



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746 de 2019

Página 1 de 24

EL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA - 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.

ANEXO 3. ANEXO TÉCNICO CENTRAL DE CITAS.

continuación, se detallan las especificaciones que el proponente debe tener en cuenta para presentar su oferta, conforme a la información que se detalla adelante y las consideraciones de todo orden que estime, para ofrecer mejores condiciones al INC.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Se requiere suscribir un contrato que brinde el servicio de central de citas extramuros, incluyendo agendamiento, confirmación, cancelación y modificación de citas médicas especializadas, para estudios y procedimientos médicos de pacientes antiguos o nuevos del Instituto Nacional de Cancerología (INC).

El objetivo a contratar es fundamental para garantizar toda la gestión de la central de citas y la atención de la demanda de las solicitudes de citas. Con esto se pretende tener una comunicación con el ciudadano implementando servicios que sirvan para satisfacer las necesidades expuestas en el momento que requiera contar con los servicios prestados por la central de citas todo ello bajo los más altos estándares de amabilidad, calidad, oportunidad, seguridad y satisfacción.

Bajo esta modalidad, se busca mejorar la atención al ciudadano de los servicios relacionados en donde se tenga una mayor disponibilidad, disminuir los tiempos de atención de la información, confirmación previa para la asistencia a las citas asignadas, manteniendo la continuidad de los servicios, contando con un excelente servicio al ciudadano ejerciendo un control real de la operación todo bajo los protocolos, uso y alineados a las mejores prácticas.

1.1. OBJETIVO DE LA INVITACIÓN

1.1.1. Objetivo General.

Contar con un servicio de agendamiento de citas eficiente, oportuno y de calidad, a través de la contratación de un servicio de Central De Citas extramuros.

El objeto a contratar es fundamental para garantizar toda la gestión de la central de citas; con esto se pretende tener una comunicación eficiente con el ciudadano, implementando herramientas que sirvan para satisfacer las necesidades expuestas en el momento que requiera contar con los servicios de salud prestados por el INC. Bajo esta modalidad, se busca prestar un excelente servicio al ciudadano, en donde se disminuyan los tiempos de atención para el servicio de agendamiento de citas, y se tengan diversos canales de acceso para la consecución



de las mismas. Todo ello bajo los más altos estándares de amabilidad, calidad, oportunidad, seguridad y satisfacción.

1.1.2. Objetivos Específicos.

- ✓ Contar con los servicios para la gestión del agendamiento de citas, el cual permita la asignación efectiva de una cita de acuerdo a la especialidad que requiera el paciente.
- ✓ Contar con los servicios para la gestión de confirmación de citas, apoyados con herramientas necesarias para garantizar que el paciente asista a la cita agendada.
- ✓ Contar con los servicios para cancelación de citas apoyados con herramientas necesarias y asignar estos espacios de agenda a los pacientes en lista de espera
- ✓ Contar con los servicios de modificación y reprogramación de citas.
- ✓ Contar con un sistema de información para el agendamiento de citas.
- ✓ Contar con un sistema que permita la recolección de datos de información del paciente en la historia clínica durante su admisión en la asignación de cita de primera vez
- ✓ Asegurar que se entrega al paciente la información y recomendaciones que debe traer para asegurar su atención
- ✓ Ofrecer diversos canales de atención, para el acceso a los servicios que presta el INC, a través de la central de citas.
- ✓ Garantizar un equipo sólido en la experiencia al cliente.
- ✓ Contar con aplicaciones necesarias para soportar la operación de los servicios de la central de citas.
- ✓ Disponer de los medios de conectividad que garanticen la comunicación entre el ciudadano y la central de citas.
- ✓ Garantizar la experiencia al cliente, asegurando la satisfacción del servicio.
- ✓ Contar con herramientas omnicanal para la atención automatizada para el agendamiento de citas.

1.2. Vigencia De La Oferta

El plazo estimado 31 de julio de 2021. Contados a partir de la legalización del contrato. Por lo tanto, los valores ofertados por cada ítem o servicio, deberán mantenerse en sus características técnicas ofertadas y en el precio.

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.

2. CARACTERISTICAS GENERALES DEL SERVICIO

2.1. SITUACION ACTUAL.

El INC cuenta en la actualidad con el servicio de Central de Citas extramuros para el agendamiento, confirmación, modificación y cancelación de citas, esta gestión la realizan sobre el sistema de información SAP.

Esta operación la soportan 14 agentes con un horario diurno de lunes a sábados de 6:00 AM a 6:00 P.M, donde se cuenta con la tecnología adecuada para la prestación de los servicios que un central de citas debe tener.

Actualmente la central de citas extramuros brinda los servicios de llamadas entrantes, contestadas, abandonadas, ASA, ATA, AHT, abandono, eficacia, agendamiento, confirmación, modificación y cancelaciones de citas en donde se agenda 32 especialidades con un nivel de servicio 50/20.

