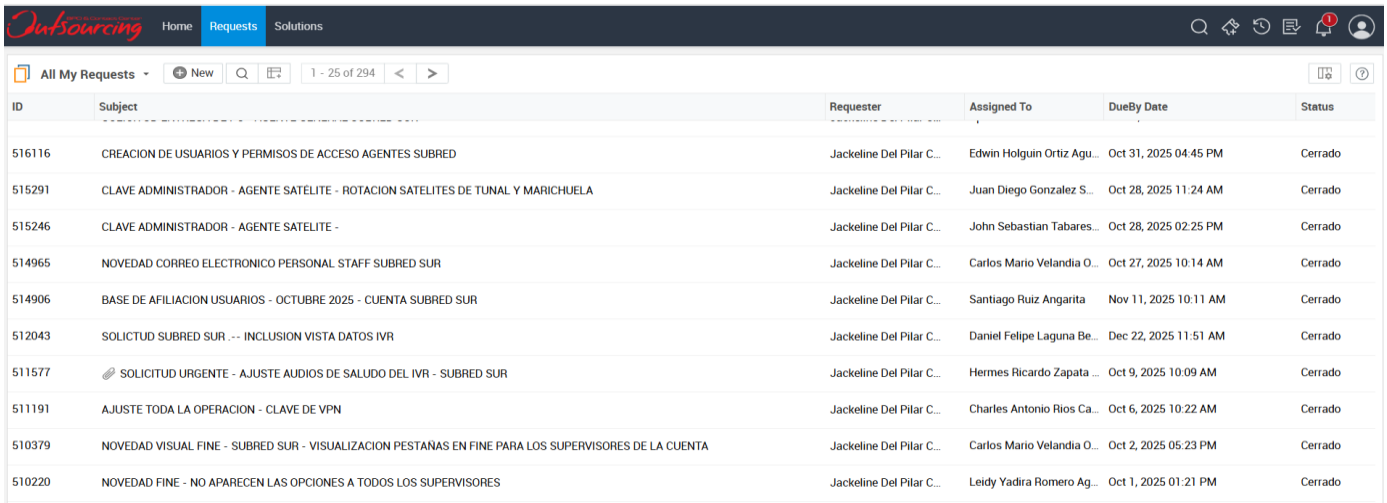


Fuente: Tablero BI- telefónico – Correo - Outsourcing SAS BIC

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.



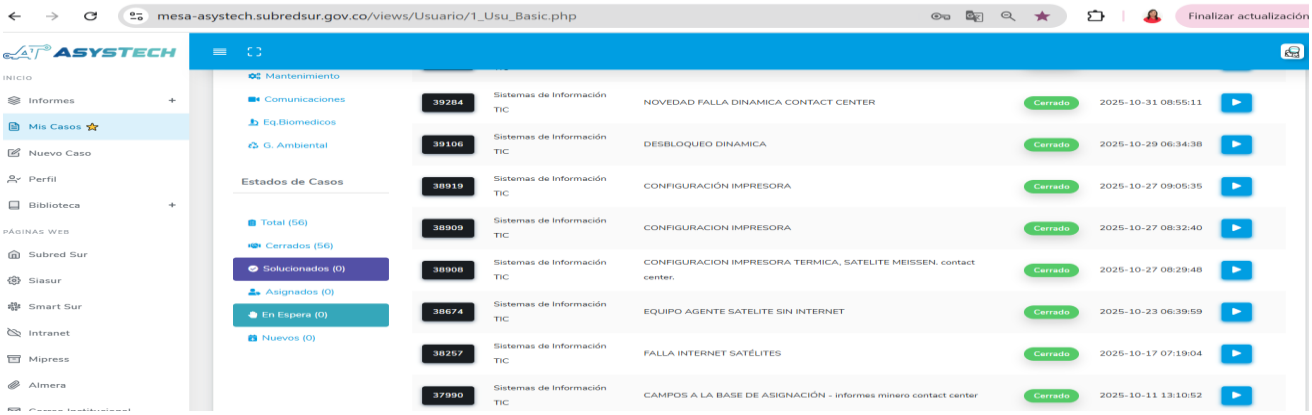
ID	Subject	Requester	Assigned To	DueBy Date	Status
516116	CREACION DE USUARIOS Y PERMISOS DE ACCESO AGENTES SUBRED	Jackeline Del Pilar C...	Edwin Holguin Ortiz Agu...	Oct 31, 2025 04:45 PM	Cerrado
515291	CLAVE ADMINISTRADOR - AGENTE SATÉLITE - ROTACION SATELITES DE TUNAL Y MARICHUELA	Jackeline Del Pilar C...	Juan Diego Gonzalez S...	Oct 28, 2025 11:24 AM	Cerrado
515246	CLAVE ADMINISTRADOR - AGENTE SATELITE -	Jackeline Del Pilar C...	John Sebastian Tabares...	Oct 28, 2025 02:25 PM	Cerrado
514965	NOVEDAD CORREO ELECTRONICO PERSONAL STAFF SUBRED SUR	Jackeline Del Pilar C...	Carlos Mario Velandia O...	Oct 27, 2025 10:14 AM	Cerrado
514906	BASE DE AFILIACION USUARIOS - OCTUBRE 2025 - CUENTA SUBRED SUR	Jackeline Del Pilar C...	Santiago Ruiz Angarita	Nov 11, 2025 10:11 AM	Cerrado
512043	SOLICTUD SUBRED SUR .-- INCLUSION VISTA DATOS IVR	Jackeline Del Pilar C...	Daniel Felipe Laguna Be...	Dec 22, 2025 11:51 AM	Cerrado
511577	SOLICITUD URGENTE - AJUSTE AUDIOS DE SALUDO DEL IVR - SUBRED SUR	Jackeline Del Pilar C...	Hermes Ricardo Zapata ...	Oct 9, 2025 10:09 AM	Cerrado
511191	AJUSTE TODA LA OPERACION - CLAVE DE VPN	Jackeline Del Pilar C...	Charles Antonio Rios Ca...	Oct 6, 2025 10:22 AM	Cerrado
510379	NOVEDAD VISUAL FINE - SUBRED SUR - VISUALIZACION PESTAÑAS EN FINE PARA LOS SUPERVISORES DE LA CUENTA	Jackeline Del Pilar C...	Carlos Mario Velandia O...	Oct 2, 2025 05:23 PM	Cerrado
510220	NOVEDAD FINE - NO APARECEN LAS OPCIONES A TODOS LOS SUPERVISORES	Jackeline Del Pilar C...	Leidy Yadira Romero Ag...	Oct 1, 2025 01:21 PM	Cerrado

Fuente: Mesa de ayuda - 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 septiembre de 2025, se generaron 7 Solicitud es las cuales se encuentran al 100% gestionadas por el área de tecnología de la Subred.



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.

