



2025-IE-18906

032000

Bogotá D.C., 27 de mayo de 2025

MEMORANDO

De: **EUGENIA ARBOLEDA BALBIN**
Directora de Servicio a la Ciudadanía

Para: **KATTY JHOANA RODRIGUEZ LOZANO**
Subdirectora De Contratación

Asunto: **Informe de Supervisión OC 104363 de 2023 mes de Diciembre de 2024**

De manera atenta adjunto informe parcial de supervisión junto con la factura OSFE1013487 correspondiente al periodo 01 al 25 diciembre de 2024, de la orden de compra 104363 de 2023, para ser cargado en la tienda virtual de Colombia Compra Eficiente. igualmente se anexa las órdenes de pago 424174 y 425106 correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2024.

Agradezco tu colaboración.

Cordialmente,

EUGENIA ARBOLEDA BALBIN
Directora de Servicio a la Ciudadanía

DIANA SOFIA RIOS OLIVEROS
Subdirectora de Determinantes en Salud



SECRETARÍA DE
SALUD

JAIME ALBERTO PINEDA RAMIREZ

Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones

MANUEL ALEJANDRO GODOY CUBILLOS

Director de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud

Elaboró: David Herrera
Revisó: Olga Lucia Gualdron



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

INFORME MENSUAL, PARCIAL DE SUPERVISIÓN DE AVANCE Y EJECUCIÓN 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: 01/12/2024

Hasta: 25/12/2024

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: VEINTIOCHO 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: DIRECTOR DE ANÁLISIS DE ENTIDADES PÚBLICAS DISTRITALES DEL SECTOR SALUD (Manuel Alejandro Godoy Cubillos)
DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
(Jaime Alberto Pineda Ramírez)
DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. (Eugenia Arboleda Balbín).
SUBDIRECTORA DE DETERMINANTES EN SALUD. (Diana Sofía Ríos Oliveros)

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

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

NOVEDADES CONTRACTUALES:

ÍTEM	OBJETO
Modificación No. 1	Modificar las fechas de ejecución de la tienda virtual en concordancia con el acta de inicio.
Adición y Prórroga No. 1 y Modificación No. 2	Adición, Prórroga I y Modificación II por valor de \$ 5.819.515.959,89, Prórroga por dos (2) meses y seis (06) días e inclusión de nuevos ítems, los cuales se evidencian en la orden de compra, desde línea 101 a la 125.
Adición y Prórroga No. 2	Adición, Prórroga II por valor de \$ 9.651.933.840,55, Prórroga por tres (3) meses y nueve (09) días e inclusión de nuevos ítems, los cuales se evidencian en la orden de compra, desde línea 126 a la 186.
Prórroga No. 3	... Prorrogar el plazo de ejecución de la Orden de Compra por cuatro (4) meses y quince (15) días contados a partir del 16 de junio de 2024 al 30 de octubre de 2024, lo que equivaldría a 4,5 meses y modificar los ítems de la Orden de Compra (...)"
Prórroga No. 4	... Prorrogar el plazo de ejecución de la Orden de Compra por cuatro (1) mes y quince (15) días contados a partir del 01 de noviembre de 2024 al 15 de diciembre de 2024, lo que equivaldría a 1,5 mes (...)"
Prórroga No. 5	... Prorrogar el plazo de ejecución de la Orden de Compra por cuatro diez (10) días contados a partir del 16 de diciembre de 2024 al 25 de diciembre de 2024, lo que equivaldría a 0,5 mes (...)"

FECHA DE INICIO: 16/02/2023.

FECHA DE TERMINACIÓN: 25/12/2024.

PLAZO FINAL: 22 meses y 10 días

VALOR FINAL: CUARENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES CIENTO CINCUENTA Y SEIS MIL CIENTO OCHENTA CON OCHENTA Y OCHO CENTAVOS MONEDA CORRIENTE (\$ 44.373.156.180,88)

OBLIGACIONES Y/O ACTIVIDADES GENERALES: Se está dando cumplimiento de estas, se aporta el enlace correspondiente de repositorio de las evidencias. [23. Soporte Obligaciones 01 al 25 de Diciembre de 2025](#)

