



## 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 V9

FECHA:	20/05/2026	INFORME PARCIAL:	X	INFORME FINAL:						
<b>1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO</b>										
No. DE CONTRATO:	5946-2025	CONTRATISTA:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC		CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT:	800.211.401-8				
No. DE CONVENIO AL CUAL PERTENECE EL CONTRATO: (Número y Vigencia)	N/A	FECHA INICIO DE EJECUCION CONVENIO:		FECHA DE TERMINACION FINAL DEL CONVENIO:						
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:	79694477				
	ASESOR COMERCIAL:				TELÉFONO:					
	DIRECCIÓN:	CALLE 40 N° 24-01 Etapa 5 B Casa 40 Bello Horizonte - Girardot Avenida carrera 7 No. 127-48 Oficina 1010 - Bogotá - Colombia			CELULAR:	3139860189				
	E-MAIL:	correspondencia@auditorsa.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:	79794940				
	CARGO / PERFIL DEL SUPERVISOR:	JEFE OFICINA PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO CIUDADANO			ÁREA O DEPENDENCIA:	OFICINA PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO				
	DIRECCIÓN:	Calle 64 C Sur N° 27 - 32			TELÉFONO FIJO:	7300000 ext 41917				
	CORREO ELECTRÓNICO:	jefe.participacionsocial@subredsur.gov.co			CELULAR:	3015480442				
	NOMBRE DEL APOYO A LA SUPERVISION	ANA CAROLINA GONZALEZ GIL			CÉDULA DE CIUDADANÍA:	35893830				
	CARGO/PERFIL	PROFESIONAL ESPECIALIZADO - APOYO ADMINISTRATIVO			ÁREA O DEPENDENCIA:	OFICINA PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO				
	CORREO ELECTRÓNICO:	supervisioncentcenter@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					
DESCRIPCIÓN 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°:	21553			FECHA DE REGISTRO PRESUPUESTAL:	18/07/2025					
<b>2. INFORMACIÓN DE ADICIONES REALIZADAS AL CONTRATO</b>										
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	FECHA DE APROBACION DE POLIZA		
1	\$300.401.958,00	28/11/2025	2055	27/11/2025	34226	28/11/2025	4212020200813	9/12/2025		
2	\$62.152.129,00	23/12/2025	2175	19/12/2025	37817	23/12/2025	4212020200813	23/01/2026		
3	\$569.727.851,00	2/01/2026	2	2/01/2026	5	2/01/2026	4212020200813	23/01/2026		
4	\$310.760.646,00	18/02/2026	389	17/02/2026	17071	18/02/2026	4212020200813	20/02/2026		
5	\$310.760.646,00	30/03/2026	590	24/03/2026	19281	30/03/2026	4212020200813	10/04/2026		
6	\$207.173.764,00	28/04/2026	870	20/04/2026	25833	28/04/2026	4212020200813	11/05/2026		
<b>3. INFORMACIÓN DE PRORROGAS o SUSPENSIONES REALIZADAS AL CONTRATO</b>										
N°	PRORROGA / SUSPENSION	PLAZO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	FECHA DE APROBACION DE POLIZA				
1	PRORROGA	29 DIAS	28/11/2025	1/12/2025	29/12/2025	9/12/2025				
2	PRORROGA	6 DIAS	23/12/2025	30/12/2025	5/01/2026	23/01/2026				
3	PRORROGA	53 DIAS	2/01/2026	6/01/2026	28/02/2026	23/01/2026				
4	PRORROGA	31 DIAS	18/02/2026	1/03/2026	31/03/2026	20/02/2026				
5	PRORROGA	30 DIAS	30/03/2026	1/04/2026	30/04/2026	10/04/2026				
6	PRORROGA	20 DIAS	28/04/2026	1/05/2026	20/05/2026	11/05/2026				
<b>4. OTRAS NOVEDADES CONTRACTUALES</b>										
N°	OTRO SI No (Aclaratorio, Inclusion, Exclusion)	CONSIDERACION DEL OTRO SI			FECHA DE SUSCRIPCION DEL OTRO SI	FECHA DE APROBACION DE POLIZA				
1	Aclaratorio	CLAUSULA SEGUNDA – ESPECIFICACIONES TECNICAS O DESCRIPCIÓN DE BIEN Y/O SERVICIO – CARACTERISTICAS CONTACT CENTER – LITERAL S: El servicio del Contact Center deberá disponer del siguiente personal: • Cincuenta y tres (53) agentes para la operación del proceso de agendamiento y la implementación de puntos satélites con un mínimo de quince (15) agentes en las unidades de acuerdo a la demanda de las necesidades de utilización de los servicios			2/01/2026	28/02/2026				
<b>5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO incluidas las facturas a certificar</b>										
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	VALOR FACTURA CORRESPONDE A CONTRATO Y/O ADICIÓN No	VALOR FACTURA DERIVADO DE CONVENIO	SALDO DEL CONTRATO	N° COMPROBANTE DE EGRESO	FECHA COMPROBANTE DE EGRESO	VALOR CANCELADO

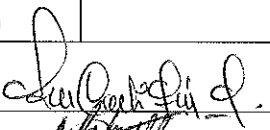
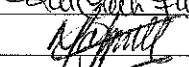
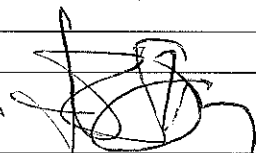
1	17/09/2025	OSFE - 1014264	N/A	\$	310.760.646,00	CONTRATO	\$2.693.256.931,00	686011	20/01/2026	\$	310.760.646,00
2	14/10/2025	OSFE- 1014360	N/A	\$	310.760.646,00	CONTRATO	\$2.362.498.286,00	673893	16/02/2026	\$	310.760.646,00
3	13/11/2025	OSFE- 1014484	N/A	\$	310.760.646,00	CONTRATO	\$2.071.737.639,00	680099	25/03/2026	\$	310.760.646,00
4	12/12/2025	OSFE- 1014694	N/A	\$	310.760.646,00	CONTRATO	\$1.760.976.993,00	684831	15/04/2026	\$	310.760.646,00
5	12/12/2025	NC - 4001922	N/A	-\$	1,00	CONTRATO	\$1.760.976.992,00	685773	24/04/2026	\$	310.760.646,00
6	9/01/2026	OSFE- 1014730	N/A	\$	310.760.646,00	ADICION 1	\$1.450.216.346,00				
7	12/02/2026	OSFE- 1014824	N/A	\$	310.760.646,00	ADICION 2 Y 3	\$1.139.455.700,00				
8	11/03/2026	OSFE- 1014916	N/A	\$	310.760.646,00	ADICION 2 Y 3	\$828.695.054,00				
9	13/04/2026	OSFE- 1015045	N/A	\$	310.760.646,00	ADICION 4	\$517.934.408,00				
10	19/05/2026	OSFE - 1015196	N/A	\$	310.760.646,00	ADICION 5	\$207.173.762,00				
<b>TOTAL EJECUTADO</b>				\$	<b>2.785.846.813,00</b>						<b>\$1.553.803.230,00</b>

**6. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL**

<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO:</b>	\$ 1.243.042.583,00	<b>VALOR PAGADO:</b>	\$1.553.803.230,00
<b>VALOR DE ADICIONES DEL CONTRATO:</b>	\$ 1.760.976.994,00	<b>SALDO POR PAGAR :</b>	\$1.243.042.583,00
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO :</b>	\$ 3.004.019.577,00	<b>SALDO A REINTEGRAR</b>	

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

No.	OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO SI/NO	EMITE SU CONCEPTO EN EL CASO DE PRESENTAR ALGUNA DIFICULTAD	SOPORTE DE VERIFICACIÓN VS UBIGACIÓN
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 abril 2026 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 abril 2026 Link: Informe SMS Sub Red Sur E.S.E - Power BI
3	Implementar campañas de salud, 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 abril 2026
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 abril 2026 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 abril 2026 Link: Funcionamiento Proceso de Backup_Checklist_Diario_3_Marzo.pdf
6	Entregar a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., 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		Se cuenta con la información del Backup para el mes de febrero y marzo 2026_ entregado el 13 de mayo de 2026 por Outsourcing SAS BIC
7	Garantizar la conectividad con las diferentes plataformas informáticas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, a través de canales dedicados hacia los servidores del sistema información, teniendo en cuenta que son sistemas multisede.	SI		Informe de factura contact center abril 2026 Link: Disponibilidad Elementos Críticos Infraestructura-Sub Red Sur-Marzo-2026.xlsx
8	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 abril 2026
9	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 especificada contratación de cada Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB).	SI		Informe de factura contact center abril 2026
10	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	SI		Informe de factura contact center abril 2026
11	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 abril 2026
12	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 abril 2026
13	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 abril 2026
14	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 abril 2026
15	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 marzo 2026 se cuenta con Correo electrónico con el envío de la información a jefe.participacionsocial@subredsur.gov.co supervisioncontactcenter@subredsur.gov.co el cual se remitió a la supervisión en el
16	El servicio deberá tener la capacidad de soportar todas las transacciones por medio de los canales establecidos, para ello, deberán contar con una planeación de los requerimientos de gentes para el servicio	SI		Informe de factura contact center abril 2026 Malla de turnos semanal agentes, enviado a correo supervisioncontactcenter@subredsur.gov.co
17	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 abril 2026 soportes nomina
18	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	SI		Informe de factura contact center abril 2026 soportes nomina
19	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	SI		Informe de factura contact center abril 2026 soportes nomina

20	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 abril 2026		
21	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		Informe de factura contact center abril 2026 Link: CARPETADEFORMACIONABRIL2026		
22	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 abril 2026		
23	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 hará 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 abril 2026 Póliza de seguro- Contrato subred Sur_plataforma SECOP II		
24	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.	SI		Informe de factura contact center abril 2026		
25	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 abril 2026		
26	Presentar el cronograma de implementación del servicio y proyecciones de servicio a partir de la firma del acta de inicio del contrato.	SI		Informe de factura contact center abril 2026 información reportada a la supervisión en el mes de agosto de 2025 a través de correo electrónico jefe.participacionsocial@subredsur.gov.co		
OBSERVACIONES:			PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	93%		
<b>8. INFORMACIÓN SOPORTES DE EJECUCIÓN Y DOCUMENTOS ADJUNTOS</b>						
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):	1	FECHA: 12/05/2026	
FIRMA DEL SUPERVISOR:	MARIO JAIR GARZON JARA		TOTAL FOLIOS:		FECHA:	
NOMBRE COMPLETO DE QUIEN RECIBE EL INFORME:	JUZ DARY MORA	CARGO/PERFIL:	Aux Admon	FIRMA		FECHA: 20 MAY 2026

## INFORME DETALLADO DE FACTURA No.8

CORRESPONDIENTE AL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/04/2026 AL 30/04/2026

## INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

No. Contrato o Convenio y año de suscripción: *CONTRATO 554c DEL 202c*  
 Objeto: Contratar el servicio de Contact Center para la línea de agendamiento SUBRED SUR  
 Fecha Inicio: 01/08/2026  
 Fecha Terminación: 20/05/2026  
 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: Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano - Supervisor del contrato

**CLÁUSULA SEGUNDA - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS O DESCRIPCIÓN DE BIEN Y/O SERVICIO: CARACTERÍSTICAS 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 para 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.

**SECUMPLE**

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	DATOS DE CONTACTO
TELEFONO	601-4434868
CHAT	WWW.SUBREDSUR.GOV.CO
WHATSAPP	3245981500
CORREO	CITAS@SUBREDSUR.GOV.CO
OUTBOUN-CITA EN TRAMITE TRONCALES ESTABLECIDA	601 - 4434868 100 TRONCALES - <a href="#">Backup servicios BPO</a>
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 Externa 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.

**SECUMPLE**

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 margen 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 Abril de 2026, el nivel de satisfacción del usuario presento el siguiente comportamiento:

- ✓ Calificación de la atención recibida en abril por el agente 4.44 de 5
- ✓ Calificación del servicio en general para el mes de abril del Call center 4.09 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.

LINK: [SUBRED CERTIFICADO ABRIL.pdf](#)

- f. El servicio de Contact Center debe disponer de una herramienta de gestión telefónica que permita identificar: El número único de llamada, fecha y hora de la llamada, Menú seleccionado. duración de la llamada. El agente que atiende la llamada 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 \* Información 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 citas 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 reprogramación de citas, gestión de cita 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  
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.

#### SECUMPLE

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 transmitir campañas de audio, contacto proactivo con el usuario, los cuales se transmiten acorde a las solicitudes recibidas por parte de la supervisión.

Es importante destacar que, durante el mes de abril de parte del contact center, la herramienta permaneció completamente funcional y contribuyó de manera efectiva a la asignación de usuarios. El desempeño de la solución depende en un 100% de la disponibilidad de agenda en los diferentes servicios, con el fin de permitir que los usuarios autogestionen sus citas o que, según los parámetros definidos por la Subred, puedan acceder a esta opción de autogestión. Para el mes de abril de 2026, la herramienta continúa en proceso de monitoreo, orientados al afinamiento y optimización de su funcionamiento.

