



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 1 de 37

EL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA – EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, INVITA A PRESENTAR PROPUESTAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CENTRAL DE CITAS, BRINDANDO SERVICIOS EFICIENTES PARA ATENDER LA DEMANDA DE LLAMADAS PARA AGENDAMIENTO DE CITAS DE PRIMERA VEZ, CONTROLES, PROCEDIMIENTOS, JUNTAS MÉDICAS, POST-OPERATORIOS ENTRE OTRAS Y UTILIZANDO LA INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA NECESARIA QUE LE BRINDE A LOS USUARIOS MÚLTIPLES CANALES DE COMUNICACIÓN, CUMPLIENDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, MEDIANTE SUBASTA INVERSA PRESENCIAL.

RESPUESTA A OBSERVACIONES REALIZADAS A LOS TÉRMINOS DE CONDICIONES

El Instituto Nacional de Cancerología Empresa Social del Estado, procede a dar respuesta a las observaciones realizadas en tiempo a los términos de condiciones de la presente invitación así:

- A) Observaciones presentadas por la Empresa AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES, Recibidas a través del correo electrónico invitaciones@cancer.gov.co, el día 1 de noviembre de 2019 6:15 p. m.

OBSERVACIONES PRESENTADAS AL ANEXO 3. TÉCNICO

PRIMERA PREGUNTA:

Se debe conservar el N/S de 50/20?

RESPUESTA:

El Instituto Nacional De Cancerología – ESE, aclara que en el ANEXO TECNICO 3 se estableció una meta de 80/20.

SEGUNDA PREGUNTA:

¿Cuál es el AHT o tiempo promedio de conversación?

RESPUESTA:

Se aclara que: el AHT es de 197,1 segundos

TERCERA PREGUNTA:

De acuerdo con la tabla 2 del punto 2.1.1.2. se indica que para el mes de enero se recibieron un total de 12.985 llamadas (suma de asignación, confirmación, cancelación y modificación) sin

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 2 de 37

embargo en la tabla 1 del Númeral 2.1.1.1. indican que se atendieron 18593 llamadas, la diferencia de llamadas a que hace referencia?

RESPUESTA:

Se aclara que: La tabla 1 hace referencia a la cantidad de llamadas recibidas, contestadas y abandonadas en el mes y la tabla 2 hace referencia a la cantidad de citas agendadas, confirmadas y canceladas en el mes, por tanto, son indicadores diferentes.

CUARTA PREGUNTA:

¿El Instituto cuenta con código único para SMS? ¿Dicho número puede ser modificado para el envío de SMS?

RESPUESTA:

El INSTITUTO aclara que actualmente no cuenta con un código establecido.

QUINTA PREGUNTA:

¿Cómo sería la configuración de los teléfonos públicos distribuidos en Zonas Estratégicas? ¿Cuáles son los proveedores de la línea Local y la 018000?

RESPUESTA:

Se aclara que: La configuración de los teléfonos públicos es parte de la administración del servicio de telefonía del INSTITUTO y una vez se disponga del nuevo servicio de call center se realizara la respectiva configuración.

El proveedor de la línea local 4846050 y la línea 01800414414 es UNE EPM telecomunicaciones.

SEXTA PREGUNTA:

¿Qué aplicación maneja el Instituto para la asignación de citas? ¿De acuerdo al numeral 2.3.3.1 informa que es SAP, esta es la aplicación? ¿Permite conectarse a Base de Datos?

RESPUESTA:

El INSTITUTO Se aclara que cuenta con el aplicativo SAP para el agendamiento de citas, que garantizara la publicación del web service con el fin de que proveedor se integre con su herramienta de agendamiento en todos los canales ofrecidos.

la aplicación SAP permite conectarse a diferentes bases de datos.

Página 3 de 37

¿Si bien en los pliegos informa que se parte de una cantidad de citas asignadas, si no se llega a dicho volumen por alguna novedad, se podrá facturar el mínimo que indica que son las 8,000?

El INSTITUTO aclara que Efectivamente, si no llega a la cantidad de 8000 citas efectivas agendadas, se facturara este tope mínimo (8000).

Agradecemos se detalle el servicio de atención vía Whatsapp. ¿Actualmente el INC cuenta con este servicio activo?, El INC cuenta con línea ya registrada con Whatsapp Business?

El INSTITUTO, actualmente no cuenta con el servicio de Whatsapp y no tiene ninguna línea de whatsapp asociada. El contratista lo debe proveer.

¿El contratista deberá asumir el costo de la línea 018000 y la línea fija? O ¿el INC entregará las llamadas directamente al contratista sin que esta genere costo para el contratista?

El INSTITUTO aclara que el contratista deberá asumir el costo de los servicios de telecomunicaciones que incluye:

- Línea 01-8000414414
- Línea fija 4846050
- SMS doble vía
- Servicio WhatsApp
- Llamadas local, nacional y celular
- Y demás servicios requeridos para la prestación del servicio.



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 4 de 37

DECIMA PREGUNTA:

Agradecemos modificar disminuir el % de grabaciones ya que ningún fabricante de plataformas de grabación garantiza el 100% de grabación. Solicitamos que esta quede al 99,5%

RESPUESTA:

El Instituto Nacional de Cancerología – ESE, Informa que se mantienen requerimiento. Por temas de auditoria y seguimiento del servicio se requiere tener la grabación del 100% de las llamadas.

DECIMA PRIMERA PREGUNTA:

En el numeral 2.3.3.9 los informes solicitados en el documento podrán ser incrementados durante la ejecución del contrato? Es posible que sean pactados de común acuerdo entre las partes.

RESPUESTA:

El INSTITUTO aclara que los informes se podrán incrementar durante la ejecución del contrato. Los informes solicitados en el anexo técnico 3 numeral 2.3.3.9, son los que mínimo deben entregar, sin embargo, se pueden pactar informes adicionales de común acuerdo en el transcurso del contrato y de acuerdo a las necesidades que se presenten, como es el caso de entes externos.

OBSERVACIONES PRESENTADAS A LOS TÉRMINOS

DECIMA SEGUNDA PREGUNTA:

Según el Numeral 21.1 por favor indicar cuál será el procedimiento para determinar que existe un incumplimiento, y cómo se notificará de ello al contratista. Aspectos que consideramos que se deben regular en el contrato para que se aplique la retención que se está requiriendo bajo esta cláusula.

RESPUESTA:

Con respecto al incumplimiento de las obligaciones del contratista, existe un procedimiento establecido, el cual queda plasmado en los contratos que suscribe el INC. De todas formas, los oferentes pueden revisar esta información en la minuta publicada como anexo No. 7.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 5 de 37

DECIMA TERCERA PREGUNTA:

Según el **Numeral 21.1** Por favor aclarar que, una vez subsanado el incumplimiento, el Contante no podrá retener el pago y deberá proceder con el desembolso de estas sumas, ya que la retención aquí indicada no es equivalente a una compensación

RESPUESTA:

Al igual que la anterior respuesta, se reitera que existe un procedimiento, el cual queda incorporado en todos los contratos que suscribe el INC, y que se puede revisar en el anexo No. 7 "Minuta" la cual fue publicada junto a los términos de condiciones.

