


Página 1 de 33	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		


UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ

Bogotá D.C., 03 de febrero de 2026


I. ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIO PREVIO.

1. DEFINICIÓN O IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y ANÁLISIS DEL SECTOR

1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO	PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCION DE SANIDAD PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ.								
	CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO				
	81112000	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de Datos	N/A				
83111500	Servicios públicos y servicios relacionados con el sector publico	Servicios de medios de telecomunicaciones	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia.	N/A					
1.2 VALOR ESTIMADO	El valor estimado del contrato es de SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MCT (\$ 6.848.437.379.00) para la vigencia 2026:								
	ÍTEM Y/O LOTE	RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO ESTIMADO, INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA	VALOR TOTAL ESTIMADO INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA	
	1	02-02-02-008-005 DE SERVICIO SOPORTE	UPRES BOGOTA	SERVICIOS DE CONTACT CENTER	16	1	\$6.848.437.379.00	\$6.848.437.379.00	
VALOR TOTAL ESTIMADO							\$6.848.437.379.00		
1.3 CERTIFICACIÓN PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES, GASTOS DE FUNCIONAMIENTO Y/O INVERSIÓN Y/O	No.	Fecha	No. Plan de compras	Unidad	Recurso	Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
	1	02/02/2026	134	UPRES BOGOTA	16	SERVICIOS DE CONTACT CENTER	1	\$6.848.437.379.00	\$6.848.437.379.00
	Total						1	\$6.848.437.379.00	\$6.848.437.379.00

Página 2 de 33	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

VIGENCIAS FUTURAS.	
1.4 CLASE DE CONTRATO	ACUERDO MARCO DE PRECIOS- PRESTACIÓN DE SERVICIOS - ORDEN DE COMPRA
1.5 PERFIL Y CALIDAD DE LOS PROPONENTES	De acuerdo a la normatividad dada por Colombia compra eficiente, única y exclusivamente podrán cotizar para este proceso las empresas adscritas en el acuerdo marco del portal único de contratación, que cumplan con todos los requisitos exigidos para el mismo.
1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN	
DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD	
<p>La Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Bogotá de la Policía Nacional desde hace dieciséis (17) años, innovó ante sus usuarios, proporcionando un servicio de Call Center que consistía en una herramienta de comunicación que permitía tener un fácil acceso a la asignación de Citas de Servicios Integrales en Salud de los Usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional desde la comodidad de su casa o lugar de trabajo.</p> <p>Inicialmente el servicio de Call Center, se basaba en la atención telefónica a través de un único número; en esa contratación se contemplaba únicamente la vinculación de personal que realizara la labor de contestar la línea telefónica y de asignar las citas de acuerdo a la disponibilidad de agendas; el equipamiento informático, puestos de trabajo, redes de telecomunicaciones y en resumen todo el hardware y software que requería la operación era abastecido por la Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Bogotá así como su mantenimiento y renovación.</p> <p>La herramienta de comunicación así planteada fue efectiva en sus primeros años, sin embargo con el creciente número de afiliados al Subsistema de Salud, sumado al deterioro del equipamiento y a la incorporación de auxiliares bachilleres que asumieran el rol de operador, generaron reproceso en la prestación del servicio, haciendo necesaria y prioritaria la renovación tecnológica en hardware, software y el replanteamiento del esquema de atención a los afiliados, en consecuencia, se toma la decisión de hacer una transición de Call Center a Contact center.</p> <p>El Contact Center planteado implicaba la contratación de un servicio integral, el cual incluía, no solo el personal de agentes sino también el equipo informático, de telecomunicaciones, redes, puestos de trabajo y más aún la operación en unas instalaciones propias del contratista, esto haría una labor completamente imparcial enmarcada en la equidad del servicio y la seguridad de la información, sumado a la evolución en los canales de comunicación empleados poniendo a disposición la línea (601) 3788990, el chat www.policia.gov.co/DISAN y un Interactive Voice Response IVR que permitirían la prestación del servicio 24 horas al día.</p> <p>La operación así estructurada inició el 27 de Febrero de 2012, contando con 47 operadores, 2 supervisores, 1 auxiliar administrativo y 1 líder de campaña en la parte de tecnología, se pusieron al servicio 2 PRI de entrada y 1 de salida exclusivo, aunado con el posterior desarrollo en el</p>	

Página 3 de 33	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

aplicativo de asignación y venta de servicios de SISAP en ambiente web, lo que debería posibilitar una operación ágil y segura; sin embargo, tres meses después del inicio de actividades la herramienta se congestionó por el gran número de llamadas recibidas generándose un ambiente de inconformidad entre nuestros usuarios. Ante esto se adecúa la estrategia aumentando la capacidad de acceso a 4 PRI de entrada y el fortalecimiento de talento humano a 20 operadores más.

En el 2014 se efectúa outbound, es decir, salida de llamadas del contact center a los usuarios para asignación de citas, previa radicación a través del aplicativo Aceci el cual presentó fallencias tecnológicas. De acuerdo a lo anterior, se requirió cambiar la operación al proceso inbound, dado esto los usuarios no radicarían sus órdenes y se comunicarían directamente con el contact center para obtener la asignación de sus citas médicas, tanto de las especialidades básicas, como en las supraespecialidades.

Es pertinente señalar que desde el 2015 esta contratación se está realizando a través del Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente y en la actualidad el contrato contempla 3 BackOffice que son las personas encargadas de aperturar las agendas y efectuar las novedades de profesionales, unidades, consultorios, etc., así mismo, cuenta con 86 operadores quienes son los encargados de realizar la asignación de citas de las llamadas de entrada - salida y chat, 12 operadores prestando atención presencial en las unidades médicas y Hospital Central de la Dirección de Sanidad y cuenta con 5 primarios enrutados a la línea base, atención por WhatsApp.

Así las cosas, desde hace más de una década se han considerado y desarrollado diferentes alternativas, siendo la implementación del "contact center" la más ajustada a las necesidades de la Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Bogotá, mejorando la atención a los usuarios y la asignación de Citas de Servicios Integrales en Salud a los Usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional. Con la estructura anteriormente mencionada, se alcanzaron niveles de atención hasta del 90%, obteniendo un registro en la totalidad de llamadas que ingresan al contacto (601) 3788990; estos resultados garantizan la oportunidad de aumentar la capacidad de administración de agendas y un acercamiento más efectivo hacia los usuarios en pro de la satisfacción.

Con base en lo anterior, se hace necesario adelantar un nuevo proceso de contratación, toda vez que el plazo de ejecución del contrato actual está en su etapa final, siendo necesario continuar con la mencionada estrategia, como quiera que ha generado los resultados esperados y es conocida por los usuarios, evitando traumatismos en el servicio optimizando la infraestructura actual.

JUSTIFICACIÓN

La Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Bogotá requiere la contratación del servicio de Contact center con el objeto de brindar atención a aproximadamente 139.000 usuarios en Bogotá del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, ofreciendo atención oportuna en la asignación de Citas de Servicios Integrales en Salud e información general de la Dirección de Sanidad, alineado con el grupo administrador de agendamientos permitirá no solo la continuidad



de la estrategia actual sino el perfeccionamiento de la misma, como quiera que el acceso a los servicios requerirá una llamada previa por parte del usuario para la asignación de las citas de primer nivel y en las que se generen interconsultas o remisiones, lo anterior de acuerdo al modelo de atención en salud con enfoque de riesgo de la Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Bogotá de la Policía Nacional.


La Unidad Prestadora de Salud Bogotá actualmente no cuenta con el personal idóneo suficiente para la realización de las tareas específicas del proceso de agendamiento y asignación de citas e información de portafolio de servicios; de igual forma la DISAN carece de la infraestructura y tecnología que permita atender las solicitudes de los usuarios, por lo tanto, se requiere contratar el servicio con tecnología de punta, mejorando la accesibilidad, oportunidad, transparencia y equidad, disminuyendo costos teniendo en cuenta que no se requiere la compra de equipos, y la infraestructura tecnológica necesaria para la puesta en marcha de un proceso de esta magnitud, como tampoco la contratación del mantenimiento y reparación de los equipos.

Así las cosas, la continuidad de una acertada prestación del servicio de salud, en desarrollo de la misión asignada a la Unidad Prestadora de Salud Bogotá, será posible a través de la contratación del servicio de contact center que permita asignar, confirmar y cancelar las citas médicas, informar a los usuarios del portafolio de servicios de salud y evaluar la prestación del servicio de salud.

Adicional a lo referido anteriormente, es preciso mencionar que la Unidad Prestadora de Salud Bogotá para esta nueva contratación ha dispuesto la implementación de la aplicación WhatsApp con conversaciones bidireccionales que permite el intercambio de archivos, imágenes y audios. Teniendo en cuenta la evolución tecnológica y la necesidad de optimizar tiempo y personal, dando una opción de comunica inmediata a los usuarios del sistema, esta aplicación ya se encuentra en prueba para confirmación y cancelación de citas médicas pero se hace necesario contar con el talento humano pertinente para asignación de citas, toda vez que por la complejidad de la parametrización de nuestras bases de datos se requiere que esta atención sea realizada por personal capacitado.

La modalidad de atención presencial en los establecimientos de Sanidad de la ciudad de Bogotá se conservará con el fin de garantizar la asignación de citas médicas a través de los funcionarios del Contact Center a los pacientes con patologías especiales que requieren de un manejo prioritario garantizando la oportunidad de las citas. Adicionalmente se han ampliado las especialidades o acciones de salud asignadas a través de esta modalidad, facilitando a nuestros usuarios el acceso a los canales de atención establecidos para la asignación de citas médicas.

Las horas de desarrollo se requieren (IVR transaccional u otros), de acuerdo a la necesidad de las características especiales de la información contenida en la base de datos a ser consultada y procesada por el IVR como Lógica Compleja de negocios del sistema SISAP y dependencia del personal funcional del proceso de agendamiento actual para su interpretación y aplicabilidad en el IVR, de igual manera la Falta de documentación de los paquetes en donde se aloja gran parte de la lógica de negocio y del código fuente específicamente de la versión Web, es por ello que se requiere personal técnico con experiencia en desarrollo de aplicaciones específicamente para ambiente Web en las herramientas avaladas por OFITE DIPON (C# .NET y ORACLE) y

Página 5 de 33	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

conocimientos en los procesos de agendamiento; como también se procede a aumentar los minutos del IVR transaccional esto a que al momento de manejar la campaña de manera Inbound consume una gran cantidad de minutos ya que cuando la llamada navega dentro del IVR esta consume minutos de datos que los cuales debemos tener dentro del paquete solicitado.

Es de resaltar que el Contact Center es la herramienta tecnología por la cual acceden nuestros usuarios a los servicios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, situación que le da una connotación importante al proceso, buscando ofrecer así atención ágil y oportuna, que responda a los requerimientos de los usuarios, de esta manera, surge la necesidad de adquirir paquetes de minutos y mensajes de texto a diferentes operadores celulares, pues el continuo proceso de cancelación y reprogramación de citas médicas por las novedades que presentan los profesionales de la salud y al interior de cada servicio, que requieren inmediatez en la información a los usuarios; por lo anterior, es deber de la Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Bogotá notificar estas novedades que se presentan de forma extraordinaria afectando la adecuada prestación del servicio en salud, creando la necesidad de contactar o llamar a los usuarios para informar la novedad ocurrida con la programación de las citas que tenían asignadas para notificarles que no serán atendidos y posteriormente deben ser nuevamente contactados para la reprogramación de las citas. Esta necesidad también es importante con el fin de evitar el traumatismo en los gastos de recursos económicos de los usuarios quien finalmente son los afectados.

De esta manera, se aclara que los paquetes de minutos y mensajes de texto hacen parte fundamental del proceso de cancelación ,reprogramación de citas y asignación de citas para la aplicación de la vacuna del covid-19 ya que requieren de la participación outbound de la campaña, es decir, salida de llamadas del Contact Center a los usuarios, los cual en los contratos anteriores ya se han adquirido y de acuerdo al incremento mensual de novedades del HOCEN y Unidades Médicas en Bogotá se están enviando cancelaciones de agendas lo que implica contactar unos 7000 pacientes para notificar dicha novedad con el fin de disminuir la insatisfacción y la quejas por la no prestación de un servicio solicitado previamente a través de la herramienta dispuesta para tal fin.

Por lo anterior y de acuerdo a la contingencia de los profesionales por aperturas de quirófanos y la necesidad de realizar procedimientos quirúrgicos se realizan cancelaciones de consulta externa, así como novedades por calamidades, incapacidades, congresos, reuniones, etc., que implican la afectación de pacientes por ausencia de profesional que realice la consulta programada a través de la herramienta tecnológica del contact center; de esta manera se hace necesario realizar llamada a los pacientes afectados para generar la cancelación y reprogramación de la consulta.

Así mismo y a través de la mensajería de texto y voicebot medios tecnológicos garantizan facilidad en la recordación de las citas programadas a los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional a través de mensajes de texto y voz; que son una opción útil y entendible para la población de adultos mayores que solo requieren de un celular básico con el fin específico de evitar inasistencias a sus citas médicas y optimizar los recursos asignados a nuestra dirección ya que las citas de programas de promoción y prevención se asignan con dos meses de anticipación

ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS



lo que algunas veces hace que a los usuarios se les olvide la fecha de programación de la misma, razón por la cual se hace necesario reforzar esta alternativa evitando el olvido de citas y promoviendo la recordación de las mismas.

Item	Cód. Mtro	Servicio	Puntos de Servicios										Valores				
			Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4	Categoría 5	Categoría 6	Categoría 7	Categoría 8	Categoría 9	Categoría 10	Unidad de Medida	Tarifa Mensual	Tarifa Anual	Presupuesto	
1	0580055	Agente en Ruta	Agente persona	Jurado Delinea	Fidei	NA	NA	NA	NA	10	Mes	3.00	Mes	\$ 4 028 819.25	4 176 919.25	512 002 912.25	458 402 919.25
2	0580056	Agente Foco/Ofi	Agente persona	Jurado Delinea	Fidei	Distri	NA	NA	NA	10	Mes	0.20	Mes	\$ 3 633 437.44	3 669 437.44	52 638 414.34	612 472 619.34
3	0580059	Agente Foco/Ofi	Agente profesional	Elemento administrativo, controlador - otros	Jurado Delinea	Plan	Jura 1	NA	NA	1	Mes	0.30	Mes	\$ 6 829 292.22	6 206 292.22	6 092 292.22	55 742 292.22
4	0580057	Uso de vehículo	Jurado Delinea	Autos	NA	NA	NA	NA	NA	3	Mes	0.30	Mes	\$ 7 921 837.24	7 921 837.24	23 765 512.00	102 082 082.00
5	0580058	Supervisor Servicio BPO	Jurado Delinea	Autos	NA	NA	NA	NA	NA	4	Mes	0.30	Mes	\$ 6 228 429.00	6 228 429.00	33 052 192.00	267 212 402.00
6	0580054	Componentes complementarios de TPA	Locaciones Movil/Ofi	NA	NA	NA	NA	NA	NA	5	Licencia Mes	0.30	Mes	\$ 38 026.77	38 026.77	781 473.28	2 042 002.04
7	0580054	Plataforma de Control de Conducta para Agente	Oficinal	NA	NA	NA	NA	NA	NA	14	Licencia por usuario	0.30	Mes	\$ 767 824.81	767 824.81	54 462 138.24	133 452 012.52
8	0580051	Entrenamiento en punto	10 Ags	Distri	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	0.30	Mes	\$ 2 728 422.71	2 728 422.71	2 728 422.71	22 434 422.72
9	0580051	Uso de vehículo para transporte de personas	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	20000	Mens	0.30	Mes	\$ 4 782	4 782	1 152 402.00	10 072 402.00
10	0580051	Uso de vehículo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	81	Mes mensual	0.30	Mes	\$ 128 128.41	128 128.41	8 702 128.00	43 612 128.00
11	0580051	Sistema de control de acceso a edificios	Visita personal	NA	NA	NA	NA	NA	NA	6	Anual	0.30	Mes	\$ 17 870.71	17 870.71	102 024.22	327 236.72
12	0580056	Uso de vehículo para transporte de personas	Oficinal de traslado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	20000	Mens	0.30	Mes	\$ 21.51	21.51	1 424 202.00	8 702 128.00
13	0580051	Uso de vehículo para transporte de personas	Ofi en ruta	NA	NA	NA	NA	NA	NA	20000	Mens SMS	0.30	Mes	\$ 5.97	5.97	116 402.00	165 042.00
14	0580051	Uso de vehículo para transporte de personas	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	20000	Mens Mensual	0.30	Mes	\$ 427.00	427.00	8 742 202.00	75 042 002.00
15	0580051	Uso de vehículo para transporte de personas	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100	Mes	0.30	Mes	\$ 43 194.94	43 194.94	5 647 242.00	48 627 242.00
16	0580051	Uso de vehículo para transporte de personas	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	0.30	Mes	\$ 428 738.82	428 738.82	428 738.82	2 492 342.82
17	0580051	Uso de vehículo para transporte de personas	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	0.30	Mes	\$ 7 823 225.20	7 823 225.20	7 823 225.20	7 221 225.20
18	0580051	Uso de vehículo para transporte de personas	Uso de vehículo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	20000	Uso de vehículo	0.30	Mes	\$ 122.30	122.30	48 192 002.00	244 772 002.00
19	0580051	Uso de vehículo para transporte de personas	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	20000	Respuesta Ciudadano	0.30	Mes	\$ 33.22	33.22	8 637 802.00	72 027 152.00
20	0580055	Agente en Ruta	Agente persona	Jurado Delinea	Fidei	NA	NA	NA	NA	10	Mes	0.20	Mes	\$ 4 028 819.25	4 176 919.25	526 002 912.25	4 677 128 402.42
21	0580054	Plataforma de Control de Conducta para Agente	Oficinal	NA	NA	NA	NA	NA	NA	88	Licencia por usuario	0.30	Mes	\$ 767 824.81	767 824.81	47 587 716.00	544 882 226.52
22	0580051	Uso de vehículo para transporte de personas	Uso de vehículo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	10000	Uso de vehículo	0.30	Mes	\$ 122.30	122.30	28 824 002.00	98 242 002.00
I. Si se requiere agregar o eliminar filas														Sub Total	\$	4 632 116 229.28	
														Sub Total	\$	664 711 402.42	
														Sub Total	\$	5 296 827 631.70	



ESTADISTICA DE LLAMADAS USUARIOS 2019-2025

COMPORTAMIENTO LINEA TELEFONICA 2019							
MES	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO	TMO	CITAS ASIGNADAS
ENERO	155786	139066	16720	89,27%	10,73%	0:04:20	28224
FEBRERO	211013	180937	30076	85,75%	14,25%	0:03:17	50792
MARZO	195213	147376	47837	75,49%	24,51%	0:03:35	47340
ABRIL	181193	147327	33866	81,31%	18,69%	0:03:23	51034
MAYO	222923	175228	47695	78,60%	21,40%	0:02:54	28651
JUNIO	196033	151046	44987	77,05%	22,95%	0:02:44	43884
JULIO	226927	182525	44402	80,43%	19,57%	0:02:17	51821
AGOSTO	197784	169554	28230	85,73%	14,27%	0:02:16	54982
SEPTIEMBRE	189198	168777	20421	89,21%	10,79%	0:02:56	59680
OCTUBRE	190828	173548	17280	90,94%	9,06%	0:02:49	65533
NOVIEMBRE	161797	142335	19462	87,97%	12,03%	0:02:50	59214
DICIEMBRE	128062	124988	3074	97,60%	2,40%	0:02:37	63504
TOTAL	2.256.757	1.902.707	354.050	84,31%	15,69%	0:03:00	604.659

COMPORTAMIENTO LINEA TELEFONICA 2020							
MES	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO	TMO	CITAS ASIGNADAS
ENERO	214229	172705	41524	80,62%	19,38%	0:02:30	43866
FEBRERO	209484	171852	37632	82,04%	17,96%	0:02:46	54514
MARZO	130689	109433	21256	83,74%	16,26%	0:02:42	54220
ABRIL	44153	43630	523	98,82%	1,18%	0:03:24	34482
MAYO	70803	61670	9133	87,10%	12,90%	0:03:36	43627
JUNIO	84147	71571	12576	85,05%	14,95%	0:04:18	38549
JULIO	104415	93283	11132	89,34%	10,66%	0:03:59	45274
AGOSTO	106882	87342	19540	81,72%	18,28%	0:03:39	42815



SEPTIEMBRE	123526	108146	15380	87,55%	12,45%	0:03:31	38797
OCTUBRE	133113	115756	17357	86,96%	13,04%	0:03:33	40626
NOVIEMBRE	123161	109412	13749	88,84%	11,16%	0:03:18	51775
DICIEMBRE	127389	117935	9454	92,58%	7,42%	0:03:05	32508
TOTAL	1.471.991	1.262.735	209.256	87,03%	12,97%	0:03:22	521.053

COMPORTAMIENTO LINEA TELEFONICA 2021

MES	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO	TMO	CITAS ASIGNADAS
ENERO	110202	105432	4770	95,67%	4,33%	0:03:06	44011
FEBRERO	149011	133881	15130	89,85%	10,15%	0:02:45	38919
MARZO	162954	138251	24703	84,84%	15,16%	0:03:25	69841
ABRIL	155930	142178	13752	91,18%	8,82%	0:03:02	56209
MAYO	143830	117368	26462	81,60%	18,40%	0:03:37	79041
JUNIO	154322	130621	23701	84,64%	15,36%	0:03:22	71823
JULIO	165136	144671	20465	87,61%	12,39%	0:03:14	69840
AGOSTO	167930	150328	17602	89,52%	10,48%	0:03:10	52150
SEPTIEMBRE	208575	200865	7710	96,30%	3,70%	0:02:49	42047
OCTUBRE	168073	145950	22123	86,84%	13,16%	0:02:58	51263
NOVIEMBRE	172048	157434	14614	91,51%	8,49%	0:02:58	60056
DICIEMBRE	125654	116802	8852	92,96%	7,04%	0:02:39	42800
TOTAL	1.883.665	1.683.781	199.884	89,39%	10,61%	0:03:05	678.000

INBOUND (LINEA TELEFONICA) 2022

MES	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS CONTESTADAS	LLAMADAS ABANDONADAS	NIVEL ATENCIÓN	NIVEL ABANDONO	TMO	CITAS ASIGNADAS
16 AL 28 FEB	113312	48463	64849	43%	57%	0:04:08	32356
MARZO	196047	147494	48553	75%	25%	0:03:51	40553

ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS

CÓDIGO: 1LF-FR-0071

FECHA: 17/06/2024

VERSIÓN: 10

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS



POLICÍA NACIONAL

ABRIL	158033	128829	29204	82%	18%	0:03:39	39522
MAYO	182515	148597	33918	81%	19%	0:03:13	41816
JUNIO	163917	125264	38653	76%	24%	0:03:28	37771
JULIO	139011	106992	32019	77%	23%	0:03:35	33796
AGOSTO	133917	110538	23379	83%	17%	0:03:34	45934
SEPTIEMBRE	99993	81247	18746	81%	19%	0:03:47	37574
OCTUBRE	108185	94197	13988	87%	13%	0:03:19	29592
NOVIEMBRE	138279	126796	11483	92%	8%	0:03:13	36161
DICIEMBRE	115950	108807	7143	94%	6%	0:03:01	28705
TOTAL	1.549.159	1.227.224	321.935	79%	21%	0:05:58	403.780

INBOUND (LINEA TELEFONICA) 2023

MES	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS CONTESTADAS	LLAMADAS ABANDONADAS	NIVEL ATENCIÓN	NIVEL ABANDONO	TMO	CITAS ASIGNADAS
ENERO	162.515	148.124	14.391	91%	9%	0:03:11	49480
FEBRERO	173.483	162.236	11.247	94%	6%	0:03:07	40527
MARZO	178.023	162.481	15.542	91%	9%	0:03:08	41886
ABRIL	144.740	137.565	7.175	95%	5%	0:03:44	37861
MAYO	182.910	176.970	5.940	97%	3%	0:03:28	58844
JUNIO	165.860	163.048	2.812	98%	2%	0:03:05	57439
JULIO	141.410	135.732	5.678	96%	4%	0:03:01	46715
AGOSTO	168.038	156.086	11.952	93%	7%	0:03:16	33164
SEPTIEMBRE	164.636	163.015	1.621	99%	1%	0:02:57	55732
OCTUBRE	164.865	162.888	1.977	99%	1%	0:02:44	50762
NOVIEMBRE	158.541	154.856	3.685	98%	2%	0:02:45	53447
DICIEMBRE	109.432	107.118	2.314	98%	2%	0:02:47	47034
TOTAL	1.914.453	1.830.119	82.020	96%	4%	0:03:08	572.891

ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS



POLICÍA NACIONAL

INBOUND (LINEA TELEFÓNICA) 2024

MES	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS CONTESTADAS	LLAMADAS ABANDONADAS	NIVEL ATENCIÓN	NIVEL ABANDONO	TMO	CITAS ASIGNADAS
ENERO	176.964	169.980	6.984	96%	4%	2:45	56.860
FEBRERO	182.164	176.659	5.505	97%	3%	2:48	50.086
MARZO	162.094	156.399	5.695	96%	4%	2:52	32.407
ABRIL	206.204	195.369	10.835	95%	5%	2:55	46.186
MAYO	193.532	187.345	6.187	97%	3%	2:51	46.231
JUNIO	153.939	145.164	8.775	94%	6%	2:53	41.032
JULIO	140.467	130.872	9.595	93%	7%	3:15	40.033
AGOSTO	156.597	144.269	12.328	92%	8%	3:14	40.763
SEPTIEMBRE	161.204	155.609	5.595	97%	3%	3:15	41.092
OCTUBRE	159.095	155.475	3.620	98%	2%	3:18	38.182
NOVIEMBRE	131.971	129.229	2.742	98%	2%	3:15	38.973
DICIEMBRE	94.402	92.623	1.779	98%	2%	3:29	31.497
TOTAL	1.918.633	1.838.993	79.640	96%	4%	0:03:04	503.342

INBOUND (LINEA TELEFÓNICA) 2025

MES	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS CONTESTADAS	LLAMADAS ABANDONADAS	NIVEL ATENCIÓN	NIVEL ABANDONO	TMO	CITAS ASIGNADAS
ENERO	110.632	102.485	8.147	93%	7%	4:06	40.842
FEBRERO	144.034	141.962	2.072	99%	1%	3:17	35.921
MARZO	154.504	150.877	3.627	98%	2%	3:07	32.815
ABRIL	131.656	129.469	2.187	98%	2%	3:13	35.616
MAYO	141.154	139.393	1.761	99%	1%	3:15	39.334
JUNIO	109.966	106.925	3.041	97%	3%	3:20	33.962
JULIO	144.123	136.436	7.687	95%	5%	3:37	34.414



AGOSTO	109.195	101.748	7.447	93%	7%	4:08	31.773
SEPTIEMBRE	124.119	117.421	6.698	95%	5%	4:05	34.062
OCTUBRE	113.815	104.948	8.867	92%	8%	4:10	32.916
NOVIEMBRE	107.324	100.110	7.214	93%	7%	4:04	33.418
DICIEMBRE	92.641	88.493	4.083	95%	4%	1:00	18.699
TOTAL	1.483.163	1.420.267	62.896	96%	4%	0:03:42	403.772

COMPORTAMIENTO CHAT WEB 2022-2025

CHAT WEB 2022						
MES	CHAT ENTRANTES	CHAT CONTESTADOS	CHAT ABANDONADOS	NIVEL ATENCIÓN	NIVEL ABANDONO	TMO
MAYO	15130	12016	3114	79%	21%	0:08:30
JUNIO	17618	12753	4865	72%	28%	0:10:10
JULIO	21945	8341	13604	38%	62%	0:10:25
AGOSTO	22802	12813	9989	54%	46%	0:10:38
SEPTIEMBRE	20941	12766	8175	61%	39%	0:09:57
OCTUBRE	14680	11604	3076	79%	21%	0:12:24
NOVIEMBRE	19790	16926	2864	86%	14%	0:07:09
DICIEMBRE	10199	8888	1311	87%	13%	0:06:47
TOTAL	143.105	96.107	46.998	70%	30%	0:19:00

WHATSAPP 2022						
MES	CHAT BOT / WHATSAPP ENTRANTES	CHAT BOT / WHATSAPP CONTESTADOS	CHAT BOT / WHATSAPP ABANDONADOS	NIVEL ATENCIÓN	NIVEL ABANDONO	TMO
JUNIO	971	971	0	100%	0%	0:10:21
JULIO	9320	9315	0	100%	0%	0:10:44



AGOSTO	36934	36934	0	100%	0%	0:10:57
TOTAL	47.225	47.220	0	100%	0%	0:10:41

CHAT WEB 2023

MES	CHAT ENTRANTES	CHAT CONTESTADOS	CHAT ABANDONADOS	NIVEL ATENCIÓN	NIVEL ABANDONO	TMO
ENERO	18.018	15.845	2.173	88%	12%	0:06:55
FEBRERO	20.039	15.880	4.159	79%	21%	0:07:34
MARZO	17.917	14.453	3.464	81%	19%	0:07:13
ABRIL	20.815	16.942	3.873	81%	19%	0:07:08
MAYO	24.346	19.907	4.439	82%	18%	0:07:23
JUNIO	19.435	17.364	2.071	89%	11%	0:07:17
JULIO 1 AL 25	13.742	12.902	840	94%	6%	0:07:17
OCTUBRE	5.537	5.345	192	97%	3%	0:07:28
NOVIEMBRE	9.603	8.481	1.122	88%	12%	0:07:11
DICIEMBRE	8.485	7.780	705	92%	8%	0:07:44
TOTAL	157.937	134.899	23.038	87%	13%	0:07:16

CHAT WEB 2024

MES	CHAT ENTRANTES	CHAT CONTESTADOS	CHAT ABANDONADOS	NIVEL ATENCIÓN	NIVEL ABANDONO	TMO
ENERO	17.664	15.785	1.879	89%	11%	0:07:29
FEBRERO	19.748	15.978	3.770	81%	19%	0:07:48
MARZO	20.018	14.639	5.379	73%	27%	0:07:51
ABRIL	30.065	20.131	9.934	67%	33%	0:08:00
MAYO	23.315	18.447	4.868	79%	21%	0:07:49
JUNIO	29.521	16.503	13.018	56%	44%	0:07:55
JULIO	65.098	14.126	50.972	22%	78%	0:09:28




AGOSTO	44.253	20.792	23.461	47%	53%	0:08:02
SEPTIEMBRE	43.419	19.069	24.350	44%	56%	0:08:12
OCTUBRE	42.394	25.651	16.743	61%	39%	0:25:00
NOVIEMBRE	34.350	33.993	357	99%	1%	0:56:30
DICIEMBRE	27.501	27.457	44	100%	0%	0:27:59
TOTAL	397.346	242.571	154.775	68%	32%	0:15:10

CHAT WEB 2025

MES	CHAT ENTRANTES	CHAT CONTESTADOS	CHAT ABANDONADOS	NIVEL ATENCIÓN	NIVEL ABANDONO	TMO
ENERO	58.636	50.623	8.013	86%	14%	0:31:56
FEBRERO	43.816	43.808	8	99,98%	0,02%	0:31:35
MARZO	50.995	50.111	884	98,27%	1,73%	0:42:20
ABRIL	45.467	44.984	483	98,94%	1,06%	0:45:03
MAYO	47.879	46.717	1.162	97,57%	2,43%	0:31:41
JUNIO	42.201	42.169	32	99,92%	0,08%	0:49:05
JULIO	59.630	59.625	5	99,99%	0,01%	0:54:23
AGOSTO	60.117	60.101	16	99,97%	0,03%	0:24:26
SEPTIEMBRE	75.816	75.771	45	99,94%	0,06%	0:12:32
OCTUBRE	72.900	72.872	28	99,96%	0,04%	0:53:14
NOVIEMBRE	65.493	65.484	9	99,99%	0,01%	0:35:12
DICIEMBRE	53.765	53.763	2	100,00%	0,00%	0:15:33
TOTAL	676.715	666.028	10.687	98%	2%	0:37:54

OPORTUNIDAD

La Unidad Prestadora de Salud Bogotá de la Policía Nacional, requieren contratar el servicio de Contact Center debido a que permite optimizar la utilización de los recursos, ya que será responsabilidad del adjudicatario proveer integralmente el servicio, permitiendo a la Dirección de Sanidad reconocer solo el gasto que realmente es productivo; esta misma flexibilidad permite adicionar servicios especializados en el momento que se requiera; además trae beneficios para

Página 14 de 33	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

la Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Bogotá, los demás gastos inherentes al servicio corren por parte de la entidad que resulte adjudicado el proceso.

De igual manera, el contrato que se llegue a suscribir implica condiciones específicas para el control de la ejecución y calidad del servicio; por lo anterior, la contratación del servicio se requiere a partir del día 05 de marzo de 2026 hasta el 31 de diciembre de 2026. Es de aclarar que esta cotización contempla los precios más altos de cada servicio sin tener individualizada las diferentes entidades adscritas al acuerdo marco de precios de los servicios BPO, por lo anterior el tiempo de contratación se ajustara a los valores ofertados por la empresa ganadora de acuerdo a los valores asignados en cada vigencia.

Sin embargo, la orden de compra pactada tiene validez hasta que el presupuesto estimado por la entidad o el tiempo proyectado por el simulador termine y/o lo que primero ocurra.

FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD


Considerando que la misión de la Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Bogotá de la Policía Nacional de Colombia es la prestación de servicios de salud, resulta viable contratar la prestación del servicio de Contact Center con una empresa que tenga experiencia en la prestación del mismo, teniendo en cuenta que se han realizado contrataciones con características similares obteniendo resultados favorables, en consecuencia, se recomienda contratar mediante la **modalidad de acuerdo marco de precios de la tienda virtual de Colombia compra eficiente**, para la prestación del servicio a los Usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional

Esta alternativa es conveniente para la institución ya que no es necesario incurrir en compra de equipos, mantenimientos, ni disposición de personal, buscando la optimización de los recursos y mejorando así el tiempo de respuesta en las operaciones de carácter administrativo debido a que el servicio a contratar agiliza significativamente la gestión.

Parte de las ventajas de contratar a una empresa especializada para proveer este servicio radican en el personal idóneo pagado por el oferente que resulte adjudicatario, lo cual libera de toda responsabilidad a la DISAN/UPRES Bogotá por el cumplimiento de obligaciones laborales y costos parafiscales que se originen.

2. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS DEL PROCESO

UNIDAD CONTRATANTE Y CONTRATISTA	NÚMERO DEL CONTRATO Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN	OBJETO	NÚMERO DE PROCESO	ACIERTOS	PROBLEMAS
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTA – MILLENIUM	CONTRATO No. 97-7-20665-24. 18/12/2024	SERVICIO INTEGRAL DE UN CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ADMINISTRACIÓN DEL PROCESO DE CITAS MÉDICAS E INFORMACIÓN GENERAL DE LA	PN UPRES BOGOTA SA 004 2024	SE BRINDÓ LA ATENCIÓN OPORTUNA A LOS PACIENTES QUE ASÍ LO REQUIRIERON.	NO SE PRESENTARON INCONVENIENTES
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTA – MILLENIUM	CONTRATO N. 97-7-20272-24 31/07/2024		PN UPRES BOGOTA SA 002 2024	SE BRINDÓ LA ATENCIÓN OPORTUNA A LOS PACIENTES QUE ASÍ LO REQUIRIERON.	NO SE PRESENTARON INCONVENIENTES

Página 15 de 33	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTA – MILLENIUM	ORDEN DE COMPRA 113667 26/07/2023	DIRECCIÓN DE SANIDAD.	N/A	SE BRINDÓ LA ATENCIÓN OPORTUNA A LOS PACIENTES QUE ASÍ LO REQUIRIERON.	NO SE PRESENTARON INCONVENIENTES
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTA – OUTSOURCING	ORDEN DE COMPRA 85081 09/02/2022		N/A	SE BRINDÓ LA ATENCIÓN OPORTUNA A LOS PACIENTES QUE ASÍ LO REQUIRIERON.	NO SE PRESENTARON INCONVENIENTES

- Información verificada y aprobada por los funcionarios dueños de la necesidad que firman el presente estudio previo.

3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN


La modalidad acogida será a través de Acuerdo Marco de Precios, se encuentra fundamentada en las siguientes normas:

Artículo 2.2.1.2.1.2.7 Procedencia del Acuerdo Marco de Precios (modificado por el artículo 1º del Decreto 310 del 25 de marzo de 2021), Las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-.

Los bienes previstos a adquirir se enmarcan dentro de la normativa antes mencionada, es decir, poseen las mismas especificaciones técnicas con independencia de su diseño o de sus características descriptivas y comparten patrones de desempeño de calidad objetivamente definidos.

Decreto 1082 de 2015, Art. 2.2.1.2.1.2.9 establece la obligación de la entidad a utilizar los Acuerdos Marco de Precios, suscritos por Colombia Compra Eficiente; a su vez el artículo 2.2.1.2.1.2.10 determina el Procedimiento para la adquisición de bienes de características técnicas uniformes a través de los acuerdos.

Mediante el decreto 4170 de 2011, se creó la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, como ente rector de la contratación pública, que tiene como objetivo desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado, a través del cumplimiento de sus funciones como: Decreto 4170 de 2011, artículo 3, numeral 7 "diseñar, organizar y celebrar los acuerdos marco de precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan para efecto' En virtud de lo expuesto la Agencia ha celebrado el Acuerdo Marco de Precios (CCENEG-079-01-2024).

Página 16 de 33	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

4. CRITERIOS DE SELECCIÓN

4.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

El servicio de Contact Center debe cumplir con las características técnicas y condiciones del servicio establecidas en el **Acuerdo Marco de Precios de la Tienda Virtual de Colombia Compra Eficiente**.

4.1.1. EXPERIENCIA PROPONENTE

No aplica

4.1.2 NIVEL DE EDUCACIÓN O NIVEL ACADÉMICO (En caso que aplique)

No aplica

4.1.3 EXPERIENCIA (En caso que aplique)

No aplica

4.1.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL (En caso de que aplique)

No aplica

4.1.5 CAPACIDAD OPERATIVA (En caso de que aplique)

No aplica

4.1.6 OTRAS CONDICIONES TÉCNICAS VERIFICABLES (En caso de que aplique)

No aplica

4.1. CONDICIONES TÉCNICAS ADICIONALES DE CALIFICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN (Aplica para licitación pública y selección abreviada de menor cuantía):

No aplica


4.2. EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA (dependiendo de la modalidad de selección)

4.3.1. EVALUACIÓN ECONÓMICA

No aplica

4.3.2. FACTORES ADICIONALES DE CALIFICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN:

No aplica

Página 17 de 33	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

4.3.3. CRITERIOS DE DESEMPATE

No aplica

5. CONDICIONES DEL CONTRATO O DE LA ORDEN DE COMPRA (dependiendo de la modalidad de selección)

5.1. LUGAR DE ENTREGA O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto del contrato que se llegase a suscribir como resultado de la definición del proceso de selección por la Modalidad de Acuerdo Marco de Precios de la Tienda Virtual de Colombia Compra Eficiente, se prestará en la ciudad de Bogotá en las instalaciones del oferente que resulte favorecido con la adjudicación del contrato en forma global y cumpliendo con las características técnicas exigidas y las instalaciones de la entidad compradora.

5.2. FORMA DE EJECUCIÓN

La ejecución del contrato producto del presente proceso se requiere bajo la modalidad de prestación de servicios en las condiciones y con las garantías exigidas por la Dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Bogotá, hasta agotar el presupuesto asignado al presente proceso, por lo anterior el tiempo de contratación se ajustará a los valores ofertados por la empresa ganadora de acuerdo a los valores asignados en cada vigencia.


5.3. PLAZO DE EJECUCIÓN

El Plazo de Ejecución del contrato que se suscriba como resultado de la definición del proceso de contratación, para un plazo de ejecución de 8 meses, tiempo durante el cual deberá dar cumplimiento a cabalidad con las prestaciones a que se obliga. Dicho plazo se iniciará con la expedición de la Carta de Iniciación de Ejecución del Contrato en la fecha señalada.

NOTA: Es de aclarar que la cotización contempla los precios más altos de cada servicio sin tener individualizada las diferentes entidades adscritas al acuerdo marco de precios de los servicios BPO, por lo anterior el tiempo de contratación se ajustara a los valores ofertados por la empresa ganadora de acuerdo a los valores asignados a la vigencia realizando los correspondientes ajustes en tiempo para optimizar los recursos destinados para este contrato.

5.4. FORMA DE PAGO

La Unidad Prestadora de Salud Bogotá pagará al CONTRATISTA el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Bogotá, D. C., en pagos mensuales dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura y posteriormente el supervisor del contrato revisará los documentos y soportes y expedirá el Recibo a Satisfacción Técnico-Económico 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 aplicara lo contenido en el Artículo 114-1 del Estatuto Tributario, adicionado por el artículo 65 de la Ley 1819 de 2016, documentos que deben ser tramitados en la Ventanilla Única – Central de Cuentas del Edificio Brigadier General EDGAR YESID DUARTE VALERO TORRE A ubicado en la Carrera 68 B Bis No. 44 – 58 Cuarto Piso, de la Regional de Aseguramiento en Salud N.1, donde de conformidad con lo

Página 18 de 33	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

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 veinte (20) del mes los pagos se realizarán dentro de los (60) días hábiles siguientes a la fecha de la radicación. En todo caso, el pago está sujeto a la disponibilidad de PAC y ubicación de los recursos por parte del Nivel Central.


El pago previsto se acreditará 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 de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma Contratista. El pago efectuado tendrá los descuentos de ley. La Unidad Prestadora de Salud Bogotá pagará al CONTRATISTA el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Bogotá, D. C., en pagos mensuales, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura acompañada de constancia de Recibo a Satisfacción del servicio 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 de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá identificada con NIT 900336524-5 de la Policía Nacional, 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 veinte (20) del mes se realizará 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.

5.5. SUPERVISOR, INTERVENTOR Y/O COORDINADOR

El supervisor del contrato será el Responsable Asignación Citas Médicas del Grupo Prestador de Atención en Salud UPRES Bogotá o quien hagan sus veces, quien será el encargado de verificar el desarrollo de la operación en torno al personal y el Jefe de la Oficina de Telemática de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional o quien hagan sus veces, quien será el encargado de verificar la parte técnica y tecnológica en el desarrollo del servicio, de esta manera verificarán la ejecución idónea y el cumplimiento del objeto del contrato de acuerdo con las funciones asignadas para tal

Página 19 de 33	ELABORAR ESTUDIOS PREVIOS CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
CÓDIGO: 1LF-FR-0071		
FECHA: 17/06/2024	ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS	
VERSIÓN: 10		

efecto, cumpliendo para ello con lo ordenado por la Resolución No. 00090 del 15 de Enero de 2018, el Instructivo No. 0024 DISAN ASJUR del 27 de Marzo de 2009 y las obligaciones contenidas en los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011.

5.6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Las obligaciones del contratista están descritas en el Acuerdo Marco de Precios de la Tienda Virtual de Colombia Compra Eficiente. (CCE-SNG-AMP-005-2024)

5.7. OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL

Las obligaciones del comprador están descritas en el Acuerdo Marco de Precios de la Tienda Virtual de Colombia Compra Eficiente para Servicios BPO. (CCENEG-079-01-2024).

6. FORMA Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

La forma de adjudicación del presente proceso se efectuará por la **Modalidad de Acuerdo Marco de Precios de la Tienda Virtual de Colombia Compra Eficiente**, de manera global y cumpliendo con las características técnicas exigidas.

De acuerdo a las políticas de Colombia Compra Eficiente, se adjudicará el proceso a la empresa que se encuentre dentro del acuerdo marco de precios para la adquisición de servicios de centro de contacto enunciadas en la cláusula 7, numeral 7.1, ítem b, que a la letra dice "Selección del proveedor, una vez recibida las cotizaciones la entidad compradora, debe garantizar una solicitud de compra sobre la cotización del proveedor que haya ofrecido el menor precio por el servicio de centro de contacto y enviarla al ordenador del gasto para su aprobación. La entidad compradora debe revisar la información contenida en las cotizaciones enviadas por los proveedores, para asegurarse que el precio del servicio del centro de contacto no supera el precio máximo del catálogo. Si hay empate, la entidad compradora debe generar la solicitud de compra sobre la cotización del proveedor que primero haya respondido a la solicitud de cotización".

7. VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

El valor estimado del contrato es de SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MCT (\$ 6.848.437.379.00) para la vigencia 2026.



ÍTEM Y/O LOTE	RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL	RECURSO	UNIDAD DE DESTINO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO ESTIMADO, INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA	VALOR TOTAL ESTIMADO INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA
1	02-02-02-008-005 SERVICIO DE SOPORTE	16	UPRES BOGOTA	SERVICIOS DE CONTACT CENTER	1	\$6.848.437.379.00	\$6.848.437.379.00
VALOR TOTAL ESTIMADO							\$6.848.437.379.00

Es de precisar que se realizó el simulador de cotización de la tienda virtual de Colombia Compra Eficiente para la adquisición de Centros de Contacto por un tiempo de ocho meses, arrojando como precio techo \$7.884.140.188,24 millones en los cuales está incluido el IVA, es de aclarar que esta cotización contempla los precios más altos de cada servicio sin tener individualizada las diferentes entidades adscritas en la vigencia 2026, en todo caso se espera que el ahorro base para las entidades está contemplado con un porcentaje de descuento en los servicios cotizados y contratados en la publicación del evento publicado por la tienda virtual.

Intendente Jefe **CESAR AUGUSTO TORO GARCIA**
 Responsable Asignación Citas Médicas del Grupo Prestador de Atención En Salud
 UPRES Bogotá

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

POLICÍA NACIONAL

ITEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CAPACIDAD	CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
1	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	89	Agente general/ ORO	Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campanas de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos. 3.asesores realizaran las aperturas y modificaciones de agendas.
2	IT-BPO-26-1	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	12	Agente general/Zona 1	Los asesores realizaran sus funciones en las instalaciones de Policía Nacional.
3	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	4	Jornada Ordinaria	El servicio de líder de calidad de la operación debe ser prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados a la excelente prestación de los servicios *Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
4	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	4	Jornada Ordinaria	El servicio de supervisor de operación debe ser prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados hacia la organización y funcionabilidad del servicio en salud.
5	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	89	Omnicanal Licencia por posición	OmnicanalMulticanal y omnicanal
6	IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos	1	20Mbps	conexión directa entre dos puntos definidos por la Entidad Compradora. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.
7	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	9	Licenciamiento de ofimática Licencia Mes	Licenciamiento Microsoft Office
8	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	250000	Respuesta Chatbot Smart	Programa informático que cuenta con sistemas de inteligencia artificial y que imita el comportamiento del ser humano. El programa informático debe mantener conversaciones simples con el ciudadano. Este Chatbot debe integrarse con WhatsApp, brindando información general, confirmación, cancelación y asignación de citas médicas.
9	IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	250000	Minuto Voicebot Smart	*El servicio debe estar disponible para teléfonos móviles que permitan la recepción de los mensajes de voz o audio y teléfonos fijos que tengan habilitado el servicio de mensajería de voz. *La herramienta debe permitir medir la efectividad de los contactos en todo momento e identificar el porcentaje de los contactos que escucharon el mensaje completo en línea y cuales contacto no escucharon el mensaje de voz o audio.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

10	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	50000	SMS en una vía (Mensaje SMS)	Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidos por la Entidad.
11	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	1	setup	Servicio de comunicación por texto a través de la aplicación WhatsApp con conversaciones bidireccionales que permite el intercambio de archivos, imágenes y audios. Teniendo en cuenta la evolución tecnológica y la necesidad de optimizar tiempo y personal, dando una opción de comunicación inmediata a los usuarios del sistema.
12	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	1	API	
13	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	250000	conversación iniciada por el cliente	
14	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	150	NA	Este servicio debe ser contratado por la Entidad Compradora para la gestión del canal de comunicación telefónico, para la entrada y salida de llamadas.
15	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	6	Voz profesional Anuncio	Servicio que mediante un locutor profesional nativo que realice la grabación de anuncios publicitarios, informativos para el apoyo a la campaña de la Entidad Compradora, para divulgarlos a través de los canales de atención contratados, incluyendo la configuración de los correspondientes menús de acceso a los anuncios en el IVR. El Proveedor debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de la Entidad Compradora. Ajustar IVR, grabar e implementar nuevos anuncios.
16	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	50000	Outbound de fijo a celular	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad Compradora, es decir minutos de telefonía
17	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	200000	Minuto IVR	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones
18	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	800	Hora desarrollo	Integraciones con aplicativos propios de la Entidad Compradora, desarrollo de modelos de datos u otros desarrollos que se requieran para cubrir las necesidades de la Entidad Compradora, que deben acordar el Proveedor y la Entidad enfocadas en llevar a cabo las integraciones con sistemas de información, aplicaciones servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización.

- HORARIO DE ATENCIÓN**

La Unidad Prestadora de Salud Bogotá informa que el horario de atención para los canales Inbound/Outbound y Chat web es de lunes a viernes de 07.00 a 17:00 horas y sábados de 07.00 a 12:00 horas y para Chatbot y WhatsApp 24/7.

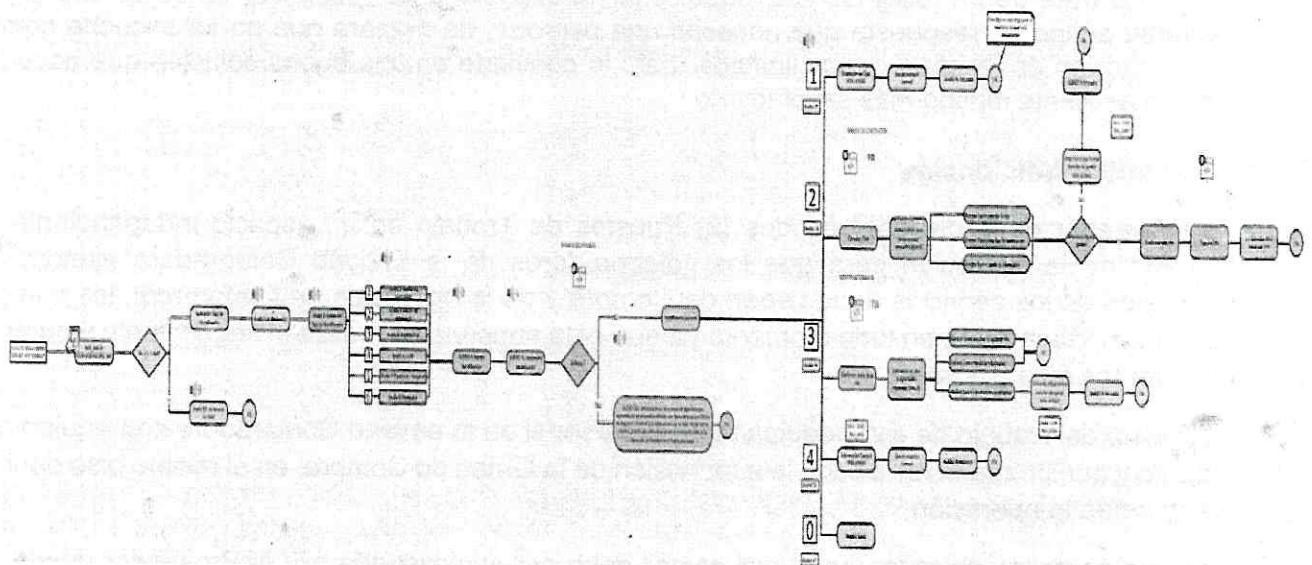
De igual manera se requiere que el servicio sea continuo y permanente, permitiendo el desarrollo normal de los canales de atención para la asignación, confirmación y cancelación de citas médicas a los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional.



IVR Transaccional

Todo el flujo transaccional debe ser integrado con nuestra base de datos, se debe realizar la firma de los acuerdos de confidencialidad requeridos por parte de Telemática DISAN y se procede con el desarrollo e integraciones al modelo entregado por parte del contratista, en caso de ser necesario se deberá definir algunos skill para la distribución y atención de las llamadas de las diferentes UPRES adrcistas a la regional de aseguramiento en salud N. 1.

- El flujo normal se mantiene, lo único es que al inicio entra el servicio de validación de afiliado, donde los NO AFILIADOS les vamos a poner un audio y finaliza llamada
- Los que SI estén afiliados continúan el flujo en donde básicamente son 4 opciones (Asignación, Cancelación, confirmación e Información) los únicos que se modifican son cancelación y confirmación ya que estos entran con servicios transaccionales, las demás opciones se deben revisar algunos parámetros.
- Los servicios transaccionales contemplan un desborde agente en caso de que no sea resuelta la petición del usuario
- contemplan un desborde agente en caso de que no sea resuelta la petición del usuario



Enlace Dedicado Entre Puntos

La configuración del enlace MPLS con el proveedor TELEFONICO debe ser entre la sede DIPON y la sede donde se ubicará la operación. Para iniciar la operación se realizará a través de conexión provisional mediante VPN site to site hasta que se implementará el canal de datos.

Canal WhatsApp

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS**

El canal WhatsApp bajo la línea 601-3788990 y con licencia META con posibilidad de cesión al terminar el contrato. De igual forma en este canal de atención debe brindar la misma información del IVR Transaccional para información y cancelación de citas atado al WS de la entidad.

Implementación de CRM

La empresa ganadora debe tener un tipificador acorde a la necesita del contratista, toda vez que esta herramienta genera un reporte de demanda insatisfecha con el cual se toman decisiones en cuanto a la administración de la oferta, donde exista la posibilidad de efectuar cambios sin alterar o perder información.

Así mismo se requiere que esta herramienta sea amigable con el personal de asesores y que la información captada sea de excelente calidad.

Chatbot dumb

Este Chatbot debe integrarse con WhatsApp, brindando información general, confirmación, cancelación y asignación de citas médicas.

Voicebot

El Voicebot Smart debe permitir masificar atención con interpretación de lenguaje natural del usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, speech to text, machine learning y brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tiene parametrizados

Aunque se trata de un robot de voz, debe tener la capacidad de reconocer tonos de voz para adaptarse al tipo de respuesta que necesita una persona, de manera que no se escuche como una interacción acartonada o muy limitada. Esto lo convierte en una buena solución que hace la atención al cliente mucho más satisfactorio.

Comentarios Adicionales

- El Proveedor debe disponer de dos (2) Puestos de Trabajo en un espacio independiente y separado de la operación para que los colaboradores de la Entidad Compradora ejerzan la supervisión de los servicios de la Orden de Compra y de la operación en tiempo real, los cuales deben estar disponibles en todo momento ya que esta supervisión realiza el seguimiento y control en diferentes días y horas.
- El Puesto de Trabajo de estar equipado para personal de la entidad Compradora con equipo de cómputo y que pueda llevar a cabo la supervisión de la Orden de Compra, en el mismo piso donde se encuentra la operación.
- Las dos pantallas ubicadas en el call center debe ser suministrada por el Proveedor desde la fecha de inicio en puntos estratégicos con el fin de que toda la operación conozca en tiempo real el comportamiento de los canales de atención.
- Para realizar el monitoreo remoto de la operación en tiempo real por la durante la ejecución de la Orden de Compra, y si la Entidad así lo indica en el evento de cotización, se le debe suministrar



sin costo adicional, una licencia de perfil supervisor y una licencia de perfil líder de calidad para que la Entidad realice

- El proveedor debe contar desde el día 1 con un esquema de Agente de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones, incapacidades). En todo caso, el Proveedor debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la cantidad de Agentes y el mismo perfil contratado por la Entidad Compradora durante toda la ejecución de la Orden de Compra. Los Agentes de reserva deben ser del mismo perfil del Agente que se ausenta y debe estar a disposición del Proveedor para suplir las ausencias presentadas en la inmediatez, deben estar formadas en el uso de las herramientas necesarias para operar el servicio y el Proveedor debe capacitar en los temas propios de la operación de la Entidad Compradora donde suplirá la ausencia.
- El Proveedor debe poner a disposición de la Entidad de Compradora un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada para la recepción y gestión de incidentes tecnológicos relacionados con la operación de los Servicios BPO.
- La infraestructura de red debe bloquear todo tipo de conexión a redes y servicios distintos a los requeridos para la prestación del servicio solo para el personal de asesores.
- El oferente deberá guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.
- El contratista debe certificar por escrito que asignará a un funcionario de su personal que sirva de enlace directo con el supervisor del contrato el cual deberá contar con correo electrónico para notificaciones y número de contacto celular con atención inmediata en el siguiente horario de lunes a domingo 07:00 a 17:00 HORAS por el tiempo de ejecución del contrato que cuente con capacidad de decisión y solución a novedades administrativas y a fallas que se presenten en las herramientas tecnológicas en tiempo real.
- Con el fin de evitar afectación a los usuarios del subsistema de salud de la Policía Nacional por novedades administrativas generadas por el personal adscrito a nuestra campaña/operación de salud (agendas mal creadas, malas asignaciones, entre otros), el operador debe garantizar que el staff cuente con capacidad y disponibilidad de tiempo, decisión y solución de novedades en tiempo real, las cuales por la connotación de nuestra misionalidad y nuestros horarios se pueden identificar fuera del horario de atención pero deben ser conocidas y subsanadas en la inmediatez para no generar tasaciones económicas y posibles incumplimientos contractuales por la mala prestación del servicio por parte del proveedor.

- **Ubicación geográfica de atención presencial**

SEDE	DIRECCIÓN
HOSPITAL CENTRAL	CRA 59 No.26-21 CAN
UNIDAD MEDICA BG DUARTE VALERO Y TORRE ADMINISTRATIVA	CRA 68 B BIS No.44-58
UNIDAD MÉDICA DE CHAPINERO	CLLE 67 No.13-18
UNIDAD MÉDICA DE SAN ANTONIO	AV CARACAS No.2-67 SUR
UNIDAD MÉDICA DEL NORTE	CRA 70D No.116-12
CLÍNICA DE LA POLICIA NACIONAL SEDE SUR	CALLE 51 SUR No. 90 - 07



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

- La Unidad Prestadora de salud Bogotá suministra la herramienta para realizar agendas, asignar, confirmar o cancelar citas médicas SISAP WEB/ SISISAN y es propiedad de la entidad.
- La Unidad Prestadora de salud Bogotá suministra la herramienta para realizar agendas, asignar, confirmar o cancelar citas médicas SISAP WEB/ SISISAN y es propiedad de la entidad.
- Tiempo de implementación (Verificar Guía de Compra y Minuta)

Tipo de Agente	De 1 a 50 Agentes			Más de 50 Agentes		
	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 1	Zona 2	Zona 3
Agente general	10 días hábiles	12 días hábiles	15 días hábiles	20 días hábiles	22 días hábiles	25 días hábiles

- Tiempo de aprovisionamiento recurso humano, los cuales cuentan a partir de la firma y formalización del acta de inicio.

Comunicación por voz	<p>Los servicios que involucren canales de comunicación por voz deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos así:</p> <p>Zona 1: 10 días calendario Zona 2: 15 días calendario Zona 3: 20 días calendario</p>
Comunicación por texto	<p>Los servicios que involucren canales de comunicación por texto deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos así:</p> <p>Zona 1: 15 días calendario Zona 2: 20 días calendario Zona 3: 25 días calendario</p> <p>Se exceptúa el tiempo para la implementación del servicio de WhatsApp for Business API, que depende de la respuesta de la Entidad Compradora en la entrega de la documentación requerida por el bróker para llevar a cabo el proceso de inboarding de la cuenta, y de la respuesta formal de WhatsApp (Meta).</p>
Canales de comunicación digitales automatización	<p>Los servicios que involucren canales de comunicación digitales automatización deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos así:</p> <p>Todas las zonas: 30 días calendario</p>
Recurso tecnológico	<p>El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos para la implementación de los Servicios BPO e integración de todos los servicios deben estar disponibles para la operación de la Entidad Compradora de acuerdo con los siguientes tiempos:</p> <p>Zona 1: 20 días calendario</p>



El Recurso Humano como es gerente de proyecto, coordinador nacional, profesional de operación zonal en campo, supervisor operación Servicios BPO, líder de calidad y formador, deben estar aprovisionados para iniciar la operación, es decir una vez se tenga el recurso humano de agentes requeridos en la operación de los Servicios BPO.

ANEXO INFORMATIVO

ASPECTOS QUE DEBEN SER TENIDOS EN CUENTA POR EL CONTRATISTA PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

PROCESO	SERVICIO
Información y tramites generales de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional	Información relacionada con el objeto misional de la Dirección de Sanidad, es decir, portafolio de servicios para Unidad Prestadora de Salud Bogotá
	Información y trámites generales del proceso de afiliación.
	Recepción e información de los servicios de la oficina de atención al usuario (PQRS).
Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa.	Asignación de citas y procedimientos correspondientes a consulta externa para la Dirección de Sanidad.
	Solicitud de información de servicios de consulta externa.
	Cancelación, confirmación y reprogramación de servicios de consulta externa.

ANEXO INFORMATIVO

FUNCIONES DE LOS OPERADORES

- Manejar de forma integral el portal web SISAP/ SISAN.
- Brindar atención al usuario con calidad, calidez y humanismo. utilizando los guiones y herramientas establecidos para tal fin.
- Cumplir los turnos de trabajos establecidos por la Empresa contratista y realizar la adecuada asignación y confirmación de la cita al usuario.
- Recibir la capacitación brindada por la Empresa contratista y por la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional Unidad Prestadora de Salud Bogotá, buscando su participación activa en un proceso de aprendizaje y desarrollo continuo para el cargo.
- Identificar y direccionar la llamada de los usuarios alterados a los líderes de la campaña.
- Los operadores deben atender y resolver satisfactoriamente, las inquietudes de los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional.
- Conocer las políticas de seguridad de información y procedimientos de línea para la prestación del servicio.
- Ejecutar los procedimientos de línea establecidos, reportando cambios o anomalías que puedan afectar la prestación del servicio y escalar las sugerencias que contribuyan al mejoramiento del servicio prestado
- Conocer y cumplir las normas de calidad del servicio que han sido acordadas entre el contratista y la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional. Unidad Prestadora de Salud Bogotá, manteniendo o superando su nivel frente al estándar establecido para el Monitoreo del Servicio.
- Mantener un trato cordial, basado en los principios del respeto la cordialidad y el humanismo mutuo con los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía nacional y funcionarios de la Unidad Prestadora de Salud Bogotá.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

POLICÍA NACIONAL

- Deberán mantener muy buena presentación personal acorde con las funciones y la personalización de la campaña de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional de lunes a jueves en traje formal, los días viernes y sábados podrán utilizar ropa informal no jeans rotos y zapato tenis.
- El lugar de prestación de atención será definido según la necesidad del servicio. (en sede del proveedor o del contratista.

AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA

- Servicio de atención en las instalaciones de la Entidad Compradora, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. Con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora.
- Manejar de forma integral el portal web SISAP/ SISAAN.
- Brindar atención al usuario con calidad, calidez y humanismo. utilizando los guiones y herramientas establecidos para tal fin.
- Cumplir los turnos de trabajos establecidos por la Empresa contratista y realizar la adecuada asignación y confirmación de la cita a l usuario.
- Recibir la capacitación brindada por la Empresa contratista y por la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional Unidad Prestadora de Salud Bogotá, buscando su participación activa en un proceso de aprendizaje y desarrollo continuo para el cargo.

FUNCIONES DE LOS AUXILIARES ADMINISTRATIVOS:

- Manejar de forma integral el portal web SISAP/ SISAAN.
- Recibir las agendas según formato único, revisar, verificar e incluir las agendas con sus respectivas novedades.
- Generar la agenda en la herramienta tecnológica de la Dirección de Sanidad de manera oportuna en las instalaciones del oferente
- Validar las agendas creadas en el sistema.
- Realizar bitácora de las agendas recibidas y las correspondientes novedades semanales y mensuales.
- Realizar oportuna y adecuadamente las novedades enviadas por la central de agendamiento.
- Reportar cualquier novedad al Líder de Campaña para que este a su vez informe al supervisor del contrato del Contact Center DISAN
- Atender y realizar la reprogramación de agendas y enviar la gestión a la coordinación del Contact Center e informar al supervisor del contrato.
- Actualizarse continuamente en el portafolio de servicios de la DISAN.
- Realizar gestión outbound cuando se requiera.
- Realizar apoyo al segmento inbound.
- Realizar apoyo outbound.
- Verificar disponibilidad de servicios.
- Realizar ingreso de usuarios al portal web sisap/sisan

FUNCIONES DE LOS SUPERVISORES DE CAMPAÑA

- Realizar reuniones de control con el Supervisor del contrato para la verificación del cumplimiento de las funciones definidas.
- Elaborar la malla de turno del personal de la campaña.
- Realizar el pre turno que serán de obligatoria asistencia para todos los involucrados en el proceso operativo y de apoyo, serán de dos tipos. Primero PRETURNO AGENTE, este pre turno será realizado por líderes y/o coordinadores, de forma presencial y busca la socialización a los agentes de las novedades que fueron previamente aprobadas o reportadas desde la central de agendamiento. Segundo PRETURNO ULTIMA HORA, corresponde a una novedad de último momento que por sus características no puede esperar a ser socializada por los mecanismos anteriormente descritos, esta



deberá ser publicada y socializada por formadores, personal del área de calidad y líderes y/o coordinadores a toda la planta de agentes así mismo deberá estar cargada como PRETURNO ULTIMA HORA. Dentro del manual de consulta y quedara para ser cargada en el pre turno base del día siguiente.

- Coordinar, apoyar y controlar el trabajo realizado por los operadores con el fin de asegurar la satisfacción de los usuarios
- Supervisar el buen desempeño de los operadores y el cumplimiento de los niveles de servicio utilizando el software de supervisión y monitoreo para poder medir la productividad y efectividad del servicio.
- Suministrar la información necesaria para conocer el grado de cumplimiento de los operadores en las tareas propuestas a ellos relacionados con las normas del servicio detectando fortalezas y debilidades, que conllevan a la generación de planes de acción de mejoramiento para asegurar la prestación del servicio.
- Conocer y tener dominio de los procedimientos del Contact Center con el fin de prestar un adecuado apoyo al operador y además de orientación en caso de inconvenientes puntuales con los usuarios durante la prestación del servicio
- Identificar y reportar al supervisor del contrato, de manera inmediata, las novedades presentadas que afecten el normal funcionamiento del servicio y ejecutar las medidas de contingencia establecidas
- Coordinar que la prestación del servicio se realice en los tiempos establecidos.
- Obtener información estadística de la operación, la cual debe analizar y revisar para lograr los indicadores, a los acuerdos pactados con la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional. Unidad Prestadora de Salud Bogotá
- Diligenciar correcta y oportunamente la evaluación de desempeño del operador y realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción generados a partir de éstas.
- Solicitar adecuadamente el personal al área de selección del contratista para cubrir los puestos requeridos y garantizar los niveles de servicio.
- Permanecer alerta frente a las nuevas necesidades de capacitación del operador y solicitarlas al contratista, las cuales deberán ser cubiertas en no más de 15 días calendario sin perjuicio al servicio.
- Planear y actualizar el requerimiento de turnos y controlar el cumplimiento del nivel de servicio pactado con la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional Unidad Prestadora de Salud Bogotá.
- Tomar acciones de control en caso de ser necesario de acuerdo al análisis de gráficos de control de llamadas, promedio de conversación.
- Evaluar causas por mal desempeño del servicio, en caso de presentarse, para tomar medidas de mejoramiento.
- Monitorear el operador que tiene a su cargo, según el proceso del servicio.
- Definir planes de acción y realizar seguimientos para garantizar la efectividad de los mismos.
- Registrar, coordinar y asignar al área correspondiente, el trámite de la solución de las quejas o reclamos del servicio.
- Identificar anticipadamente riesgos y amenazas del producto o servicio que tiene a su cargo, con el fin establecer los factores que pueden interrumpir la prestación del mismo.
- Definir las medidas de contingencia que darán solución temporal al problema.
- Evaluar las causas de las fallas presentadas y definir planes de acción que conlleven al mejoramiento y cumplimiento de los estándares pactados con la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional. Unidad Prestadora de Salud Bogotá
- Evaluar y definir planes de mejoramiento para potencializar el desarrollo de las competencias de las personas que tiene a cargo.
- Garantizar el conocimiento del portafolio de servicio con los respectivos procesos.
- Mantenerse actualizado sobre el portafolio de servicios y presentar evaluaciones de conocimientos continuas, las cuales deben ser realizadas por el líder de calidad, cumpliendo con los resultados y estándares planeados.
- Realizar retroalimentaciones en conjunto con el área de calidad y líderes de la campaña
- Realizar acompañamiento con el área de Talento humano para la vinculación de funcionarios con el fin de contratar el perfil requerido.



5	<p>FUNCIONES DEL LÍDER DE CALIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar en el aplicativo telefónico que cada uno de los operadores se encuentre logueado correctamente y realizando la labor asignada. • Realizar los monitoreos de los operadores en tiempo real y posterior a la atención. • Verificar en su equipo de cómputo si el sistema de grabación que tiene su campaña está funcionando y grabando correctamente. • Realizar los monitoreos del día bajando las llamadas del sistema de grabación o en su defecto realizando monitoreo en tiempo real. • Realizar las retroalimentaciones programadas que se requieran de inmediato en el día a día. • Realizar acompañamiento, seguimiento y reconocimiento de la llamada para realizar la respectiva retroalimentación. • Realizar el acompañamiento a los operadores nuevos o a los antiguos que por su desempeño requieren mayor retroalimentación • Revisar y enviar al líder de campaña y al gerente de operaciones, semanalmente los monitoreos diarios de la semana anterior. • Buscar las llamadas que puedan solicitar los líderes de Campaña. • Apoyar las capacitaciones de los operadores de servicio con respecto a temas del área en coordinación con el formador designado para la campaña (únicamente en casos que el contratante lo solicite). • Evaluar y definir planes de mejoramiento para potencializar el desarrollo de las competencias de los funcionarios a cargo de la campaña. • Garantizar el conocimiento del portafolio de servicio con los respectivos procesos. • Entregar resultados de la gestión del Centro de Audio consulta en Salud al supervisor del contrato.
---	---

ASPECTOS QUE DEBEN SER TENIDOS EN CUENTA POR EL CONTRATISTA (AFILIACIONES, AGENDAMIENTO Y PORTAFOLIO)

Para la prestación del servicio, el contratista además de contar mínimo con la infraestructura tecnológica, elementos y equipos, deberá conocer los procesos y procedimientos de la Dirección de Sanidad relacionados con el servicio contratado:

PROCESO	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
INFORMACIÓN Y TRÁMITES GENERALES DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD	Información y trámites generales de afiliación	Con este servicio la DISAN pretende brindar a los usuarios y beneficiarios del Subsistema de salud de la Policía Nacional; la oportunidad de resolver inquietudes relacionadas con la afiliación e inconvenientes que estén al alcance del operador
	Atención al usuario	Con este servicio la DISAN pretende resolver inquietudes de requerimientos, trámites, reconocimientos, quejas, sugerencias a los usuarios y beneficiarios del Subsistema de salud de la Policía Nacional.
	Información de Servicios Misionales de la DISAN	Con este servicio la DISAN pretende brindar a los usuarios del Subsistema de salud de la Policía Nacional; la posibilidad de acceder a la información del portafolio de

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

POLICÍA NACIONAL

		servicios de la DISAN, con lo cual el usuario podrá saber cómo, dónde y cuándo acceder a los servicios de la DISAN.
<p>ADMINISTRACIÓN DEL PROCESO DE ASIGNACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA</p>	<p>Macroagenda y Agendamiento</p>	<p>Con este servicio la DISAN pretende concentrar la administración de las agendas de todos los E.S.P. de Bogotá y el Hospital Central, con el fin de permitir el acceso a todos los servicios en forma equitativa, unificada, transparente, y no limitarse a un solo E.S.P. para los usuarios y beneficiarios del Subsistema de salud de la Policía Nacional</p>
	<p>Asignación de servicios de consulta externa</p>	<p>Con este servicio la DISAN pretende ofrecer a los usuarios del subsistema una herramienta que le permita el acceso a los servicios de consulta externa (citas de medicina, odontología general, especializada, procedimientos diagnósticos y terapéuticos entre otros, es decir todo el portafolio de servicios.</p>
	<p>Solicitud de información de servicios de consulta externa</p>	<p>Con este servicio la DISAN pretende ofrecer a los usuarios del subsistema una herramienta que le permita consultar y o confirmar los servicios de consulta externa (citas de medicina y odontología general y especializada) ya asignadas.</p>
	<p>Cancelación y confirmación de servicios de consulta externa</p>	<p>Con este servicio la DISAN pretende ofrecer a los usuarios del subsistema una herramienta que le permita cancelar y confirmar tanto por IVR como por atención personalizada, los servicios de consulta externa tales como, citas de medicina, odontología general, especializada y procedimientos diagnósticos y terapéuticos ya asignados.</p> <p>Las tecnologías informáticas de la Dirección de Sanidad deben interactuar con las del Contact Center, por tanto, el óptimo servicio al usuario dependerá del conocimiento y manejo de todas las herramientas tecnológicas.</p>
<p>TECNOLOGÍA INFORMÁTICA</p>		<p>Herramienta Informática: El oferente deberá dar aplicabilidad al Sistema de Información de Sanidad Policial (SISAP) módulo de Administración Ambulatorias dicho módulo se encuentra en ambiente WEB, así mismo la DISAN informará al oferente el alcance funcional del operador del Contact Center respecto al módulo para la elaboración de agendas y asignación de citas médicas.</p> <p>El oferente tendrá la posibilidad de consultar la base de datos del software provisto por él, y que luego será propiedad de la DISAN, dicha consulta se realizaría mediante la utilización del servidor de Audio respuesta.</p> <p>Para la prestación de este servicio el oferente garantiza la atención a través de la programación del servidor de Audioresuesta IVR.</p>



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

POLICÍA NACIONAL

Servicio de Información relacionada con el objeto misional de la Dirección de Sanidad

Para la prestación de este servicio el oferente garantiza la atención a través de un operador del Contact Center. El oferente tendrá la posibilidad de acceder y utilizar un portafolio de servicios de la página web de la Policía Nacional.

La Dirección de Sanidad instruirá al oferente respecto del alcance funcional de la utilización de este informe del portafolio de servicios, el oferente podrá utilizar los medios con que cuenta la DISAN, en dicha herramienta se podrá registrar el portafolio de servicios de la DISAN.

Servicio de Administración de Asignación de servicios de consulta externa.

El Oferente deberá preparar los requerimientos para construir los desarrollos sobre el servidor de Audiorespuesta y encaminados a prestar servicios de audio consulta (citas médicas de medicina general y odontología general) a través de un Contact Center.

El oferente deberá utilizar la herramienta informática de acuerdo a requerimientos de la DISAN, en dicha herramienta se podrá realizar la consulta de servicios respecto de las citas de medicina general y especializada.

La Dirección de Sanidad informa que si bien posee un módulo de nombre Asignación y Venta de Servicios de SISAP el cual podría ser utilizado para la asignación de citas, este módulo tiene una connotación general del proceso de venta de servicios de salud,

El Oferente deberá preparar los requerimientos para construir los desarrollos sobre el servidor de Audiorespuesta y encaminados a prestar servicios de audio consulta esta herramienta maneja la administración de la agenda médica y la asignación de servicios (citas médicas) a través de un Contact Center.

ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS



POLICÍA NACIONAL