<https://saludcapitalgovco.sharepoint.com/sites/ContactCenterOC71385-2021/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&web=1&e=epGAA&CT=1738353921898&OR=OWA%2DNT%2DMail&CID=d08dfd47%2D7dc9%2Ddcee7%2Db2a1%2D98fe2aeb5420&FolderCTID=0x012000AB913CC8DCFED24485E631784BE1212E&id=%2Fsites%2FContactCenterOC71385%2D2021%2FDocumentos%20compartidos%20FORDEN%20DE%20COMPRA%20104363%20DE%202023%20FSOPORTES%20OBLIGACIONES%20OC104363%20DE%202023%20outsourcing%20F23%2E%20Soporte%20Obligaciones%2001%20al%2025%20de%20Diciembre%20de%202025>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
<p>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.</p>	<p>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 30/12/2026 de acuerdo con el modificatorio CU AB000110 - AB006402_ anexo. La orden de compra ha tenido dos adiciones y cuatro prórrogas tal como se describe en el apartado "Novedades Contractuales" así: No.1 Adición y Prorroga hasta el 06 de marzo del 2024, para lo cual el proveedor anexa la póliza de la adición con vigencia hasta 06/03/2027. No. 2 adición y Prorroga hasta el 15 de junio de 2024 para lo cual el proveedor anexa la póliza de la adición con vigencia hasta 15/06/2027. No.3 Prorroga hasta el 30 de octubre de 2024, para lo cual el proveedor anexa la póliza de la prórroga con vigencia hasta 30/10/2027. No.4 Prorroga hasta el 15 de diciembre de 2024, para lo cual el proveedor anexa la póliza de la prórroga con vigencia hasta 15/12/2027 No.5 Prorroga hasta el 25 de diciembre de 2024, para lo cual el proveedor anexa</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.36</p> <p>Anexo: *POL_AB000110_ *Póliza Modificación 2 VF *POLIZA_CU AB000110 - AB006402_ *Póliza CUM AB000110 - AB007831_ * Póliza de CUM AB000110 Mod 4_ *CU AB000110 - AB008332_IV * Póliza CUM AB008366_ Mod6_</p>

 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 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)
	la póliza de la prórroga con vigencia hasta 25/12/2027	
<p>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.</p>	<p>El operador presenta certificación durante el mes de diciembre de 2024 el cual cuenta con un área dedicada a la atención y soporte de los servicios instalados a nivel tecnológico, prestando atención a requerimientos 7x24x366 y un servicio de Análisis de Vulnerabilidades permanente con Telefónica Movistar-Globaltek.</p> <p>En razón a lo establecido en el documento solicitud de modificación contractual como parte integral de la modificación realizada el 13 de junio de 2024 donde (... a partir de 16 de junio de 2024 el agendamiento de citas médicas pasará a ser operado directamente por parte de Capital Salud y las cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud.)</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.37</p> <p>Anexo: *Certificación ISO 27001-2013 * Certificación Mesa de Servicio 1al 25 de diciembre 2024. *Informe de Tickets SAC y Línea 106_Diciembre 01- al 25_2024. *Informe SDS Mesa De Servicio Diciembre 01 al 25_2024. * Modelo de soporte SDS. *Certificación SDS Sistema de gestión de Seguridad.</p>
<p>11.38 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre.</p>	<p>El proveedor adjuntó informe de mesa de servicio donde se indica que, se registró 28 casos reportados por la cuenta Secretaría Distrital de Salud para el periodo objeto de revisión en la herramienta de gestión Manage Engine Servicios plus, actualmente cerrados en el cual se evidenció:</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para</p>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
	<p>*Flexibilidad y escalabilidad permitiendo mayor cobertura y apoyo</p> <p>*Cumplimiento en la atención de los requerimientos.</p> <p>*Oportunidad de atención a los requerimientos.</p> <p>* 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).</p> <p>* Canales de atención centralizados que son liderados por un Coordinador y nuestro grupo de Help Desk (WhatsApp, ChatBot Autogestión, Mesa de Servicio).</p> <p>En razón a lo establecido en el documento solicitud de modificación contractual como parte integral de la modificación realizada el 13 de junio de 2024 donde (... a partir de 16 de junio de 2024 el agendamiento de citas médicas pasará a ser operado directamente por parte de Capital Salud y las cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud.)</p>	<p>facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.38</p> <p>Anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación resultados Línea Servicio a la ciudadanía diciembre.pdf • Informe De Tickets SAC y Línea 106_01- al 25 Dic 2024.xlsx • Modelo de Soporte SDS.pptx
<p>11.39 Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8</p>	<p>Las actividades enunciadas derivadas de la presente obligación son: cláusula 8 AMP” Actividades de los</p>	<p>En razón a que la obligación se encuentra cumplida no es necesario aportar evidencias de soporte para el presente</p>

 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 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)
	<p>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>7.5 Acta de Inicio Soporte en la 11.41.</p> <p>7.6 Póliza a favor del fondo financiero Soporte en 11.36.</p> <p>7.7 Requisitos puntaje adicional soporte 11.69</p> <p>7.8 Mantener planta de personal trabajadores con discapacidad.</p> <p>7.9 no se ha presentado a la fecha.</p> <p>7. 10 se valida en el punto 1 De las cuales se dio cumplimiento desde el inicio del contrato y no son requeridas durante la ejecución</p>	<p>periodo, como se puede observar en las evidencias del mes anterior.</p>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
<p>11.40 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.</p>	<p>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.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.40</p> <p>Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"> *Certificado de Existencia y Representación Legal *CC John Santafé *Certificación bancaria *Formato de información bancaria para pagos * Rut Outsourcing 2024. *Certificacion Outsourcing S.A. diciembre 2024 *Logo Outsourcing *POL_AB000110_ *Póliza Modificación 2 VF *Poliza_CU AB000110 - AB006402_ *Póliza Cum AB000110 - AB007831_ *Póliza de CUM AB000110 IV_
<p>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.</p>	<p>Se suscribió el acta de inicio el 16 de febrero de 2023 con fecha de terminación del 30 de diciembre 2023. Así mismo presentaron el cronograma de actividades fase 1.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de</p>