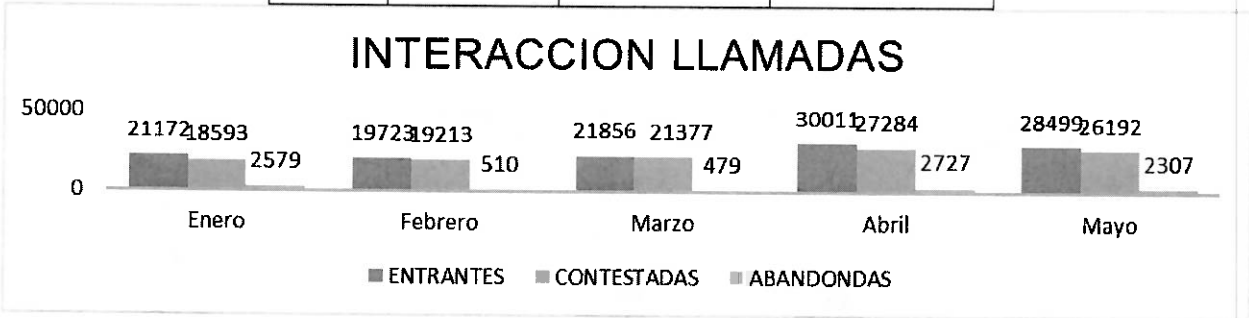
2.1.1. Estadísticas de atención de la operación.

A continuación, se describe las estadísticas de la gestión de la Central de Citas en los primeros 5 meses del año 2019:

2.1.1.1. Interacción de Llamadas

Tabla 1. Interacción de Llamadas

MES	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS
Enero	21172	18593	2579
Febrero	19723	19213	510
Marzo	21856	21377	479
Abril	30011	27284	2727
Mayo	28499	26192	2307

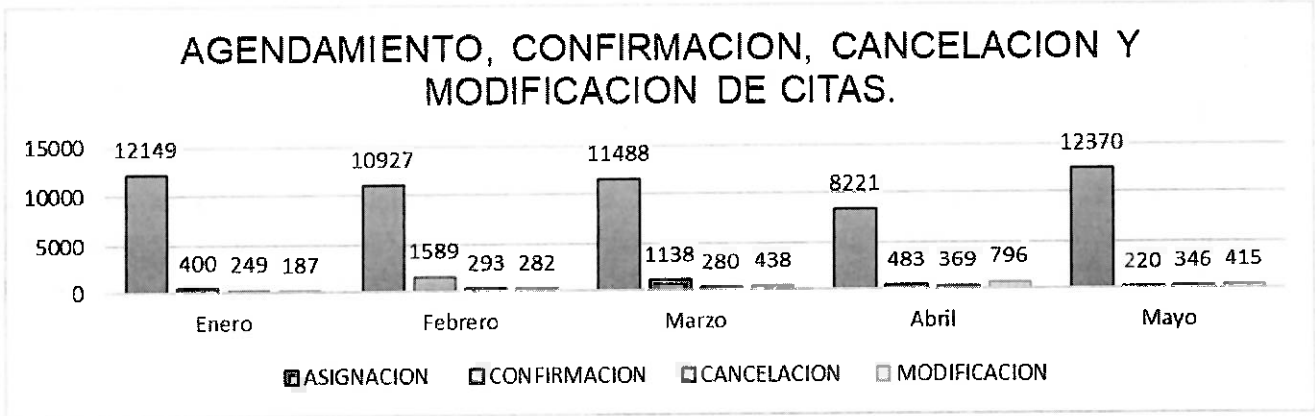


2.1.1.2. Agendamiento, Confirmación y Cancelación de Citas.

A continuación, se detalla la cantidad de citas confirmadas, canceladas, y modificadas. Actualmente esta gestión se realiza vía telefónica.

Tabla 2. Agendamiento, Confirmación y Cancelación de Citas

MES	ASIGNACIÓN	CONFIRMACIÓN	CANCELACIÓN	MODIFICACIÓN
Enero	12149	400	249	187
Febrero	10927	1589	293	282
Marzo	11488	1138	280	438
Abril	8221	483	369	796
Mayo	12370	220	346	415

