

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

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

INFORME MENSUAL, PARCIAL DE SUPERVISIÓN DE AVANCE Y EJECUCION DEL CONTRATO

ORDEN DE COMPRA 104363 DE 2023 SUSCRITO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC

PERIODO DEL INFORME:

Desde: 01/11/2023

Hasta: 30/11/2023

DATOS GENERALES

CONTRATISTA: OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC

IDENTIFICACION: NIT No. 800.211.401-8.

FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 03 de febrero de 2023.

OBJETO Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud.

VALOR INICIAL: VEINTI OCHO MIL NOVECIENTOS UN MILLONES OCHOCIENTOS SEIS MIL TRESCIENTOS OCHENTA PESOS Y CUARENTA Y CUATRO CENTAVOS PESOS MONEDA CORRIENTE (\$28.901.806.380,44)

PLAZO INICIAL: DIEZ MESES (10) Y QUINCE (15) DÍAS.

SUPERVISOR: DIRECTORA DE ANÁLISIS DE ENTIDADES PÚBLICAS DISTRITALES DEL SECTOR SALUD (Supervisión Dra. Cindy Matamoros a partir del 26 de junio de 2023 de acuerdo con la resolución de nombramiento 1457 del 2023).
DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. (Supervisión Dra. Giselle Paola Tovar Barragán a partir del 28 de junio de 2023 de acuerdo con el acta de posesión y la resolución de nombramiento 1456 del 2023).
SUBDIRECTORA DE DETERMINANTES EN SALUD.

NOVEDADES CONTRACTUALES: N/A

FECHA DE INICIO: 16/02/2023.

FECHA DE TERMINACIÓN: 31/12/2023.

PLAZO FINAL: 10.5 meses

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

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

VALOR FINAL: VEINTE OCHO MIL NOVECIENTOS UN MILLONES OCHOCIENTOS SEIS MIL TRESCIENTOS OCHENTA PESOS Y CUARENTA Y CUATRO CENTAVOS PESOS MONEDA CORRIENTE (\$28.901.806.380,44)

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

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
11.36. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18.	El operador presenta póliza de seguro de cumplimiento a la entidad estatal N° AB 000110 de la orden de compra 104363 de 2023 con vigencia del 03/02/2023 hasta 31/12/2026 de acuerdo con el modificatorio CU AB000110 - AB006402_ anexo.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.36 Anexo: *Poliza AB000110 - Equidad Seguros. *CU AB000110 - AB006402_
11.37 Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.	El operador presenta certificación de que durante el mes de Noviembre de 2023 cuenta con un área dedicada a la atención y soporte de los servicios instalados a nivel tecnológico, prestando atención a requerimientos 7x24x365 y un servicio de Análisis de Vulnerabilidades permanente con Telefónica Movistar-Globaltek.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.37 Anexo: *Certificación ISO 27001-2013 * Certificado Mesa De Servicio Noviembre. *Certificación SDS Sistema de Gestión de Seguridad. *PPT Modelo de soporte SDS. * Informe de Tickets. * Informe SDS Mesa De Servicio noviembre 2023
11.38 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre.	El proveedor adjuntó informe de mesa de servicio donde se indica que, se registró 450 casos reportados por la cuenta Secretaría Distrital de Salud en la herramienta de gestión ManageEngine Servicios plus,	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.38

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

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

ACTIVIDADES ESPECIFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
	<p>actualmente cerrados en el cual se evidenció:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Flexibilidad y escalabilidad permitiendo mayor cobertura y apoyo *Cumplimiento en la atención de los requerimientos. *Oportunidad de atención a los requerimientos. * Herramienta de Gestión compatible con ITIL 4 para los cuatro principales procesos de ITSM (gestión de incidentes, gestión de problemas, habilitación de cambios y gestión de solicitudes de servicio). * Canales de atención centralizados que son liderados por un Coordinador y nuestro grupo de Help Desk (WhatsApp, ChatBot Autogestión, Mesa de Servicio). 	<p>Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"> *Certificación Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basada en la norma ISO/IEC 27001:2013 *Certificación Mesa de Servicio 2023 octubre. * Certificación SDS Sistema de Gestión de Seguridad *Informe de Tickets. *Informe SDS mesa de servicio octubre *PPT Modelo de soporte SDS
<p>11.39 Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8</p>	<p>El operador cumple con lo establecido en la cláusula 8 AMP” Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria” servicio BPO II y la documentación requerida en los numerales 7.1 i) Rut del Proveedor</p> <p>ii) la garantía de que trata la Cláusula 18; (iii) la certificación de la cuenta bancaria (iv) el logo del Proveedor en formato .jpg o .png con resolución de mínimo 150 x 150 pixeles por pulgada para incluirlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.</p> <p>7.2; 7.3; 7.4 Hacen parte del acuerdo marco y no de la operación secundaria por lo tanto son responsabilidad de Colombia compra Eficiente.</p>	<p>Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.39</p> <p>Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"> *Certificado de existencia y representación *CC John Santafe *Certificación bancaria *Formato de información terceros *Póliza *Acta de inicio *RUT Outsourcing * Logo Outsourcing. *Constancia Trabajadores Discapacidad * Póliza Aprobada Outsourcing Servicios Informáticos-Prórroga

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

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

ACTIVIDADES ESPECIFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
	7.5 Acta de Inicio Soporte en la 11.41. 7.6 Póliza a favor del fondo financiero Soporte en 11.36. 7.7 Requisitos puntaje adicional soporte 11.69 7.8 Mantener planta de personal trabajadores con discapacidad. 7.9 no se ha presentado a la fecha. 7. 10 se valida en el punto 11.53	
11.40 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	El operador se encuentra creado como tercero en el sistema de pago. La información fue entregada por el operador a través de correo electrónico el 23 de marzo de 2023.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.40 Anexos *Certificado de existencia y representación *CC John Santafe *Certificación bancaria *Formato de información terceros *Poliza *RUT Outsourcing *Acta de inicio *SDS cronograma alto nivel servicio *WBS_BASE SDS
11.41 Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	Se suscribió el acta de inicio el 16 de febrero de 2023 con fecha de terminación del 31 de diciembre 2023. Así mismo presentaron el cronograma de actividades fase 1.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.41 Anexos *Acta de inicio *SDS Cronograma alto nivel Servicios Transaccionales Nov * Seguimiento SDS 30 11 2023 *WBS_Base SDS

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

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

ACTIVIDADES ESPECIFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
11.42 Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.	El operador adjunta documento Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales y certificación firmada, la certificación consiste o da fe de que la empresa Outsourcing cuenta con un sistema de Gestión de Seguridad basado en la ISO 27001 certificado por la OEC Global Colombia Certificación SAS y está vigente hasta el 29 octubre del 2025.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.42 Anexos * Certificación ISO 27001-2013 * Certificación SDS Sistema de Gestión de Seguridad *ITL17 Políticas y procedimientos de protección de datos personales V1
11.43 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	El operador adjunta documento Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales y certificación firmada, la certificación consiste o da fe de que la empresa Outsourcing cuenta con un sistema de Gestión de Seguridad basado en la ISO 27001 certificado por la OEC Global Colombia Certificación SAS y está vigente hasta octubre del 2025.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.43 Anexos * Certificación ISO 27001-2013 *ITL17 Políticas y procedimientos de protección de datos personales V1
11.44 Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	El operador contrató al tercero Globaltek para la ejecución de proyectos asociados con pruebas técnicas de ciberseguridad. Teniendo en cuenta que la contratación se realiza por demanda según la necesidad de la certificación, el operador solicitó y se realizó un análisis en el mes de julio 2023, evidenciando vulnerabilidades que fueron resueltas con la renovación de certificados SSL y actualización de parches de seguridad, para la entidad contratante, para obtener el certificado anexo. El próximo Re-test está programado para	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.44 Anexos * Certificación SDS Sistema de Gestión de Seguridad * Certificado de Vulnerabilidad. * RE_ Periodicidad ejecución de análisis de vulnerabilidades.

