	FORMATO CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO Y AUTORIZACIÓN DE PAGO PARA BIENES, SERVICIOS Y CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CÓDIGO: AP-CT-F-52
		VERSIÓN: 4
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN CONTRACTUAL	PÁGINA : 1 DE 1
		FECHA: 10/03/2025

INFORMACIÓN DEL CONTRATO

No de contrato u orden de servicio:	CPS BYS 217-2025	Fecha Contrato d/m/a	9/12/2025
Nombre del contratista:	UNIÓN TEMPORAL COS MONTECHELO	NIT/ Nº Identificación	902.014.678-6
Objeto:	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO,CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN DE CITAS, PARA LAS SUBRED INTEGRADA DE SALUD NORTE E.S.E., Y TENER LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES		
TIPO DE CONTRATO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS		

Datos del Contrato	CDP		GRP		Valor del Contrato
	Número	Fecha (dd/mm/aaaa)	Número	Fecha (dd/mm/aaaa)	
Inicial	1435	9/10/2025	59116	5/12/2025	$ 558,322,082
Otrosí adición No. 1	248	31/1/2026	12313	6/2/2026	$ 558,322,082
Otrosí adición No. 2	464	27/3/2026	15791	1/4/2026	$ 558,322,082
Otrosí adición No. 3	700	20/5/2026	21870	27/5/2026	$ 5,000,000
Otrosí adición No. 4	765	28/5/2026	22889	5/6/2026	$ 774,429,440
Otrosí adición No.					
				Valor Total contrato	$ 2,454,395,686

Maribel T
25 jun 26
CXP

Plazo del Contrato	
Plazo (Meses y Días):	2 MESES
Inicio *	9/12/2025
Otrosí prorroga No. 1	8/2/2026
Otrosí prorroga No. 2	8/4/2026
Otrosí prorroga No. 3	25/5/2026
Otrosí prorroga No. *	
Otrosí prorroga No. *	
Terminación *	8/8/2026

* Indicar en dd/mm/aaaa

EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Periodo Ejecutado	Fecha Factura o Cuenta de Cobro (dd/mm/aaaa)	Nº Factura o Cuenta de Cobro	Valor Factura o Cuenta de Cobro	IVA	Total factura o Cuenta de Cobro	Total Certificado	Saldo por ejecutar	Observaciones
09 al 31 Diciembre 2025	21/1/2026	ECOS - 9940	$ 219,772,955.76	$ 41,756,861.59	$ 261,529,817.35	$ 261,529,817.35	$ 2,192,865,868.65	
01 al 31 de Enero de 2026	17/2/2026	ECOS -10043	$ 230,522,898.84	$ 43,799,350.78	$ 274,322,249.62	$ 274,322,249.62	$ 1,918,543,619.03	
01 al 28 febrero de 2026	21/3/2026	1	$ 238,498,929.00	$ 45,314,796.00	$ 283,813,725.00	$ 283,813,725.00	$ 1,634,729,894.03	
01 al 31 de marzo de 2026	8/4/2026	2	$ 231,774,040.76	$ 44,037,067.74	$ 275,811,108.50	$ 275,811,108.50	$ 1,358,918,785.53	
01 al 30 de abril de 2026	12/5/2026	3	$ 204,286,017.00	$ 38,814,723.23	$ 243,102,740.23	$ 243,102,740.23	$ 1,115,816,045.30	
01 al 31 de mayo de 2026	22/6/2026	5	$ 245,666,929.00	$ 46,676,716.51	$ 292,343,645.51	$ 292,343,645.51	$ 823,472,399.79	
						$ -	$ -	
						$ -	$ -	
						$ -	$ -	
						$ -	$ -	
						$ -	$ -	
							$ -	
							$ -	
Valor total ejecutado					$ 1,630,923,286.21	$ 1,630,923,286.21	$ 823,472,399.79	

Nombre del Supervisor:	- Jefe Oficina Sistemas de Informacion -TIC (E) Andrea Lucia Blanco Mejia - Jefe Oficina Participacion Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Unidad de Servicios de Salud y área:	H. Fray Bartolomé - H.Chapinero