DECIMA CUARTA PREGUNTA:

Según el numeral 21.2 Agradecemos se informe si se trata de un contrato de adhesión a se podrá negociar los términos del contrato.

RESPUESTA:

Tal como establece el numeral 21.2 el clausulado es de forzosa aceptación, puesto que el mismo se desprende de los términos de condiciones, de la oferta adjudicada y de los principios de la contratación pública. No obstante a esto, y tal como lo establece el mismo numeral, el Instituto podrá modificar cláusulas bajo los presupuestos allí también establecidos.

DECIMA QUINTA PREGUNTA:

Según el numeral 21.2 Agradecemos se informe cual será el termino de preaviso para la terminación unilateral por parte de la entidad?

RESPUESTA:

No existe término de preaviso para la terminación unilateral del contrato, esto toda vez que es una facultad o cláusula exorbitante o excepcional, la cual fue otorgada a las Empresas Sociales del Estado mediante los artículos 194 y 195 de la Ley 100 de 1993.



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 6 de 37

DECIMA SEXTA PREGUNTA:

Según el numeral 21.2, Es posible que se pacte la terminación unilateral de forma bilateral y con un preaviso de 90 días

RESPUESTA:

No es posible toda vez que no es una clausula que se desprenda de la autonomía de voluntad de las partes del contrato, sino, como se explico en la respuesta anterior, ello responde a una facultad excepcional que otorgó la Ley a las empresas con régimen de E.S.E.

DECIMA SÉPTIMA PREGUNTA:

Según el numera 23.4 Agradecemos se informe cual será el procedimiento en el momento en el cual se configure el riesgo regulatorio "expedición de normas que impongan nuevos tributos, impuestos o cargas parafiscales que puedan afectar el equilibrio económico del contrato". ¿Abra revisión de precios, se podrá proactar una cláusula de equilibrio economico?

RESPUESTA:

El desequilibrio económico que pueda ser generado por un "hecho del príncipe" deberá revisarse en su momento y de cumplirse con los parámetros establecidos por el Consejo de Estado, se procederá conforme a ello. Por ello no es posible establecer clausulas sobre equilibrios económicos puesto que la fuente del "hecho del príncipe" es la jurisprudencia, y serán los parámetros de la jurisprudencia en el momento del hecho los que encuadren la forma en que debe desenvolverse la Entidad Pública y el contratista. Por ello, los contratistas del Instituto Nacional de Cancerología guardan la seguridad que esta Entidad es respetuosa de los principios de la contratación pública, y respetuosa de los mandatos que establezca la Ley y la Jurisprudencia, y así las cosas, determinar una cláusula a hoy que pueda estar en contravía en unos meses con la jurisprudencia, sería un riesgo contractual para la ejecución del contrato puesto que siendo esta una Entidad del Estado, maneja un régimen privado de contratación que le permite desenvolverse con el principio de la autonomía de voluntad, pero los temas de desequilibrio contractual por hechos del príncipe son aplicables a contratos Estatales, por lo que este es un tema que no puede cobijarse por la autonomía de las partes, si no, a lo dictaminado por la Ley, y en especial, por las directrices de la máxima corporación en materia de contratación Estatal, el Consejo de Estado.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 7 de 37

DECIMA OCTAVA PREGUNTA:

Según el **numera 23.4** En los eventos de cambios de regulación laboral, las partes de común acuerdo podrán revisar precios, en el entendido que el mayor recurso para la prestación del servicio es el humano.

RESPUESTA:

El riesgo citado establece *"Incumplimiento del pago a las personas vinculadas al contratista a través de una relación laboral y/o contractual"*. La Entidad en sus contratos, no dispone de personal para que sea contratado o manejado por los contratistas, cada contratista es responsable de su recurso humano y de mantener los pagos de seguridad social bajo los lineamientos legales. En otras palabras, el riesgo establecido el cual está en cabeza del contratista responde a sus incumplimientos laborales con su propio personal, por ende, el Instituto no responde por dicho personal y no acuerda revisar precios.

DECIMA NOVENA PREGUNTA:

Según el **numera 23.4** agradecemos se informe si para la prestación del servicio se entregará bases de datos? En caso afirmativo informar si para el tratamiento se cuentan con las autorizaciones del titular o por el contrario le aplica lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581

RESPUESTA:

El Instituto Nacional de Cancerología es una Entidad que trabaja por el control integral del cáncer, por lo tanto, maneja bases de datos sensibles con datos personales de pacientes. En todas sus contrataciones establece una cláusula de confidencialidad por si se requiere que el contratista tenga acceso a dicha información, en dicha cláusula se establece el manejo responsable de la información entregada.

VIGÉSIMA PREGUNTA:

Según el **numeral 24** Agradecemos se informe si es posible la disminución del porcentaje de las pólizas de cumplimiento y calidad del servicio al 10%

RESPUESTA:

El porcentaje de las pólizas responde a un procedimiento de calidad en los procedimientos contractuales de instituto, por ello no es posible establecer un menor cubrimiento de las garantías, ni en porcentaje como tampoco en tiempo.

VIGÉSIMA PRIMERA PREGUNTA:

Según el numeral 24 Agradezco se informe si es posible la disminución del término de vigencia de la póliza de calidad del servicio al termino de vigencia del contrato y tres meses más.

RESPUESTA:

El porcentaje de las pólizas responde a un procedimiento de calidad en los procedimientos contractuales de instituto, por ello no es posible establecer un menor cubrimiento de las garantías, ni en porcentaje como tampoco en tiempo.

VIGÉSIMA SEGUNDA PREGUNTA:

Según el numeral 27, Es posible limitar la indemnidad al valor del contrato, y se limite el tiempo de vigencia del contrato" de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones propias o de terceros que tenga con causa sus actuaciones propias o de las de sus subcontratistas o dependientes "

RESPUESTA:

No es posible ninguna de las circunstancias solicitadas. Esto responde a que por el lado de limitar la resolución por incumplimiento del contratista al tiempo de vigencia del contrato, dejaría sin efecto cualquier incumplimiento que se pueda dar post-contractual (como sería un incumplimiento de confidencialidad de los datos entregados) como también un incumplimiento dado dentro de la vigencia del contrato, pero visible luego de la terminación de este. Y tampoco se puede limitar la responsabilidad al valor del contrato puesto que un daño a la organización como a sus pacientes podría superar los valores de cada contrato. Por ello, de una manera responsable y organizada, el INC determina los posibles riesgos del proceso y establece garantías para cubrirlos, pero si los daños superan estos montos, se recurre a la jurisprudencia o la sistema judicial para determinar el monto de esos daños.

VIGÉSIMA TERCERA PREGUNTA:

Según el numeral 27, Los daños, daño o perjuicio originado en reclamaciones propias o de terceros que tenga con causa sus actuaciones propias o de las de sus subcontratistas o dependientes " previo



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 9 de 37

a su traslado podrán estar debidamente probados y obrar mediante sentencia judicial en firme, lo anterior en pro al derecho a la defensa

RESPUESTA:

Como se ha dicho anteriormente, el Instituto es una Entidad que respeta todos los derechos y principios de la contratación pública, como lo es el derecho a la defensa, pero también se mencionó que se cuenta con la facultad de utilizar las cláusulas exorbitantes que permite la Ley. Todo esto, sumado al procedimiento establecido para los incumplimientos hace que dependiendo cada situación en particular, se deberán tomar las acciones correspondientes, siempre como reiteradamente se ha dicho, respetando los principios de la contratación pública.