 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 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)
	<p>El 28 de diciembre de 2023 se suscribió la adición y prórroga al contrato hasta el 06 de marzo del 2024.</p> <p>El 05 de marzo de 2024 se realizó el proceso de adición No.02 hasta el 15 de junio de 2024 para lo cual el proveedor anexa la póliza de la adición con vigencia hasta 15/06/2027.</p> <p>El 14.06.2024 se suscribió la prórroga No. 03 hasta el 30 de octubre de 2024, para lo cual el proveedor anexa la póliza de la prórroga con vigencia hasta 30/10/2027.</p> <p>El 14.06.2024 se suscribió la prórroga No. 03 hasta el 30 de octubre de 2024, para lo cual el proveedor anexa la póliza de la prórroga con vigencia hasta 30/10/2027.</p> <p>El 29.10.2024 se suscribió la prórroga No. 04 hasta el 15 de diciembre de 2024, para lo cual el proveedor anexa la póliza de la prórroga con vigencia hasta 15/12/2027.</p> <p>El 13.12.2024 se suscribió la prórroga No. 05 hasta el 25 de diciembre de 2024, para lo cual el proveedor anexa la póliza de la prórroga con vigencia hasta 25/12/2027.</p> <p>Se ha revisado el cronograma de actividades proporcionado por el</p>	<p>2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.41</p> <p>Anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de inicio de la OC 104363 de 2023.pdf • POL_AB000110_.pdf • Póliza CUM AB000110 - AB007831_.pdf • Póliza Modificación 2 VF.pdf • POLIZA_CU AB000110 - AB006402_.pdf • SDS Cronograma alto nivel Servicios Transaccionales.pdf • Solicitud-Modificacion-20231221091402-391319 firmado.pdf • Solicitud-Modificacion-20240613214546-409978

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
	<p>proveedor, el cual establece las tareas a desarrollar y sus respectivas fechas de entrega. Al analizar el avance de estas, se ha constatado que el proveedor ha cumplido con las actividades programa hasta julio del 2024.</p>	
<p>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.</p>	<p>El operador adjunta documento Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales y certificación firmada, la <i>certificación</i> 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.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.42</p> <p>Anexos * Certificación ISO 27001-2013 * Certificación SDS Sistema de Gestión de Seguridad *ITL17 Políticas y procedimientos de protección de datos personales V1</p>
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada</p>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
	<p>Gestión de Seguridad basado en la ISO 27001 certificado por la OEC Global Colombia Certificación SAS y está vigente hasta octubre del 2025.</p>	<p>por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.43</p> <p>Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"> * Certificación SDS Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basada en la norma ISO/IEC 27001:2013 *ITL17 Políticas y procedimientos de protección de datos personales V1
<p>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.</p>	<p>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 2024, 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.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.44</p> <p>Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación SDS Sistema de Gestión de Seguridad.pdf • Certificación Outsourcing 2024.pdf
<p>11.45 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención</p>	<p>Durante el periodo de este informe no se presentaron eventos de crecimientos crecimiento repentino de la</p>	<p>No aplica.</p>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
<p>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>demanda o por eventos inesperados.</p>	
<p>11.46 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.</p>	<p>En el mes de diciembre de 2024 el operador realizó las respectivas capacitaciones de formación al personal de la operación en temas como: Tiempos formativos Formaciones continuas OS ECA Actualizaciones y novedades (Alertas y Flash) Flash informativo. Actualizaciones guía. Grupo nuevo. Se adjunta registros 03 de diciembre con los siguientes temas: 1. Mipres 2. refuerzo general licencia para prestación de servicios en Seguridad y salud en el trabajo. 3. Concepto sanitario vehículos. 4. Qué hacer ante incumplimiento de respuesta en el sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.46 Anexos: *Resultado y asistencia ECA diciembre 2024. *OP-F-003 Control de Asistencia Capacitación 03 de diciembre 2024 Presencial. *Op-F-003 Control de Asistencia *Capacitación 11 de diciembre 2024 – Presencial. OP-F-003 Control De Asistencia Capacitación 20 De diciembre 2024 – Presencial. Informe Formación diciembre 2024 SDS</p>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
	<p>5. Subsidio de movilidad - certificado de discapacidad.</p> <p>6. Novedades trámite certificado de capacidad – casos vitales.</p> <p>7. Oportunidades de mejora de mejora calibración noviembre 2024.</p> <p>11 de diciembre con los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ECA diciembre 2024. 2. Revisión pregunta ECA se resuelven en dudas de los temas de evaluados. <p>20 de diciembre con los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pide reconocimiento entre el equipo de trabajo - refuerzo actividad de blandas. 2. Actividad cierre de año. 3. Novedades licencia de exhumación. 	
<p>11.47 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.</p>	<p>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.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada</p>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
	<p>Las evidencias del cumplimiento de esta actividad fueron enunciadas y soportadas en el respectivo periodo.</p>	<p>por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.47</p> <p>Anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 18. Minutos IVR Enrutador Servicio a la Ciudadanía.xlsx • Certificado_Omnicanalidad_SDS_diciembre.pdf • Certificado_Troncales_diciembre_SDS.pdf • OC 104363.html
<p>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.</p>	<p>El operador anexa Plan de continuidad del negocio; durante el mes objeto de revisión no se enfrentaron externalidades que requirieran un plan de contingencia.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.48</p> <p>Anexos:</p> <p>*Plan de continuidad del negocio SDS</p>
<p>11.49 Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.</p>	<p>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</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la</p>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
	<p>automática las tareas de Backups programadas. Evidencia del Backup realizado el 01 de Diciembre de 2024 con una fecha de terminación del 25 de Diciembre de 2024 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</p>	<p>orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.49 Anexos: <ul style="list-style-type: none"> • 5.Avaya Aura Application Enablement.pdf • 5.Avaya Aura Communication Manager.pdf • 5.Avaya Aura Contact Center.pdf • 5.Avaya Call Management System.pdf • 5.Avaya Proactive Contact 5.1.pdf • Certificado Respaldo diciembre.pdf </p>
<p>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 garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.</p>	<p>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 diciembre 2024 fue del 100,00%. Se adjunta informe de incidentes por parte del Ing. Líder Redes donde se reportó problema de Llamadas entrecortadas, llamadas con calidad bajo y lentitud en despliegue de Tipificado, se incluye causas y plan de acción.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.50 <ul style="list-style-type: none"> • Certificación Mesa de Servicio diciembre 2024.pdf </p>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
	<p>En razón a lo establecido en el documento solicitud de modificación contractual como parte integral de la modificación realizada el 13 de junio de 2024 donde (... a partir de 16 de junio de 2024 el agendamiento de citas médicas pasará a ser operado directamente por parte de Capital Salud y las cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad Elementos Criticos Infraestructura-SDS- diciembre -2024.xlsx • INFORME DE TICKETS SAC Y LINEA 106_ 01 AL 25_ 2024 • Informe_Disponibilidad_Diciembre_SDS
<p>11.51 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.</p>	<p>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 de 2023 hasta la fecha de emisión del certificado NO se han presentado incidentes relacionados con seguridad de la información.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.51</p> <p>Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"> * Certificación ISO 27001-2013 * Certificado Seguridad de la Información * Certificación SDS Sistema de Gestión de Seguridad
<p>11.52 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo con los servicios solicitados y a</p>	<p>El operador presenta informe ANS diciembre SDS actualizado de 01 al 25 de diciembre de 2024 donde se relaciona los indicadores ANS definidos,</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual</p>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
<p>los niveles de servicio establecidos</p>	<p>numeral 2 y 12 y sus evidencias. Los más relevantes fueron: Disponibilidad de la plataforma 100,00% Línea de Servicio a la Ciudadanía: Nivel de Atención: 92% El operador relación en los soportes e informes de las acciones ejecutadas correspondientes al periodo diciembre 2024 y propuestas para mejorar la calidad del servicio, de igual manera se debe tener en cuenta las dificultades que se han presentado. En razón a lo establecido en el documento solicitud de modificación contractual como parte integral de la modificación realizada el 13 de junio de 2024 donde (... a partir de 16 de junio de 2024 el agendamiento de citas médicas pasará a ser operado directamente por parte de Capital Salud y las cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud.)</p>	<p>del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.52 Anexos: <ul style="list-style-type: none"> • Soportes Línea 106. • Soportes Servicio a la ciudadanía. </p>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
<p>11.53 Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO</p>	<p>El operador únicamente cobra los servicios efectivamente prestados durante el periodo entre el 01 al 25 de diciembre de 2024 tal como se relaciona en la factura No OSFE – 1013353 y el anexo Excel prefectura.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.53</p> <p>Anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base licencias office • OC 104363 • Pre-factura SDS diciembre 2024. • Osfe 1013487
<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 diciembre de 2024, así como también la certificación del revisor fiscal de estos.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.54</p> <p>Anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Cedula Revisor Fiscal * Certificación Bancaria

