ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE SUMINISTRO, BIENES, SERVICIOS, CONSULTORIA, OBRA E INTERVENTORIA	CO-CBS-FT-12 V9

FECHA:	21/9/2026	INFORME PARCIAL:	X	INFORME FINAL :	

1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO

No. DE CONTRATO:	5946-2025	CONTRATISTA:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC	CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT:	800.211.401-8
No. DE CONVENIO AL CUAL PERTENECE EL CONTRATO: (Numero y vigencia)	N/A	FECHA INICIO DE EJECUCION CONVENIO:	N/A	FECHA DE TERMINACION FINAL DEL CONVENIO:	N/A
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 Nº 24-01 Etapa 5 B Casa 40 Bello Horizonte - Girardot Avenida carrera 7 No. 127-48 Oficina 1010 - Bogotá - Colombia	CELULAR:	3138860159	
	E-MAIL:	correspondencia@auditoresra.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:	MARIA MARCELA MEZA FLOREZ	CÉDULA DE CIUDADANÍA:	64869167	
	CARGO / PERFIL DEL SUPERVISOR:	DIRECTORA DE SERVICIOS AMBULATORIOS	ÁREA O DEPENDENCIA:	DIRECCION DE SERVICIOS AMBULATORIOS	
	DIRECCIÓN:	Calle 51 # 59 C- 40 SUR	TELÉFONO FIJO:	7300000	
	CORREO ELECTRÓNICO:	dir.ambulatorios@subredsur.gov.co	CELULAR:	3112540952	
	NOMBRE DEL APOYO A LA SUPERVISION		CÉDULA DE CIUDADANÍA:		
	CARGO/PERFIL	PROFESIONAL ESPECIALIZADO - APOYO ADMINISTRATIVO	ÁREA O DEPENDENCIA:	DIRECCION DE SERVICIOS AMBULATORIOS	
	CORREO ELECTRÓNICO:	supervisioncontaccenter@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:	24/4/2025	
CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTA N°:	21553		FECHA DE REGISTRO PRESUPUESTAL:	18/7/2025	

2. INFORMACIÓN DE ADICIONES REALIZADAS AL CONTRATO

N° DE ADICIÓN	VALOR DE LA ADICIÓN	FECHA SUSCRIPCIÓN DE LA ADICIÓN:	N° CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:	FECHA DE LA DISPONIBILIDAD:	CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL N°:	FECHA DEL REGISTRO:	CÓDIGO DEL REGISTRO PRESUPUESTAL	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	23/1/2026
3	$569.727.851,00	2/1/2026	2	2/1/2026	5	2/1/2026	4212020200813	23/1/2026
4	$310.760.646,00	18/2/2026	396	17/2/2026	17071	18/2/2026	4212020200813	20/2/2026
5	$310.760.646,00	30/3/2026	590	24/3/2026	19281	30/3/2026	4212020200813	10/4/2026
6	$207.173.764,00	28/4/2026	870	20/04/2026	25833	28/4/2026	4212020200813	11/5/2026
7	$279.489.140,00	20/5/2026	1047	12/5/2026	26264	20/5/2026	4212020200813	22/5/2026
8	$738.789.455,00	11/6/2026	1231	3/6/2026	28719	11/6/2026	4212020200813	17/6/2026
9	$228.672.928,00	4/8/2026	1577	28/7/2026	35896	4/8/2026	4212020200813	19/8/2026
10	$381.121.546,00	9/9/2026	1844	7/9/2026	40691	9/9/2026	4212020200813	17/9/2026

3. INFORMACIÓN DE PRORROGAS o SUSPENSIONES REALIZADAS AL CONTRATO

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	5/1/2026	23/1/2026
3	PRORROGA	53 DIAS	2/1/2026	6/1/2026	28/2/2026	23/1/2026
4	PRORROGA	31 DIAS	18/2/2026	1/3/2026	31/3/2026	20/2/2026
5	PRORROGA	30 DIAS	30/3/2026	1/4/2026	30/4/2026	10/4/2026
6	PRORROGA	20 DIAS	28/4/2026	1/5/2026	20/5/2026	11/5/2026
7	PRORROGA	22 DIAS	20/5/2026	21/5/2026	12/6/2026	22/5/2026
8	PRORROGA	60 DIAS	11/6/2026	13/6/2026	12/8/2026	17/6/2026
9	PRORROGA	30 DIAS	4/8/2026	13/8/2026	31/8/2026	19/8/2026
10	PRORROGA	30 DIAS	31/8/2026	1/9/2026	30/9/2026	17/9/2026

4. OTRAS NOVEDAES CONTRACTUALES

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	2/1/2026	28/2/2026

2	Inclusion	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: • 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 a la demanda de las necesidades de utilización de los servicios.	20/5/2026	22/5/2026

5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO incluidas las facturas a certificar

ÍTEM	FECHA DE FACTURA Y/O CUENTA DE COBRO	NÚMERO DE FACTURA Y/O CUENTA DE COBRO	N° ENTRADA ALMACÉN	VALOR DE FACTURA Y/O CUENTA DE COBRO	VALOR FACTURA CORRESPONDE A CONTRATO Y/O ADICION No	VALOR FACTURA DERIVADO DE CONVENIO	SALDO DEL CONTRATO	N° COMPROBANTE DE EGRESO	FECHA COMPROBANTE DE EGRESO	VALOR CANCELADO
1	17/9/2025	OSFE - 1014264	N/A	$ 310.760.646,00	CONTRATO	N/A	$4.321.332.000,00	668011	20/1/2026	$ 310.760.646,00
2	14/10/2025	OSFE- 1014360	N/A	$ 310.760.646,00	CONTRATO	N/A	$4.010.571.354,00	673893	16/2/2026	$ 310.760.646,00
3	13/11/2025	OSFE- 1014464	N/A	$ 310.760.646,00	CONTRATO	N/A	$3.699.810.708,00	680099	25/3/2026	$ 310.760.646,00
4	12/12/2025	OSFE- 1014594	N/A	$ 310.760.646,00	CONTRATO	N/A	$3.389.050.062,00	684831	15/4/2026	$ 310.760.646,00
5	12/12/2025	NC - 4001922	N/A	-$ 1,00	CONTRATO	N/A	$3.389.050.063,00	685773	24/4/2026	$ 310.760.646,00
6	9/1/2026	OSFE- 1014730	N/A	$ 310.760.646,00	ADICION 1	N/A	$3.078.289.417,00	697284	26/6/2026	$ 310.760.646,00
7	12/2/2026	OSFE- 1014824	N/A	$ 310.760.646,00	ADICION 2 Y 3	N/A	$2.767.528.771,00	702169	15/7/2026	$ 310.760.646,00
8	11/3/2026	OSFE- 1014916	N/A	$ 310.760.646,00	ADICION 2 Y 3	N/A	$2.456.768.125,00			
9	13/4/2026	OSFE- 1015045	N/A	$ 310.760.646,00	ADICION 4	N/A	$2.146.007.479,00			
10	19/5/2026	OSFE - 1015196	N/A	$ 310.760.646,00	ADICION 5	N/A	$1.835.246.833,00			
11	16/6/2026	OSFE - 1015295	N/A	$ 310.760.646,00	ADICION 6 Y 7	N/A	$1.524.486.187,00			
12	21/7/2026	OSFE - 1015448	N/A	$ 381.121.546,00	ADICION 7 Y 8	N/A	$1.143.364.641,00			
13	14/8/2026	OSFE - 1015534	N/A	$ 381.121.546,00	ADICION 8	N/A	$762.243.095,00			
14	15/09/2026	OSFE - 1015645	N/A	$ 381.121.546,00	ADICION 8	N/A	$381.121.549,00			
TOTAL EJECUTADO				**$ 4.250.971.097,00**				**$2.175.324.522,00**		

6. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

VALOR INICIAL DEL CONTRATO:	$ 1.243.042.583,00	**VALOR PAGADO:**	$2.175.324.522,00
VALOR DE ADICIONES DEL CONTRATO:	$ 3.389.050.063,00	**SALDO POR PAGAR :**	$2.075.646.575,00
VALOR TOTAL DEL CONTRATO :	$ 4.632.092.646,00	**SALDO A REINTREGRAR**	

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 UBICACIÓN
1	Proveer sistemas inteligentes conforme el objeto contractual, personalizando horarios según la disponibilidad de los servicios ofertados por la Subred integrada de servicios de salud Sur E.S.E. que sean escalables para manejar el crecimiento en la demanda de interacciones y capacidad para soportar picos de actividad, sin degradar la calidad del servicio.	SI		Informe de factura contact center agosto 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 agosto 2026 Link:Informe SMS Sub Red Sur E.S.E - Power BI
3	Implementar campañas de salida, contacto proactivo con los pacientes para agendar citas en programas de promoción y prevención, coordinación de citas para los pacientes en rutas de salud especificas por ciclos de vida, gestión de citas en trámite y demás necesidades de contractibilidad de la Subred	SI		Informe de factura contact center agosto 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 agosto 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 agosto 20266
6	Entregar a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.SE., la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demás información recopilada durante la ejecución del contrato; en medio magnético y en formato estándar que permita su utilización para integrarla a bases de datos o sistemas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SI		si aplica para el periodo en ejecución grabaciones junio y julio 2026. se hace entrega de las grabaciones correspondiente teniendo en cuenta los tiempos establecidos los cuales contempla la entrega de manera bimensuales.
7	Garantizar la conectividad con las diferentes plataformas informáticas de la Subred Integrad de Servicios de Salud Sur, a través de canales dedicados haca los servidores del sistema información, teniendo en cuenta que son sistemas multisede.	SI		Informe de factura contact center agosto 2026 Link: SUBRED_CERTIFICADO_agosto.pdf
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 él 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 agosto 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 especificade contratación de cada Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB).	SI		Informe de factura contact center agosto 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 agosto 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 agosot 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, asi 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 agosto 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 agosto 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 agosto 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 agosto 2026 se cuenta con Correo electrónico con el envio de la información a dir.ambulatorios@subredsur.gov.co el cual se remitio a la supervisión en el mes de agosto de 2026.
16	El servicio deberá tener la capacidad de soportar todas las transacciones por medio de los canales establecidos, pera ello, deberán contar con una planeación de los requerimientos de gentes pera el servicio	SI		Informe de factura contact center agosto 2026 Malla de turnos semanal agentes, enviado a correo supervisioncontaccenter@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 agosto 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 umplimiento de los objetivos y estándares de calidad. A su vez, coordinar y upervisar el trabajo de los equipos de agentes para garantizar un servicio eficiente y de alta calidad	SI		Informe de factura contact center agosto 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 atencion oportuna de los pacientes	SI		Informe de factura contact center agosto 2026 soportes nomina
20	Garantizar que el personal dispuesto por el contratista deberá ser exclusivo para la atención de las lineas y campañas de la subred sur.	SI		Informe de factura contact center agosto 2026
21	Desarrollar procesos de Formación y capacitacion 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 agosto 2026 Link: CARPETA DE FORMACION agosto 2026
22	Contar con politica 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 agosto 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 dará a conocer el Acuerdo de Confidencialidad al personal vinculado para la prestación del servicio. Se deberá contar con mecanismos de supervisión periódica del trabajo que realiza el personal y de los procedimientos empleados en el desarrollo de las labores; así como procedimientos «disciplinarios para los empleados que violan las políticas y procedimientos de seguridad de la organización	SI		Informe de factura contact center agosto 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 2 5IGb, 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 agosto 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 agosto 2026
26	Presentar el cronograma de implementación del servicio y proyecciones de servicio a partir dela firma del acta de inicio del contrato.	SI		Informe de factura contact center agosto 2026 información reportada a la supervisión en el mes de agosto de 2025 a través de correoelectrónico jefe.participacionsocial@subredsur.gov.co
OBSERVACIONES:			**PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL**	**92%**

8. INFORMACIÓN SOPORTES DE EJECUCIÓN Y DOCUMENTOS ADJUNTOS

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

FIRMA DEL APOYO A LA SUPERVISIÓN:	**NO APLICA**		**ANEXOS (CD):**			**FECHA:**	
FIRMA DEL SUPERVISOR:	**MARIA MARCELA MEZA FLOREZ**		**TOTAL FOLIOS:**	46		**FECHA:**	
NOMBRE COMPLETO DE QUIEN RECIBE EL INFORME:	Luz Dalay Mora	**CARGO/PERFIL:**	Aux Admon	**FIRMA**		**FECHA:**	13 OCT 2026

INFORME DETALLADO DE FACTURANo.13
CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/08/2026 AL 31/08/2026

INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO

No. Contrato y año de suscripción:	CONTRATO 5946 DEL 2025
Objeto:	Contratar el servicio de Contact Center para la línea de agendamiento SUBRED SUR
Fecha Inicio:	01/08/2025
Fecha Terminación:	30/09/2026
Nombre del contratista:	Outsourcing S.A.S. BIC
CC/ Nit:	800.211.401-8
Nombre del Supervisor del Contrato:	María Marcela Meza Flórez
Cargo del Supervisor:	Directora de Servicios Ambulatorios

CLÁUSULA SEGUNDA ESPECIFICACIONES TÉCNICAS O DESCRIPCIÓN DE BIEN Y/O SERVICIO:

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.

SE CUMPLE

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

LINEADECONTACTO	DATOSDECONTACTO
TELEFONO	601-4434868
CHAT	WWW.SUBREDSUR.GOV.CO
WHATSAPP	3245981500
CORREO	CITAS@SUBREDSUR.GOV.CO
TRONCALES ESTABLECIDAD	100 TRONCALES
SATELITES - EN PUNTOS USS	15AGENTES

b. El servicio de Contact Center debe gestionar los siguientes Servicios ofertados que hacen parte del portafolio de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur los cuales son: * Consulta Externa General Consulta Externe de Especialidades básicas (Medicina Interna, Pediatría y Gineco-obstetricia. Consulta Externa de Especialidades No Quirúrgicas y Quirúrgicas. Consulta externa de PYD (Prevención y Detección) Servicios de Imagenología que no requieran preparación Servicios de Imagenología que requieran preparación.

SE CUMPLE

Actualmente, el servicio de Contact Center gestiona de manera efectiva los servicios incluidos en el portafolio compartido por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, y conforme los accesos de las agendas definidas

por la Dirección de servicios Ambulatorios. Los agentes gestionan los servicios de agendamiento a través de los canales de atención establecidos, y teniendo en cuenta la disponibilidad de agendas habilitadas para el Contact Center. Por otra parte, se realiza un reporte diario a través del grupo establecido para informar la no disponibilidad de agenda, con el fin de facilitar la apertura de nuevos espacios y garantizar la continuidad en la atención.

c. Aplicativos de consulta: Aplicativo Base de Datos Única de Afiliados de Sistema de Seguridad Social (ADRES) del Ministerio Salud y Protección Social. * Comprobador de Derechos - secretaria Distrital de Salud de Bogotá, Comprobador de Derechos - EPSS CAPITAL SALUD. - Aplicativo de consulta de afiliación y/o Autorizaciones de las diferentes EAPB con el cual se tiene contrato.

SE CUMPLE

Todos los agentes y el personal del staff asignado a la cuenta cuentan con los permisos necesarios para realizar consultas en las bases de datos y aplicativos establecidos, con el fin de garantizar una gestión adecuada y oportuna de los servicios. Los sistemas utilizados incluyen:
Aplicativo Base de Datos Única de Afiliados (ADRES) del Ministerio de Salud y Protección Social
Comprobador de Derechos de la Secretaría Distrital de Salud

Comprobador de Derechos de la EPS Capital Salud
Aplicativos de consulta de afiliación y autorizaciones de las diferentes EAPB con las que se tiene contrato El acceso a estos sistemas permite validar en tiempo real la información requerida para la atención de los usuarios, asegurando el cumplimiento de los lineamientos contractuales y la calidad en el servicio prestado.

d. El servicio de Contact Center debe permitir que el usuario de manera automática haga medición de su satisfacción con la atención recibida al final del evento, con un 95% de confiabilidad y un 3% de 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 agosto de 2026, el nivel de satisfacción del usuario presento el siguiente comportamiento:

- Calificación del servicio en general para el mes de agosto: Call center 4.17 de 5.
- Calificación de la atención recibida en agosto por el agente 4.41 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: SUBREDSUR_INFORME_AGOSTO_2026.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 atende 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 * Informacion del ciudadano que se comunica con la Entidad. Motivo de la terminación da la llamada Observaciones: la llamada (datos aportados por el agente: Cita asignada, cancelada, reprogramada, incluida en cites en trámite, el usuario no responde, el 1suario acepta la llamada, número equivocado entre otros. Estado de la llamada (Recepción, Transferencia o Retención). Reprogramar la llamada Se debe crear una alerta en el software de gestión telefónica que permita identificar cuando la llamada tenga una duración superior a 5 minutos, con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).

SE CUMPLE

La operación del Contact Center cuenta con el aplicativo Avaya, el cual permite realizar el seguimiento detallado de cada interacción telefónica, cumpliendo con los requerimientos establecidos en el contrato. Esta herramienta permite identificar y registrar en tiempo real los siguientes elementos:

Número único de llamada
Fecha 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.

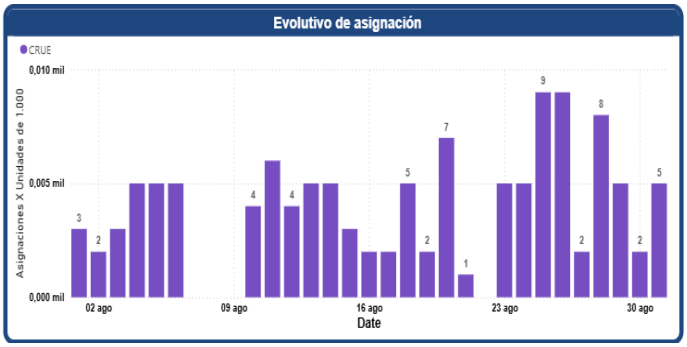
SE CUMPLE

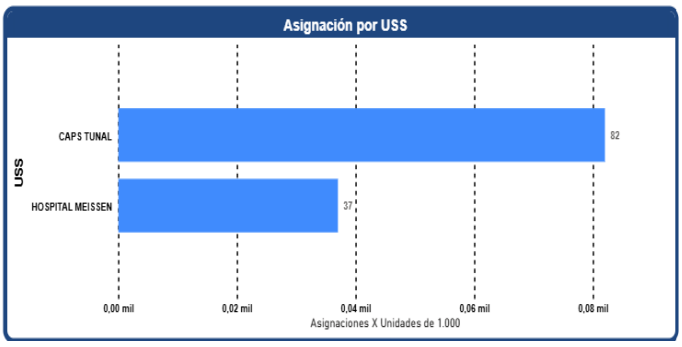
El canal de chat se encuentra habilitado y disponible para los pacientes, con atención por parte de agentes en el horario establecido. A través de este medio se gestionan solicitudes como: Asignación, cancelación reprogramación de citas, gestión dé cita en trámite, Peticiones relacionadas con los servicios 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.

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 debe permitir interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cédula, puede obtener información específica como: citas asignadas, punto de atención, estado de afiliación, sanciones pedagógicas etc. Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está desocupado atiende la llamada. Se debe ofrecer enrutamiento de acuerdo con las especificaciones de la Subred Sur, quien determinará el orden de las prioridades y los mensajes que este transmitirá.

SE CUMPLE

La operación cuenta con un IVR Enrutador y Transaccional en pleno funcionamiento, conforme a los lineamientos definidos por la Subred Sur, permitiendo a los usuarios acceder a información automatizada, validar su identidad mediante número de documento, consultar datos asociados a sus servicios y gestionar citas de manera autónoma cuando existe disponibilidad de agenda. Actualmente, la herramienta dispone de 236 servicios parametrizados para autogestión, entre servicios básicos, intermedios y especialidades, configurados de acuerdo con la Guía de Asignación vigente. Durante agosto de 2026, el IVR realizó 885 asignaciones efectivas, registrando una disminución de 560 citas frente a julio (1.445), equivalente a una variación del 39%. Este comportamiento estuvo asociado al incremento de rechazos generados durante el proceso de asignación, que alcanzaron 2.049 casos, presentando un aumento del 31% respecto al mes anterior y limitando la materialización de asignaciones exitosas a través de la herramienta. A pesar de esta situación, el IVR continúa consolidándose como una estrategia clave de autogestión, facilitando el acceso a los servicios de salud, optimizando la capacidad operativa del Contact Center y reduciendo la dependencia de los canales asistidos. Adicionalmente, permite la difusión de campañas informativas, el direccionamiento inteligente de llamadas y el enrutamiento hacia los grupos de atención definidos por la Subred, de acuerdo con las prioridades y flujos establecidos. De manera complementaria, la operación dispone del IVR CRUE para la gestión de citas prioritarias, disponible las 24 horas del día, para el mes de agosto genero 119 citas, frente a 81 citas del mes anterior representando un crecimiento del 22% siendo el mes mal alto en resultados, fortaleciendo la oportunidad de acceso para los usuarios. Los monitoreos realizados evidencian que los servicios con mayor demanda continúan siendo Medicina General, Odontología, Pediatría, Medicina Familiar, Medicina Interna y Psiquiatría, información que permite orientar acciones de mejora y optimización sobre los procesos de autogestión. Asimismo, todas las novedades que impactan el desempeño de la herramienta son informadas oportunamente a la Subred para la definición conjunta de acciones que contribuyan a garantizar su adecuada operación.