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

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

ACTIVIDADES ESPECIFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.														
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)												
	el 16 de diciembre de 2023, la herramienta utilizada para el escaneo fue Saint Versión 10.0 Electra.													
<p>11.45 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.</p>	<p>El operador presenta informe de Gestión Operativa noviembre 01 al 30 de 2023 donde se relaciona el tráfico de llamadas, los indicadores ANS definidos y la tipificación para cada uno de los 3 medios para recibir llamadas (telefonía, WhatsApp y chat web) y se relacionen las acciones ejecutadas correspondientes al periodo octubre de 2023. De parte de la Operación se realizaron las siguientes acciones: Del personal contratado de elasticidad de las 33 iniciales del grupo 1, a los cuales se dio la aprobación para prorrogar hasta el mes de noviembre de 2023 al finalizar el mes de noviembre se cuentan con 7 agentes, los 26 restantes han reemplazado a los agentes fijos que presentaron renuncia voluntaria. A partir del 6 de septiembre se implementa la mesa de ayuda para la gestión de agendamiento de servicios básicos y menores de 10, con el siguiente comportamiento:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Subred</th> <th>Gestionada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Norte</td> <td>1.914</td> </tr> <tr> <td>Sur Occidente</td> <td>536</td> </tr> <tr> <td>Sur</td> <td>1.304</td> </tr> <tr> <td>Centro Oriente</td> <td>1.084</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>4.838</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se continúa con el plan de trabajo operativo con el fin de</p>	Subred	Gestionada	Norte	1.914	Sur Occidente	536	Sur	1.304	Centro Oriente	1.084	Total	4.838	<p>Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.45 Anexos: * Correos Garantizar agenda exclusiva para BSD. *Diferencias de disponibilidad entre SP y Dinámica subredes *Informe de Actividades de Octubre OC 104363_ *Memorias Daily 021123 *Memorias Daily 301123 *RE Caída de todas las Conectividades MPLS * RE Revisar agenda exclusiva para BSD con ambulatorias *RE Salida a Produccion IVR Transaccional SDS *RE Salida producción chatbot whats app SDS *Re Sesión verificar Agenda exclusiva BSD Centro Oriente *Revisar acceso a la dinámicas de las subredes *Presentación mesa seguimiento SISS Centro Oriente *Presentación mesa seguimiento SISS Norte *Presentación mesa seguimiento SISS Sur *Presentación mesa seguimiento SISS Sur Occidente *Seguimiento Para Factura Noviembre</p>
Subred	Gestionada													
Norte	1.914													
Sur Occidente	536													
Sur	1.304													
Centro Oriente	1.084													
Total	4.838													

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

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

ACTIVIDADES ESPECIFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
	fomentar el Trabajo en ternas (formación, calidad y supervisor) y mitigar errores de captación de cita en trámite y asignación de citas.	
11.46 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.	En el mes de noviembre de 2023 el operador realizó las respectivas capacitaciones de ingreso y formación al personal nuevo de la operación en temas como: Tiempos formativos Formaciones continuas OS ECA Actualizaciones y novedades (Alertas y Flash) Flash informativo. Actualizaciones guía. Grupo nuevo. Plan de trabajo noviembre. Se adjunta registros en Excel y presentación Power Point.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.46 Anexos: *Asistencia capacitación 02 de noviembre_SAC. *Asistencia capacitación 09 de noviembre_SAC *Asistencia capacitación 16 de noviembre_SAC *Asistencia capacitación 23 de noviembre_SAC *Asistencia capacitación 30 de noviembre_SAC * ECA noviembre 2023 * Informe formación SDS noviembre 2023. * PPT Noviembre SDS * Registro de capacitación noviembre.
11.47 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.	Outsourcing S.A.S. realizó la implementación de las herramientas tecnológicas básicas para la prestación del servicio; telefonía, canal de Internet, canales de datos MPLS, plataforma de omnicanalidad, integración a las Dinámicas de las subredes, herramienta de Power BI, creó los flujos de IVR y conforme los planes de trabajo viene adelantando el desarrollo de herramientas automatizadas.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.47 Anexos: * SDS Cronograma alto nivel Servicios Transaccionales nov. *OC 104363 *Seguimiento SDS