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> * Certificación Parafiscales Diciembre 2024. * Certificación Junta Central De Contadores Henry Nariño *Nomina secretaria Diciembre 2024 *Seg Soc secretaria Diciembre 2024
<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>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.55 Anexo * Certificación Enlace Dedicado a Internet.</p>
<p>11.56 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.</p>	<p>Para el periodo del mes de diciembre 2024 no se presentó la actualización a los servicios contratados.</p>	<p>No aplica.</p>
<p>11.57 Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados</p>	<p>Para el periodo del mes de diciembre 2024 no se presentó la actualización a los servicios contratados. el IVR, como consta en el soporte anexo.</p>	<p>No aplica.</p>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
<p>(por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.</p>		
<p>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.</p>	<p>El operador adjuntó cronograma de actividades de servicios bienestar y presenta actividades y programas desarrollados durante el periodo entre el 01 al 25 de diciembre de 2024, entre ellos los cursos virtuales Nutrición y alimentación. Dentro del documento denominado informe de actividades de Diciembre, se encuentra la evidencia fotográfica y el enlace para acceder a la plataforma mediante la cual el operador desarrolla las capacitaciones.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.58 Anexos: * Cronograma De Actividades SST y Medio Ambiente 2024.</p>
<p>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</p>	<p>La operación se pactó ejecutar mediante la modalidad 80% trabajó 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. En razón a lo establecido en el documento solicitud de modificación contractual como parte integral de la modificación realizada el 13 de junio de 2024 donde (... a partir de 16 de junio</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.59 Anexos:</p>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
<p>Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones 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, e 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.</p>	<p>de 2024 el agendamiento de citas médicas pasará a ser operado directamente por parte de Capital Salud y las cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud.) Así las cosas, para el mes de diciembre las líneas que continúan bajo supervisión de la SDS-FFDS, tienen operación 100% presencial en el campus.</p>	<p>*Puestos de trabajo línea 106 * Puestos de trabajo servicio a la ciudadanía</p>
<p>11.60 Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.</p>	<p>El operador incluye en el “Informe de actividades de ejecución contractual periodo entre el 01 a 25 de diciembre de 2024” la siguiente Nota: “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</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.60 Anexos:</p>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
	del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud"	*Máster Servicio a la Ciudadanía_.
<p>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.</p>	<p>El operador adjunta como cronograma de actividades vigencia 2024.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.61 Anexo: *Cronograma de actividades SST y Medio Ambiente 2024.</p>
<p>11.62 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.</p>	<p>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.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.62 Anexos: *Agente Profesional De La Salud_(KPG) * Líder de calidad (ICLCB</p>

 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 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)
		* Formador (JJPP) * Supervisor (SLCC) * 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.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.63 Anexo: *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 Informe seguimiento Calidad Cierre diciembre 25 SAC 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.	Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.64 Anexos: *matriz de calidad servicio al ciudadano

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
		<p>*Presentación Informe Servicio a la Ciudadanía Mesa De Servicios diciembre 2024</p>
<p>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.</p>	<p>En el mes de diciembre 2024 no se presentaron solicitudes de enrutamiento, traslado y recepción de líneas telefónicas de la Entidad Compradora.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.65 Anexo *Certificado Troncales_ diciembre SDS.</p>
<p>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</p>	<p>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.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.66 Anexo *Base entrega carnet y registro biométrico</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 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)
		*IT-P-032 -Política de acceso físico SDS.
<p>11.67 Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.</p>	<p>El operador adjunta certificación de enlaces activos con la Empresa ETB, firmado por el coordinador de Experiencia Postventa Empresas e informe de telefonía.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.67</p> <p>Anexo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación Enlace Dedicado a Internet. • Certificado_Troncales_Diciembre SDS
<p>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</p>	<p>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.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.68</p> <p>Anexo:</p> <p>* Nomina secretaria Diciembre 2024</p>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
<p>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.</p>		<p>* Seg Soc secretaria Diciembre 2024.</p>
<p>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 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</p>	<p>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.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.69</p> <p>Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento Criterios de Sostenibilidad * Base Madres Cabeza de Hogar secretaria * Certificación Personas en Condición de Discapacidad. * Incentivo del Primer Empleo. * Base personal en condición de discapacidad.

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
<p>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 parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de</p>		

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
<p>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.</p>		
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.70 Anexo *Protocolo bioseguridad de outsourcing v4</p>
<p>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</p>	<p>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 25 de diciembre el informe de cierre de telefonía, las métricas, el</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para</p>

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

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

<p>ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA DESARROLLADAS DE ACUERDO CON EL OBJETO.</p>		
<p>OBLIGACIONES (Las estipuladas en la minuta del contrato)</p>	<p>AVANCE ACTIVIDADES (Desarrolladas en el periodo objeto del informe - referente a la obligación)</p>	<p>EVIDENCIAS O SOPORTE (Con respecto a la actividad desarrollada y donde reposan)</p>
<p>la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.</p>	<p>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) En razón a lo establecido en el documento solicitud de modificación contractual como parte integral de la modificación realizada el 13 de junio de 2024 donde (... a partir de 16 de junio de 2024 el agendamiento de citas médicas pasará a ser operado directamente por parte de Capital Salud y las cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud.)</p>	<p>facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.71 Anexo *Soportes línea 106 *Soportes servicio a la ciudadanía</p>
<p>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.</p>	<p>Para el periodo entre el 01 al 25 de diciembre de 2024, no aplica la disposición final de elementos, la cual será soportada con la debida certificación al momento que se presente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
<p>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</p>	<p>El operador solicitó y se realizó un análisis en el mes de mayo 2024, evidenciando vulnerabilidades que fueron resueltas con la renovación de certificados SSL y actualización de parches de seguridad, para la entidad</p>	<p>Los soportes correspondientes reposan en la carpeta destinada para ello en el SHARE POINT de la entidad en el enlace enunciado en el encabezado. Así como en la carpeta virtual del expediente contractual de la orden de compra 104363 de 2023, la misma fue aprobada</p>

 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 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)
para la prestación de los Servicios de BPO.	contratante, para obtener el certificado anexo. También se debe tener en cuenta que estos análisis se deben hacer de forma controlada 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.	por la Subdirección de Contratación. y hace parte de lo entregado por el operador para facturación según radicado N° 2025-ER-04603 del 13.02.2025, carpeta nombrada obligación 11.73 Anexos: <ul style="list-style-type: none"> • Certificación outsourcing 2024 • Certificación SDS Sistema de Gestión de Seguridad

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 25 de diciembre de 2024 por valor total de Ciento Cincuenta y Siete Millones Trescientos Dieciocho Mil Quinientos Nueve Pesos M/Cte. (152.951.378).

