

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	

Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago /
Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez

ESTUDIOS PREVIOS PARA COMPRAS A TRAVÉS DE LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD

1. RESPONSABLE DEL ESTUDIO PREVIO

Dependencia que elabora el estudio:	DIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE ENTIDADES PÚBLICAS DISTRITALES DEL SECTOR SALUD
Nombre del Directivo que presenta el estudio:	JUAN CARLOS BOLIVAR LÓPEZ
Número de Requerimiento:	215-042000_7904 BPIN: 2020110010381_7904
Número de solicitud SISCO	31563

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE (LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD O EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD) PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

El Acuerdo Distrital No. 257 de 2006, dictó las normas básicas de estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, el Concejo de Bogotá, reorganizó la estructura general de la Administración Distrital y como consecuencia de lo anterior señaló como misión del Sector Salud: dirigir, planificar, coordinar y ejecutar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud de la población del Distrito Capital, mediante acciones en salud pública, prestación de servicios de salud y dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La Secretaría Distrital de Salud es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto orientar y liderar la formulación, adaptación, adopción e implementación de políticas, planes, programas, proyectos y estrategias conducentes a garantizar el derecho a la salud de los habitantes del Distrito Capital. Como organismo rector de la salud ejerce su función de dirección, coordinación, vigilancia y control de la salud pública en general del Sistema General de la Seguridad Social y del régimen de excepción, en particular.

Por su parte, el Fondo Financiero Distrital de Salud es un Establecimiento Público Distrital, con Personería Jurídica, autonomía administrativa, patrimonio propio e independiente y autonomía financiera, adscrito a la secretaria Distrital de Salud de Santafé de Bogotá con sujeción al régimen fiscal del Distrito, que funciona como una cuenta especial del Presupuesto Distrital con unidad de Caja, en la condición de Fondo Financiero del Sistema de Salud del Distrito Capital de Santafé de Bogotá.

El Fondo Financiero Distrital de Salud tiene como objeto especial y principal recaudar, administrar y arbitrar la totalidad de los recursos destinados a financiar el servicio público de Salud en el Distrito Capital, concretamente los provenientes del Situado Fiscal, las rentas

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	

Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago /
Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez

cedidas al Distrito, el Impuesto al Valor Agregado, los destinados al Fondo de Salud Mental y Asistencia al Anciano Desamparado de Santafé de Bogotá, D.C., los seguros obligatorios de vehículos automotor, los de registro de anotación y en general los recursos con destino al sector salud que le puedan corresponder al Distrito Capital de Santafé de Bogotá.

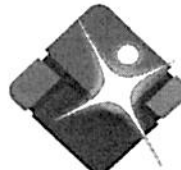
Mediante Decreto 706 de 1991 en su artículo 1, el Alcalde Mayor delegó la ordenación del gasto del Fondo Financiero Distrital de Salud en el Secretario Distrital de Salud.

Por su parte, el Acuerdo 641 de 2016, efectuó la organización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, estableciendo como misión del sector salud: formular, adoptar, dirigir, planificar, coordinar, ejecutar, y evaluar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud de la población del Distrito Capital, mediante acciones en salud pública, prestación de servicios de salud y dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud, e integra el sector salud en entidades adscritas; Fondo Financiero Distrital de Salud, Empresas Sociales del Estado: Subred Integrada de Servicios de Salud, Norte, Sur Occidente, Sur, Centro Oriente, y entidades vinculadas; Sociedad de Economía Mixta Capital Salud EPS – SAS, entidades sin ánimo de lucro mixta: Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica, Instituto Distrital de Ciencia Biotecnología e Innovación en Salud, y Organismos; Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud y Comité Directivo de la Red.

Que el Acuerdo 761 de 2020 adoptó el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2020-2024 "UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI", el cual presenta en su estructura cinco propósitos y 30 logros de ciudad con metas trazadoras que se orientan al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS en el 2030, y que se ejecutan a través de los programas generales y estratégicos y de metas estratégicas y sectoriales en el presente cuatrienio.

La presente contratación está enmarcada en el propósito "1. Hacer un nuevo contrato social con igualdad de oportunidades para la inclusión social, productiva y política" y el logro 4 "Completar la implementación de un modelo de salud con enfoque poblacional-diferencial, de género, participativo, resolutivo y territorial que aporte a la modificación de los determinantes sociales de la salud".

Que en cumplimiento del mencionado Plan de Gobierno, se formuló, entre otros el Proyecto 7904: Implementación y fortalecimiento de la Red Distrital de Servicios de Salud, cuyo objetivo es "Ajustar, orientar y hacer seguimiento a la implementación del Modelo de Salud para la ciudad de Bogotá en el componente de prestación de servicios de salud, basado en APS y que incorpore los enfoques poblacional, diferencial y de género, con énfasis en lo participativo, resolutivo y territorial, a las EAPB autorizadas para operar en Bogotá y las IPS priorizadas de sus Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud, que aporte a modificar de manera efectiva los determinantes sociales de la salud en la ciudad." que tiene como meta "Meta 1. Realizar el seguimiento a la implementación de un (1) Modelo de Salud basado en APS, ajustado con enfoque poblacional, diferencial, de cultura ciudadana,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez					

de género, participativo, territorial y resolutivo que incluya la ruralidad y aporte a modificar de manera efectiva los determinantes sociales de la salud en la ciudad involucrando las EAPB autorizadas para operar en Bogotá D.C. y las IPS priorizadas.

Así mismo, para el desarrollo del objeto y funciones básicas, la Secretaría Distrital de Salud, cuenta con una estructura organizacional establecida mediante el Decreto 507 del 6 de noviembre de 2013, cuyo artículo 35, faculta a la "DIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE ENTIDADES PÚBLICAS DISTRITALES DEL SECTOR SALUD", a dar cumplimiento, entre otras, a las siguientes funciones:

"(...)

- Formular políticas y diseñar estrategias que fomenten la competitividad y productividad para satisfacer la demanda en servicios de salud a través de sus entidades adscritas y vinculadas a la Secretaría
- Formular, implementar y hacer seguimiento a programas, planes, políticas y estrategias sobre la gestión financiera de las Entidades Públicas Distritales del Sector Salud adscritas, proponiendo acciones que garanticen su viabilidad operacional.
- Desarrollar estrategias para fortalecer la red pública hospitalaria y mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud.
- Coordinar programas y proyectos enmarcados en términos de calidad y eficiencia, para mejorar la prestación del servicio en las Entidades adscritas.
- Brindar asistencia técnica, en la formulación y evaluación de proyectos relacionados con los servicios de salud y operación en red pública.
- Establecer mecanismos de unidad de gestión, rendición de cuentas, cultura del buen trato, comunicación, transparencia, e integridad, en todas las entidades adscritas y vinculadas a la Secretaría.
- Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia."

Teniendo en cuenta que el Contact Center es un servicio tercerizado y especializado para atender solicitudes de la ciudadanía a través de canales como: telefónico, chat, WhatsApp, correo que permiten enlazar los servicios prestados por la Subredes Integradas de servicio de Salud, la EPS Capital Salud, la Atención de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Salud y la Línea de ayuda 106 en un mismo punto de contacto, se requiere continuar con el servicio de Contact Center Distrital, para dar continuidad a la prestación del servicio de asignación de citas (Subsidiado y Contributivo) y campañas especiales, atención de las líneas de Salud para Todos y atención a través de la línea 106, con el fin de garantizar una atención permanente y constante a las solicitudes presentadas por parte de los diferentes usuarios, aumentar el fortalecimiento institucional y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO			
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez				

Así, con el fin de dar cumplimiento a la meta antes expuesta y a los fines institucionales de la Secretaría Distrital de Salud se requiere disponer de un servicio de Contact Center con herramientas de múltiples accesos (Omnicanal), dispuesto para atender las solicitudes de los ciudadanos de acuerdo con sus facilidades o preferencia, que incluya, servicio de telefonía, chat, WhatsApp, correo, acompañados de servicios automatizados para servicios de entrada y salida (inbound y outbound).

El operador deberá dotar todos los recursos necesarios para brindar un servicio eficiente, eficaz y oportuno, de acuerdo con lo exigido en el Anexo 4. Especificaciones y Condiciones Técnicas.

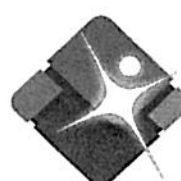
A continuación, se relaciona las generalidades, especificaciones y necesidades de cada línea:

I) AGENDAMIENTO DE CITAS (línea 3078181 y la línea gratuita 018000118181)

La Secretaría Distrital de Salud como ente rector conforme con el Plan de gobierno y las metas trazadas en el mismo, brinda el apoyo técnico y financiero a las 4 Subredes integradas de Salud: Subred Norte, Subred Sur, Subred Suroccidente y Subred Centro Oriente, con el fin de que las 4 subredes puedan prestar y garantizar la atención de servicios de salud necesaria a todos los usuarios afiliados al régimen subsidiado.

De acuerdo con la misión de cada subred tendiente a brindar servicios de salud, garantizando una atención Integral segura, humanizada y eficiente, ofertan sus servicios a través de dos mecanismos: la atención presencial y la atención por medios electrónicos. La atención presencial se realiza directamente en las subredes a través de la atención en ventanilla; sin embargo este tipo de atención genera filas, desplazamientos y dificultades a usuarios para acceder al servicio; por ello las Subredes requieren de servicios tecnológicos adicionales que permitan evitar las filas y facilitar al ciudadano acceder a sus servicios de salud. En cuanto a la atención por medios electrónicos, el medio por excelencia o tradición es el telefónico, pero en los últimos años se han aumentado los medios como los chats a través de página web de las subredes y el servicio de WhatsApp.

En este orden de ideas, fortaleciendo la articulación y la integralidad entre las subredes y la Secretaría Distrital de Salud en el marco del Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE), la tarea de la Secretaría Distrital de Salud se orienta a la búsqueda de apoyar las estrategias para el mejoramiento de la accesibilidad para la prestación de servicios de la Red Integrada de Servicios de Salud, implementando un Contact Center para apoyar el tema de asignación de citas que comprende la asignación, cancelación, reprogramación de citas, donde la operación incluye la gestión de listas de espera, peticiones relacionadas, recordación de citas y mensajes pedagógicos de los servicios ambulatorios y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO			
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez				

complementarios habilitados, para las Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur E.S.E., Norte E.S.E., Suroccidente E.S.E. y Centro Oriente E.S.E.

De acuerdo con lo anterior desde el año 2018 y hasta la fecha la Secretaria Distrital de Salud en conjunto con las subredes ha realizado la contratación para la operación de Contact center para garantizar que los usuarios accedan de forma rápida, eficiente a los servicio de salud. Por lo tanto, se hace necesario dar continuidad al servicio de agendamiento de citas médicas que incluya los servicios de cancelación, reprogramación y recordación de citas a través de la contratación de un Contact Center

Es de anotar que la operación de Contact Center es conocida en el mercado como servicios BPO II (tercerización de servicios).

La descripción funcional y de capacidad de este servicio se encuentra detallada en el capítulo 3. Volumetrías y caracterización de cada línea del anexo 4. Condiciones y especificaciones técnicas

Para determinar la necesidad se tuvo en cuenta el dimensionamiento de la actual orden de compra 71385 de 2021 y los resultados de los indicadores ASA, TMO y el nivel de servicio obtenidos durante la ejecución de dicha orden.

La orden anteriormente mencionada se dimensiono de la siguiente manera: 248 agentes más todos los servicios conexos para que estos puedan operar; plataforma tecnológica, líneas telefónicas, servicios WhatsApp, tecnologías de conectividad, adicionalmente se agregaron servicios de automatización por IVR y RPA, también se incluyeron los servicios que dentro del CCE-025-AMP-2021 contienen una ratio por cierta cantidad de agentes como lo son el gerente, los formadores, supervisores y líderes de calidad

Tabla 1. Indicadores Contact Center 2022

INDICADOR	Objetivo	Promedio alcanzado
Nivel de servicio	Mayor a 95%	Menor al 85%
ASA	Menor a 30 segundos	Mayor a 5 minutos
TMO	8 minutos	Mayor a 10 minutos (sobre atención de asignación de citas)

Fuente: Informe UT ASD-IQ (2022).

De los tres indicadores anteriores, el TMO (Tiempo de servicio) no depende del dimensionamiento o directamente del Contact Center, es por eso que la entidad requiere aumentar positivamente los indicadores ASA y Nivel de servicio.

Adicionalmente, el Contact Center Distrital en su componente de asignación de citas médicas es bastante dinámico, se presentan diferentes necesidades enmarcadas en

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez					

actividades de asignación o no asignación de citas médicas, atendidas mediante campañas outbound, (Salida de llamadas) tales como:

- a) Campañas de vacunación
- b) Lista de espera
- c) campañas de promoción y prevención

Para alcanzar los indicadores objetivos se espera que el 60% de las atenciones sean atendidas por agentes humanos y el 40% se haga a través de herramientas automatizadas.

De acuerdo con la necesidad anterior se realizó el evento RFI según establece Colombia Compra Eficiente en el Acuerdo Marco BPO II, el cual no arroja información importante para que la entidad pueda realizar un dimensionamiento, basado en herramientas tecnológicas como el WFM, dado que no es posible hacer comparaciones, tampoco se obtiene una respuesta por parte de los 7 Proveedores que hacen parte de este y que permitan identificar las alternativas técnicas que mejor se adapten a la necesidad.

De la información reportada por parte de 5 proveedores, se capturo lo siguiente:

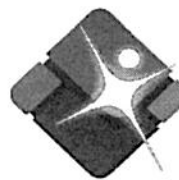
- BPM Consulting se limitó a enviar preguntas al cierre del evento, no entrego información útil para dimensionar la necesidad de la entidad.
- Emtelco se limitó a enviar preguntas al cierre del evento, no entrego información útil para dimensionar la necesidad de la entidad.
- Outsourcing S.A, su respuesta se basó en determinar unas mallas de turnos para un total de 289 agentes, solo para el componente de agendamiento de citas médicas.
- UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ, su respuesta se basó en presentar un dimensionamiento de 432 agentes humanos, sin contemplar herramientas de automatización de servicios,
- UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO- presento una malla de turnos con un dimensionamiento estimado de 289 agentes técnicos para la campaña de agendamiento de citas médicas, sin ningún detalle adicional.