Fuente: Aplicativo Power BI -SMS-Outsourcing SAS BIC

i. El servicio de Contact Center debe contar con un servicio de hold virtual de recepción de llamadas, en donde se almacene les datos básicos (nombre, teléfono móvil teléfono fijo, e-mail, entre otros) del ciudadano, para devolver la llamada en un tiempo determinado. El hold virtual deberé operar únicamente cuando se genere un flujo de llamadas que sobrepase la capacidad de agentes programados en un periodo específico para atender el servicio. No se acepta el uso de hold virtual con fines de atender la demanda ocasionada por falta de personal.

SE CUMPLE

El servicio de Contact Center cuenta con un sistema de hold virtual habilitado desde el 1 de agosto del 2026, el cual permite la recepción de llamadas en espera, almacenando los datos básicos del ciudadano (nombre, teléfono móvil, teléfono fijo con el fin de devolver la llamada en un tiempo determinado. Este servicio está a disposición en todas las llamadas, opera cuando se presenta un flujo de llamadas que sobrepasa la capacidad de agentes programados en un periodo específico, conforme a lo estipulado en el contrato. En ningún caso se utiliza el hold virtual como mecanismo para suplir la demanda ocasionada por falta de personal. La devolución de la llamada se realiza en el momento en que un agente se encuentra disponible, garantizando así la continuidad del servicio sin comprometer la calidad ni el cumplimiento de los términos acordados.

j. El servicio de Contact Center debe garantizar la grabación de la totalidad de las llamadas atendidas por el periodo del término de duración y liquidación del contrato qua no sea inferior a SEIS (6) meses dentro del propio sistema y permitir su exportación y reproducción mediante cualquier criterio incluyendo: fecha y hora de la llamada, número de documento del usuario, número telefónico de origen de la llamada, identificación del agente que atendió la llamada, que faciliten su ubicación y seguimiento, a través de un motor de búsqueda de grabaciones.

SECUMPLE

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.5.E., de forma bimensual, en formato MP3, WAV 2 WMA, para las campañas de Entrada y de Salida, con el fin de que sirve de soporte a la gestión realizada. Se requiere que los mecanismos de grabación y recuperación de llamadas sean óptimos y tolerantes a fallas. Se deberá permitir la recuperación inmediata de las grabaciones: El tiempo máximo de búsqueda y entrega de las grabaciones solicitadas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ES.E., no debe ser superior a doce (12) horas.

NO APLICA

Para el mes de agosto no se realiza entrega de grabaciones teniendo en cuenta los tiempos establecidos y son bimensuales.

l. El servicio de Contact Center debe contar con un sistema de grabación de pantallas para los puntos de control establecidos de manera conjunta, en la gestión de le interacción con el usuario en el canal telefónico.

SE CUMPLE

El servicio de Contact Center cuenta con el aplicativo 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.



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.

SE CUMPLE

Todas las interacciones y llamadas atendidas por el Contact Center cuentan con un sistema de registro de historial y copia de seguridad, el cual garantiza la trazabilidad y respaldo de la gestión realizada en los diferentes canales de atención. Adicionalmente, se cuenta con el certificado correspondiente que respalda la existencia y disponibilidad de esta información, asegurando su integridad y accesibilidad para efectos de auditoría, seguimiento y control.

Link: Certificado Grabaciones SUBRED SUR agosto 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.

SE CUMPLE

Los agentes vinculados a la campaña del contrato del Contact Center, cuentan con los permisos necesarios para el acceso al sistema de Información DGH web, así como con el usuario y clave de acceso, para interactuar en tiempo real con la aplicación actual de citas médicas del sistema de información. Esto permite realizar de manera oportuna y eficiente la gestión correspondiente durante la atención telefónica, garantizando la correcta programación de citas y la trazabilidad de cada interacción.

o. El servicio de Contact Center debe contar con el servicio automático de recordación de citas a los usuarios con anticipación a la cita, mediante envío de mensaje de texto (SNS) y/o WhatsApp, al teléfono móvil registrado por el usuario.

SE CUMPLE

El servicio de Contact Center cuenta con un sistema automático de recordación de citas, aplicativo 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.

SE CUMPLE

Durante el mes de agosto del 2026 y conforme a los lineamientos y autorizaciones vigentes se gestionaron:

- En cumplimiento de lo anterior, el detalle de los mensajes de texto (SMS) enviados como recordatorio de citas médicas entre el 01 y el 31 de agosto del 2026, fue un total de 86.254 remitentes, frente a julio que fueron 76.182 remitentes, con un total de 172.508 mensajes frente a julio donde fueron 152.364 mensajes. Para una variación positiva de 13,22%
- En cumplimiento de lo anterior, el detalle de los mensajes de texto (SMS) enviados como pedagógicos enviados entre el 01 y el 31 de agosto del 2026, fue un total de 13.220 remitentes frente a 12.059 remitentes de julio, con un total de 26.440 mensajes en agosto, frente a 24.118 mensajes en julio, para una variación positiva de 9,63%. 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.
- Entre el 01 y el 31 de agosto del 2026, se realizó el envio de SMS por concepto de campaña, fue un total de 35.493 remitentes, con un total de 70.986 mensajes. La campaña gestionada fue:



Fuente: Tablero SMS Outsourcing SAS BIC

q. El servicio de Contact Center deberá contar con una herramienta de monitoreo de los servicios de voz a la cual la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. pueda acceder desde la operación.

SE CUMPLE

El Contact Center cuenta con una herramienta de monitoreo de servicios de voz, grabadora AVAYA (Workforce Engagement), que permite la grabación de llamadas para fines de auditoría de calidad, monitoreo de desempeño y escucha en vivo de cada agente conectado. Por políticas de seguridad de la información, el acceso a esta herramienta está restringido y es gestionado exclusivamente por la persona encargada del área de calidad,

garantizando así el adecuado manejo y protección de los datos sensibles. No obstante, se encuentra disponible para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. desde la operación, conforme a los protocolos establecidos.

r. El servicio de Contact Center deberá disponer de controles de acceso por roles e identificación de cada persona, pera los agentes, directores, lideres de calidad, capacitadores y mineros de datos. Se debe tener: Control de acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación, Visualizar el estado de la persona en cualquier situación, Generar reportes diarios y consolidados, Rotación de personal.

SE CUMPLE

El servicio de Contact Center dispone de controles de acceso por roles, los cuales son definidos y gestionados por el área de seguridad de la información y el área tecnológica al momento de la creación de usuarios. Cada usuario es asignado con un rol específico (agente, director, líder de calidad, capacitador o minero de datos), lo que determina sus permisos de acceso en los aplicativos establecidos para la operación. Este sistema permite: Identificar a cada persona y su rol dentro del servicio. Visualizar el estado del usuario en cualquier situación operativa. Generar reportes diarios y consolidados. Gestionar la rotación de personal de manera controlada y segura. Con esto, se garantiza el cumplimiento de los requisitos de trazabilidad, seguridad y control operativo exigidos por la Subred.

UNIDAD DE SERVICIO	NUMERO DE AGENTES SATELITES
CENTRO DE SALUD EL TUNAL	3
CENTRO DE SALUD CANDELARIA	3
HOSPITAL DE MEISSEN	2
CENTO DE SALUD VISTA HERMOSA	2
CENTRO DE SALUD DANUBIO	2
CENTRO DE SALUD MANUELA BELTRAN	1
CENTRO DE SALUD EL CARMEN	1
CENTRO DE SALUD MARICHUELA	1

s. El servicio de Contact Center deberá disponer del siguiente personal: Sesenta y cinco (65) agentes para le operación del proceso de agendamiento y la implementación de puntos satélites con un mínimo de Quince (15) agentes en las unidades de acuerdo con la demanda de las necesidades de utilización de los servicios como se describe en el siguiente cuadro:

SE CUMPLE

En cumplimiento de los lineamientos operativos establecidos para la cuenta Subred Sur, hasta el 5 de enero de 2026 la operación contó con un equipo conformado por 65 agentes. A partir del 6 de enero de 2026, y conforme a la restructuración definida por la Subred, la capacidad operativa se ajustó a 53 agentes activos para el proceso de agendamiento, incluyendo la implementación de puntos satélite con un total de 15 agentes, de los cuales 3 prestan atención en modalidad Inbound desde casa. Posteriormente, desde el 1 de junio de 2026, la operación recuperó una total de 65 agentes, incorporando 12 nuevos agentes que fueron asignados en su totalidad al canal Inbound, con el propósito de fortalecer la capacidad de atención y respuesta de este servicio. Adicionalmente, desde el 6 de enero de 2026 y por definición de la dirección del proyecto, se dispuso de 2 agentes de respaldo (backup) destinados a cubrir contingencias operativas derivadas de licencias, incapacidades, calamidades u otras novedades de personal. Cuando no se requiere su activación para cubrir estas eventualidades, dichos agentes permanecen asignados a la cuenta apoyando de manera transversal los diferentes canales de atención. Es importante destacar que estos recursos de respaldo son asumidos integralmente por el proveedor de outsourcing, sin generar impacto en la capacidad operativa contratada por la Subred, así como la rotación de cantidades del personal en cada horario, de acuerdo con la necesidad de la cuenta.

		HORARIOS ESTABLECIDOS				
CANAL ESTABLECIDO	NUMERO DE AGENTES	6AM - 2:30OM	6:30AM - 2:55PM	7AM - 4:30PM	12PM - 7PM	SABADOS
TELEFONICO	33 + 2 BACKUP	13 AGENTES	5 AGENTES	10 AGENTES	5 AGENTES	5 AGENTES
WHATSAPP	7	2 AGENTES	NA	2 AGENTES	3 AGENTES	3 AGENTES
CHAT	6	2 AGENTES	NA	1 AGENTE	3 AGENTES	3 AGENTES
CORREO	2	1 AGENTE	NA	1 AGENTE	NA	1 AGENTE
MESA DE AYUDA	2	1 AGENTE	NA	1 AGENTE	NA	1 AGENTE
SATELITES	15	12 AGENTES	NA	3 AGENTES	NA	NA
TOTAL	65 + 2 BACKUP	31 AGENTES	5 AGENTES	18 AGENTES	11 AGENTES	13 AGENTES

Fuente: Personal asignado a la cuenta - Outsourcing SAS BIC

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 envio 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 31 AL 5 SEPTIEMBRE DEL 2026

39 AGENTES - CANAL INBOUND

						lunes, 31 de agosto de 2026			
Cédula	Apellidos Y Nombres	Cargo	Sede	Canal	Lugar	31/08/2026	B1	AI	B2
1013655933	BERNAL RAMIREZ ALEJANDRA VANESSA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	***9:00 - 09:30***	***00:00 - 00:00***	***00:00 - 00:00***
1033812371	MEJIA GONZALEZ MONICA NATALIA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	*9:00 - 09:30*	*00:00 - 00:00*	*00:00 - 00:00*
1023032840	RAMIREZ BENAVIDES ANGIE LORENA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	*9:00 - 09:30*	*00:00 - 00:00*	*00:00 - 00:00*
53115343	ESPAÑA JIMENEZ JEIN MARITZA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	*9:00 - 09:30*	*00:00 - 00:00*	*00:00 - 00:00*
1003711524	ABRIL VARGAS BRENDA CATALINA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	*9:00 - 09:30*	*00:00 - 00:00*	*00:00 - 00:00*
1014206875	NIÑO LARROTA CLAUDIA PATRICIA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	*9:00 - 09:30*	*00:00 - 00:00*	*00:00 - 00:00*
1019152164	LEMUS GUTIERREZ MARYI YULIETD	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	*9:00 - 09:30*	*00:00 - 00:00*	*00:00 - 00:00*
52538626	ARIAS HERNANDEZ LILIANA ESPERANZA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1015427990	PINEDA PARRA KATERIN PAOLA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
65831402	SUAREZ CAMPOS NOHORA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00

Fuente: Correo Outlook - Outsourcing SAS BIC

Link certificado del Revisor Fiscal: subred sur CERTIFICACION OUTSOURCING S.A. AGOSTO 2026.pdf
certificado Nomina: SUBRED SUR NOMINA UNIFICADO AGOSTO 2026.pdf
Link certificado Seguridad Social: SUBRED SUR SEGURIDAD SOCIAL AGOSTO 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:

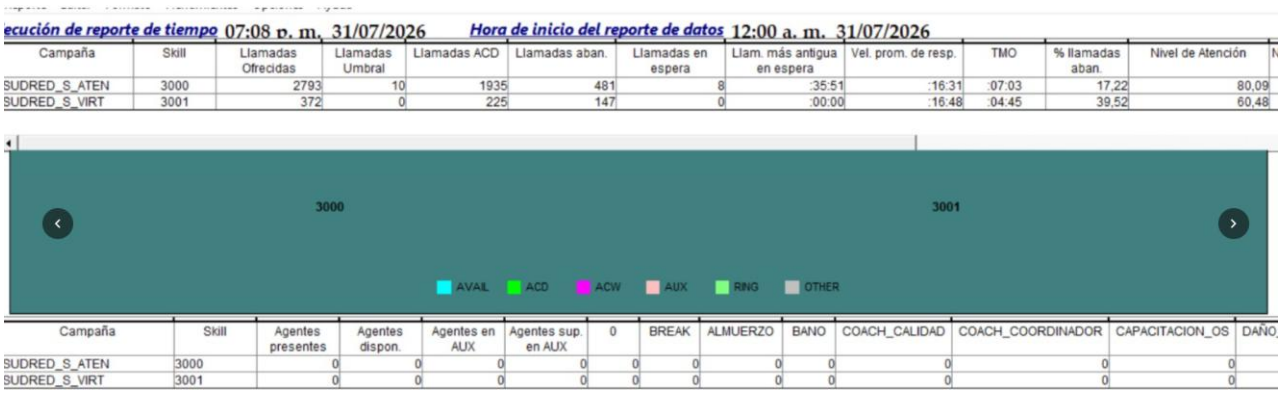
ESPECÍFICAS:
1. Prever sistemas inteligentes conforme el objeto contractual, personalizando horarios según la disponibilidad de los servicios ofertados por la Subred integrada de servicios de salud Sur E.S.E. que sean escalables para manejar el crecimiento en la demanda de interacciones y capacidad para soportar picos de actividad, sin degradar la calidad del servicio.

SE CUMPLE
En cumplimiento de la cláusula contractual relacionada con la provisión de sistemas inteligentes, informamos que los canales implementados se encuentran alineados con los horarios de atención de la Subred, ajustándose dinámicamente según la disponibilidad de servicios en cada sede. Adicionalmente, la arquitectura actual contempla capacidad escalable para atender el servicio sin dejar de lado la calidad, incluyendo medidas de refuerzo como agentes backup, personal satélite y automatización en canales.



Id	Campaña	Skill	Conversaciones Iniciadas	Conversaciones Gestionadas	Conversaciones Finalizadas	Conversaciones en cola
2013	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	440	423	440	0
2015	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	1990	471	1990	0

Fuente: Aplicativo OCM-canales virtuales



ecución de reporte de tiempo 07:08 p. m. 31/07/2026 Hora de inicio del reporte de datos 12:00 a. m. 31/07/2026

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
SUDRED_S_ATEN	3000	2793	10	1935	481	8	:35:51	:16:31	:07:03	17,22	80,09
SUDRED_S_VIRT	3001	372	0	225	147	0	:00:00	:16:48	:04:45	39,52	60,48

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	
SUDRED_S_VIRT	3001	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Fuente: Aplicativo CMS-canales virtuales

2, Integrar una plataforma automatizada omnicanal que permita solicitar, cancelar y reprogramar citas a través de WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas, página web y otros canales de atención garantizando una experiencia uniforme en todos los puntos de contacto. Servicio disponible de lunes a viernes de 6 AM a 7 PM y sábados de 7 AM a 1 PM. Asimismo, implementar un sistema de recordatorios automáticos a través de SMS, WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico.

SE CUMPLE

En relación con la cláusula de integración de una plataforma omnicanal automatizada, actualmente contamos con canales activos de atención para la gestión de citas a través de llamadas telefónicas, WhatsApp, chat y correo electrónico, conectados al sistema de agendamiento central Dinámica gerencial. La operación se encuentra activa dentro del horario estipulado: lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.



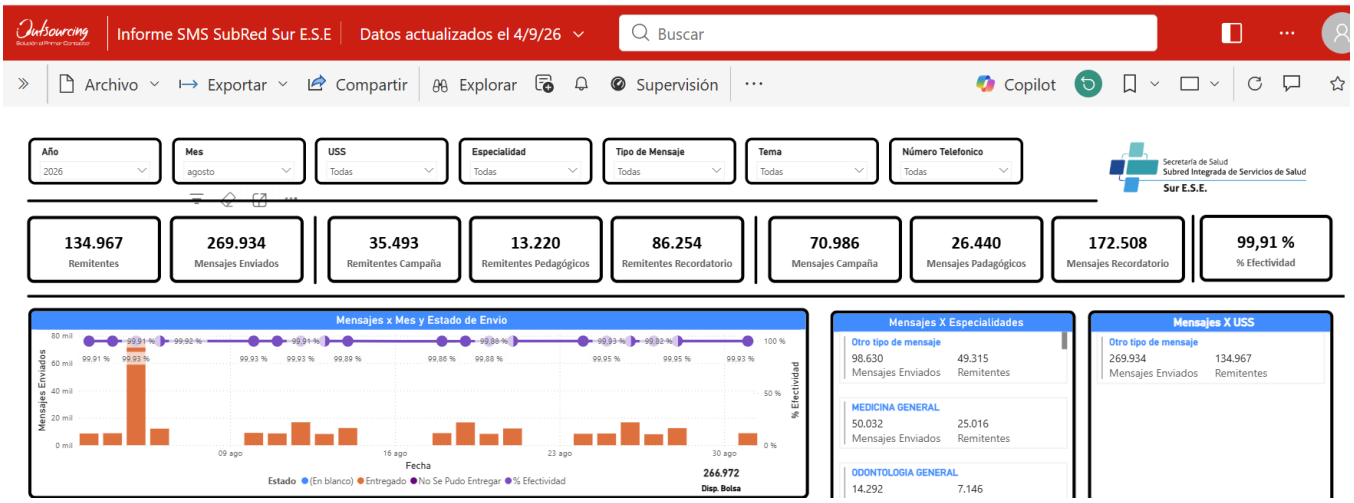
Fuente: Aplicativo OCM-canales virtuales–Visual Agente



Fuente: Aplicativo Avaya-Canal telefónico-Outbound

En cuanto al sistema de recordatorios automáticos para la recordación de citas, se envían diariamente los mensajes de texto (SMS), los cuales van en concordancia al literal O de la cláusula segunda – Especificaciones 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 julio, se enviaron 247.466 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}

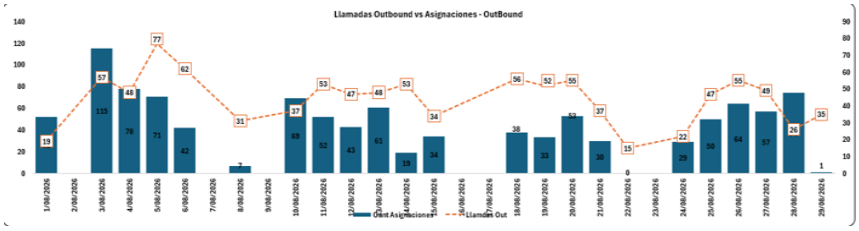


Fuente: Aplicativo Power BI -SMS-Outsourcing SAS BIC

Durante el mes de agosto de 2026, la estrategia de comunicación mediante SMS mantuvo una gestión efectiva y de amplio alcance, logrando el envío de 269.934 mensajes dirigidos a 134.967 usuarios, con una efectividad de entrega del 99,91%. Estos resultados evidencian la confiabilidad del canal como herramienta de apoyo a los procesos de comunicación institucional y relacionamiento con los usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. La gestión estuvo enfocada principalmente en las campañas de recordación de citas médicas, que concentraron el mayor volumen de envíos con 172.508 mensajes dirigidos a 86.254 usuarios, fortaleciendo las estrategias orientadas a promover la asistencia a las citas programadas y optimizar el aprovechamiento de la oferta de servicios disponible. De manera complementaria, se gestionaron 70.986 mensajes de campañas institucionales y 26.440 mensajes pedagógicos, contribuyendo a la difusión de información de interés, la promoción de buenas prácticas en salud y el fortalecimiento de los procesos de comunicación con la comunidad. Los resultados alcanzados ratifican la importancia del canal SMS como un mecanismo eficiente para la entrega oportuna de información, el acompañamiento a los usuarios y el

fortalecimiento de las estrategias de atención y comunicación de la Subred Sur, garantizando una amplia cobertura y altos niveles de efectividad en las acciones desarrolladas durante el período evaluado.
Adicionalmente, el Contact Center gestiona el canal de "cita en trámite", en el cual dos agentes se comunican diariamente con los pacientes incluidos en la base de datos correspondiente. De acuerdo con la disponibilidad de agenda, se realiza la toma de citas y se confirma el agendamiento mediante gestión Outbound.