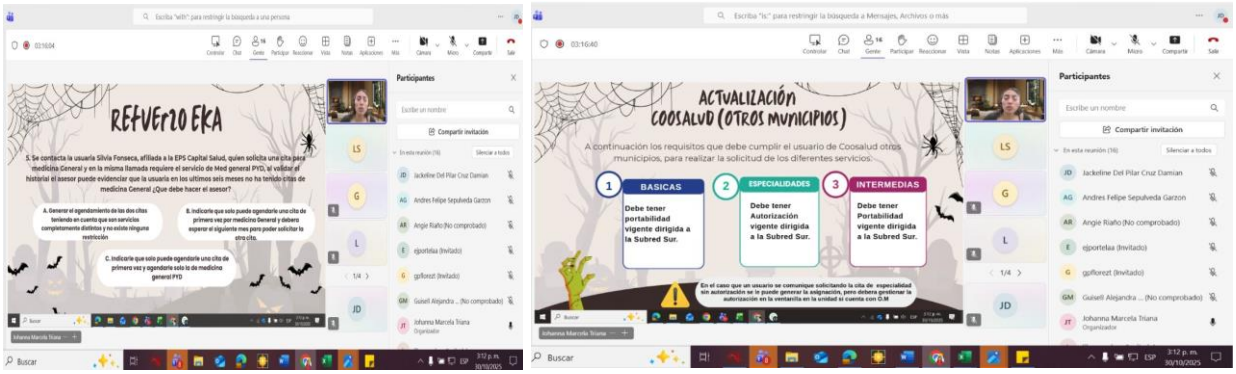


Fuente : Plataforma Crecemos – Outsourcing SAS BIC

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 una atención oportuna y completa, cumpliendo los estándares de calidad y especificaciones técnicas. Para ello, el personal recibe capacitaciones semanales y evaluaciones mensuales que permiten medir el desempeño y asegurar la mejora continua. Con el fin de minimizar el impacto en los indicadores de Nivel de Atención, Abandono y ASA, la estrategia de formación se ajustó para que los agentes autogestionen su aprendizaje durante su turno, mediante contenidos con verificación de comprensión. La planeación de estas capacitaciones se incluye en la malla de turnos, compartida semanalmente con la supervisión del contrato, y se desarrolla de forma virtual por TEAM. Esta metodología será evaluada continuamente para mantener la calidad del servicio y los resultados operacionales. Adicionalmente, se comparte el enlace donde se encuentran organizadas por semanas las presentaciones generadas durante el mes, junto con su cronograma y las calificaciones obtenidas por cada uno de los asistentes, con el fin de garantizar trazabilidad, transparencia y seguimiento al proceso formativo del equipo.



Fuente: Aplicativo Team – Link Formacion: OCTUBRE 2025

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 electrónico – 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 para 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 3 agentes backup autorizados por la compañía, 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.

SEMANA DEL 27 DE OCTUBRE AL 1 DE NOVIEMBRE

37 AGENTES - CANAL INBOUND

						lunes, 13 de octubre de 2025			
Cédula	Apellidos Y Nombres			Novedades	Tipo De Trabajo	13/10/2025	B1	B2	AI
52821090	HERRERA CONTRERAS ANDREA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	SEDE	ANTIGUO	06:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
52500223	GONZÁLEZ COTRINO DIANA YAMILE	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	SEDE	ANTIGUO	06:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1012381389	NAVARRETE RODRÍGUEZ JOHANA GISELLY	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	SEDE	ANTIGUO	06:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1022930003	CANTE HERRERA NINI JOHANNA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	SEDE	ANTIGUO	06:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1023963822	RUEDA CUJAVANTE ANDRES FELIPE	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	SEDE	ANTIGUO	06:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
53044958	VELASQUEZ CRUZ LEIBY YAMILE	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	SEDE	ANTIGUO	06:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1023024762	BERNAL DIAZ LAURA CAMILA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	SEDE	ANTIGUO	06:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1030625347	HERNANDEZ ARAQUE KAROL GISELL	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	SEDE	ANTIGUO	06:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1006943733	MOSQUERA NEMOCÓN MARYORY	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	SEDE	ANTIGUO	06:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1016091707	RUIZ CASALLAS JEIMMI YOLANDA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	SEDE	ANTIGUO	06:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1030562983	MOLINA LENIS EHIMY LEANDRA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	SEDE	ANTIGUO	06:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
52166109	NIÑO BOHORQUEZ ERIKA XIMENA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	SEDE	ANTIGUO	06:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1010009067	VILLEGAS BELTRAN ALEJANDRA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	SEDE	ANTIGUO	06:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
52752767	GONZALEZ SUSATAMA MONICA JOHANNA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	CASA	ANTIGUO	06:00 - 14:50	9:00 - 09:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00

Fuente : Correo electrónico – Malla de turno – 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, el servicio cuenta con el personal establecido (65 agentes) para atender adecuadamente los canales definidos por la Subred. Esta planeación se realiza estratégicamente considerando la demanda proyectada y los picos de atención, garantizando la continuidad, calidad y eficiencia del servicio.

Adicionalmente, se dispone de tres (3) agentes backup autorizados por la compañía, quienes operan entre semana para apoyar o cubrir novedades operativas y ausencias, asegurando la estabilidad del servicio. Cuando no se presentan novedades, estos agentes también gestionan de manera activa en los canales asignados, contribuyendo al cumplimiento de los niveles de atención y cobertura establecidos. 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), 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 vinculo 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: CARPETA DE FORMACION OCTUBRE 2025

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.

Al continuar aceptas las condiciones del servicio, políticas de privacidad y tratamiento de datos. Para conocerla haz clic aquí: https://www.subredsur.gov.co/politica-de-proteccion-y-tratamiento-de-datos-personales/

1. Si acepto
2. No acepto

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 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA	LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA BOGOTÁ, D.C., 22/07/2025. VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 21/07/2025, 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

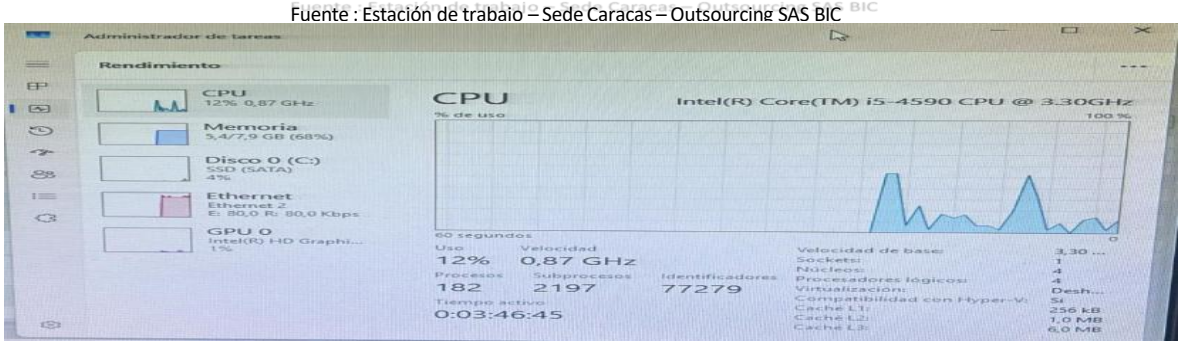
25. Disponer de estaciones de trabajo con equipo de cómputo por agente, con las siguientes características mínimas (sistema operativo Windows 10 pro, | server, RAM de 8 Gb, SSD 250 Gb, Procesador Core 15 última generación). así como el cumplimiento de la normatividad en lo referente a seguridad en el 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 : 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 Las estaciones de trabajo en sede caracas, se han evidenciado a través de los seguimientos realizados por la supervisión del contrato.