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 periodo entre el 01 al 25 de Diciembre de 2024 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

 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

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: 302297 Fecha de orden de pago: 18-08-2023.
Sexto Pago	\$ 2.984.362.927	-No. de orden de pago: 30521/06 Fecha de orden de pago: 11-09-2023.
Séptimo Pago	\$ 2.944.878.004	-No. de orden de pago: 308584 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	\$ 2.585.468.846	-No. de orden de pago: 326397 Fecha de orden de pago: 22-01-2024.
Decimo Pago	\$ 2.308.920.494	-No. de orden de pago: 326399 Fecha de orden de pago: 22-01-2024.
Onceavo Pago	\$ 2.289.016.942	-No. de orden de pago: 329875 Fecha de orden de pago: 26-02-2024.
Décimo segundo pago	\$ 2.695.545.175	-No. de orden de pago: 330767 y 330766 Fecha de orden de pago: 18-03-2024.
Décimo tercer pago	\$ 2.732.162.506	-No. de orden de pago: 332795 Fecha de orden de pago: 08-04-2024.
Décimo Cuarto Pago	\$ 2.778.474.704	-No. de orden de pago: 404415 y 333018 Fecha de orden de pago: 22-05-2024.
Décimo Quinto Pago	\$ 2.821.430.767	-No. de orden de pago: 407658 Fecha: 19-06-2024.
Décimo Sexto Pago	\$ 2.753.520.379	-No. de orden de pago: 410675 Fecha de orden de pago: 30-07-2024.
Décimo Séptimo Pago	\$ 1.414.230.540	-No. de orden de pago: 412835 Fecha de orden de pago: 30-08-2024.
Décimo Octavo Pago	\$ 139.976.008	-No. de orden de pago: 414252 Fecha de orden de pago: 17-10-2024.
Décimo Noveno Pago	\$ 161.168.425	-No. de orden de pago: 416213 Fecha de orden de pago: 05-11-2024.
Vigésimo Desembolso	\$ 147.776.803	-No. de orden de pago: 418611 Fecha de orden de pago: 25-11-2024.
Vigésimo primer Desembolso	\$ 158.620.716	-No. de orden de pago: 411952 Fecha de orden de pago: 20-12-2024.
Vigésimo segundo Desembolso	\$ 157.318.509	-No. de orden de pago: 424174 Fecha de orden de pago: 16-01-2024.
Vigésimo Tercer Desembolso	\$ 152.951.378	- En trámite de Pago Factura de servicios mes de diciembre.

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 X Representante Legal __ 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 1082 de 2015, 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	
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	

	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				

N°	Descripción del Riesgo	¿Se materializo el riesgo? (Marque con una X)		Observaciones (Describe la(s) causa(s) por las cuales se materializo el riesgo)
		SI	NO	
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 en Bogotá D.C. a los Veintiún (21) días del mes de febrero de 2024.



Firmado digitalmente por Manuel Alejandro Godoy Cubillos



Firmado digitalmente por Jaime Alberto Pineda Ramirez

MANUEL ALEJANDRO GODOY CUBILLOS
DIRECTOR DE ANÁLISIS DE ENTIDADES PÚBLICAS DISTRITALES DEL SECTOR SALUD SUPERVISOR

JAIME ALBERTO PINEDA RAMÍREZ
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SUPERVISOR



Firmado digitalmente por Eugenia Arboleda Balbín
Fecha: 2025.02.27
16:34:14 -05'00'

EUGENIA ARBOLEDA BALBIN
DIRECTORA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SUPERVISORA



DIANA SOFIA RIOS OLIVEROS
SUBDIRECTORA DE DETERMINANTES EN SALUD SUPERVISORA

Elaboró: David Herrera /Profesional Especializado - Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud. *DEHZ*
Revisó: Siliana María Larios Rivera/Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
Patricia Ramírez Cubillos / Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud.
Richard Jovany, Palomino Franco / Contratista – Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación-TIC. *FRANCO*
Kimberly Juneiry Macca González Contratista – Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación-TIC. *Kimberly Macca*

SILIANA MARÍA LARIOS RIVERA

Patricia Ramírez Cubillos

RICHARD JOVANY PALOMINO FRANCO

Kimberly Macca



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC
N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024
 Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764075218732 - 17/07/2024 - vigencia 18 meses - Rango:OSFE-1012776 a OSFE-1014000
 Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN 1245 07/10/2020 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del 05/05/2020 Tarifa 0,80% Autorretención sobre Ingresos

PBX + (57) 1 6000222
Cliente FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD
N.I.T 800246953-2
Contacto Dirección Financiera Contabilidad
Dirección CRA 32 12 81
Tel. 3649090
Ciudad
Fecha y Hora de generación: 12/02/2025 5:53 p.m.