Cabe anotar que solamente se identificó que la empresa ASD-IQ hizo uso de la herramienta WFM (obligatorio para las demás empresas que hacen parte del AMP).

La obligación menciona lo siguiente:

En caso de que el evento de solicitud de información sea enfocado al Lote 1, los Proveedores deberán:

Con la información suministrada por la Entidad compradora, responder al evento de solicitud de información de la Entidad Compradora haciendo uso de la herramienta

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO			
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez				

WFM, entregando el análisis que arroja esta herramienta con la distribución de recursos y malla de turnos para la operación de la Entidad.

El Análisis entregado a la Entidad Compradora, permitirá que la misma realice ajustes a las cantidades de recursos dimensionados para dar cumplimiento a los ANS definidos. La Entidad Compradora podrá pedir en cualquier momento durante la ejecución de la Orden de Compra, la aplicación de esta herramienta con los indicadores generados en la operación.

Teniendo en cuenta lo anterior el equipo técnico de apoyo al seguimiento del Contact Center de la Secretaria Distrital de Salud no tuvo en cuenta el dimensionamiento presentado por la UT ASD – IQ, dado que no considero un porcentaje del nivel de servicio a ser cubierto por herramientas de automatización de servicios y adicionalmente al contemplar una campaña con 432 agentes resulta excesivo, poco funcional e incumple el sentido de la necesidad de contratar un Contact Center con una solución omnicanal.

Así las cosas, el equipo técnico de apoyo al seguimiento del Contact Center de la Secretaria Distrital de Salud realizó los siguientes cálculos:

Tabla 2. Cálculos Operación Contact Center 2022

CALCULOS DE LA OPERACIÓN	
Llamadas recibidas	508.608
Tiempo promedio esperado ASA+TMO	8,5 min
Minutos mes	4323171,09 min
Minutos día (24 laborados en el mes)	180132,129 min
Minutos trabajados día x agente	400 min
Cantidad de agentes operación	450,330322
Humanos	270,198193
Herramientas automatizadas	180,132129

Fuente: Cálculos propios a partir de la información informe UT ASD-IQ (2022).

Conforme con los anteriores datos, se estima la necesidad de contratar una operación de Contact center con 270 agentes humanos y los servicios conexos proporcionales a estos, además la implementación de los servicios de voicebot Smart, chatbot Smart e IVR transaccional y el servicio virtual hold.

II) OPCIÓN ATENCIÓN PREFERENCIAL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

La EPS Capital Salud es una entidad distrital que junto con las 4 Subredes Integradas de Servicios de Salud hacen parte del comité directivo de RED, siendo estas entidades públicas de la ciudad, la directriz del señor Secretario Distrital de Salud fue la del fortalecimiento de la prestación de servicios de salud por parte de las cuatro subredes integrales de salud. En tal sentido la EPS, a partir del 1 de enero de 2023 contratará con la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO			
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez				

red pública distrital la prestación de servicios de salud a los usuarios de régimen contributivo. Por lo tanto, se requiere entonces, que esta nueva población objeto de los servicios sean atendidos por parte de las subredes con los mismos criterios de acceso a los servicios de apoyo y de atención que hoy tienen los demás usuarios objeto de sus servicios.

De acuerdo con lo anterior es necesario que se garantice a través del Contact Center Distrital la asignación de citas, cancelación, reprogramación requeridas por la población afiliada a régimen contributivo y que será atendida por las cuatro subredes, teniendo en cuenta que a la fecha las mencionadas IPS no cuentan con servicios de arrendamiento más allá de Contact Center Distrital.

Adicionalmente y como promesa de valor de la EPS Capital salud a sus afiliados del régimen contributivo tendiente a la atención con oportunidad y celeridad, se requiere disponer dentro de los servicios ofertados por el Contact center canales especiales de atención a los usuarios de este régimen facilitando el acceso oportuno a los servicios de agendamiento.

Esta opción de atención preferencial tiene como objetivo brindar atención telefónica personalizada en la solicitud, asignación y gestión de citas médicas para los servicios básicos, especializados y/o de rehabilitación, de manera eficiente y encaminada a la atención preferencial para la población afiliada al régimen contributivo Capital Salud EPS-S, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario.

La población objeto corresponde a la población afiliada a la EPS-S Capital Régimen Contributivo Bogotá, la cual corresponde a un promedio de 63.147 afiliados por mes. A continuación, se relaciona la población asignada mes a mes para el año 2022 así:

Tabla 3. Población afiliada al régimen contributivo por mes enero a noviembre 2022

ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
67,005	63,609	64,508	63,049	62,680	57,549	57,199	64,306	58,420	59,580	69,996	69,863

Fuente: Bases de datos Capital Salud diciembre 2022

El promedio de llamadas ingresadas mensualmente es de 38.000 con un promedio de llamadas atendidas 35.989, el cual correspondiente a un 95 % de llamadas contestadas, con un promedio de 5 minutos por llamada.

De acuerdo con lo anterior el equipo técnico de apoyo al seguimiento al Contact Center de la Secretaria Distrital de Salud calculo lo siguiente:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO			
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez				

Tabla 4. Cálculos operación opción preferencial

CALCULOS DE LA OPERACIÓN	
Llamadas recibidas	38000
Tiempo promedio esperado ASA+TMO	6
Minutos mes	228000
Minutos día (24 en el mes)	9500
Minutos trabajados día x agente	400
Cantidad de agentes operación	23,75
Humanos	14,25
Herramientas automatizadas	9,5

Fuente: Cálculos propios a partir de la información suministrada por Capital Salud E.S.E diciembre 2022.

Con respecto a los datos estimados, se requiere de 15 agentes técnicos para atender el funcionamiento de la opción preferencial; así como fortalecer la puesta en marcha de los servicios de voicebot Smart, chatbot Smart e IVR transaccional y el servicio virtual hold. Es de anotar que este servicio es nuevo y no se conoce el impacto como nuevo servicio dentro del Contact Center, y el dimensionamiento se hace con base en los datos suministrados por Capital Salud EPS-S.