VIGÉSIMA CUARTA PREGUNTA:

Según el numeral 27, Cuál será el procedimiento para determinar que dichos daños o perjuicios han sido consecuencia del actuar del contratista, y que por ende corresponde al mismos asumirlos. Así mismo, consideramos esencial indicar que en todo caso, el Contratista solo responderá por sanciones, multas, gasto imputables a sus acciones u omisiones derivadas directamente de la ejecución del contrato y, por lo tanto, no responderá por aquellas sanciones, multa, gastos e indemnizaciones que se deriven de la operación propia del Contratante.

RESPUESTA:

Como se respondió anteriormente, será cada caso en concreto el que determine que acción se debe tomar, ya sea el uso de una facultad excepcional, un proceso de incumplimiento con mira a solicitar que se pague una suma de dinero ya sea por parte del contratista o de su aseguradora, o una acción judicial. En el numeral 27 no se establece que el contratista responda por un incumplimiento por parte del Contratante.

VIGÉSIMA QUINTA PREGUNTA:

Según el numeral 21.2 por favor indicar si existirá un período mínimo en que se debe ejecutar el contrato, pues teniendo en cuenta toda las inversiones que se deben realizar, incluida la contratación



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

de personal que se debe gestionar para la prestación del servicio, es muy gravoso que el contratante pueda terminar el contrato a los dos meses de su inicio.

RESPUESTA:

El presente proceso esta diseñado para ser ejecutado por fases. No obstante, de presentarse situaciones adversas que puedan generar complicaciones con la implementación efectiva del servicio, esto debe ser notificado al supervisor del contrato, y luego de esto, de ser necesario, en le área de gestión de compras y contratación se determinará si la situación fue generada por causa netamente del contratista, o hubo factores externos e irresistibles que ocasionaron la situación.

VIGÉSIMA SEXTA PREGUNTA:

Términos: ¿se establecerá un término de estabilización? ¿En el término de estabilización se dará aplicación a los ANS?

RESPUESTA:

Si, se establecerá un término de estabilización de la operación, que es de un mes. Se genera adenda del anexo técnico 3 numeral ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio).

VIGÉSIMA SÉPTIMA PREGUNTA:

1	ANEXO	ANEXO TÉCNICO	En el documento el cliente no aclara si requiere el proceso de monitoreo, por lo cual es importante pregtar: ¿Espera que se mida la calidad del servicio? si la respuesta es sí, ¿Qué enfoque espera de monitoreo, muestras? ¿Qué ratio de valorador? ¿Qué métricas espera que se midan y Cuáles serían las metas? ¿Estas métricas serían penalizables?
---	-------	---------------	---

RESPUESTA:

Si, se requiere medir el nivel calidad del servicio enfocado en:

- Llamadas recibidas
- Llamadas atendidas
- Llamadas atendidas dentro del nivel de servicio esperado
- Llamadas abandonadas
- Porcentaje de atención, abandono.
- Nivel de servicio
- Duración de llamadas (AHT).
- Tiempo promedio de atención (ASA)



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

- Efectividad
- Ausentismo

La información de niveles de servicios y descuentos por incumplimiento se encuentra en numeral 2.3.3.7. ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio), del anexo técnico 3.

VIGÉSIMA OCTAVA PREGUNTA:

Agradecemos por favor aclaración sobre como diligenciar la pestaña del anexo no. 5 en cuanto al diligenciamiento de cada celda ya que si se especifican los perfiles y la cantidad de personal en la pestaña de talento humano, que cantidad se debe colocar por servicio

1.1.1	EMR-101	Servicio de Admisión por Primera vez	Confirme características ofertadas en cada línea	Registre#folio donde se encuentra el folleto del fabricante de la referencia que se oferta
-------	---------	--------------------------------------	--	--

RESPUESTA:

Esta columna de cantidad no aplica para los servicios, se realiza ajuste del formato. Se genera adenda del anexo 5.

OBSERVACIONES PRESENTADAS AL ANEXO 7 MINUTA DE CONTRATO

VIGÉSIMA NOVENA PREGUNTA:

clausula decima segunda minuto del contrato: es posible que la cláusula decima segunda se redacte de forma bilateral, en el entendido de que debe ser una obligación de doble vía.

RESPUESTA:

No es posible toda vez que esta responde a un sistema de calidad de las Entidades Públicas, sumada al formato que deben llenar los oferentes para concursar en el proceso. No obstante a esto, si el contratista adjudicado requiere que la Entidad firme un formato de Sarlaft, será el contratista quien suministre este formato, el cual pasará por una revisión jurídica previa a la firma de la Dirección General.

TRIGÉSIMA PREGUNTA:

clausula vigésima: por favor aclarar que la aplicación de la cláusula penal procede por el incumplimiento total.

RESPUESTA:



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 12 de 37

Esto no es así puesto que la aplicación también se da por incumplimientos parciales de cualquier obligación que tenga el contratista.

TRIGÉSIMA PRIMERA PREGUNTA:

El Pago de la factura son 30 días calendario o hábiles.

RESPUESTA:

Hábiles

TRIGÉSIMA SEGUNDA PREGUNTA:

Agradecemos por favor aclarar si la prestación del servicio se realizará dentro de las instalaciones del INC como dice el punto 18 del documento 1. TÉRMINOS tal como se ve en la imagen

18. SITIO Y FORMA DE ENTREGA DE LOS BIENES ADJUDICADOS

La prestación del servicio deberá efectuarse en la sede del Instituto ubicada en la avenida 1 No. 9-85 de la ciudad de Bogotá D.C.

O como dice en el documento No. 3 ANEXO

1.3. Localización del servicio.

El servicio de la central de citas deberá prestarse de forma extramural al INC y en la ciudad de Bogotá.

RESPUESTA:

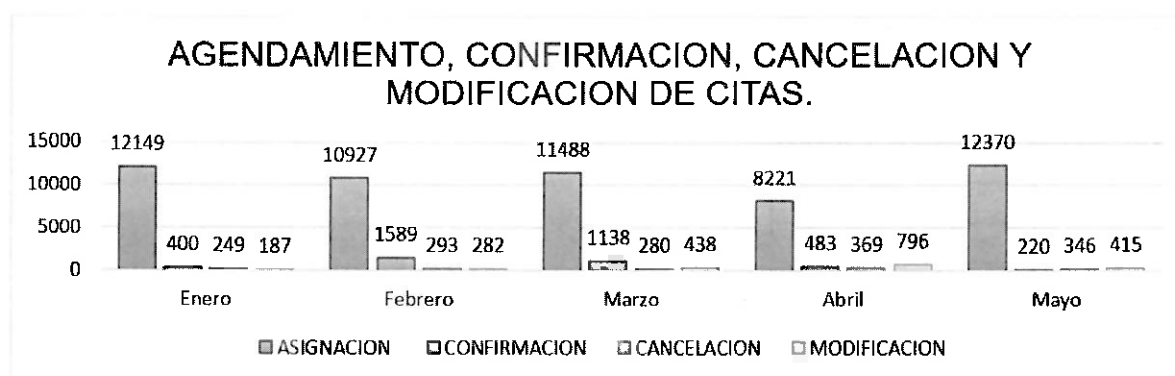
Los servicios se deben prestar tal como se indica en el numeral 1.3 del Anexo Técnico 3.