DETALLE LLAMADAS OUTBOUND 1 al 31 AGOSTO	
TOTAL LLAMADAS	3.061
LLAMADAS EFECTIVAS	1.079
LLAMADAS NO EFECTIVAS	1.982
CITAS ASIGNADAS	1.081
%EFECTIVIDAD	99,8%
TMO	0:04:50



Fuente: Correo electrónico– Aplicativo Avaya CMS-OutsourcingSAS BIC

4, Realizar la automatización de Tareas Repetitivas: Uso de inteligencia artificial para manejar solicitudes comunes y liberar tiempo, mejorando la eficiencia y la calidad del servicio.

SE CUMPLE

El Contact Center cuenta con herramientas tecnológicas orientadas a la automatización y optimización de procesos, que facilitan la gestión eficiente de solicitudes recurrentes, reducen los tiempos de atención y fortalecen la experiencia de los usuarios. Estas soluciones permiten disminuir actividades manuales y operativas, optimizando la capacidad instalada y enfocando el talento humano en casos que requieren mayor análisis y gestión especializada. Entre las iniciativas implementadas se destaca el aplicativo FINE, que centraliza la consulta automática de información proveniente de los sistemas institucionales, agilizando la atención y mejorando los tiempos de respuesta. Asimismo, se dispone de funcionalidades de IVR transaccional que promueven la autogestión de los usuarios para procesos como consulta, asignación, cancelación y reprogramación de citas, así como la atención de trámites específicos asociados al CRUE y citas prioritarias de Capital Salud. Complementariamente, las campañas de comunicación mediante SMS incentivan el uso de canales de autogestión, contribuyendo a una mejor distribución de la demanda y a la disminución de la carga sobre los canales asistidos. En conjunto, estas herramientas han permitido automatizar actividades repetitivas, incrementar la eficiencia operativa y mejorar de manera sostenida los indicadores de productividad, oportunidad, nivel de servicio y calidad de atención, resultados que son monitoreados y validados a través de los tableros de control e inteligencia de negocios (BI) de la operación.

DETALLE ASIGNACIÓN MENSUAL

Mes Nombre	Agente Chat	Agente Satélite	Agente Telefónico	Agente WhatsApp	Correo	Mesa de Ayuda	IVR	CRUE	Total Contact	Sub Red Sur	Total Asignacione
enero	2.474	24.589	13.670	2469	1.070	1.932	919	0	47.123	83.803	130.926
febrero	1.885	18.801	11.181	1868	1.006	1.674	954	0	37.369	86.387	123.756
marzo	1.935	19.767	11.083	1681	988	1.592	1492	0	38.538	92.943	131.481
abril	2.066	22.530	10.025	1593	836	1.411	1890	1	40.352	96.351	136.703
mayo	1.891	24.410	12.403	2111	772	1.681	870	40	44.178	109.523	153.701
junio	1.800	20.791	13.229	2050	692	1.277	1574	75	41.488	94.851	136.339
julio	1.934	23.145	13.241	2013	726	1.620	1445	81	44.205	108.730	152.935
agosto	1.474	17.844	11.159	1723	621	1.081	853	119	34.874	95.736	130.610
Total	15.729	175.624	97.858	15787	6.820	12.503	10111	339	334.771	787.013	1.121.784

Fuente: Aplicativo Tablero BI asignación Outsourcing SAS BIC

5, Realizar Seguimiento y Análisis de Desempeño y datos, mediante el Uso de métricas y Kpi's para evaluar y mejorar continuamente el servicio, asegurando altos estándares de calidad para identificar patrones y áreas de mejora en el servicio.

SE CUMPLE

La operación del Contact Center cuenta con un esquema integral de seguimiento y control basado en indicadores de gestión (KPIs), que permite monitorear de manera permanente el desempeño de los servicios, garantizando altos estándares de calidad, eficiencia y oportunidad en la atención. Este modelo facilita la evaluación continua de los procesos y la implementación de acciones de mejora sustentadas en el análisis de información y la toma de decisiones basada en datos. Para ello, se dispone de tableros de inteligencia de negocios (BI) que permiten visualizar y analizar indicadores estratégicos como niveles de servicio y atención, tiempos de respuesta, productividad, ocupación, adherencia operativa, gestión de citas y desempeño de los canales de autogestión, proporcionando un control oportuno sobre la operación y facilitando la identificación temprana de desviaciones frente a las metas establecidas. De manera complementaria, se realizan análisis periódicos de datos orientados a identificar tendencias, comportamientos de los usuarios, causas recurrentes de contacto y oportunidades de optimización. Este ejercicio permite anticipar necesidades operativas, ajustar estrategias de atención y fortalecer la capacidad de respuesta frente a los requerimientos de la Subred Sur. La información obtenida se convierte en un insumo clave para la ejecución de planes de mejora continua, enfocados en el fortalecimiento de la calidad del servicio, la optimización de recursos, la mejora de la experiencia de usuario y el incremento de la eficiencia operativa. Asimismo, se desarrollan espacios de seguimiento y retroalimentación que facilitan la adopción de acciones correctivas y preventivas de manera oportuna. Como resultado, se mantiene un proceso de mejora continua soportado en métricas y análisis de desempeño, que contribuye al cumplimiento de los niveles de servicio acordados, la optimización de la operación y la generación de valor para la Subred Sur y sus usuarios.

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

NO APLICA

Para el mes de agosto no se hace entrega de las grabaciones correspondiente teniendo en cuenta los tiempos establecidos los cuales establecen que son bimensuales.

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

SE CUMPLE

La operación del Contact Center dispone de una infraestructura tecnológica robusta que garantiza la conectividad segura, estable y continua con las diferentes plataformas informáticas y sistemas de información de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., permitiendo la gestión eficiente de los procesos de atención, agendamiento, consulta y actualización de información en un entorno multisede. Para el cumplimiento de esta obligación, se cuentan con canales dedicados de comunicación que facilitan la integración con los servidores y aplicaciones institucionales, asegurando la disponibilidad de los servicios y el acceso oportuno a las herramientas requeridas para la operación. Esta arquitectura tecnológica permite mantener la continuidad de los procesos y favorecer una atención ágil y oportuna a los usuarios. Adicionalmente, la solución implementada incorpora mecanismos de monitoreo, control y seguridad de la información, alineados con los lineamientos institucionales, garantizando la confidencialidad, integridad y

disponibilidad de los datos gestionados durante la prestación del servicio. De igual forma, se realiza seguimiento permanente a la infraestructura tecnológica con el fin de identificar y gestionar oportunamente cualquier novedad que pueda afectar la operación. Durante el período evaluado, se presentaron intermitencias en la disponibilidad del aplicativo Dinámica Gerencial los días 4, 12, 18, 19, 20, 21, 26 y 31 de agosto, situaciones que fueron reportadas oportunamente tanto a la supervisión del contrato como a las áreas técnicas correspondientes, debido a la afectación generada sobre la totalidad de los usuarios de la operación.

Con el fin de identificar el origen de las novedades y establecer acciones de mejora, el día 20 de agosto a las 11:30 a.m. se llevó a cabo una mesa de trabajo virtual con participación de los equipos de ingeniería de ambas organizaciones. Durante esta sesión se realizaron pruebas de conectividad, validaciones de red, revisión de accesos, análisis de desempeño de la aplicación y verificaciones desde los puntos satélite, sin que se evidenciaran fallas asociadas a la infraestructura o conectividad del Contact Center, obteniéndose resultados satisfactorios en todas las pruebas ejecutadas. No obstante, las intermitencias registradas generaron afectaciones temporales en la continuidad de algunos procesos operativos, especialmente en aquellos que dependen de la integración directa con Dinámica Gerencial, como es el caso del proceso de asignación gestionado a través del IVR transaccional. Esta situación se vio reflejada en una disminución de las asignaciones realizadas durante el mes de agosto, comportamiento que coincide con las indisponibilidades reportadas de la plataforma. De acuerdo con el análisis efectuado y los resultados obtenidos durante las validaciones técnicas, se concluye que las afectaciones observadas estuvieron asociadas a eventos de disponibilidad de la plataforma institucional, sin evidenciarse hallazgos relacionados con la infraestructura tecnológica o los servicios de conectividad dispuestos por la operación del Contact Center.

Como soporte del cumplimiento de los niveles de disponibilidad de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación del servicio, se adjunta el Informe de Disponibilidad de Infraestructura, documento que evidencia los resultados de monitoreo, conectividad y desempeño correspondientes al período evaluado

Link: Disponibilidad Elementos Criticos Infraestructura-Sub Red Sur-Agosto-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 él rol y las responsabilidades de cada usuario, y actualizando los permisos de acceso cuando sea necesario para mitigar riesgos de seguridad.

SE CUMPLE

El Contact Center cuenta con un modelo de gestión de accesos basado en roles y perfiles, que garantiza que cada usuario acceda únicamente a la información y funcionalidades necesarias para el desempeño de sus funciones. La creación, modificación y control de permisos son gestionados por las áreas de Tecnología y Seguridad de la Información, de acuerdo con los procedimientos establecidos. Los accesos se asignan conforme al cargo y responsabilidades de cada colaborador (agente, líder, director, calidad, capacitador, analista de datos, entre otros), asegurando el cumplimiento de los principios de seguridad y control. Adicionalmente, todas las solicitudes de creación, modificación o retiro de usuarios se gestionan a través de la Mesa de Servicios, donde se define el rol correspondiente para garantizar una asignación adecuada de permisos. De igual forma, cuando se presentan cambios de función, movimientos internos o retiros de personal, los accesos son actualizados o revocados oportunamente, mitigando riesgos de seguridad y garantizando la protección de la información administrada en la operación



Fuente: Mesa de servicio–Outsourcing SAS BIC

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 especificade contratación de cada Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB).

SE CUMPLE

El Contact Center garantiza que el personal asignado a la operación cuenta con acceso permanente a la información relacionada con las modalidades de contratación, coberturas, condiciones de atención y requisitos establecidos para cada Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB), conforme a la matriz y lineamientos suministrados por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Para ello, se dispone de una Guía de Servicios y Portafolio, alojada en los repositorios internos de consulta operativa, la cual consolida y estandariza la información oficial entregada por la Subred. Esta herramienta permite a los agentes consultar de manera ágil y confiable los criterios aplicables a cada EAPB, garantizando una orientación uniforme, precisa y alineada con las condiciones vigentes de prestación de servicios. Adicionalmente, se cuenta con un proceso permanente de actualización y gestión del conocimiento, mediante el cual toda modificación relacionada con contratos, coberturas, requisitos o condiciones de atención es analizada, documentada y socializada oportunamente con los equipos operativos, asegurando la correcta apropiación de los cambios por parte de agentes, supervisores y personal de apoyo. Este mecanismo fortalece la calidad de la información suministrada a los usuarios, reduce el riesgo de inconsistencias en la atención y asegura la alineación permanente de la operación con los lineamientos definidos por la Subred y las diferentes EAPB. Asimismo, la efectividad de este proceso depende de la comunicación oportuna de las actualizaciones por parte de la Subred, permitiendo mantener la documentación vigente y garantizar una adecuada transferencia de conocimiento a toda la operación.

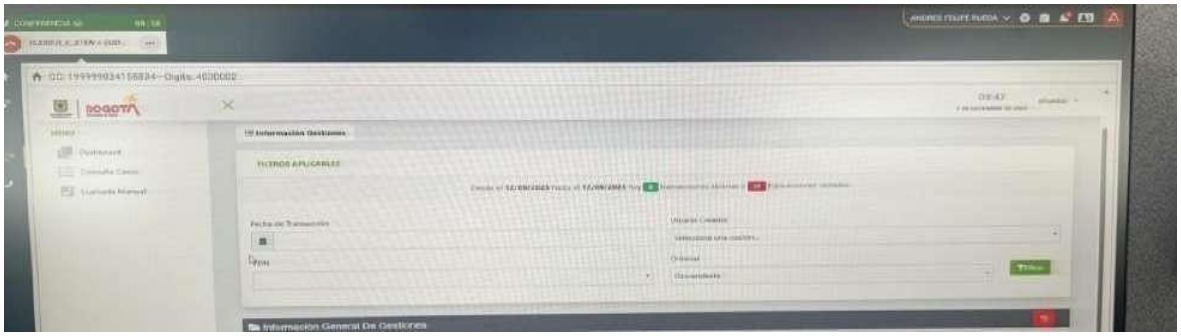


Fuente: Plataforma Crecemos-Outsourcing SAS BIC

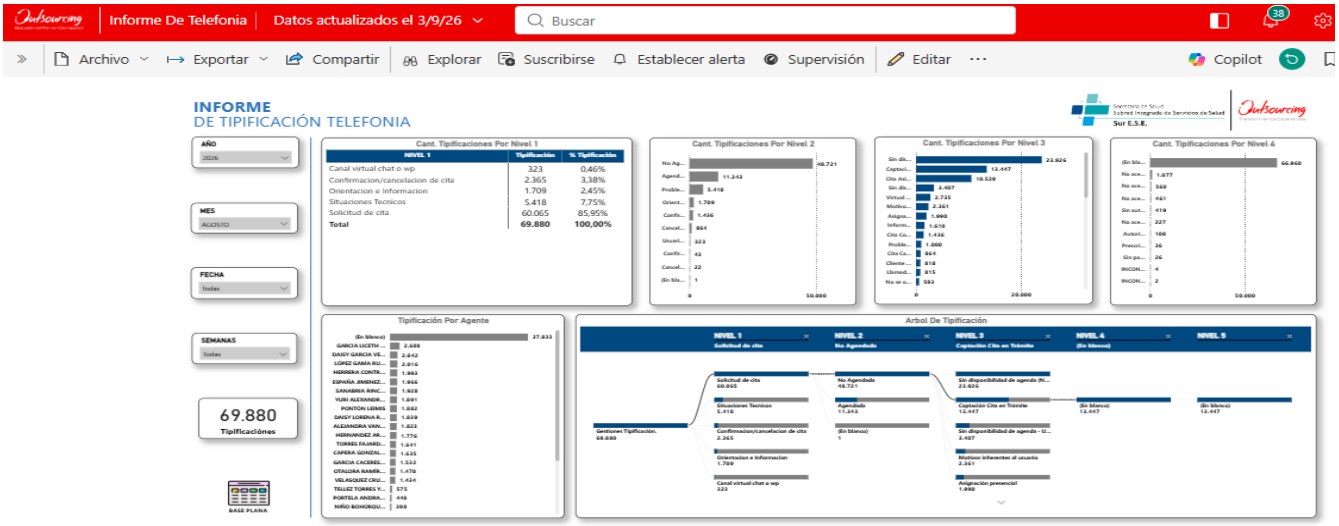
10, Garantizar que se atiendan y se tipifiquen las gestiones realizadas en el 100% de las interacciones recibidas, se debe garantizar usuarios de gestión individual. El software para la base de datos de tipificación de llamadas deberá ser suministrado por el contratista.

SE CUMPLE

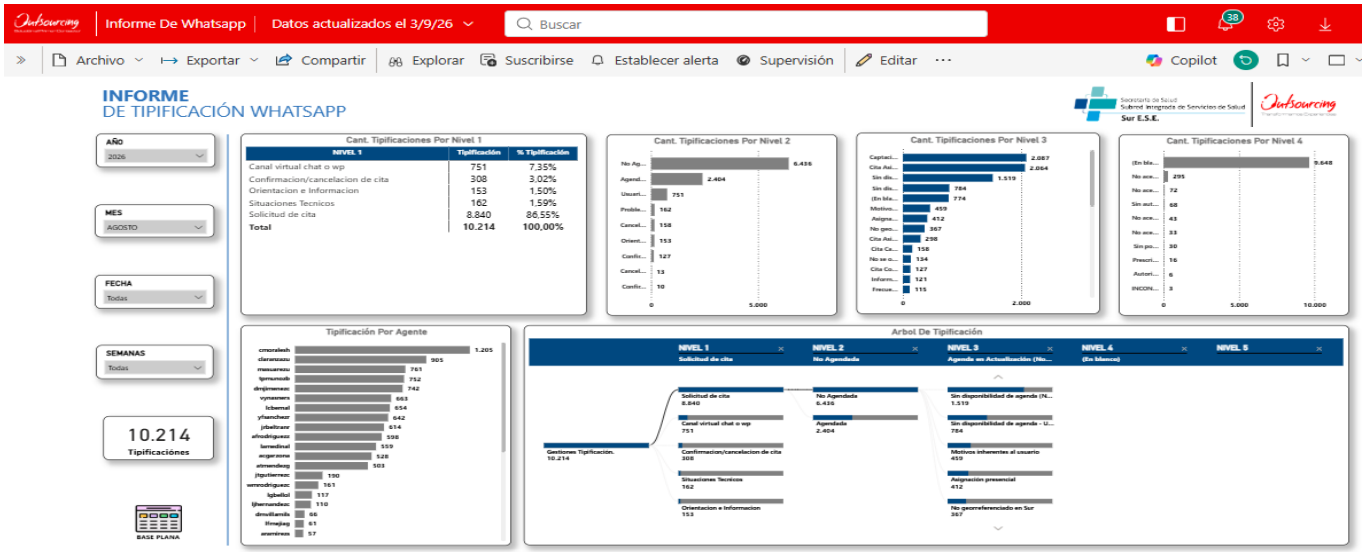
El Contact Center garantiza la atención, registro y tipificación del 100% de las interacciones gestionadas a través de los diferentes canales dispuestos para la operación, asegurando la trazabilidad de cada contacto mediante un registro individual por usuario. Este proceso permite identificar de manera precisa el motivo de interacción, la gestión realizada, el resultado obtenido y demás variables necesarias para el seguimiento y control de la atención prestada. En el desarrollo de esta actividad, la operación cuenta con el aplicativo FINE, herramienta tecnológica suministrada por el contratista, la cual permite la gestión, clasificación y almacenamiento de las tipificaciones realizadas por los asesores durante cada interacción. A través de este sistema se garantiza la consistencia, integridad y disponibilidad de la información registrada. La información consignada en FINE alimenta de manera automática los tableros de Business Intelligence (BI) dispuestos para la cuenta, particularmente en el módulo de tipificaciones, permitiendo a la Subred realizar seguimiento detallado a los motivos de contacto, volúmenes de gestión, tendencias de atención y comportamiento de la demanda de servicios. Este esquema de registro y control facilita la generación de reportes, el análisis de información para la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora continua, garantizando el cumplimiento de los requisitos operativos establecidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. y la adecuada trazabilidad de las gestiones realizadas a cada usuario.