III) CAMPAÑAS ESPECIALES

El Contact Center Distrital realiza también la implementación de Campañas de salida o Campañas Outbound en articulación con las Subredes y la Secretaría Distrital de Salud, a través de las cuales se realiza comunicación con usuarios (Números celulares y teléfonos fijos) de diferentes fuentes de información para el cumplimiento del objetivo establecido así, de las cuales unas campañas le aportan al agendamiento de citas y otras no. Entre las campañas especiales desarrolladas a través del Contact center se encuentran las siguientes:

- **CITOLOGÍA:** Se implementa con el objetivo de Garantizar el agendamiento de citas médicas a los pacientes para la prevención y detección del cáncer de cuello uterino.
- **MESA DE AYUDA:** Se realizó la creación de la Mesa de Ayuda como estrategia para la gestión de demanda insatisfecha, garantizando el 100% de captación de usuarios sin cita, que se comunican con el Contact Center y gestión articulada con las Cuatro Subredes, en la consecución de agenda y asignación de citas. Esta mesa de ayuda pretende garantizar el agendamiento de citas médicas a los pacientes ingresados a la BBDD en lista de espera.
- **COVID:** Para el año 2020 se inició la implementación de esta campaña para la gestión por parte del Contact Center de las bases enviadas de las siguientes fuentes de ingresos por Migración Colombia, página Web de SDS, usuarios en espera de devolución de llamada de la línea 123, usuarios registrados en CoronApp, usuarios registrados en formulario Facebook e Instagram, usuarios reportados en base de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez					

Reactivación Económica, el objetivo de esta gestión está enmarcado en el seguimiento a los usuarios reportados con riesgo de Covid-19 por contacto estrecho, por síntomas asociados o por ingreso al País durante la declaración de la emergencia sanitaria, en estos seguimientos se realiza en interacción con el aplicativo Sidcru. Para el mes de julio de 2020 se inició gestión de usuarios de AMED (Atención Médica Domiciliaria) y gestión para reporte de resultados positivos en articulación con el componente de vigilancia epidemiológica de la Secretaría Distrital de Salud. En el año 2021 y 2022 a través del Contact Center se ha apoyado a la EPS-S Capital Salud EPS-S en llamadas a sus usuarios para seguimiento a vacunación Covid 19.

Dada la dinámica del sector, durante el desarrollo de la orden de compra se puede generar una necesidad específica que requiere implementar campañas especiales para atender las necesidades de la ciudadanía como, por ejemplo: programa regular de vacunación, prevención de cáncer cérvico uterino, mama, próstata entre otros, que aporten al agendamiento de las Subredes Integradas de Servicios de Salud.

Se estima contar con 40 agentes técnicos dedicados exclusivamente para campañas y promociones de salud; así mismo fortalecer la puesta en marcha de los servicios de voicebot Smart, chatbot Smart e IVR transaccional y la puesta en marcha del servicio virtual hold.

IV) Línea Servicio a la Ciudadanía (línea 601-3295090)

La Secretaría Distrital de Salud, tiene como misión ser la "Entidad rectora en salud en Bogotá D.C., responsable de garantizar el derecho a la salud a través de un modelo de atención integral e integrado y la gobernanza, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población del Distrito Capital", en este sentido, desde la gestión realizada por la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación Social y Servicio a la Ciudadanía, ha fortalecido y ampliado los mecanismos de atención a la ciudadanía, a nivel institucional y local con el propósito de brindar un servicio a la comunidad, que sea influyente, amigable y efectivo, reduciendo y racionalizando trámites, brindando información y orientación para facilitar el acceso a los servicios en las Subredes Integradas de Servicios de Salud, EAPB y en IPS privadas en la Ciudad.

Actualmente dispone el canal telefónico de atención de la Secretaría Distrital de Salud, que brinda orientación e información en salud de manera clara, oportuna y amable, a la cual se puede acceder marcando el teléfono 6013295090, este canal al igual que los otros canales de la Dirección, tienen como objetivo fundamental brindar información a la ciudadanía frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluyendo el portafolio de los trámites y servicios del sector y las acciones se orientan a la articulación para la disminución de barreras de acceso al Sistema de Salud.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO			
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez				

En este orden de ideas, es necesario continuar con dicha oferta telefónica, a través del cual la población puede interactuar con la entidad para resolver sus necesidades de información y atención, así como la interposición de peticiones, requeridas por la Ciudadanía.

A través de esta línea se logra:

1. Orientar a la ciudadanía en la actualización de novedades de afiliación, tales como portabilidad, movilidad, entre otros.
2. Reducir desplazamientos innecesarios de la ciudadanía para ser orientada e informada en salud.
3. Orientar e informar a la ciudadanía sobre el Portafolio de Trámites y Servicios de la Secretaría Distrital de Salud.
4. Recepcionar las peticiones ciudadanas relacionadas con el sector salud a través del sistema Bogotá Te Escucha

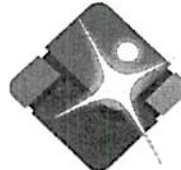
Es así como, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, definida a partir del Decreto 197 de 2014 y actualizada a partir del Decreto 847 de 2019, la cual busca el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna, para lograr esto, la Política establece el abordaje de unos ejes estratégicos y transversales, los cuales se mencionan a continuación:

- Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos
- Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada
- Cualificación de los equipos de trabajo
- Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía
- Investigación y conocimiento
- Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento – TICs
- Seguimiento y evaluación
- Mejoramiento continuo

El servicio a la ciudadanía debe tener unas características que atiendan las expectativas de ciudadanos y ciudadanas en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho, tales como: calidez, oportunidad, respeto, dignidad, amabilidad, efectividad y confiabilidad.

Finalmente es importante mencionar que, para desarrollar la atención a la ciudadanía, la política establece los canales de los cuales deben disponer las entidades, estos son:

- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez					

En el mes de agosto del año 2021 la Línea (denominada Salud Para Todos Opción 1), inicia operación con seis (6) agentes profesionales; posteriormente, tras realizar el análisis de la atención, se determinó la necesidad de hacer un ajuste en el modelo, en virtud de esto desde el mes de octubre del mismo año hasta la actualidad se ha requerido el apoyo de 5 agentes técnicos de la línea de asignación de citas, quienes pasaron a realizar atención telefónica a solicitudes relacionadas con orientación e información sobre temas relacionados con COVID – 19, así como a generalidades de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud. Lo anterior debido a la cantidad de solicitudes que se generaron con ocasión de la emergencia sanitaria originada en la pandemia, específicamente en temas relacionados con la vacunación y la toma de muestras.

Es de aclarar que la orientación brindada por los técnicos se ha llevado a cabo bajo el monitoreo y acompañamiento permanente del líder de calidad y el formador, con el objeto de brindar una respuesta adecuada a la Ciudadanía.

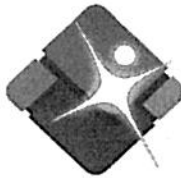
También se hace necesario señalar que los agentes profesionales además de atender solicitudes de orientación e información, realizan atención a requerimientos relacionados con problemáticas de acceso, gestión para solucionar inconvenientes de trámites y servicios del sector y radicación de peticiones a través del Sistema Bogotá te Escucha, hecho que se corresponde con un incremento de la actividad realizada por la línea salud para todos, y que se puede evidenciar tras revisar el histórico de llamadas atendidas, encontrándose un aumento del 37.9% de llamadas atendidas, comparando el año 2021 con los datos a noviembre del año 2022. En el mismo sentido, se verifica el número de llamadas ofertadas con las llamadas atendidas, encontrando un total de 5.757 llamadas no atendidas de enero a noviembre del año 2022.

Adicionalmente, y debido a la necesidad originada en las solicitudes de atención personalizada de orientación e información recibidas a través de la herramienta digital ChatBot de la Secretaría Distrital de Salud, se requiere la atención de un agente humano ubicado en el Contact Center Distrital, que permita dar respuesta a dichas solicitudes.