TRIGÉSIMA TERCERA PREGUNTA:

Agradecemos por favor corregir la siguiente imagen y remitirla con los datos validados.

Category	Count
#1REF	0
#1REF	0
#1REF	0
#1REF	0

Se realiza corrección



Agradecemos confirmar si la plataforma de SAP es propiedad del INC y si este debe integrarse a la plataforma de centro de contacto y si la entidad tiene estimada horas de desarrollo

El INC no tiene horas estimadas de desarrollo del lado del proveedor

¿Los SMS solicitados se utilizarán solo para la confirmación de citas? O para las 4 modalidades:
Asignación, confirmación, modificación y cancelación

RESPUESTA:

Para la confirmación de las citas doble vía y cancelación

TRIGÉSIMA SEXTA PREGUNTA:

Agradecemos por favor suministrar las volumetrías de las llamadas recibidas por la línea 01 8000 41 44 14 con el fin de tener en cuenta el costo de esa llamada dentro de la cotización

RESPUESTA:

Se anexa volumetría.

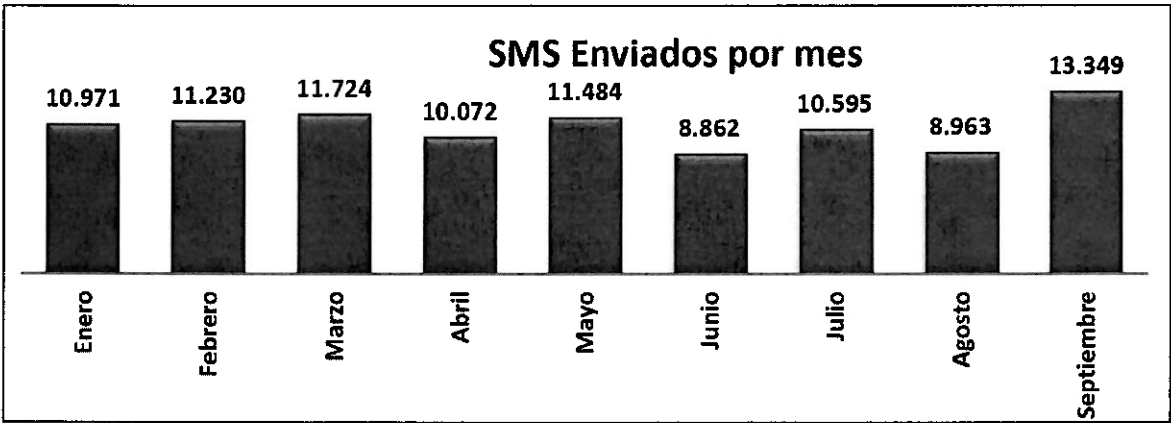
CONSUMO 018000 AÑO 2019.	
Meses	Consumo minutos
Enero	6162
Febrero	4703
Marzo	5129
Abril	7776
Mayo	8060
Junio	4592
Julio	5706
Agosto	5959
Septiembre	4993
Total	

TRIGÉSIMA SÉPTIMA PREGUNTA:

Agradecemos por favor informar la volumetría de los SMS entrantes (No salientes) para cotizar los SMS Doble Vía

RESPUESTA:

No se tiene estadísticas de los SMS entrantes, ya que es un nuevo a servicio para implementar. Sin embargo, se adjunta las estadísticas de mensajes de confirmación en una sola vía.



TRIGÉSIMA OCTAVA PREGUNTA:

Agradecemos por favor informar la volumetría, TMO y sesiones simultáneas del canal de WhatsApp

RESPUESTA:

No se tiene estadística ya que es un nuevo servicio para implementar. Sin embargo, se confirma que se requiere como mínimo

TRIGÉSIMA NOVENA PREGUNTA:

Agradecemos por favor informar la volumetría de las llamadas Outbound o salientes

RESPUESTA

Se anexa volumetría

LLAMADAS SALIENTES AÑO 2019.	
Meses	LLAMADAS
Enero	836
Febrero	2164
Marzo	1856
Abril	1848
Mayo	981
Junio	686
Julio	516
Agosto	1140
Septiembre	800
Total	

CUADRAGÉSIMA PREGUNTA:



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 16 de 37

Agradecemos por favor informar la volumetría del servicio de Click To Call o la cantidad de licencias requeridas.

RESPUESTA

No se tiene estadística ya que es un nuevo servicio para implementar.

CUADRAGÉSIMA PRIMERA PREGUNTA:

Agradecemos por favor informar la volumetría del Web Call Back o la cantidad de licencias requeridas.

RESPUESTA

No se tiene estadística ya que es un nuevo servicio para implementar.

CUADRAGÉSIMA SEGUNDA PREGUNTA:

Agradecemos por favor informar la volumetría para el Canal Email

RESPUESTA

No se tiene estadística ya que es un nuevo servicio para implementar.

CUADRAGÉSIMA TERCERA PREGUNTA:

Agradecemos por favor informar la volumetría del Chat y Chabot y definir el alcance de este servicio (Cantidad de sesiones simultáneas de Chat, Chatbot, número de intenciones, etc)

RESPUESTA

No se tiene estadística ya que es un nuevo servicio para implementar.

CUADRAGÉSIMA CUARTA PREGUNTA:

Agradecemos por favor informar la volumetría para el AudioBot y definir el alcance de este servicio

RESPUESTA

No se tiene estadística ya que es un nuevo servicio para implementar.

CUADRAGÉSIMA QUINTA PREGUNTA:



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 17 de 37

Agradecemos confirmar la cantidad de grabaciones de IVR que requiere la entidad

RESPUESTA

Se anexa árbol del IVR, sin embargo, las grabaciones no están limitadas a esta sino la necesidad del servicio ofrecido.

CUADRAGÉSIMA SEXTA PREGUNTA:

Agradecemos por favor suministrar las volumetrías, los intradía, AHT de todos los canales de atención como inbound y outbound y los canales alternativos como chat, WhatsApp, email, etc.

RESPUESTA

Las volumetrías de las llamadas inbound están en el numeral 2.1 SITUACION ACTUAL, de anexo técnico 3, el AHT es de 197,1. Para los demás servicios no se tienen estadísticas.

CUADRAGÉSIMA SEXTA PREGUNTA

Agradecemos por favor especificar que requiere la entidad con estos documentos dentro del formulario SARLAFT Proceso de referencia y contrareferencia, Mecanismos y medios de difusión y comunicación, Diseño y organización de la red de servicio

RESPUESTA

Estos documentos aplican para ciertos procesos en los cuales son solicitados. Para el presente proceso los oferentes deberán presentar los documentos solicitados en los anexos técnicos, sumado a lo solicitado en la parte jurídica y financiera contenidos en los términos de condiciones.

CUADRAGÉSIMA SEXTA PREGUNTA

Agradecemos por favor ampliar el plazo de la presentación de ofertas dado que a la espera de las respuestas y aclaraciones de la entidad no se alcanza a realizar la propuesta económica. Sugerimos que esta fecha sea el próximo 13 de noviembre.