- i. El servicio de Contact Center debe contar con un servicio de hold virtual de recepción de llamadas, en donde se almacene los datos básicos (nombre, teléfono móvil, teléfono fijo, e-mail, entre otros) del ciudadano, para devolver la llamada en un tiempo determinado. El hold virtual deberá 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.

#### SECUMPLE

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 que 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.

- k. El servicio de Contact Center deberá entregar las grabaciones a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., de forma bimensual, en formato MP3, WAV 2 WMA, para las campañas de Entrada y de Salida, con el fin de que sirva 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 E.S.E., no debe ser superior a doce (12) horas.

#### NO APLICA

Para el mes de abril no se realiza entrega de grabaciones teniendo en cuenta que el contrato finalizaba el 30 de abril, sin embargo, con la prórroga generada la entrega de las grabaciones se hará para el mes de mayo del 2026, antes del 15 del mes en mención.

- 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 la interacción con el usuario en el canal telefónico

#### SE CUMPLE

El servicio de Contact Center cuenta con el aplicativo ANYDESK/TEAM, el cual brinda la posibilidad de grabación de pantallas en los computadores asignados a la cuenta, permitiendo a los líderes de calidad o el personal staff a través de conexión por TEAM puedan ingresar y grabar la pantalla, así como revisar la gestión que realizan los agentes en tiempo real para el canal inbound. Este sistema está disponible y garantiza el soporte visual necesario para el seguimiento, auditoría y mejora continua del servicio.



Fuente: Aplicativo 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.

#### SECUMPLE

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: [Certificado Grabaciones SUBRED SUR abril 2026.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.

#### SECUMPLE

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.

#### SECUMPLE

El servicio de Contact Center cuenta con un sistema automático de recordación de citas, aplicativo Ipcom, 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 Sub Red Sur E.S.E - Power BI](#)

- 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.

#### SECUMPLE

Durante el mes de abril de 2026, 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 30 de abril del 2026, fue un total de 84.779 remitentes, con un total de 169.549 mensajes.
- En cumplimiento de lo anterior, el detalle de los mensajes de texto (SMS) enviados como pedagógicos enviados entre el 01 y el 30 de abril del 2026, fue un total de 69.968 remitentes, con un total de 139.936 mensajes.

El mensaje pedagógico avalado y utilizado es 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.

- En cumplimiento de lo anterior, el detalle de los mensajes de texto (SMS) enviados como campañas entre el 01 y el 30 de abril del 2026, fue un total de 11.986 remitentes, con un total de 23.972 mensajes. La campaña se ejecutó En el marco del plan de mejoramiento definido para la EPS Sanitas ID 2794, Esta actividad tiene como objetivo fortalecer la comunicación con los usuarios y promover el uso de los canales de autogestión disponibles, facilitando así el acceso oportuno a los servicios.

El Mensaje enviado a los usuarios fue: "Nombre Usuario como usuario de sanitas en la Subred Sur puedes realizar consultas cancelación o asignación de Citas de forma rápida y segura a través de nuestro IVR de autogestión llamando al 6014434868 reduce tiempos de espera y agiliza tus solicitudes Has uso de nuestro canal".

- 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.

#### SECUMPLE

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 cada persona, para los agentes, directores, líderes 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.

## SECUMPLE

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.

5. El servicio de Contact Center deberá disponer del siguiente personal: Sesenta y cinco (65) agentes para la 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
CENTRO 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

## SECUMPLE

En cumplimiento de lo establecido, hasta el 5 de enero se contó con un equipo conformado por 65 agentes. A partir del 6 de enero de 2026, y de acuerdo con los lineamientos definidos por la Subred, la operación pasó a contar con un total de 53 agentes activos para el proceso de agendamiento, incluyendo la implementación de puntos satélite con un mínimo de 15 agentes, ajustados según la demanda del servicio (de los cuales 3 realizan gestión Inbound desde casa). Adicionalmente, desde el 6 de enero, y por definición de la dirección del proyecto, se dispone de 2 agentes de respaldo (backup) destinados a cubrir eventualidades tales como licencias, calamidades o incapacidades. En los periodos en los que no se requiere su uso para estas novedades, dichos agentes permanecen asignados a la cuenta en gestión continua, brindando apoyo a los diferentes canales de atención. Cabe resaltar que estos agentes de respaldo son asumidos directamente por el proveedor outsourcing.

CANAL ESTABLECIDO	NUMERO DE AGENTES	HORARIO ESTABLECIDO				
		6AM - 2:50PM	6:30AM - 3:10PM	7:00AM - 4:40PM	11AM - 7PM	SABADO
TELEFONICO	21 + 2 BACKUP	13 AGENTES	2 AGENTES	3 AGENTES	5 AGENTES	5 AGENTES
WHATSAPP	7	2 AGENTES	NA	2 AGENTES	3 AGENTES	3 AGENTES
CHAT	6	2 AGENTES	NA	1 AGENTES	3 AGENTES	3 AGENTES
CORREO	2	1 AGENTES	NA	1 AGENTES	NA	1 AGENTE
MESA DE AYUDA	2	1 AGENTES	NA	1 AGENTES	NA	1 AGENTE
SATELITES	15	12 AGENTES	NA	3 AGENTES	NA	NA
<b>TOTAL</b>	<b>53 + 2 BACKUP</b>	<b>31 AGENTES</b>	<b>2 AGENTES</b>	<b>11 AGENTES</b>	<b>11 AGENTES</b>	<b>13 AGENTES</b>

Esta distribución está sujeta a las necesidades o variaciones que se requieran por ello y para conocimiento de la supervisión, todas las semanas (viernes y/o sábado) se genera envío de la distribución de los agentes en cada uno de los canales establecidos, definiendo break, horarios y días de capacitación, ubicación, canal asignado.

SEMANA DEL 27 DE ABRIL AL 2 DE MAYO DEL 2026														
23 AGENTES - CANAL INBOUND														
Código	Apellidos Y Nombres	Cargo	Sede	Canal	Lugar	Lunes, 27 de abril de 2026				Martes, 28 de abril de 2026				
						B1	B2	AI	FORMACIÓN	B1	B2	AI	AI	
1022930003	CANTE HERRERA NINI JOHANNA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00	00:00 - 00:00	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00
1023963822	RUEDA CUIAVANTE ANDRES FELIPE	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00	00:00 - 00:00	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00
1030625347	HERNANDEZ ARAQUE KAROL GISELL	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00	00:00 - 00:00	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00
1013105306	TORRES FAJARDO MELANY JOHANA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:50	10:30 - 11:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	06:00 - 14:50	10:30 - 11:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1019763187	MORALES VARGAS LUISA FERNANDA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	06:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1233895610	CAPERIA GONZALEZ YEIMI PAOLA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	06:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1001090500	GARCIA CACERES IVAN ANDRES	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	06:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
530932097	SANABRIA RINCON JOHANNA ANDREA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	06:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1000790563	SUSA OCHOA YERIS KATHERINE	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	06:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
52500223	GONZALEZ CONTRIN DIANA YAMILÉ	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	06:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
80795494	GUTIERREZ PINZON WALTER	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	06:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1010191737	HURTADO SALAMANCA LADY TATIANA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00	00:00 - 00:00	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00
65586554	GUTIERREZ GLORIA ESPERANZA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	06:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	06:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1016085864	GUTIERREZ CABALLERO JULLI TATIANA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	06:00 - 14:50	9:00 - 09:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	06:00 - 14:50	9:00 - 09:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1192751945	CARDOSO PINARETE JESSICA DAYANA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	06:30 - 15:20	9:00 - 09:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	06:30 - 15:20	9:00 - 09:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
39581518	GARCIA VELASQUEZ DEISY	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	06:30 - 15:20	9:00 - 09:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	06:30 - 15:20	9:00 - 09:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1012392900	ALVAREZ GUTIERREZ LUZ DARY	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00	00:00 - 00:00	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00
52821090	HERRERA CONTRERAS ANDREA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	11:00 - 19:00	14:20 - 14:40	16:20 - 16:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	11:30 - 19:00	14:20 - 14:40	16:20 - 16:30	00:00 - 00:00
52752767	GONZALEZ SUSATAMA MONICA JOHANNA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	11:00 - 19:00	14:20 - 14:40	16:20 - 16:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	11:30 - 19:00	14:20 - 14:40	16:20 - 16:30	00:00 - 00:00
1000212818	GARCIA LICETH NATALIA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	11:00 - 19:00	14:20 - 14:40	16:20 - 16:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	11:30 - 19:00	14:20 - 14:40	16:20 - 16:30	00:00 - 00:00
1063483461	PONTÓN LEIMIS	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	11:00 - 19:00	14:20 - 14:40	16:30 - 16:40	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	11:30 - 19:00	14:20 - 14:40	16:30 - 16:40	00:00 - 00:00
53044958	VELASQUEZ CRUZ LEIBY YAMILÉ	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	11:00 - 19:00	14:20 - 14:40	16:30 - 16:40	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	11:30 - 19:00	14:20 - 14:40	16:30 - 16:40	00:00 - 00:00
1006943733	MOSQUERA NEMOCÓN MARYORY	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	11:00 - 19:00	14:20 - 14:40	16:40 - 16:50	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	11:30 - 19:00	14:20 - 14:40	16:40 - 16:50	00:00 - 00:00

Fuente: Correo Outlook - Outsourcing SAS BI

Link certificado del Revisor Fiscal: [CERTIFICACION OUTSOURCINGS.A.ABRIL MAYO](#)

Link certificado Nomina: [NOMINA SUBRED SUR ABRIL 2026.pdf](#)

Link certificado Seguridad Social: [SEGSOCIAL SUBREDSUR ABRIL 2026.pdf](#)

Carpeta: [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.

**SECUMPLE**

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.

<span>SOS_SubredSur_Chat</span> <span>SOS_SubredSur_WhatsApp</span> <span>SOS_SubredSur_Agente_WhatsApp</span>						
Id	Campaña	Skill	Conversaciones Iniciadas	Conversaciones Gestionadas	Conversaciones Finalizadas	Conversaciones en cola
2013	SOS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	248	247	248	0
2015	SOS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	1215	467	1215	0

Fuente: Aplicativo OCM-canales virtuales

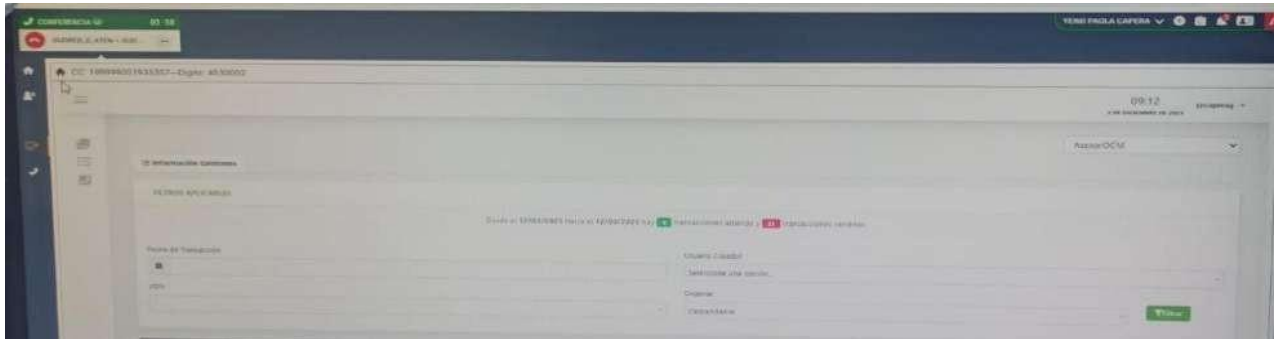
Ejecución de reporte de tiempo: 07:31 p. m. 30/04/2026 Hora de inicio del reporte de datos: 17:00 a. m. 30/04/2026

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
SUDRE Guardado en Este PC	3000	2119	5	1280	594	8	1:12:10	:34:32	07:26	28.03	68.30
SUDRED_S_VIRT	3001	240	0	42	198	0	:00:00	:33:12	06:46	82.50	17.50

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

fuente: Aplicativo CMS–canal Telefónico



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.

**SECUMPLE**

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

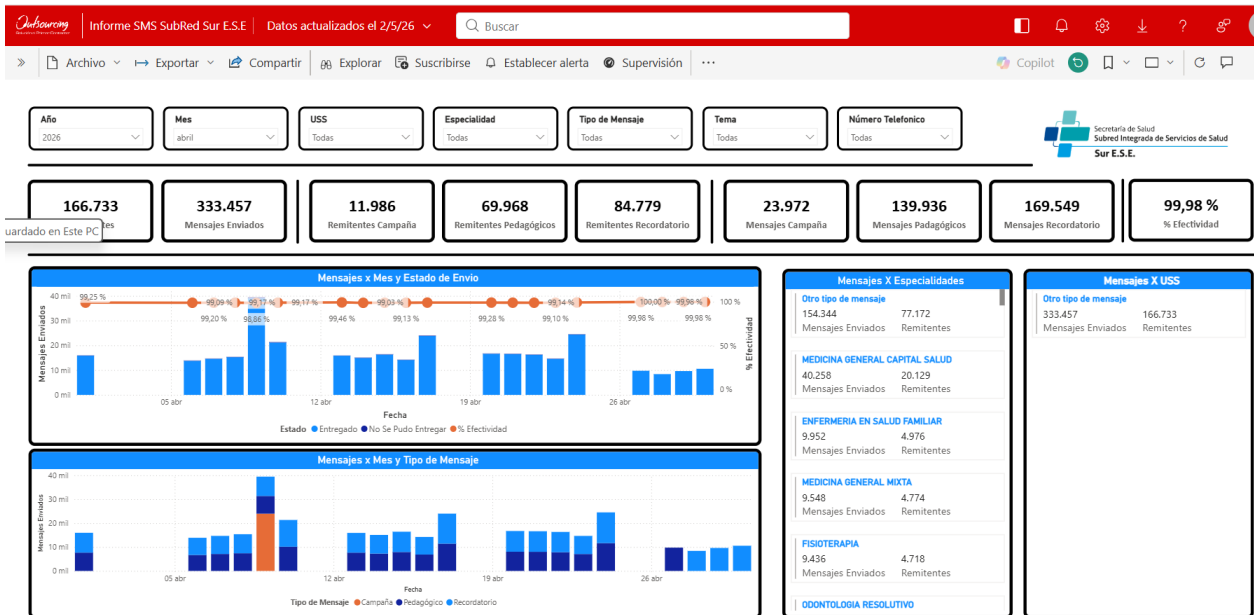


Fuente: Aplicativo Avaya- Canal telefónico-Outbound

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 Técnicas – 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 abril, se enviaron 333.457 mensajes en total entre recordatorio, pedagógico y campañas. Se recalca el desarrollo del área de minería en la generación del tablero BI para este servicio.

Link: [Informe SMS SubRed Sur E.S.E - Power BI](#)



Fuente: Correo electrónico– Aplicativo PowerBI SMS- Outsourcing SASBIC

Desde Contact Center, para el mes de abril de 2026, se realizaron el envío de 169.549 SMS recordación de citas a 84.779 usuarios.

Por otra parte, desde Contact Center, para el mes de abril de 2026, realizó el envío de 139.936 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.

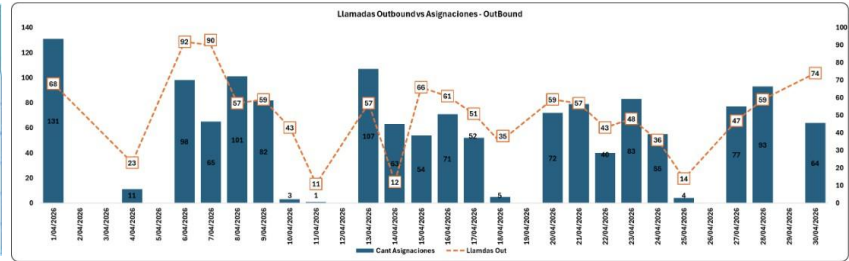
Durante el mes de abril de 2026, en el marco del plan de mejoramiento definido para la EPS Sanitas ID 2794, se enviaron 23.972 mensajes en la modalidad de SMS campañas.

- 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.

SECUMPLE

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

DETALLE LLAMADAS OUTBOUND 1 al 30 ABRIL OUTBOUND	
TOTAL LLAMADAS	3.831
LLAMADAS EFECTIVAS	1.162
LLAMADAS NO EFECTIVAS	2.669
CITAS ASIGNADAS	1.411
%EFECTIVIDAD	82,4%
TMO	0:05:23

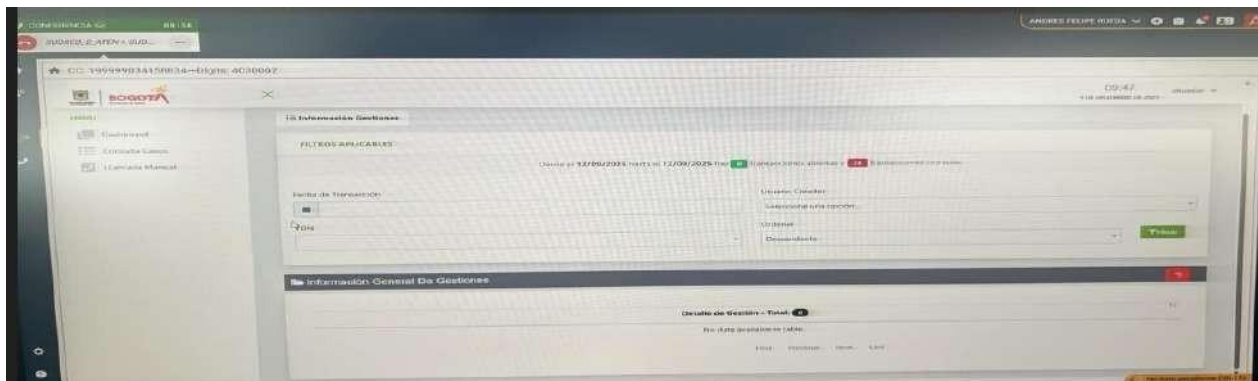


Fuente: Correo electrónico– Aplicativo Avaya CMS-Outsourcing SAS BIC

- 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.

SECUMPLE

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 SASBIC

- 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.

SECUMPLE

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 Diario 29 de abril.pdf](#)

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

#### NO APLICA

Para el mes de abril, no se genera entrega de grabaciones teniendo en cuenta la terminación de contrato, sin embargo, ante La Prorroga generada al 20 de mayo del 2026, se realizará entrega de las grabaciones de los meses de febrero y marzo antes Del 15 de mayo.

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

#### SECUMPLE

El servicio de Contact Center cuenta con conexiones asignadas exclusivamente a la cuenta, las 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: [SoporteVPN](#)

- 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.

#### SECUMPLE

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–Outsourcing SASBIC

- 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).

#### SECUMPLE

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 lo lineamientos establecidos. La Guía se puede visualizar a través del portal Creemos – Guía de asignación

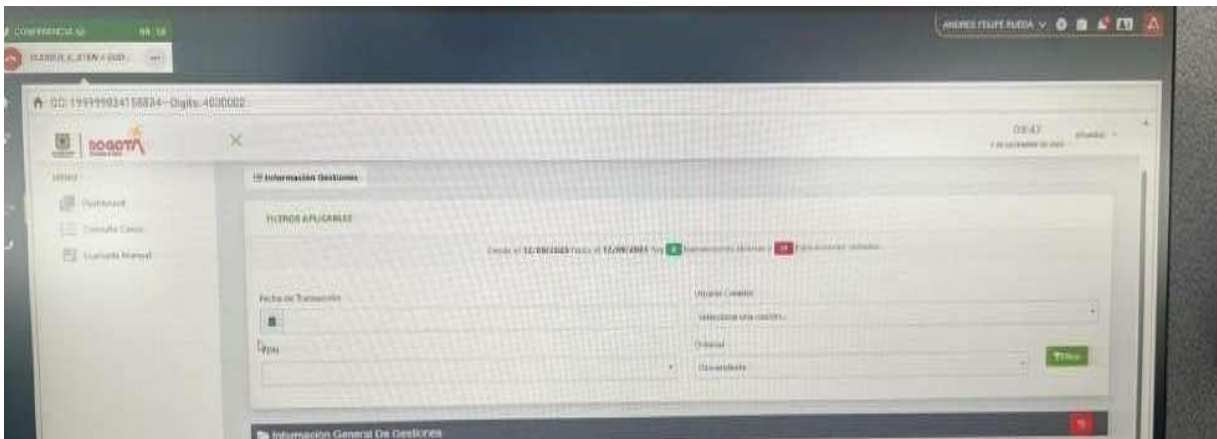


Fuente: Plataforma Crecemos- Outsourcing SAS BIC

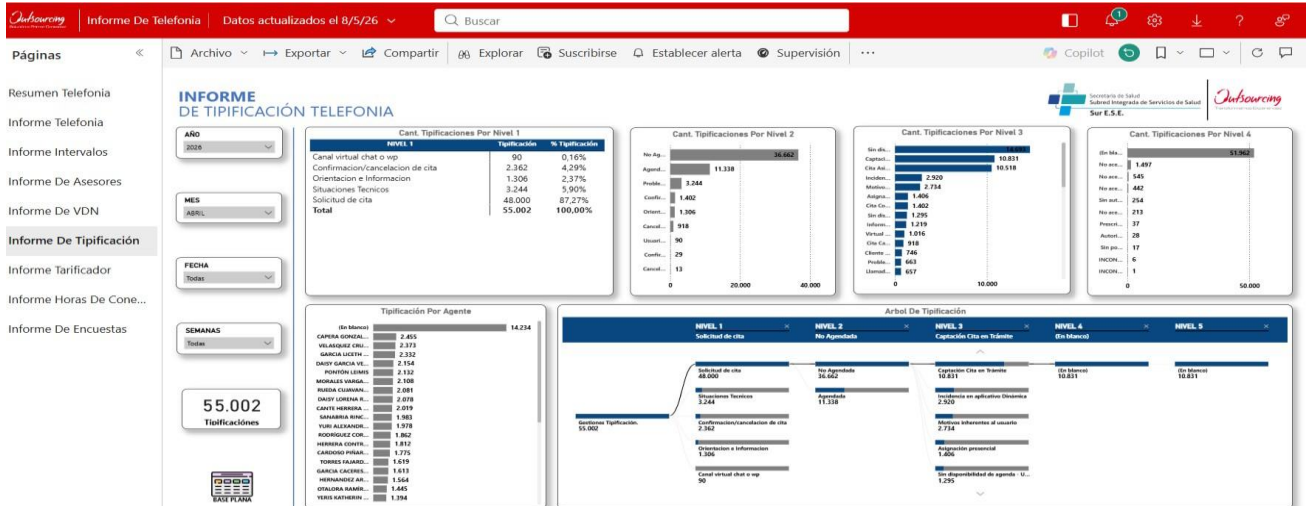
- Garantizar que se atiendan y se tipifiquen las gestiones realizadas en el 100% de las interacciones recibidas, se debe garantizar usuarios de gestión individual. El software para la base de datos de tipificación de llamadas deberá ser suministrado por el contratista.

### SECUMPLE

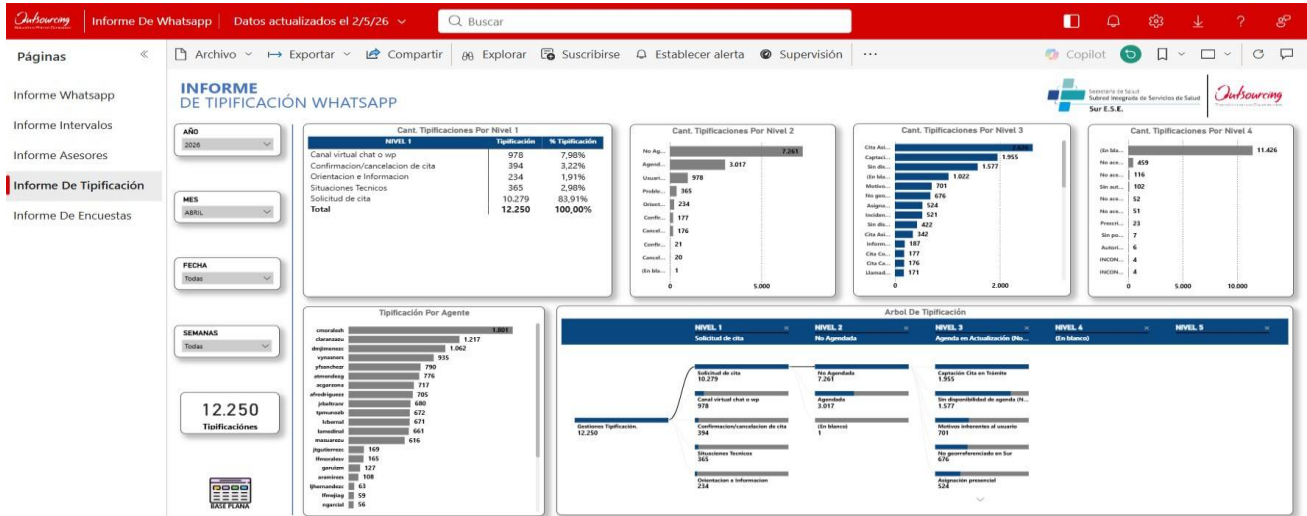
El servicio de Contact Center garantiza que el 100% de las interacciones recibidas son atendidas y debidamente tipificadas, contando con su respectivo registro individual por usuario. La información generada se encuentra disponible en los tableros de Power BI asignados a la cuenta, lo que permite una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



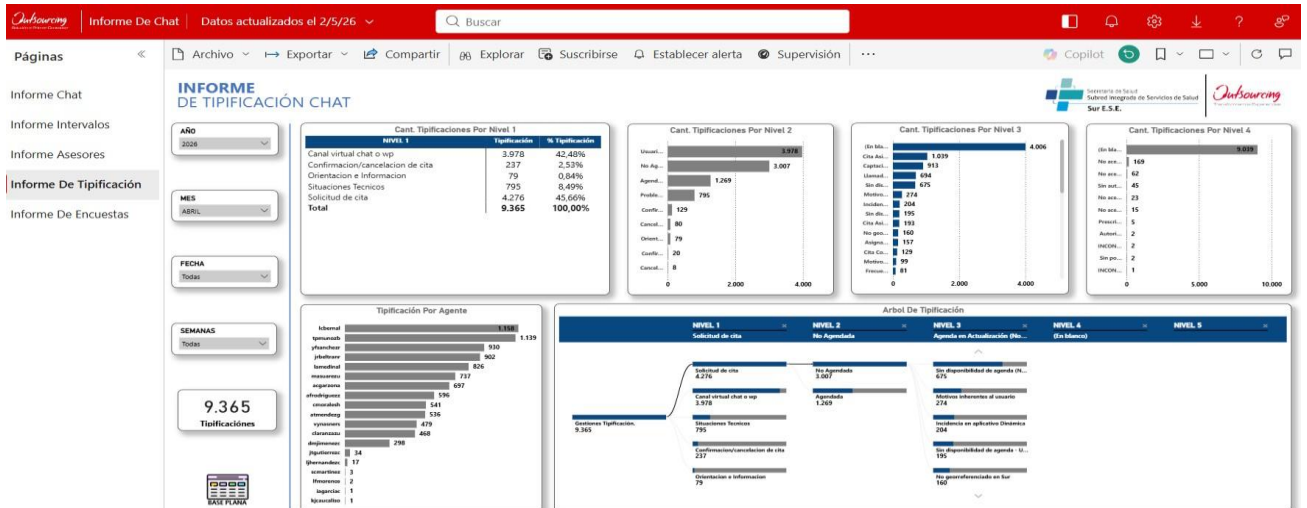
Fuente: Plataforma Crecemos- Outsourcing SAS BIC



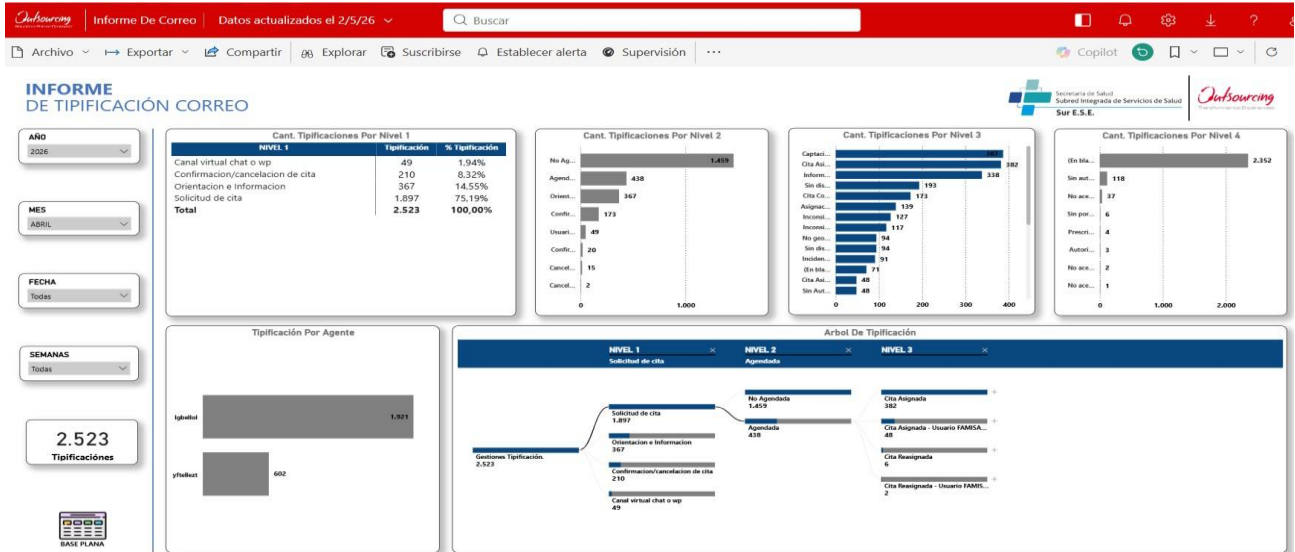
Fuente: Tablero BI- Telefónico - Tipificación - Outsourcing SAS BIC



Fuente: Tablero BI- WhatsApp-tipificación-OutsourcingSAS BIC



Fuente: Tablero BI- Chat - Outsourcing SAS BIC



Fuente: Tablero BI-Correo - Outsourcing SAS BIC

- 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.

### SECUMPLE

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 continua 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.

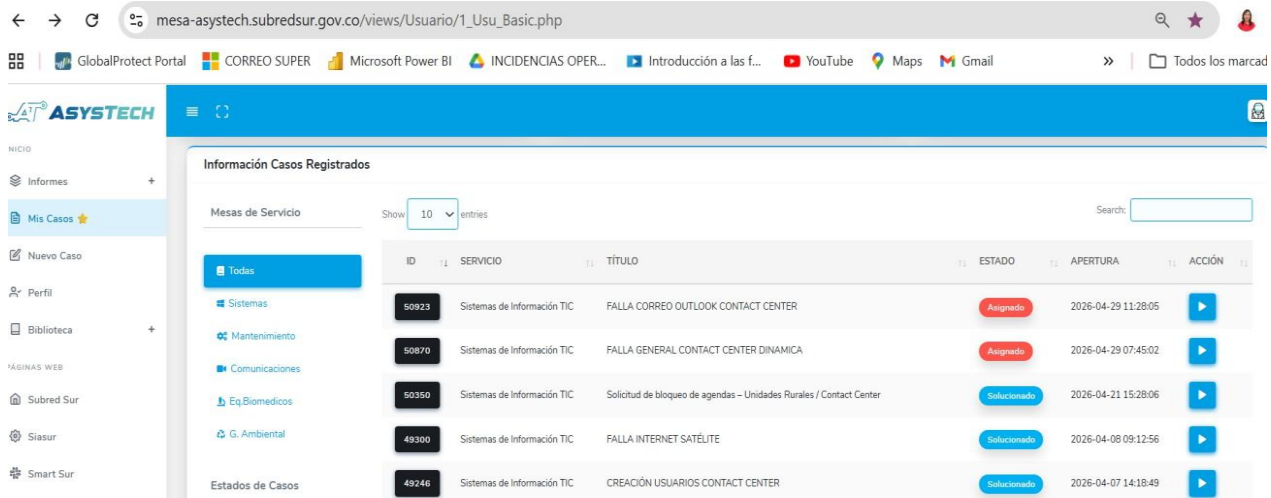
ID	Subject	Requester
542322	configuracion del IVR Subred Sur	Jacqueline Del Pilar C...
542662	NOVEDAD SALIDA DE CONGRESO JEFE DE OPERACIONES SUBRED SUR	Jacqueline Del Pilar C...
539022	REASIGNACION DE LICENCIA - SUPERVISOR - CUENTA SUBRED SUR - 1039570952 CAUCALI SOTO KELLY JOHANA	Jacqueline Del Pilar C...
537879	AJUSTE SERVICIOS AUTOGESTION Y PASO AGENTE - IVR SUBRED SUR	Jacqueline Del Pilar C...
540739	SOLICITUD PUBLICACION AUDIOS - AUDIO PICO RESPIRATORIO - SUBRED SUR	Jacqueline Del Pilar C...
540292	AJUSTE SERVICIOS AUTOGESTION Y PASO AGENTE - IVR SUBRED SUR - NUEVO AJUSTE 26 DE FEB 2026	Jacqueline Del Pilar C...
540169	INCLUSION DE SERVICIO EN FINE - PARA CAPTACION DE CITA EN TRAMITE - SUBRED SUR	Jacqueline Del Pilar C...
536285	NOVEDAD CORREO ELECTRONICO OS - SUBRED SUR	Jacqueline Del Pilar C...
538373	SOLICITUD CLAVE VPN - ANA CAROLINA GONZALEZ CC 35893830	Jacqueline Del Pilar C...
537374	SOLICITUD USUARIOS AGENTE NUEVO SUBRED SUR - 1010191737 TATIANA HUFTADO SALAMANCA	Jacqueline Del Pilar C...
534469	NUEVA PARAMETRIZACION IVR SERVICIO BASICO - DDONTOLOGIA	Jacqueline Del Pilar C...
530052	INSTALACION SOPHOS - SUBRED SUR - AGENTES EN CASA.CANAL TELEFONICO	Jacqueline Del Pilar C...
527247	CLAVE VPN	Jacqueline Del Pilar C...
537064	SOLICITUD REVISION PORTATIL - JOHANNA CAUCALI - SUPERVISOR SUBREDSUR	Jacqueline Del Pilar C...
533664	SOLICITUD 2 GUAYAS - SUBRED SUR	Jacqueline Del Pilar C...
534344	SOLICITUD RECOGER PC DE MESA PARA ENTREGAR A AGENTE SUBRED SUR	Jacqueline Del Pilar C...
535290	CREACION DE USUARIOS Y PERMISOS DE ACCESO AGENTES SUBRED	Jacqueline Del Pilar C...
532663	HABILITACION URL MENSAJES DE TEXTO - SUBRED SUR - MINERO DE DATOS	Jacqueline Del Pilar C...
534345	CREACION DE USUARIOS Y PERMISOS DE ACCESO AGENTES SUBRED	Jacqueline Del Pilar C...
534469	VOLUMEN DEL COMPUTADOR O DIADEMA FALLANDO - SUBRED SUR - PUESTO D211	Jacqueline Del Pilar C...
534271	ANA CAROLINA GONZALEZ CC 35893830 - NOVEDAD CONEXION EMS	Jacqueline Del Pilar C...

Fuente: Mesa de ayuda - Outsourcing SAS BIC

- 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.

**SECUMPLE**

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 abril de 2026, se radicaron solicitudes, las cuales se encuentran al 60% gestionadas por el área de tecnología de la Subred. Con 2 casos pendientes de respuesta.



Fuente: Mesa de Servicio Asystech–Subred Sur

- 13. 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

- 14. 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.

**SECUMPLE**

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 (15min/sem). 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—carpeta de Formación

- 15. 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.

**SECUMPLE**

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 SASBIC

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

**SECUMPLE**

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 ABRIL AL 2 DE MAYO DEL 2026															
23 AGENTES - CANAL INBOUND															
Cédula	Apellidos Y Nombres	Cargo	Sede	Canal	Lugar	Lunes, 27 de abril de 2026					FORMACIÓN	Martes, 28 de abril de 2026			
						27/04/2026	B1	B2	AI	28/04/2026		B1	B2	AI	
1022950003	CANTE HERRERA NINI JOHANNA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00	00:00 - 00:00	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00	
1023965822	RUEDA CUJAVANTE ANDRES FELIPE	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00	00:00 - 00:00	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00	
1030625347	HERNANDEZ ARAQUE KAROL GISELL	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00	00:00 - 00:00	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00	
1013105306	TORRES FAJARDO MELANY JOHANNA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	05:00 - 14:50	10:30 - 11:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	05:00 - 14:50	10:30 - 11:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	
10191763187	MORALES VARGAS LUISA FERNANDA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	05:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	05:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	
1233893610	CAPERA GONZALEZ YEIMI PAOLA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	05:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	05:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	
1001090600	GARCIA CACERES IVAN ANDRES	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	05:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	05:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	
53032097	SANABRIA RINCON JOHANNA ANDREA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	05:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	05:00 - 14:50	10:00 - 10:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	
1000790563	SUSA OCHOA YERIS KATHERINE	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	05:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	05:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	
52500223	GONZALEZ COTRIN DIANA YAMILÉ	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	05:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	05:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	
80795494	GUTIERREZ PINZON WALTER	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	05:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	05:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	
1010191737	HURTADO SALAMANCA LADY TATIANA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00	00:00 - 00:00	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00	
65586554	GUTIERREZ GLORIA ESPERANZA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	05:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	05:00 - 14:50	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	
1016085864	GUTIERREZ CABALLERO JULI TATIANA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	05:00 - 14:50	9:00 - 09:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	05:00 - 14:50	9:00 - 09:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	
1192751945	CARDOSO FINARTE JESSICA DAYANA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	06:30 - 15:20	9:00 - 09:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	06:30 - 15:20	9:00 - 09:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	
39581518	GARCIA VELASQUEZ DEIBY	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	06:30 - 15:20	9:00 - 09:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	06:30 - 15:20	9:00 - 09:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	
1012892900	ALVAREZ GUTIERREZ LUZ DARY	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00	00:00 - 00:00	07:00 - 16:50	11:00 - 11:15	15:00 - 15:15	13:00 - 14:00	
52821090	HERNERA CONTRERAS ANDREA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	11:00 - 19:00	14:20 - 14:40	16:20 - 16:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	11:30 - 19:00	14:20 - 14:40	16:20 - 16:30	00:00 - 00:00	
52752767	GONZALEZ SUSATAMA MONICA JOHANNA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	11:00 - 19:00	14:20 - 14:40	16:20 - 16:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	11:30 - 19:00	14:20 - 14:40	16:20 - 16:30	00:00 - 00:00	
1000212818	GARCIA LICETH NATALIA	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	11:00 - 19:00	14:20 - 14:40	16:20 - 16:30	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	11:30 - 19:00	14:20 - 14:40	16:20 - 16:30	00:00 - 00:00	
1063483461	PONTÓN LEIMIS	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	11:00 - 19:00	14:20 - 14:40	16:30 - 16:40	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	11:30 - 19:00	14:20 - 14:40	16:30 - 16:40	00:00 - 00:00	
53044958	VELASQUEZ CRUZ LEIBY YAMILÉ	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	11:00 - 19:00	14:20 - 14:40	16:30 - 16:40	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	11:30 - 19:00	14:20 - 14:40	16:30 - 16:40	00:00 - 00:00	
1006943733	MOSQUERA NEMOCÓN MARVORY	IAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	CASA	11:00 - 19:00	14:20 - 14:40	16:40 - 16:50	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	11:30 - 19:00	14:20 - 14:40	16:40 - 16:50	00:00 - 00:00	

Fuente: Correo electrónico– Mallade turno– Outsourcing SAS

17. Disponer de la cantidad suficiente de agentes de atención-al usuario para el agendamiento de citas médicas.

**SECUMPLE**

De acuerdo con el literal S de la Cláusula Segunda – Especificaciones Técnicas, el servicio cuenta con el personal establecido (65 agentes) Y a partir del 6 de enero del 2026, de acuerdo con correo recibido y aprobado por la Gerencia de Outsourcing se ajusta el equipo a 53 agentes, manteniendo el número de satélites, en los puntos definidos, así como los demás canales de atención, excepto el canal telefónico donde se reduce a 21 agentes en gestión. 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 (2) 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 en los canales.