De acuerdo con lo anterior y a fin de garantizar una respuesta cualificada de manera clara, oportuna, amigable y efectiva, se solicita que la atención sea realizada por 13 agentes profesionales, para la operación de la Línea de Servicio a la Ciudadanía.

V) Línea 106

Actualmente La Línea 106 es atendida por un equipo de profesionales en psicología que brindan un espacio de escucha, orientación y apoyo emocional a la ciudadanía de cualquier edad para que compartan todo tipo de situaciones que pueden presentarse en su cotidianidad y opera los siete días a la semana, las veinticuatro horas del día. A través de sus canales de contacto promueve la salud mental y la participación, identifica, previene, interviene y canaliza hacia los servicios de atención los eventos de riesgo para la salud mental tales como: la conducta suicida; las diferentes formas de violencia (Física, sexual,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez					

psicológica, negligencia, intimidación escolar, explotación sexual comercial a niños, niñas y adolescentes, el acoso informático por redes sociales, entre otras); las alteraciones de la conducta alimentaria; los conflictos en las relaciones interpersonales; las dificultades en las pautas de crianza; los problemas y trastornos mentales u otras situaciones de interés para las personas.

Con el fin de favorecer el acceso a los servicios, la línea cuenta con diferentes canales de atención, a los cuales es posible acceder de la siguiente forma:

- Chat por WhatsApp: 3007548933
- Marcar de forma gratuita (desde un teléfono celular o fijo en Bogotá) el número 106.
- Escribir un correo electrónico al email: linea106@saludcapital.gov.co
- Redes sociales Fan Page Facebook/linea106 o Ask: Linea106.

Es importante señalar que, la ciudadanía tiene a disposición la Línea 106 “el poder de ser escuchado” a través de la cual se identifica, interviene y canalizan los casos con eventos de riesgo, mediante la atención no presencial y aunque su finalidad no es el reporte de los trastornos mentales, ofrece sus servicios a quienes los padecen, así como a la población general, y realiza procesos de activación de rutas sectoriales (incluida la notificación a los subsistemas de vigilancia epidemiológica en salud mental y activación de la ruta de atención en salud mental a cargo de la Empresas Administradoras de Planes de Beneficios en Salud a través del Sistema Integrado de Información de la Referencia y Contrarreferencia - SIRC) e intersectoriales (Justicia, protección, educación, entre otros) y la referenciación a otras entidades territoriales para la atención en salud mental a las personas residentes en dichos territorios.

A fin de fortalecer la atención y disminuir las barreras de acceso en salud mental bajo un número único, se unificará el servicio de la Línea Psicoactiva Distrital con la Línea 106. Actualmente la Línea 106 brinda atención con un equipo de 20 profesionales, teniendo en cuenta la unificación de estas dos líneas tendremos como resultado un total de 26 profesionales para la atención. Es importante dejar claridad en relación con la proyección para el inicio de la operación. Teniendo en cuenta que la Línea Psicoactiva Distrital, cuenta con un recurso económico para ejecutar hasta el mes de febrero 2023, iniciará la operación unificada con la Línea 106 en marzo de 2023.

Dando aplicación a lo establecido en el Decreto 310 de 2021, la entidad verificó a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano-TVEC, que los bienes y/o servicios a adquirir se encontraban previstos en la misma, evidenciando la existencia del Acuerdo Marco de Precios para Servicios de BPO II No CCE-025-AMP-2021 a través del cual es posible adelantar la adquisición de los servicios para Contact Center requeridos para cada una de los 5 servicios a contratar, por ser estos de características técnicas uniformes y encontrarse acorde a lo establecido en las condiciones técnicas descritas en el presente estudio previo, también se validó el valor del presupuesto del presente proceso, el cual supera el 10% de la menos cuantía, permitiendo realizar la contratación mediante acuerdo marco.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez					

3. OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES.

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

ALCANCE DEL OBJETO

El proveedor deberá disponer de un servicio Omnicanal, dispuesto para atender las solicitudes de los ciudadanos de acuerdo con su facilidades o preferencia, cada campaña deberá contar con canales; telefónico, chat, whatsapp, correo, todos deben ir acompañados de servicios automatizados.

El operador deberá dotar todos los recursos necesarios para brindar un servicio eficiente eficaz y oportuno, de acuerdo con lo exigido en el anexo 4. Anexo 4. Especificaciones y Condiciones Técnicas.

El Contact Center debe garantizar la atención de cinco servicios:

- Asignación de Citas médicas: Línea telefónica de Asignación de citas_bajo los números (6013078181 y línea gratuita 018000118181). Servicio para que los usuarios accedan al agendamiento de citas que comprende la asignación, cancelación y/o reprogramación de citas de servicios de salud, donde la operación incluye la gestión de citas en trámite, peticiones relacionadas, recordación de citas y mensajes pedagógicos de los servicios ambulatorios y complementarios habilitados, para los usuarios de red prestadora de servicios de salud de CAPITAL SALUD EPS, de las 4 Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur E.S.E., Norte E.S.E., Suroccidente E.S.E. y Centro Oriente E.S.E, bajo la coordinación y rectoría de la Secretaria Distrital de Salud, este servicio incluye el personal.

La operación del contact center deberá disponer de herramientas tecnológicas que permitan segmentar el servicio de acuerdo con las necesidades que surjan durante la orden la compra.

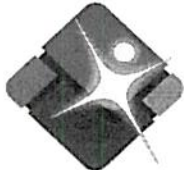
- Opción de atención preferencial régimen contributivo (línea telefónica de asignación 6013078181 y línea gratuita 018000118181 con opción de atención preferencial): Tiene como objetivo brindar atención telefónica personalizada en la solicitud, asignación y gestión de citas médicas para los servicios básicos, especializados y/o de rehabilitación, de manera eficiente y encaminada a la atención preferencial para la población afiliada al régimen contributivo de Capital Salud EPS-S, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez					

- Campañas especiales: Llamadas de salida y entrada de llamadas "OUTBOUND e INBOUND" correspondientes al sector salud, que se implementa de acuerdo con las necesidades del servicio. Las campañas del sector salud pueden desprenderse de la necesidad de una de las 5 empresas que hacen parte del Sector salud; CAPITAL SALUD EPS, Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur E.S.E., Norte E.S.E., Suroccidente E.S.E. y Centro Oriente E.S.E. y la Secretaría Distrital de Salud este servicio incluye el personal.
- Línea Servicio a la Ciudadanía (línea 6013295090): La línea de Servicio a la Ciudadanía, es el canal de atención de la Secretaría Distrital de Salud que brinda orientación e información en salud de manera clara, oportuna y amable. A través de este canal, se recibe la información de usuarios, se clasifica y establece el tipo de servicio a orientar, dando inicio a la intervención y gestión según las categorías establecidas por el Sistema de Información SI Cuéntanos Bogotá. El principal objetivo de este servicio es informar y orientar a la ciudadanía para que pueda realizar solicitudes y gestiones frente a los trámites, servicios y programas del Sector Salud en el Distrito Capital. De igual manera se reciben peticiones ciudadanas, realizando su registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te Escucha, este servicio incluye el personal
- Línea telefónica 106: Se aborda los eventos de riesgo para la salud mental tales como: la conducta suicida; las diferentes formas de violencia (Física, sexual, psicológica, negligencia, intimidación escolar, explotación sexual comercial a niños, niñas y adolescentes, el acoso informático por redes sociales, entre otras); las alteraciones de la conducta alimentaria; los conflictos en las relaciones interpersonales, las dificultades en las pautas de crianza; los problemas y trastornos mentales u otras situaciones de interés para las personas, este servicio NO incluye el personal.