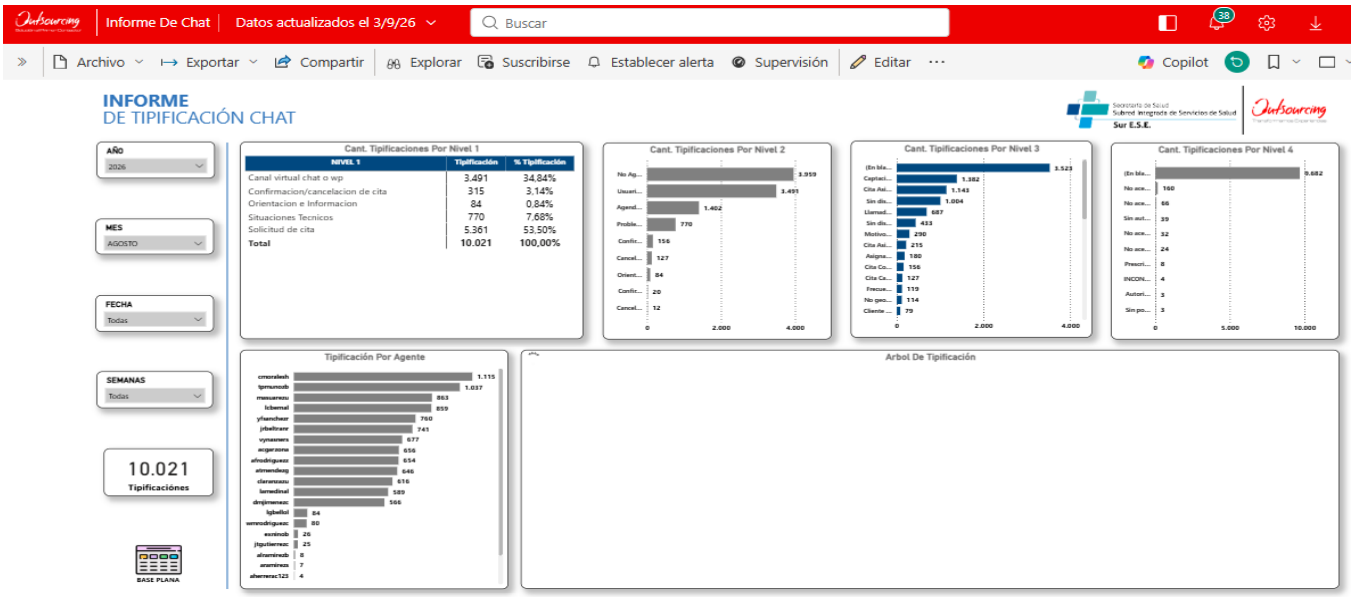
Fuente: Plataforma Fin e -Outsourcing SAS BIC



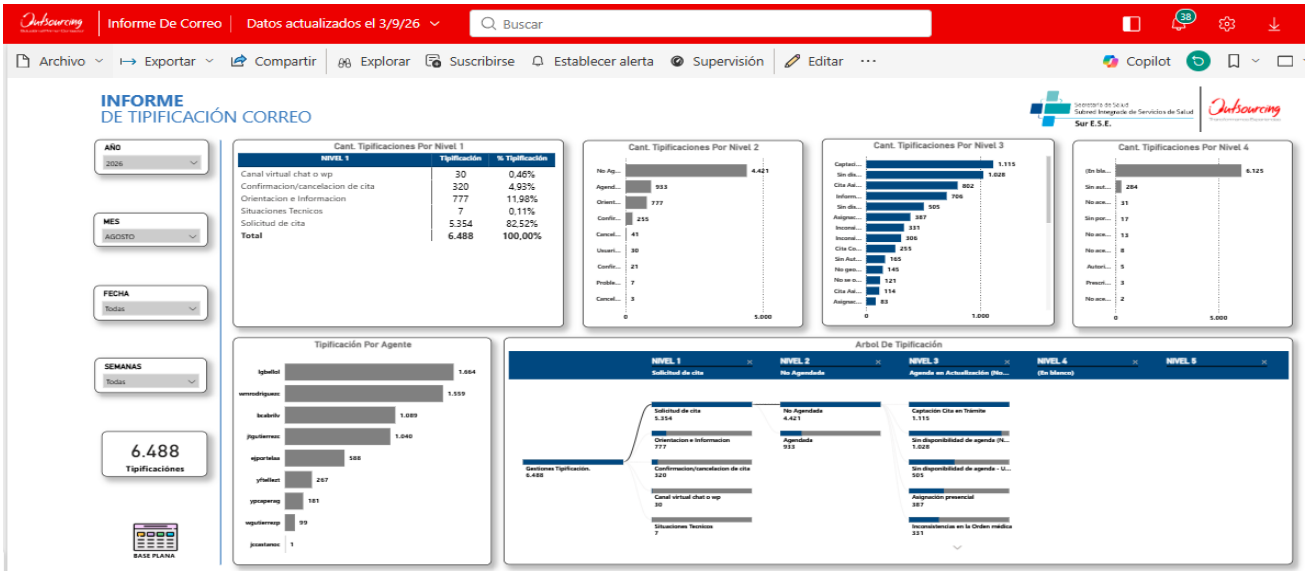
Fuente: Tablero BI- Telefónico- Tipificación- Outsourcing SAS BIC



Fuente: Tablero BI-WhatsApp–tipificación-Outsourcing SAS BIC



Fuente: Tablero BI-Chat-Outsourcing SAS BIC

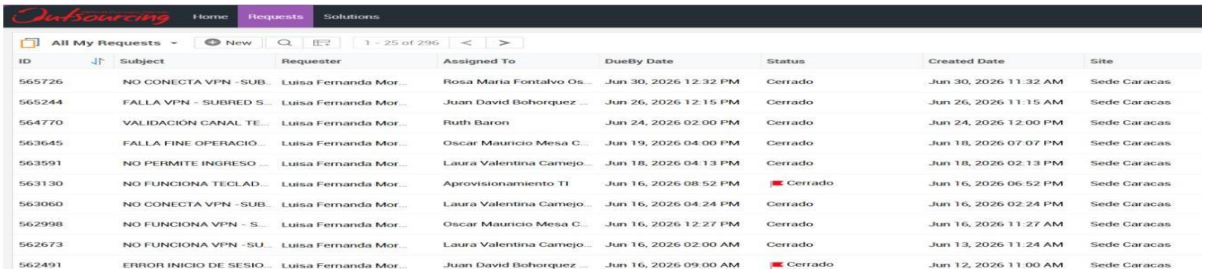


Fuente: Tablero BI-Correo-Outsourcing SAS BIC

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.

SE CUMPLE

La campaña cuenta con personal técnico dedicado, el cual brinda soporte oportuno ante cualquier novedad o inconveniente que se presente, a través de la mesa de servicio de OS, garantizando la continuidad operativa y la resolución rápida de incidentes relacionados con la tecnología propia del Contact Center. Asimismo, el equipo se encuentra disponible para coordinar procesos de capacitación continúa dirigidos al personal asignado a la campaña Subred, con el fin de asegurar el uso eficiente de las plataformas y herramientas tecnológicas involucradas en la operación.



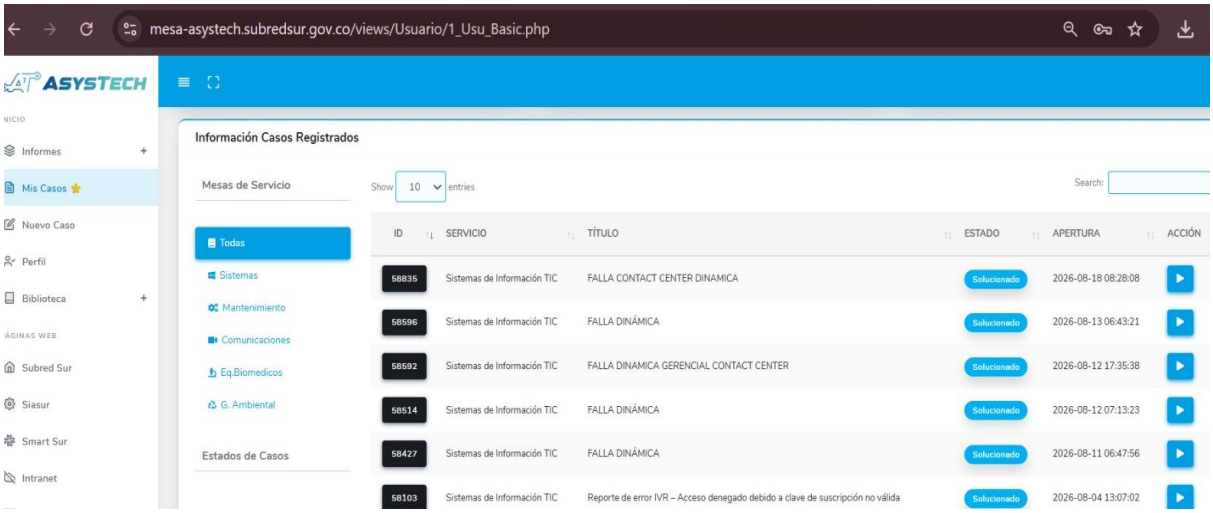
ID	Subject	Requester	Assigned To	DueBy Date	Status	Created Date	Site
565726	NO CONECTA VPN -SUB...	Luisa Fernanda Mor...	Rosa Maria Fontalvo Os...	Jun 30, 2026 12:32 PM	Cerrado	Jun 30, 2026 11:32 AM	Sede Caracas
565244	FALLA VPN - SUBRED S...	Luisa Fernanda Mor...	Juan David Bohorquez ...	Jun 26, 2026 12:15 PM	Cerrado	Jun 26, 2026 11:15 AM	Sede Caracas
564770	VALIDACIÓN CANAL TE...	Luisa Fernanda Mor...	Ruth Baron	Jun 24, 2026 02:00 PM	Cerrado	Jun 24, 2026 12:00 PM	Sede Caracas
563645	FALLA FINE OPERACIO...	Luisa Fernanda Mor...	Oscar Mauricio Mesa C...	Jun 19, 2026 04:00 PM	Cerrado	Jun 18, 2026 07:07 PM	Sede Caracas
563591	NO PERMITE INGRESO ...	Luisa Fernanda Mor...	Laura Valentina Camejo...	Jun 18, 2026 04:13 PM	Cerrado	Jun 18, 2026 02:13 PM	Sede Caracas
563130	NO FUNCIONA TECLAD...	Luisa Fernanda Mor...	Aprovisionamiento TI	Jun 16, 2026 08:52 PM	Cerrado	Jun 16, 2026 06:52 PM	Sede Caracas
563060	NO CONECTA VPN -SUB...	Luisa Fernanda Mor...	Laura Valentina Camejo...	Jun 16, 2026 04:24 PM	Cerrado	Jun 16, 2026 02:24 PM	Sede Caracas
562998	NO FUNCIONA VPN - S...	Luisa Fernanda Mor...	Oscar Mauricio Mesa C...	Jun 16, 2026 12:27 PM	Cerrado	Jun 16, 2026 11:27 AM	Sede Caracas
562673	NO FUNCIONA VPN -SU...	Luisa Fernanda Mor...	Laura Valentina Camejo...	Jun 16, 2026 02:00 AM	Cerrado	Jun 13, 2026 11:24 AM	Sede Caracas
562491	ERROR INICIO DE SESIO...	Luisa Fernanda Mor...	Juan David Bohorquez ...	Jun 16, 2026 09:00 AM	Cerrado	Jun 12, 2026 11:00 AM	Sede Caracas

Fuente: Mesa de ayuda-Outsourcing SAS BIC

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.

SE CUMPLE

El Contact Center cuenta con acceso a la Mesa de Servicios de la Subred, a través de la cual se realiza la radicación de casos relacionados con fallas en los sistemas de información y conectividad. Actualmente, se dispone de un usuario asignado a la jefe de Operaciones, quien gestiona estos reportes de manera oportuna. Para el mes de agosto de 2026, se radicaron 13 solicitudes, de las cuales se encuentran solucionados 12 y uno asignado y aún pendiente de respuesta por el área de tecnología de la Subred.



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 Contact Center cuenta con protocolos de atención estandarizados, documentados y disponibles para todo el personal a través de las herramientas corporativas de gestión del conocimiento, garantizando la correcta ejecución de los procesos y el cumplimiento de los lineamientos definidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. Estos protocolos son actualizados de manera permanente de acuerdo con cambios operativos, normativos, ajustes en el portafolio de servicios o directrices institucionales. Con el propósito de asegurar la aplicación adecuada de los protocolos y mantener altos estándares de calidad, se ejecuta un modelo integral de seguimiento y control que contempla capacitación continua, gestión del conocimiento, acompañamiento en operación, retroalimentaciones individuales, evaluaciones de competencias y auditorías de calidad sobre las interacciones gestionadas en los diferentes canales de atención. De manera complementaria, la operación realiza un monitoreo constante mediante indicadores de desempeño, reportes operativos, auditorías, evaluaciones de calidad y tableros de inteligencia de negocios (BI), que permiten medir el cumplimiento de los estándares establecidos, identificar desviaciones y definir acciones de mejora orientadas a fortalecer la experiencia del usuario y la eficiencia del servicio. Los resultados obtenidos son analizados periódicamente por los equipos de operación y supervisión, permitiendo implementar planes de mejora continua enfocados en el fortalecimiento de competencias, la optimización de procesos, la actualización de lineamientos y el incremento de la calidad de la atención. Asimismo, se realiza seguimiento a los niveles de satisfacción de los usuarios a través del análisis de encuestas, indicadores de servicio y comportamiento de los canales de atención, identificando oportunidades que contribuyan al mejoramiento continuo de la experiencia del paciente.

Este esquema de gestión, control y mejora continua permite garantizar una atención oportuna, homogénea y centrada en el usuario, asegurando el cumplimiento de los niveles de calidad definidos para la operación y contribuyendo al fortalecimiento permanente de la satisfacción de los pacientes atendidos por la Subred Sur.



Fuente: Informe mensual FORCA - 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.

SE CUMPLE

El Contact Center garantiza la atención oportuna, integral y conforme a las especificaciones técnicas definidas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., asegurando que cada solicitud sea gestionada bajo los lineamientos, procedimientos y condiciones establecidos para la prestación del servicio.

Para ello, la operación dispone de mecanismos de gestión del conocimiento que incluyen capacitación continua, actualización permanente de contenidos, socialización de cambios operativos y acceso a herramientas de consulta

que permiten a los asesores brindar información precisa, homogénea y alineada con los requerimientos vigentes. Estas acciones aseguran que el personal cuente con las competencias necesarias para atender adecuadamente las necesidades de los usuarios y garantizar una correcta ejecución de los procesos. De manera complementaria, se cuenta con protocolos de atención estandarizados, herramientas tecnológicas de apoyo, canales de autogestión, monitoreo permanente de la operación y controles de calidad que permiten validar la correcta gestión de las solicitudes, el cumplimiento de los tiempos establecidos y la consistencia de la información suministrada.
Asimismo, el desempeño de la operación es supervisado mediante indicadores de servicio, auditorías de calidad, evaluaciones de competencias y tableros de inteligencia de negocios (BI), facilitando la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas y preventivas orientadas al fortalecimiento continuo del servicio. Como resultado, se garantiza que las solicitudes de los usuarios sean atendidas de manera efectiva, completa y dentro de los niveles de oportunidad y calidad establecidos, contribuyendo al cumplimiento de los acuerdos de servicio y a la satisfacción de los usuarios de la Subred Sur.



Fuente: Aplicativo Team–carpeta de Formacion

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.

SE CUMPLE

El servicio de Contact Center cuenta con un plan de contingencia y continuidad del servicio, debidamente documentado, el cual ha sido probado conforme a lo requerido para garantizar la estabilidad operativa ante cualquier eventualidad. Este plan contempla procedimientos específicos para la atención de incidentes, recuperación de servicios, y continuidad de la operación sin afectar la calidad del servicio prestado. Asimismo, se informa que dicho plan ha sido enviado por correo a la Subred conforme a lo estipulado en el contrato.



Fuente: Correo electrónico–Outsourcing SAS BIC

16, El servicio deberá tenerla 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.

SE CUMPLE

El Contact Center cuenta con un modelo de planeación y gestión de capacidad que garantiza la atención de las

transacciones generadas a través de los diferentes canales de servicio dispuestos para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., asegurando la disponibilidad de los recursos humanos, tecnológicos y operativos requeridos para el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

La planeación de personal se realiza con base en el análisis permanente de la demanda, el comportamiento histórico de los volúmenes de atención, las proyecciones operativas y el seguimiento continuo de indicadores de gestión. Este ejercicio permite determinar oportunamente los requerimientos de agentes, optimizar la distribución de recursos y asegurar la cobertura adecuada de cada canal de atención de acuerdo con las necesidades del servicio. Para tal fin, la operación cuenta con una estructura de personal dimensionada para atender la demanda, complementada con esquemas de respaldo operativo, redistribución de recursos entre canales y mecanismos de contingencia que permiten gestionar variaciones en los volúmenes de atención, ausentismos o incrementos no previstos en la demanda, garantizando la continuidad del servicio.

Adicionalmente, las herramientas de autogestión implementadas, como las funcionalidades de IVR transaccional, contribuyen a absorber parte de las solicitudes recurrentes, optimizando la capacidad instalada y permitiendo una gestión más eficiente de los recursos disponibles. El monitoreo permanente de indicadores como Nivel de Servicio, Nivel de Atención, ASA, ocupación, productividad y abandono, junto con los tableros de inteligencia de negocios (BI), permite validar la efectividad del dimensionamiento realizado e implementar oportunamente los ajustes necesarios para mantener los estándares de desempeño definidos para la operación.

Como resultado, el Contact Center mantiene una capacidad operativa planificada y monitoreada de forma continua, que permite soportar adecuadamente las transacciones recibidas por los canales establecidos, garantizando la oportunidad, continuidad y calidad del servicio prestado a los usuarios de la Subred Sur.

SEMANA DEL 31 AL 5 SEPTIEMBRE DEL 2026

39 AGENTES - CANAL INBOUND

						lunes, 31 de agosto de 2026			
Cédula	Apellidos Y Nombres	Cargo	Sede	Canal	Lugar	31/08/2026	B1	Al	B2
1013655933	BERNAL RAMIREZ ALEJANDRA VANESSA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	*9:00 - 09:30*	*00:00 - 00:00*	*00:00 - 00:00*
1033812371	MEJIA GONZALEZ MONICA NATALIA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	*9:00 - 09:30*	*00:00 - 00:00*	*00:00 - 00:00*
1023032840	RAMIREZ BENAVIDES ANGIE LORENA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	*9:00 - 09:30*	*00:00 - 00:00*	*00:00 - 00:00*
53115343	ESPAÑA JIMENEZ JEIN MARITZA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	*9:00 - 09:30*	*00:00 - 00:00*	*00:00 - 00:00*
1003711524	ABRIL VARGAS BRENDA CATALINA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	*9:00 - 09:30*	*00:00 - 00:00*	*00:00 - 00:00*
1014206875	NIÑO LARROTA CLAUDIA PATRICIA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	*9:00 - 09:30*	*00:00 - 00:00*	*00:00 - 00:00*
1019152164	LEMUS GUTIERREZ MARYI YULIETD	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	*9:00 - 09:30*	*00:00 - 00:00*	*00:00 - 00:00*
52538626	ARIAS HERNANDEZ LILIANA ESPERANZA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
1015427990	PINEDA PARRA KATERIN PAOLA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
65831402	SUAREZ CAMPOS NOHORA	EMBAJADOR DE MARCA GENERAL	CARACAS	Telefonico	SEDE	06:00 - 14:30	9:30 - 10:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00

Fuente: Correo electrónico–Malla de turno–Outsourcing SAS

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

SE CUMPLE

En cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas para la operación del Contact Center, se dispone de una estructura de talento humano dimensionada para garantizar la atención de los procesos de agendamiento de citas médicas y demás servicios asociados, de acuerdo con los requerimientos operativos definidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

La planeación de personal se realiza de manera permanente con base en el análisis de la demanda, los volúmenes de atención, el comportamiento histórico de los canales, las proyecciones de servicio y el seguimiento continuo de indicadores operativos, lo que permite asegurar una asignación adecuada de recursos para mantener la continuidad, oportunidad y calidad en la atención de los usuarios.

Durante el periodo evaluado, la operación contó con una capacidad ajustada conforme a los lineamientos y autorizaciones emitidos por la Subred, garantizando en todo momento la cobertura de los diferentes canales de atención y puntos satélite establecidos. Asimismo, a partir de la autorización de fortalecimiento de la operación, se incorporaron recursos adicionales orientados a incrementar la capacidad de respuesta del canal telefónico y

optimizar los niveles de atención y servicio. De manera complementaria, la operación implementa esquemas de flexibilidad y redistribución de recursos que permiten optimizar la utilización de la capacidad instalada, incluyendo el apoyo entre canales de atención y la utilización de recursos de respaldo para la cobertura de ausencias, contingencias o incrementos de demanda. Estas acciones contribuyen a mantener la estabilidad operativa y asegurar la disponibilidad de agentes para la gestión de las solicitudes de agendamiento. Adicionalmente, el seguimiento permanente a indicadores de productividad, ocupación, nivel de atención, nivel de servicio y oportunidad, apoyado en herramientas de inteligencia de negocios (BI), permite validar la suficiencia de la capacidad instalada e implementar oportunamente los ajustes requeridos para responder a las necesidades del servicio.

Como resultado, el Contact Center mantiene una planeación estructurada y un dimensionamiento acorde con los requerimientos operativos de la Subred Sur, garantizando la disponibilidad de agentes necesarios para la atención eficiente del proceso de agendamiento de citas médicas y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

		HORARIOS ESTABLECIDOS				
CANAL ESTABLECIDO	NUMERO DE AGENTES	6AM - 2:30OM	6:30AM - 2:55PM	7AM - 4:30PM	12PM - 7PM	SABADOS
TELEFONICO	33 + 2 BACKUP	13 AGENTES	5 AGENTES	10 AGENTES	5 AGENTES	5 AGENTES
WHATSAPP	7	2 AGENTES	NA	2 AGENTES	3 AGENTES	3 AGENTES
CHAT	6	2 AGENTES	NA	1 AGENTE	3 AGENTES	3 AGENTES
CORREO	2	1 AGENTE	NA	1 AGENTE	NA	1 AGENTE
MESA DE AYUDA	2	1 AGENTE	NA	1 AGENTE	NA	1 AGENTE
SATELITES	15	12 AGENTES	NA	3 AGENTES	NA	NA
TOTAL	65 + 2 BACKUP	31 AGENTES	5 AGENTES	18 AGENTES	11 AGENTES	13 AGENTES

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.