OBSERVACIONES

Verificadas las obligaciones contractuales establecidas en el contrato, como Supervisor manifiesto que el contratista ha cumplido de conformidad, en consecuencia certificamos el pago de la factura o cuenta de cobro número: 5

Nota: En caso de incumplimiento, no certificar e indicar lo pertinente de manera oficial a la Oficina Jurídica

Porcentaje de Ejecución en Dinero:	66%	Porcentaje de Ejecución en Tiempo:	71%

Daniel Alfaro Rojas (E)
Jefe Oficina
Sistemas de Informacion -TIC
Supervisor del Contrato

Andrea Blanco Mejia

Andrea Lucia Blanco Mejia
Jefe Oficina
Participacion Comunitana y Servicio al Ciudadano
Supervisor del Contrato

Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	FORMATO CONCEPTO TÉCNICO DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: AP-GF-F-22
		VERSIÓN: 2
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN FINANCIERA	PÁGINA: 1 DE 8
		FECHA: 26/12/2024

CONTRATO No.	CPS BYS 217-2025
PROVEEDOR	UNIÓN TEMPORAL COS MONTECHELO
OBJETO CONTRACTUAL	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN DE CITAS, PARA LAS SUBRED INTEGRADA DE SALUD NORTE E.S.E., Y TENER LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES
MES	01 AL 31 DE MAYO DE 2026
FACTURA No.	5

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER:

1. **Se realizo la prestación del servicio de acuerdo a lo acordado en el contrato suscrito de la siguiente manera.**

No	OBLIGACIONES	CUMPLIMIENTO
1.	Capacidad asignación, reprogramación y/o cancelación de citas de acuerdo con los requerimientos del anexo técnico 1 y anexo técnico 2.	Dentro del periodo se realizó asignación reprogramación y cancelación de citas, enviando de manera diaria el reporte dos veces al día.
2.	El proponente deberá garantizar los siguientes productos (citas agendadas, citas canceladas, citas reprogramadas, citas en lista de espera y recordación de citas) de acuerdo a la oferta de servicios estimada por la subred Norte.	Se realiza la asignación de citas vía telefónica 7433144, implementación WhatsApp 3001047963, recordación citas vía (SMS) para el mes se realizó envió de 48.610.
3.	El proponente deberá certificar experiencia en actividades iguales o similares al objeto del contrato en el sector salud de mínimo 1 año.	Se presento la certificación
4.	Prestar el servicio automático de recordación de citas a los usuarios con 12 y 24 horas de anticipación al momento de la cita, mediante envío de mensaje de texto (SMS), al teléfono móvil registrado por el	Se continua con la recordación de citas asignadas en la totalidad. (SMS) para el mes se realizó envió de 48.610

9.	Las voces de las guías del IVR deberán ser proporcionadas por el proponente mediante grabación de audio profesional, la cual podrá ser modificada de acuerdo a necesidades del servicio sin incurrir en costos adicionales.	Se mantiene las voces guías del IVR de acuerdo a la solicitud, Para el mes de abril se realiza la implementación de auto agendamiento de medicina general.
10.	El proponente deberá proporcionar otras herramientas tecnológicas que permitan el agendamiento de citas. Lo cual se tendrá en cuenta como valor agregado dentro de las propuestas presentadas.	Se realiza mejora de agendamiento web, se realiza propuesta para la cancelación de citas desde la pagina Web. Se realiza gestión de auto agendamiento y cancelación de citas por IVR y via whatsApp
11.	El proponente debe presentar los procesos, procedimientos y protocolos aplicados para garantizar la prestación del servicio de Call Center objeto de la presente convocatoria-planes de contingencia entre otros.	Para el mes de mayo se realiza "calibración" de manera conjunta.
12.	Disponibilidad: El sistema debe garantizar disponibilidad del servicio y equipo misional al 100% de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm y los sábados de 7:00 am a 12:00 m. Lo cual puede encontrarse sujeto a cambios de acuerdo a la necesidad del contrato, dimensionando por medio el tráfico de llamadas o el mejoramiento a través de herramientas tecnológicas o el uso de Inteligencia Artificial.	Se garantiza la prestación de servicios en los tiempos establecidos de lunes a Sábado.
13.	El servicio debe contar con una herramienta de monitoreo de los servicios de voz a la cual la Subred Norte Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E pueda acceder de manera remota desde el lugar donde la Subred Integrada de Servicios de Salud S E.S.E defina. Igualmente, el proponente debe proveer el número de licencias que requiera la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E para este acceso. Proponente deberá contar con mínimo dos (2) licencias para dar cumplimiento a este ejercicio- Monitoreo remoto en vivo	Se cuenta con las herramientas para realizar el monitoreo en caso de ser necesario con la herramienta COSBI, La cual permite realizar seguimiento a la operación en tiempo real.