4. CÓDIGO DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS- UNSPSC

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
83111507	85 Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	11 Servicios de medios de telecomunicaciones	15 Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	07 Servicios de buró de central de llamadas (call center)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez					

5. RÉGIMEN JURÍDICO DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El régimen jurídico aplicable al presente procedimiento de selección del contratista, que comprende las etapas precontractual, contractual y postcontractual, es el previsto en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública (Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1882 de 2018) y sus decretos reglamentarios, especialmente el Decreto 1082 de 2015 y las leyes Civiles y Comerciales y demás, normas que adicionen, complementen o regulen la materia; así como la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el Decreto 19 de 2012 y el Decreto 310 de 2021.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS DE LA MODALIDAD DE SELECCIÓN:

La entidad acudirá a la modalidad de selección abreviada para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes por compra por catálogo derivado de la celebración de acuerdos marco de precios de conformidad con lo establecido en el literal a) del numeral 2 y en el literal e) del artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y los artículos 2.2.1.2.1.2.7. al 2.2.1.2.1.2.10. del Decreto 1082 de 2015, o el que lo modifique, aclare, adicione o sustituya.

TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR

Dadas las características del objeto contractual, el contrato a celebrar es de prestación de servicio a través de la tienda virtual del estado colombiano por acuerdo marco de precios conforme con lo dispuesto en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y la legislación civil. (verificar lo establecido en el artículo 32 de la Ley 80 de 1993 y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 80 1993. la Ley 1474 de 2011, la Ley 1882 de 2018 y el Decreto 1082 de 2015.

6. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO

El presupuesto estimado para el proceso de selección será hasta por la suma de **CINCUENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS SETENTA MILLONES OCHENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$ 56.370.085.574)** incluidos todos los impuestos, gastos, costos, contribuciones directos e indirectos, lo cual es resultado del análisis económico del sector y estudio de mercado a partir de la simulación de cotización a través de la plataforma de Colombia compra Eficiente.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez					

7. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Para atender la contratación que resulte de este proceso de selección la Entidad cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal 341 del 11 de enero de 2023

8. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de 10 meses y 15 días

Cantidad	Unidad de Tiempo
10.5	meses

Contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de la garantía y registro presupuestal y hasta el 31 de diciembre de 2023

Nota: Es importante aclarar que la vigencia de la Orden de Compra no corresponde a la fecha que se establece en el acta de inicio, si no la que queda registrada en la Tienda Virtual y en la Orden de Compra, lo anterior para que sea tenido en consideración en caso de realizarse una prórroga o modificación de la Orden de Compra.

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.,

Los gastos que se generen para la legalización del contrato serán asumidos por el contratista al igual que los descuentos (ICA, Retención en la Fuente, Estampillas, entre otros de acuerdo con la ley), según lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Secretaria Distrital de Salud y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez					

recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro.

La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.

Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor, no obstante, para el caso de aquellas entidades compradoras que aún se encuentran ajustando sus procedimientos a las nuevas disposiciones de la DIAN el proveedor deberá entregar la factura de acuerdo con las disposiciones internas de la Entidad Compradora para lo cual deberá concertar el procedimiento con el supervisor de la Orden de Compra.

El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago.

El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.

Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los desembolsos se efectuarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la entrega de la factura, una vez se cuente con el respectivo PAC.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para efectuar el (los) pago(s) se requerirá la siguiente documentación mínima, la cual será verificada por parte del supervisor: a. Factura debidamente diligenciada, conforme los requisitos establecidos en el artículo 617 del Estatuto Tributario. b. Certificación por medio de la cual acredite que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de compensación familiar, cuando corresponda, de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO			
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez				

conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007. c. Certificación del Supervisor.

PARÁGRAFO TERCERO: Cuando las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan de los documentos requeridos para el pago, el término para éste solamente empezara a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por tanto derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

10. LUGAR DE EJECUCIÓN

Ciudad de Bogotá D.C. en la sede del contratista seleccionado.

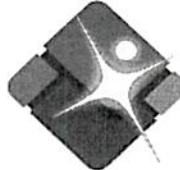
11. SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato resultante del presente proceso de selección será realizada por el Director(a) de la Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud, el Director(a) de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, el Subdirector(a) de determinantes en Salud y el Director(a) de TIC de la Secretaría Distrital de Salud, y/o quien designe el Secretario Distrital de Salud - Director Ejecutivo del Fondo Financiero Distrital de Salud, quien podrá apoyarse técnicamente en los colaboradores de la Dependencia a su cargo. El supervisor designado tiene la competencia funcional y la idoneidad para ejercer la citada designación según el manual de funciones de la entidad.

El supervisor tendrá a cargo las siguientes obligaciones, de conformidad con lo establecido en el LINEAMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA DE CONTRATOS O CONVENIOS Código: SDS-CON-LN-006, en concordancia con el artículo 84 de la Ley 1474 de 2011:

Actividades Generales:

1. Conocer y entender los términos y condiciones del contrato o convenio y del pliego de condiciones o invitación pública, cuando aplique.
2. Suscribir el acta de inicio (cuando aplique) con el contratista, la cual deberá publicar en la plataforma SECOP II dentro del término de ley.
3. Verificar que el cumplimiento del objeto, sea en los términos previstos y de la mejor calidad.
4. Obrar con lealtad y buena fe, evitando las dilaciones que pudieran presentarse en la supervisión o interventoría.
5. Manejar permanente comunicación con el contratista.
6. Conocer y verificar la vigencia de los amparos y garantías extendidas. (Cuando aplique)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	

Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago /
Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez

7. Aprobar el plan de actividades o cronograma presentado por el contratista y verificar su cumplimiento, cuando aplique.
8. Realizar seguimiento sobre el cumplimiento al plazo del contrato o convenio y de los cronogramas o planes de actividades previstos en el contrato, cuando aplique.
9. Realizar seguimiento a las obligaciones y garantías posteriores a la finalización del plazo de ejecución o liquidación, según corresponda, dicho seguimiento deberá documentarse y comunicarse a la Subdirección de Contratación a fin de que obre en el expediente contractual, cuando aplique.
10. Aprobar el personal propuesto según el equipo de trabajo requerido para la ejecución del contrato o convenio, cuando aplique.
11. Verificar constantemente que el equipo de trabajo propuesto por el contratista cumpla con las actividades que le corresponden y con el tiempo de dedicación al contrato, y requerir al contratista en caso de que no se cumpla a cabalidad, cuando aplique.
12. Exigir al contratista o convenido mensual y/o periódicamente, según corresponda, la presentación de informes de avance de ejecución de las obligaciones contractuales o convenidas, junto con los soportes de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, de conformidad con lo estableció en el contrato o convenio.
13. Verificar el cumplimiento por parte del contratista de las obligaciones con el Sistema de Seguridad Social (Salud, pensiones y riesgos profesionales) y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), según la normatividad vigente, cuando aplique.
14. Requerir por escrito al contratista cuando los bienes, servicios u obras no se ejecuten de acuerdo con el cronograma, o cuando el avance de las metas sea inferior al programado, o cuando no se realicen a tiempo las entregas de bienes y servicios, o cuando se evidencie una indebida o deficiente ejecución y en general cuando no se dé cumplimiento a lo establecido en el contrato.
15. Administrar e intentar solucionar las controversias que surjan con ocasión de la ejecución del contrato o convenio.
16. Comunicar preventivamente a la compañía aseguradora (aviso de siniestro) sobre posibles incumplimientos contractuales, cuando aplique.
17. Comunicar oportunamente a la Subdirección de Contratación sobre posibles incumplimientos por parte del contratista, para lo cual se deberá elaborar informe en los términos del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, adjuntando los soportes y pruebas correspondientes.
18. Advertir oportunamente los Riesgos que puedan afectar la eficacia o ejecución del contrato o convenio y tomar las medidas necesarias para mitigarlos de acuerdo con las actividades descritas en la matriz de riesgos, elaborada en la etapa de planeación de identificación de Riesgos.
19. Identificar las necesidades de cambio o ajustes al contrato y solicitarlas oportunamente ante la Subdirección de Contratación.
20. Verificar que las actividades adicionales que impliquen modificación del contrato (prórrogas, adiciones, reinicios, suspensiones, cesiones), y demás novedades contractuales, cuenten con autorización y se encuentren justificados técnica, presupuestal y jurídicamente, efectuando solicitud escrita, debidamente sustentada y soportada respecto de su viabilidad, a la Subdirección de Contratación con un mínimo de dos (02) semanas de anticipación a la fecha en la cual debe expedirse el documento de la novedad contractual,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez					

salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados; con el fin de garantizar que el trámite administrativo correspondiente se culmine oportunamente.

21. Solicitar la liquidación del contrato, en los términos señalados en el Manual de Contratación.

22. Proyectar las actas de cierre de expediente contractual y remitirlas junto con sus soportes a la Subdirección de Contratación para su revisión.

23. Dar a conocer al contratista sobre todos los procesos, procedimientos, manuales, así como la organización y funcionamiento de la entidad con el fin de socializarlo en su actividad y entorno, cuando aplique.

24. Dar cumplimiento a lo previsto en la Resolución No. 1096 de septiembre 8 de 2011 por la cual se establece el procedimiento para la asignación y control de bienes muebles de propiedad de la entidad, cuando aplique.

25. Dar a conocer al contratista la Carta de Valores de la entidad, el Decálogo del Buen Servicio y Circular número 028 de 2012 relacionada con atención ciudadana, cuando aplique y el Decreto 118 del 27 de febrero de 2018, "Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público", cuando aplique.

26. Socializar al contratista el Sistema Integrado de Gestión y la importancia de su participación para el cumplimiento de la Plataforma estratégica de la entidad, cuando aplique.

27. Informar y denunciar a las autoridades competentes cualquier acto u omisión que afecte la moralidad pública con los soportes correspondientes, cuando aplique.

28. Estudiar las solicitudes y requerimientos técnicos de EL CONTRATISTA y dar recomendaciones a LA ENTIDAD sobre el particular.

29. Cumplir con lo establecido en el Manual de Contratación de la entidad, procedimientos y lineamientos.

Seguimiento Administrativo:

1. Revisar que el expediente electrónico o físico del contrato esté completo y sea actualizado constantemente.

2. Suscribir las actas generadas durante la ejecución del contrato o convenio para documentar las reuniones, acuerdos y controversias entre las partes, así como las actas de inicio, parciales de avance, actas parciales de recibo, de recibo final y demás que apliquen, previa convocatoria al contratista.

3. Exigir al contratista la presentación de las garantías dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción del contrato o cuando se suscriba cualquier modificación a los contratos o convenios, cuando aplique, y gestionar que las misas sean allegadas para aprobación en físico a la Subdirección de Contratación si se trata de contratación adelantada a través de la plataforma SECOP I o verificar que las garantías sean cargadas en la plataforma por parte del contratista en caso de contratación adelantada a través de la plataforma SECOP II.

4. Coordinar con el responsable en la Entidad la revisión y aprobación de garantías de las novedades contractuales, cuando aplique.

5. Expedir el certificado de cumplimiento de las obligaciones contractuales durante la ejecución del contrato en los formatos para tal efecto.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	

Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago /
Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez

6. Realizar por escrito las recomendaciones que realice respecto del desarrollo del contrato o convenio.
7. Dar respuesta de manera oportuna a las solicitudes del contratista o conveniente en relación con la ejecución del contrato o convenio.
8. Verificar que se encuentren publicados todos los informes de supervisión de los contratos y convenios en la plataforma de Tienda Virtual del Estado Colombiano
9. La publicación de los informes de interventoría, se realizarán por intermedio del supervisor de la interventoría.
10. Remitir a la Subdirección de Contratación los informes originales debidamente firmados por las partes (supervisor o interventor y contratista) que prueben la ejecución contractual con el propósito que estos reposen en el expediente oficial del contrato o convenio.

Seguimiento jurídico:

1. Verificar la existencia de licencias, permisos o cualquier documento que las autoridades competentes requieran, de acuerdo con la naturaleza del contrato o convenio.
2. Verificar que el objeto inicial del contrato o convenio no cambie cuando se presente una modificación del contrato o convenio.
3. Dar aviso por escrito al ordenador del gasto de la ocurrencia de cualquier incumplimiento o de la posible ocurrencia de cualquier conducta que implique la inejecución del contrato o convenio.
4. Gestionar la firma de las partes, cuando se realice una modificación al contrato o convenio, toda vez que siempre debe ser mediante escrito realizado por la Subdirección de contratación.

Seguimiento Técnico:

1. Verificar el cumplimiento de las normas técnicas aplicables durante la ejecución del contrato o convenio, cuando aplique.
2. Estudiar las solicitudes y requerimientos técnicos del contratista y dar recomendaciones a la entidad sobre el particular.
3. Emitir concepto de viabilidad respecto de modificaciones al contrato o convenio.
4. Verificar que los servicios, bienes, productos o entregables correspondan técnicamente con las especificaciones del contrato o convenio.