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

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

ACTIVIDADES ESPECIFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
11.48 Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.	El operador anexa Plan de continuidad del negocio; durante el mes objeto de revisión no se enfrentaron externalidades que requirieran un plan de contingencia.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.48 Anexos: *Plan de continuidad del negocio sds
11.49 Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El proveedor informa que el proceso de copias de seguridad lo realiza a través de la herramienta Avamar la cual ejecuta por medio de un agente y de manera automática las tareas de Backups programadas. Evidencia del Backup realizado el 09 de noviembre de 2023 con una fecha de expiración del 07 de diciembre Se contemplan dos tipos: 1. Full Completo Diferencial: Se realiza de lunes a viernes, inicia a las 19:00 2. Full Completo: Se realiza de sábado a domingo, inicia a las 19:00 El proveedor adjunta informe firmado por Ing. Líder de Data Center y Servidores, manuales y documentos sobre las funcionalidades del sistema del sistema AVAYA	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.49 Anexos: *Avaya Aura Application Enablement *Avaya Aura Communication Manager * Avaya Aura Contact Center *Avaya Call Management System *Avaya Proactive Contact 5.1 * Evidencia_Respaldo_SDS (1)
11.50 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe	El proveedor adjuntó informe de disponibilidad de infraestructura donde se indica que, para todos los servicios brindados, la disponibilidad del Sistema tecnológico en el transcurso del mes de octubre fue del 100,00 %. Se adjunta informe de incidentes por parte del Ing. Líder Redes donde se reportó problema de	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.50 *Informe SDS mesa de servicio noviembre 2023 *informe de tickets.

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

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

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	Llamadas entrecortadas, llamadas con calidad bajo y lentitud en despliegue de Tipificado, se incluye causas y plan de acción	*Informe Disponibilidad noviembre. *Disponibilidad Elementos Críticos Infraestructura-SDS-Noviembre-2023
11.51 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	Proveedor adjunta certificación por parte del Oficial de Seguridad de la Información, donde indica que, desde el inicio de la campaña para SDS en febrero del presente hasta la fecha de emisión del certificado NO se han presentado incidentes relacionados con seguridad de la información.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.51 Anexos * Certificación ISO 27001-2013 * Certificado Seguridad de la Información
11.52 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	El operador presenta informe ANS noviembre SDS actualizado de noviembre 01 al 30 de 2023 donde se relaciona los indicadores ANS definidos, numeral 2 y 12 y sus evidencias. Los más relevantes fueron: Disponibilidad de la plataforma 100% Nivel de servicio agendamiento 62% Línea de Servicio a la Ciudadanía: Nivel de Atención: 86% El operador relación en las soportes e informes de las acciones ejecutadas correspondientes al periodo noviembre 2023 y propuestas para mejorar la calidad del servicio, de igual manera se debe tener en cuenta las dificultades que se han presentado y que se trabajan desde la red Distrital de Salud como lo son la conectividad a Indra y Bogotá Salud Digital.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.52 Anexos: *ANS Noviembre SDS. *Certificado Outsourcing SAS noviembre 2023 - 34 * Certificado_Grabaciones Agendamiento de citas_Noviembre * Certificado_Grabaciones servicio al ciudadano_Noviembre * Certificado_Servidores_noviembre *Consolidado Base SDQS Contact Center OS. * Informe Frecuencia de Uso Noviembre 2023. *Informe Satisfacción SDS Noviembre. * Informe Telefonía SDS * Master SDS - 31 noviembre-2023. *Ocupación Noviembre.
11.53 Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las	El operador únicamente cobra los servicios efectivamente prestados durante el periodo	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo

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

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

ACTIVIDADES ESPECIFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	<p>entre el 01 al 30 de noviembre de 2023 tal como se relaciona en la factura No OSFE – 1012120 y el anexo Excel pre-factura.</p> <p>Se recibe la respuesta de Colombia compra Eficiente con radicado No. RS20231110013504, del 10 de noviembre de los corrientes como respuesta a la consulta elevada por la facturación de Cabinas y la facturación de licencias Omnicanalidad, en la cual se manifiesta que el cobro de estos ítems debe ser: “El servicio IT-BPO-55 se paga por mes o fracción efectivamente prestada, es decir, a partir de la fecha que entra en operación cada cabina, por cuánto el servicio de la cabina se contempla integral y no se contemplan pagos por servicios conexos parciales hasta tanto entre en operación la cabina en su totalidad, así mismo, el modelo del Acuerdo contempla el pago por servicios efectivamente prestados en el periodo.”</p> <p>“Con respecto al servicio IT-BPO-47, la unidad de facturación es mes calendario o fracción (30 días de cada mes), independiente si el mes tiene 28, 29, 30 o 31 días calendario.</p> <p>Ejemplo: si un agente inicia operación con la licencia el día 23 del mes, se pagan en fracción proporcional al valor del mes, el total de 7 días. Si inicia el 14 se pagan 16 días en fracción proporcional, si inicia el 1 se paga el mes completo”</p>	<p>entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.53</p> <p>Anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Base licencias office *Flujo de IVR transaccional * Listado de Actividades SDS Horad desarrollo COE Noviembre – CHATBOT * Listado de Actividades SDS horas Desarrollo Noviembre – Voicebot * OC 104363 * Pre factura SDS noviembre. *face_f0800211401OSFE1012120 *face_c08002114010NC4001683 *face_c08002114010NC4001684