	llamada que faciliten su ubicación y seguimiento, a través de un motor de búsqueda de grabaciones.	
19.	Los archivos grabados se deben identificar el usuario que origino la llamada, número de origen de la llamada y fecha. Se deberá mantener estos archivos bajo su custodia por el término de duración y liquidación del contrato. Una vez liquidado el contrato, se procederá con la entrega a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E de los Backups de información y el borrado de la información almacenada en los servidores del contratista.	Se cuenta con la información.
20.	Así mismo la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E deberá tener desde sus instalaciones acceso vía Web a las grabaciones realizadas con ocasión de la prestación del servicio y para su identificación podrá hacer uso del motor de búsqueda el cual deberá permitir la consulta por Asesor, rango de tiempos, fechas, tipo de campaña, entre otros.	Se cuenta con la información.
21.	El proponente debe suscribir con La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E un acuerdo de confidencialidad de la información que se va a manejar en la operación. Así mismo se deberá dar a conocer el Acuerdo de Confidencialidad al personal vinculado para la prestación del servicio. Se deberá contar con mecanismos de supervisión periódica del trabajo que realiza el personal y de los procedimientos empleados en el desarrollo de las labores; así como procedimientos disciplinarios para los empleados que violan las políticas y procedimientos de seguridad de la organización.	Se realiza la firma de acuerdo de confidencialidad, dentro del proceso de contratación por parte del call center se estipula la clausula de confidencialidad.
22.	El proponente debe cumplir con las Políticas de Seguridad de la Información establecidas por el contratante para el cumplimiento de sus obligaciones.	Se garantiza la seguridad de la información dentro de la prestación del servicio.
23.	El proponente debe generar reportes Automatic Call Distribution ACD y call center y permitir parametrizar los reportes y obtener estadísticas generadas por el flujo de llamadas que considere, entre otros aspectos, según necesidad.	Se cuenta con la información dos veces al día, reportada por el call center.

31.	El proponente debe presentar el cronograma de implementación del servicio.	Se presenta el cronograma de implementación de la operación del servicio.
32.	El proponente podrá anexar, de manera opcional, soportes que acrediten certificaciones vigentes en sistemas de gestión de calidad o afines, tales como ISO 9001 u otras equivalentes, que respalden la calidad y confiabilidad en la prestación del servicio objeto de la contratación.	Se presenta certificación
33.	La no presentación de estos documentos no será causal de rechazo, pero su aporte será tenido en cuenta como un elemento adicional que evidencia la capacidad técnica y la idoneidad del proponente.	Se presenta certificación
34.	El proponente deberá generar certificación firmada por el representante legal donde acepte los requerimientos de la prestación del anexo 2.	Se envía la certificación firmada

2. Liquidación pago periodo

Para liquidar el pago correspondiente al periodo 01 al 31 de mayo de 2026, se toma como base el número de asesores que desarrollaron actividades diariamente en la prestación del servicio, como factor básico para dar cumplimiento de los indicadores y el nivel de satisfacción del usuario, con los siguientes resultados.

FECHA	ASESORES	VALOR
2/05/2026	28	$ 9.122.910
4/05/2026	27	$ 8.797.092
5/05/2026	28	$ 9.122.910
6/05/2026	28	$ 9.122.910
7/05/2026	31	$ 10.100.364
8/05/2026	32	$ 10.426.183
9/05/2026	30	$ 9.774.546
11/05/2026	28	$ 9.122.910
12/05/2026	29	$ 9.448.728
13/05/2026	28	$ 9.122.910
14/05/2026	27	$ 8.797.092
15/05/2026	26	$ 8.471.273