18. El contratista pondrá 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.

**SECUMPLE**

En cumplimiento de la cláusula, 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 los seguimientos y listados de asistencia generadas por la supervisión de manera semanal. Es importante recalcar que este personal es exclusivo para la cuenta.

19. 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.

#### SECUMPLE

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 los seguimientos y listados de asistencia generadas por la supervisión de manera semanal.

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

#### SECUMPLE

Esta condición se cumple a cabalidad, de acuerdo con compromiso contractual, información que se puede validar a través de los contratos generados por Outsourcing SAS BIC, a los colaboradores asignados a la cuenta. Esta disposición contractual asegura que el personal no realiza funciones para otras campañas o líneas, permitiendo así una atención dedicada, eficiente y alineada con los objetivos del servicio. Durante las visitas generadas por la supervisión del contrato en la sede, se puede evidenciar la presencialidad de los agentes la gestión realizada a través de los aplicativos, así mismo, a través de los aplicativos OCM Y CMS, el supervisor ha solicitado reportes diarios del estado de la conexión de los agentes en casa con su respectiva gestión en los diferentes canales. Esta información reposa en las actas de seguimiento.

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

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

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

5.3.1 No prestar servicios remunerados (laborales o no) a otra persona natural o jurídica.

5.3.2 No podrá trabajar por cuenta propia o para sí en labores que involucren el mismo objeto social de la **EMPLEADORA** o en actividades complementarias con el objeto social de la **EMPLEADORA**.

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

Fuente: Copia fiel contrato laboral– Outsourcing SASBIC



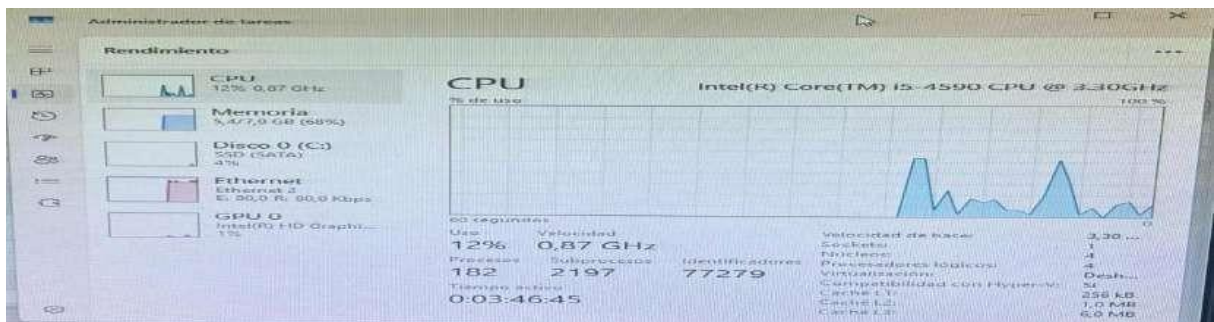
24. Disponer de estaciones de trabajo con equipo de cómputo por agente, con las siguientes características mínimas (sistema operativo Windows 10 pro, | server, RAM de 8 Gb, SSD 250 Gb, Procesador Core 15 última generación). así como el cumplimiento de la normatividad en lo referente a seguridad en el trabajo. Cada estación debe- garantizar acceso a Internet en todos los computadores y que estén interconectados con una red LAN, asignados 2 la operación.

**SECUMPLE**

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: Outsourcing SAS BIC Sede Caracas



Fuente: Computador Agente– Outsourcing SASBIC

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 TRABAJO DE SASBIC																				
OBJETIVO																				
ALCANCE																				
OBJETIVO	PROGRAMA	DETALLE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	METODOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	ENERO	DICIEMBRE	TOTAL X ACTIVIDAD PLANEADO	TOTAL X ACTIVIDAD EJECUCION	
Proporcionar la mejor continua del sistema de control de seguridad y salud en el trabajo.	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Elaboración de Planes de Trabajo (PT) y planes de 2027	RESPONSABLE: JESSY GONZALEZ GONZALEZ	Definición																
Proporcionar la mejor continua del sistema de control de seguridad y salud en el trabajo.		Elaboración del Plan de Gestión para el año 2027	RESPONSABLE: JESSY GONZALEZ GONZALEZ	Definición																
Proporcionar la mejor continua del sistema de control de seguridad y salud en el trabajo.		Elaboración de procedimientos de los trabajos rutinarios, especiales y de emergencia.	RESPONSABLE: JESSY GONZALEZ GONZALEZ	Definición																
Proporcionar la mejor continua del sistema de control de seguridad y salud en el trabajo.		Elaboración de requisitos de calidad profesional	RESPONSABLE: JESSY GONZALEZ GONZALEZ	Definición																
Proporcionar la mejor continua del sistema de control de seguridad y salud en el trabajo.		Definición de normas	RESPONSABLE: JESSY GONZALEZ GONZALEZ	Definición																
Proporcionar la mejor continua del sistema de control de seguridad y salud en el trabajo.		Definición de indicadores del SSGS	RESPONSABLE: JESSY GONZALEZ GONZALEZ	Definición																
Proporcionar la mejor continua del sistema de control de seguridad y salud en el trabajo.		Definición de procedimientos de SSGS	RESPONSABLE: JESSY GONZALEZ GONZALEZ	Definición																
Proporcionar la mejor continua del sistema de control de seguridad y salud en el trabajo.		Definición de procedimientos de SSGS	RESPONSABLE: JESSY GONZALEZ GONZALEZ	Definición																
Proporcionar la mejor continua del sistema de control de seguridad y salud en el trabajo.		Definición de procedimientos de SSGS	RESPONSABLE: JESSY GONZALEZ GONZALEZ	Definición																
Proporcionar la mejor continua del sistema de control de seguridad y salud en el trabajo.		Definición de procedimientos de SSGS	RESPONSABLE: JESSY GONZALEZ GONZALEZ	Definición																

Fuente: seguridad y salud en el trabajo link [Salud y seguridad en el trabajo](#)

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

**SECUMPLE**

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:

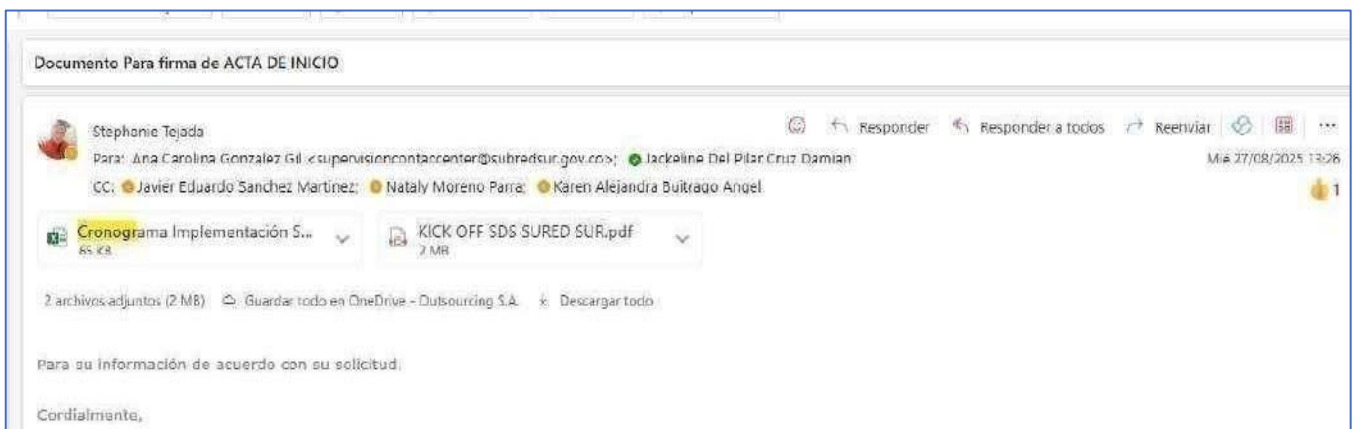
- La adecuación de las instalaciones físicas necesarias para la operación.
- La adquisición, configuración y mantenimiento de los equipos de cómputo y tecnológicos requeridos.
- La contratación y gestión del personal asignado a la prestación del servicio, garantizando su disponibilidad y cumplimiento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

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

26. Presentare cronograma de implementación del servicio y proyecciones de servicio a partir de la firma del acta de inicio del contrato.

**SECUMPLE**

El cronograma de implementación y las proyecciones del servicio fueron enviados por correo el día 27 de agosto del 2026, tras la firma del acta de inicio, conforme a lo establecido en el contrato.



Fuente: Correo electrónico– Outsourcing SASBIC.

## 27. Cumplir los acuerdos de nivel de servicio descritos a continuación:

## 1. Criterio: Disponibilidad de la Plataforma

Fórmula aplicada:

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

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

## SECUMPLE

Mes	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Horas Reales Plataforma	109.200	108.108	109.200	109.200	109.200	109.200	109.200	109.200	109.200
% Disponibilidad	100%	99%	100%	99%	99%	99%	99%	99%	99%

Fuente: Disponibilidad de elementos críticos Infraestructura–Outsourcing SAS BIC- Corte a 30 de abril 2026 de 2026

Durante el período abril 2026, de acuerdo con el reporte, se cuenta con un 99% 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, Información que se puede validar en la carpeta compartida en la ruta.

 Link: [DisponibilidadElementosCriticosInfraestructura-SubRedSur-Abril-2026.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=Númerototaldellamadasrecibidas,incluyendolasllamadas abandonadas.
- Ta=20segundos(tiempoobjetivopara canaltelefónico).
- Tiempodeatención=Tiempotranscurrido desde la recepción de lllamada hastalaprimerarespuesta del agente.

## NO SECUMPLE

Kpi's /Mes	agosto	Sep.mbre	Octubre	Nov.mbre	Dic.mbre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Entrantes	57.856	58.220	58.455	50.218	41.349	51.577	54.538	57.254	52.472
Tiempo Promedio de Atención (Seg)	1.052	739	593	574	304	823	890	929	993
Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	0:17:32	0:12:19	0:09:53	0:09:34	0:05:04	0:13:43	0:14:50	0:15:29	0:16:33
% -Variación Entrante	-	↑0,6%	↑0,4%	↓14,09%	↓17,66%	↑24,7%	↑5,7%	↑5%	↓8,35%
% - Variación T. Atención	-	↓29,75%	↓19,76%	↓3,2%	↓47,04%	↑170,7%	↑8,1%	↑4,4%	↑6,9%

Fuente: Tablero BI–Canaltelefónico\_Corte a 30 de abril del I 2026– Outsourcing SASBIC

## INFORME DE TELEFONIA

AÑO  
2026

MES  
ABRIL

FECHA  
Todas

	AÑO	MES	FECHA	DIA	SEMANAS				
	2026	23/04/2026	24/04/2026	25/04/2026	27/04/2026	28/04/2026	29/04/2026	30/04/2026	Total
Llamadas Ofrecidas	4	2.506	2.408	716	2.333	2.360	2.953	2.122	52.472
Llamadas Contestadas	9	2.500	2.405	716	2.326	2.349	2.939	2.115	52.275
Llamadas Abandonadas		6	3	0	7	11	14	7	197
Llamadas Umbral	9	154	139	37	115	98	117	100	2.758
Llamadas Aban. < 20		1	0	0	0	1	2	1	8
Contestadas Fuera Del Umbral	0	2.346	2.266	679	2.211	2.251	2.822	2.015	49.517
% Nivel de Servicio	%	6,15 %	5,77 %	5,17 %	4,93 %	4,15 %	3,96 %	4,71 %	5,26 %
% Nivel De Atención	%	99,76 %	99,88 %	100,00 %	99,70 %	99,53 %	99,53 %	99,67 %	99,62 %
% Nivel de Abandono	%	0,24 %	0,12 %	0,00 %	0,30 %	0,47 %	0,47 %	0,33 %	0,38 %
% Nivel de abandono fuera umbral	%	93,84 %	94,22 %	94,83 %	95,06 %	95,83 %	96,02 %	95,27 %	94,72 %
TMO	:05	00:03:53	00:03:38	00:01:58	00:04:25	00:04:16	00:03:34	00:04:38	00:03:55
TMO Segundos	56	232.78	217.59	117.87	264.84	255.57	213.86	278.15	235.49
ASA	:40	00:16:08	00:16:26	00:19:38	00:19:06	00:18:15	00:13:49	00:21:34	00:16:33
ASA Segundos	0	968	986	1.178	1.146	1.095	829	1.294	993

Fuente: Tablero BI – Canal telefónico\_Corte a 30 de abril del 2026 – Outsourcing SASBIC

Durante abril, el ASA registró un promedio de 16:3 minutos, Este comportamiento debe analizarse dentro del contexto operativo del mes, donde tenemos 2 festivos en el mes y caracterizado por una reducción del personal del canal del 36% (de 33 a 21 agentes) a partir del 5 de enero, lo que disminuyó la capacidad instalada de atención.