Seguimiento Financiero y Contable:

1. Hacer seguimiento de la gestión financiera del contrato o convenio por parte de la entidad, incluyendo el registro presupuestal, la planeación de los pagos previstos y la disponibilidad de caja, el seguimiento incluye la verificación de los aportes realizados por los convenientes.
2. Verificar que el contratista cumpla con los requisitos exigidos por la Entidad para la entrega y amortización del anticipo o pago anticipado pactado, cuando aplique.
3. Verificar que se expida el certificado de disponibilidad y registro presupuestal cuando se realicen adiciones al contrato o convenio.
4. Revisar los documentos necesarios para efectuar los pagos al contratista, incluyendo el recibo a satisfacción de los bienes o servicios objeto del contrato o convenio.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FJ-069	Versión:	6	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez					

5. Documentar los pagos y ajustes que se hagan al contrato o convenio y controlar el balance presupuestal del contrato para efecto de pagos y de liquidación del mismo.
6. Verificar que las modificaciones presupuestales del contrato o convenio, cuenten con los recursos necesarios.
7. Verificar que el contratista o conveniente constituya fiducia o patrimonio autónomo para el manejo de lo que reciba a título de anticipo, con el fin que dichos recursos se apliquen exclusivamente a la ejecución del contrato o convenio cuando así lo determine la Ley o el contrato/convenio.
8. Coordinar las instancias necesarias para adelantar los trámites para la liquidación del contrato o convenio y entregar los documentos soporte que le correspondan para efectuarla, para lo cual deberá tener en cuenta los términos mínimos establecidos en el contrato o convenio así como los máximos de ley, con el fin de evitar pérdidas de competencia para el efecto.
9. Una vez liquidado el contrato y en caso de existir saldos a favor de la Entidad, realizar el seguimiento correspondiente a los rendimientos financieros y reembolsos a los que haya lugar, en el evento que el Contratista se abstenga de realizar los reembolsos, se deberá comunicar oportunamente a la Dirección Financiera, a la Subdirección de Contratación y la Oficina Asesora Jurídica para los fines correspondientes.

12. CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS O ANEXO TÉCNICO

Las especificaciones y condiciones técnicas de los servicios de Contact Center a adquirir se describen con detalle en el Anexo 4. Especificaciones y Condiciones Técnicas.

13. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

A. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD COMPRADORA

La Entidad Compradora debe cumplir con las obligaciones establecidas en la Cláusula 13 del Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021.

B. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

El proveedor debe cumplir con las obligaciones establecidas en la Cláusula 12 obligaciones de los proveedores del Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021.

C. GARANTÍAS EXIGIDAS

Las garantías que el proveedor deberá constituir son las establecidas en la cláusula 18.2 Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras del Acuerdo Marco CCE-025-AMP-2021.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez					

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben 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 vigencias establecidos en la Tabla 2.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada. El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

AMPARO	SUFICIENCIA	VIGENCIA
Cumplimiento del contrato	15% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Calidad del Servicio	10% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y (3) tres años más

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

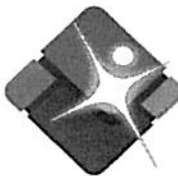
La Entidad Compradora debe aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su envío por parte del Proveedor.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por los plazos señalados en la Tabla anterior. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada.

D. COMPRAS PÚBLICAS SOSTENIBLES

En consonancia con las responsabilidades ambientales que competen a todos los niveles de Gobierno, el área técnica respectiva debe verificar, en la etapa de planeación, aquellos criterios de sostenibilidad ambiental que le son aplicables a la respectiva contratación, para lo cual, puede acudir a los siguientes instrumentos:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	
Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago / Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez					

- Portafolio de Bienes y Servicios Sostenibles – 2013
- Guía conceptual y metodológica de compras públicas sostenibles.
- Documentos de la estructuración del Acuerdo Marco de Precios

Para promover políticas ambientales que tienen como objetivo el desarrollo sostenible y la reducción de los impactos ambientales negativos del servicio de BPO a contratar, la Agencia Nacional para la Contratación Pública estableció en el Acuerdo Marco de Precio de BPO II, en las obligaciones 11.71 y 11.72 en las que el proveedor se obliga a privilegiar los medios electrónicos y en caso de utilizar medios físicos usar papel reciclado y de igual forma garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware.

E. APLICABILIDAD DEL DECRETO 332 DE 2020 DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - PROMOCIÓN DE PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES EN LA CONTRATACIÓN DEL DISTRITO CAPITAL

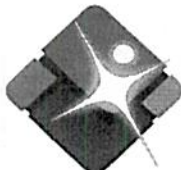
En virtud de la obligación 11.69. del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 el Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia de la orden de compra como mínimo la misma cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas, lo que garantiza el cumplimiento de la finalidad del Decreto 332 de 2020.

F. APLICABILIDAD DE LA DIRECTIVA 01 DE 2011 DE LA ALCADÍA MAYOR DE BOGOTÁ PARTICIPACIÓN REAL Y EFECTIVA DE LAS PERSONAS NATURALES VULNERABLES, MARGINADAS Y/O EXCLUIDAS DE LA DINÁMICA PRODUCTIVA DE LA CIUDAD

De conformidad con la obligación específica 11.69. del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 el Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados por primer empleo, lo que garantiza el cumplimiento de la Directiva 01 de 2011.

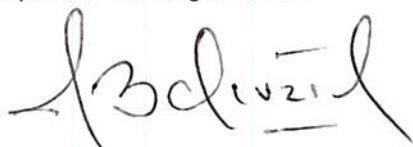
G. APLICABILIDAD DEL ARTÍCULO 3 DEL DECRETO 1860 DE 2021 EL CUAL ADICIONÓ EL ARTICULO 2.2.1.2.4.2.16 AL DECRETO 1082 DE 2015 FOMENTO PARA LA EJECUCIÓN DE CONTRATOS ESTATALES POR PARTE DE POBLACIÓN EN POBREZA EXTREMA, DESPLAZADOS POR LA VIOLENCIA, PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN O REINCORPORACIÓN Y SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL

Para la presente contratación, se debe dar cumplimiento estricto a lo establecido en las obligaciones del acuerdo marco dentro de las cuales el adjudicatario no se obliga al cumplimiento de esta norma.

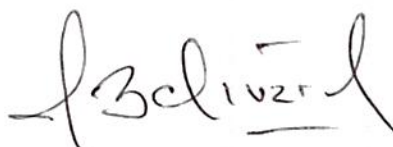
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS – COMPRAS POR LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO				
	Código:	SDS-CON-FT-069	Versión:	6	

Elaboró: Lyda Johanna Gómez González/ Revisó: Ana María Margarita Arévalo Orozco, Carlos Andrés Montaña Buitrago /
Aprobó: Luz Myriam Ciro Flórez

Expedido en Bogotá D.C.



JUAN CARLOS BOLÍVAR LÓPEZ
DIRECTOR (E)
 Dirección de Análisis de Entidades
 Públicas Distritales del Sector Salud



JUAN CARLOS BOLÍVAR LÓPEZ
SUBSECRETARIO
 Subsecretario de Planeación y Gestión
 Sectorial

Elaboró: Luis Alberto Valencia / Profesional Especializado – Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
 Patricia Ramírez Cubillos / Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud
 Siliana María Larios Rivera / Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía
 Minerva Moscoso Pinzón / Profesional Especializado - Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud
 Blanca Mindrey Rincón Llanos / Profesional Especializado - Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud

Revisó: Camilo Villamil Abogado Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud
 María Magdalena Polanco Echeverry / Profesional especializada Subdirección de Determinantes en Salud
 Erika Lorena Pacheco León. Abogada Dirección de Servicio a la Ciudadanía

ANEXOS DE LOS ESTUDIOS PREVIOS

1. Estudio de Mercado
2. Análisis del Sector Contact Center 2023
3. Simulador BPOII
4. Condiciones y especificaciones técnicas
5. Certificado de Disponibilidad de Presupuestal