SE CUMPLE

La operación del Contact Center cuenta con una estructura de liderazgo y supervisión dimensionada de acuerdo con las necesidades del servicio, garantizando la disponibilidad de personal responsable de coordinar, dirigir y monitorear de manera permanente el desempeño de los agentes asignados a la cuenta, en cumplimiento de las condiciones contractuales establecidas.

Los directores operativos y supervisores designados tienen la responsabilidad de realizar seguimiento continuo a la gestión de los equipos de trabajo, velando por el cumplimiento de los objetivos operativos, los acuerdos de nivel de servicio y los estándares de calidad definidos para la operación. Dentro de sus funciones se encuentra el monitoreo diario de indicadores de desempeño, productividad, calidad, adherencia, oportunidad y nivel de servicio, permitiendo identificar oportunamente desviaciones y establecer las acciones correctivas requeridas.

Asimismo, lideran la coordinación de los recursos operativos, la gestión de contingencias, el acompañamiento continuo a los agentes, la ejecución de retroalimentaciones y el seguimiento a planes de mejora, asegurando la correcta aplicación de los protocolos de atención y la prestación de un servicio eficiente, homogéneo y orientado al usuario. De manera complementaria, la supervisión se apoya en herramientas de monitoreo, reportes operativos y tableros de inteligencia de negocios (BI), que facilitan el análisis permanente del desempeño de la operación y la toma de decisiones oportunas para garantizar el cumplimiento de los niveles de calidad y servicio establecidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Como resultado, la operación mantiene un esquema de dirección, coordinación y supervisión permanente que permite asegurar el adecuado desempeño de los equipos de atención, el cumplimiento de los estándares contractuales y la mejora continua del servicio prestado a los usuarios.

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.

SE CUMPLE

La operación del Contact Center cuenta con un Jefe de Operación, responsables de realizar el seguimiento permanente a la ejecución de los procesos, garantizando el correcto funcionamiento de los servicios y el cumplimiento de los indicadores de gestión, calidad y oportunidad definidos para la cuenta. Dentro de sus responsabilidades se encuentra el monitoreo continuo de la operación, la coordinación de los equipos de atención, el seguimiento a los niveles de servicio y la validación del cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión de solicitudes y el agendamiento de citas médicas. Asimismo, supervisan el comportamiento de la demanda, la disponibilidad de recursos y la adecuada distribución de cargas operativas, con el fin de asegurar una atención eficiente y oportuna a los usuarios.

De manera específica, realizan seguimiento permanente al proceso de programación de citas, verificando la correcta gestión de las agendas habilitadas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., identificando oportunidades de mejora y gestionando oportunamente las situaciones que puedan impactar la atención de los pacientes. Adicionalmente, lideran la implementación de acciones correctivas y planes de mejora derivados del análisis de indicadores operativos, auditorías de calidad, monitoreos y retroalimentaciones, promoviendo el fortalecimiento continuo del servicio y la optimización de los procesos de atención. Este esquema de supervisión permite mantener un control efectivo sobre la operación, garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos y asegurar una gestión eficiente del proceso de agendamiento y atención de usuarios, contribuyendo al mejoramiento continuo de la experiencia del paciente y al cumplimiento de los objetivos definidos por la Subred Sur.

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

SE CUMPLE

En cumplimiento de esta obligación contractual, el personal asignado a la operación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. presta sus servicios de manera exclusiva para la atención de las líneas, canales y campañas asociadas a la cuenta, garantizando un equipo dedicado, especializado y enfocado en los procesos definidos por la entidad.

Esta dedicación exclusiva permite fortalecer el conocimiento de los procedimientos, servicios, portafolio, requisitos de las EAPB, protocolos de atención y herramientas de gestión utilizadas en la operación, contribuyendo al mantenimiento de altos estándares de calidad, oportunidad y eficiencia en la atención de los usuarios. Adicionalmente, la operación cuenta con mecanismos permanentes de control y monitoreo que permiten verificar la disponibilidad, conexión y gestión realizada por cada colaborador durante su jornada laboral. Para ello, se utilizan herramientas operativas y de gestión que facilitan el seguimiento en tiempo real de la actividad de los agentes en los diferentes canales de atención, asegurando el cumplimiento de las funciones asignadas exclusivamente a la cuenta de la Subred Sur. De igual manera, la asignación del personal se encuentra formalmente definida dentro de la estructura operativa del contrato, permitiendo evidenciar la dedicación exclusiva de los recursos humanos destinados a la prestación del servicio. Esta condición es objeto de seguimiento permanente por parte de la supervisión operativa y puede ser validada mediante los registros

de gestión, informes de operación, controles de monitoreo y demás soportes asociados al contrato.

Como resultado, la Subred Sur dispone de un equipo de atención dedicado exclusivamente a la gestión de sus usuarios y servicios, garantizando continuidad operativa, especialización del talento humano y cumplimiento de los niveles de servicio y calidad establecidos contractualmente.



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–OutsourcingSAS BIC

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.

SE CUMPLE

Durante el mes de agosto de 2026, la operación del Contact Center mantuvo la ejecución del plan integral de formación y fortalecimiento de competencias, garantizando que el personal asignado a la cuenta contara con los conocimientos, habilidades y herramientas necesarias para la adecuada prestación del servicio, en cumplimiento de los lineamientos operativos, normativos y de calidad definidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. En el período evaluado se desarrollaron actividades permanentes de capacitación y actualización sobre protocolos de atención, procedimientos operativos, portafolio de servicios, lineamientos de las EAPB, manejo de herramientas tecnológicas, criterios de calidad, protección de datos personales, confidencialidad de la información y tratamiento adecuado de datos sensibles. Asimismo, se socializaron oportunamente los cambios, actualizaciones y directrices comunicadas por la Subred, garantizando su adopción por parte de los equipos de atención.

Como parte del proceso de aseguramiento del conocimiento, se ejecutaron actividades de aprendizaje programado, refuerzos operativos, acompañamientos en puesto de trabajo, espacios de retroalimentación y jornadas de transferencia de conocimiento, orientadas a fortalecer la correcta aplicación de los procedimientos y a garantizar la homogenización de los criterios de atención en todos los canales de servicio.

Adicionalmente, se realizaron evaluaciones periódicas de conocimiento, competencias y calidad, permitiendo validar el nivel de apropiación de los contenidos impartidos e identificar oportunidades de fortalecimiento individuales y grupales. Los resultados obtenidos fueron analizados por las áreas de Formación, Calidad y Operación, definiendo acciones de mejora enfocadas en mantener altos estándares de desempeño y cumplimiento normativo. De manera complementaria, las auditorías de calidad, monitoreos de interacción, evaluaciones de competencias y seguimiento a indicadores operativos permitieron verificar la aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos durante las capacitaciones, asegurando el cumplimiento de los protocolos

establecidos, los principios de confidencialidad y las políticas de protección de datos vigentes.

Todas las actividades desarrolladas durante el mes cuentan con la respectiva trazabilidad documental, soportada mediante cronogramas, contenidos, registros de asistencia, evaluaciones y evidencias de socialización, garantizando el cumplimiento de los procesos de formación continua y la alineación permanente de la operación con los requerimientos establecidos por la Subred Sur y la normativa aplicable en materia de calidad, confidencialidad y manejo de información sensible.

Link: CARPETA DE FORMACION AGOSTO 2026



Fuente: Informe de calidad – Outsourcing SAS BIC

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.

SE CUMPLE

Outsourcing S.A.S. BIC cuenta con una Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales alineada con los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales y seguridad de la información. Esta política establece los mecanismos necesarios para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y adecuado tratamiento de la información de los usuarios atendidos en la operación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. Como parte de este cumplimiento, el personal asignado a la cuenta recibe capacitación periódica en temas relacionados con protección de datos personales, confidencialidad de la información, manejo de datos sensibles y buenas prácticas de seguridad de la información, garantizando el conocimiento y aplicación de los lineamientos normativos y organizacionales durante la prestación del servicio. Asimismo, el acceso a los sistemas de información se encuentra controlado mediante perfiles y roles definidos de acuerdo con las funciones de cada colaborador, permitiendo que únicamente el personal autorizado acceda a la información necesaria para el desarrollo de sus actividades. De esta manera, se mitigan riesgos asociados al acceso no autorizado y se fortalece la protección de los datos administrados. Adicionalmente, el consentimiento para el tratamiento de datos personales es informado y gestionado a través de los diferentes canales de atención habilitados para la operación. Al hacer uso de estos canales, los usuarios conocen y aceptan las condiciones asociadas al tratamiento de sus datos personales, en cumplimiento de los principios de autorización, finalidad y transparencia establecidos por la normatividad vigente. Lo anterior permite garantizar que la gestión de la información de los usuarios se realiza bajo criterios de seguridad, confidencialidad y cumplimiento normativo, asegurando la protección de los datos personales durante toda la prestación del servicio.



Fuente: Canal WhatsApp- OutsourcingSAS BIC

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 dará a conocer el Acuerdo de Confidencialidad al personal vinculado para la prestación del servicio. Se deberá contar con mecanismos de supervisión periódica del trabajo que realiza el personal y de los procedimientos empleados en el desarrollo de las labores; así como procedimientos disciplinarios para los empleados que violan las políticas y procedimientos de seguridad de la organización.

SE CUMPLE

Al momento de la firma del contrato, se suscribe una póliza que respalda el cumplimiento de los compromisos de confidencialidad y seguridad de la información, la cual se encuentra vigente. Adicionalmente, el Acuerdo de Confidencialidad es socializado con todo el personal vinculado a la operación, como parte del proceso de inducción. Contamos con mecanismos de supervisión periódica sobre las actividades del personal y los procedimientos aplicados, así como con un régimen disciplinario interno que establece acciones correctivas ante cualquier incumplimiento de las políticas de seguridad y confidencialidad de la información.



TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	93754 / 1
AK 7 127 48 OF 1010 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA	LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA BOGOTÁ, D.C., 22/07/2025. VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 21/07/2025. VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 30/11/2028.	
NIT: 8002114018 Teléf. 6000222	NUMERO DE FACTURA	05 - 0093754 / 001

CARATULA

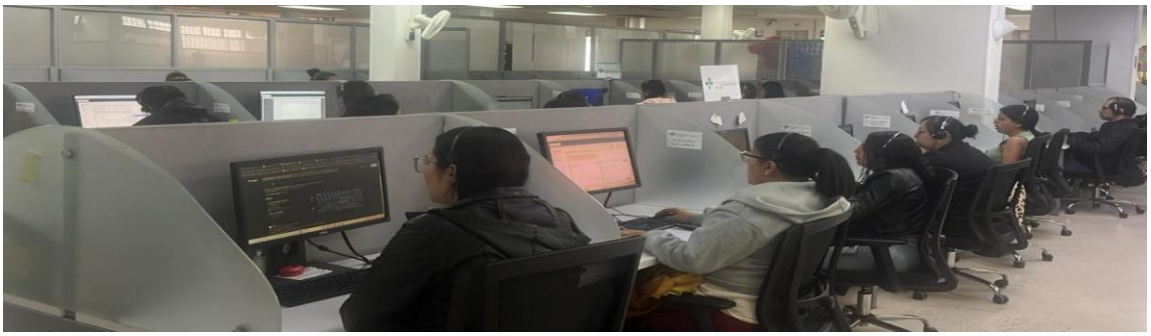
POR MEDIO DEL PRESENTE ENDOSO Y SEGUN CONDICIONES CONTENIDAS EN SECOP II SE PRORROGA LA VIGENCIA DE LA POLIZA, LOS DEMAS TERMINOS Y CONDICIONES NO MODIFICADOS CONTINUAN VIGENTES.

Fuente: Póliza de seguro–Contrato subred Sur

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.

SE CUMPLE

El contact center cuenta con estaciones de trabajo para el personal de Staff y operación, de las cuales el 18% en puntos de la subred (12 agentes), 42% en casa (29 agentes) y 40% en sede caracas (26 agentes), 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.



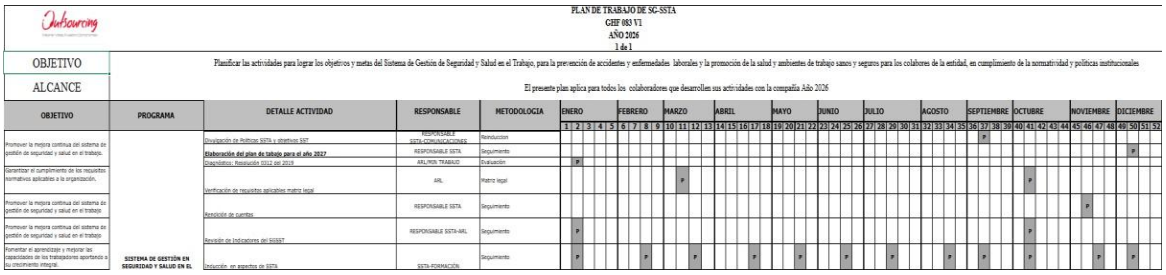
Fuente: Outsourcing SAS BIC Sede Caracas



Fuente: Computador Agente–Outsourcing SAS BIC

Adicionalmente, se cumple con la normatividad vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, asegurando condiciones adecuadas para el bienestar de los agentes, conforme a lo establecido por la legislación colombiana. Esto se puede confirmar mediante Las estaciones de trabajo en sede caracas, se han evidenciado a través de los seguimientos realizados por la supervisión del contrato.

Link: Salud y seguridad en el trabajo



PLAN DE TRABAJO DE SG-SSTA
GHF 003 V1
AÑO 2026
1 de 1

OBJETIVO	Planificar las actividades para lograr los objetivos y metas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para la prevención de accidentes y enfermedades laborales y la promoción de la salud y ambientes de trabajo sanos y seguros para los colabores de la entidad, en cumplimiento de la normatividad y políticas institucionales
ALCANCE	El presente plan aplica para todos los colaboradores que desarrollen sus actividades con la compañía Año 2026

OBJETIVO	PROGRAMA	DETALLE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	METODOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					1 2 3 4 5	6 7 8 9	10 11 12 13	14 15 16 17 18	19 20 21 22 23	24 25 26	27 28 29 30 31	32 33 34 35 36	37 38 39 40	41 42 43 44	45 46 47 48	49 50 51 52
Promover la mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL	Divulgación de Políticas SSTA y objetivos SST	RESPONSABLE SSTA-COMUNICACIONES	Reducción									P			
		Elaboración del plan de trabajo para el año 2027	RESPONSABLE SSTA	Seguimiento												P
Garantizar el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables a la organización.		Diagnóstico - Realización GHS2 del 2025	ARL/RES. TRABAJO	Evaluación	P											
		Verificación de requisitos aplicables matriz legal	ARL	Matriz legal			P							P		
Promover la mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo		Revisión de cuentas	RESPONSABLE SSTA	Seguimiento											P	
Promover la mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo		Revisión de indicadores del SGSST	RESPONSABLE SSTA-ARL	Seguimiento	P									P		
Fomentar el aprendizaje y mejorar las capacidades de los trabajadores aportando a su crecimiento integral.		Inducción en aspectos de SSTA	SSTA-FORMACIÓN	Seguimiento	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P

Fuente carpeta seguridad y salud en el trabajo

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

SE CUMPLE

En cumplimiento de la cláusula que establece la obligación de asumir los gastos relacionados con las instalaciones, equipos, su mantenimiento, así como los del personal requerido para la prestación del servicio, se informa que esta condición se cumple en su totalidad. El contact center ha asumido todos los costos operativos asociados, incluyendo: La adecuación de las instalaciones físicas necesarias para la operación, La adquisición, configuración y mantenimiento de los equipos de cómputo y tecnológicos requeridos, La contratación y gestión del personal asignado a la prestación del servicio, garantizando su disponibilidad y cumplimiento de funciones conforme a lo estipulado en el contrato, Estas acciones aseguran la continuidad, calidad y eficiencia del servicio prestado a la Subred Sur.

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

SE CUMPLE

El cronograma de implementación y las proyecciones del servicio fueron enviados por correo el dia 27 de agosto del 2025, tras la firma del acta de inicio, conforme a lo establecido en el contrato.



Fuente: Correo electrónico–OutsourcingSAS BIC.

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= número de horas de disponibilidad real de la plataforma en el mes/ Número de horas pactadas contractualmente) ×100

SE CUMPLE

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Horas Reales Plataforma	109.200	109.200	109.200	109.200	109.200	109.200	109.200	109.200
% Disponibilidad	99,7%	99,7%	99,8%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99.5%

Fuente: Disponibilidad de elementos críticos Infraestructura–OutsourcingSAS BIC

Durante el período agosto 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, Informacion que se puede validar en la carpeta compartida en la ruta.

Link: Disponibilidad Elementos Críticos Infraestructura-Sub Red Sur-Agosto-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:

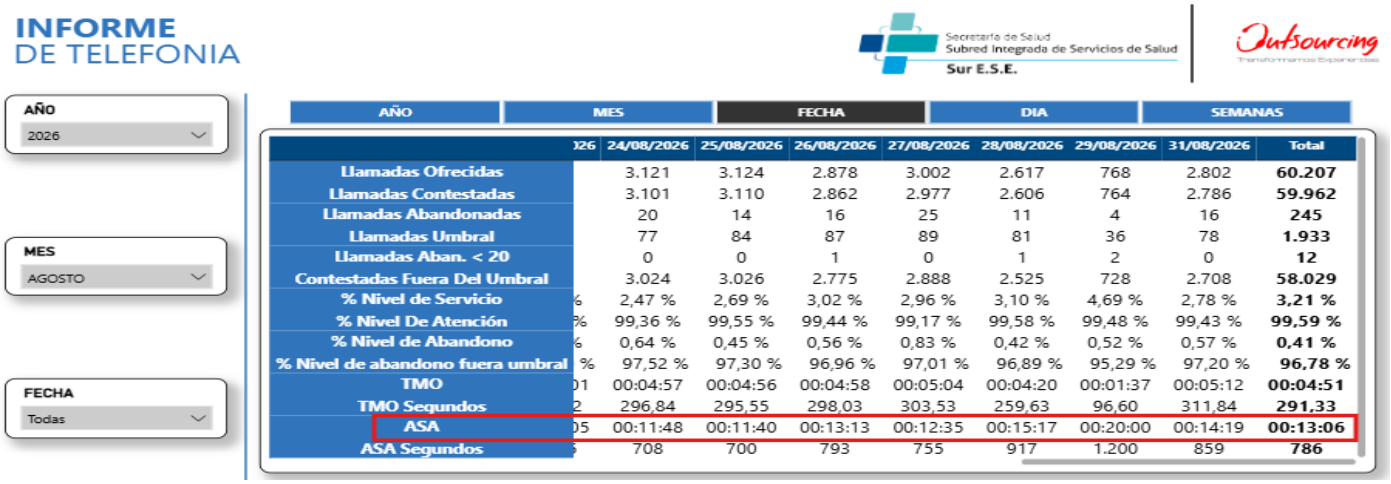
n=Número total de las llamadas recibidas, incluyendo las llamadas abandonadas. Ta=20segundos (tiempo objetivo para canal telefónico).

Tiempo de atención=Tiempo transcurrido desde la recepción de la llamada hasta la primera respuesta del agente.