RESPUESTA

Se surtió la Adenda No. 2 la cual podrá ser consultada en la página web: www.cancer.gov.co, link contrate con nosotros en el proceso correspondiente.



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 18 de 37

B) Observaciones presentadas por la Empresa EMTELCO CX & BPO Recibidas a través del correo electrónico invitaciones@cancer.gov.co, el día 1 de noviembre de 2019 1:32 p. m.

OBSERVACIONES PRESENTADAS AL ANEXO 3. TÉCNICO
(Características Generales del Servicio)

PRIMERA PREGUNTA:

Características Generales del Servicio: según el numeral 2.1.2 El INC Centraliza las llamadas de las líneas local y nacional para luego ser desbordadas al centro de datos del proveedor? En caso afirmativo, por favor especificar el ancho de banda requerido.

RESPUESTA:

Se aclara que Actualmente la centralización de las llamadas se realiza en las ubicaciones del call center actual que se encuentra en las afueras del INSTITUTO.

SEGUNDA PREGUNTA:

según el numeral 2.3.1 "El contratista deberá apoyar las actividades de integración del agendamiento de citas en la página web, con el portal único de gobierno". De acuerdo con el texto anterior, especificar los métodos de integración que serán expuestos para las integraciones requeridas

RESPUESTA:

Los métodos de integración los da la agencia nacional digital y serán comunicados al proveedor una vez lo comuniquen.

TERCERA PREGUNTA:

según el numeral 2.3.1 ¿Se requiere licenciamiento adicional para el acceso a la aplicación para gestión de citas que se va a desarrollar, cuantos usuarios serían?

RESPUESTA:

Se requiere por lo menos un usuario para monitoreo de la operación



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 19 de 37

CUARTA PREGUNTA:

según el numeral 2.3.1 ¿Cuáles son los métodos de integración con SAP para creación, actualización, cancelación y confirmación de citas? "INC a través de su proveedor deberá garantizar los métodos de integración con su herramienta para gestión de citas (SAP)"

RESPUESTA:

El INSTITUTO garantiza la publicación del web service para la integración con la herramienta del proveedor.

QUINTA PREGUNTA:

según el numeral 1.1.2 ¿Se habla de un sistema de información para el agendamiento de citas, que características o especificaciones debe tener este sistema?

RESPUESTA:

Las características o especificaciones del sistema de información que manejará la central de citas deberá tener los módulos necesarios para el soporte de la operación de acuerdo a lo servicios descritos en el Anexo Técnico No 3.

SEXTA PREGUNTA:

según el numeral 1.1.2 ¿Se habla de un sistema que permita la recolección de datos de información del paciente, que datos se deben recolectar? ¿Qué especificaciones debe tener este sistema?

RESPUESTA:

Los datos que se deben pedir a las personas que llamen a solicitar su cita son:

- Diagnóstico
- Confirmar nombres completos.
- Documento de identificación y
- Números de contacto.

SÉPTIMA PREGUNTA:



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 20 de 37

Según el numeral 1.1.2 ¿Se habla de contar con aplicaciones necesarias para soportar la operación de los servicios de la central de citas, cuáles aplicaciones?

RESPUESTA:

El proveedor debe suministrar las herramientas necesarias para soportar la operación y es autónomo en suministrarlas e implementarlas para los servicios de la central de citas.

OCTAVA PREGUNTA:

según el numeral 1.2. Cuando se dará inicio a la operación.

RESPUESTA:

después de los 45 días calendario a partir de la legalización del contrato y una vez terminado el proceso de Planeación y empalme descrito en el numeral 3.1 del anexo técnico No 3.

NOVENA PREGUNTA:

según el numeral 1.2. ¿Cuánto dura la capacitación inicial de los asesores?

RESPUESTA:

Los agentes deben presentarse en la Institución (INC) y reciben capacitación durante dos (2) días.

DECIMA PREGUNTA:

según el numeral 2.1.2 De ¿quién es la conectividad del servicio? ¿Las troncales SIP, los canales? ¿Son propios de INC?

RESPUESTA:

los servicios de conectividad como las troncales SIP, y los demás servicios son propiedad del contratista actual.

DECIMA PRIMERA PREGUNTA:

Según el numeral 2.2.4 ¿Cuál es el criterio que determina que una cita es efectiva/agendada?

RESPUESTA:

Una cita efectiva agendada corresponde a una cita agendada en el sistema SAP

DECIMA SEGUNDA PREGUNTA:

Según el numeral 2.2.4 ¿Cuál es la fuente de información de donde se calcula que una cita es efectiva agendada?

RESPUESTA:

La fuente donde se calcula que la cita es efectiva es en el sistema SAP donde se gestiona el agendamiento de las citas, y admisión del paciente.

DECIMA TERCERA PREGUNTA:

Según el numeral 2.2.4. ¿Se habla que el presupuesto está basado con un promedio de 16.000 citas efectivas por mes, que pasa si se supera esa cantidad de citas por mes?

RESPUESTA:

Se pagará de acuerdo a las tarifas pactadas y se gestionaran los recursos necesarios a nivel presupuestal.

DECIMA CUARTA PREGUNTA:

Según el numeral 2.2.4. ¿Se habla que el INC garantizara un mínimo de 8.000 citas efectivas por mes, es decir que la facturación mínima del mes serán 8.000 citas efectivas agendadas? ¿Qué pasa si en la ejecución se realizan menos?

RESPUESTA:

Efectivamente, si no llega a la cantidad de 8000 citas efectivas agendadas, se facturarán este tope mínimo (8000).

DECIMA QUINTA PREGUNTA:

Según el numeral 2.2.4. ¿Como se facturan el resto de las llamadas que no sean de agendamiento, cancelación o modificación, sino que sean de otros temas?



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 22 de 37

RESPUESTA:

la modalidad de pago es solo por cita agenda dada efectiva.

DECIMA SEXTA PREGUNTA:

Según el numeral 2.2.4. ¿Como se mitiga el volumen de tráfico que no sea referente agendamiento, cancelación o modificación? Ya que esto trae una afectación en términos de capacidad.

RESPUESTA:

La central de citas deberá contar con un mecanismo para la entrega de información y la resolución de preguntas frecuentes de los pacientes del INC. Para tal efecto deberá proveer los canales necesarios para dicha función.

DECIMA SÉPTIMA PREGUNTA:

Según el numeral 2.3.1 ¿Se habla que el contratista debe estar uniformado, por favor dar claridad a este punto? ¿Se requiere una dotación adicional a la de ley? En caso afirmativo por favor detallar.

RESPUESTA:

El personal encargado de soportar la operación de la campaña del INC debe estar identificados. Se genera adenda en el numeral 2.3.1 punto 4 del anexo tecnico No 3.

DECIMA OCTAVA PREGUNTA:

Según el numeral 2.3.1. ¿Se habla que el contratista deberá apoyar las actividades de integracion del agendamiento de citas en la página web con el portal único del gobierno colombiano, por favor dar claridad a ates punto, como debe ser esta integración?

RESPUESTA:

Los métodos de integración los da la agencia nacional digital y serán comunicados al proveedor una vez lo comuniquen.