PLAN DE CAPACITACIONES SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE 2025

OBJETIVO: Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes, para el mejor desempeño laboral y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales

PROGRAMA	DETALLE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	METODOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL X ACTIVIDAD PLANEADO	TOTAL X ACTIVIDAD EJECUTADO
SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Divulgación de Políticas SSTA y objetivos SST	RESPONSABLE SSTA-COMUNICACIONES	Reinducion														
	Inducción en aspectos de SSTA	SSTA-FORMACIÓN	Seguimiento														
	Reinducción en aspectos de SSTA	SSTA-FORMACIÓN	Seguimiento														
GESTIÓN PELIGROS Y RIESGOS	Capacitación personal alturas administrativo para revision contratistas	ARL	Curso														
	Encuesta condiciones de riesgos	SST	Seguimiento														
	Campaña de prevención de caidas	ARL	Actividad Lúdica														
CAMPAÑAS DE PYP	Semana de la seguridad y salud en el trabajo	ALIADOS (ARL)	Actividad Lúdica														
	Actividad ludica Lavado de manos	EPS	Actividad Lúdica														
	Enfermedades Virales, gastrointestinales,respiratorias	EPS	Capacitación Externa														
	Capacitaciones de vida saludables	ARL	Actividad Lúdica														
	Cursos virtuales de riesgos prioritarios por parte de la ARL	ARL	Actividad Lúdica														
	Capacitación prevención Covid y autocuidado vacunación	ARL/SST	Actividad Lúdica, capacitaciones														
	Campaña planificación Familiar	EPS	Campaña														
	Rehabilitación autocuidado, report de condiciones y AT	ARL	Actividad Lúdica														
	Sensibilización prevención Cancer	EPS	Campaña														
	Campaña de no consumo de alcohol y sustancias psicoactivas efectos	EPS	Campaña														
DVE CUIDADO DE LA VOZ + OIDO	Actividad ludica cuidado del Oido y voz, uso y cuidado de EPP (orejeras y gafas)	ARL -SSTA	Actividad Lúdica														

Fuente: seguridad y salud 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:

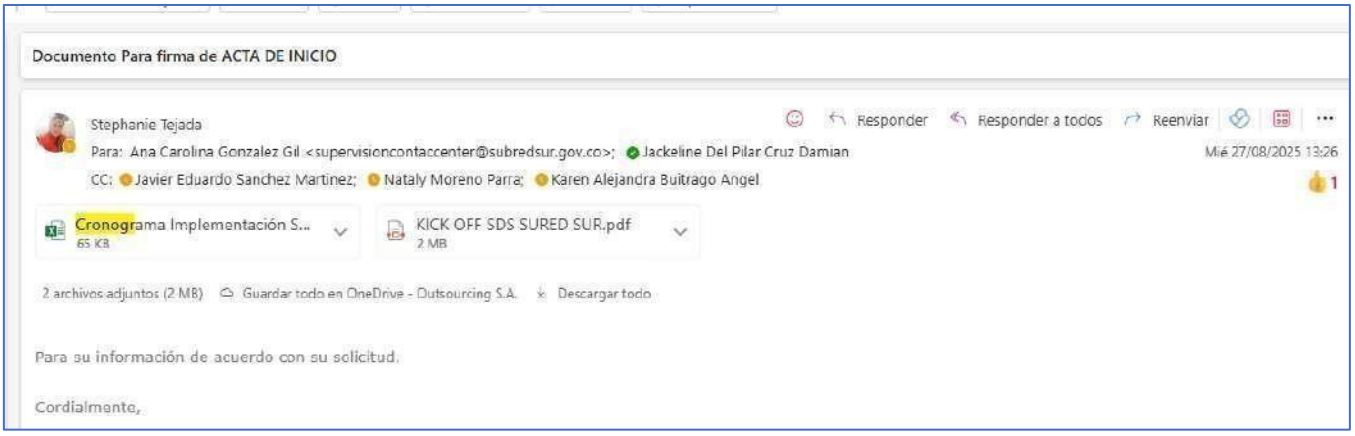
- La adecuación de las instalaciones físicas necesarias para la operación.
- La adquisición, configuración y mantenimiento de los equipos de cómputo y tecnológicos requeridos.
- La contratación y gestión del personal asignado a la prestación del servicio, garantizando su disponibilidad y cumplimiento 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 Octubre del 2025, tras la firma del acta de inicio, conforme a lo establecido en el contrato.



Fuente: Correo electrónico – Outsourcing SAS BIC.

28. Cumplirlos acuerdos de nivel de servicio descritos a continuación:

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

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	Horas Reales Plataforma	% Disponibilidad
Telefónico	agosto	109.200	100%
Telefónico	Septiembre	108.108	99%
Telefónico	Octubre	109.200	100%

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

Durante el período Octubre 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.

Link: Disponibilidad Elementos Criticos Infraestructura-Sub Red Sur -Octubre - 2025.xlsx

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

Fórmula aplicada:

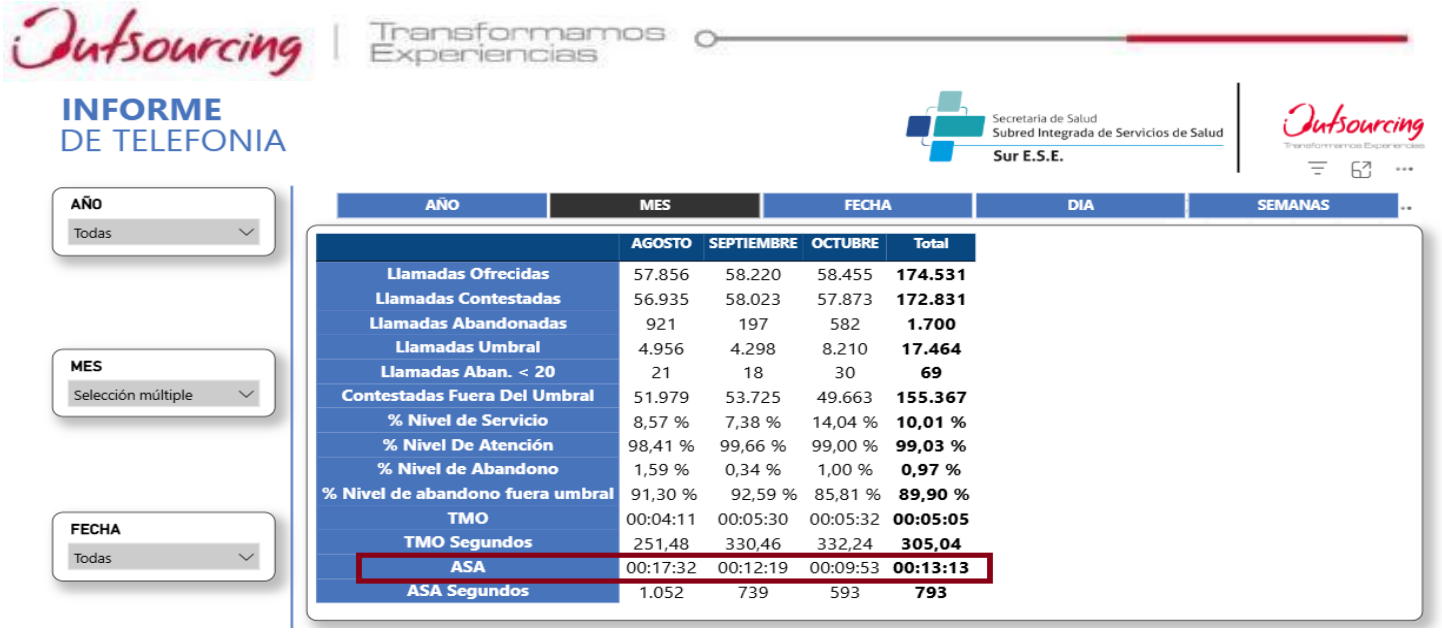
$$\text{Promedio de atención} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \text{Tiempo de atención}}{n}$$

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.

SE CUMPLE

Kpi's /Mes	Agosto	Septiembre	Octubre
Entrantes	57.856	58.220	58.455
Tiempo de atención (Seg)	60.864.512	43.024.580	34.663.815
Tiempo Promedio de Atención (Seg)	1.052	739	593
Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	0:17:32	0:12:19	0:09:53
% -Variación Entrante	-	↑0,6%	↑0,4%
% - Variación T. Atención	-	↓29,75%	↓19,76%



	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	Total
Llamadas Ofrecidas	57.856	58.220	58.455	**174.531**
Llamadas Contestadas	56.935	58.023	57.873	**172.831**
Llamadas Abandonadas	921	197	582	**1.700**
Llamadas Umbral	4.956	4.298	8.210	**17.464**
Llamadas Aban. < 20	21	18	30	**69**
Contestadas Fuera Del Umbral	51.979	53.725	49.663	**155.367**
% Nivel de Servicio	8,57 %	7,38 %	14,04 %	**10,01 %**
% Nivel De Atención	98,41 %	99,66 %	99,00 %	**99,03 %**
% Nivel de Abandono	1,59 %	0,34 %	1,00 %	**0,97 %**
% Nivel de abandono fuera umbral	91,30 %	92,59 %	85,81 %	**89,90 %**
TMO	00:04:11	00:05:30	00:05:32	**00:05:05**
TMO Segundos	251,48	330,46	332,24	**305,04**
ASA	00:17:32	00:12:19	00:09:53	**00:13:13**
ASA Segundos	1.052	739	593	**793**

Fuente: Tablero BI – Canal telefónico _ Corte a 31 de octubre de 2025 – Outsourcing SAS BIC

Durante el mes de Octubre de 2025, el ASA (Average Speed of Answer) registró un promedio de 09:53 minutos, mostrando una mejora significativa de aproximadamente 3 min, frente al mes de septiembre, cuando se ubicó en 12:19 minutos. Si bien el resultado aún no cumple con la meta contractual de 20 segundos, la disminución refleja avances operativos y una mayor eficiencia en la gestión de llamadas. El comportamiento del indicador debe interpretarse dentro del contexto operativo actual, en el cual intervienen los siguientes factores determinantes:

1. Flujo operativo con máximo de consultas: Durante octubre se generó el ajuste en el flujo de atención, pasando a máximo 3 consultas por número de documento, medida que, era necesaria para garantizar la cobertura del servicio, dando posibilidad de generar una mejor atención a la demanda del servicio y disminuyendo de manera considerable los tiempos de espera.
2. Alta demanda en el canal telefónico: Este canal concentra el mayor volumen de solicitudes, superando la capacidad instalada, lo que hace difícil mantener el ASA dentro del estándar contractual pese al máximo despliegue de agentes disponibles y sin la herramienta tecnológica IVR Transaccional.
3. Atención directa sin filtros IVR: El modelo operativo direcciona todas las llamadas directamente a los agentes, sin segmentación previa, lo que incrementa la carga operativa y los tiempos de respuesta.
4. Limitaciones humanas y recursos actuales: Sin mecanismos automáticos de priorización o filtrado, los agentes deben gestionar cada solicitud de forma completa, lo que retrasa la atención, pero asegura calidad y resolución efectiva.

A pesar de estas condiciones, la reducción del ASA en más de cinco minutos frente a agosto evidencia el impacto positivo de las acciones implementadas, entre ellas el ajuste operativo con 3 apoyos adicionales, la redistribución de agentes con apoyos de satélites en horarios jornada tarde y la disminución en el número de consultas, que permitirá una mejora sostenida en los tiempos de atención y en la experiencia del usuario.

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

Kpi's /Mes	agosto	septiembre	Octubre
Entrantes	5.688	5.778	5.101
Tiempo de atención (Seg)	15.829.704	15.323.256	4.091.002
Tiempo Promedio de Atención (Seg)	2.783	2.652	802
Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	0:46:23	0:30:09	0:13:22
% -Variación Entrante	-	↑1,6%	↓11,72%
% - Variación T. Atención	-	↓35%	↓55,67%

Fuente: Tablero BI – Canal Chat _Corte a 31 de octubre de 2025 – Outsourcing SAS BIC

INFORME
DE CHAT

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

Outsourcing Transformamos Experiencias

AÑO: Todas
MES: Selección múltiple
FECHA: Todas

AÑO | MES | FECHA | DIA | SEMANAS

	AGOSTO	OCTUBRE	SEPTIEMBRE	Total
Ingresos Dentro Del Horario	5.688	5.101	5.778	**16.567**
Ingresos Fuera De Horario	1	5	1	**7**
Entrantes	5.689	5.106	5.779	**16.574**
Atendidos Asesor	5.294	4.950	5.526	**15.770**
Cerrado Por Inactividad	96	43	25	**164**
Cierre Automatico	10	10	8	**28**
Abandonado	289	96	213	**598**
Umbral	709	1208	803	**2720**
Nivel De Servicio	12,46 %	23,66 %	13,90 %	**16,41 %**
Nivel De Atención General	94,74 %	97,79 %	96,05 %	**96,14 %**
Nivel De Atención Asesor	93,06 %	96,94 %	95,62 %	**95,15 %**
Nivel De Atención Inactividad	1,69 %	0,84 %	0,43 %	**0,99 %**
ASA	00:46:23	00:13:22	00:30:09	**00:30:20**
TMO	00:12:29	00:12:38	00:11:46	**00:12:17**
ATH	01:06:13	00:29:27	00:44:12	**00:46:58**

Fuente: Tablero BI – Canal Chat _Corte a 31 de octubre de 2025 – Outsourcing SAS BIC

En relación con el indicador ASA (Average Speed of Answer) en los canales virtuales, para el mes de octubre se contabiliza un total de 5.101 chats, frente a 5.778 chats del mes de septiembre, presentando una diferencia del 13%, adicionalmente en cuanto al TMO en el canal se observa una disminución de 17 min lo cual se refleja en beneficio de los usuarios y sus tiempos de espera. Es importante recalcar que 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 octubre fue de 13:22 minutos, lo cual supera el tiempo establecido. Las principales causas a tener en cuenta para este indicador son:

- Demanda del canal: Durante el mes de octubre se ha observado de manera sostenida en el volumen de interacciones, generando tiempos de espera sobre los 13 minutos, lo cual denota una disminución de más del 50% frente al mes anterior, en el indicador de ASA.
- Flujo operativo con máximo de consultas: Durante el mes de octubre se mantuvo el ajuste en el flujo de atención, pasando a máximo 3 consultas por número de documento, medida necesaria para garantizar la cobertura del servicio, dando posibilidad de generar una mejor atención a la demanda del servicio y disminuyendo de manera considerable los tiempos de espera. Esta condición, si bien favorece el acceso, impacta directamente en los indicadores de ASA, TMO
- 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 Septiembre se dio inicio al desarrollo de la herramienta sin embargo no se cuenta al 31 de octubre 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 atención. 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:

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

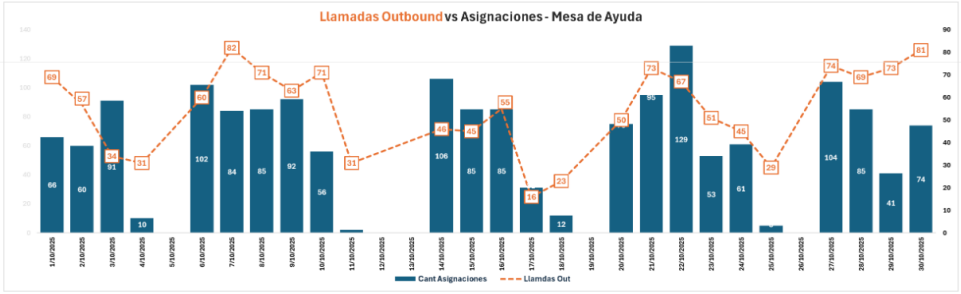
Donde:

- 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

Kpi's /Mes	agosto	septiembre	Octubre
Efectivas	431	1.117	1.366
Tiempo de atención (Seg)	185.593	369.727	424.983
Tiempo Promedio de Atención (Seg)	431	331	311
Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	0:07:11	0:05:31	0:05:11
% -Variación Salientes	-	↑159,2%	↑22,3%
% - Variación T. Atención	-	↓23,13%	↓6,01%

DETALLE LLAMADAS OUTBOUND 1 al 31 OCTUBRE MESA DE AYUDA	
TOTAL LLAMADAS	5.388
LLAMADAS EFECTIVAS	1.366
LLAMADAS NO EFECTIVAS	3.978
CITAS ASIGNADAS	1.697
%EFECTIVIDAD	80,5%
TMO	0:05:11



Fuente: Correo electrónico – Outsourcing SAS BIC.

Para el mes de Octubre el Canal genero 1.366 llamadas efectivas, frente a 1.117 llamadas efectivas del mes de septiembre, mostrando un aumento en la efectividad del 22%, el TMO se mantiene sobre los 5 minutos. 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.

INFORME
DE TELEFONIA

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

Outsourcing
Transformamos Experiencias

AÑO: Todas
MES: Selección múltiple
FECHA: Todas

AÑO	MES	FECHA	DIA	SEMANAS

	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	Total
Llamadas Ofrecidas	57.856	58.220	58.455	**174.531**
Llamadas Contestadas	56.935	58.023	57.873	**172.831**
Llamadas Abandonadas	921	197	582	**1.700**
Llamadas Umbral	4.956	4.298	8.210	**17.464**
Llamadas Aban. < 20	21	18	30	**69**
Contestadas Fuera Del Umbral	51.979	53.725	49.663	**155.367**
% Nivel de Servicio	8,57 %	7,38 %	14,04 %	**10,01 %**
% Nivel De Atención	98,41 %	99,66 %	99,00 %	**99,03 %**
% Nivel de Abandono	1,59 %	0,34 %	1,00 %	**0,97 %**
% Nivel de abandono fuera umbral	91,30 %	92,59 %	85,81 %	**89,90 %**
TMO	00:04:11	00:05:30	00:05:32	**00:05:05**
TMO Segundos	251,48	330,46	332,24	**305,04**
ASA	00:17:32	00:12:19	00:09:53	**00:13:13**
ASA Segundos	1.052	739	593	**793**

Fuente : Power BI – Informe de telefonía – Outsourcing SASBIC – Campaña Subred Sur – Corte al 31 de Octubre del 2025.

A cierre de octubre de 2025, el indicador de abandono se ubicó en 1%, presentando un incremento frente a septiembre (0,34%). Este comportamiento se relaciona con la estabilización de los usuarios en línea y con el ajuste aplicado al límite de consultas por paciente, estrategia que optimizó el flujo de atención y redujo los tiempos de espera. Durante el mes, el canal telefónico continuó operando bajo esta medida, lo que permitió mantener el abandono controlado. Adicionalmente, el IVR transaccional entró en

producción el 7 de octubre inicialmente y luego 22 de octubre luego de tener que realizar un ajuste en el agendamiento generado por el IVR, contribuyendo de forma positiva a la experiencia del usuario y a indicadores como TMO, ASA, Nivel de Atención y Abandono, consolidando la mejora en la gestión del servicio.

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

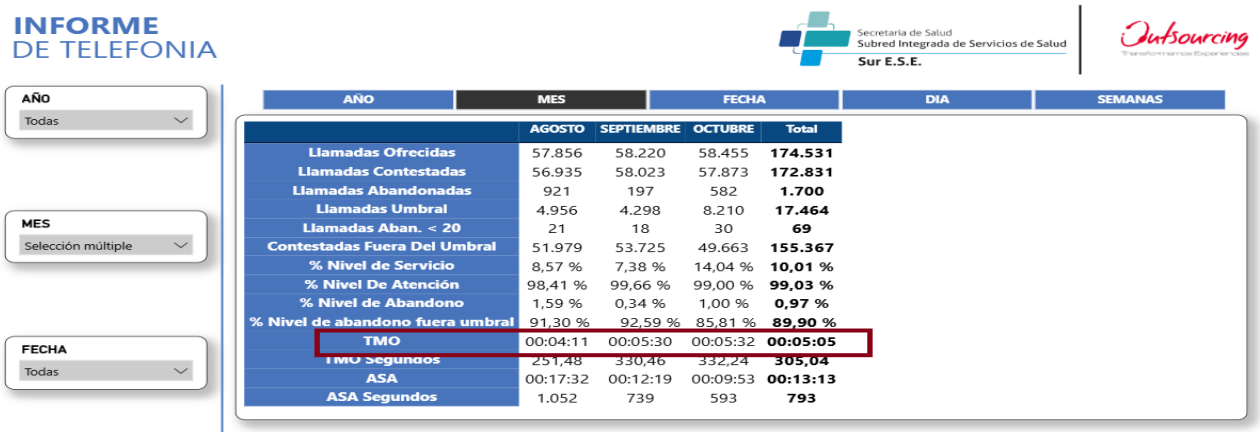
El tiempo de atención corresponde al tiempo transcurrido desde que la llamada o chat es contestado por el agente del Contact Center hasta que se da respuesta a la necesidad del usuario.

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

Canal Chat

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



	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	Total
Llamadas Ofrecidas	57.856	58.220	58.455	**174.531**
Llamadas Contestadas	56.935	58.023	57.873	**172.831**
Llamadas Abandonadas	921	197	582	**1.700**
Llamadas Umbral	4.956	4.298	8.210	**17.464**
Llamadas Aban. < 20	21	18	30	**69**
Contestadas Fuera Del Umbral	51.979	53.725	49.663	**155.367**
% Nivel de Servicio	8,57 %	7,38 %	14,04 %	**10,01 %**
% Nivel De Atención	98,41 %	99,66 %	99,00 %	**99,03 %**
% Nivel de Abandono	1,59 %	0,34 %	1,00 %	**0,97 %**
% Nivel de abandono fuera umbral	91,30 %	92,59 %	85,81 %	**89,90 %**
TMO	00:04:11	00:05:30	00:05:32	**00:05:05**
TMO Segundos	251,48	330,46	332,24	**305,04**
ASA	00:17:32	00:12:19	00:09:53	**00:13:13**
ASA Segundos	1.052	739	593	**793**

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

Canal Telefónico:

SE CUMPLE

Durante el mes de Octubre de 2025, el canal telefónico presentó un TMO promedio de 5:32minutos, cumpliendo con los tiempos máximos establecidos en la mayoría de los tipos de gestión. evidenciando optimización operativa. Es importante resaltar que, durante el mes de Octubre, el canal telefónico operó con límite de consultas realizadas por cada paciente en una misma llamada. Esta condición operativa logro una mejora significativa en los tiempos como ASA Y TMO, sin dejar de lado la diminución en abandonos.

	Servicio / Kpi's	agosto	septiembre	octubre
Telefónico	Entrantes	57.856	58.220	58.455
	Tiempo Promedio Llamada (Seg)	60.864.512	43.024.580	34.663.815
	Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	0:17:32	0:12:19	0:09:53
	% Variación - Entrantes	-	↑0,6%	↑0,4%
	% Variación - Tiempos de Atención	-	↓29,75%	↓19,76%
Chat	Entrantes	5.688	5.778	5.101
	Tiempo Promedio Llamada (Seg)	15.829.704	15.323.256	4.091.002
	Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	0:46:23	0:30:09	0:13:22
	% Variación - Entrantes	-	↑1,6%	↓11,72%
	% Variación - Tiempos de Atención	-	↓35%	↓55,67%
WhatsApp	Entrantes	37.403	35.447	33.100
	Tiempo Promedio Llamada (Seg)	256.360.162	189.783.238	139.682.000
	Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	1:54:14	1:29:14	1:10:20
	% Variación - Entrantes	-	↓5,23%	↓6.62%
	% Variación - Tiempos de Atención	-	↓21,89%	↓21,18%

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

Canal Chat:

NO SE CUMPLE

INFORME
DE CHAT

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

Outsourcing
Transformamos Experiencias

AÑO: Todas

MES: Selección múltiple

FECHA: Todas

AÑO	MES	FECHA	DIA	SEMANAS

	AGOSTO	OCTUBRE	SEPTIEMBRE	Total
Ingresos Dentro Del Horario	5.688	5.101	5.778	**16.567**
Ingresos Fuera De Horario	1	5	1	**7**
Entrantes	5.689	5.106	5.779	**16.574**
Atendidos Asesor	5.294	4.950	5.526	**15.770**
Cerrado Por Inactividad	96	43	25	**164**
Cierre Automatico	10	10	8	**28**
Abandonado	289	96	213	**598**
Umbral	709	1208	803	**2720**
Nivel De Servicio	12,46 %	23,66 %	13,90 %	**16,41 %**
Nivel De Atención General	94,74 %	97,79 %	96,05 %	**96,14 %**
Nivel De Atención Asesor	93,06 %	96,94 %	95,62 %	**95,15 %**
Nivel De Atención Inactividad	1,69 %	0,84 %	0,43 %	**0,99 %**
ASA	00:46:23	00:13:22	00:30:09	**00:30:20**
TMO	00:12:29	00:12:38	00:11:46	**00:12:17**
ATH	01:06:13	00:29:27	00:44:12	**00:46:58**

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

Durante el mes de Octubre de 2025, el canal de chat reportó un TMO promedio de 11 minutos con 46 segundos, si bien se observa una mejora del 5,7% frente al mes de agosto, es importante tener en cuenta factores operativos relacionados con la alta demanda y la capacidad instalada del equipo(6 agentes para la gestión). 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 mantiene estándar. Es importante señalar que, durante este periodo, se implementó la política operativa de máximo tres (3) atenciones por usuario en una misma sesión, medida que contribuyó positivamente a contener el crecimiento del TMO y optimizar los tiempos de interacción.

7. **Criterio: Quejas sobre el Servicio de 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

Kpi's / Mes	agosto	septiembre	octubre
Total Transacciones	100.947	99.445	68.657
Número de PQRS recibidas	18	8	17
Número de PQRS que aplican al Contac Center	12	6	6
Número de PQRS que aplican a la Subred Sur	6	2	11
Número de PQRS que aplican a las dos	4	3	2
Número de PQRS que no aplican al Contact Center	6	2	11
% Incumplimiento indicador	0,012%	0,006%	0,009%
% - Variación	-	↓49,24%	↑44,8%

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.

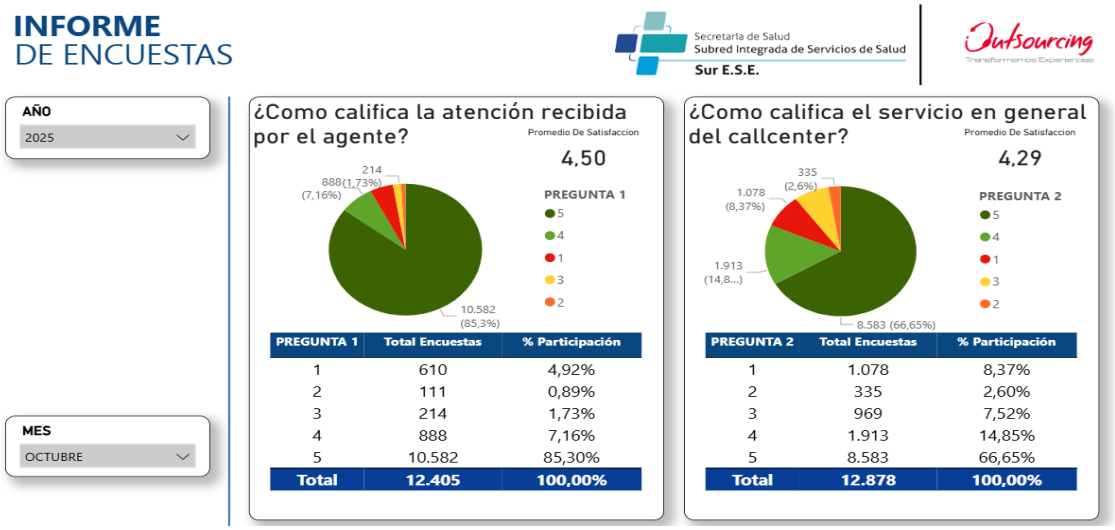
8. **Criterio: Nivel de Satisfacción de los Ciudadanos con el Servicio.**

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 SASBIC– Campaña Subred Sur – Corte al 31 de Octubre del 2025.

SE CUMPLE

Con corte a Octubre de 2025, el canal presentó un incremento significativo en la participación de los usuarios en la evaluación del servicio, pasando de 12.234 calificaciones a 12.878 calificaciones, lo que representa un aumento del 5%. La calificación promedio de la atención del agente fue de 4,50 y la calificación del servicio general del Contact Center alcanzó 4,29, cifras superiores a las registradas en agosto (4,40 y 4,03 respectivamente). Ambas se mantienen por encima del umbral mínimo establecido de 3,2, evidenciando cumplimiento del indicador de satisfacción. Este resultado refleja el compromiso continuo del equipo de atención con la calidad del servicio, el trato respetuoso, la escucha activa y la gestión oportuna de los requerimientos, consolidando una percepción positiva por parte de los usuarios tanto en la interacción con los agentes como en la experiencia general del canal.