SE CUMPLE

Kpi's/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Entrantes	51.577	54.538	57.254	52.472	47.028	55.097	61.885	60.207
Tiempo de atención (Seg)	42.447.871	48.538.820	53.188.966	52.104.696	50.743.212	43.857.212	46.537.520	47.322.702
Tiempo Promedio de Atención (Seg)	823	890	929	993	1.079	796	752	786
Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	0:13:43	0:14:50	0:15:29	0:16:33	0:17:59	0:13:16	0:12:32	0:13:06
% -Variación Entrante	↑24,7%	↑ 5,74%	↑ 4,98%	↓ 8,35%	↓ 10,38%	↑ 17,16%	↑ 12,32%	↓ 2,71%
% - Variación T. Atención	↑170,7%	↑ 8,14%	↑ 4,38%	↑ 6,89%	↑ 8,66%	↓ 26,23%	↓ 5,53%	↑ 4,52%

Fuente: Tablero BI–Canal telefónico Outsourcing SAS BIC



	24/08/2026	25/08/2026	26/08/2026	27/08/2026	28/08/2026	29/08/2026	31/08/2026	Total
Llamadas Ofrecidas	3.121	3.124	2.878	3.002	2.617	768	2.802	**60.207**
Llamadas Contestadas	3.101	3.110	2.862	2.977	2.606	764	2.786	**59.962**
Llamadas Abandonadas	20	14	16	25	11	4	16	**245**
Llamadas Umbral	77	84	87	89	81	36	78	**1.933**
Llamadas Aban. < 20	0	0	1	0	1	2	0	**12**
Contestadas Fuera Del Umbral	3.024	3.026	2.775	2.888	2.525	728	2.708	**58.029**
% Nivel de Servicio	2,47 %	2,69 %	3,02 %	2,96 %	3,10 %	4,69 %	2,78 %	**3,21 %**
% Nivel De Atención	99,36 %	99,55 %	99,44 %	99,17 %	99,58 %	99,48 %	99,43 %	**99,59 %**
% Nivel de Abandono	0,64 %	0,45 %	0,56 %	0,83 %	0,42 %	0,52 %	0,57 %	**0,41 %**
% Nivel de abandono fuera umbral	97,52 %	97,30 %	96,96 %	97,01 %	96,89 %	95,29 %	97,20 %	**96,78 %**
TMO	00:04:57	00:04:56	00:04:58	00:05:04	00:04:20	00:01:37	00:05:12	**00:04:51**
TMO Segundos	296,84	295,55	298,03	303,53	259,63	96,60	311,84	**291,33**
ASA	00:11:48	00:11:40	00:13:13	00:12:35	00:15:17	00:20:00	00:14:19	**00:13:06**
ASA Segundos	708	700	793	755	917	1.200	859	**786**

Fuente: Tablero BI–Canal telefónico Outsourcing SAS BIC

Durante el mes de agosto de 2026, el canal telefónico gestionó 60.207 llamadas ofrecidas, alcanzando un Nivel de Atención del 99,59% y un Nivel de Abandono de 0,41%, resultados que evidencian una adecuada capacidad de respuesta frente a la demanda recibida. El indicador ASA cerró en 13 minutos y 06 segundos, presentando una ligera variación frente al mes anterior, comportamiento influenciado por el volumen de llamadas gestionadas y por las intermitencias registradas en la disponibilidad del aplicativo Dinámica Gerencial, herramienta fundamental para algunos procesos operativos de la cuenta. No obstante, la operación mantuvo altos niveles de atención, apoyada en los mecanismos de autogestión disponibles, el monitoreo permanente de los indicadores y la gestión continua de los recursos operativos, garantizando la continuidad del servicio y la atención oportuna de los usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

3. Criterio: Tiempo de Atención en Canal Chat-ASA Fórmula aplicada:

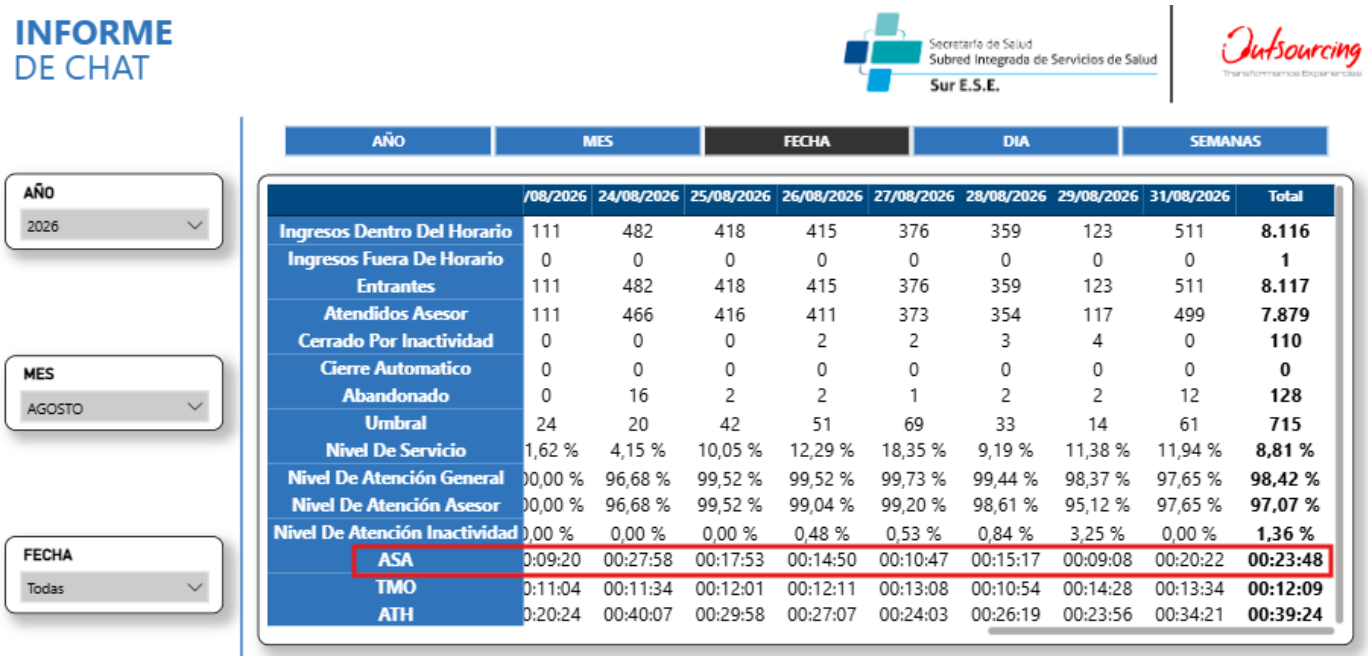
$$\text{Promedio de atención} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \text{Tiempo de atención}_i}{n}$$

Donde:
n=Número total de transacciones recibidas, incluyendo chats atendidos y abandonados.
Ta=60segundos (tiempo objetivo para canal chat).
Tiempo de atención= Tiempo transcurrido desde la recepción de la solicitud de chat hasta la primera respuesta del agente.

SE CUMPLE

Kpi's/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Entrantes	5.994	6.506	8.219	7.921	7.855	6.889	8.855	8.116
Tiempo de atención (Seg)	5.406.588	9.121.412	11.494.406	14.210.274	15.804.260	7.729.458	12.352.725	11.589.648
Tiempo Promedio de Atención (Seg)	902	1.402	1.414	1.794	2.012	1.122	1.395	1.428
Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	0:15:02	0:23:22	0:23:34	0:29:54	0:33:32	0:18:42	0:23:15	0:23:48
% -Variación Entrante	↑115,7%	↑ 8,54%	↑ 26,33%	↓ 3,63%	↓ 0,83%	↓ 12,30%	↑ 28,54%	↓ 8,35%
% - Variación T. Atención	↑114,8%	↑ 55,43%	↑ 0,86%	↑ 26,87%	↑ 12,15%	↓ 44,23%	↑ 24,33%	↑ 2,37%

Fuente: Tablero BI–Canal Chat Outsourcing SAS BIC



	/08/2026	24/08/2026	25/08/2026	26/08/2026	27/08/2026	28/08/2026	29/08/2026	31/08/2026	Total
Ingresos Dentro Del Horario	111	482	418	415	376	359	123	511	**8.116**
Ingresos Fuera De Horario	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Entrantes	111	482	418	415	376	359	123	511	**8.117**
Atendidos Asesor	111	466	416	411	373	354	117	499	**7.879**
Cerrado Por Inactividad	0	0	0	2	2	3	4	0	**110**
Cierre Automatico	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Abandonado	0	16	2	2	1	2	2	12	**128**
Umbral	24	20	42	51	69	33	14	61	**715**
Nivel De Servicio	1,62 %	4,15 %	10,05 %	12,29 %	18,35 %	9,19 %	11,38 %	11,94 %	**8,81 %**
Nivel De Atención General	0,00 %	96,68 %	99,52 %	99,52 %	99,73 %	99,44 %	98,37 %	97,65 %	**98,42 %**
Nivel De Atención Asesor	0,00 %	96,68 %	99,52 %	99,04 %	99,20 %	98,61 %	95,12 %	97,65 %	**97,07 %**
Nivel De Atención Inactividad	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,48 %	0,53 %	0,84 %	3,25 %	0,00 %	**1,36 %**
ASA	0:09:20	00:27:58	00:17:53	00:14:50	00:10:47	00:15:17	00:09:08	00:20:22	**00:23:48**
TMO	0:11:04	00:11:34	00:12:01	00:12:11	00:13:08	00:10:54	00:14:28	00:13:34	**00:12:09**
ATH	0:20:24	00:40:07	00:29:58	00:27:07	00:24:03	00:26:19	00:23:56	00:34:21	**00:39:24**

Fuente: Tablero BI–Canal Chat Outsourcing SAS BIC

Respecto al indicador ASA (Average Speed of Answer), el período cerró con un resultado consolidado de 23 minutos y 48 segundos, presentando una variación mínima frente a julio, cuando el indicador se ubicó en 23 minutos y 15 segundos, equivalente a un incremento de 33 segundos. Este comportamiento se mantiene dentro de la dinámica propia del canal, considerando que el usuario recibe inicialmente atención inmediata mediante el componente automatizado (Bot), el cual permite orientar, clasificar y gestionar solicitudes básicas antes de requerir la intervención de un asesor. Por esta razón, el análisis del ASA debe realizarse diferenciando el tiempo de acceso inicial al canal, que se ejecuta de manera inmediata a través de la automatización, del tiempo de espera para la atención asistida por un agente. En este sentido, el indicador refleja principalmente el tiempo transcurrido hasta la asignación de un asesor humano para aquellos casos que requieren gestión especializada. Durante el período evaluado, la operación mantuvo el monitoreo permanente de la capacidad instalada, la distribución de recursos y el comportamiento de la demanda, implementando acciones orientadas a optimizar los tiempos de respuesta y garantizar la continuidad del servicio. Como resultado, se sostuvieron niveles de atención superiores al 98%, evidenciando la efectividad del modelo híbrido de atención y la capacidad de la operación para atender de manera oportuna los requerimientos de los usuarios.

En conclusión, el canal Chat continúa soportando una alta demanda de interacciones mediante un esquema combinado de automatización y atención especializada, garantizando la continuidad del servicio, la adecuada gestión de los requerimientos y el mantenimiento de altos niveles de atención para los usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. Importante tener en cuenta la latencia presentada durante el mes en el aplicativo Dinámica Gerencial.

	Kpi's/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Telefonico	Entrantes	51.577	54.538	57.254	52.472	47.028	55.097	61.885	60.207
	Tiempo de atención (Seg)	42.447.871	48.538.820	53.188.966	52.104.696	50.743.212	43.857.212	46.537.520	47.322.702
	Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	0:13:43	0:14:50	0:15:29	0:16:33	0:17:59	0:13:16	0:12:32	0:13:06
	% -Variación Entrante	↑24,7%	↑ 5,74%	↑ 4,98%	↓ 8,35%	↓ 10,38%	↑ 17,16%	↑ 12,32%	↓ 2,71%
	% - Variación T. Atención	↑237,7%	↑ 14,35%	↑ 9,58%	↓ 2,04%	↓ 2,61%	↓ 13,57%	↑ 6,11%	↑ 1,69%
Chat	Entrantes	5.994	6.506	8.219	7.921	7.855	6.889	8.855	8.116
	Tiempo de atención (Seg)	5.406.588	9.121.412	11.494.406	14.210.274	15.804.260	7.729.458	12.352.725	11.589.648
	Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	0:15:02	0:23:22	0:23:34	0:29:54	0:33:32	0:18:42	0:23:15	0:23:48
	% -Variación Entrante	↑163%	↑ 8,54%	↑ 26,33%	↓ 3,63%	↓ 0,83%	↓ 12,30%	↑ 28,54%	↓ 8,35%
	% - Variación T. Atención	↑464,8%	↑ 68,71%	↑ 26,02%	↑ 23,63%	↑ 11,22%	↓ 51,09%	↑ 59,81%	↓ 6,18%
WhatsApp	Entrantes	47.968	48.417	50.080	51.865	45.724	39.370	46.624	39.129
	Tiempo de atención (Seg)	297.113.792	335.723.478	408.051.840	456.619.460	418.054.532	271.219.930	421.807.328	332.400.855
	Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	1:43:14	1:55:34	2:15:48	2:26:44	2:32:23	1:54:49	2:30:47	2:21:35
	% -Variación Entrante	↑127,1%	↑ 0,94%	↑ 3,43%	↑ 3,56%	↓ 11,84%	↓ 13,90%	↑ 18,43%	↓ 16,08%
	% - Variación T. Atención	↑818,9%	↑ 12,99%	↑ 21,54%	↑ 11,90%	↓ 8,45%	↓ 35,12%	↑ 55,52%	↓ 21,20%

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

4. Criterio: Tiempo de atención para Gestión de Peticiones (Canal Outbound) Fórmula aplicada: Donde:

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

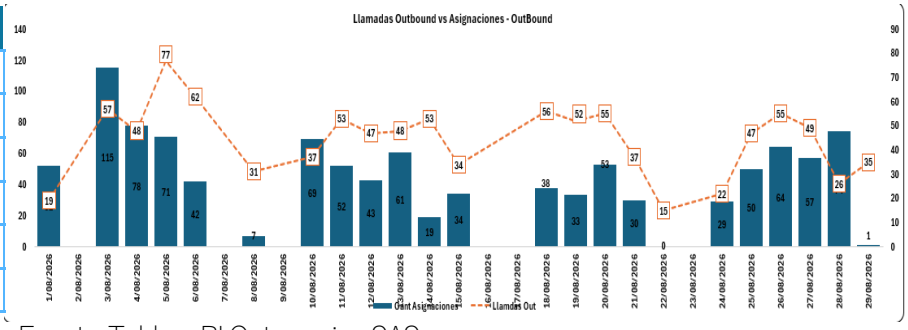
- n=Número total de llamadas Outbound, incluyendo las abandonadas.
- Tiempo de atención=Tiempo transcurrido desde la recepción de la petición hasta su resolución
- Tiempos máximos de atención según criticidad: Alta criticidad: 72 horas - Media criticidad: 24 horas – Baja criticidad 6 hrs.

SE CUMPLE

Kpi's/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Total llamadas	5.625	4.467	4.205	3.821	2.581	3.079	3.709	3.061
Llamadas efectivas	1.723	1.414	1.229	1.162	724	1.026	1.215	1.079
Tiempo de atención (Seg)	515.177	433.339	379.761	375.326	239.004	335.502	355.995	312.910
Tiempo Promedio de Atención (Seg)	299	306	309	323	330	327	293	290
Tiempo de Atención (HH:mm:ss)	0:04:59	0:05:06	0:05:09	0:05:23	0:05:30	0:05:27	0:04:53	0:04:50
% -Variación Entrante	↑38,4%	↓ 17,93%	↓ 13,08%	↓ 5,45%	↓ 37,69%	↑ 41,71%	↑ 18,42%	↓ 11,19%
% - Variación T. Atención	↑0,3%	↑ 2,34%	↑ 0,98%	↑ 4,53%	↑ 2,17%	↓ 0,91%	↓ 10,40%	↓ 1,02%

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

DETALLE LLAMADAS OUTBOUND 1 al 31 AGOSTO	
TOTAL LLAMADAS	3.061
LLAMADAS EFECTIVAS	1.079
LLAMADAS NO EFECTIVAS	1.982
CITAS ASIGNADAS	1.081
%EFECTIVIDAD	99,8%
TMO	0:04:50



Fuente: Tablero BI Outsourcing SAS.

Durante el mes de agosto de 2026, el canal Outbound gestionó un total de 3.061 llamadas salientes, obteniendo 1.079 contactos efectivos, resultado que permitió la gestión de 1.081 citas asignadas y un porcentaje de efectividad del 99,8% sobre las citas programadas para contacto. Estos resultados evidencian la capacidad de la

operación para ejecutar de manera oportuna las actividades de confirmación, programación y seguimiento requeridas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. El indicador de Tiempo Medio de Operación (TMO) cerró en 4 minutos y 50 segundos, presentando una mejora del 1,02% frente al mes anterior, cuando se registró un tiempo promedio de 4 minutos y 53 segundos. Este comportamiento refleja una mayor eficiencia en la gestión de las interacciones, optimizando los tiempos de contacto sin afectar la calidad de la atención ni la efectividad del proceso. Asimismo, la operación continuó ejecutando las actividades bajo los protocolos definidos para la gestión de peticiones y asignación de citas, garantizando la trazabilidad de cada caso mediante el registro en las herramientas corporativas y realizando los intentos de contacto establecidos antes de cerrar la gestión. Este proceso asegura el seguimiento adecuado de las solicitudes y la oportunidad en la comunicación con los usuarios. Los resultados obtenidos durante el período evidencian una gestión organizada, eficiente y orientada al cumplimiento de los tiempos definidos para la atención de las peticiones, manteniendo altos niveles de efectividad y contribuyendo al fortalecimiento de los procesos de asignación y confirmación de citas de la Subred Sur.

5. Criterio: Abandono de Llamadas
Después del Umbral de 20 Segundos Indicador de Incumplimiento: Se considera incumplimiento si el porcentaje de llamadas abandonadas después de 20 segundos supera el 4%

Definición:
Se contabilizan las llamadas que no fueron contestadas luego de ser transferidas por el IVR a un agente, y que fueron abandonadas después de 20 segundos de espera.

INFORME DE TELEFONIA

Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. | Outsourcing Transformamos Experiencias

AÑO: 2026
MES: AGOSTO
FECHA: Todas

AÑO	MES	FECHA	DIA	SEMANAS

	026	24/08/2026	25/08/2026	26/08/2026	27/08/2026	28/08/2026	29/08/2026	31/08/2026	Total
Llamadas Ofrecidas		3.121	3.124	2.878	3.002	2.617	768	2.802	**60.207**
Llamadas Contestadas		3.101	3.110	2.862	2.977	2.606	764	2.786	**59.962**
Llamadas Abandonadas		20	14	16	25	11	4	16	**245**
Llamadas Umbral		77	84	87	89	81	36	78	**1.933**
Llamadas Aban. < 20		0	0	1	0	1	2	0	**12**
Contestadas Fuera Del Umbral		3.024	3.026	2.775	2.888	2.525	728	2.708	**58.029**
% Nivel de Servicio	%	2,47 %	2,69 %	3,02 %	2,96 %	3,10 %	4,69 %	2,78 %	**3,21 %**
% Nivel De Atención	%	99,36 %	99,55 %	99,44 %	99,17 %	99,58 %	99,48 %	99,43 %	**99,59 %**
% Nivel de Abandono	%	0,64 %	0,45 %	0,56 %	0,83 %	0,42 %	0,52 %	0,57 %	**0,41 %**
% Nivel de abandono fuera umbral	%	97,52 %	97,30 %	96,96 %	97,01 %	96,89 %	95,29 %	97,20 %	**96,78 %**
TMO	01	00:04:57	00:04:56	00:04:58	00:05:04	00:04:20	00:01:37	00:05:12	**00:04:51**
TMO Segundos	2	296,84	295,55	298,03	303,53	259,63	96,60	311,84	**291,33**
ASA	05	00:11:48	00:11:40	00:13:13	00:12:35	00:15:17	00:20:00	00:14:19	**00:13:06**
ASA Segundos		708	700	793	755	917	1.200	859	**786**

Fuente: PowerBI–Informe de telefonía–Outsourcing SAS BIC.

Durante el mes de agosto de 2026, el canal telefónico gestionó un total de 60.207 llamadas ofrecidas, de las cuales 59.962 fueron contestadas, alcanzando un Nivel de Atención del 99,59% y un Nivel de Abandono del

0,41%, equivalente a 245 llamadas abandonadas. Estos resultados evidencian la capacidad de la operación para atender la demanda recibida y mantener controlados los niveles de abandono. Es importante destacar que la operación continúa soportándose en el IVR Enrutador y el IVR Transaccional, herramientas que permiten ofrecer una atención inicial inmediata, orientar a los usuarios y gestionar procesos de autogestión antes de la transferencia a un agente. Gracias a este modelo, únicamente 12 llamadas fueron abandonadas dentro del umbral de 20 segundos, mientras que el porcentaje de abandono posterior al umbral se ubicó en 3,21%, resultado que se mantiene por debajo del límite de incumplimiento establecido contractualmente (4%).

Adicionalmente, el monitoreo permanente de la demanda, la distribución eficiente de los recursos operativos y las estrategias de apoyo entre canales permitieron mantener la continuidad del servicio y responder oportunamente a las necesidades de los usuarios, aun frente a los retos operativos presentados durante el período. Los resultados obtenidos durante agosto evidencian el cumplimiento del indicador contractual, manteniendo controlados los niveles de abandono posteriores al umbral de 20 segundos y garantizando una adecuada capacidad de atención para los usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

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

El tiempo de atención corresponde al tiempo transcurrido desde que la llamada o chat es contestado por el agente del Contact Center hasta que se da respuesta a la necesidad del usuario. Tiempos máximos establecidos por canal y tipo de gestión: Canal Telefónico: Asignación de cita: 7minutos- Cancelación de cita: 4minutos-Reasignación de cita:10 minutos Canal Chat, Asignación de cita:10minutos-Cancelación de cita: 6minutos-Reasignación de cita:10minutos

INFORME DE TELEFONIA

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

Outsourcing Transformamos Experiencias

AÑO: 2026

MES: AGOSTO

FECHA: Todas

AÑO	MES	FECHA	DIA	SEMANAS

	026	24/08/2026	25/08/2026	26/08/2026	27/08/2026	28/08/2026	29/08/2026	31/08/2026	Total
Llamadas Ofrecidas		3.121	3.124	2.878	3.002	2.617	768	2.802	**60.207**
Llamadas Contestadas		3.101	3.110	2.862	2.977	2.606	764	2.786	**59.962**
Llamadas Abandonadas		20	14	16	25	11	4	16	**245**
Llamadas Umbral		77	84	87	89	81	36	78	**1.933**
Llamadas Aban. < 20		0	0	1	0	1	2	0	**12**
Contestadas Fuera Del Umbral		3.024	3.026	2.775	2.888	2.525	728	2.708	**58.029**
% Nivel de Servicio	%	2,47 %	2,69 %	3,02 %	2,96 %	3,10 %	4,69 %	2,78 %	**3,21 %**
% Nivel De Atención	%	99,36 %	99,55 %	99,44 %	99,17 %	99,58 %	99,48 %	99,43 %	**99,59 %**
% Nivel de Abandono	%	0,64 %	0,45 %	0,56 %	0,83 %	0,42 %	0,52 %	0,57 %	**0,41 %**
% Nivel de abandono fuera umbral	%	97,52 %	97,30 %	96,96 %	97,01 %	96,89 %	95,29 %	97,20 %	**96,78 %**
TMO	01	00:04:57	00:04:56	00:04:58	00:05:04	00:04:20	00:01:37	00:05:12	**00:04:51**
TMO Segundos	2	296,84	295,55	298,03	303,53	259,63	96,60	311,84	**291,33**
ASA	05	00:11:48	00:11:40	00:13:13	00:12:35	00:15:17	00:20:00	00:14:19	**00:13:06**
ASA Segundos		708	700	793	755	917	1.200	859	**786**

Fuente: PowerBI–Informe de telefonía–Outsourcing SAS BIC

Durante el mes de agosto de 2026, el canal telefónico gestionó un total de 60.207 llamadas ofrecidas, de las cuales 59.962 fueron contestadas, alcanzando un Nivel de Atención del 99,59% y un Tiempo Medio de Operación (TMO) de 4 minutos y 51 segundos, manteniéndose por debajo de los tiempos máximos definidos para las diferentes tipologías de atención gestionadas en la operación. La operación continuó apoyándose en herramientas de autogestión como el IVR Enrutador y el IVR Transaccional, las cuales permiten orientar y direccionar las solicitudes antes de su asignación a un asesor, La gestión realizada permitió mantener altos niveles de eficiencia y oportunidad en la atención de los usuarios, apoyada en herramientas de autogestión, monitoreo permanente de indicadores y una adecuada administración de los recursos operativos. Los resultados obtenidos reflejan una operación estable, orientada a garantizar la calidad del servicio y el cumplimiento de los estándares definidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Canal Chat

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

INFORME DE CHAT

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

AÑO: 2026 | MES: AGOSTO | FECHA: Todas

	AÑO	MES	FECHA	DIA	SEMANAS

	/08/2026	24/08/2026	25/08/2026	26/08/2026	27/08/2026	28/08/2026	29/08/2026	31/08/2026	Total
Ingresos Dentro Del Horario	111	482	418	415	376	359	123	511	**8.116**
Ingresos Fuera De Horario	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Entrantes	111	482	418	415	376	359	123	511	**8.117**
Atendidos Asesor	111	466	416	411	373	354	117	499	**7.879**
Cerrado Por Inactividad	0	0	0	2	2	3	4	0	**110**
Cierre Automatico	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Abandonado	0	16	2	2	1	2	2	12	**128**
Umbral	24	20	42	51	69	33	14	61	**715**
Nivel De Servicio	1,62 %	4,15 %	10,05 %	12,29 %	18,35 %	9,19 %	11,38 %	11,94 %	**8,81 %**
Nivel De Atención General	0,00 %	96,68 %	99,52 %	99,52 %	99,73 %	99,44 %	98,37 %	97,65 %	**98,42 %**
Nivel De Atención Asesor	0,00 %	96,68 %	99,52 %	99,04 %	99,20 %	98,61 %	95,12 %	97,65 %	**97,07 %**
Nivel De Atención Inactividad	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,48 %	0,53 %	0,84 %	3,25 %	0,00 %	**1,36 %**
ASA	0:09:20	00:27:58	00:17:53	00:14:50	00:10:47	00:15:17	00:09:08	00:20:22	**00:23:48**
TMO	0:11:04	00:11:34	00:12:01	00:12:11	00:13:08	00:10:54	00:14:28	00:13:34	**00:12:09**
ATH	0:20:24	00:40:07	00:29:58	00:27:07	00:24:03	00:26:19	00:23:56	00:34:21	**00:39:24**

Fuente: PowerBI–Informe de Chat–Outsourcing SAS BIC.

NO SE CUMPLE

Durante el mes de agosto de 2026, el canal Chat registró un Tiempo Medio de Operación (TMO) de 12 minutos y 09 segundos, tiempo que refleja la gestión integral de las solicitudes atendidas a través de este canal y que se mantiene acorde con la dinámica operativa propia de la atención digital. Es importante considerar que el modelo de atención contempla la gestión simultánea de múltiples conversaciones por asesor, así como la validación y procesamiento de diferentes tipos de requerimientos durante una misma interacción. Los resultados obtenidos evidencian una adecuada apropiación de los procesos por parte de los agentes, respaldada por las actividades permanentes de capacitación, seguimiento operacional, gestión del conocimiento y monitoreo de calidad implementadas en la operación. Asimismo, el canal alcanzó un Nivel de Atención General de 98,42%, garantizando una alta cobertura de la demanda recibida y la continuidad del servicio para los usuarios.

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 está 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 recibe directamente sobre el servicio. Definiciones: PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias DP: Derechos de Petición

Kpi's/Mes	enero	febrero	Marzo	Abil	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Total Transacciones	105.539	109.012	115.463	112.258	104.971	101.356	117.354	107.452
Número de PQRS recibidas	12	19	86	50	36	27	17	16
Número de PQRS que aplican al Contac Center	5	4	16	23	26	8	6	5
Número de PQRS que aplican a la Subred Sur	6	15	68	43	19	20	13	11
Número de PQRS que aplican a las dos	1	2	8	16	12	3	3	4
Número de PQRS no aplican al Contact Center	7	15	70	27	10	19	11	11
% Incumplimiento indicador	0,005%	0,004%	0,014%	0,020%	0,025%	0,008%	0,005%	0,005%
% -Variación	↓23,31%	↓ 22,55%	↑ 277,65%	↑ 47,85%	↑ 20,89%	↓ 68,13%	↓ 35,22%	↓ 8,99%

Fuente: Aplicativos Avaya, OCM, FINE y Dinámica Gerencial

SE CUMPLE

Durante el mes de agosto de 2026, la operación gestionó un total de 107.452 transacciones, frente a las cuales se recibieron 16 PQRS, de las cuales únicamente 5 fueron atribuibles al servicio del Contact Center. Como resultado, el indicador de incumplimiento se ubicó en 0,005%, valor que se mantiene ampliamente por debajo del rango establecido contractualmente como causal de incumplimiento (0,2% < PQRS y DP < 0,4%), evidenciando una adecuada prestación del servicio y un bajo nivel de inconformidades asociadas a la gestión de la operación.

Frente al mes de julio, se observa una disminución de las PQRS recibidas, pasando de 17 a 16 casos, así como una reducción del 8,99% en el comportamiento general del indicador, manteniéndose el mismo porcentaje de incumplimiento (0,005%) y ratificando la estabilidad en los niveles de calidad del servicio prestado.

Es importante resaltar que el análisis contempla exclusivamente las PQRS atribuibles a la gestión del Contact Center, excluyendo aquellas relacionadas con procesos asistenciales, disponibilidad de agenda u otros procedimientos propios de la Subred Sur. Del total de PQRS recibidas durante el período, 11 casos correspondieron a situaciones atribuibles a la Subred Sur, mientras que 4 casos fueron clasificados con responsabilidad compartida entre ambas partes.

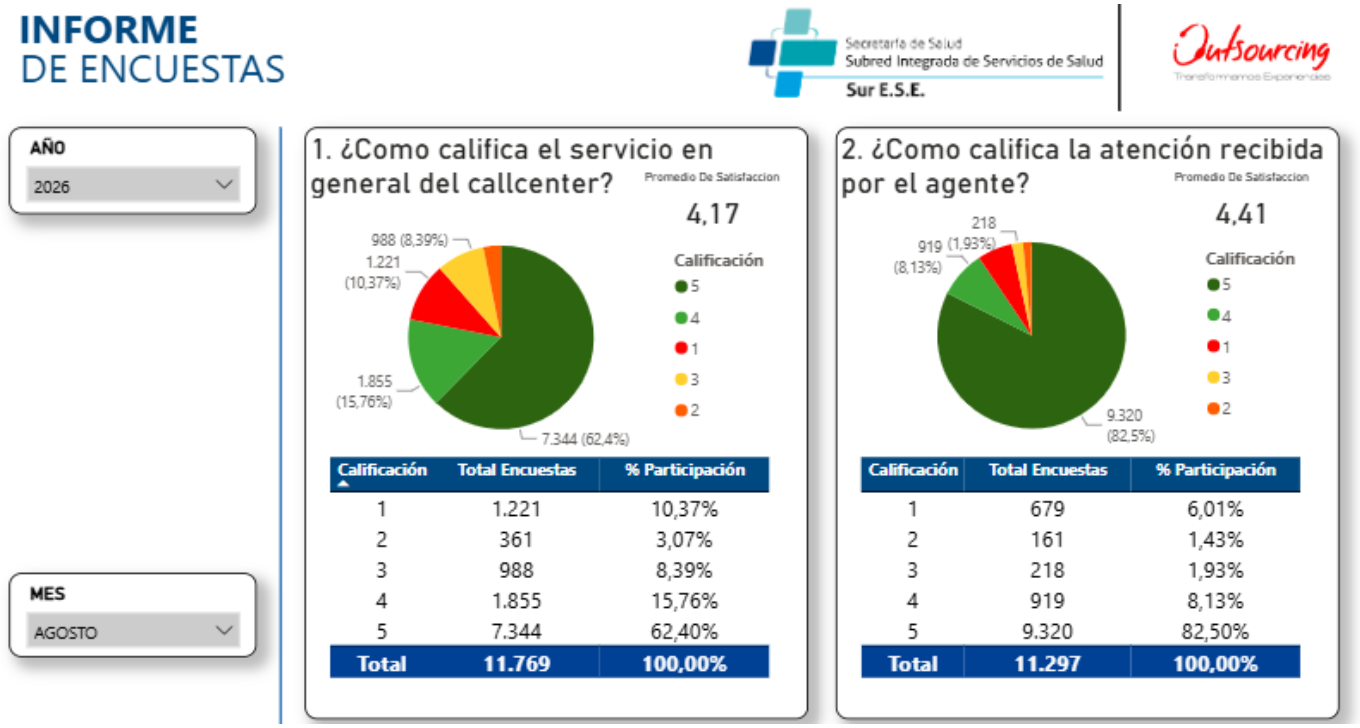
Los resultados obtenidos durante agosto evidencian el cumplimiento del indicador contractual y reflejan la efectividad de las acciones de seguimiento operativo, monitoreo de calidad, capacitación continua y mejora permanente implementadas en la operación, contribuyendo a mantener bajos niveles de inconformidad y fortaleciendo la experiencia de los usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

8. Criterio: Nivel de Satisfacción de los Ciudadanos con el Servicio. Indicador de Incumplimiento:
Se considera incumplimiento si el promedio del nivel de satisfacciones menor a 3,2, lo que representa un 10% de

$$s = \frac{\sum_{i=1}^{n} \text{Resultado del nivel de satisfacción}}{n}$$

incumplimiento.
Fórmula aplicada: Donde:

s=Promedio del nivel de satisfacción.
n=Número total de evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre el servicio.
Notas:



Fuente: PowerBI–Informe de Encuestas–Outsourcing SASBIC.

SE CUMPLE

Durante el mes de agosto de 2026, se evidenció una participación significativa de los usuarios en las encuestas de satisfacción aplicadas al finalizar la atención. Para la evaluación del servicio general del Contact Center, se registraron 11.769 encuestas, alcanzando una calificación promedio de 4,17 sobre 5. Por su parte, la evaluación de la atención recibida por el agente obtuvo 11.297 encuestas, con una calificación promedio de 4,41 sobre 5. Ambos resultados se mantienen ampliamente por encima del umbral mínimo establecido de 3,2, evidenciando el cumplimiento del indicador contractual y una percepción favorable frente al servicio recibido. Adicionalmente, el 62,40% de los usuarios calificó con la máxima valoración (5) el servicio general del Contact Center, mientras que el 82,50% de los encuestados otorgó la máxima calificación a la atención brindada por los agentes, reflejando la confianza de los usuarios en la gestión realizada por la operación. Los resultados obtenidos evidencian el impacto positivo de las estrategias de formación continua, monitoreo de calidad, seguimiento operativo y fortalecimiento de competencias implementadas en la cuenta, permitiendo mantener altos niveles de satisfacción y una atención orientada a las necesidades de los usuarios. Las calificaciones

alcanzadas durante agosto ratifican el cumplimiento de los estándares de servicio definidos para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., manteniendo una percepción positiva de la atención prestada y fortaleciendo el proceso de mejora continua de la experiencia del usuario.

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. | Outsourcing Transformamos Experiencias

AÑO: 2026 | MES: AGOSTO | FECHA: Todas

AÑO	MES	FECHA	DIA	SEMANAS

	26	24/08/2026	25/08/2026	26/08/2026	27/08/2026	28/08/2026	29/08/2026	31/08/2026	Total
Llamadas Ofrecidas		3.121	3.124	2.878	3.002	2.617	768	2.802	**60.207**
Llamadas Contestadas		3.101	3.110	2.862	2.977	2.606	764	2.786	**59.962**
Llamadas Abandonadas		20	14	16	25	11	4	16	**245**
Llamadas Umbral		77	84	87	89	81	36	78	**1.933**
Llamadas Aban. < 20		0	0	1	0	1	2	0	**12**
Contestadas Fuera Del Umbral		3.024	3.026	2.775	2.888	2.525	728	2.708	**58.029**
% Nivel de Servicio	%	2,47 %	2,69 %	3,02 %	2,96 %	3,10 %	4,69 %	2,78 %	**3,21 %**
% Nivel De Atención	%	99,36 %	99,55 %	99,44 %	99,17 %	99,58 %	99,48 %	99,43 %	**99,59 %**
% Nivel de Abandono	%	0,64 %	0,45 %	0,56 %	0,83 %	0,42 %	0,52 %	0,57 %	**0,41 %**
% Nivel de abandono fuera umbral	%	97,52 %	97,30 %	96,96 %	97,01 %	96,89 %	95,29 %	97,20 %	**96,78 %**
TMO	01	00:04:57	00:04:56	00:04:58	00:05:04	00:04:20	00:01:37	00:05:12	**00:04:51**
TMO Segundos	2	296,84	295,55	298,03	303,53	259,63	96,60	311,84	**291,33**
ASA	05	00:11:48	00:11:40	00:13:13	00:12:35	00:15:17	00:20:00	00:14:19	**00:13:06**
ASA Segundos	5	708	700	793	755	917	1.200	859	**786**

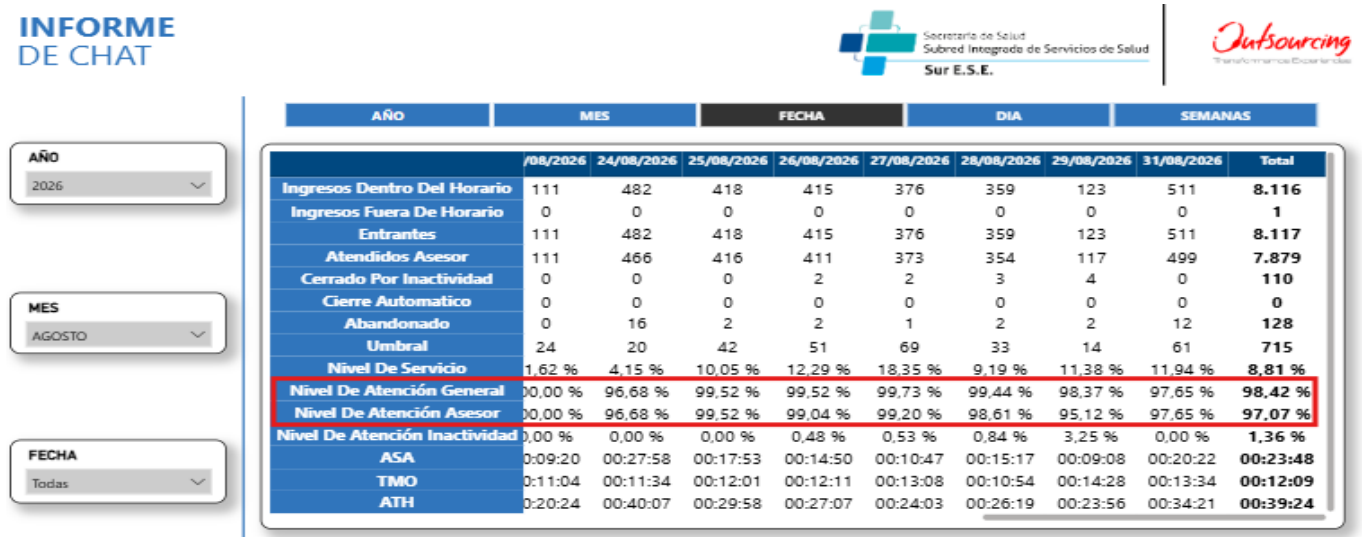
Fuente: PowerBI–Informe de Telefonía– Outsourcing SAS BIC.

SE CUMPLE

Durante el mes de agosto de 2026, el canal telefónico gestionó un total de 60.207 llamadas ofrecidas, de las cuales 59.962 fueron atendidas, alcanzando un Nivel de Atención del 99,59%, resultado que supera ampliamente el umbral mínimo de cumplimiento establecido del 90% y evidencia el cumplimiento integral del indicador de eficacia en la atención. Este desempeño demuestra la capacidad de la operación para responder oportunamente a la demanda de los usuarios, garantizando la continuidad del servicio y la adecuada cobertura de los requerimientos recibidos. Lo anterior ha sido posible gracias al seguimiento permanente de los indicadores operativos, la planeación de recursos, el fortalecimiento del equipo de atención y la implementación de estrategias orientadas a optimizar la experiencia del usuario. Adicionalmente, la operación continuó apoyándose en herramientas de autogestión como el IVR Enrutador y el IVR Transaccional, las cuales permiten orientar y direccionar de manera eficiente las solicitudes, optimizando el flujo de atención y favoreciendo una mejor utilización de la capacidad operativa disponible. Estas acciones contribuyeron a mantener un Nivel de Abandono controlado de 0,41%,

equivalente a 245 llamadas abandonadas, preservando altos niveles de atención y servicio. Asimismo, se mantuvo una gestión permanente sobre la capacidad instalada, respaldada por la distribución estratégica de recursos, el monitoreo continuo de la demanda y la implementación de acciones de optimización operativa, garantizando la atención efectiva de los usuarios durante todo el período. Los resultados obtenidos durante agosto ratifican la solidez de la operación y la efectividad de las estrategias implementadas, permitiendo mantener niveles de atención cercanos al 100% y asegurando el cumplimiento de los estándares de oportunidad, calidad y servicio definidos para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Eficacia en la Atención por Canal Chat.



	/08/2026	24/08/2026	25/08/2026	26/08/2026	27/08/2026	28/08/2026	29/08/2026	31/08/2026	Total
Ingresos Dentro Del Horario	111	482	418	415	376	359	123	511	**8.116**
Ingresos Fuera De Horario	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Entrantes	111	482	418	415	376	359	123	511	**8.117**
Atendidos Asesor	111	466	416	411	373	354	117	499	**7.879**
Cerrado Por Inactividad	0	0	0	2	2	3	4	0	**110**
Cierre Automatico	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Abandonado	0	16	2	2	1	2	2	12	**128**
Umbral	24	20	42	51	69	33	14	61	**715**
Nivel De Servicio	1,62 %	4,15 %	10,05 %	12,29 %	18,35 %	9,19 %	11,38 %	11,94 %	**8,81 %**
Nivel De Atención General	00,00 %	96,68 %	99,52 %	99,52 %	99,73 %	99,44 %	98,37 %	97,65 %	**98,42 %**
Nivel De Atención Asesor	00,00 %	96,68 %	99,52 %	99,04 %	99,20 %	98,61 %	95,12 %	97,65 %	**97,07 %**
Nivel De Atención Inactividad	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,48 %	0,53 %	0,84 %	3,25 %	0,00 %	**1,36 %**
ASA	00:09:20	00:27:58	00:17:53	00:14:50	00:10:47	00:15:17	00:09:08	00:20:22	**00:23:48**
TMO	00:11:04	00:11:34	00:12:01	00:12:11	00:13:08	00:10:54	00:14:28	00:13:34	**00:12:09**
ATH	00:20:24	00:40:07	00:29:58	00:27:07	00:24:03	00:26:19	00:23:56	00:34:21	**00:39:24**

Fuente: PowerBI–Informe Chat–Outsourcing SAS BIC

SE CUMPLE

Durante el mes de agosto de 2026, el canal Chat registró un total de 8.117 interacciones entrantes, de las cuales 7.879 fueron atendidas por asesor, alcanzando un Nivel de Atención General de 98,42% y un Nivel de Atención Asesor de 97,07%, resultados que superan ampliamente el umbral mínimo de cumplimiento establecido del 90% y evidencian el cumplimiento del indicador contractual de eficacia. Estos resultados reflejan la capacidad de la operación para atender de manera oportuna y efectiva la demanda recibida a través del canal digital, garantizando la continuidad del servicio y una adecuada cobertura de los requerimientos de los usuarios. El desempeño alcanzado es resultado del monitoreo permanente de los indicadores operativos, la correcta distribución de los recursos disponibles y la gestión continua de la capacidad operativa del canal. Adicionalmente, la operación mantiene un modelo de atención híbrido que combina procesos automatizados mediante Bot con la atención especializada de los asesores, permitiendo optimizar el flujo de atención, agilizar la respuesta inicial a los usuarios y direccionar de manera eficiente las solicitudes que requieren gestión asistida. Esta estrategia contribuye al sostenimiento de altos niveles de atención y al fortalecimiento de la experiencia de servicio.

De igual forma, las acciones permanentes de seguimiento operativo, control de calidad, capacitación y gestión del conocimiento han permitido mantener un desempeño estable del canal, garantizando la correcta atención de las interacciones recibidas y el cumplimiento de los estándares de oportunidad y servicio definidos para la operación. Los resultados obtenidos durante agosto evidencian una gestión eficiente del canal Chat, ratificando la capacidad de la operación para responder a la demanda de los usuarios y asegurar el cumplimiento de los indicadores establecidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

10. Criterio: Resolución de la Gestión de Peticiones Indicador de Incumplimiento: Se considera incumplimientos si el porcentaje de resolución es menor al 69%.
Fórmula aplicada:

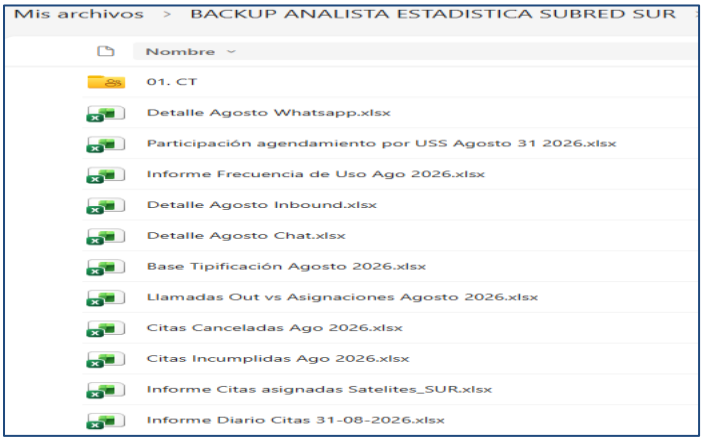
$$\text{Resolución} = \left(\frac{\text{Cantidad de peticiones resueltas}}{\text{Cantidad de peticiones solicitadas}}\right) \times 100\%$$

PETICIONES RECIBIDAS AGOSTO	PETICIONES ATENDIDAS AGOSTO
16	16
Total general	16

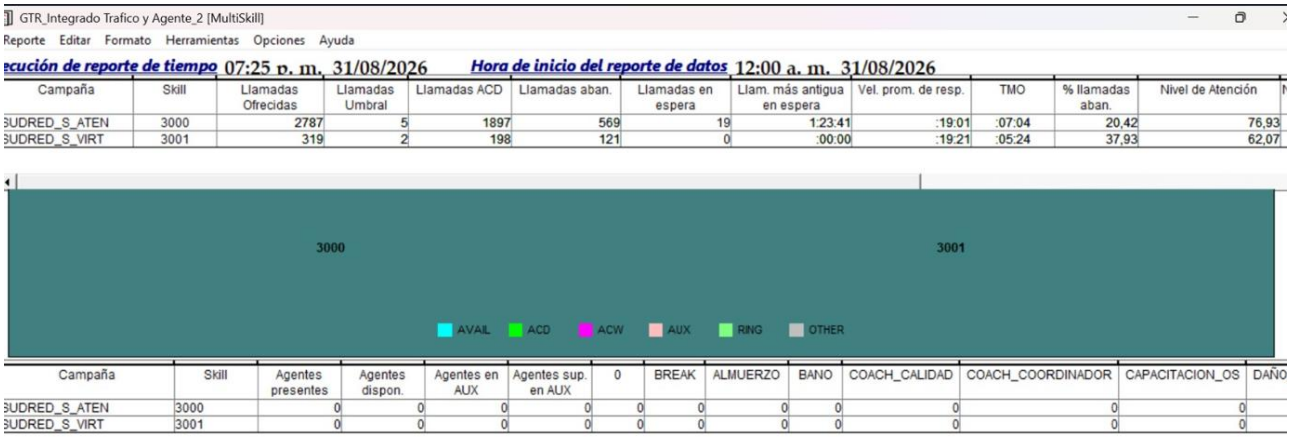
Fuente: Aplicativos Avaya, OCM, FINE y Dinámica Gerencial.

SE CUMPLE
El mes de agosto del 2026, se recibieron un total de 16 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%).

11. El sistema debe arrojar los reportes automáticos del Contact Distribución ACD y Contact Center y permitir parametrizar los reportes y obtener estadísticas generadas por el flujo de llamadas que considere, entre otros aspectos: Llamadas en línea Llamadas del último dia Llamadas fuera del horario establecido Llamadas en horario hábil Llamadas entrantes Llamadas abandonadas Llamadas contestadas Llamadas atendidas centro del nivel de servicio Nivel de servicio % Nivel de abandono % Tiempo promedio de abandono, Tiempo promedio de la llamada contestada Llamadas salientes Tiempo promedio de conversación por asesor y general Velocidad promedio de llamada atendida e Ocupación Inbound % Ocupación Outbound % tipificación de las llamadas(Para qué llama cada tipo de usuario y para qué producto) Reporte de preguntas frecuentes atendides, las cuales deben ser actualizadas, permanentemente Citas asignadas por servicio, USS y total Subred Citas Canceladas por servicio, USS y total Subred Citas Reprogramadas por servicio, USS y total Subred Citas en cites en trámite por servicio, USS y total Subred Numero de mensajes de recordación por servicio, USS y total Subred Numero de mensajes pedagógicos por servicio, USS y total Subred Informe de reiteratividad (promedio de intentos de transacción del mismo número telefónico). Informe de numero de citas asignadas por chat por servicio, USS y total Subred Tiempo de atención de chat tipificación de chat atendidos por servicio, USS y total Subred Tiempo de contacto del chat Numero de chat sin atender Numero de errores de asignación de citas médicas Errores de captación de cita en trámite.



Fuente: PowerBI-Outsourcing SAS BIC–Campañas establecidas–Licencias autorizadas



Fuente: Aplicativo CMS–Outsourcing SAS BIC



Fuente: Aplicativo OCM–Outsourcing SAS BIC 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 recordacióny 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.

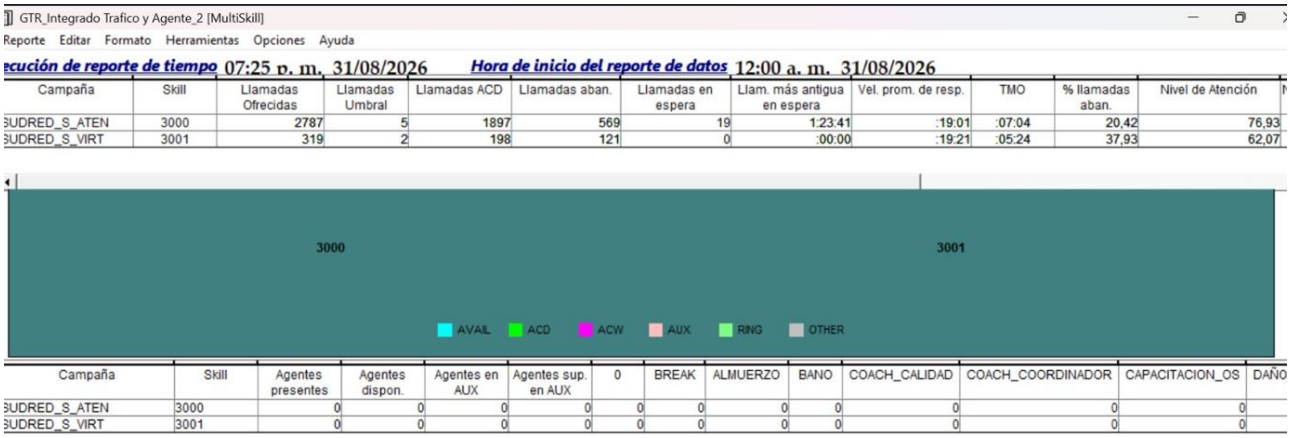
Adicionalmente, se comparte enlace con información complementaria, en cuanto al proceso de cita en trámite, para el mes de mayo, así como detalles de asignación de datos adicionales de importancia y de manera periódica se genera el envio con la informacion correspondiente. Este procedimiento se mantendrá como parte del flujo regular de información hacia el supervisor del contrato.



Enlace información adicional: 8. Agosto

12. Disponer de reportes diarios, semanales y mensuales de la operación. La entrega de dichos reportes será acordada por las partes (sobre aspectos operativos y de gestión del objeto contractual).

SE CUMPLE



Fuente: Aplicativo CMS Outsourcing SAS BIC 2026

La operación del Contact Center dispone de un modelo de gestión basado en la disponibilidad permanente de información operativa y estratégica, que permite a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. realizar el seguimiento continuo al desempeño de los servicios contratados y verificar el cumplimiento de los indicadores establecidos. Para ello, la supervisión cuenta con acceso a las plataformas de monitoreo utilizadas en la operación, tales como CMS para el canal telefónico y OCM para los canales digitales, herramientas que facilitan la consulta en línea de la gestión realizada y la generación de reportes operativos con diferentes niveles de detalle y periodicidad.

De manera complementaria, se dispone de tableros de Inteligencia de Negocios (BI) desarrollados para la cuenta, los cuales consolidan información en tiempo real e histórica sobre los principales indicadores de desempeño, incluyendo volúmenes de atención, niveles de servicio, nivel de atención, abandono, ASA, TMO, productividad, calidad, satisfacción de usuarios y demás métricas relevantes para la gestión contractual y operativa. Esta infraestructura de información permite realizar análisis oportunos del comportamiento de los diferentes canales, identificar tendencias, detectar oportunidades de mejora y soportar la toma de decisiones mediante información confiable, trazable y actualizada. Asimismo, se brinda acompañamiento permanente a los responsables del contrato para facilitar el acceso, interpretación y aprovechamiento de los reportes e indicadores disponibles. Como resultado, se garantiza el suministro oportuno, transparente y confiable de la información requerida para el monitoreo de la operación, fortaleciendo los procesos de control, seguimiento y mejora continua del servicio prestado a la Subred Sur.



Id	Campaña	Skill	Conversaciones Iniciadas	Conversaciones Gestionadas	Conversaciones Finalizadas	Conversaciones en cola
2013	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	71	71	71	0
2015	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	442	239	442	0

Fuente: Aplicativo OCM–Outsourcing SAS BIC 2026

13. Implementar encuestas post-servicio para obtener feedback y realizar ajustes necesarios, asegurando que el servicio se adapte continuamente a las necesidades y expectativas de los pacientes.

SE CUMPLE

La operación del Contact Center cuenta con un esquema de encuestas post-servicio implementado en los diferentes canales de atención, orientado a medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención recibida y la experiencia general del servicio. La información recopilada constituye un insumo estratégico para el seguimiento de la satisfacción de los usuarios y la implementación de acciones de mejora continua.

Durante el mes de julio de 2026, se registraron 12.584 encuestas asociadas a la evaluación del servicio general del Contact Center, obteniendo una calificación promedio de 4,19 sobre 5. De igual manera, para la evaluación de la atención brindada por los agentes se recibieron 12.143 encuestas, alcanzando una calificación promedio de 4,45 sobre 5. Ambos resultados se mantienen ampliamente por encima del umbral mínimo establecido, evidenciando una percepción favorable de los usuarios frente al servicio recibido. Es importante destacar que el 63,23% de los usuarios otorgó la máxima calificación al servicio general del Contact Center, mientras que el 83,59% calificó con la valoración más alta la atención brindada por los agentes, reflejando el compromiso de la operación con una atención oportuna, humanizada y orientada a la resolución efectiva de los requerimientos de los usuarios. Adicionalmente, los resultados y comentarios obtenidos a través de las encuestas son analizados periódicamente por los equipos de Operación, Calidad y Supervisión, permitiendo identificar oportunidades de mejora relacionadas principalmente con aspectos como tiempos de espera, oportunidad en la atención y disponibilidad de agendas. A partir de estos análisis se establecen acciones orientadas a optimizar los procesos, fortalecer los canales de autogestión, mejorar la capacidad de respuesta y continuar elevando la experiencia de los usuarios. De esta manera, las encuestas post-servicio se consolidan como una herramienta fundamental para la medición de la satisfacción y el mejoramiento continuo, permitiendo adaptar permanentemente el

servicio a las necesidades y expectativas de los usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. y garantizando el fortalecimiento de los estándares de calidad definidos para la operación.

14. Permitir a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., realizar actividades de control y vigilancia contractual y/o auditorías técnicas a sus instalaciones y equipos con el fin de verificar la eficiente ejecución del contrato.

SE CUMPLE

Durante el mes de agosto de 2026, la operación del Contact Center mantuvo total disposición para el desarrollo de las actividades de control, vigilancia contractual y auditorías técnicas realizadas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., facilitando el acceso a la información, herramientas y recursos necesarios para verificar la adecuada ejecución del contrato. Como parte de este proceso, la supervisión de la Subred contó con acceso permanente a los aplicativos de monitoreo CMS para el canal telefónico, OCM para los canales digitales y a los tableros de Business Intelligence (BI) de la operación, permitiendo realizar seguimiento en tiempo real al desempeño de los canales, la gestión de los agentes, los niveles de servicio, indicadores operativos, productividad y demás variables asociadas a la prestación del servicio. Adicionalmente, se mantuvo la disponibilidad de los reportes operativos, informes de gestión, indicadores de calidad, registros de atención, evidencias de capacitación y demás soportes requeridos para la validación del cumplimiento de las obligaciones contractuales. Las actividades de seguimiento realizadas durante el período permitieron verificar la adecuada operación de los servicios, la disponibilidad de la infraestructura tecnológica, la gestión de los recursos asignados y el cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos. Lo anterior evidencia el compromiso de la operación con los principios de transparencia, trazabilidad y mejora continua, garantizando a la Subred Sur los mecanismos necesarios para ejercer de manera efectiva las actividades de control y vigilancia contractual establecidas.

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.

SE CUMPLE

La operación del Contact Center mantiene una alineación permanente con los procesos, procedimientos, protocolos y lineamientos definidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., asegurando que la prestación del servicio se desarrolle de manera estandarizada, consistente y acorde con los requerimientos institucionales. Para ello, se dispone de un modelo de gestión documental y de conocimiento conformado por guías operativas, protocolos de atención, instructivos, matrices de servicios, procedimientos y demás herramientas de consulta utilizadas por los equipos de atención. Toda actualización informada por la Subred es incorporada oportunamente en la documentación de la operación y socializada a través de procesos de capacitación, transferencia de conocimiento y refuerzos operativos, garantizando la apropiación de los cambios por parte de los colaboradores. Adicionalmente, la adherencia a los lineamientos establecidos es evaluada de manera permanente mediante auditorías de calidad, monitoreos de interacción, evaluaciones de competencias, seguimiento a indicadores de desempeño y acompañamiento continuo por parte de los equipos de Supervisión,

Calidad y Formación. Estos mecanismos permiten validar la correcta aplicación de los procesos definidos e identificar oportunidades de mejora cuando se requiera. De manera complementaria, los resultados obtenidos en los procesos de monitoreo, las encuestas de satisfacción de usuarios y los indicadores operativos son utilizados para fortalecer la gestión del conocimiento y asegurar la mejora continua de la operación, manteniendo la alineación con las directrices y objetivos de la Subred Sur. Como resultado, se garantiza una operación articulada con los procesos institucionales, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos, la homogeneidad en la atención, la calidad del servicio y la adecuada gestión de los requerimientos de los usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

16. Se realizará backup de los archivos grabados deben identificar, el usuario que originó la llamada, número de origen de le llamada y fecha. Se deberé mantener estos archivos bajo custodia por el término de duración y liquidación del contrato que no sea inferior a SEIS (6) meses. Una vez liquidado el contrato, se procederá con la entrega a la Subred Integrada de Servicios de Salud 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.

SE CUMPLE

La operación del Contact Center cuenta con una plataforma de grabación y almacenamiento que permite registrar y resguardar las interacciones realizadas a través del canal telefónico, garantizando la trazabilidad de cada gestión mediante la identificación de variables como fecha, hora, número de origen de la llamada, usuario atendido y demás datos asociados a la interacción. Las grabaciones son almacenadas y custodiadas de acuerdo con los lineamientos de seguridad de la información establecidos para la operación, garantizando su disponibilidad durante el tiempo requerido contractualmente y asegurando la integridad de los registros para fines de seguimiento, auditoría, control de calidad y atención de requerimientos de la Subred. Adicionalmente, la operación dispone de herramientas de consulta y búsqueda que permiten localizar las grabaciones a partir de diferentes criterios, tales como fecha, rango de tiempo, agente, campaña, número telefónico y demás parámetros disponibles en la plataforma, facilitando la trazabilidad y validación de las gestiones realizadas. Como parte del proceso de seguimiento contractual, y atendiendo los lineamientos definidos con la Subred, las grabaciones son entregadas de manera bimensual en medio físico (disco duro) para su consulta, verificación y control, garantizando el acceso oportuno a la información requerida por la supervisión del contrato. Finalmente, una vez finalizada y liquidada la relación contractual, se realizará la entrega formal a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. de los respaldos (backups) de la información almacenada, conforme a las condiciones, formatos y medios establecidos contractualmente, garantizando la transferencia segura, íntegra y completa de la información que se encuentre bajo custodia del contratista.

Link: Certificado Grabaciones SUBRED SUR agosto 2026.pdf

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.

SE CUMPLE

La operación garantiza la conservación, custodia y disponibilidad de la información generada durante la ejecución del contrato, asegurando que esta pueda ser consultada, recuperada y transferida de manera segura cuando sea requerida por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. Una vez finalizada y liquidada la relación contractual, el contratista realizará la entrega formal de la totalidad de la información almacenada asociada a la operación, incluyendo los respaldos de bases de datos, grabaciones, reportes y demás archivos generados durante la prestación del servicio. Esta entrega se efectuará sin generar costos adicionales para la Subred y garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. La transferencia se realizará a través de los medios definidos por la Subred, incluyendo la entrega de respaldos en dispositivos físicos (discos duros) o mediante los mecanismos tecnológicos que sean acordados entre las partes, permitiendo la recuperación de la información o su migración a los servidores que la entidad disponga. Asimismo, durante todo el proceso de transición se mantendrán las condiciones de resguardo, seguridad y acceso a la información, garantizando la continuidad de la custodia documental y el cumplimiento de los lineamientos contractuales y de protección de datos aplicables.

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

SECUMPLE

Durante la ejecución del contrato se ha mantenido el valor económico acordado para la prestación de los servicios contratados, garantizando el cumplimiento de las condiciones comerciales establecidas entre las partes desde el inicio de la relación contractual. La facturación mensual se realiza conforme a los valores definidos en el contrato, sin la aplicación de incrementos, recargos o cobros adicionales no autorizados, asegurando la estabilidad presupuestal de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. y el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas. Asimismo, las actividades operativas, tecnológicas, de supervisión, control, formación, respaldo operativo y demás recursos necesarios para la correcta ejecución del servicio han sido gestionados dentro de las condiciones económicas establecidas, garantizando la continuidad, calidad y disponibilidad de la operación sin afectar el valor contractual acordado. De esta manera, se da cumplimiento a la obligación de mantener el precio del servicio durante la vigencia del contrato.

Cordialmente,
Jackeline Cruz
Jefe de Operación Subred Sur