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1013487

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 12/02/2025
Fecha de Vencimiento 12/03/2025

CUFE: 55592f68eac95e20627f1ca27c754517e00b3f11b4e85e2395c232f862eda84dbc798fd9ba08194edf3462ff41ac4da1

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
14-2 - WhatsApp for Business API - API	25/12/2024	0,83	COP 1.467.271,00	COP 1.217.835,00
14-3 - WhatsApp for Business API - usuario activo	25/12/2024	4.841,00	COP 163,00	COP 789.083,00
1-1 - Troncal SIP	25/12/2024	13,00	COP 38.566,00	COP 501.358,00
25-51 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y	25/12/2024	12,00	COP 6.508.045,00	COP 78.096.540,00
47-1 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Omnicanal	25/12/2024	13,00	COP 110.700,00	COP 1.439.100,00
1-1 - Troncal SIP	25/12/2024	25,00	COP 38.566,00	COP 964.150,00
38-7 - Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia	25/12/2024	0,83	COP 7.118.416,00	COP 5.908.285,00
39-1 - Formador - Jornada Ordinaria	25/12/2024	0,83	COP 6.156.492,00	COP 5.109.888,00
49-1 - Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	25/12/2024	13,00	COP 560.072,00	COP 7.280.936,00
47-1 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Omnicanal	25/12/2024	32,00	COP 110.700,00	COP 3.542.400,00
7-6 - Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound de fijo a celular	25/12/2024	1.559,00	COP 26,00	COP 40.534,00
61-1 - Grabación pantalla	25/12/2024	3,00	COP 14.663,00	COP 43.989,00
37-6 - Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia	25/12/2024	0,83	COP 8.080.340,00	COP 6.706.682,00
33-1 - Agente Minero de Datos - Agente profesional - Jornada Ordinaria	25/12/2024	0,83	COP 10.004.187,00	COP 8.303.475,00
2-1 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	25/12/2024	8.226,00	COP 11,00	COP 90.486,00
2-1 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	25/12/2024	20.008,00	COP 11,00	COP 220.088,00
7-6 - Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound de fijo a celular	25/12/2024	760,00	COP 26,00	COP 19.760,00
62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Mic	25/12/2024	16,00	COP 55.252,00	COP 884.032,00
52-4 - Enlace Dedicado entre puntos - 1Gbps - Zona 1	25/12/2024	0,83	COP 8.881.865,00	COP 7.371.948,00

Período facturado del 01 al 25 de diciembre de 2024 – OC 104363 de 2023. # de Desembolso Vigésimo tercero

Importe en Letras
SON: Ciento Cincuenta Y Dos Millones Novecientos Cincuenta Y Un Mil Trescientos Setenta Y Ocho Pesos

Pagar a			
Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	COP 128.530.570,00
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	COP 24.420.808,00
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 152.951.378,00
Número de Cuenta	009700055917		

PREPARADA Juan Manuel Ramirez	PROYECTO 6171 SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD
---	---

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGÚN EL ARTICULO 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE ESTA FACTURA ORIGINA INTERESES DEL 3% POR MES O FRACCIÓN, MÁS EL 1% POR CONCEPTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS.

Avenida carrera 7 No. 127-48 Oficina 1010 - Bogotá - Colombia

www.outsourcing.com.co

Impreso por SAP Business One - CONSENSUS S.A.S 800089002-1 Proveedor Tecnológico - FACTURE S.A.S 900399741-7

Entidad:	FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD				
Código:	201	Unidad Eje:	01	Fecha Diligenciamiento:	05-MAR-25

1. DATOS DEL BENEFICIARIO

Nombre:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC	Regimen:	Responsable		
Dirección:	AK 7 127 48 OF 1010	Teléfono y Fax:			
C.C o NIT:	800211401	Banco/Sucursal:	DAVIVIENDA	Cuenta No/Clase:	009700055917/A

2. DATOS DEL COMPROMISO

Compromiso a Pagar:	OC - ORDEN DE COMPRA (ADQUIS. BIENES.)	No:	104363	Interventor o responsable del recibo a satisfacción del bien o servicio:	TOTAL
Acta de Recibo No:	Nombre del Interventor:				

Detalle

226-042000_7904 ADICIÓN Y PRÓRROGA A LA ORDEN DE COMPRA 104363 DE 2023 CUYO OBJETO ES: CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN DEL SECTOR SALUD DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD PERIODO 1 AL 25 DICIEMBRE 2024. FACTURA OSFE 1013487. PAGO 23

Tipo de Orden de Pago:	RESERVA
------------------------	---------

3. MOVIMIENTO PRESUPUESTAL

Fuente de financiación:		IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL			
CDP	Código Rubro	Registro	Nombre	Valor Aplicación (Gasto)	
2150	02-3-01-16-001-07-79040000-170630029	1183	Otras Actividades del Concepto del Gasto	\$152.951.378,00	

VR BRUTO	CIENTO CINCUENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y UN MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS	\$152.951.378,00
----------	---	------------------

4. MOVIMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE

ID Rubro	Fuente	Detalle	Valor	Descripción	% Descuento	Base de Retención	Código Contable	VALORES
02-3-01-16-001-07-79040000-170630029	01	12013	\$152.951.378,00	Valor Bruto			5-1-11-23-0001	\$152.951.378,00
O23	20202009	91122	01-5-01-01-001	ESTAMPILLA - EST_PROCURATURA 0,5%	.5	\$128.530.570,00	2-4-36-90-0003	\$642.653,00
				ESTAMPILLA ADULTO MAYOR 2%	2	\$128.530.570,00	2-4-36-90-0007	\$2.570.611,00
				RETEICA- SERVICIOS 0,966%	.966	\$128.530.570,00	2-4-36-27-0001	\$1.241.605,00
				HONORARIOS PERSONAS JURIDICAS Y ASIMILADAS	11	\$128.530.570,00	2-4-36-03-0001	\$14.138.363,00
				ESTAMPILLA - EST_U_DISTRITAL 1,1%	1.1	\$128.530.570,00	2-4-36-90-0008	\$1.413.836,00

Valor amortización:	TOTAL DESCUENTOS		\$20.007.068,00
Id fuente	Detalle	VALOR NETO A GIRAR	CIENTO TREINTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS DIEZ PESOS
01	Recursos Del Distrito		\$132.944.310,00
12013	APORTE ORDINARIO		Código contable 2-4-01-02-0001

MOVIMIENTO TESORERIA

Endosado a:	
-------------	--

Observaciones	Acreeedor (Exclusivamente para transferencia de la administración)
	Nombre _____
	Cédula _____ Firma _____

LUIS EDUARDO CAMPOS BERNAL GESTION DE PAGOS	YOLANDA PATRICIA VALDERRAMA CORTES Responsable del Presupuesto
--	---



Entidad:	FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD				
Código:	201	Unidad Eje:	01	Fecha Diligenciamiento:	26-DEC-24

1. DATOS DEL BENEFICIARIO

Nombre:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC	Regimen:	Responsable		
Dirección:	AK 7 127 48 OF 1010	Teléfono y Fax:			
C.C o NIT:	800211401	Banco/Sucursal:	DAVIVIENDA	Cuenta No/Clase:	009700055917/A

2. DATOS DEL COMPROMISO

Compromiso a Pagar:	OC - ORDEN DE COMPRA (ADQUIS. BIENES.)	No:	104363	Interventor o responsable del recibo a satisfacción del bien o servicio:	TOTAL
Acta de Recibo No:	Nombre del Interventor:				

Detalle

226-042000_7904 ADICIÓN Y PRÓRROGA A LA ORDEN DE COMPRA 104363 DE 2023 CUYO OBJETO ES: CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN DEL SECTOR SALUD DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD PERIODO 1 AL 30 NOVIEMBRE 2024. FACTURA OSFE 1013353. PAGO 22

Tipo de Orden de Pago: C

3. MOVIMIENTO PRESUPUESTAL

Fuente de financiación:		IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL				
CDP	Código Rubro	Registro	Nombre	Valor Aplicación (Gasto)		
2150	02-3-01-16-001-07-79040000-170630029	1183	Otras Actividades del Concepto del Gasto	\$157.318.509,00		
VR BRUTO				CIENTO CINCUENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS DIECIOCHO MIL QUINIENTOS NUEVE PESOS	\$157.318.509,00	

4. MOVIMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE

ID Rubro	Fuente	Detalle	Valor	Descripción	% Descuento	Base de Retención	Código Contable	VALORES
02-3-01-16-001-07-79040000-170630029	01	12013	\$157.318.509,00	Valor Bruto			5-1-11-23-0001	\$157.318.509,00
O23	20202009	91122	01-5-01-01-001	RETEICA- SERVICIOS 0,966%	.966	\$132.200.428,00	2-4-36-27-0001	\$1.277.056,00
				HONORARIOS PERSONAS JURIDICAS Y ASIMILADAS	11	\$132.200.428,00	2-4-36-03-0001	\$14.542.047,00
				ESTAMPILLA - EST_U_DISTRITAL 1,1%	1.1	\$132.200.428,00	2-4-36-90-0008	\$1.454.205,00
				ESTAMPILLA ADULTO MAYOR 2%	2	\$132.200.428,00	2-4-36-90-0007	\$2.644.009,00
				ESTAMPILLA - EST_PROCLTURA 0,5%	.5	\$132.200.428,00	2-4-36-90-0003	\$661.002,00

Valor amortización:	TOTAL DESCUENTOS		\$20.578.319,00
Id fuente	Detalle	VALOR NETO A GIRAR	CIENTO TREINTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA MIL CIENTO NOVENTA PESOS
01	Recursos Del Distrito		\$136.740.190,00
12013	APORTE ORDINARIO		Código contable 2-4-01-02-0001

MOVIMIENTO TESORERÍA

Endosado a:

Observaciones	Acreedor (Exclusivamente para transferencia de la administración)
	Nombre _____
	Cédula _____ Firma _____

LUIS EDUARDO CAMPOS BERNAL
GESTION DE PAGOS

YOLANDA PATRICIA VALDERRAMA CORTES
Responsable del Presupuesto