Adicionalmente, se mantuvo la política de máximo 3 consultas por paciente, priorizando cobertura y calidad de resolución; sin embargo, el modelo de atención directa al agente y la alta complejidad de cada gestión incrementan el tiempo efectivo de servicio, limitando la velocidad de respuesta ante picos de demanda.

Aunque el canal cuenta con apoyos adicionales y refuerzo de agentes satélite en horas de la tarde, la relación demanda-capacidad continúa siendo superior a la oferta operativa, impactando los tiempos de espera. En ese sentido, El incremento del ASA responde principalmente a un factor estructural de capacidad (menos agentes vs. alta demanda) y no a una desviación de desempeño, por lo que su estabilización requiere ajustes de dimensionamiento, refuerzos operativos y mayor apalancamiento de autogestión/IVR.

### 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 SECUMPLE

Kpi's /Mes	agosto	septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Entrantes	5.688	5.778	5.101	3.274	2.779	5.994	6.506	8.129	7.921
Tiempo Promedio de Atención (Seg)	2.783	2.652	802	939	420	902	1.402	1.414	1.794
Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	0:46:23	0:30:09	0:13:22	0:15:39	0:07:00	0:15:02	0:23:22	0:23:34	0:29:54
% -Variación Entrante	-	↑1,6%	↓11,72%	↓35,82%	↓15,12%	↑115,7%	↑8,5%	↑24,9%	↓2,56%
% - Variación T. Atención	-	↓35%	↓55,67%	↑17,1%	↓55,27%	↑114,8%	↑55,4%	↑0,9%	↑26,9%

Fuente: Tablero BI– Canal Chat\_ Corte a 30 de abril del 2026– Outsourcing SASBIC

## INFORME DE CHAT



AÑO	MES	FECHA	DIA	SEMANAS																																																																																																																																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2/04/2026</th> <th>23/04/2026</th> <th>24/04/2026</th> <th>25/04/2026</th> <th>27/04/2026</th> <th>28/04/2026</th> <th>29/04/2026</th> <th>30/04/2026</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ingresos Dentro Del Horario</td> <td>384</td> <td>98</td> <td>119</td> <td>112</td> <td>506</td> <td>482</td> <td>401</td> <td>382</td> <td>7.921</td> </tr> <tr> <td>Ingresos Fuera De Horario</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Entrantes</td> <td>384</td> <td>98</td> <td>119</td> <td>112</td> <td>506</td> <td>482</td> <td>401</td> <td>382</td> <td>7.921</td> </tr> <tr> <td>Atendidos Asesor</td> <td>372</td> <td>98</td> <td>114</td> <td>110</td> <td>479</td> <td>463</td> <td>393</td> <td>373</td> <td>7.690</td> </tr> <tr> <td>Cerrado Por Inactividad</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>9</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>Cierre Automatico</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Abandonado</td> <td>12</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>18</td> <td>18</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>193</td> </tr> <tr> <td>Umbral</td> <td>26</td> <td>17</td> <td>7</td> <td>6</td> <td>3</td> <td>6</td> <td>15</td> <td>4</td> <td>418</td> </tr> <tr> <td>Nivel De Servicio</td> <td>6,77 %</td> <td>17,35 %</td> <td>5,88 %</td> <td>5,36 %</td> <td>0,59 %</td> <td>1,24 %</td> <td>3,74 %</td> <td>1,05 %</td> <td>5,28 %</td> </tr> <tr> <td>Nivel De Atención General</td> <td>96,88 %</td> <td>100,00 %</td> <td>99,16 %</td> <td>100,00 %</td> <td>96,44 %</td> <td>96,27 %</td> <td>98,50 %</td> <td>97,91 %</td> <td>97,56 %</td> </tr> <tr> <td>Nivel De Atención Asesor</td> <td>96,88 %</td> <td>100,00 %</td> <td>95,80 %</td> <td>98,21 %</td> <td>94,66 %</td> <td>96,06 %</td> <td>98,00 %</td> <td>97,64 %</td> <td>97,08 %</td> </tr> <tr> <td>Nivel De Atención Inactividad</td> <td>0,00 %</td> <td>0,00 %</td> <td>3,36 %</td> <td>1,79 %</td> <td>1,78 %</td> <td>0,21 %</td> <td>0,50 %</td> <td>0,26 %</td> <td>0,48 %</td> </tr> <tr> <td>ASA</td> <td>00:28:12</td> <td>00:16:23</td> <td>00:19:59</td> <td>00:18:49</td> <td>00:56:53</td> <td>00:37:16</td> <td>00:26:37</td> <td>00:43:39</td> <td>00:29:54</td> </tr> <tr> <td>TMO</td> <td>00:10:04</td> <td>00:11:35</td> <td>00:13:09</td> <td>00:16:15</td> <td>00:10:47</td> <td>00:10:48</td> <td>00:11:09</td> <td>00:11:12</td> <td>00:10:54</td> </tr> <tr> <td>ATH</td> <td>00:39:02</td> <td>00:27:58</td> <td>00:33:54</td> <td>00:35:09</td> <td>01:09:44</td> <td>00:49:13</td> <td>00:38:10</td> <td>00:55:34</td> <td>00:41:34</td> </tr> </tbody> </table>							2/04/2026	23/04/2026	24/04/2026	25/04/2026	27/04/2026	28/04/2026	29/04/2026	30/04/2026	Total	Ingresos Dentro Del Horario	384	98	119	112	506	482	401	382	7.921	Ingresos Fuera De Horario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Entrantes	384	98	119	112	506	482	401	382	7.921	Atendidos Asesor	372	98	114	110	479	463	393	373	7.690	Cerrado Por Inactividad	0	0	4	2	9	1	2	1	38	Cierre Automatico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Abandonado	12	0	1	0	18	18	6	8	193	Umbral	26	17	7	6	3	6	15	4	418	Nivel De Servicio	6,77 %	17,35 %	5,88 %	5,36 %	0,59 %	1,24 %	3,74 %	1,05 %	5,28 %	Nivel De Atención General	96,88 %	100,00 %	99,16 %	100,00 %	96,44 %	96,27 %	98,50 %	97,91 %	97,56 %	Nivel De Atención Asesor	96,88 %	100,00 %	95,80 %	98,21 %	94,66 %	96,06 %	98,00 %	97,64 %	97,08 %	Nivel De Atención Inactividad	0,00 %	0,00 %	3,36 %	1,79 %	1,78 %	0,21 %	0,50 %	0,26 %	0,48 %	ASA	00:28:12	00:16:23	00:19:59	00:18:49	00:56:53	00:37:16	00:26:37	00:43:39	00:29:54	TMO	00:10:04	00:11:35	00:13:09	00:16:15	00:10:47	00:10:48	00:11:09	00:11:12	00:10:54	ATH	00:39:02	00:27:58	00:33:54	00:35:09	01:09:44	00:49:13	00:38:10	00:55:34	00:41:34
	2/04/2026	23/04/2026	24/04/2026	25/04/2026	27/04/2026	28/04/2026	29/04/2026	30/04/2026	Total																																																																																																																																																												
Ingresos Dentro Del Horario	384	98	119	112	506	482	401	382	7.921																																																																																																																																																												
Ingresos Fuera De Horario	0	0	0	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																																												
Entrantes	384	98	119	112	506	482	401	382	7.921																																																																																																																																																												
Atendidos Asesor	372	98	114	110	479	463	393	373	7.690																																																																																																																																																												
Cerrado Por Inactividad	0	0	4	2	9	1	2	1	38																																																																																																																																																												
Cierre Automatico	0	0	0	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																																												
Abandonado	12	0	1	0	18	18	6	8	193																																																																																																																																																												
Umbral	26	17	7	6	3	6	15	4	418																																																																																																																																																												
Nivel De Servicio	6,77 %	17,35 %	5,88 %	5,36 %	0,59 %	1,24 %	3,74 %	1,05 %	5,28 %																																																																																																																																																												
Nivel De Atención General	96,88 %	100,00 %	99,16 %	100,00 %	96,44 %	96,27 %	98,50 %	97,91 %	97,56 %																																																																																																																																																												
Nivel De Atención Asesor	96,88 %	100,00 %	95,80 %	98,21 %	94,66 %	96,06 %	98,00 %	97,64 %	97,08 %																																																																																																																																																												
Nivel De Atención Inactividad	0,00 %	0,00 %	3,36 %	1,79 %	1,78 %	0,21 %	0,50 %	0,26 %	0,48 %																																																																																																																																																												
ASA	00:28:12	00:16:23	00:19:59	00:18:49	00:56:53	00:37:16	00:26:37	00:43:39	00:29:54																																																																																																																																																												
TMO	00:10:04	00:11:35	00:13:09	00:16:15	00:10:47	00:10:48	00:11:09	00:11:12	00:10:54																																																																																																																																																												
ATH	00:39:02	00:27:58	00:33:54	00:35:09	01:09:44	00:49:13	00:38:10	00:55:34	00:41:34																																																																																																																																																												

Fuente: Tablero BI– Canal Chat\_ Corte a 30 de abril del 2026– Outsourcing SASBIC

Durante abril se gestionaron 7.921 interacciones, lo que representa un incremento del 18% (1.415 interacciones más) frente al mes inmediatamente anterior, la capacidad operativa se mantuvo en 7 agentes. En este contexto, el ASA cerró en 29:54 minutos, manteniéndose estable frente al mes anterior, sin embargo, es importante recalcar su incremento impactado principalmente, por el alto volumen de demanda frente a la capacidad instalada. Es importante considerar que el indicador contempla dos momentos: un primer contacto automatizado vía BOT (~60 segundos) y un segundo contacto con agente humano, donde se concentra la espera. Dado que el tiempo promedio de atención por chat es cercano a 15 minutos, cada agente permanece ocupado durante periodos prolongados, reduciendo la rotación de atención y aumentando la cola de espera. Adicionalmente, la limitada automatización transaccional y la necesidad de que la mayoría de las solicitudes escalen a atención humana incrementan la carga operativa. Si bien se han aplicado apoyos cruzados y ajustes de flujo, la relación demanda– capacidad actual no permite sostener ASA bajos de forma consistente. En ese sentido, El comportamiento del ASA responde a un factor estructural de dimensionamiento y automatización, por lo que su mejora dependerá del fortalecimiento de recursos tanto humanos como automatizados, desarrollo de herramientas de autogestión (IVR/BOT transaccional) y apoyos o inclusión de más personal a este canal.