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

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

ACTIVIDADES ESPECIFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
	<p>Así las cosas se solicitan al operador el ajuste de los ítems en mención.</p> <p>Para el mes objeto de revisión el operador emite las Notas Créditos NC4001683 y NC4001684 para descontarlos siguientes conceptos: 1. Minutos Locales 2. Minutos 018000 3. Cobro de Chat Web como Chatbot de los meses febrero, marzo y abril que no debieron ser facturados.</p>	
<p>11.54 Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud</p>	<p>El operador hace entrega de copia de las planillas de pago del personal correspondientes al mes de noviembre de 2023, así como también la certificación del revisor fiscal de estos.</p>	<p>Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.54</p> <p>Anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Cedula revisor fiscal *Certificación Outsourcing S.A. Noviembre_Parafiscales *Junta central Henry Nariño 28 de sept 2023 *Nomina secretaria Noviembre 2023 *Seg soc secretaria Noviembre 2023 *Seg soc secretaria Noviembre 2023 Excel
<p>11.55 Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.</p>	<p>El operador presenta certificación de la empresa ETB o donde indica que posee los siguientes enlaces activos: CAV3000049758 ancho de banda de 1 gbps CAV3000049759 ancho de banda de 1 gbps</p>	<p>Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.55</p> <p>Anexo</p> <ul style="list-style-type: none"> * Certificación Enlace Dedicado a Internet
<p>11.56 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia</p>	<p>No se realizaron escalamientos para el mes de noviembre</p>	<p>No aplica.</p>

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

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

ACTIVIDADES ESPECIFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.		
11.57 Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Para el periodo del mes de noviembre no se presentó la actualización a los servicios contratados.	No aplica.
11.58 Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	El operador adjuntó cronograma de actividades de servicios bienestar y presenta actividades y programas desarrollados durante el periodo entre el 01 al 30 de noviembre de 2023.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.58 Anexos: * Participación Actividades Secretaria *Cronograma de actividades outsourcing *Asistencia Curso Liderazgo *Evidencia Fotografica Actividades De Bienestar.
11.59 Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones	La operación se pactó ejecutar mediante la modalidad 80% trabajo en casa 20% presencial, para lo cual el operador realizó las visitas respectivas y dejó constancia del cumplimiento de los agentes correspondiente a: Internet, equipos y lugar de trabajo para desarrollar trabajo desde casa. Se adjunta matriz de agentes con las respectivas novedades para los equipos.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.59 Anexos: *Consolidado equipos entregados *Puestos de trabajo agendamiento_ubicación sede campus *puestos de trabajo línea 106_ubicación sede optimus * puestos de trabajo servicio a la ciudadanía_ubicación sede campus

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

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

ACTIVIDADES ESPECIFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.		
11.60 Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	El operador incluye en el “Informe de actividades de ejecución contractual periodo entre el 01 a 30 de noviembre de 2023” la siguiente Nota: <i>“Desde Outsourcing se tiene contemplada para la orden de compra 104363 de 2023 suscrita con el Fondo Financiero Distrital de Salud – SDS un personal exclusivo que se encargará de administrar y gestionar eficientemente los procesos de atención y servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaria Distrital de Salud”</i>	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.60 Anexos: * Garantizar agenda exclusiva para BSD. MASTER SDS - 30 noviembre-2023 * Memorias Daily 21123 * Memorias Daily 301123 * RE Caída de todas las Conectividades MPLS * RE Revisar agenda exclusiva para BSD con ambulatorias *RE Salida a Produccion IVR Transaccional SDS * RE Salida producción chatbot whats app SDS. * Re Sesión verificar Agenda exclusiva BSD Centro Oriente * Revisar acceso a la dinámicas de las subredes. RV Caída de todas las

