



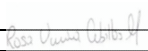
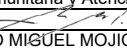



CERTIFICACIÓN: _____				INFORME PARCIAL: <u> X </u>				Marque con una (X) según corresponda			
CONTRATO No. <u> 6779 -2024 </u>						FECHA DEL INFORME :		<u> 4/30/2025 </u>			
FUNCIONES GENERALES Y ADMINISTRATIVAS DE LA SUPERVISIÓN											
1. DATOS BÁSICOS DEL CONTRATO U ORDEN								Fecha de Inicio:		Fecha de Terminación:	
Contratista:	INNOVA TECH IT S.A.S.	NIT O C.C	900.860.807-0	Valor Contrato Inicial:		\$334,152,000		10/1/2024		31/11/2024	
Representante Legal:	SANTIAGO CASTAÑEDA LOPERA	Cedula Representante	1,020,435,598	No. Adición	Fecha Registro Presupuestal	Valor Adición					
Objeto del Contrato u orden:	PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE			Adición 1:	11/29/2024	\$167,076,000		Prórroga 1:	12/1/2014	12/31/2024	
Duración Inicial	DOS (2) MESES			Adición 2:	12/20/2024	\$167,076,000		Prórroga 2:	1/1/2025	1/31/2025	
Disponibilidades Números	Registros Presupuestales			Adición 3:	1/31/2025	\$167,076,000		Prórroga 3:	2/1/2025	2/28/2025	
				Adición 4:	2/27/2025	\$487,861,920		Prórroga 4:	3/1/2025	5/20/2025	
				Adición 5:				Prórroga 5:	5/21/2025	5/26/2025	
				Adición 6:				Prórroga 6:			
				Adición 7:				Prórroga 7:			
				Adición 8:				Prórroga 8:			
				Adición 9:				Prórroga 9:			
Rubro presupuestal	ADQUISICIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		CÓDIGO	Adición 10:				Prórroga 10:			
				Valor Total:		\$1,323,241,920		Prórroga 11:			
								Fecha Terminación actual:		5/26/2025	
FECHA ENTREGA INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN				7/25/2025							
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						
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.	SU40U05	SI	NO	Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:		
			X	Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:			
				Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A 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.	SU40U05	SI	NO	Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:		
			X	Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:			
				Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A NO:						
3	Realizar cancelación y reprogramación de citas según solicitud de los usuarios.	KE10C14	SI	NO	Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:		
			X	Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:			
				Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A NO:						
	Brindar información y orientación a		SI	NO	Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:		

		CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN					Versión:	Fecha de aprobación:	Código:	5	4/15/2025	18-02-FO-0007	
4	Orindar información y orientación a los usuarios en relación con el portafolio de servicios y tramites de la Subred.	KE10B04	X			Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:			
						Cumplimiento de condiciones contratadas	SI:						
5	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.	KE10I06	SI	NO		Oportunidad de entrega	SI:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:			
						Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:			
			X	Cumplimiento de condiciones contratadas	SI:								
				Oportunidad de entrega	SI:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	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.	KE10I03	SI	NO		Oportunidad de entrega	SI:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:			
						Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:			
			X	Cumplimiento de condiciones contratadas	SI:								
				Oportunidad de entrega	SI:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:					
7	Proveer una de mesa de ayuda para la atención y manejo de casos especiales.	KE10J09	SI	NO		Oportunidad de entrega	SI:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:			
						Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:			
			X	Cumplimiento de condiciones contratadas	SI:								
				Oportunidad de entrega	SI:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	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	KE11I05	SI	NO		Oportunidad de entrega	SI:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:			
						Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:			
			X	Cumplimiento de condiciones contratadas	SI:								
				Oportunidad de entrega	SI:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	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.	KE11I05	SI	NO		Oportunidad de entrega	SI:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:			
						Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:			
			X	Cumplimiento de condiciones contratadas	SI:								
				Oportunidad de entrega	SI:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	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.	KE11I05	SI	NO		Oportunidad de entrega	SI:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:			
						Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:			
			X	Cumplimiento de condiciones contratadas	SI:								
				Oportunidad de entrega	SI:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:					
11	Disponer de un servidor IIS (Microsoft internet información server) por cada 50 equipos de cómputo de agentes en servicio, además contar con balanceador de aplicaciones en caso de que utilice más de un servidor, la	KE11I05	SI	NO		Oportunidad de entrega	SI:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:			
						Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:			

	plataforma tecnologica del Call Center debe contar con protección de firewall físico en alta disponibilidad.					Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A NO:			
12	Disponer de un puesto de trabajo físico dotado para el referente técnico de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., que articule actividades en la operación.	KE11105	SI	NO		Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:
			X			Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:
						Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A NO:			
13	Realizar capacitación y entrenamiento permanente a los agentes de acuerdo a la guía de servicios de la Subred.	KE11105	SI	NO		Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:
			X			Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:
						Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A NO:			
14	Prestar el servicio de Contact Center en horarios de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m y disponer de 40 puestos de trabajo (modulo con disponibilidad de agente en el horario definido para la operación del Contact Center) de lunes a viernes y 20 puestos de trabajo los sábados, número que podrá ser aumentado o disminuido según solicitud expresa de a Subred.	KE11105	SI	NO		Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:
			X			Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A NO:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:
						Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A NO:			
15	Suministrar canal dedicado con el Hospital de Kennedy para la conexión con el sistema de información de la Subred, ancho de banda 120 MB.	KE11105	SI	NO		Oportunidad de entrega	SI: N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:
			X			Respuesta de imprevistos y Emergencias	SI: N/A	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:
						Cumplimiento de condiciones contratadas	SI: N/A NO:			
Observaciones:										

		CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN				Versión: 5 Fecha de aprobación: 4/15/2025 Código: 18-02-FO-0007			
FUNCIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DE LA SUPERVISIÓN									
3. INFORMACIÓN DE FACTURA O CUENTAS									
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	OBSERVACIONES
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	09-12-2024	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	10-04-2025	01 DE MARZO AL 31 DE MARZO DEL 2025	11-04-2025	\$ 182,948,220	\$ 1,018,328,220	\$ 304,913,700	77%	
7	INV-254	14-05-2025	01 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL DEL 2025	15-05-2025	\$ 182,948,220	\$ 1,201,276,440	\$ 121,965,480	91%	
TOTAL					\$ 1,201,276,440	\$ 1,201,276,440	\$ 121,965,480	91%	
4. VERIFICACIÓN GARANTÍAS									
Existencia de Garantías					SI: X NO:				
COMO SUPERVISOR DEL CONTRATO									
CERTIFICO									
COMO SUPERVISORES DEL CONTRATO 6779-2024 CERTIFICAMOS QUE SE CUMPLIO CON EL OBJETIVO CONTRACTUAL									
EJECUCIÓN DEL CONTRATO									
CONCEPTO					VALOR EN LETRAS			VALOR EN NÚMEROS	
Valor ejecutado					MIL DOSCIENTOS UN MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA PESOS			\$ 1,201,276,440	
Saldo por ejecutar					CIENTO VEINTIUN MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA PESOS			\$ 121,965,480	
VALOR TOTAL CERTIFICADO					\$ 1,323,241,920.00				
No. FACTURA (s) A PAGAR O CUENTA DE COBRO					FECHA DE EMISIÓN DE LA FACTURA O CUENTA DE COBRO				
INV-254					5/14/2025				
VALOR A PAGAR					\$ 182,948,220.00				
OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR FRENTE A LA EJECUCION DEL CONTRATO:					Durante la ejecución del contrato no se ha presenta ningún inconveniente con los Servicios prestados por el contratista y hay cumplimiento del objeto del contrato				
ANEXOS: Se Anexa factura y certificaciones parafiscales del periodo									
FIRMA SUPERVISOR CONTRATO									
NOMBRE Y APELLIDOS					ROSA VIVIANA CUBILLOS MEDRANO				
C.C. No.									
CARGO/PERFIL					Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano				
ÁREA DE UBICACIÓN					Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano				
FIRMA SUPERVISOR CONTRATO									
NOMBRE Y APELLIDOS					HERNANDO MIGUEL MOJICA MUGNO				
C.C. No.									
CARGO/PERFIL					Jefe de Oficina de Sistemas de Información TIC				
ÁREA DE UBICACIÓN									
FIRMA SUPERVISOR CONTRATO									
NOMBRE Y APELLIDOS					DAVID EDUARDO PERINELA JIMÉNEZ				
C.C. No.									
CARGO/PERFIL					Director de Servicios Ambulatorios				
ÁREA DE UBICACIÓN					Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano				

No.
9
10
11
12
13
14
15

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES

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

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.

Disponer de un servidor IIS (Microsoft internet información server) por cada 50 equipos de cómputo de agentes en servicio, además contar con balanceador de aplicaciones en caso de que utilice más de un servidor, la plataforma tecnológica del Call Center debe contar con

Disponer de un puesto de trabajo físico dotado para el referente técnico de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., que articule actividades en la operación.

Realizar capacitación y entrenamiento permanente a los agentes de acuerdo a la guía de servicios de la Subred.

Prestar el servicio de Contact Center en horarios de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m y disponer de 40 puestos de trabajo (modulo con disponibilidad de agente en el horario definido para la operación del Contact Center) de lunes a viernes y 20 puestos de trabajo los sábados, número que podrá ser

Suministrar canal dedicado con el hospital de Kennedy para la conexión con el sistema de información de la Subred, ancho de banda 120 MB

[illegible]

EJECUCION PRESUPUEST
Fecha de Inicio del contrato
Fecha Final del contrato
Adiciones al contrato
Fecha final de ultima adición
Valor inicial del contrato
Valor adiciones al contrato
Valor total del contrato
Saldo pendiente por facturar del contrato (Mayo)
Saldo pendiente por pagar

AL
Octubre 1 de 2024
Noviembre 30 de 2024
4
Mayo 20 de 2025
\$ 334,152,000
\$ 989,089,920
\$ 1,323,421,920
\$ 121,965,480

INFORM.	
No.	PERIODO FACTURADO
	VALOR INICIAL CONTRATO
1	01 DE OCTUBRE AL 31 DE OCTUBRE DEL 2024
2	01 DE NOVIEMBRE AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2024
3	01 DE DICIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024
4	01 DE ENERO AL 31 DE ENERO DEL 2025
5	01 DE FEBRERO AL 28 DE FEBRERO DEL 2025
6	01 DE MARZO AL 31 DE MARZO DEL 2025
7	01 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL DEL 2025
TOTAL	

ACCIÓN DE FACTURAS

FECHA RADICACIÓN	VALOR FACTURA	SALDO	% EJECUCIÓN
		\$ 1,323,241,920	
25 de noviembre de 2024	\$ 167,076,000	\$ 1,156,165,920	13%
12 de diciembre de 2024	\$ 167,076,000	\$ 989,089,920	25%
21 de enero de 2025	\$ 167,076,000	\$ 822,013,920	38%
17 de febrero de 2025	\$ 167,076,000	\$ 654,937,920	51%
14 de marzo de 2025	\$ 167,076,000	\$ 487,861,920	63%
11 de abril de 2025	\$ 182,948,220	\$ 304,913,700	77%
15 de mayo de 2025	\$ 182,948,220	\$ 121,965,480	91%
	\$ 1,201,276,440	\$ 121,965,480	91%

\$ 1,323,241,920