



Ministerio de Salud de la República de Colombia
Sur Occidente E.S.E.

Versión: 4
Fecha de aprobación: 22/03/2024
Código: 18-02-FO-0007

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN

CERTIFICACIÓN: _____
CONTRATO No. 679-2024

INFORME PARCIAL: x

Marque con una (X) según corresponda
FECHA DEL INFORME : 31/03/2025

FUNCIONES GENERALES Y ADMINISTRATIVAS DE LA SUPERVISIÓN

1. DATOS BÁSICOS DEL CONTRATO U ORDEN	
Contratista: Representante Legal:	INNOVA TECH IT S.A.S. NIT O.C.C. Cedula Representante
Objeto del Contrato u orden:	SANTIAGO CASTAÑEDA LÓPERA
Duración Inicial:	PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.
Disponibilidades Números	DOS (2) MESES
Rubro presupuestal	Registros Presupuestales
ADQUISICIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	
CÓDIGO	19/07/2025
Valor Total:	\$1.323.241.920
Fecha Terminación actual:	20/05/2025

FECHA ENTREGA INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

FUNCIONES TÉCNICAS DE LA SUPERVISIÓN

2. AVANCE DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO U ORDEN

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES

No. INFORME/CERTIF.	ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN ESTE PERIODO	CENTRO DE COSTO	CUMPLIÓ		ASPECTOS RELEVANTES EN ESTE PERIODO			
			SI	NO	Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X NO:
1	Realizar asignación de citas de consulta médica y odontológica, básica y especializada, apoyo diagnóstico, PYD (promoción específica y detección temprana) de acuerdo a la oferta de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	SU400U05	X		Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A NO:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X NO:
2	Efectuar recordación de citas a los usuarios con 72 y 24 horas de antelación a la fecha de la cita asignada mediante mensaje de texto	SU400U05	X		Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A NO:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X NO:
3	Realizar cancelación y reprogramación de citas según solicitud de los usuarios.	KE10C14	X		Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A NO:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X NO:
4	Brindar información y orientación a los usuarios en relación con el portafolio de servicios y trámites de la Subred	KE10B04	X		Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A NO:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X NO:

6	Implementar indicadores de gestión de los canales de atención y generar informes de la operación del servicio con periodicidad mensual y comparativa con periodos anteriores, realizando planes de mejora en casos de desviaciones.	KE1006			Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A NO:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X NO:	NO:
				X	Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X NO:	NO:
					Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A NO:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X NO:	NO:
					Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A NO:			
6	Disponer y garantizar los recursos tecnológicos, físicos y humanos para la adecuada operación y recepción de llamadas telefónicas (celular o fijo) y chat.	KE1003	NO	SI	Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X NO:	NO:
				X	Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A NO:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X NO:	NO:
					Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A NO:			
					Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X NO:	NO:
7	Proveer una de mesa de ayuda para la atención y manejo de casos especiales.	KE10109	SI		Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A NO:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X NO:	NO:
				X	Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A NO:			
					Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X NO:	NO:
					Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A NO:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X NO:	NO:
8	Suministrar una línea telefónica exclusiva y de fácil recordación, la cual debe ser cedida a la Subred o a quien ella designe una vez termine la relación contractual	KE1105	NO	SI	Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X NO:	NO:
				X	Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A NO:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X NO:	NO:
					Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A NO:			
					Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X NO:	NO:
9	Garantizar que la plataforma informática que utilice el Contact Center cuente con los requerimientos técnicos necesarios para el funcionamiento del sistema de información de la Subred, conforme al anexo técnico	KE1105	NO	SI	Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X NO:	NO:
				X	Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A NO:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X NO:	NO:
					Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A NO:			
					Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A NO:			
10	Garantizar que la plataforma informática que utilice el Contact Center cuente con los respectivos antivirus actualizados para la totalidad de los equipos y todo el software debe ser licenciado.	KE1105	NO	SI	Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X NO:	NO:
				X	Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A NO:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X NO:	NO:
					Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A NO:			
					Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A NO:			

No.	No. FACTURA o CUENTA DE COBRO	FECHA DE FACTURA O CUENTA COBRO	PERIODO FACTURADO	FECHA RADICACIÓN	VALOR FACTURA O CUENTA DE COBRO CERTIFICADO	ACUMULADO EJECUTADO	SALDO	% EJECUCIÓN	OBSERVACION ES
1	INV-159	18/11/2024	01 DE OCTUBRE AL 31 DE OCTUBRE DEL 2024	25/11/2024	167.076.000	167.076.000	1.156.165.920	13%	
2	INV-173	9/12/2024	01 DE NOVIEMBRE AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2024	12/12/2024	167.076.000	334.152.000	989.089.920	25%	
3	INV-196	21/01/2025	01 DE DICIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024	21/01/2025	167.076.000	501.228.000	822.013.920	38%	
4	INV-209	17/02/2025	01 DE ENERO AL 31 DE ENERO DEL 2025	17/02/2025	167.076.000	668.304.000	654.937.920	51%	
5	INV-225	12/03/2025	01 DE FEBRERO AL 28 DE FEBRERO DEL 2025	14/03/2025	167.076.000	835.380.000	487.861.920	63%	
6	INV-242	12/03/2025	01 DE MARZO AL 31 DE MARZO DEL 2025	11/04/2025	182.948.220	1.018.328.220	304.913.700	77%	
TOTAL					1.018.328.220	1.018.328.220	304.913.700	77%	
4. VERIFICACIÓN GARANTÍAS									
Existencia de Garantías									
SIX: NO:									
COMO SUPERVISOR DEL CONTRATO									
CERTIFICADO									
COMO SUPERVISOR DEL CONTRATO 6779-2024 CERTIFICADO QUE SE CUMPLIO CON EL OBJETIVO CONTRACTUAL									
EJECUCIÓN DEL CONTRATO									
CONCEPTO		VALOR EN LETRAS			VALOR EN				
Valor ejecutado		MIL DIECIOCHO MILLONES TRESCIENTOS VENTIOCHO MIL DOSCIENTOS VEINTE PESOS			\$ 1.018.328.220				
Saldo por ejecutar		TRESCIENTOS CUATRO MILLONES NOVECIENTOS TRECE MIL SETECIENTOS PESOS			\$ 304.913.700				
VALOR TOTAL CERTIFICADO									
No. FACTURA (s) A PAGAR O CUENTA DE COBRO		FECHA DE EMISIÓN DE LA FACTURA O CUENTA DE COBRO							
INV-242		11/04/2025							
VALOR A PAGAR		\$ 182.948.220							
OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR FRENTE A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:									
Durante la ejecución del contrato no se ha presentado ningún inconveniente con los Servicios prestados por el contratista y hay cumplimiento del objeto del contrato									
ANEXOS: Factura y para fiscales									
FIRMA SUPERVISOR CONTRATO									
NOMBRE Y APELLIDOS									
C.C. No.									
CARGO/PERFIL									
ÁREA DE UBICACIÓN									
FIRMA SUPERVISOR CONTRATO									
NOMBRE Y APELLIDOS									
C.C. No.									
CARGO/PERFIL									
ÁREA DE UBICACIÓN									
FIRMA SUPERVISOR CONTRATO									
NOMBRE Y APELLIDOS									
C.C. No.									
CARGO/PERFIL									
ÁREA DE UBICACIÓN									
Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano									
Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano									