

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME CONTRACTUAL PARCIAL DEL SUPERVISOR DE AVANCE Y EJECUCIÓN			
	Código:	SDS-CON-FT-071	Versión:	
Elaboró: Carlos Andrés Montaña Buitrago / Revisó: Héctor Fabio González Castellanos / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez				

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN DE AVANCE Y EJECUCION DEL CONTRATO

CONTRATO 8560392 del 2025 SUSCRITO CON LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP (ETB S.A. ESP)

PERIODO DEL INFORME:

Desde: 20 de noviembre de 2025

Hasta: 31 de diciembre de 2025

DATOS GENERALES

CONTRATISTA:	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP (ETB S.A. ESP)
IDENTIFICACION:	Nit. No. 899.999.115-8
FECHA DE SUSCRIPCIÓN:	20 de noviembre de 2025
OBJETO:	Contratar los servicios de Centro de Contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal.
VALOR INICIAL:	\$46.582.905.226
PLAZO INICIAL:	25 meses
SUPERVISOR:	Gloria Eugenia García Pinillos Directora de Urgencias y Emergencias en Salud
PERIODO DE SUPERVISIÓN:	Desde: 20 de noviembre de 2025 Hasta: 31 de diciembre de 2025
SUPERVISOR ANTERIOR	No aplica
PERIODO DE SUPERVISIÓN:	No aplica
NOVEDADES CONTRACTUALES:	No aplica
FECHA DE INICIO:	20 de noviembre de 2025
FECHA DE TERMINACIÓN:	20 de diciembre de 2027
PLAZO FINAL:	25 meses
VALOR FINAL:	\$46.582.905.226

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME CONTRACTUAL PARCIAL DEL SUPERVISOR DE AVANCE Y EJECUCIÓN			
	Código:	SDS-CON-FT-071	Versión:	

Elaboró: Carlos Andrés Montaña Buitrago / Revisó: Héctor Fabio González Castellanos / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez

OBLIGACIONES Y/O ACTIVIDADES ESPECIFICAS: Se está dando cumplimiento de las mismas.

ACTIVIDADES ESPECIFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
1. Entregar al supervisor del contrato de forma inmediata a la suscripción del acta de inicio, el cronograma de actividades de operación de los primeros 20 días hábiles, para el inicio de la operación el día 21 que contenga las actividades requeridas en cada uno de los componentes del contrato.	El proveedor entrega al supervisor el cronograma de actividades de operación de los primeros 20 días hábiles, para el inicio de la operación el día 21 que contiene las actividades requeridas en cada uno de los componentes del contrato. y adjunta cronograma con la verificación por parte de los supervisores	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/sites/021100/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2F021100%2FDocumentos%20compartidos%2FCONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB%2F2026%20ER%2D09156%20ALCANCE%20INFORME%2FSDS%2DContact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas%2F23%20Obligaciones%20especificas%2F0bligaci%C3%B3n%201&viewid=356a01d9%2D683%2D4416%2Dd12%2D202f24f987e&csf=1&CT=1771618180579&OR=OWA%2DNT%2DMail&CID=bece9f8d%2D5ef5%2DF2bd%2D8677%2D681b97389608&clickParams=eyJYLUFwcE5hbnVUOiJNaWVyb3NvZnQgT3V0bG9vayBxZWlqQXBwIiwWC1BcHlBwZXJzaW9uIjoiMjAyNjYyMTMwMDEuMDYlLCJPUyI6IldpbmRvd3MgMTAifQ%3D%3D&cidOR=Client&FolderCID=0x0120006084840DE2C8FA4992B5B4BDBC8B7F9D
2. Presentar al supervisor del contrato, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio el plan de capacitaciones del talento humano que incluya: el inicio de la operación, actualización técnica, inducción y entrenamientos en el uso de plataforma Omnicanal, plataforma de triage telefónico validado, contenidos técnicos y procesos documentales de la entidad.	El proveedor entrega al supervisor el plan de capacitaciones del talento humano que incluye: el inicio de la operación, actualización técnica, inducción y entrenamientos en el uso de plataforma Omnicanal, plataforma de triage telefónico validado, contenidos técnicos y procesos documentales de la entidad. y adjunta plan de capacitaciones, matriz de tiempo de capacitación y los listados de capacitaciones realizadas hasta el momento del radicado del informe	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/sites/021100/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2F021100%2FDocumentos%20compartidos%2FCONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB%2F2026%20ER%2D09156%20ALCANCE%20INFORME%2FSDS%2DContact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas%2F23%20Obligaciones%20especificas%2F0bligaci%C3%B3n%202&viewid=356a01d9%2D683%2D4416%2Dd12%2D202f24f987e&csf=1&CT=1771618180579&OR=OWA%2DNT%2DMail&CID=bece9f8d%2D5ef5%2DF2bd%2D8677%2D681b97389608&clickParams=eyJYLUFwcE5hbnVUOiJNaWVyb3NvZnQgT3V0bG9vayBxZWlqQXBwIiwWC1BcHlBwZXJzaW9uIjoiMjAyNjYyMTMwMDEuMDYlLCJPUyI6IldpbmRvd3MgMTAifQ%3D%3D&cidOR=Client&FolderCID=0x0120006084840DE2C8FA4992B5B4BDBC8B7F9D
3. Entregar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, plan de trabajo y cronograma de actividades del periodo de operación del contrato, el cual debe surtir aprobación del supervisor y dar cumplimiento del objeto del contrato.	El proveedor entrega al supervisor el plan de capacitaciones del talento humano que incluye: el inicio de la operación, actualización técnica, inducción y entrenamientos en el uso de plataforma Omnicanal, plataforma de triage telefónico validado, contenidos técnicos y procesos documentales de la entidad. y adjunta plan de capacitaciones, matriz de tiempo de capacitación y los listados de capacitaciones realizadas hasta el momento del radicado del informe	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB%2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas%2F23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%203/EDT%20ETB_SDS.pptx?d=w3ac90910a5b74357884ee59ae4f4ac8e&csf=1&web=1&e=5bE9fb
4. Presentar certificación expedida por el área de contratación y/o talento humano del proveedor del personal contratado y del cumplimiento de los perfiles definidos en el anexo técnico, dentro de los diez (10) días hábiles posterior a la firma del acta de inicio.	Para el periodo del presente informe el contratista presentó y entregó las certificaciones donde consta la contratación del personal para la ejecución del proyecto, expedida por el área de contratación y/o talento humano del proveedor, el cual cumple con los perfiles definidos en el anexo técnico. La misma se encuentra avalada y firmada por las supervisiones designadas.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB%2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas%2F23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%204?csf=1&web=1&e=Sph63B
5. Presentar a la supervisión, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, protocolo del servicio de soporte técnico que permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a las fallas técnicas que se puedan presentar.	El contratista entrega los siguientes documentos: Correo soporte informe de actividades _ FFDS Creación de casos - ARANDA - BPO. Proceso mesa de ayuda y soporte técnico BPO Protocolo de Soporte técnico para garantizar la obligación presentar a la supervisión, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, protocolo del servicio de soporte técnico que permite realizar seguimiento y manejo	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB%2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas%2F23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%205?csf=1&web=1&e=W4A3E

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME CONTRACTUAL PARCIAL DEL SUPERVISOR DE AVANCE Y EJECUCIÓN			
	Código:	SDS-CON-FT-071	Versión:	

Elaboró: Carlos Andrés Montaña Buitrago / Revisó: Héctor Fabio González Castellanos / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez

	adecuado a las fallas técnicas que se puedan presentar.	
6. Cumplir con la prestación de los servicios contratados en las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo Técnico y con los estándares de la norma ISO 18295-2:2017 de gestión de los servicios de contacto con el cliente.	El contratista entrega los siguientes documentos: Protocolo Institucional para la Implementación y Cumplimiento de Lineamientos ISO 18295-2_2017 cumpliendo con la prestación de los servicios contratados en las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo Técnico y con los estándares de la norma ISO 18295-2:2017 de gestión de los servicios de contacto con el cliente.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/sites/021100/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2F021100%2FDocumentos%20compartidos%2FCONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB%2FINFORME%20FINAL%20PRIMER%20PERIODO%2FCD%201%2FObligaciones%20especificas%2FObligaci%C3%B3n%206&viewid=356a01d9%2Da683%2D4416%2Dbd12%2Db202f24f987e&sharingv2=true&fromShare=true&at=9&CT=1769457524432&OR=OWA%2DNT%2DMail&CID=b0d3a737%2D0616%2D260e%2D8bd1%2D94e831596863&FolderCTID=0x0120006084840DE2C8FA4992B5B4BDBC8B7F9D
7. Cumplir con el servicio de soporte técnico y con el protocolo establecidos para el seguimiento y manejo adecuado a las fallas técnicas, reportando las fallas presentadas, las soluciones de soporte técnico ejecutadas, contemplando el tiempo de respuesta estipulado en los ANS y anexo técnico	El contratista entrega el siguiente documento, "No Aplica Obligación Específica 7 soporte técnico" para el protocolo establecidos para el seguimiento y manejo adecuado a las fallas técnicas	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%207?csf=1&web=1&e=7ixDGT
8. Contar con auditor interno o líder en ISO 27001:2013, con tarjeta profesional y certificación que lo acredite como auditor interno de ISO 27001:2013.	"El contratista entrega los siguientes documentos: Hoja de vida Sergio Ramirez la cual contiene la Certificación emitida por CertiProf, donde certifica a Sergio Ivan Ramirez Ortiz, como auditor Interno en ISO 27001-1-2022 Certificado laboral SERGIO IVAN RAMIREZ ORTIZ Certificado de vigencia Ingeniero SERGIO IVAN RAMIREZ ORTIZ cumpliendo con un auditor interno en ISO 27001:2013, con tarjeta profesional y certificación que lo acredita como auditor interno de ISO 27001:2013.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/sites/021100/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2F021100%2FDocumentos%20compartidos%2FCONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB%2FINFORME%20FINAL%20PRIMER%20PERIODO%2FCD%201%2FObligaciones%20especificas%2FObligaci%C3%B3n%208&viewid=356a01d9%2Da683%2D4416%2Dbd12%2Db202f24f987e&sharingv2=true&fromShare=true&at=9&CT=1769457524432&OR=OWA%2DNT%2DMail&CID=b0d3a737%2D0616%2D260e%2D8bd1%2D94e831596863&FolderCTID=0x0120006084840DE2C8FA4992B5B4BDBC8B7F9D
9. Construir y actualizar los flujos de trabajo, historias de usuarios, secuencia de procesos, tareas y procedimientos que los agentes deben seguir para la operación y gestión de las solicitudes, buscando la automatización, optimización de los flujos de trabajo e interacciones rápidas y eficientes en cumplimiento de los lineamientos de la entidad.	El contratista Construyó y actualizó los flujos de trabajo, historias de usuarios, secuencia de procesos, tareas y procedimientos en conjunto con la entidad para el cumplimiento de los lineamientos de la entidad. El contratista entrega: Historias de Usuario FFDS - ETB - Matriz de requerimiento historias de usuario Centro de Contacto y Requerimientos CCORUS.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%209?csf=1&web=1&e=pbo1ki
10. Entregar al supervisor del contrato dentro de los quince (15) días calendario de cada mes el Informe de la ejecución de actividades establecidas en el contrato y el avance de la ejecución del plan de trabajo con sus respectivos soportes, los cuales deben ser entregados en el formato establecido por la entidad en medio digital.	El informe se encuentra conforme detallando las actividades ejecutadas y soportadas por el contratista para el presente periodo	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-11491%20FACTURA%20FC%200001000319640/Informe%201%20-%20Diciembre%202025%20-%20Subsanacion%202024.02.2026/23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%2010?csf=1&web=1&e=H39pTp
11. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos y generar Planes de Mejora para aquellos indicadores que no den cumplimiento con las metas establecidas.	El contratista entrega el Siguiente documento, "No Aplica Obligación Específica 11 soporte técnico" para el protocolo establecidos para el seguimiento y manejo adecuado a las fallas técnicas	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-11491%20FACTURA%20FC%200001000319640/Informe%201%20-%20Diciembre%202025%20-%20Subsanacion%202024.02.2026/23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%2011?csf=1&web=1&e=i836C