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

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

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
		* Conectividades MPLS *Informe de Actividades de noviembre OC 104363
11.61 Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	El operador adjunta como cronograma de actividades vigencia 2023	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.61 Anexo: *Cronograma de actividades Outsourcing. *Intranet Outsourcing.
11.62 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El operador relaciona que todo el personal contratado por Outsourcing S.A., tiene un contrato laboral con las condiciones establecidas en la normatividad y leyes del estado colombiano. Y anexan ejemplos de contrato por cada uno de los perfiles laborales contratados para la Orden de Compra No 104363.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.62 Anexos: *Agente profesional (Claudia Marcela Galindo Montaña) *Profesional Ciencias de la salud y afines. (Ginna Tatiana Rodríguez Arevalo) *Agente técnico (Darío José González García) * (Líder de calidad) Diana Lorena Barragán Palomino * Formador (Deisy Roció Puentes Torres.) * Supervisor (Nelly Patricia Tafur Verdugo) * RV_ Validación contratos SDS
11.63 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	Se adjunta formato de información tributaria de terceros de la SDS	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.63 Anexo:

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

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

ACTIVIDADES ESPECIFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
		*Formato información y general tributaria de terceros
11.64 Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.	El proveedor adjuntó presentación de formación y calidad del mes de noviembre en donde se incluye staff administrativo que cuenta con líderes de calidad y que permite el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas. Se presentan los documentos de las respectivas matrices de calidad de los servicios y canales del Contact Center en el marco de ejecución de la orden de compra No. 104363.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.64 Anexos: * Consolidado base PQR Contact center OS. * Formulario Mes Actual SDS * PPT Calidad Noviembre 2023 *Matrices
11.65 Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	En el mes de noviembre 2023 no se presentaron solicitudes de enrutamiento, traslado y recepción de líneas telefónicas de la Entidad Compradora.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.65 Anexo * Certificado_Troncales_noviembre
11.66 Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación	El operador adjunta documento denominado "Política de Acceso Físico" donde se describe la forma en que los colaboradores, contratistas y visitantes deben ingresar a las instalaciones de Outsourcing SAS BIC y asegurar solamente el ingreso de personal o visitantes autorizados a las diferentes dependencias al igual que en las áreas catalogadas como seguras.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.66 Anexo *Base entrega carnet y registro biométrico * IT-P-032 -Política de acceso físico SDS. * Seg Soc Secretaria Noviembre 2023
11.67 Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad	El operador adjunta certificación de enlaces activos con la Empresa ETB, firmado por el coordinador de Experiencia Postventa	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N°

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

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

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
Compradora que se requieran para la prestación del servicio.	Empresas e informe de telefonía.	2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.67 Anexo: *Certificación Enlace Dedicado a Internet. *Certificado_Troncales_noviembre
11.68 Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.	El operador adjunta los desprendibles de nómina de los trabajadores que hacen parte de la operación, así mismo los soportes de planilla de pago de seguridad social del mismo periodo.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.68 Anexo: * Nomina secretaria noviembre 2023 * Seg soc secretaria noviembre 2023. * Seg soc secretaria noviembre 2023. (Excel)
11.69 Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para	Proveedor adjunto, Certificación cumplimiento criterios de sostenibilidad CCE-025-AMP-2021 firmada por el representante legal John Santafé y formato 6 – incentivo primer empleo, al igual que el formato de constancia trabajadores en situación de discapacidad y las bases de madres cabeza de hogar y personal en condición de discapacidad.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.69 Anexos * Cumplimiento Criterios de Sostenibilidad * Incentivo del primer empleo. * Formato constancia trabajadores en situación de discapacidad.