Servicio / Kpi's	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	enero	febrero	Marzo	Abril	
Teléfono	Entrantes	57.856	58.220	58.455	50.218	41.349	51.577	54.538	57.254	52.472
	Tiempo de atención (Seg)	60.864.512	43.024.580	34.663.815	28.825.132	12.570.096	42.447.871	48.538.820	53.188.966	52.104.696
	Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	0:17:32	0:12:19	0:09:53	0:09:34	0:05:04	0:13:43	0:14:50	0:15:29	0:16:33
	% Variación - Entrantes	-	↑0,6%	↑0,4%	↓14,09%	↓17,66%	↑24,7%	↑5,7%	↑5%	↓8,35%
	% Variación - Tiempos de Atención	-	↓29,31%	↓19,43%	↓16,84%	↓56,39%	↑237,7%	↑14,3%	↑9,6%	↓2,04%
Chat	Entrantes	5.688	5.778	5.101	3.274	2.279	5.994	6.506	8.129	7.921
	Tiempo de atención (Seg)	15.829.704	15.323.256	4.091.002	3.074.286	957.180	5.406.588	9.121.412	11.494.406	14.210.274
	Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	0:46:23	0:30:09	0:13:22	0:15:39	0:07:00	0:15:02	0:23:22	0:23:34	0:29:54
	% Variación - Entrantes	-	↑1,6%	↓11,72%	↓35,82%	↓30,39%	↑163%	↑8,5%	↑24,9%	↓2,56%
	% Variación - Tiempos de Atención	-	↓3,2%	↓73,3%	↓24,85%	↓68,86%	↑464,8%	↑68,7%	↑26%	↑23,6%
WhatsApp	Entrantes	37.403	35.447	33.100	27.129	21.120	47.968	48.417	50.080	51.865
	Tiempo de atención (Seg)	256.360.162	189.783.238	139.682.000	94.327.533	32.334.720	297.113.792	335.723.478	408.051.840	456.619.460
	Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	1:54:14	1:29:14	1:10:20	0:57:57	0:25:31	1:43:14	1:55:34	2:15:48	2:26:44
	% Variación - Entrantes	-	↓5,23%	↓6,62%	↓18,04%	↓22,15%	↑127,1%	↑0,9%	↑3,4%	↑3,6%
	% Variación - Tiempos de Atención	-	↓25,97%	↓26,4%	↓32,47%	↓65,72%	↑818,9%	↑13%	↑21,5%	↑11,9%

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

#### 4. Criterio: Tiempo de atención para Gestión de Peticiones (Canal Outbound)

Fórmula aplicada:

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

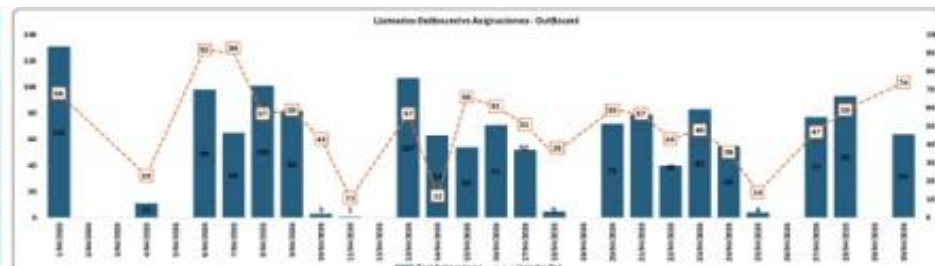
Donde:

- n=Númerototalde llamadas Outbound,incluyendolasabandonadas.
- 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 - Bajacriticidad:6horas

#### SECUMPLE

Kpi's /Mes	agosto	septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Efectivas	431	1.117	1.366	1.137	1.245	1.723	1.414	1.229	1.162
Tiempo de atención (Seg)	185.593	369.727	424.983	354.515	371.071	515.177	433.339	379.761	375.326
Tiempo Promedio de Atención (Seg)	431	331	311	312	298	299	306	309	323
Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	0:07:11	0:05:31	0:05:11	0:05:12	0:04:58	0:04:59	0:05:06	0:05:09	0:05:23
% -Variación Salientes	-	↑159,2%	↑22,3%	↓16,76%	↑9,5%	↑38,4%	↓17,93%	↓13,08%	↓5,45%
% - Variación T. Atención	-	↓23,13%	↓6,01%	↑0,2%	↓4,41%	↑0,3%	↑2,5%	↑0,8%	↑4,5%

DETALLE LLAMADAS OUTBOUND 1 al 30 ABRIL OUTBOUND	
TOTAL LLAMADAS	3.831
LLAMADAS EFECTIVAS	1.162
LLAMADAS NO EFECTIVAS	2.669
CITAS ASIGNADAS	1.411
%EFECTIVIDAD	82,4%
TMO	0:05:23



Fuente:Correoelectrónico- Outsourcing SAS.

Para el mes de Abril el Canal genero 1.162 llamadas efectivas, la efectividad se ubicó en el 82%, 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

AÑO  
2026

MES  
ABRIL

FECHA  
Todas

AÑO	MES	FECHA	DIA	SEMANAS	Total				
2026	23/04/2026	24/04/2026	25/04/2026	27/04/2026	28/04/2026	29/04/2026	30/04/2026		
Llamadas Ofrecidas	4	2.506	2.408	716	2.333	2.360	2.953	2.122	52.472
Llamadas Contestadas	9	2.500	2.405	716	2.326	2.349	2.939	2.115	52.275
Llamadas Abandonadas		6	3	0	7	11	14	7	197
Llamadas Umbral	3	154	139	37	115	98	117	100	2.758
Llamadas Aban. < 20		1	0	0	0	1	2	1	8
Contestadas Fuera Del Umbral	0	2.346	2.266	679	2.211	2.251	2.822	2.015	49.517
% Nivel de Servicio	%	6,15 %	5,77 %	5,17 %	4,93 %	4,15 %	3,96 %	4,71 %	5,26 %
% Nivel De Atención	%	99,76 %	99,88 %	100,00 %	99,70 %	99,53 %	99,53 %	99,67 %	99,62 %
% Nivel de Abandono	%	0,24 %	0,12 %	0,00 %	0,30 %	0,47 %	0,47 %	0,33 %	0,38 %
% Nivel de abandono fuera umbral	%	93,84 %	94,22 %	94,83 %	95,06 %	95,83 %	96,02 %	95,27 %	94,72 %
TMO	:05	00:03:53	00:03:38	00:01:58	00:04:25	00:04:16	00:03:34	00:04:38	00:03:55
TMO Segundos	56	232,78	217,59	117,87	264,84	255,57	213,86	278,15	235,49
ASA	:40	00:16:08	00:16:26	00:19:38	00:19:06	00:18:15	00:13:49	00:21:34	00:16:33
ASA Segundos	0	968	986	1.178	1.146	1.095	829	1.294	993

Fuente: PowerBI–Informedetelefonía–Outsourcing SAS BIC–Corte al 30 de abril del 2026.

SECUMPLE

A cierre de abril del 2026, el indicador de abandono se ubicó en 0,38%. 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 contribuyendo de forma positiva a la experiencia del usuario y a indicadores como TMO, ASA, Nivel de Atención y Abandono en primeros momentos de atención del usuario, es decir con el apoyo del IVR Enrutador y Luego de ser posible Transaccional, Es importante recalcar que este canal cuenta con 21 agentes distribuidos en las 13 horas en que se atiende la línea, por lo cual al pasar a espera de atención por el agente el tiempo cambia. De igual manera el canal cuenta con 2 apoyos permanentes y en la tarde apoyos de satélites.

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

El tiempo de atención corresponde al tiempo transcurrido desde que la llamada 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:

Canal Telefónico

- 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

INFORME DE TELEFONIA



AÑO	MES	FECHA							DIA	SEMANAS	Total
		2026	23/04/2026	24/04/2026	25/04/2026	27/04/2026	28/04/2026	29/04/2026			
Llamadas Ofrecidas	4	2.506	2.408	716	2.333	2.360	2.953	2.122	52.472		
Llamadas Contestadas	9	2.500	2.405	716	2.326	2.349	2.939	2.115	52.275		
Llamadas Abandonadas		6	3	0	7	11	14	7	197		
Llamadas Umbral	9	154	139	37	115	98	117	100	2.758		
Llamadas Aban. < 20		1	0	0	0	1	2	1	8		
Contestadas Fuera Del Umbral	0	2.346	2.266	679	2.211	2.251	2.822	2.015	49.517		
% Nivel de Servicio	%	6,15 %	5,77 %	5,17 %	4,93 %	4,15 %	3,96 %	4,71 %	5,26 %		
% Nivel De Atención	%	99,76 %	99,88 %	100,00 %	99,70 %	99,53 %	99,53 %	99,67 %	99,62 %		
% Nivel de Abandono	%	0,24 %	0,12 %	0,00 %	0,30 %	0,47 %	0,47 %	0,33 %	0,38 %		
% Nivel de abandono fuera umbral	%	93,84 %	94,22 %	94,83 %	95,06 %	95,83 %	96,02 %	95,27 %	94,72 %		
TMO	:05	00:03:53	00:03:38	00:01:58	00:04:25	00:04:16	00:03:34	00:04:38	00:03:55		
TMO Segundos	56	232,78	217,59	117,87	264,84	255,57	213,86	278,15	235,49		
ASA	:40	00:16:08	00:16:26	00:19:38	00:19:06	00:18:15	00:13:49	00:21:34	00:16:33		
ASA Segundos	0	968	986	1.178	1.146	1.095	829	1.294	993		

Fuente: PowerBI–Informe de telefonía–Outsourcing SAS BIC–Corte al 30 de abril del 2026.

SECUMPLE

Durante el mes de abril del 2026, el canal telefónico presentó un TMO promedio de 3:55 minutos, cumpliendo con los tiempos máximos establecidos en la mayoría de los tipos de gestión. evidenciando optimización operativa. Es importante resaltar que, durante el abril, el canal telefónico operó con límite de consultas realizadas por cada paciente en una misma llamada. Así como un límite de troncales para este canal (100) distribuidas en Navegación, Espera y Atención. Esta condición operativa logro una mejora significativa en los tiempos, sin dejar de lado la disminución en abandonos.

### Canal Chat

- Asignacióndecita: 10minutos-Cancelacióndecita: 6minutos-Reasignacióndecita: 10minutos

## INFORME DE CHAT



AÑO	MES	FECHA	DIA	SEMANAS						
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20%;"> <p><b>AÑO</b> Todas</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p><b>MES</b> ABRIL</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p><b>FECHA</b> Todas</p> </div> </div>										
		2/04/2026	23/04/2026	24/04/2026	25/04/2026	27/04/2026	28/04/2026	29/04/2026	30/04/2026	Total
Ingresos Dentro Del Horario		384	98	119	112	506	482	401	382	7.921
Ingresos Fuera De Horario		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entrantes		384	98	119	112	506	482	401	382	7.921
Atendidos Asesor		372	98	114	110	479	463	393	373	7.690
Cerrado Por Inactividad		0	0	4	2	9	1	2	1	38
Cierre Automatico		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abandonado		12	0	1	0	18	18	6	8	193
Umbral		26	17	7	6	3	6	15	4	418
Nivel De Servicio		6,77 %	17,35 %	5,88 %	5,36 %	0,59 %	1,24 %	3,74 %	1,05 %	5,28 %
Nivel De Atención General		96,88 %	100,00 %	99,16 %	100,00 %	96,44 %	96,27 %	98,50 %	97,91 %	97,56 %
Nivel De Atención Asesor		96,88 %	100,00 %	95,80 %	98,21 %	94,66 %	96,06 %	98,00 %	97,64 %	97,08 %
Nivel De Atención Inactividad		0,00 %	0,00 %	3,36 %	1,79 %	1,78 %	0,21 %	0,50 %	0,26 %	0,48 %
ASA		00:28:12	00:16:23	00:19:59	00:18:49	00:56:53	00:37:16	00:26:37	00:43:39	00:29:54
<b>TMO</b>		<b>00:10:04</b>	<b>00:11:35</b>	<b>00:13:09</b>	<b>00:16:15</b>	<b>00:10:47</b>	<b>00:10:48</b>	<b>00:11:09</b>	<b>00:11:12</b>	<b>00:10:54</b>
ATH		00:39:02	00:27:58	00:33:54	00:35:09	01:09:44	00:49:13	00:38:10	00:55:34	00:41:34

Fuente: PowerBI – Informe de Chat – Outsourcing SASBIC – Corte al 30 de abril del 2026.

### NO SE CUMPLE

Durante el mes de abril de 2026, el canal de chat reportó un TMO promedio de 10: minutos, 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, a la fecha permanece la política operativa de máximo tres (3) atenciones por usuario en una misma sesión, así como la estrategia de apoyo de los agentes satélites en horas en que la afluencia de usuarios disminuye en los puntos.

### 7. Criterio: Quejas sobre el Servicio de Centro de Contacto

Indicador de Incumplimiento:

Fórmula aplicada:

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

Se considera incumplimiento cuando el porcentaje de quejas esta en el rango de 0,2% < PQRS Y DP < 0,4%

### Notas:

- Las quejas consideradas son únicamente aquellas atribuibles al servicio del Contact Center.
- Nos 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	noviembre	diciembre	enero	febrero	Marzo	Abril
Total Transacciones	100.947	99.445	68.657	80.621	64.748	105.539	109.012	115.463	112.258
Número de PQRS recibidas	18	8	17	12	11	12	19	86	50
Número de PQRS que aplican al Contac Center	12	6	6	5	4	5	4	16	23
Número de PQRS que aplican a la Subred Sur	6	2	11	9	7	6	15	68	43
Número de PQRS que aplican a las dos	4	3	2	3	1	1	2	8	16
Número de PQRS que no aplican al Contact Center	6	2	11	7	7	7	15	70	27
% Incumplimiento indicador	0,012%	0,006%	0,009%	0,006%	0,006%	0,005%	0,004%	0,014%	0,020%
% - Variación	-	↓49,24%	↑44,8%	↓29,03%	↓0,39%	↓23,31%	↓22,55%	↑277,7%	↑47,9%

Fuente:AplicativosAvaya, OCM, FINEy DinámicaGerencial.

**SECUMPLE**

Teniendo en cuenta la información cuadro adjunto, para este indicador se tiene un cumplimiento, teniendo en cuenta que el porcentaje de 0,020%, 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.

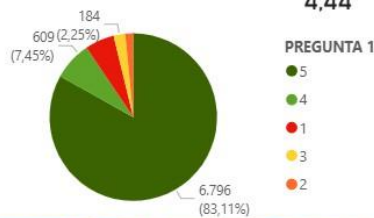
**INFORME DE ENCUESTAS**



AÑO  
Todas

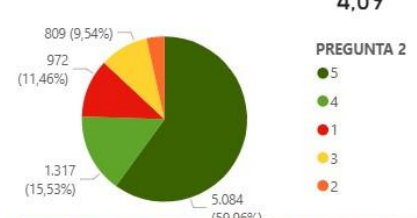
MES  
ABRIL

¿Cómo califica la atención recibida por el agente?  
Promedio De Satisfacción: **4,44**



PREGUNTA 1	Total Encuestas	% Participación
1	462	5,65%
2	126	1,54%
3	184	2,25%
4	609	7,45%
5	6.796	83,11%
<b>Total</b>	<b>8.177</b>	<b>100,00%</b>

¿Cómo califica el servicio en general del callcenter?  
Promedio De Satisfacción: **4,09**



PREGUNTA 2	Total Encuestas	% Participación
1	972	11,46%
2	297	3,50%
3	809	9,54%
4	1.317	15,53%
5	5.084	59,96%
<b>Total</b>	<b>8.479</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: PowerBI–Informe de Encuestas–Outsourcing SAS BIC– Corte al 30 de abril del 2026.

SECUMPLE

Con corte a abril de 2026, el canal presentó una participación de los usuarios en la evaluación del servicio, de 8.479 calificaciones. La calificación promedio de la atención del agente fue de 4,44 y la calificación del servicio general del Contact Center alcanzó 4,09% 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 atenciones 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.

**INFORME DE TELEFONIA**

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

**AÑO**  
2026

**MES**  
ABRIL

**FECHA**  
Todas

	AÑO	MES	FECHA	DIA	SEMANAS				
	2026	23/04/2026	24/04/2026	25/04/2026	27/04/2026	28/04/2026	29/04/2026	30/04/2026	Total
Llamadas Ofrecidas	34	2.506	2.408	716	2.333	2.360	2.953	2.122	52.472
Llamadas Contestadas	39	2.500	2.405	716	2.326	2.349	2.939	2.115	52.275
Llamadas Abandonadas		6	3	0	7	11	14	7	197
Llamadas Umbral	39	154	139	37	115	98	117	100	2.758
Llamadas Aban. < 20		1	0	0	0	1	2	1	8
Contestadas Fuera Del Umbral	0	2.346	2.266	679	2.211	2.251	2.822	2.015	49.517
% Nivel de Servicio	9%	6,15 %	5,77 %	5,17 %	4,93 %	4,15 %	3,96 %	4,71 %	5,26 %
% Nivel De Atención	91%	99,76 %	99,88 %	100,00 %	99,70 %	99,53 %	99,53 %	99,67 %	99,62 %
% Nivel de Abandono	9%	0,24 %	0,12 %	0,00 %	0,30 %	0,47 %	0,47 %	0,33 %	0,38 %
% Nivel de abandono fuera umbral	3%	93,84 %	94,22 %	94,83 %	95,06 %	95,83 %	96,02 %	95,27 %	94,72 %
TMO	0:05	00:03:53	00:03:38	00:01:58	00:04:25	00:04:16	00:03:34	00:04:38	00:03:55
TMO Segundos	56	232,78	217,59	117,87	264,84	255,57	213,86	278,15	235,49
ASA	0:40	00:16:08	00:16:26	00:19:38	00:19:06	00:18:15	00:13:49	00:21:34	00:16:33
ASA Segundos	0	968	986	1.178	1.146	1.095	829	1.294	993

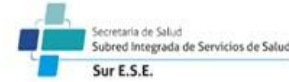
Fuente: PowerBI–Informe de Telefonía– Outsourcing SAS BIC–Corte al 30 de abril del 2026.

SECUMPLE

En abril de 2026 se alcanzó un porcentaje de atención del 99,62%, 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 análisis, se mantuvo el 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 resolutive, manteniendo la eficacia en términos de cobertura y calidad en la experiencia del usuario.

Eficacia en la Atención por Canal Chat

INFORME DE CHAT



	AÑO	MES	FECHA	DIA	SEMANAS				
	2/04/2026	23/04/2026	24/04/2026	25/04/2026	27/04/2026	28/04/2026	29/04/2026	30/04/2026	Total
Ingresos Dentro Del Horario	384	98	119	112	506	482	401	382	7.921
Ingresos Fuera De Horario	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entrantes	384	98	119	112	506	482	401	382	7.921
Atendidos Asesor	372	98	114	110	479	463	393	373	7.690
Cerrado Por Inactividad	0	0	4	2	9	1	2	1	38
Cierre Automatico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abandonado	12	0	1	0	18	18	6	8	193
Umbral	26	17	7	6	3	6	15	4	418
Nivel De Servicio	6,77 %	17,35 %	5,88 %	5,36 %	0,59 %	1,24 %	3,74 %	1,05 %	5,28 %
Nivel De Atención General	96,88 %	100,00 %	99,16 %	100,00 %	96,44 %	96,27 %	98,50 %	97,91 %	97,56 %
Nivel De Atención Asesor	96,88 %	100,00 %	95,80 %	98,21 %	94,66 %	96,06 %	98,00 %	97,64 %	97,08 %
Nivel De Atención Inactividad	0,00 %	0,00 %	3,36 %	1,79 %	1,78 %	0,21 %	0,50 %	0,26 %	0,48 %
ASA	00:28:12	00:16:23	00:19:59	00:18:49	00:56:53	00:37:16	00:26:37	00:43:39	00:29:54
TMO	00:10:04	00:11:35	00:13:09	00:16:15	00:10:47	00:10:48	00:11:09	00:11:12	00:10:54
ATH	00:39:02	00:27:58	00:33:54	00:35:09	01:09:44	00:49:13	00:38:10	00:55:34	00:41:34

Fuente: PowerBI–Informe Chat–Outsourcing SAS BIC–corte al 30 de abril del 2026.

SECUMPLE

Con respecto al indicador de Eficacia en la Atención por Canal Chat, informamos que durante el mes de abril del 2026 se alcanzó un porcentaje de atención del 97,56 % a nivel general, superando el valor mínimo exigido del 90% y asegurando así el cumplimiento del indicador contractual. Durante este periodo, se mantuvo la política operativa de 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 atención completa y satisfactoria para el usuario. Es importante recalcar que este servicio maneja apoyos escalonados.

10. Criterio: Resolución de la Gestión de Peticiones

Indicador de Incumplimiento:

Se considera incumplimientos el porcentaje de resoluciones menor al 69%.

Fórmula aplicada:

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

PETICIONES RECIBIDAS ABRIL	PETICIONES ATENDIDAS ABRIL
50	50
Total general	50

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

SECUMPLE

El mes de abril del 2026, se recibieron un total de 50 solicitudes por el canal de correo electrónico, correspondientes a gestiones clasificadas dentro del criterio de Peticiones. Todas las solicitudes recibidas fueron atendidas y resueltas oportunamente, logrando un porcentaje de resolución del 100%, cumpliendo el umbral mínimo de cumplimiento establecido en el contrato (69%).

- 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 día 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 atendidas, las cuales deben ser actualizadas, permanentemente Citas asignadas por servicio, USS y total Subred Citas Canceladas por servicio, USS y total Subred Citas Reprogramadas por servicio, USS y total Subred Citas en citas 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.

Nombre	Estado	Tipo	Tarea	Propietario	Actualizado	Próxima actualización	Aprobación	Confidencialista
Informe Asignación Citas		Informe		SUBRED SUR...	9/12/2025, 8:4...			
Informe De Chat		Informe		SUBRED SUR...	9/12/2025, 8:1...			
Informe De Correo		Informe		SUBRED SUR...	9/12/2025, 8:3...			
Informe De Telefonía		Informe		SUBRED SUR...	9/12/2025, 8:1...			
Informe De Whatsapp		Informe		SUBRED SUR...	9/12/2025, 8:1...			
Informe SMS Subred Sur E.S.F		Informe		SUBRED SUR...	9/12/2025, 11...			

Fuente:PowerBI- Outsourcing SASBIC– Campañas establecidas – Licencias autorizadas

Ejecución de reporte de tiempo 07:31 a. m. 30/04/2026 Hora de inicio del reporte de datos 12:00 a. m. 30/04/2026

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
SUDRE Guardado en Este PC	3000	2119	5	1280	594	8	1:12:10	:34:32	:07:26	28.03	68.30
SUDRED_S_VIRT	3001	240	0	42	198	0	:00:00	:33:12	:06:46	82.50	17.50

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

Fuente:Aplicativo CMS– Outsourcing SAS BIC– Corte a 30 de abril del 2026

ID	Campaña	Skill	Conversaciones Iniciaadas	Conversaciones Gestionadas	Conversaciones Finalizadas	Conversaciones en cola
2013	SOS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	31	31	29	0
2015	SOS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	225	225	221	0

ID	Usuario	Campaña	Skill	Estado	Tiempo en estado (min)	Chats Finalizados	Chats Activos	Chat de mayor tiempo sin responder (min)	Supervisar	Ver tiempos
14760	omoralsh	SOS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	511	4	0	(0) Sin Chat		
14808	claranzacu	SOS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	515	8	0	(0) Sin Chat		
14742	atmandozg	SOS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	181	2	1	(0) Web VANESSA SIN NOMBRE		
14696	dmjmenoaz	SOS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	23	5	1	(0) Sin Chat		
14635	vynashers	SOS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	182	2	1	(1) Web Jennifer castib		
14954	lamcdinal	SOS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	DISPONIBLE	208	16	1	(0) Whatsapp Karen Andrea Zuluaga Mooney		
14435	ocgarzona	SOS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	DISPONIBLE	180	4	0	(0) Sin Chat		

Fuente:Aplicativo OCM – Outsourcing SAS BIC – Corte a 30 de abril del 2026

Actualmente, la operación cuenta con tableros de Inteligencia Empresarial (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, 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 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, para el mes de abril, así como detalles de asignación de datos adicionales de importancia y de manera periódica se genera el envío con la información correspondiente. Este procedimiento se mantendrá como parte del flujo regular de información hacia el supervisor del contrato.

Enlace información adicional: [4.Abril](#)

The screenshot shows a OneDrive interface for a user named Luis Fernando Torres Mendoza. The folder path is 'Misceláneos > Solicitud'. The folder contains the following files:

- 3. Asignación
- Detalle Abril whatsapp.xlsx
- Detalle Abril Chat.xlsx
- Detalle Abril Inbound.xlsx
- Citas Incumplidas Abr 2026.xlsx
- Informe Frecuencia de Uso Abr 2026.xlsx
- Citas Canceladas Abr 2026.xlsx
- Base Tipificación Abril 2026.xlsx
- Participación agendamiento por USS Abril 30 2026.xlsx
- Informe Citas asignadas Satelites\_SUR.xlsx
- Informe Diario Citas 30-04-2026.xlsx

- 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).

**SECUMPLE**

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.

**Ejecución de reporte de tiempo** 07:31 p. m. 30/04/2026 **Hora de inicio del reporte de datos** 12:00 a. m. 30/04/2026

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
SUDRE Guardado en Este PC	3000	2119	5	1280	594	8	1:12:10	:34:32	:07:26	28.03	68.30
SUDRED_S_VIRT	3001	240	0	42	198	0	:00:00	:33:12	:06:46	82.50	17.50

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

Fuente:Aplicativo CMS– OutsourcingSAS BIC– Corte a 30 de abril del 2026

Id	Campaña	Skill	Conversaciones Iniciadas	Conversaciones Gestionadas	Conversaciones Finalizadas	Conversaciones en cola
2013	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	396	297	299	5
2010	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	1487	459	1360	101

Id	Usuario	Campaña	Skill	Estado	Tiempo en estado (min)	Chats Finalizados	Chats Activos	Chat de mayor tiempo sin responder (min)	Supervisar	Ver tiempos
14764	lamedinal	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	339	5	2	(0) Sin Chat		
14795	jbohranr	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	355	42	2	(1) Web Diana Algarrá		
14812	icbernal	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	355	34	2	(0) Web Martha Liliana		
14808	claranzazu	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	355	0	2	(0) Sin Chat		
14808	claranzazu	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	DISPONIBLE	355	34	2	(1) Whatsapp Zaray Yuliana Guenero Capitra		
14696	dmjimezez	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	DISPONIBLE	355	30	2	(0) Whatsapp Karol Dayana Rentería Palomeque		
14364	lamedinal	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	DISPONIBLE	339	22	2	(0) Whatsapp Chloee celeste		
14760	cmoralesh	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	BREAK	14	10	0	(0) Sin Chat		

Fuente:Aplicativo OCM– OutsourcingSAS BIC– Corte a 30 de abril 2026

- 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.

**SECUMPLE**

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. Mas aun con la disminución del personal que está en atención al canal telefónico y virtual, esto dado que los apoyos que podrían llegar a tenerse de estas 12 personas, actualmente es imposible poderlo llevar a cabo, dado que descuidamos los canales y ya los usuarios sienten la disminución de este personal, en los tiempos de espera para pasar con un agente.

- 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.

**SECUMPLE**

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.

15. 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

**SECUMPLE**

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.

16. Se realizará backup de los archivos grabados deben identificar, el usuario que originó la llamada, número de origen de la llamada y fecha. Se deberá 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 Sur 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.

**SECUMPLE**

Una vez finalizado el contrato, se realizará la entrega formal de la información de acuerdo con los parámetros establecidos en el contrato al supervisor designado por la Subred.

17. 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.

**SECUMPLE**

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.

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

**SECUMPLE**

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

Jackeline Cruz

Jefe de Operación Subred Sur

[jpcruz@outsourcing.com.co](mailto:jpcruz@outsourcing.com.co)