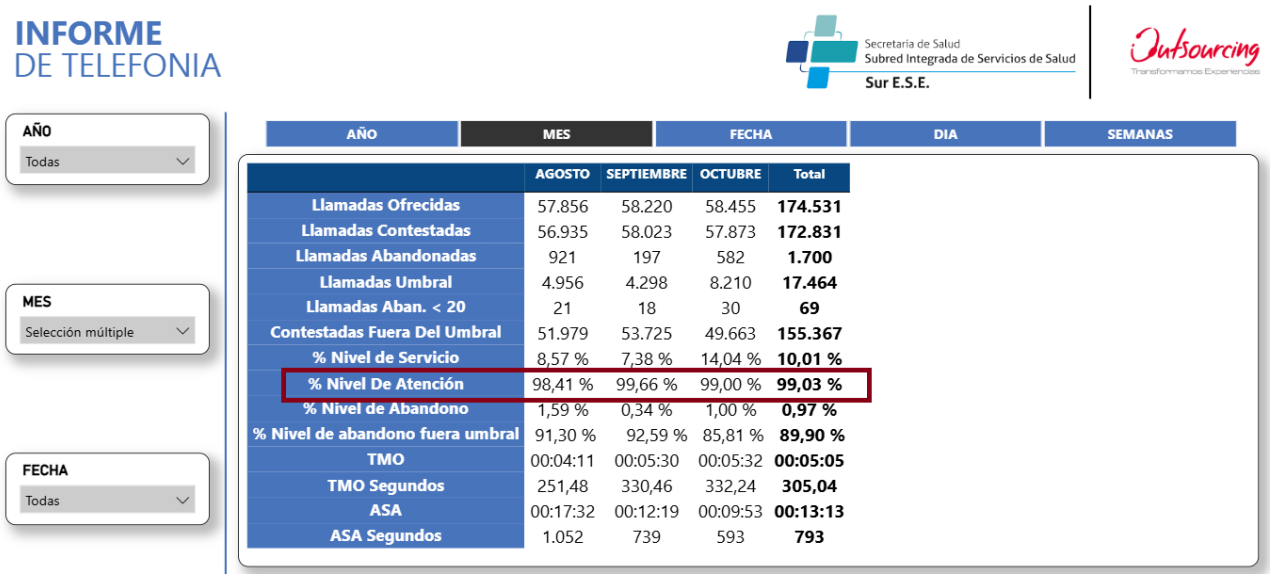
9. **Criterio: Eficacia en la Atención por Teléfono y Chat**

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	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	Total
Llamadas Ofrecidas	57.856	58.220	58.455	**174.531**
Llamadas Contestadas	56.935	58.023	57.873	**172.831**
Llamadas Abandonadas	921	197	582	**1.700**
Llamadas Umbral	4.956	4.298	8.210	**17.464**
Llamadas Aban. < 20	21	18	30	**69**
Contestadas Fuera Del Umbral	51.979	53.725	49.663	**155.367**
% Nivel de Servicio	8,57 %	7,38 %	14,04 %	**10,01 %**
% Nivel De Atención	98,41 %	99,66 %	99,00 %	**99,03 %**
% Nivel de Abandono	1,59 %	0,34 %	1,00 %	**0,97 %**
% Nivel de abandono fuera umbral	91,30 %	92,59 %	85,81 %	**89,90 %**
TMO	00:04:11	00:05:30	00:05:32	**00:05:05**
TMO Segundos	251,48	330,46	332,24	**305,04**
ASA	00:17:32	00:12:19	00:09:53	**00:13:13**
ASA Segundos	1.052	739	593	**793**

Fuente: Power BI – Informe de Telefonía – Outsourcing SASBIC – Campaña Subred Sur – Corte al 31 de Octubre del 2025.

SE CUMPLE

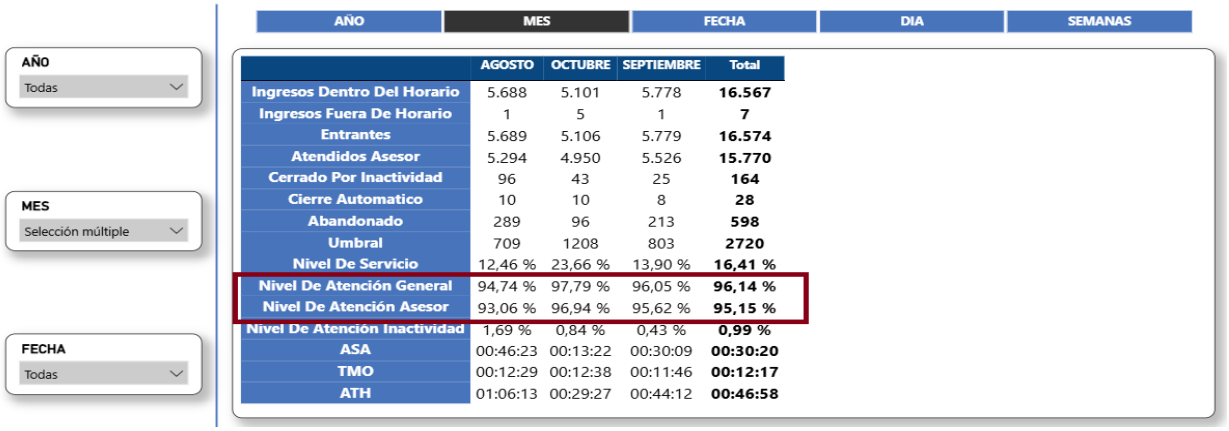
En Octubre de 2025 se alcanzó un porcentaje de atención del 99%, mejorando este Nivel frente al mes de agosto el cual se ubicó en el 98,41%, con una variación positiva de 1,25 min, cumpliendo con el porcentaje mínimo establecido del 90% y garantizando así el cumplimiento del indicador. Este resultado refleja el compromiso operativo del equipo, a pesar de las condiciones particulares del periodo evaluado. Cabe resaltar que durante el mes de Septiembre se estableció límite en la cantidad de solicitudes que un paciente podía realizar durante una misma llamada. Esta condición, genero un impacto positivo, el tiempo 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

INFORME
DE CHAT

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

Outsourcing Transformamos Experiencias



AÑO	MES	FECHA	DIA	SEMANAS

	AGOSTO	OCTUBRE	SEPTIEMBRE	Total
Ingresos Dentro Del Horario	5.688	5.101	5.778	**16.567**
Ingresos Fuera De Horario	1	5	1	**7**
Entrantes	5.689	5.106	5.779	**16.574**
Atendidos Asesor	5.294	4.950	5.526	**15.770**
Cerrado Por Inactividad	96	43	25	**164**
Cierre Automatico	10	10	8	**28**
Abandonado	289	96	213	**598**
Umbral	709	1208	803	**2720**
Nivel De Servicio	12,46 %	23,66 %	13,90 %	**16,41 %**
Nivel De Atención General	94,74 %	97,79 %	96,05 %	**96,14 %**
Nivel De Atención Asesor	93,06 %	96,94 %	95,62 %	**95,15 %**
Nivel De Atención Inactividad	1,69 %	0,84 %	0,43 %	**0,99 %**
ASA	00:46:23	00:13:22	00:30:09	**00:30:20**
TMO	00:12:29	00:12:38	00:11:46	**00:12:17**
ATH	01:06:13	00:29:27	00:44:12	**00:46:58**

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

SE CUMPLE

Con respecto al indicador de Eficacia en la Atención por Canal Chat, informamos que durante el mes de Octubre de 2025 se alcanzó un porcentaje de atención del 97.79 a nivel general, frente al del mes de Septiembre donde se ubicó en el 96,05%, 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 máximo atender 3 solicitudes. 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 OCTUBRE	PETICIONES ATENDIDAS OCTUBRE
17SOLICITUDES	17 SOLICITUDES
Total general	

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

SE CUMPLE

El mes de Octubre de 2025, se recibieron un total de 17 solicitudes por el canal de correo electrónico, correspondientes a gestiones clasificadas dentro del criterio de Peticiones. Se nota una disminución de importantes 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 Distribución 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, USSy 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.

