

Página 1 de 14	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS	 <b>POLICÍA NACIONAL</b>
CÓDIGO: 2BS-FR-0004		
FECHA: 21/03/2014	FORMATO DE DILIGENCIAMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS	
VERSIÓN: 6		

**POLICÍA METROPOLITANA DE IBAGUE – ÁREA DE SANIDAD**

Ibagué, 16 de noviembre de 2016

**1. DEFINICIÓN O IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y ANALISIS DEL SECTOR**

<b>1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO</b>	<p><b>LA POLICÍA METROPOLITANA DE IBAGUE – ÁREA DE SANIDAD TOLIMA, REQUIERE CONTRATAR EN LA CIUDAD DE IBAGUE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CALL CENTER PARA LA ASIGNACION, CANCELACION Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y DEMAS SERVICIOS QUE OFRECE EL AREA DE SANIDAD TOLIMA E INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA.</b></p>				
	CLASIFICACIÓN UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
	43231501	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	SOFTWARE	SOFTWARE FUNCIONAL ESPEFICO DE LA EMPRESA	SOFTWARE DE MESA DE AYUDA O CENTRO DE LLAMADAS
	83111507	SERVICIOS PUBLICOS Y RELACIONADOS CON EL SECTOR PUBLICO	SERVICIOS DE MEDIOS DE TELECOMUNICACIONES	COMUNICACIONES TELEFONICAS LOCALES Y DE LARGA DISTANCIA	SERVICIOS DE BURO DE CENTRAL DE LLAMADAS
	43211505	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS	IDENTIFICADOR DE LLAMADAS TELEFONICAS AUTÓNOMA
	43211509	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS	SISTEMAS DE CONTABILIZACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS
43221529	DIFUSION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS Y REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	SISTEMA DE GESTION DE LLAMADAS O ACCESORIOS	MEDIDOR DE LLAMADAS	
<b>1.2 VALOR ESTIMADO</b>	<p>El valor estimado del presente proceso de contratación es la suma de: ochenta y tres millones cuatrocientos veinticinco mil. Cuatrocientos veinticinco pesos m/cte. (\$ 83.425.425,00).</p>				
<b>1.3 CERTIFICACIÓN PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES</b>	<p>Plan compras N° 539 de fecha 08/11/2016 Rubro 2.0.4.41.13; "OTROS GASTOS POR ADQUISICION DE SERVICIOS" por valor de dieciséis millones seiscientos ochenta y cinco mil ochenta y cinco pesos m/cte. (\$ 16.685.085,00).</p> <p>Para la vigencia futura 2017: la suma de sesenta y nueve millones de pesos m/cte. (69.000.000,00) según aprobación de vigencias futuras según Oficio N° S-2016 029347 / DISAN PLANE 29 de fecha 20 de abril de 2016 firmado por el señor Coronel HUGO CASAS VELASQUEZ director de sanidad Policía Nacional.</p>				
	<b>SERVICIO A CONTRATAR</b>	<b>VIGENCIA 2016</b>	<b>Vigencia futura 2017</b>	<b>TOTAL RECURSOS</b>	
Call center	16.685.085,00	69.000.000,00	85.685.085,00		
<b>1.4 CLASE DE CONTRATO</b>	Acuerdo marco de precios				
<b>1.5 PERFIL Y CALIDAD DE LOS PROPONENTES</b>	<p>Pueden participar entidades legalmente constituidas, que tengan dentro de su actividad comercial el objeto del presente proceso de contratación y que se encuentren dentro de las entidades seleccionadas dentro del acuerdo marco de precios para el servicio de centro de contacto.</p>				

Tomando como referencia la normatividad establecida por el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional en el Acuerdo No.002 donde se establece el Plan de Servicios de Sanidad Militar y Policial donde se debe brindar un servicio integral a los afiliados y beneficiarios garantizándoles los recursos disponibles en cada uno de los subsistemas para la prestación de los servicios de Salud y en su artículo No.2 Alcance - El plan de Servicios de Sanidad Militar y Policial permitirá la atención integral de sus afiliados y beneficiarios del SSMP, en las áreas de promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación PARAGRAFO entiéndase como atención integral las actividades asistenciales médicas y quirúrgicas, odontológicas, hospitalarias y farmacéuticas, contenidas en el plan de servicios de Sanidad Militar y policial que se suministra dentro del país y correspondientes a los Niveles de Atención. Es necesario contratar la prestación de servicios de educación especial dadas las necesidades de la unidad considerando además que no se cuenta con instalaciones ni infraestructura para satisfacer dichas necesidades.

Es así que se deben utilizar mecanismos que permitan y posibiliten el fácil acceso de los usuarios al portafolio de servicios ofrecido por la unidad, de tal manera que se debe velar por la utilización de herramientas tecnológicas y que estén al alcance dentro del mercado y de los usuarios para permitir entonces que los usuarios por medio de una línea telefónica puedan acceder a los diferentes servicios.

Es claro que no se cuenta con el recurso humano ni con la infraestructura para solventar este tipo de necesidades definido claramente como servicio de CALL CENTER, mecanismo a través del cual cualquier usuario puede acceder a los diferentes servicios simplemente realizando una llamada para así no tener que desplazarse hasta las instalaciones para obtener una cita médica.

Los diferentes servicios con que cuenta la unidad y de los cuales se puede conseguir una cita vía llamada telefónica son: medicina general, odontología general, psicología, psiquiatría, fonoaudiología, ginecología y pediatría.

El objetivo de la contratación es atender la necesidad del servicio, brindando así oportunidad y accesibilidad a nuestros usuarios; Es claro que la razón de ser de la Policía Nacional no está enfocada o constituida para atender este tipo de necesidades, no obstante debe ser garante de derechos y deberes como es también que se deben establecer condiciones que faciliten el acceso a la salud a usuarios del subsistema de salud de la Policía Nacional.

Esta contratación está encaminada al cumplimiento de la meta estratégica planteada por la Dirección de Sanidad de mejorar las condiciones en la prestación de los servicios de salud de la comunidad policial.

La población a la cual se busca satisfacer con este tipo de servicios, son los usuarios y beneficiarios del subsistema de salud de la Policía Nacional residentes en el Departamento del Tolima y residentes en los municipios de Norcasia, Victoria, Samaná y la Dorada del Departamento de Caldas.

Igualmente se deben buscar mecanismos que permitan el fácil acceso a los servicios usuarios ofreciendo oportunidad en la prestación del servicio y calidad del mismo, teniendo en cuenta y dando aplicación a las disposiciones emitidas sobre el tema por la ley 019 de 2012 "ley anti tramites".

Proceso	Servicio	Generalidad
Información y tramites generales del área de sanidad Tolima de la Policía Nacional	Información y trámites generales del proceso de afiliación.	Con el ofrecimiento de este servicio el área de Sanidad Tolima, pretende brindarle a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de resolver inconvenientes relacionados con la afiliación, y que estén al alcance procedimental y operativo por parte de un operador del CALL CENTER, es claro que algunos de los requerimientos realizados por los usuarios no podrán ser resueltos a través de un operador del CALL CENTER en virtud a requerimientos del proceso como el allegar documentación a las oficinas de registro y control de usuarios del departamento del Tolima, pero es importante que el usuario cuando se acerque a el área de sanidad Tolima ya tenga la información necesaria para la resolución de su trámite, sin la necesidad de acercarse a el área de sanidad Tolima 1 vez a requerir información del trámite y otra vez a llevar la documentación para resolver su requerimiento de forma definitiva.
	Servicios de la oficina de atención al usuario.	Con el ofrecimiento de este servicio el área de sanidad Tolima, pretende brindar a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de resolver inquietudes respecto de requerimientos, tramites, reconocimientos, quejas, sugerencias presentadas por los usuarios a la Dirección de Sanidad con destinación a diferentes oficinas.
	Información relacionada con el objeto misional	Con el ofrecimiento de este servicio el área de sanidad Tolima, pretende brindar a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de acceder a la información del portafolio de servicios del

Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa	Administración del proceso de Agendamiento de servicios de consulta externa del área de sanidad Tolima	Con la prestación de este servicio el área de sanidad Tolima pretende concentrar la administración de las agendas del servicio de consulta externa de todos los Establecimientos de Sanidad Policial (E.S.P.) del departamento de policía Tolima, esto con el objeto de brindar al usuario la posibilidad de acceder a una oferta de servicios unificada y no limitarse al acceso de los servicios de un establecimiento de sanidad policial (ESP) en particular.
	Asignación de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este el área de sanidad Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita el acceso a los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada), lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para la el departamento del Tolima.
	Solicitud de información de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este servicio el área de sanidad Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita consultar y/o confirmar los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada) ya asignadas, lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para la el departamento del Tolima.
	Cancelación de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este servicio el área de sanidad Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita cancelar los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada) ya asignadas, lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para el departamento del Tolima.

La única alternativa posible para satisfacer este tipo de necesidad, es a través de la contratación con una entidad que esté debidamente constituida y con capacidad de ofrecer los servicios en las condiciones exigidas por el área de sanidad Tolima.

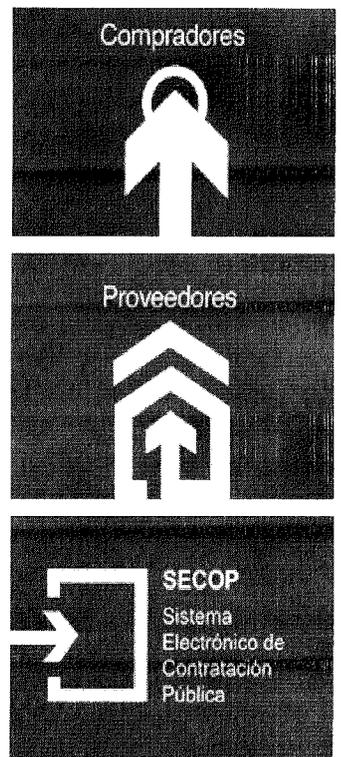
Teniendo en cuenta la importancia del servicio por contratar, se requiere realizar el mismo en el mes de diciembre con el fin de garantizar la continuidad en el servicio.

La proyección del contrato es estimada para el mes de diciembre de 2016 dadas las necesidades de la unidad.

De acuerdo a lo contemplado en el artículo 2.2.1.2.1.2.7 y 2.2.1.2.1.2.9 del Decreto 1082 de 2015, se consultó en la página del SECOP, la existencia de un acuerdo marco de precios vigente, aplicable al proceso de contratación en referencia y se observó, que a la fecha se encuentra vigente el acuerdo marco de precios para el servicio de centro de contacto N° CCE- 150-1-AMP-2014.

■ Acuerdos Marco Vigentes

No. Contrato	Descripción	Guía para comprar
CCE-063-1-2013	<u>Suministro de combustible en Bogotá</u>	<a href="#">Descargar</a>
CCE-070-1AMP-2013	<u>Compra de seguro obligatorio de accidentes de tránsito – SOAT a nivel nacional</u>	<a href="#">Descargar</a>
CCE-126-1-AMP-2014	<u>Adquisición de vehículos en Colombia</u>	<a href="#">Descargar</a>
CCE-135-1-AMP-2014	<u>Papelera y Útiles de Oficina</u>	<a href="#">Entrega Simple</a> <a href="#">Outsourcing</a> <a href="#">Fichas técnicas</a>
CCE-134-1-AMP-2014	<u>Servicios de Conectividad</u>	<a href="#">Descargar</a>
	<u>Servicios de Centro de Datos / Nube Privada</u>	<a href="#">Descargar</a>
CCE-137-1-AMP-2014	<u>Servicios de Nube Pública</u>	<a href="#">Descargar</a>
CCE-146-1-AMP-2014	<u>Servicio Integral de Aseo y Cafetería</u>	<a href="#">Descargar</a>
CCE-150-1-AMP-2014	<u>Servicios de Centro de Contacto</u>	<a href="#">Descargar</a>
CCE-156-1-AMP-2014	<u>Dotaciones de Vestuario</u>	<a href="#">Descargar</a> <a href="#">Catálogo de Proveedores</a>



2. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS DEL PROCESO

ENTIDAD Y UNIDAD	NÚMERO DEL CONTRATO	OBJETO	ACIERTOS	PROBLEMAS
PONAL	40 7 20054 13	PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CALL CENTER PARA REALIZAR LA ADMINISTRACION DEL PROCESO DE CITAS MEDICAS E INFORMACION GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICIA NACIONAL	SECUMPLIO CON EL OBJETO CONTRACTUAL	NINGUNO
PONAL	40 7 20093 14	PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE CALL CENTER PARA LA ASIGNACION CANCELACION Y REASIGNACION DE CITAS MEDICAS E INFORMACION GENERAL PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICIA EN EL DEPARTAMENTO DE POLICIA TOLIMA	SECUMPLIO CON EL OBJETO CONTRACTUAL	NINGUNO
PONAL	LP-AMP-025-2014	ESTABLECER CONDICIONES EN LAS CUALES LOS PROVEEDORES DEBEN PRESENTAR A LAS ENTIDADES COMPRADORAS DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO Y LA FORMA COMO LAS ENTIDADES COMPRADORAS CONTRATAN ESTOS SERVICIOS.	En ejecución	Ninguno

### 3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Teniendo en cuenta que los bienes o servicios objeto de la contratación poseen especificaciones técnicas uniformes, por cuanto el criterio determinante será el precio ofertado, el presente proceso de selección se realizará por 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 en atención a lo establecido en el artículo 2.2.1.21.2.7; 2.2.1.21.2.8 ; 2.2.1.21.2.9 y 2.2.1.21.2.10 subsección 2 capítulo 2 título I Parte DOS (2) Libro 2° del decreto 1082 de 2015, que señala que las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, obligadas a aplicar la Ley 80 de 1993 y la 1150 2007, o las normas que modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan, están obligadas a adquirir y Servicios de Características Técnicas Uniformes a través los Acuerdos Marco Precios vigentes.

#### CRITERIOS DE SELECCIÓN

#### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

Las aplicables al servicio de Contact Center BASIC CORE según el acuerdo marco de precios LP-AMP-025-2014 con cinco agentes con puesto de trabajo teniendo en cuenta las necesidades del área de sanidad Tolima.

### 3. COMPETENCIA DE LOS CONTRATISTAS

#### 3.1 NIVEL DE EDUCACION O NIVEL ACADÉMICO

Las descritas en el acuerdo marco de precios N° CCE-150-1-AMP-2014. Según anexo N° 2 especificaciones técnicas de los servicios de centro de contacto, modalidades y perfiles de los agentes/ pliegos de condiciones publicado en el portal.

#### EXPERIENCIA DEL PERSONAL

Las descritas en el acuerdo marco de precios CCE-150-1-AMP-2014 según anexo n° 2 especificaciones técnicas de los servicios de centro de contacto, modalidades y perfiles de los agentes/ pliegos de condiciones.

#### Capacidad operativa.

### 5. REQUISITOS FINANCIEROS Y EVALUACIÓN ECONÓMICA

#### 5.1 VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

Toda vez que se asignó un presupuesto específico para la contratación de este tipo de servicios, teniendo en cuenta el índice del consumo de la población usuaria y que se debe dejar de manera específica el precio de dichos servicios, dentro del estudio de mercado se adjunta la respectiva simulación realizada en el anexo de solicitud de cotización del acuerdo marco de precios para el servicio de centro de contacto.

1		16	Sanidad Tolima	Agente con puesto de trabajo	4 * 5	3.535.611,00	70.712.220,00
2		16	Sanidad Tolima	Minuto a celular outbound – claro	750 * 5	135	506.250,00
3		16	Sanidad Tolima	Minuto a celular outbound – movistar	600 * 5	140	420.000,00
4		16	Sanidad Tolima	Minuto a celular outbound – otros operadores	200 * 5	140	140.000,00
5		16	Sanidad Tolima	Minuto a celular outbound – tigo	200 * 5	140	140.000,00
						<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$71.918.470,00</b>
						<b>IVA 16%</b>	<b>\$11.506.955,20</b>
						<b>VALOR TOTAL</b>	<b>\$83.425.425,20</b>

## CONDICIONES DEL CONTRATO

### LUGAR DE ENTREGA O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIOS

El servicio de centro de contacto (Administración o Asignación de citas médicas) se debe prestar en las instalaciones de la entidad contratista de acuerdo a las condiciones exigidas en el acuerdo marco de precios CCE-150-1-AMP-2014.

### FORMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Las descritas en el acuerdo marco de precios CCE-150-1-AMP-2014 según anexo N° 2 especificaciones técnicas de los servicios de centro de contacto, modalidades y perfiles de los agentes/ pliegos de condiciones.

### PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución será de cinco (5) meses contados a partir de la publicación de aceptación de oferta en el SECOP y aprobación de garantías.

### FORMA DE PAGO

La policía metropolitana de Ibagué - Área de Sanidad TOLIMA, pagará al **CONTRATISTA** el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Ibagué, de manera mensual, dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura acompañada de constancia de recibo a satisfacción de los servicios objeto del contrato firmada por el supervisor del contrato y acreditación del contratista de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en Salud, pensiones y riesgos profesionales; respecto al pago de parafiscales se aplicará lo contenido en los Artículos 1 y 8 del Decreto 862 de 2013 “*En el evento en el que la facturación la efectúe el consorcio o unión temporal bajo su propio NIT, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del Decreto 3050 de 1997, la factura, además de señalar el porcentaje o valor del ingreso que corresponda a cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal, indicará el nombre o razón social y el NIT de cada uno de ellos. Estas facturas deberán cumplir los requisitos señalados en las disposiciones legales y reglamentarias. En el evento previsto en el inciso anterior, quien efectúe el pago o abono en cuenta deberá practicar al consorcio o unión temporal la respectiva retención en la fuente a título del impuesto sobre la renta para la equidad – CREE, y corresponderá a cada uno de sus miembros asumir la retención en la fuente a prorrata de su participación en el ingreso facturado.*” conforme al artículo 9 del Decreto 862 de 2013, documentos que deben ser tramitados en la Ventanilla Única – Central de Cuentas del Grupo de Apoyo Administrativo del Área de Sanidad TOLIMA, donde de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007 “Derecho a Turno” se le asignará un número de radicación. En caso que el CONTRATISTA presente los documentos requeridos para el pago después del día seis (6) del mes los pagos se realizarán dentro de los (60) días hábiles siguientes a la fecha de la radicación. En todo caso, los pagos están sujetos a la disponibilidad de PAC y ubicación de los recursos por parte del Nivel Central. **La documentación debe ser presentada en carpeta yute con máximo 250 folios para dar cumplimiento a lo establecido por la ley general de archivo.**

Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del CONTRATISTA, o en otro banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias. por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días hábiles antes de la fecha de pago.

## **PROCEDIMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS PARA EMISIÓN DEL RAS**

El contratista debe allegar durante los primeros 5 días calendario del mes subsiguiente a la emisión de la factura, con copia de la documentación del usuario que recibió el servicio (documento de identidad y carnet o constancia de tatum) además en formato Excel la siguiente información en el siguiente orden: número de factura, fecha de la factura, fecha de prestación del servicio, nombre del usuario, documento de identificación, diagnóstico, servicio y valor facturado, el RAS técnico económico, con el fin de radicar la factura en la ventanilla única de radicación.

### **SUPERVISOR DEL CONTRATO**

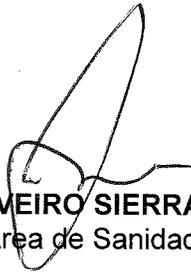
El supervisor del contrato será el funcionario responsable del seguimiento y control de macro agendas del personal asistencial del área de sanidad Tolima, quien haga sus veces o quien con posteridad designe el ordenador del gasto, quien verificará la ejecución idónea y el cumplimiento del objeto del contrato de acuerdo con las funciones asignadas para el efecto en la Resolución No. 3256 del 16 de Diciembre de 2004, instructivo 016 de la dirección administrativa y financiera, el instructivo 024 de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional.

### **FORMA Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN**

La adjudicación del presente proceso de selección se efectuara en forma **TOTAL** a aquel oferente que oferte el menor valor.

### **ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS.**

Este aspecto se verificara en el **Anexo No 6 ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS.**



**Capitán ALVEIRO SIERRA URBINA**  
Jefe (E) Área de Sanidad Tolima

## ESTUDIO DE MERCADO

### 1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Tomando como referencia la normatividad establecida por el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional en el Acuerdo No.002 donde se establece el Plan de Servicios de Sanidad Militar y Policial donde se debe brindar un servicio integral a los afiliados y beneficiarios garantizándoles los recursos disponibles en cada uno de los subsistemas para la prestación de los servicios de Salud y en su artículo No.2 Alcance - El plan de Servicios de Sanidad Militar y Policial permitirá la atención integral de sus afiliados y beneficiarios del SSMP, en las áreas de promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación PARAGRAFO entiéndase como atención integral las actividades asistenciales médicas y quirúrgicas, odontológicas, hospitalarias y farmacéuticas, contenidas en el plan de servicios de Sanidad Militar y policial que se suministra dentro del país y correspondientes a los Niveles de Atención. Es necesario contratar la prestación de servicios de educación especial dadas las necesidades de la unidad considerando además que no se cuenta con instalaciones ni infraestructura para satisfacer dichas necesidades.

Es así que se deben utilizar mecanismos que permitan y posibiliten el fácil acceso de los usuarios al portafolio de servicios ofrecido por la unidad, de tal manera que se debe velar por la utilización de herramientas tecnológicas y que estén al alcance dentro del mercado y de los usuarios para permitir entonces que los usuarios por medio de una línea telefónica puedan acceder a los diferentes servicios ofrecidos en la unidad.

Es claro que no se cuenta con el recurso humano ni con la infraestructura para solventar este tipo de necesidades definido claramente como servicio de CALL CENTER, mecanismo a través del cual cualquier usuario puede acceder a los diferentes servicios simplemente realizando una llamada para así no tener que desplazarse hasta las instalaciones para obtener una cita médica.

Los diferentes servicios con que cuenta la unidad y de los cuales se puede conseguir una cita vía llamada telefónica son: medicina general, odontología general, psicología, psiquiatría, fonoaudiología, ginecología y pediatría.

El objetivo de la contratación es atender la necesidad del servicio, brindando así oportunidad y accesibilidad a nuestros usuarios; Es claro que la razón de ser de la policía nacional no está enfocada o constituida para atender este tipo de necesidades, no obstante debe ser garante de derechos y deberes como es también que se deben establecer condiciones que faciliten el acceso a la salud.

Esta contratación está encaminada al cumplimiento de la meta estratégica planteada por la Dirección de Sanidad de mejorar las condiciones en la prestación de los servicios de salud de la comunidad policial.

La población a la cual se busca satisfacer con este tipo de servicios, son los usuarios y beneficiarios del subsistema de salud de la Policía Nacional residentes en el Departamento del Tolima y residentes en los municipios de Norcasia, Victoria, Samaná y la Dorada del Departamento de Caldas.

Igualmente se deben buscar mecanismos que permitan el fácil acceso a los servicios usuarios ofreciendo oportunidad en la prestación del servicio y calidad del mismo, teniendo en cuenta y dando aplicación a las disposiciones emitidas sobre el tema por la ley 019 de 2012 "ley anti tramites".

Proceso	Servicio	Generalidad
Información y tramites generales del área de sanidad Tolima de la Policía Nacional	Información y trámites generales del proceso de afiliación.	Con el ofrecimiento de este servicio el área de Sanidad Tolima, pretende brindarle a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de resolver inconvenientes relacionados con la afiliación, y que estén al alcance procedimental y operativo por parte de un operador del CALL CENTER, es claro que algunos de los requerimientos realizados por los usuarios no podrán ser resueltos a través de un operador del CALL CENTER en virtud a requerimientos del proceso como el allegar documentación a las oficinas de registro y control de usuarios del departamento del Tolima, pero es importante que el usuario cuando se acerque a el área de sanidad Tolima ya tenga la información necesaria para la resolución de su trámite sin la necesidad de acercarse a el área de sanidad Tolima 1 vez

	Servicios de la oficina de atención al usuario.	Con el ofrecimiento de este servicio el área de sanidad Tolima, pretende brindar a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de resolver inquietudes respecto de requerimientos, tramites, reconocimientos, quejas, sugerencias presentadas por los usuarios a la Dirección de Sanidad con destinación a diferentes oficinas.
	Información relacionada con el objeto misional del área de sanidad Tolima	Con el ofrecimiento de este servicio el área de sanidad Tolima, pretende brindar a los usuarios (titulares y beneficiarios) del subsistema de salud de la Policía Nacional la posibilidad de acceder a la información del portafolio de servicios del área de sanidad Tolima, con lo cual el usuario podrá saber cómo, donde y cuando acceder a los servicios del área de sanidad Tolima.
Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa	Administración del proceso de Agendamiento de servicios de consulta externa del área de sanidad Tolima	Con la prestación de este servicio el área de sanidad Tolima pretende concentrar la administración de las agendas del servicio de consulta externa de todos los Establecimientos de Sanidad Policial (E.S.P.) del departamento de policía Tolima, esto con el objeto de brindar al usuario la posibilidad de acceder a una oferta de servicios unificada y no limitarse al acceso de los servicios de un establecimiento de sanidad policial (ESP) en particular.
	Asignación de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este el área de sanidad Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita el acceso a los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada), lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para la el departamento del Tolima.
	Solicitud de información de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este servicio el área de sanidad Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita consultar y/o confirmar los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada) ya asignadas, lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para la el departamento del Tolima.
	Cancelación de servicios de consulta externa.	Con la prestación de este servicio el área de sanidad Tolima pretende ofrecer a los usuarios del subsistema de salud, una herramienta que le permita cancelar los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada) ya asignadas, lo anterior con la utilización de tecnologías de Call center con cobertura para el departamento del Tolima.

La única alternativa posible para satisfacer este tipo de necesidad, es a través de la contratación con una entidad que esté debidamente constituida y con capacidad de ofrecer los servicios en las condiciones exigidas por el área de sanidad Tolima.

Teniendo en cuenta la importancia del servicio por contratar, se requiere realizar el mismo en el mes de diciembre con el fin de garantizar la continuidad en el servicio.

La proyección del contrato es estimada para el mes de diciembre de 2016 dadas las necesidades de la unidad.

## 2. ANÁLISIS DE LA OFERTA DEL MERCADO

**DESCRIPCION DEL MERCADO:** Teniendo en cuenta que en la actualidad existe un acuerdo marco de precios según lo consultado en la página del sistema electrónico de contratación pública Colombia compra eficiente, el análisis del mercado corresponde a las entidades adjudicatarias descritas dentro del acuerdo marco y como quiera que nuestra necesidad obedece a un servicio básico de acuerdo con la demanda del mismo, puede ser prestado únicamente por dos entidad como lo describe el respectivo contrato N° CCE-150-1-AMP-2014 que son:

BPM CONSULTING LTDA.  
CONALCREDITOS CONALCENTER BPO LTDA.

### A) ANÁLISIS DEL SECTOR

Dentro de la ciudad del Ibagué y el departamento del Tolima, existen diferentes empresas con la capacidad de ofertar los servicios de centro de contacto a las diferentes entidades públicas y privadas del sector salud, bancario, y demás que actividades comerciales, no obstante, como ya se indicó y

#### **B) IDENTIFICACION DEL PROVEEDOR:**

- **CONLCREDITOS BPO LTDA** Calle 10 N°4 -40, PISO 13, Cali TEL. 4891000 EXT: 102
- **BPM CONSULTING LTDA** CRA 45 a N° 128 - 64 oficina 307 Bogotá DC

#### **C) PRECIOS DE MERCADO:**

Los precios del mercado obedecen a los anexos de precios básicos 2015 sin IVA incluyendo el incremento y reajustes referentes a la vigencia 2016, sin embargo existe libertad para ofrecer valores por parte de las dos entidades oferentes sin que estos sobrepasen los montos máximos exigidos por Colombia compra teniendo en cuenta el tipo de servicio, la modalidad del agente, las características, elasticidad, nivel, capacidad y cantidad en tiempo.

#### **D) ANALISIS DE LA ESTRUCTURA DE COSTO:**

Resulta conveniente para esta unidad, contratar con entidades que estén en la capacidad de ofrecer el servicio bajo las condiciones óptimas y accesibles para nuestros usuarios, de no ser así y como quiera que no se dispone de los recursos, infraestructura y recurso humano idóneo para la prestación de este tipo de servicio,

#### **E) COSTOS DE OPORTUNIDAD:**

Es fundamental contratar este tipo de servicios con el propósito de atender las necesidades de la unidad, brindar acceso y oportunidad a los mismos; de no contar con estos servicios se tendrían que instalar la tecnología, los operarios en instalaciones propias lo cual puede constituir claramente sobrecostos.

#### **F) VALORACION DE BENEFICIOS:**

Los beneficios atribuibles al presente proceso de contratación es el adquirir la prestación de servicios garantizando accesibilidad y oportunidad a nuestros usuarios quienes lo requieren.

Ofrecer condiciones óptimas en el mejoramiento de la salud de los usuarios que necesitan de este tipo de servicios.

Garantía de los derechos constitucionales del derecho a la salud el derecho a la vida por cuanto se garantiza la oportunidad y accesibilidad a los servicios establecido en el portafolio de servicios de la unidad.

#### **G) CONDICIONES DEL CONTRATO:**

##### **LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

El servicio de CALL CENTER (Administración o Asignación de citas médicas) se debe prestar en las instalaciones de la entidad contratista de acuerdo a las condiciones exigidas en el acuerdo marco de precios CCE-150-1-AMP-2014.

##### **FORMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:**

La prestación del servicio por parte del contratista del contrato o contratos que se llegaren a adjudicar, se hará **de acuerdo a los requerimientos** y según las necesidades del Área de Sanidad Tolima, e inicia una vez se surtan los trámites de perfección legalización exigidos por Colombia compra eficiente.

Por lo anterior el contratista

- a) Designar un funcionario que cumpla funciones de enlace con el supervisor, tanto para la atención de pacientes como problemas administrativos financieros.
- b) Cumplir con las condiciones técnicas y el recurso humano ofrecidos al momento de presentar la propuesta.

- d) Informar al supervisor del contrato designado por el Área de Sanidad Tolima Departamento Policía Tolima una vez éste se encuentre ejecutado en un Cincuenta (50%) y Ochenta (80%).

El contratista prestará en forma continua y permanente los servicios a los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional- Área de Sanidad Departamento Policía Tolima, bajo los principios de eficacia, universalidad, calidad y solidaridad.

#### **PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

El plazo de ejecución será de cinco (5) meses contados a partir de la publicación de aceptación de oferta en el SECOP y aprobación de garantías.

#### **FORMA DE PAGO**

La policía metropolitana de Ibagué - Área de Sanidad Tolima, pagará al **CONTRATISTA** el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Ibagué, de manera mensual, dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura acompañada de constancia de recibo a satisfacción de los servicios objeto del contrato por parte del supervisor del contrato y acreditación del contratista de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en Salud, pensiones y riesgos profesionales; respecto al pago de parafiscales se aplicará lo contenido en los Artículos 1 y 8 del Decreto 862 de 2013 “ *En el evento en el que la facturación la efectúe el consorcio o unión temporal bajo su propio NIT, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del Decreto 3050 de 1997, la factura, además de señalar el porcentaje o valor del ingreso que corresponda a cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal, indicará el nombre o razón social y el NIT de cada uno de ellos. Estas facturas deberán cumplir los requisitos señalados en las disposiciones legales y reglamentarias. En el evento previsto en el inciso anterior, quien efectúe el pago o abono en cuenta deberá practicar al consorcio o unión temporal la respectiva retención en la fuente a título del impuesto sobre la renta para la equidad – CREE, y corresponderá a cada uno de sus miembros asumir la retención en la fuente a prorrata de su participación en el ingreso facturado.*” conforme al artículo 9 del Decreto 862 de 2013, documentos que deben ser tramitados en la Ventanilla Única – Central de Cuentas del Grupo de Apoyo Administrativo del Área de Sanidad Tolima, donde de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007 “Derecho a Turno” se le asignará un número de radicación. En caso que el CONTRATISTA presente los documentos requeridos para el pago después del día seis (6) del mes los pagos se realizarán dentro de los (60) días hábiles siguientes a la fecha de la radicación. En todo caso, los pagos están sujetos a la disponibilidad de PAC y ubicación de los recursos por parte del Nivel Central. **La documentación debe ser presentada en carpeta yute con máximo 250 folios para dar cumplimiento a lo establecido por la ley general de archivo.**

#### **H) COSTOS INDIRECTOS:**

Las tarifas o costos como aquellas obligaciones atribuibles al pago de salarios, prestaciones sociales y la constitución de pólizas que amparen el riesgo del contrato en que caso que sea necesario deben ser asumidas por el adjudicatario, igualmente todos aquellos valores adicionales que requiera el oferente para el cumplimiento del objeto contractual.

#### **PROCEDENCIA DEL SERVICIO**

Nacional

#### **MONEDA A CONTRATAR**

La oferta debe ser presentada en pesos colombianos

### **3. ANALISIS DE PRECIOS**

#### **3.1. PRECIOS REFERENCIA SECOP**

La unidad deberá consultar en el SECOP contratos de similar objeto al que se pretende contratar llevados a cabo otras entidades.

PONAL SANTANDE R	Prestación de los servicios de CALL CENTER para atender las llamadas y administración de la opción 3 N° 767 en donde funcionara el programa "como conduzco" de conformidad con las obligaciones generales y específicas.	68-2-20060-14	13/03/2014	102.900.004,00
------------------------	--	---------------	------------	----------------

Detalle del Proceso Número PN SECSA SA SI 001 2014

DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA NACIONAL (PONAL)

Información General del Proceso

Tipo de Proceso	Subasta
Estado del Proceso	Celebrado
Régimen de Contratación	Estatuto General de Contratación
Objeto a Contratar	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público Y LOS SERVICIOS DE VENTA DEL SECTOR DE LA SALUD PARA PARA LA ASIGNACIÓN, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN, REASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS, PARA MEDICINA GENERAL, ESPECIALIZADA Y DE ODONTOLOGIA CON DESTINO A LOS USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LA SECCIONAL SANIDAD SANTANDER

Cantidad a Contratar	\$105.000.000
Tipo de Contrato	Prestación de Servicios
Modalidad de la Subasta	PRESENCIAL
Lugar Físico o Virtual de la Subasta	AV 61 No 18-200 REAL DE MINAS

Respaldo Presupuestal Asociado al Proceso

Tipo de respaldo presupuestal	Número del respaldo presupuestal	Cantidad del respaldo presupuestal
CDP	2014	105000000

Ubicación Geográfica del Proceso

Departamento y Municipio de Ejecución	Santander - Bucaramanga
Departamento y Municipio de Obtención de Documentos	Santander - Bucaramanga

### 3.2. ANÁLISIS DE PRECIOS HISTÓRICOS

No serán tenidos en cuenta toda vez que el acuerdo marco de precios N° CCE- 150-1-AMP-2014, establece el reajuste que se debe realizar a cada uno de los productos por el cambio de vigencia.

### 3.3. ANÁLISIS PRECIOS DE MERCADO

Considerando que en la actualidad existe un acuerdo marco de precios para el servicio de centro de contacto, los precios del mercado parra este caso en particular, obedecen a los precios establecidos dentro del anexo precios de **SERVICIOS BÁSICOS 2015 SIN IVA** teniendo en cuenta la cantidad de operarios y el reajuste que se le debe hacer a cada servicio por el cambio a la vigencia 2016.

### 3.4. ANALISIS DEL VALOR ESTIMADO

El análisis del valor estimado para este tipo de servicios y como quiera que existe un acuerdo marco de precios vigente para el servicio de centro de contacto, obedece al valor estimado resultante del cargue de la necesidad de la unidad en el simulador de cotización la cual se pone a disposición de las entidades oferentes En el sistema de contratación pública SECOP.

### 3.5. VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

ÍTEM	RUBRO PRESUPUESTAL	RECURSO	UNIDAD DE DESTINO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL ESTIMADO
1		16	Sanidad Tolima	Agente con puesto de trabajo	4 * 5	3.535.611,00	70.712.220,00
2		16	Sanidad Tolima	Minuto a celular outbound – claro	750 * 5	135	506.250,00
3		16	Sanidad Tolima	Minuto a celular outbound – movistar	600 * 5	140	420.000,00
4		16	Sanidad Tolima	Minuto a celular outbound – otros operadores	200 * 5	140	140.000,00
5		16	Sanidad Tolima	Minuto a celular outbound – tigo	200 * 5	140	140.000,00
						<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$71.918.470,00</b>
						<b>IVA</b>	<b>\$11.506.955,20</b>
						<b>VALOR TOTAL</b>	<b>\$83.425.425,20</b>

**ANEXO No 2**

**CONDICIONES DEL SERVICIO**

Paquete de Servicios												valores	
Item	cod. Matriz	Servicio	Modalidad de agente	Característica	Elasticidad	Nivel	Capacidad	Unidad x capacidad	Cantidad en tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	valor x Capacidad	valor total
1	6	Agente con puesto de trabajo	Agente General	Mes	Baja	Plata	4	Und.	5	mes	3.535.611,00	14.142.444,00	70.712.220,00
2	1221	Minuto a celular outbound-Claro				Plata	750	Minuto	5	mes	135,00	101.250,00	506.250,00
3	1222	Minuto a celular outbound- Movistar				Plata	600	Minuto	5	mes	140,00	84.000,00	420.000,00
4	1224	Minuto a celular outbound- otros operadores				Plata	200	Minuto	5	mes	140,00	28.000,00	140.000,00
5	1223	Minuto a celular outbound- Tigo				Plata	200	Minuto	5	mes	140,00	28.000,00	140.000,00
												Subtotal	71.918.470,00
												IVA	11.506.955,20
												Gravámenes Adicionales	83.425.425,20

Requerimiento adicional	Descripción	INFORMACION SUMINISTRADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA
Redireccionamiento a otros Centros de Contacto	[Si requiere / No requiere]	no requiere
Imagen Institucional en el Centro de Contacto	[Si requiere / No requiere] La Entidad Compradora Requiere que se disponga de la imagen institucional en las instalaciones del Centro de Contacto	no requiere
Area de gestión del Servicio	[Si requiere / No requiere] La Entidad Compradora requiere que se disponga de una area exclusiva para la ubicación de su personal en las instalaciones del Centro de Contacto	si requiere
visita técnica	[Si requiere / No requiere] Se debe realizar visita técnica a la Entidad Compradora dado que los servicios adquiridos son in-house	no requiere
Información adicional de canales	La Entidad Compradora entregar la siguiente información que amplía los flujos de entrada y salida de los diferentes canales, según la operación de los últimos seis (6) meses	no requiere
Traslado de Líneas telefónicas	[Si requiere / No requiere] La Entidad Compradora indica si requiere el traslado de líneas telefónicas, para lo cual suministra la información de las mismas	no requiere
TMO	La Entidad Compradora indica los TMO establecidos para la prestación del servicio	no requiere

Item	Servicio a contratar	Especificación
1	6- Agente con puesto de trabajo-Agente general_Mes_Baja-Plata- 4 Und	
2	1221- Minuto a Celular outbound- Claro_ _Plata- 750 Minuto	deben ser acumulables en caso de no ser utilizados en el mes
3	1222- Minuto a Celular outbound- Movistar_ _Plata- 600 Minuto	deben ser acumulables en caso de no ser utilizados en el mes
4	1224- Minuto a Celular outbound- Otros operadores_ _Plata- 100 Minuto	deben ser acumulables en caso de no ser utilizados en el mes
5	1223- Minuto a Celular outbound- Tigo_ _Plata- 400 Minuto	deben ser acumulables en caso de no ser utilizados en el mes

Paquete de Servicios											valores	
cod. Matriz	Servicio	Modalidad de agente	Característica	Elasticidad	Nivel	Capacidad	Unidad x capacidad	Cantidad en tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	valor x Capacidad	valor total
6	Agente con puesto de trabajo	Agente General	Mes	Baja	Plata	4	Und.	5	mes	3.535.611,00	14.142.444,00	70.712.220,00
1221	Minuto a celular outbound-Claro				Plata	750	Minuto	5	mes	135,00	101.250,00	506.250,00
1222	Minuto a celular outbound- Movistar				Plata	600	Minuto	5	mes	140,00	84.000,00	420.000,00
1224	Minuto a celular outbound- otros operadores				Plata	200	Minuto	5	mes	140,00	28.000,00	140.000,00
1223	Minuto a celular outbound- tigo				Plata	200	Minuto	5	mes	140,00	28.000,00	140.000,00
											Subtotal	71.918.470,00
											IVA	11.506.955,20
											Gravámenes Adicionales	83.425.425,20