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME CONTRACTUAL PARCIAL DEL SUPERVISOR DE AVANCE Y EJECUCIÓN			
	Código:	SDS-CON-FT-071	Versión:	

Elaboró: Carlos Andrés Montaña Buitrago / Revisó: Héctor Fabio González Castellanos / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez

12. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad y/o beneficiarios del servicio reciban adecuado tratamiento, manejo de la información y confidencialidad en cumplimiento de la normatividad vigente y las políticas de seguridad de la información establecidas por la Entidad.	El contratista entrega Certificado de confidencialidad y la política de tratamiento de datos ETB Habeas Data cumpliendo con la obligación que refiere la obligación que es garantizar que los datos personales entregados por la Entidad y/o beneficiarios del servicio reciban adecuado tratamiento, manejo de la información y confidencialidad en cumplimiento de la normatividad vigente y las políticas de seguridad de la información establecidas por la Entidad.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%2012?csf=1&web=1&e=cGN6c
13. Garantizar el acceso permanente de la información recolectada en la prestación de los servicios del Centro de Contacto, mediante acceso con usuario y contraseña suministrados por el proveedor a la entidad para la consulta de grabaciones y datos en relación con los requerimientos que se presente.	Se adjunta el documento correspondiente, mediante el cual se presenta la aclaración sobre la no aplicabilidad de la presentación de soportes para el periodo con corte al 31 de diciembre de 2025, en el marco del Contrato N.º 8560392-2025. El documento detalla las consideraciones técnicas y contractuales que sustentan dicha no aplicabilidad, conforme a las condiciones establecidas en el contrato, obligación específica 13.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%2013?csf=1&web=1&e=dIRiCr
14. Responder a los requerimientos trasladados por la entidad, en los términos definidos en cada solicitud.	Para el periodo del presente informe, no se trasladaron requerimientos por parte de la entidad al contratista, para lo cual, se adjunta oficio de aclaración sobre no aplicabilidad de presentación de soportes durante el periodo con corte al 31 de diciembre de 2025, para esta obligación.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%2014?csf=1&web=1&e=jx5Y2J
15. Entregar la dotación de elementos de puestos de trabajo y elementos de protección personal en cumplimiento de la normatividad de seguridad y salud en el trabajo. Adjunta acta de diademas-certificado de entrega de diademas-informe condiciones de seguridad-cronograma del FFDS (internet dedicado). Adjuntas las evidencias adecuadas para el cumplimiento	El contratista entrega la dotación de elementos de puestos de trabajo y elementos de protección personal en cumplimiento de la normatividad de seguridad y salud en el trabajo. Adjunta acta de diademas-certificado de entrega de diademas-informe condiciones de seguridad-cronograma del FFDS (internet dedicado). Adjuntas las evidencias adecuadas para el cumplimiento	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%2015?csf=1&web=1&e=jsKVtB
16. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto confirmando el acceso únicamente del personal autorizado.	El contratista entrega la licencia sistema de acceso biométrico, orden de compra herramienta de control de acceso, certificado de confidencialidad y la política de tratamiento de datos ETB y sistema de acceso - biométrico, con el fin de cumplir la obligación para contar con un sistema de control de acceso al centro de contacto confirmando el acceso únicamente del personal autorizado.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%2016?csf=1&web=1&e=5Wlglz
17. Realizar la gestión técnica requerida para enrutar las llamadas de las líneas telefónicas de la Secretaría Distrital de Salud y las demás requeridas hacia los sistemas telefónicos de la plataforma Omnicanal del contratista.	El contratista entrega soportes de configuración de transferencia asistida de llamadas línea 106 "Conf_Pruebas_Llamada_Línea_106", soportes configuración y parametrización de la interoperabilidad con eapb "Config_Paramet_Interoperabilidad_EAPB", carpetas de pruebas de llamadas " Config Llamada Línea 106" y "Pruebas Config Interop EAPB". Cumplir con la obligación para realizar la gestión técnica requerida para enrutar las llamadas de las líneas telefónicas de la Secretaría Distrital de Salud y las demás requeridas hacia los sistemas telefónicos de la plataforma Omnicanal del contratista.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%2017?csf=1&web=1&e=wbQTbf
18. Entregar los reportes de los registros de las atenciones realizadas por los diferentes canales de contacto, en medios digitales y seguros, de manera inmediata o cuando sean requeridos.	Se adjunta el documento correspondiente, mediante el cual se presenta la aclaración sobre la no aplicabilidad de la presentación de soportes para el periodo con corte al 31 de diciembre de 2025, en el marco del Contrato N.º 8560392-2025. El documento detalla las consideraciones técnicas y contractuales que sustentan dicha no aplicabilidad, conforme a las condiciones establecidas en el contrato, obligación específica 18.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%2018?csf=1&web=1&e=wwB8Q

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME CONTRACTUAL PARCIAL DEL SUPERVISOR DE AVANCE Y EJECUCIÓN			
	Código:	SDS-CON-FT-071	Versión:	

Elaboró: Carlos Andrés Montaña Buitrago / Revisó: Héctor Fabio González Castellanos / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez

19. Contar y ejecutar los planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio en caso de ser necesario.	El contratista entrega los siguientes documentos: pln-d-03 plan de continuidad de negocio y Plan de continuidad, cumpliendo con la obligación de contar y ejecutar con los planes de contingencia garantizado así la continuidad del servicio en este periodo de ejecución.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%2019?csf=1&web=1&e=NBnQwT
20. Mantener en custodia la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demás información recopilada en la infraestructura del proveedor	Se adjunta el documento correspondiente, mediante el cual se presenta la aclaración sobre la no aplicabilidad de la presentación de soportes para el periodo con corte al 31 de diciembre de 2025, en el marco del Contrato N.º 8560392-2025. El documento detalla las consideraciones técnicas y contractuales que sustentan dicha no aplicabilidad, conforme a las condiciones establecidas en el contrato, obligación específica 20.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-11491%20FACTURA%20FC%20001000319640/Informe%201%20-%20Diciembre%202025%20-%20Subsanación%2024.02.2026/23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%2020?csf=1&web=1&e=IsbCxy
21. Atender y dar respuesta a los cambios solicitados, respecto a actualizaciones y configuraciones de los servicios contratados.	En el informe se relacionan los avances realizados en los siguientes temas: Identificación y documentación de cada requerimiento derivado del diseño de las historias de usuario. Mesas de trabajo ejecutadas con las EAPB: fechas, temas tratados y el resultado de los compromisos adquiridos. Sesiones de entendimiento y de revisiones técnicas con el fin de avanzar en la interoperabilidad con la línea 106. Mesas de trabajo orientadas a identificar alternativas para realizar la interoperabilidad entre Vesta y Wolkvox. En la carpeta de la obligación se encuentran los documentos de las configuraciones: ✓ Conf_Integración_APP_Wolkvox_Campos_CMR.pdf ✓ Despl_PreProduc_Solic_Emer_UrgenSinInfPolicia.pdf ✓ Carta ETB-SDS - Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata Cumpliendo con los cambios solicitados, respecto a actualizaciones y configuraciones de los servicios contratados.	
22. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las gestiones y transacciones ejecutadas.	El contratista para el control de calidad que permite el seguimiento, control y reporte de la calidad de las gestiones y transacciones ejecutadas adjunta evidencia de la construcción de los controles de calidad, los cuales son: protocolo de auditoria y una certificación de calidad, al momento se encuentran contratando el personal que desempeñara esta labor.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%2022?csf=1&web=1&e=BhgMah
23. Recibir, custodiar, utilizar y conservar en buen estado todos los equipos que le sean entregados por la entidad para la operación de los puntos Premier One y Vesta para la ejecución del contrato.	Para conservar en buen estado todos los equipos que le sean entregados por la entidad para la operación de los puntos Premier One y Vesta para la ejecución del contrato. El contratista socializa el buen uso y adjunta listados y envió por medio de WhatsApp de socializaciones, circular 1 y 2.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/b/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/23%20Obligaciones%20especificas/Obligaci%C3%B3n%2023/Socializaci%C3%B3n_circulares_grupos_Whatsapp.pdf?csf=1&web=1&e=JLVEYd

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME CONTRACTUAL PARCIAL DEL SUPERVISOR DE AVANCE Y EJECUCIÓN			
	Código:	SDS-CON-FT-071	Versión:	

Elaboró: Carlos Andrés Montaña Buitrago / Revisó: Héctor Fabio González Castellanos / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez

OBLIGACIONES GENERALES DE LA ETB	AVANCE ACTIVIDADES	EVIDENCIAS O SOPORTE
(Las estipuladas en la minuta del contrato)	(Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	(Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
1. Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, observando en todo momento, el régimen de contratación; acatando la Constitución, la Ley y demás normas pertinentes.	CUMPLE a cabalidad con el objeto del contrato, observando en todo momento, el régimen de contratación; acatando la Constitución, la Ley y demás normas pertinentes.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:b/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Obligaciones%20Generales/Obligaciones%20Generales.pdf?csf=1&web=1&e=FCFigv
2. Reportar cualquier novedad o anomalía, de manera inmediata al supervisor y/o interventor del contrato.	CUMPLE la presente obligación general por cuanto a la fecha de revisión 20 de febrero de 2026 no se ha reportado ninguna novedad o anomalía, de manera inmediata al supervisor y/o interventor del contrato.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:b/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Obligaciones%20Generales/Obligaciones%20Generales.pdf?csf=1&web=1&e=FCFigv
3. Acatar las directrices que durante el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud, a través del supervisor y/o interventor del contrato.	CUMPLE con acatar las directrices que durante el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud, a través del supervisor y/o interventor del contrato.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:b/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Obligaciones%20Generales/Obligaciones%20Generales.pdf?csf=1&web=1&e=FCFigv
4. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.	CUMPLE el contratista con la obligación de salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:b/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Obligaciones%20Generales/Obligaciones%20Generales.pdf?csf=1&web=1&e=FCFigv
5. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud, a través de la persona responsable del control en la ejecución del contrato, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes, para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.	CUMPLE la presente obligación por cuanto el contratista no recibió peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero y por tanto no ha tenido que dar aviso alguno a la Distrital de Salud, a través de la persona responsable del contrato.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:b/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Obligaciones%20Generales/Obligaciones%20Generales.pdf?csf=1&web=1&e=FCFigv
6. Pagar por su cuenta los salarios, subsidios, prestaciones sociales, afiliación y pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensión y ARL- y de los Aportes Parafiscales –SENA, ICBF, Cajas de Compensación-, y Subsidio Familiar, a que hubiere lugar, de todos sus empleados, en especial del personal destinado para el cumplimiento del objeto del presente contrato, de acuerdo con las disposiciones del Régimen Laboral Colombiano, debiendo presentar en su oportunidad, la respectiva certificación de cumplimiento, expedida por el Revisor Fiscal o su representante	CUMPLE el contratista esta obligación porque ha pagado por su cuenta los salarios, subsidios, prestaciones sociales, afiliación y pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensión y ARL- y de los Aportes Parafiscales –SENA, ICBF, Cajas de Compensación-, y Subsidio Familiar, a que hubiere lugar, de todos sus empleados, en especial del personal destinado para el cumplimiento del objeto del presente contrato, de acuerdo con las disposiciones del Régimen Laboral Colombiano.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:b/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Obligaciones%20Generales/Obligaciones%20Generales.pdf?csf=1&web=1&e=FCFigv

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME CONTRACTUAL PARCIAL DEL SUPERVISOR DE AVANCE Y EJECUCIÓN			
	Código:	SDS-CON-FT-071	Versión:	

Elaboró: Carlos Andrés Montaña Buitrago / Revisó: Héctor Fabio González Castellanos / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez

legal – según el caso		
7. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables	CUMPLE el contratista con esta obligación por cuanto no se han causado daños que lleven a responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/b/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Obligaciones%20generales/Obligaciones%20Generales.pdf?csf=1&web=1&e=FCFgv
8. Desempeñar las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del contrato	CUMPLE el contratista en acatar las directrices que durante el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud, a través del supervisor y/o interventor del contrato.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/b/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Obligaciones%20generales/Obligaciones%20Generales.pdf?csf=1&web=1&e=FCFgv
9. Utilizar los mecanismos que sean necesarios para poder garantizar la autenticidad, integridad y conservación de los documentos electrónicos, cuando a ello hubiere lugar	CUMPLE el contratista con la obligación de utilizar los mecanismos que sean necesarios para poder garantizar la autenticidad, integridad y conservación de los documentos electrónicos, cuando a ello hubiere lugar	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/b/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Obligaciones%20generales/Obligaciones%20Generales.pdf?csf=1&web=1&e=FCFgv
10. Contar con sus equipos de cómputo y herramientas de trabajo para la cabal ejecución del objeto contractual, cuando a ello hubiere lugar.	CUMPLE el contratista con la obligación de contar con sus equipos de cómputo y herramientas de trabajo para la cabal ejecución del objeto contractual, cuando a ello hubiere lugar.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/b/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Obligaciones%20generales/Obligaciones%20Generales.pdf?csf=1&web=1&e=FCFgv
11. Garantizar que los compromisos, productos, acciones, intervenciones y demás aspectos técnicos, se ejecuten dando pleno cumplimiento a los Lineamientos y políticas establecidos por la Secretaría Distrital de Salud-Fondo Financiero Distrital de Salud y a las instrucciones que se impartan a través del supervisor y/o interventor	CUMPLE el contratista en garantizar que los compromisos, productos, acciones, intervenciones y demás aspectos técnicos, se ejecuten dando pleno cumplimiento a los Lineamientos y políticas establecidos por la Secretaría Distrital de Salud-Fondo Financiero Distrital de Salud y a las instrucciones que se impartan a través del supervisor y/o interventor	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/b/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Obligaciones%20generales/Obligaciones%20Generales.pdf?csf=1&web=1&e=FCFgv
12. Llevar a cabo el tratamiento establecido para los riesgos asignados en la matriz correspondiente.	CUMPLE el contratista con la obligación de Llevar a cabo el tratamiento establecido para los riesgos asignados en la matriz correspondiente.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/b/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Obligaciones%20generales/Obligaciones%20Generales.pdf?csf=1&web=1&e=FCFgv
13. Constituir la garantía única, de conformidad con lo establecido en el Estudio Previo y el Contrato, y mantenerla vigente hasta su liquidación, según lo establecido en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993.	CUMPLE la contratista adjunta como soporte garantía única, de conformidad con lo establecido en el Estudio Previo y el Contrato, y mantenerla vigente hasta su liquidación, según lo establecido en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/b/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Obligaciones%20generales/Obligaciones%20Generales.pdf?csf=1&web=1&e=FCFgv
14. Las demás obligaciones que se deriven de las características técnicas, estudios previos, anexo técnico, insumos y de la propuesta presentada, documentos que forman parte integral del presente contrato y aquellas que estén directamente relacionadas con el objeto del contrato.	CUMPLE	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/b/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20INTERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Obligaciones%20generales/Obligaciones%20Generales.pdf?csf=1&web=1&e=FCFgv

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME CONTRACTUAL PARCIAL DEL SUPERVISOR DE AVANCE Y EJECUCIÓN			
	Código:	SDS-CON-FT-071	Versión:	

Elaboró: Carlos Andrés Montaña Buitrago / Revisó: Héctor Fabio González Castellanos / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez

PRODUCTOS REVISADOS POR LA SUPERVISIÓN: Se está dando cumplimiento de estas.

PRODUCTOS REVISADOS POR LA SUPERVISIÓN		
(Las estipuladas en la minuta del contrato)	(Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	(Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
1. El informe de Actividades; Informe de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y avance con sus respectivos soportes.	El informe se encuentra conforme detallando las actividades ejecutadas y soportadas por el contratista para el presente periodo	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20IN%20TERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20IN%20TERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-11491%20FACTURA%20FC%20001000319640/Informe%201%20-%20Diciembre%202025%20-%20subsanacion%2024.02.2026/Productos/Producto%2017?csf=1&web=1&e=axGPae
2. Informe de Cumplimiento de Indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio ANS.	El proveedor entrega certificación donde se relacionan los 8 ANS para los cuales no aplican los indicadores por el periodo de estabilización . La ETB hace relación a la forma de pago en la cual quedó estipulado que "A partir del segundo pago se realizarán pagos mensuales vencidos por parte del FFDS-SDS al contratista, derivados del análisis de la ejecución del contrato y las metas recibidas a satisfacción por la supervisión y/o interventoría. Superado el periodo de estabilización (tres (3) primeros meses) se aplicarán los descuentos establecidos acorde con la medición mensual de los indicadores de niveles de servicio, resultado de los servicios efectivamente prestados con sus respectivos soportes y recibo a satisfacción por la interventoría."	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20IN%20TERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Productos/Producto%2027?csf=1&web=1&e=15fXwX
3. El cronograma de actividades del inicio de la operación; periodo de aprovisionamiento y de estabilización, aprobado por la supervisión.	El proveedor entrega al supervisor el cronograma de actividades del inicio de la operación, periodo de aprovisionamiento y de estabilización. y adjunta cronograma con la verificación por parte de los supervisores	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20IN%20TERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Productos/Producto%2037?csf=1&web=1&e=N6nk82
4. Certificado de contratación y de cumplimiento del perfil de los agentes y personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral, (v). perfil que desempeña del talento humano para la ejecución de los servicios contratados aprobado por la supervisión.	Para el periodo del presente informe el contratista presentó y entregó las certificaciones donde consta la contratación del personal para la ejecución del proyecto, expedida por el área de contratación y/o talento humano del proveedor, el cual cumple con los perfiles definidos en el anexo técnico. La misma se encuentra avalada y firmada por las supervisiones designadas.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/:f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20IN%20TERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Productos/Producto%2047?csf=1&web=1&e=aCgdVh

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME CONTRACTUAL PARCIAL DEL SUPERVISOR DE AVANCE Y EJECUCIÓN			
	Código:	SDS-CON-FT-071	Versión:	
Elaboró: Carlos Andrés Montaña Buitrago / Revisó: Héctor Fabio González Castellanos / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez				

5. Reporte de las transacciones realizadas con la herramienta Omnicanal.	El contratista entrega soportes de configuración de transferencia asistida de llamadas línea 106 "Conf Pruebas Llamada Línea 106", soportes configuración y parametrización de la interoperabilidad con eapb "Config_Paramet_Interoperabilidad_EAPB", carpetas de pruebas de llamadas " Config Llamada Línea 106" y "Pruebas Config Interop EAPB". con el fin de cumplir la obligación realizando la gestión técnica requerida para enrutar las llamadas de las líneas telefónicas de la Secretaría Distrital de Salud y las demás requeridas hacia los sistemas telefónicos de la plataforma Omnicanal del contratista.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20IN%20TERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Productos/Producto%205?csf=1&web=1&e=to1KJ
6. Disponibilidad de la herramienta de triage soportada con la disponibilidad, el cronograma del entrenamiento del personal en la herramienta y el soporte del inicio de las actividades de entrenamiento.	El contratista entrega los siguientes documentos, Carta ETB-SDS - Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata, Carta Licencias TREELOGIC, Certificado Capacitación SET Dic 2025 y Licenciamiento SET para cumplir obligación de disponibilidad de la herramienta de triage soportada con la disponibilidad, el cronograma del entrenamiento del personal en la herramienta y el soporte del inicio de las actividades de entrenamiento.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20IN%20TERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Productos/Producto%206?csf=1&web=1&e=A3jEgX
7. Plan de capacitaciones elaborado por la ETB	El proveedor entrega al supervisor el plan de capacitaciones del talento humano que incluya: el inicio de la operación, actualización técnica, inducción y entrenamientos en el uso de plataforma Omnicanal, plataforma de triage telefónico validado, contenidos técnicos y procesos documentales de la entidad. y adjunta plan de capacitaciones, matriz de tiempo de capacitación diapositivas y listado de los listados de capacitación realizadas hasta el momento del radicado del informe	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20IN%20TERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Productos/Producto%207?csf=1&web=1&e=ipuXhe
8. Cronograma de desarrollos e integraciones avalado por la supervisión	El contratista presenta el Cronograma de desarrollos e integraciones avalado por la supervisión	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20IN%20TERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Productos/Producto%208?csf=1&web=1&e=yOheHa
9. Presentar un protocolo que garantice que el servicio de soporte técnico permite realizar un seguimiento y manejo adecuado a las fallas técnicas que se presenten durante la ejecución del contrato	El contratista entrega correos de soporte informe de actividades_FFDS, creación de casos en la plataforma Aranda - BPO, procesos de mesa de ayuda y soporte técnico BPO, Protocolo de Soporte técnico, cumple con la obligación de tener un protocolo que garantice que el servicio de soporte técnico permite realizar un seguimiento y manejo adecuado a las fallas técnicas.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20IN%20TERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Productos/Producto%209?csf=1&web=1&e=KOQPPe
10. Reporte de incidentes, consolidado de seguimiento y gestión de las fallas técnicas que se presentaron durante el periodo del informe.	Se adjunta el documento correspondiente, mediante el cual se presenta la aclaración sobre la no aplicabilidad de la presentación de producto para el periodo con corte al 31 de diciembre de 2025, en el marco del Contrato N.º 8560392-2025. El documento detalla las consideraciones técnicas y contractuales que sustentan dicha no aplicabilidad, conforme a las condiciones establecidas en el contrato, producto 10.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONVENIOS%20IN%20TERADMINISTRATIVOS%202025%20-%202026/05.%20CONTRATO%20INTERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-11491%20FACTURA%20FC%20001000319640/Informe%201%20-%20Diciembre%202025%20-%20subsanacion%2024.02.2026/Productos/Producto%2010?csf=1&web=1&e=26rITJ

	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME CONTRACTUAL PARCIAL DEL SUPERVISOR DE AVANCE Y EJECUCIÓN			
	Código:	SDS-CON-FT-071	Versión:	

Elaboró: Carlos Andrés Montaña Buitrago / Revisó: Héctor Fabio González Castellanos / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez

11. Informe de Seguridad.	El contratista entrega Informe de Seguridad. cumpliendo norma ISO/IEC 27001:2022, manteniendo un entorno tecnológico seguro, resiliente y diseñado para la continuidad.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20IN%20TERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Productos/Producto%2011?csf=1&web=1&e=TozuFG
12. Licencias de uso, manuales técnicos y de funcionamiento de la plataforma Omnicanal y de triage.	El contratista realizó la entrega formal de las licencias de uso, así como de los manuales técnicos y de funcionamiento correspondientes a la Plataforma Omnicanal y al módulo de triaje. La documentación adjunta incluye: Agent box.pdf Carta ETB-SDS - Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata.pdf Carta Licencias TREFTLOGIC.pdf Carta Wolkvox - Yeapdata.pdf Conf_Integración_APP_Wolkvox_Campos_CRM.pdf Licenciamiento SET.pdf Manual de instalacion y operacion SET.pdf Manual de usuario clínico 4.17.1 - Edición 04.pdf Requerimientos Técnicos wolkvox 3.pdf Wolkvox Manager.pdf Con lo anterior, se da cumplimiento a la obligación contractual de entrega de las licencias y documentación técnica y funcional asociada a la solución implementada.	https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/f/r/sites/021100/Documentos%20compartidos/CONTRATO%20IN%20TERADMINISTRATIVO%20N%C2%BA%208560392%20ETB/2026-ER-09156%20ALCANCE%20INFORME/SDS-Contact%20Center%20Urgencias%20M%C3%A9dicas/Productos/Producto%2012?csf=1&web=1&e=Mw27nt

PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP (ETB S.A. ESP)):

Se deja constancia que (el/la) (contratista, **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP (ETB S.A. ESP)**, ha recibido a la fecha de expedición del presente informe la suma de **OCHO MIL OCHOCIENTOS VEINTE MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN MIL SESENTA Y CUATRO PESOS MC/TE** por concepto de la ejecución del presente contrato.

No. de Pago	valor pagado	Observaciones,
Primer pago	\$ 8.820.441.064	Con la orden de pago No 855285 de fecha 17/02/2026
Total a la fecha	\$ 8.820.441.064	

CERTIFICACIÓN PAGO DE APORTES

Con base en las Planillas integradas de Autoliquidación de Aportes ____ Certificación del Revisor Fiscal _X_ Representante Legal ____ presentadas por el CONTRATISTA Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP (ETB S.A. ESP), para el trámite de pago (s) durante la ejecución, se verifica la correcta relación entre las sumas cotizadas y el monto

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME CONTRACTUAL PARCIAL DEL SUPERVISOR DE AVANCE Y EJECUCIÓN			
	Código:	SDS-CON-FT-071	Versión:	

Elaboró: Carlos Andrés Montaña Buitrago / Revisó: Héctor Fabio González Castellanos / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez

pagado, por lo que dio cumplimiento a sus obligaciones con los Sistemas de Seguridad Social Integral, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 828 de 2003, 1150 de 2007, 1562 de 2012 y 1753 de 2015, Decretos 1703 de 2002, Decreto 510 de 2003, cuando correspondan, y demás normas que las reglamenten o complementen.

RIESGOS DEL CONTRATO: En la siguiente tabla se registra e informa el estado de los riesgos de ejecución, reportados en la matriz de riesgos de los estudios previos al corte de este informe:

Nº	Descripción del Riesgo	¿Se materializó el riesgo? (Marque con una X)		Observaciones (Describa la(s) causa(s) por las cuales se materializó el riesgo)
		SI	NO	
1	No disponibilidad de la plataforma tecnológica Omnicanal		X	
2	Insuficiencia de personal		X	
3	Pérdida de registros históricos de las transacciones		X	
4	Incumplimiento de cláusulas contractuales		X	
5	Sobrecosto muy alto por aumento de transacciones sobre el límite superior proyectado.		X	
6	Retraso en pagos por la no entrega de mínimos requeridos por parte del operador BPO		X	
7	Baja satisfacción del usuario		X	
8	Riesgo reputacional derivado del mal desempeño del proveedor		X	
9	Que los precios aumenten en el mercado y dificulte la prestación del servicio		X	
11	No interoperabilidad de los sistemas de información		X	
12	El proveedor no cuente con una herramienta de software de triage validado		X	
13	Incompatibilidad semántica en los datos intercambiados, ocasionando interpretaciones erróneas o pérdida de información relevante.		X	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME CONTRACTUAL PARCIAL DEL SUPERVISOR DE AVANCE Y EJECUCIÓN			
	Código:	SDS-CON-FT-071	Versión:	

Elaboró: Carlos Andrés Montaña Buitrago / Revisó: Héctor Fabio González Castellanos / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez

15	Riesgo de ataques, fuga de datos o fallas en la protección de información sensible en canales digitales.		X	
16	Alta demanda de servicios de salud mental que exceda la capacidad instalada.		X	
17	Riesgo de baja percepción de efectividad del servicio por parte de la ciudadanía.		X	

❖ El presente informe da cumplimiento a lo citado en la ISO 9001:2015, en relación con el numeral 8.4.

Para constancia se firma a los 25 días del mes de febrero de 2025


 Gloria Eugenia García Pinillos
 Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud
 Secretaría Distrital de Salud

GLORIA EUGENIA GARCÍA PINILLOS
Directora de Urgencias y Emergencias – Director Técnico Código 9 Grado 07

Jose Vicente

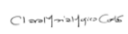
 Guzman
 Gomez

JOSÉ VIVENTE GUZMÁN GÓMEZ
Subdirector Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (E)

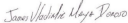
Elaboró: Diana Torres - profesional-CRUE. 
Adriana Bermeo - contratista-DUES. 

Heiner Garzón - contratista-DUES. 

Camila Echeverry - contratista-DUES. 

Clara Mojica - contratista-DUES. 
Elvira Mercado - contratista-DUES. 
Gloria Sacristán – Profesional universitario – DUES. 

Paola Rincón- contratista-DUES. 

John Sosa- contratista-TIC. 
James Maya- contratista-DUES. 

Miguel Gómez- contratista-DUES. 
Cesar Granados- contratista-DUES. 
Jaime Vásquez- contratista-DUES. 