INFORME
DE TELEFONIA

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

Outsourcing
Transformamos Experiencias

AÑO: Todas
MES: OCTUBRE
FECHA: Todas

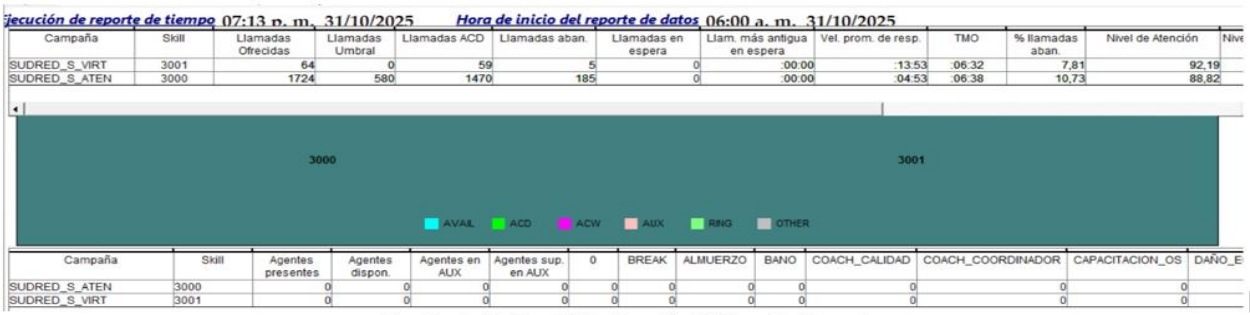
AÑO	MES	FECHA	DIA	SEMANAS

	ct-25	13-oct-25 - 19-oct-25	20-oct-25 - 26-oct-25	27-oct-25 - 02-nov-25	29-sep-25 - 05-oct-25	Total
Llamadas Ofrecidas		11.812	14.637	12.341	8.295	**58.455**
Llamadas Contestadas		11.758	14.576	12.267	8.265	**57.873**
Llamadas Abandonadas		54	61	74	30	**582**
Llamadas Umbral		1.354	1.311	1.888	784	**8.210**
Llamadas Aban. < 20		3	0	2	2	**30**
Contestadas Fuera Del Umbral		10.404	13.265	10.379	7.481	**49.663**
% Nivel de Servicio		11,46 %	8,96 %	15,30 %	9,45 %	**14,04 %**
% Nivel De Atención		99,54 %	99,58 %	99,40 %	99,64 %	**99,00 %**
% Nivel de Abandono		0,46 %	0,42 %	0,60 %	0,36 %	**1,00 %**
% Nivel de abandono fuera umbral	90 %	88,48 %	91,01 %	84,61 %	90,51 %	**85,81 %**
TMO		00:05:15	00:05:10	00:05:38	00:05:60	**00:05:32**
TMO Segundos		315,42	309,58	338,28	359,87	**332,24**
ASA		00:10:12	00:10:33	00:09:17	00:11:45	**00:09:53**
ASA Segundos		612	633	557	705	**593**

Fuente : Power BI – Informe de telefonía – Outsourcing SAS BIC – Campaña



Fuente: Aplicativo OCM - canales virtuales – Visual Agente



Ejecución de reporte de tiempo 07:13 p. m. 31/10/2025 Hora de inicio del reporte de datos 06:00 a. m. 31/10/2025

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
SUDRED_S_VIRT	3001	64	0	59	5	0	:00:00	:13:53	:06:32	7,81	92,19
SUDRED_S_ATEN	3000	1724	580	1470	185	0	:00:00	:04:53	:06:38	10,73	88,82

Campaña	Skill	Agentes presentes	Agentes dispon.	Agentes en AUX	Agentes sup. en AUX	0	BREAK	ALMUERZO	BANO	COACH_CALIDAD	COACH_COORDINADOR	CAPACITACION_OS	DAÑO_E
SUDRED_S_ATEN	3000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SUDRED_S_VIRT	3001	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Fuente: Aplicativo CMS - Canal telefónico -Outbound

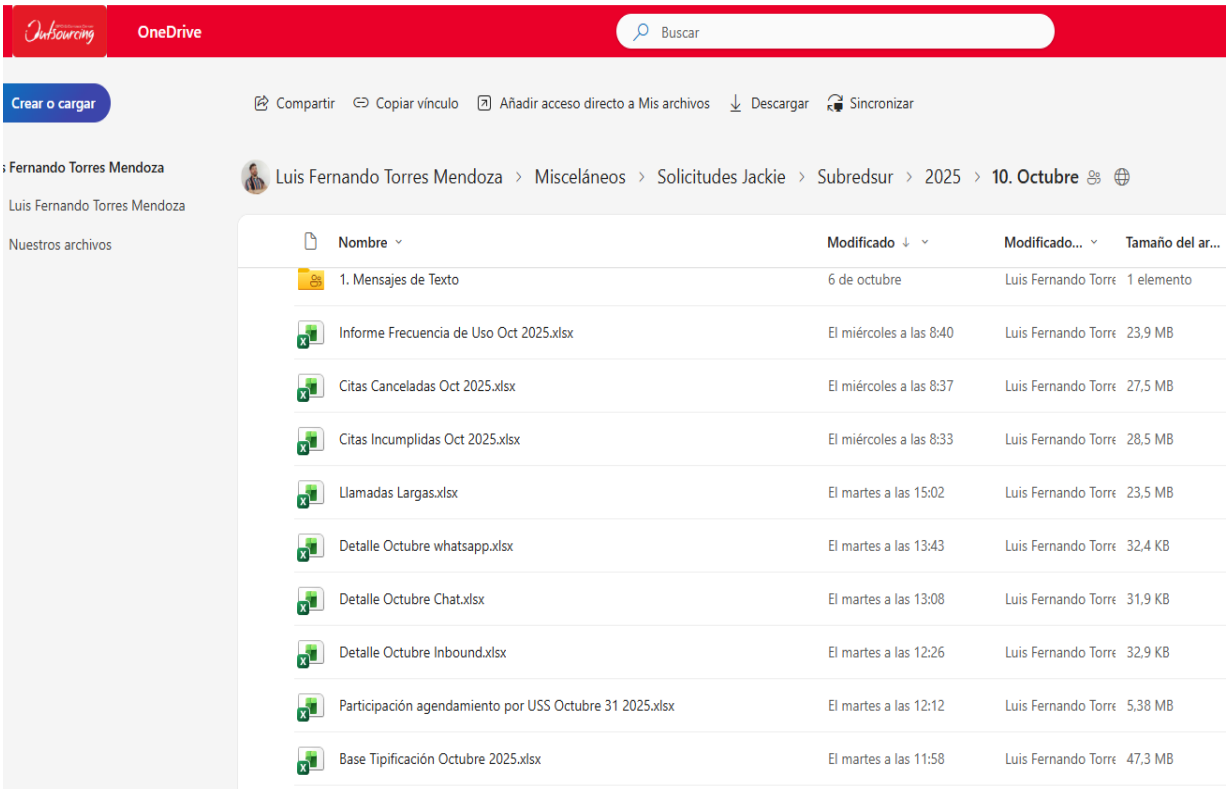
Subred Sur – Corte al 31 de Octubre del 2025.

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 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: 10. Octubre

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



Fuente: Aplicativo OCM - canales virtuales – Visual Agente



Fuente: Aplicativo CMS - Canal telefónico -Outbound

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.

SE CUMPLE

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.

Cordialmente,

Outsourcing S.A.S. BIC
Jackeline Cruz Damian
Jefe de Operación Subred SUR
jpcruzd@outsourcing.com.co