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

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

ACTIVIDADES ESPECIFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
<p>verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. Para este caso la Entidad Compradora no deberá solicitar la experiencia de la ficha técnica del agente en caso de que, dicho agente sea vinculado por medio del primer empleo.</p> <p>B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: Declaración juramentada, de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes</p>		<p>*Base Madres Cabeza De Hogar Secretaria</p>

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

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

ACTIVIDADES ESPECIFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.		
11.70 Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.	El operador presenta el “PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD” en cuanto a: distanciamiento físico al ingreso, en reuniones, en salas de trabajo, uso de tapabocas, desinfección de manos, dispensadores de gel antibacterial, señalización y demarcación de zonas, trabajo en casa, entre otros.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.70 Anexo * Protocolo bioseguridad de outsourcing v4
11.71 El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	El operador presenta los informes requeridos a través de diferentes medios tanto físicos como electrónicos, entre ellos Informe de Implementación y Operación Centro de Contacto Secretaría Distrital de Salud – periodo 01 al 30 de noviembre, el informe de cierre de telefonía, las métricas, el informe de línea 106, resultados de línea de servicio a la ciudadanía y el informe de cierre de lista de espera (archivos Excel compartidos en OneDrive)	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.71 Anexo *ANS *Soportes agendamiento *Soportes línea 106 *Soportes servicio a la ciudadanía

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

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

ACTIVIDADES ESPECIFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.		
OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)	AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)	EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)
11.72 El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	El proveedor adjunta procedimiento manejo de Inventario de elementos Tecnológicos ITP 06 V4; sin embargo, para el periodo entre el 01 al 30 de noviembre de 2023, no aplica la disposición final de elementos, la cual será soportada con la debida certificación al momento que se presente.	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
11.73 El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	El operador contrató al tercero Globaltek para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura del Contact Center, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO. Se realizó análisis de vulnerabilidades el 26 de julio y el próximo está planeado a ejecutarse el 16 de diciembre de este año. También se debe tener en cuenta que estos análisis se deben hacer de forma contralada para evitar causar indisponibilidad a la infraestructura y a la operación. Las principales brechas identificadas de categoría crítica fueron cerradas en la iteración correspondiente al test.	Lo anterior reposa en la carpeta física de la orden de compra 104363 de 2023 y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2023-ER-43814 del 26/12/2023, CD carpeta nombrada obligación 11.73 Anexos: *Certificación de vulnerabilidad

A continuación, se relacionan las líneas adquiridas en la orden de compra 104363 de 2023 con sus valores consumidos y cobrados por el operador correspondiente al periodo entre el 01 al 30 de noviembre de 2023 por valor total de Dos Mil Trescientos Dieciocho Millones Novecientos Veinte Mil Cuatrocientos Noventa y Cuatro Pesos M/Cte. (2.318.920.494.00).

El equipo de apoyo a la supervisión de la Orden de Compra 104363 de 2023 revisó la respectiva facturación e informe y solicitó ajustes al proveedor frente a lo encontrado.

Después de realizadas las subsanaciones por parte del operador del Contact Center y realizada la nueva revisión por parte del equipo de apoyo a la supervisión de la orden de compra, el equipo establece que lo facturado en la orden de compra 104363 de 2023 para el

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

periodo entre el 01 al 30 de noviembre de 2023 y evidencias cumplen a cabalidad con lo reportado.

Los pagos se efectúan conforme al numeral 9 de los estudios previos:

9. FORMA DE PAGO.

El valor del contrato se pagará por la SDS-FFDS al CONTRATISTA de la siguiente manera:

La Secretaría Distrital de Salud pagará el valor del presente contrato en mensualidades vencidas teniendo en cuenta los servicios efectivamente prestados, previa aprobación de cada una de las áreas en las que se desarrollan y avaladas por el supervisor del contrato De igual manera teniendo en cuenta la Cláusula 11 del acuerdo marco de precios BPO II CCE-025-AMP-2021 Facturación y pago El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra

PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA

No. de pago	Valor Pagado	Observaciones
Primer pago	\$ 1.292.942.258	-No. de orden de pago: 304616 Fecha de orden de pago: 13-06-2023.
Segundo pago	\$ 2.666.332.558	-No. de orden de pago: 306587 Fecha de orden de pago: 15-06-2023.
Tercer pago	\$ 2.804.807.472	-No. de orden de pago: 306628 Fecha de orden de pago: 26-06-2023.
Cuarto Pago	\$ 2.669.235.575	-No. de orden de pago: 309469 Fecha de orden de pago: 21-07-2023.
Quinto Pago	\$2.744.940.335	-No. de orden de pago: 312297 Fecha de orden de pago: 18-08-2023.
Sexto Pago	\$2.984.362.927	-No. de orden de pago: 315216 Fecha de orden de pago: 11-09-2023.
Séptimo Pago	\$2.944.878.004	-No. de orden de pago: 318584 Fecha de orden de pago: 26-10-2023.
Octavo Pago	\$2.725.563.519	-No. de orden de pago: 321413 Fecha de orden de pago: 28-11-2023.
Noveno Pago	\$ 2.318.920.494	En trámite de pago.

Anticipo y forma de amortización: No aplica.

CERTIFICACIÓN PAGO DE APORTES

Con base en las Planillas integradas de Autoliquidación de Aportes ____ Certificación del Revisor Fiscal ____ Representante Legal X, presentadas por el CONTRATISTA OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S, para el trámite de pago (s) durante la ejecución, se verifica la correcta relación entre las sumas cotizadas y el monto pagado, por lo que dio cumplimiento a sus obligaciones con los Sistemas de Seguridad Social Integral, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 828 de 2003, 1150 de 2007, 1562 de 2012 y 1753 de 2015, Decretos 1703 de 2002, Decreto 510 de 2003, cuando correspondan, y demás normas que las reglamenten o complementen.

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

N°	Descripción del Riesgo	¿Se materializo el riesgo? (Marque con una X)		Observaciones (Describa la(s) causa(s) por las cuales se materializo el riesgo)
		SI	NO	
1.	Terminación anticipada del Acuerdo Marco con un Proveedor		X	
2.	Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable		X	

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

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

Nº	Descripción del Riesgo	¿Se materializó el riesgo? (Marque con una X)		Observaciones (Describa la(s) causa(s) por las cuales se materializó el riesgo)
		SI	NO	
3.	Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles a la Entidad Compradora		X	
4.	Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios BPO por causas atribuibles al Proveedor.		X	
5.	Crecimiento atípico de los Servicios BPO requeridos por una Entidad Compradora		X	
6.	Retrasos en la estabilización de los Servicios BPO por demoras en el alistamiento de los equipos y servicios ocasionadas por la situación de emergencia como por ejemplo las ocasionadas por el COVID 19		X	
7.	No pago de la factura presentada por el Proveedor por la no solicitud de PAC por la Entidad Compradora		X	
8.	Los precios de la oferta en la operación principal no contemplan los costos asociados con las medidas de bioseguridad provocadas por la pandemia (Covid 19)		X	

NOTA: teniendo en cuenta que la OC hace parte del Acuerdo Marco de Precios la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ, se incluye matriz de riesgos.

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

Para constancia se firma a los Veintiséis (26) días del mes de diciembre de 2023.

CINDY MARJURY MATAMOROS PERDOMO
DIRECTORA DE ANÁLISIS DE ENTIDADES PÚBLICAS DISTRITALES DEL SECTOR SALUD SUPERVISORA

GISELLE PAOLA TOVAR BARRAGAN
DIRECTORA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SUPERVISORA

LUIS CARLOS OCAMPO RAMOS
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SUPERVISOR

ADRIANA MERCEDES ARDILA SIERRA
SUBDIRECTORA DE DETERMINANTES EN SALUD SUPERVISORA

Elaboró: David Herrera /Profesional Especializado - Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud *Dakz*
 María Fernanda Caicedo/Profesional Especializado - Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud *MFC*
 Blanca Mindrey Rincón/Profesional Especializado-Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud *BM*
 María Alejandra Suaza /Profesional Universitario - Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud *JAH*
 Luis Alberto Valencia / Profesional Especializado – Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
 Siliana María Larios Rivera/Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía
 Patricia Ramírez Cubillos / Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud
 Revisó: Juan Camilo Villamil López / Abogado - Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud *JAH*
 Deisi Johana Pascagaza C/ Profesional Especializado – Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud *JAH*
 Julián Alfredo Hernández Peña Profesional Especializado – Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud.