



La salud
es de todos

Minsalud

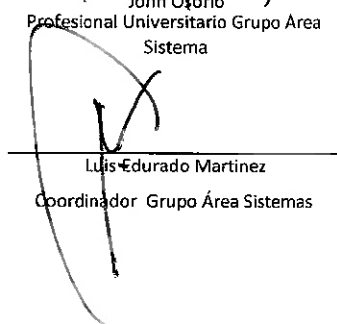
CONVOCATORIA PUBLICA 746 DE 2019

Metodología de Evaluación	Puntaje	INTERACTIVO CONTACT CENTER		AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES		EMTELCO SAS	
		Calificación	Observación	Calificación	Observación	Calificación	Observación
Certificaciones de experiencia	Habilita /Inhabilita	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Evaluación Técnica		Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Total	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Elaborado y revisado por:



John Otorio
Profesional Universitario Grupo Área
Sistema

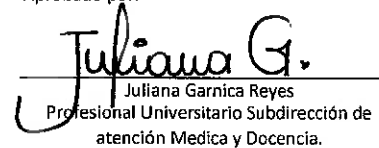


Luis Eduardo Martínez
Coordinador Grupo Área Sistemas



Henry Parra
Profesional Especializado
Grupo Área Sistemas

Aprobado por:



Juliana Garnica Reyes
Profesional Universitario Subdirección de
atención Médica y Docencia.



Jennifer Dahana Gutierrez
Coordinadora Soporte Redes y Hardware

CONVOCATORIA PUBLICA 746 DE 2019 - EVALUACIÓN TÉCNICA

Puntaje
Habilita /Inhabilita

Proponente	Puntaje	Observación
INTERACTIVO CONTACT CENTER	Cumple	Cumple
AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES	Cumple	Cumple
EMTELCO SAS	Cumple	Cumple

ESPECIFICACIONES MÍNIMAS REQUERIDAS			INTERACTIVO CONTACT CENTER		AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES		EMTELCO SAS	
ITEM	EMR- No.	SERVICIOS OFERTADOS	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OFERTADAS/CUMPLE	NÚMERO FOLIO	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OFERTADAS/CUMPLE	NÚMERO FOLIO	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OFERTADAS/CUMPLE	NÚMERO FOLIO
1	SERVICIOS DE AGENDAMIENTO		SERVICIOS DE AGENDAMIENTO		SERVICIOS DE AGENDAMIENTO		SERVICIOS DE AGENDAMIENTO	
1.1	SERVICIOS DE AGENDAMIENTO		SERVICIOS DE AGENDAMIENTO		SERVICIOS DE AGENDAMIENTO		SERVICIOS DE AGENDAMIENTO	
1.1.1	EMR-101	Servicio de Admisión por Primera vez	Cumple, Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 107 -108	Cumple	Folio 65 y 62	Cumple	Folios 67 y 185
1.1.2	EMR-102	Servicio Asignación de citas	Cumple, Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 107 -108	Cumple	Folio 65 y 62	Cumple	Folios 67 y 185
1.1.3	EMR-103	Servicio Modificación de citas	Cumple, Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 107 -108	Cumple	Folio 65 y 62	Cumple	Folios 67 y 185
1.1.4	EMR-104	Servicio Cancelación de citas	Cumple, Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 107 -108	Cumple	Folio 65 y 62	Cumple	Folios 67 y 185
1.1.5	EMR-105	Servicio Confirmación de citas	Cumple, Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 107 -108	Cumple	Folio 65 y 62	Cumple	Folios 67 y 185
1.1.6	EMR-106	Información y preguntas frecuentes	Cumple, Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 107 -108	Cumple	Folio 63 y 65	Cumple	Folios 67 y 185
2	SERVICIOS CANALES DE ATENCION		SERVICIOS CANALES DE ATENCION		SERVICIOS CANALES DE ATENCION		SERVICIOS CANALES DE ATENCION	
2.1	SERVICIOS CANALES DE ATENCION		SERVICIOS CANALES DE ATENCION		SERVICIOS CANALES DE ATENCION		SERVICIOS CANALES DE ATENCION	
2.1.1	EMR-201	Servicio de atención Línea de Telefónica	Cumple, Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 109	Cumple	Folios 65 y 99 al 121	Cumple	Folios 67 y 184 a 194
2.1.2	EMR-202	Servicio de Click to Call	Cumple, Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 109	Cumple	Folios 65 y 125	Cumple	Folios 67 y 184 a 194, 207 208
2.1.3	EMR-203	Servicio de Web Call Back	Cumple, Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 109	Cumple	Folios 65 y 125	Cumple	Folios 67 y 184 a 194
2.1.4	EMR-204	Email	Cumple, Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 109	Cumple	Folios 65 y 126	Cumple	Folios 67 y 184 a 194
2.1.5	EMR-205	Chat/ChatBot	Cumple, Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 109	Cumple	Folios 65, 126 y 144	Cumple	Folios 67 y 184 a 194, 200 al 212
2.1.6	EMR-206	AudioBot	Cumple, Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 109	Cumple	Folios 65 y 144	Cumple	Folios 67 y 184 a 194, 212
2.1.7	EMR-207	WhatsApp	Cumple, Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 109	Cumple	Folios 65 y 160 al 166	Cumple	Folios 67 y 190
2.1.8	EMR-208	SMS Doble Vía	Cumple, Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 109	Cumple	Folios 65 y 138	Cumple	Folios 67 y 184 a 194
3	HERRAMIENTAS DE GESTIÓN		HERRAMIENTAS DE GESTIÓN		HERRAMIENTAS DE GESTIÓN		HERRAMIENTAS DE GESTIÓN	
3.1	SERVICIO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN		SERVICIO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN		SERVICIO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN		SERVICIO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN	
3.1.1	EMR-301	Seguimiento y control de la operación.	Cumple, Se detalla dentro de la propuesta técnica y comercial.	Folio 94 al 95 y 121	Cumple	Folios 65 y 210 al 212	Cumple	Folios 67 y 157
3.1.2	EMR-302	Generación de Indicadores KPI	Cumple, En conjunto con el INC se define el modelo de informes de gestión.	Folio 94 al 95 y 123 al 134	Cumple	Folios 65 y 210 al 212, 220	Cumple	Folios 67 y 158
3.1.3	EMR-303	Formulación y Seguimiento de ANS – (Acuerdos de Niveles de Servicio)	El dimensionamiento se realizó en base a la premisa del cumplimiento del nivel de servicio 80/20. Se realizará seguimiento continuo para garantizar que se cumplan.	Folio 94 al 95 y 121	Cumple	Folios 65 y 210 al 212	Cumple	Folios 67 y 84
3.1.4	EMR-304	Plataforma de Contact Center.	Aspect versión 7.3	Folio 94 al 95 y 127	Cumple	Folios 65 y 213 al 217	Cumple	Folios 67 y 195
3.1.5	EMR-305	Plataforma de chat web + WhatsApp, click to Call, web Call back, Audiobot, ChatBOT	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 109	Cumple	Folios 65 y 125 al 160	Cumple	Folios 67 y 209
3.1.6	EMR-306	Reporte de SMS	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 127	Cumple	Folios 65 y 138	Cumple	Folios 67 y 216
3.1.7	EMR-307	Grabación de llamadas	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial.	Folio 94 al 95 y 131	Cumple	Folios 65 y 166 al 172	Cumple	Folios 67 y 200

3.1.8	EMR-388	Indicadores de gestión de la operación.	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 121	Cumple	Folios 65 y 232 al 238	Cumple	Folios 67 y 158
3.1.9	EMR-389	Entrega de informes estadísticos	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 123	Cumple	Folios 65 y 232 al 238	Cumple	Folios 67 y 157
4	SERVICIOS DE CONECTIVIDAD		SERVICIOS DE CONECTIVIDAD		SERVICIOS DE CONECTIVIDAD		SERVICIOS DE CONECTIVIDAD	
4.1	EMR-410	Conectividad	Conectividad	Conectividad	Conectividad	Conectividad	Conectividad	Conectividad
4.1.1	EMR-401	Documentación de infraestructura de conectividad	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 127	Cumple	Folios 65 y 193	Cumple	Folios 67 y 236 a 238
4.1.2	EMR-402	Planta Telefónica	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 127	Cumple	Folios 65 y 99	Cumple	Folios 67 y 195
4.1.3	EMR-403	troncales SIP	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 127	Cumple	Folios 65 y 103	Cumple	Folios 67 y 195
4.1.4	EMR-404	Servidor de correo	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 127	Cumple	Folios 66 y 126	Cumple	Folios 67 y 216
4.1.5	EMR-405	Aplicaciones	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 127	Cumple	Folios 66 y 194	Cumple	Folios 67 y 216
4.1.6	EMR-406	VPN	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 127	Cumple	Folios 66 y 194	Cumple	Folios 68 y 215
4.1.7	EMR-407	Línea 01-6060.	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 127	Cumple	Folios 63 y 86	Cumple	Folios 68 y 195
4.1.8	EMR-408	IVR	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 127	Cumple	Folios 66 y 135	Cumple	Folios 68 y 200
4.1.9	EMR-409	Base de datos	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 127	Cumple	Folios 66 y 194	Cumple	Folios 68 y 228
4.1.10	EMR-410	Plataforma de Grabación	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 127	Cumple	Folios 66 y 194	Cumple	Folios 68 y 200
4.1.11	EMR-411	Números de atención al paciente	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 127	Cumple	Folios 63 y 86	Cumple	Folios 68 y 195
4.1.12	EMR-412	Teléfonos públicos	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 127	Cumple	Folios 63 y 86	Cumple	Folios 68 y 195
4.1.13	EMR-413	Tarifas de servicios de telecomunicaciones	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 127	Cumple	Folios 63 y 86	Cumple	Folios 68 y 195
5	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	
5.1	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	
5.1.1	EMR-500	Gestión de seguridad y confidencialidad	Interactivo contact center cumple con las políticas y estándares de seguridad de acuerdo a la norma ISO 27001	Folio 94 al 95 y 134	Cumple	Folios 66 y 187	Cumple	Folios 68 y 214 al 235
5.1.2	EMR-501	Seguridad Infraestructura Física	Interactivo contact center cumple con las políticas y estándares de seguridad de acuerdo a la norma ISO 27002	Folio 94 al 95 y 134	Cumple	Folios 66 y 188	Cumple	Folios 68 y 214 al 235
5.1.3	EMR-502	Control de acceso	Interactivo contact center cumple con las políticas y estándares de seguridad de acuerdo a la norma ISO 27003	Folio 94 al 95 y 134	Cumple	Folios 66 y 188	Cumple	Folios 68 y 214 al 235
5.1.4	EMR-503	Seguridad Lógica	Interactivo contact center cumple con las políticas y estándares de seguridad de acuerdo a la norma ISO 27004	Folio 94 al 95 y 134	Cumple	Folios 66 y 189	Cumple	Folios 68 y 214 al 235
6	GESTION DEL CAMBIO		GESTION DEL CAMBIO		GESTION DEL CAMBIO		GESTION DEL CAMBIO	
6.1	GESTION DEL CAMBIO		GESTION DEL CAMBIO		GESTION DEL CAMBIO		GESTION DEL CAMBIO	
6.1.1	EMR-601	Diagnóstico del entorno	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 125	Cumple	Folios 66 y 63 al 64	Cumple	Folios 68 y 167 al 181
6.1.2	EMR-602	Planeación del cambio	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 125	Cumple	Folios 66 y 63 al 64	Cumple	Folios 68 y 167 al 181
6.1.3	EMR-603	Ejecución del cambio	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 125	Cumple	Folios 66 y 63 al 64	Cumple	Folios 68 y 167 al 181
6.1.4	EMR-604	Mantenimiento de los cambios	Se detalla dentro de la propuesta técnica comercial	Folio 94 al 95 y 125	Cumple	Folios 66 y 63 al 64	Cumple	Folios 68 y 167 al 181

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS EXIGIBLES - RSG						
SERVICIOS DE LA CENTRAL DE CITAS	INTERACTIVO CONTACT CENTER		AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES		EMTELCO SAS	
	CUMPLE	NUMERO DE FOLIO	CUMPLE	NUMERO DE FOLIO	CUMPLE	NUMERO DE FOLIO
OBLIGACIONES GENERALES	Cumple	Folio 99 al 101 y 107	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 67 al 253
HERRAMIENTAS DE GESTION	Cumple	Folio 99 al 101 y 130	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 67 al 253
SOLUCION DE CONECTIVIDAD	Cumple	Folio 99 al 101 y 126	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 67 al 253

DOCUMENTACION INFRAESTRUCTURA DE CONECTIVIDAD	Cumple	Folio 99 al 101 y 128	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253
PLANTA TELEFONICA	Cumple	Folio 99 al 101 y 128	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253
TRONCALES SIP	Cumple	Folio 99 al 101 y 128	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253
SERVIDOR DE APLICACIONES	Cumple	No registra folio	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253
APLICACIONES	Cumple	Folio 99 al 101 y 123	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253
VPN	Cumple	Folio 99 al 101 y 126	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253
LINEAS 018000 Y NUMEROS DE ATENCION AL PACIENTE	Cumple	Folio 99 al 101 y 126	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253
IVR	Cumple	Folio 99 al 101 y 128	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253
PLATAFORMA DE GRABACION	Cumple	Folio 99 al 101 y 131	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253
TELEFONOS PUBLICOS	Cumple	Folio 99 al 101 y 126	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Cumple	Folio 99 al 101 y 134	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253
GESTION DEL CAMBIO	Cumple	Folio 99 al 101 y 125	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253
ANS (Acuerdo de Niveles de Servicio)	Cumple	Folio 99 al 101 y 111	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253
PUESTO DE TRABAJO	Cumple	Folio 99 al 101 y 132	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253
INFORMES ESTADISTICOS	Cumple	Folio 99 al 101 y 123	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253
PROCESO DE TRANSICION Y EMPALME Y PUESTA EN MARCHA.	Cumple	Folio 99 al 101 y 135	Cumple	Folios 82 al 94	Cumple	Folios 85 al 87 y 87 al 253

CONVOCATORIA PUBLICA 746 DE 2019 - EVALUACIÓN EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Mayor o igual a 2400 SMMLV 2019	Habilita ./nhabilita
Mayor o igual a 800 SMMLV 2019	

Proponente	Puntaje	Observación
INTERACTIVO CONTACT CENTER	Cumple	Cumple
AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES	Cumple	Cumple
EMTELCO SAS	Cumple	Cumple

EXPERIENCIA DEL PROPONENTE										
ITEM	OFERENTE	ENTIDAD CONTRATANTE	SECTOR ENTIDAD CONTRATANTE (G, P)	PLAZO EJECUCIÓN EN MESES	FECHA DE INICIACIÓN día/mes/año	FECHA DE TERMINACIÓN día/mes/año	VALOR EN PESOS	SMMLV	NIVEL SATISFACCIÓN (E, B, R, M)	OBSERVACIÓN
								\$ 828.116		
1	INTERACTIVO CONTACT CENTER	COLSANITAS	Gobierno	27 meses	10/05/2014	31/07/2016	\$ 14.746.479.458	17.807	Bueno	Folio 97 y 143
2		SURA	Privada	48 meses	20/06/2014	1/05/2018	\$ 1.200.000.000	1.449	Excelente	97 y 146
3		Unilever	Privada	18 meses	1/05/2017	31/12/2019	\$ 1.122.272.058	1.355	Excelente	97 y 147
4	AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Gobierno	11 meses	25/10/2018	30/09/2019	\$ 5.196.636.958	6.275	Bueno	Folios 68 y 69 al 75
5		COMFANDI	Privada	45 meses	31/01/2012	31/10/2015	\$ 21.256.389.137	25.668	Excelente	Folios 68 y 76 al 77
6		NUEVA EPS	Privada	24 meses	21/02/2017	21/02/2019	\$ 18.064.621.137	21.814	Excelente	Folios 68 y 78
7	EMTELCO SAS	COLOMBIA MOVIL S.A. ESP	Privada	12 meses	1/11/2017	31/10/2018	\$ 140.944.298.778	170.199	Excelente	Folios 70 y 71
8		COMFAMA	Privada	17 meses	30/07/2014	31/12/2015	\$ 4.011.289.487	4.844	Bueno	Folios 70 y 72 al 76
9		MIGRACION COLOMBIA	Gobierno	56 meses	1/11/2014	30/06/2019	\$ 6.271.119.000	7.573	Excelente	Folios 70 y 77