**PROPOSICIÓN No. 869 DE 2025**

**12 DE JULIO DE 2025**

**Tema: Líneas de atención en Bogotá**

**Cuestionario:**

*5. “Relacione los contratos suscritos entre 2023 y junio de 2025 relacionados con la planeación, operación, seguimiento, puesta en funcionamiento, interventorías, evaluación y demás relacionados con las líneas de atención telefónica y de WhatsApp. En un cuadro Excel sin celdas combinadas incluya los siguientes datos del contrato: el número del proceso contractual, tipo de modalidad de contratación, fecha de adjudicación, duración del contrato, valor total, adiciones, suspensiones, valor de las adiciones, prórroga y los últimos 4 informes de ejecución enviados por el contratista. Incluya los enlaces correspondientes en SECOP II.”*

**Respuesta:** Revisada la base de datos de bienes y servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., se advierte que no se han suscrito contratos para la planeación, operación , seguimiento, puesta en funcionamiento, interventorías, evaluación y demás relacionados con las líneas de atención telefónicas y de WhatsApp en la vigencia 2023.

En la vigencia 2024 se suscribió el contrato 6556-2024 con OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC, del cual se anexa en archivo Excel la información solicitada como es el número de proceso contractual, tipo de modalidad de contratación, fecha de adjudicación, duración del contrato, valor inicial y valor total; así como las adiciones, prórroga y los cuatro informes parciales presentados por los supervisores designados.

*7. “Relacione los requisitos del perfil para las personas encargadas de atender las líneas telefónicas y de WhatsApp. Adjunte en un archivo Excel los nombres de contratistas y funcionarios encargados, indicando cargo, tipo de vinculación, profesión, experiencia, horario, sueldo, y en caso de contratistas, los enlaces a los contratos en SECOP II”.*

**Respuesta:** Teniendo en cuenta que el Auxiliar de Contact Center tiene como misión principal garantizar una atención oportuna, eficiente, cálida y resolutiva a los usuarios de los servicios de salud de la Subred Sur a través de los canales telefónicos y virtuales (WhatsApp, chat, etc.) y que el objetivo es gestionar las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS); así como brindar información clara y precisa que contribuya a la satisfacción del usuario y al mejoramiento continuo de los procesos de la entidad; esta entidad cuenta con el perfil y los requisitos conforme a la descripción del cargo que se relaciona al presente.

*37.“Informe y adjunte los estudios técnicos, económicos y el análisis del sector que fundamentaron la implementación de los servicios de agendamiento de citas médicas por medios telefónicos y chat de WhatsApp, así como los contratos firmados por la Secretaría de Salud y por cada una de las Subredes Integradas de Servicios de Salud para operar dichos canales, especificando objeto, valor, contratista, modalidad y vigencia. Igualmente, se solicita informar el tiempo promedio de espera que enfrentan los ciudadanos al solicitar una cita por canales virtuales o telefónicos, especificar los tipos de citas médicas que pueden ser agendadas por estos medios, e indicar, desagregado por subred y por mes desde el año 2024, la cantidad de llamadas o contactos recibidos para agendamiento, cuántos ciudadanos lograron efectivamente agendar su cita y cuál fue el motivo principal por el cual otros no pudieron hacerlo.”*

**Respuesta:** Se informa que mediante Invitación a Cotizar No IC 096-2024 se llevó a cabo el proceso que tiene por objeto el: ***“****PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN”.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **OBJETO** | **VALOR** | **CONTRATISTA** | **MODALIDAD** | **VIGENCIA** |
| PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN | $3,616.983.818,00 | OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC | INVITACIÓN A COTIZAR | DEL 10/10/2024 HASTA EL 31/07/2025 |

Se adjunta: i) análisis del sector ii) el estudio previo de necesidad iii) Invitación a cotizar No IC 096-2024 iv) Contrato No 6556 del 2024 v) Acta de inicio Contrato No 6556 del 2024 y vi) Cinco (5) otrosíes modificatorios, de adición y prorroga al Contrato No 6556 del 2024.

De igual forma se anexa en archivo Excel la información relacionada con el contrato No. 6556 del 2024 servicio CONTACT CENTER.

42. “*Informe la cantidad de psicólogos y psiquiatras que trabajan actualmente en cada una de las subredes, especificando la modalidad de trabajo, horario, salario, la duración de una consulta y la disponibilidad horaria de solicitud de citas.”*

**Respuesta**: Al presente se anexa cuadro en Excell de la información relacionada con los psicólogo y psiquiatras que prestan sus servicios en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., bajo la modalidad de contrato de prestación de servicios.