IN Instituto Nacional
de Conservación-ESE
Calle 14 N° 70-75 PRX. 4120161
Ay. T. 20:00 - 19:00 (30) 2
WhatsApp: 980 500 000
Instagram: @in-ecua
Facebook: in-ecua



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 24 de 37

VIGÉSIMA TERCERA PREGUNTA:

Según el numeral 2.3.3.2.3 Por favor especificar sobre como seria la integracion del software de gestion de central de citas con SAP.

RESPUESTA:

El INC garantiza la publicación del web service para la integración con la herramienta del proveedor.

VIGÉSIMA CUARTA PREGUNTA:

Según el numeral 2.3.3.2.3 ¿Cuál es el tiempo que tiene el contratista para el desarrollo del software de gestión de central de citas?

RESPUESTA:

La herramienta de gestión de la central de citas deberá entrar en producción a partir del inicio de la operación.

VIGÉSIMA QUINTA PREGUNTA:

Según el numeral 2.3.3.4.7. ¿A quien pertenecen los números actuales?

RESPUESTA:

El proveedor de la línea local 4846050 y la línea 01800414414 pertenecen a UNE EPM telecomunicaciones.

VIGÉSIMA SEXTA PREGUNTA:

Según el numeral 2.3.3.4.7. ¿Qué manejo se le dará en caso tal en el que por alguno motivo no se puedan adquirir los números telefónicos?

RESPUESTA:

El proveedor deberá adquirirlos, gestionarlos y apoyar la divulgación de estos nuevos números en el proceso de transición y empalme apoyados con la gestión del cambio.

VIGÉSIMA SÉPTIMA PREGUNTA:

Según el numeral 2.3.3.4.8. ¿Como se proyectará el tráfico a recibir?

RESPUESTA:

Se debe estimar de acuerdo a las estadísticas del histórico que se encuentras en el anexo técnico 3.

VIGÉSIMA OCTAVA PREGUNTA:

Según el numeral 2.3.3.4.8. ¿Se habla de atender el 100% de llamadas entrantes, como INC garantizara que efectivamente llegue el tráfico proyectado con el fin de no tener improductividades en el servicio y por ende déficit financiero?

RESPUESTA:

El proveedor deberá garantizar que llegue el 100% del tráfico por medio los servicios y herramientas las cuales el proveedor debe ofrecer y el personal suficiente para atenderlas.

VIGÉSIMA NOVENA PREGUNTA:

Según el numeral 2.3.3.4.10. ¿Se habla de entrega de grabaciones, porque medio se deben realizar?

RESPUESTA:

Las grabaciones deben entregarse al Instituto en Medio extraíble tipo USB previamente cifrado, y cuyo manejo de claves sea acordado previamente con el instituto.

TRIGÉSIMA PREGUNTA:

Según el numeral 2.3.3.5.4 ¿Cuál es el manejo actual que tiene INC frente Habeas Data?

RESPUESTA:

La política de privacidad y confidencialidad en el tratamiento de datos personales se puede consultar en la página Cancer.gov.co

TRIGÉSIMA PRIMERA PREGUNTA:

Según el numeral 2.3.3.7. ¿La medición de Nivel de servicio será mensual?

RESPUESTA:

La medición es mensual

TRIGÉSIMA SEGUNDA PREGUNTA:

Según el numeral 2.3.3.7. ¿Teniendo en cuenta que se pueden presentar afectaciones en los niveles de servicio por sobretráfico versus las proyecciones estimadas, como se van a descontar de la medición?

RESPUESTA:

el proveedor al detectar este tipo de sobretráfico, deberá recurrir a los medios necesarios para poder atenderlos para no afectar los niveles de servicios. En caso de que el tráfico sea muy alto se evaluará y se conciliarán entre ambas partes los ANS inicialmente pactados.

TRIGÉSIMA TERCERA PREGUNTA:

Según el numeral 2.3.3.7. ¿Cuántos meses de estabilización y de no penalizaciones va a tener el servicio?

RESPUESTA:

Un mes después del periodo de transición.

TRIGÉSIMA CUARTA PREGUNTA:

Según el numeral 3.1. ¿Se habla de 45 días de transición y estabilización, estos días son hábiles?

RESPUESTA:

Son 45 días calendarios para transición y puesta en operación y un mes para estabilización de la operación.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 27 de 37

TRIGÉSIMA QUINTA PREGUNTA:

Según el numeral 3.1. ¿Se habla de un plazo de 4 meses para la implementación de las nuevas tecnologías solicitadas, esto incluye el desarrollo del software de gestión de citas?

RESPUESTA:

No. El software de gestión de citas debe estar en funcionamiento desde el día de la operación.

TRIGÉSIMA SEXTA PREGUNTA:

Según el numeral 3.1. ¿Se habla de que una vez inicie la operación entraran en vigencia los ANS acordados, cual es el periodo de gracia de estabilización de estos ANS?

RESPUESTA:

Se tiene un periodo de estabilización de la operación de un mes donde no se aplicarán los ANS pero se debe garantizar la operación.

OBSERVACIONES PRESENTADAS A LOS TERMINOS DE CONDICIONES.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA PREGUNTA:

Según el numeral 5.6. ¿Cuándo se responden las dudas entregadas?

RESPUESTA:

Dependiendo la cantidad de preguntas, como su complejidad, el Instituto se tomará los días que razonablemente requiera para dar respuesta a cada una de las preguntas que se hayan realizado en tiempo.

TRIGÉSIMA OCTAVA PREGUNTA:



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 28 de 37

Según el numeral 6.2 Por favor especificar que se debe indicar en el campo "ITEMS A LOS QUE SE PRESENTA".

RESPUESTA:

Se surtió la Adenda No. 2 la cual podrá ser consultada en la página web: www.cancer.gov.co, link contrate con nosotros en el proceso correspondiente.

TRIGÉSIMA NOVENA PREGUNTA:

Según el numeral 6.3. ¿Se debe entregar el Anexo 5 en el sobre 1 y en el sobre 2?

RESPUESTA:

En el Sobre 1 se deberá llenar como se estableció con información técnica, pero no debe contener valores, ya que estos solo deberán estar en el sobre 2 que será abierto el día de la subasta.

CUADRAGÉSIMA PREGUNTA:

¿Cuándo se tiene previsto adjudicar?

RESPUESTA:

Una vez evacuado las calificaciones, se comunicará a través de la página el día y la hora de la subasta, en la cual se adjudicará a la mejor propuesta que cumpla con todo lo establecido.

CUADRAGÉSIMA PRIMERA PREGUNTA:

Según el numeral 15. Por favor dar claridad a que corresponde el "MARGEN MINIMO DE MEJORA DE OFERTAS"

RESPUESTA:

Al se una subasta inversa, se iniciará la audiencia con la oferta de menor valor, y luego en la "puja" cada lance deberá ser de mínimo -\$10.000.000, por lo cual, al final de la subasta, ganará aquel oferente que haya propuesto el menor valor.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 29 de 37

CUADRAGÉSIMA SEGUNDA PREGUNTA:

Según el numeral 15.1. ¿Bajo qué unidades de medida se manejarán las pujas de la subasta? ¿Pesos? ¿Porcentaje?

RESPUESTA:

Pesos colombianos, y el lance mínimo es de DIEZ MILLONES DE PESOS M/CTE (\$10.000.000.00)

CUADRAGÉSIMA TERCERA PREGUNTA:

Según el numeral 15.1. ¿Cuáles son las medidas de cada puja?

RESPUESTA:

CUADRAGÉSIMA CUARTA PREGUNTA:

¿Cuáles canales deben estar incluidos obligatoriamente en la propuesta para la prestación de servicios?

RESPUESTA:

No es clara la pregunta sin embargo los canales de atención que debe incluir la propuesta son los que están descritos en anexo técnico 3 numeral 2.3.3.2.1. Canales de atención

CUADRAGÉSIMA QUINTA PREGUNTA:

Si se requiere acceso a los sistemas de información suministrados por el oferente ¿Cuántos accesos recurrentes tendría la aplicación?

RESPUESTA:

Se requiere por lo menos un usuario para monitoreo de la operación para el supervisor de contrato por parte del INC.

CUADRAGÉSIMA SEXTA PREGUNTA:



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 30 de 37

¿Qué mecanismos de integración se tienen dispuestos desde SAP para contemplarlo en el desarrollo del sistema de agendamiento?

RESPUESTA:

El mecanismo de integración es la publicación del web service con el fin de que proveedor se integre con su herramienta de agendamiento.

CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA PREGUNTA:

¿Qué mecanismos de integración se tienen dispuestos desde SAP para contemplarlo en el desarrollo del sistema de agendamiento?

RESPUESTA:

El mecanismo de integración es la publicación del web service con el fin de que proveedor se integre con su herramienta de agendamiento.

CUADRAGÉSIMA OCTAVA PREGUNTA:

¿Se requiere licenciamiento de Office para los equipos de asesores y supervisores?

RESPUESTA:

Los perfiles de supervisor, Monitor y supernumerario si requieren licencia de office. Los operadores de call center no deben tener licencia de office ya que no deben poder editar documentos. En su lugar deben tener visores instalados de solo lectura y un visor de pdf.

CUADRAGÉSIMA NOVENA PREGUNTA:

¿Se entiende que los asesores de servicio haran uso de un sistema de información para administrar citas (suministrado por el oferente), CRM de clientes y adicionalmente SAP con licenciamiento suministrado por INC ¿Esto es correcto?

RESPUESTA:

El único licenciamiento que proveerá el INC es el SAP.

QUINCUAGÉSIMA PREGUNTA:



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 31 de 37

¿Se requiere transferencia de llamadas desde el IVR a un grupo interno de INCS para el tratamiento de PQR'S, ¿esto es correcto?

RESPUESTA:

la afirmación es correcta se requiere el desvío de llamadas para responder PQRS a un grupo interno del INC.

QUINCUAGÉSIMA PRIMERA PREGUNTA:

¿INC cuenta con sistemas de información propios necesarios para la ejecución de actividades en el conact center? De ser así, ¿Cuáles son los sistemas y su consumo promedio de canal por puesto? ¿Otogarian el licenciamiento para el personal de contact center?

RESPUESTA:

No se tiene aplicaciones propias relacionadas con las actividades propias de un call center, estas son propiedad del proveedor actual.

QUINCUAGÉSIMA SEGUNDA PREGUNTA:

¿Se considera algún grupo con operaciones de Back Office para la operación?

RESPUESTA:

Si, se considera un agente de Back Office; si la empresa contratada lo permite el Instituto podrá sugerir la contratación de personal que conozca la operación de la Central del Citas del INC.

QUINCUAGÉSIMA TERCERA PREGUNTA:

¿Todos los canales de atención deben contar con encuesta de satisfacción?

RESPUESTA:

Si, se debe contar con encuesta que permita medir la satisfacción de los usuarios en todos los servicios prestados.

Inicialmente se debe contar con encuestas de satisfacción vía telefónica. En el transcurso de la operación se debe implementar en los demás servicios.



QUINCUAGÉSIMA CUARTA PREGUNTA:

¿Qué KPI se requieren para la medición de la experiencia del usuario (calidad percibida) medidos en la encuesta de satisfacción? ¿qué metas se tienen para dichos indicadores?

RESPUESTA:

Estas metas se medirán en el inicio del contrato como mutuo acuerdo entre el INC y el proveedor.

QUINCUAGÉSIMA QUINTA PREGUNTA:

¿Se espera una muestra mínima de monitoreos por agente?

RESPUESTA:

El monitoreo se realizará tanto para los agentes como para los demás servicios. La muestra se definirá al inicio del contrato y se validaran en las reuniones de seguimiento.

QUINCUAGÉSIMA SEXTA PREGUNTA:

¿Es posible completar el número de monitoreos por agente entre el Técnico de Aseguramiento (lider de calidad) y el Supervisor para calcular el desempeño de los agentes?

RESPUESTA:

el monitoreo se realizará tanto para los agentes como para los demás servicios. La muestra se definirá al inicio del contrato y se validaran en las reuniones de seguimiento.

QUINCUAGÉSIMA SÉPTIMA PREGUNTA:

¿Cuáles serán los indicadores bajo los que se medirá el cumplimiento de la calidad y el porcentaje a cumplir o meta propuesta?

RESPUESTA:

Estos están definidos en el capítulo ANS descrito en el numeral 2.3.3.7. ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio). las metas de los otros indicadores se definirán al inicio del contrato. Se genera adenda del anexo tecnico 3 2.3.3.7. ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio).



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 33 de 37

QUINCUAGÉSIMA OCTAVA PREGUNTA:

¿Qué informes de Aseguramiento de la Experiencia se deben entregar y con qué periodicidad?

RESPUESTA:

La entrega de los informes estan descritos en el numeral 2.3.3.9. Informes estadísticos del anexo tecnico No 3.

C) Observaciones presentadas por la Empresa INTERACTIVO CONTACT CENTER Recibidas a través del correo electrónico invitaciones@cancer.gov.co, el día 05 de noviembre de 2019 a las 9:43 a. m.

OBSERVACIONES PRESENTADAS AL ANEXO 3. TÉCNICO

PRIMERA PREGUNTA:

Referente al punto 2.2.3 PERFIL DEL PERSONAL. ¿Contemplan migrar el personal que tiene el proveedor actual al nuevo que se le adjudique este proyecto?

RESPUESTA:

SI, se generará algunas migraciones de empleado sobre todo la líder del área ya que puede capacitar al personal por los diagnósticos y por la complejidad de cada paciente

SEGUNDA PREGUNTA:

2.1.2 NUMERO TELEFONO ÚNICO

¿En qué puntos geográficos se encuentran ubicados los 18 teléfonos de la entidad? ¿Como es la conectividad de estos con el Call Center?

RESPUESTA:

Los 18 teléfonos se encuentran en las instalaciones del INC, calle 1 # 9-85. La comunicación se realiza a través de un código que digita el usuario y es redireccionado a la línea 4846050.

TERCERA PREGUNTA:

2.1.2 NUMERO TELEFONO ÚNICO

¿Cómo se realizaría el desboder de las llamadas al Call Center?



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 34 de 37

RESPUESTA:

El proveedor deberá tomar las medidas necesarias en caso de que se produzca desbordamiento de las llamadas a la central de citas.

CUARTA PREGUNTA:

2.3.3.4.8 IVR Por favor suministrar el árbol de IVR

RESPUESTA:

Se surtió la Adenda No. 2 la cual podrá ser consultada en la página web: www.cancer.gov.co, link contrate con nosotros en el proceso correspondiente.

QUINTA PREGUNTA:

4.2 CANAL DE COMUNICACIÓN

¿La conectividad de 2Mbps hacia los sistemas de información de INC se debe realizar por un canal de datos dedicado o internet?

RESPUESTAS:

La comunicación es a través de una VPN punto a punto.

OBSERVACIONES PRESENTADAS AL ANEXO 5. TÉCNICOS INVITACIÓN PÚBLICA

SEXTA PREGUNTA:

Por favor revisar el presente anexo, ya que en el libro "SMR" no es claro que valores de deben colocar en la columna "CANT", teniendo en cuenta que la información que se debe diligenciar no es medible en cantidades.

RESPUESTAS:

Se surtió la Adenda No. 2 la cual podrá ser consultada en la página web: www.cancer.gov.co, link contrate con nosotros en el proceso correspondiente.

OBSERVACIONES PRESENTADAS AL ANEXO 8. CRONOGRAMA

SÉPTIMA PREGUNTA:

Agradecemos poner a consideración la ampliación de la fecha de entrega de la propuesta, ya que el 8 de noviembre está demasiado ajustada para el análisis y desarrollo de la misma y teniendo en cuenta que se debe generar póliza de seriedad.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 35 de 37

RESPUESTAS:

Se surtió la Adenda No. 2 la cual podrá ser consultada en la página web: www.cancer.gov.co, link [contrate con nosotros](#) en el proceso correspondiente.

D) Observaciones presentadas por la Empresa INOVIT INNOVACIÓN & TECNOLOGÍA Recibidas a través del correo electrónico invitaciones@cancer.gov.co, el día 5 de noviembre de 2019 9:59 A.M

OBSERVACIONES PRESENTADAS AL ANEXO 8 CRONOGRAMA

PRIMERA PREGUNTA:

ENTREGA DE OFERTAS Y CIERRE DE CONVOCATORIA

¿Es factible ampliar el plazo de entrega de ofertas al 15 de noviembre de 2019?

RESPUESTAS:

Se surtió la Adenda No. 2 la cual podrá ser consultada en la página web: www.cancer.gov.co, link [contrate con nosotros](#) en el proceso correspondiente.

OBSERVACIONES PRESENTADAS A LOS TERMINOS

SEGUNDA PREGUNTA:

Punto 9.1.2 ITEM Certificado de existencia y representación legal, se pide que sea superior a un año, nuestra sociedad se creó en Colombia en abril de 2019, es factible omitir esta condición? ¿O apoyarlo con certificación de nuestra operación principal en Chile?

RESPUESTAS:

Para el Instituto Nacional de Cancerología ESE es importante señalar unos requisitos mínimos habilitantes que deben cumplir los posibles proveedores tanto en aspectos jurídicos como financieros y técnicos, esto en procura de escoger con total objetividad y calidad a aquel proveedor que prestará sus servicios al Instituto. Con respecto a las condiciones mínimas o requisitos mínimos solicitados por el área jurídica se estableció para la verificación del certificado de existencia y representación de las sociedades que “el plazo de duración de la sociedad no debe ser inferior a la



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 36 de 37

del plazo del contrato y un año más”, esto se traduce en que lo que se revisa no es el tiempo de creación de la sociedad, si no por el contrario, que el plazo de duración de la sociedad, es decir, la fecha límite de duración de la sociedad que establecieron los mismo socios, no sea inferior al plazo de duración del contrato y un año más. De manera ejemplar, si el plazo contractual de un proceso está determinado hasta el 31 de diciembre de 2019, la condición jurídica en discusión se cumpliría si el plazo societario del proveedor seleccionado (en caso de ser una sociedad legalmente constituida en Colombia) no feneciera antes del 31 de diciembre del año 2020.

TERCERA PREGUNTA:

Punto 9.1.2 ITEM Copia del registro único de proponentes, este documento se encuentra en proceso de solicitud, sin embargo, para el día que hay que entregar los documentos seguramente no contaremos con el aun, es posible omitir este ítem y presentar nuestros estados financieros o darle plazo para que podamos entregarlo apenas sea generado?

RESPUESTAS:

Las reglas de verificación del Registro Único de Proponentes están establecidas en el artículo 221 del Decreto 019 de 2012, quien a su vez modificó el artículo 6° de la Ley 1150 de 2007, y por lo tanto allí estableció la obligatoriedad de presentar el RUP, adicionalmente también establece en qué casos es posible prescindir del mismo para procesos de contratación con el estado

CUARTA PREGUNTA:

Punto 9.2.1 EVALUACION FINANCIERA, dado lo mencionado anteriormente, es factible complementar la evaluación financiera con la de la operación principal de InnovitAc en Chile.

RESPUESTAS:

Los Estados Financieros que presentes las Sociedades para participar en los procesos licitatorios deben ser las registradas por la misma sociedad, considerándose así que estados financieros de partners, u matrices que tengan el control de la empresa concursante, no serán válidos para demostrar capacidad o experiencia.



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746-2019

Página 37 de 37

OBSERVACIONES PRESENTADAS AL ANEXO 3 ANEXO TECNICO

QUINTA PREGUNTA:

Punto 2. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO, se menciona que en la actualidad existen 14 agentes, el deseable es continuar con el mismo número? O ¿cómo se implementará nuevos canales como Audio Bot y Chat Bot, este número físico de agentes se puede reducir? ¿Hay un mínimo de agentes esperado?

RESPUESTAS:

El proveedor debe garantizar la continuidad del servicio cumpliendo con los ANS pactados en donde podrá incluir la cantidad de agentes que considere suficientes para cubrir la operación.

Estas herramientas (Audiobot y chatbot) se deben implementar en los primeros 4 meses, una vez estén en producción estos servicios serán objeto de evaluación entre las partes (Proveedor – INC) y de manera concertada se podrá disponer de un mínimo de agentes sin afectar la calidad del servicio y cumpliendo con los ANS acordados.

SEXTA PREGUNTA:

Se habla de una operación de 6AM a 6PM, con respecto a los canales de AudioBot y ChatBot, ¿se requiere un horario fijo? ¿O estos sí deben estar abiertos 24 horas?

RESPUESTA:

Aclaración, debe estar disponible de lunes a sábado, 24 horas

LINA MARÍA TRUJILLO SÁNCHEZ

Subdirectora General de Atención Médica y Docencia
con funciones de Directora General

Vo Bo: Juan José Pérez Acevedo – Subdirector General de la Gestión Administrativa y Financiera.

Vo Bo: María Yaneth Gil Parra – Coordinadora Grupo Área Financiera (E)

Vo Bo: Wilson Ibarguen Lozano – Coordinador Grupo Gestión de Compras y Contratación (E)

Revisó: Juan Carlos Guarín Ferrer – Profesional Especializado I – Grupo Gestión de Compras y Contratación, (En misión Gold RH)

Elaboró: Luis Viafara Carvajal – Auxiliar Administrativo – Grupo Gestión de Compras y Contratación, (En misión Gold RH)