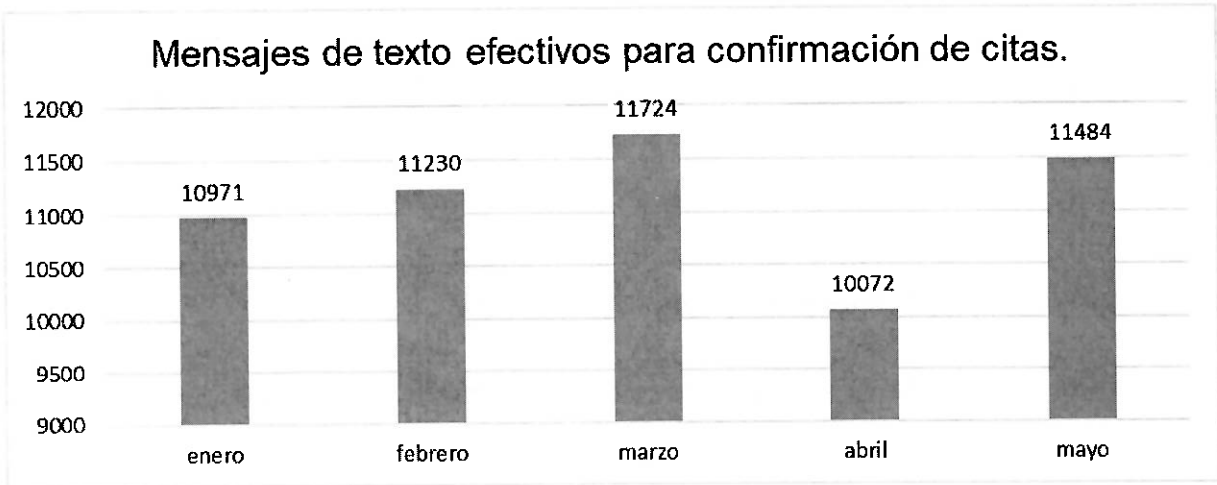


2.1.1.3. Servicio de Mensajes de Texto SMS

Para realizar la confirmación en un 100% se hace vía SMS. A continuación, se relacionan la cantidad de envió en los 5 primeros meses.

Tabla 3. Mensajes SMS

MES	SMS Enviados
enero	10971
febrero	11230
marzo	11724
abril	10072
mayo	11484



2.1.2. Número telefónico único.

Para la comunicación del ciudadano a la Central de Citas, se tienen dos números que son el 4846050 a nivel local y la línea gratuita 01-8000414414 para persona que viven fuera de la ciudad puedan comunicarse y pedir su cita.

Además, el INC, cuenta con 18 teléfonos públicos distribuidos en zonas estratégicas para que el ciudadano que se encuentra dentro de la institución pueda comunicarse con la Central de Citas para el agendamiento de su cita. En estos teléfonos públicos a parte de comunicación con la Central de Citas, se pueden realizar llamadas locales y comunicación con extensiones internas del INC.



Se cuenta con 25 troncales SIP para la gestión llamadas entrantes y salientes que maneja la Central de Citas.

Se tiene configurado una ruta propagada hacia la ubicación de la Central de Citas con un ancho de banda de 2Mbps para compartir recurso que tiene el INC como el ingreso al sistema de información de SAP, y se tiene una extensión configurada para soporte técnico y comunicación con la líder de la Central de Citas para temas de agendamiento prioritarios con el área encargada del INC.

Toda la infraestructura tecnológica se tiene en la nube, plataforma, licenciamiento, troncales, servicios, y el personal ubicado extramuralmente al INC.

Se tiene configurado un direccionamiento de llamadas de la Central de Citas al INC para información que no sea de la operación, en donde se tiene configurada una opción en el IVR para que realice esta función.

2.2. CARACTERISTICAS GENERALES DEL SERVICIO A CONTRATAR

El contratista deberá prestar el servicio extramural de CENTRAL DE CITAS, con el objetivo de asegurar el agendamiento en las diferentes especialidades ofrecidas por el Instituto Nacional de Cancerología ESE a sus pacientes oncológicos, brindando un excelente servicio a los usuarios, garantizando la calidad, la atención oportuna, satisfacción del usuario, y el personal idóneo que proporcionen la atención adecuada para acceder a la prestación de los servicios de salud.

El Instituto Nacional de Cancerología en la actualidad, asigna un promedio de 13.000 citas por mes, y 156.000 citas por año, es por esto que se hace necesario disponer de canales de atención eficientes que mejoren la experiencia del usuario y faciliten el acceso a los servicios. Lo anterior alineado con las políticas de gobierno la cuales buscan un estado eficiente en materia de servicios al ciudadano.

Bajo esta modalidad, se busca mejorar la atención al ciudadano, mejorar la disponibilidad, disminuir los tiempos de respuesta, manteniendo la continuidad de los servicios, y utilizando tecnología que permita flexibilidad al usuario para acceder al servicio.

2.2.1. Alcance del servicio.

Se requiere suscribir un contrato que brinde el servicio de central de citas extramuros, incluyendo agendamiento, confirmación, cancelación y modificación de citas médicas especializadas, para estudios y procedimientos médicos de pacientes antiguos o nuevos del Instituto Nacional de Cancerología (INC), soportado con personal capacitado y tecnología de punta, a través de los diferentes canales de atención.

2.2.2. Horario de la atención

Lunes a sábado de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua

2.2.3. Perfil del personal.

El contratista deberá contar con el siguiente personal mínimo para la implementación del proyecto.



Tabla 4. Perfil de Personal

PERFILES	FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Líder Central de Citas	Técnico Administrativo (Asesor Básico) - Certificado de servicio al cliente	Mínimo Doce (12) meses de experiencia en supervisión de call center
Agentes de Call Center	- Título Bachiller. - Certificado de servicio al cliente	Mínimo seis (6) meses de experiencia con el objeto a contratar

2.2.4. Mecanismo de liquidación y pago del servicio.

El INC pagará el servicio con un valor fijo por cita efectiva, y se deberán contemplar cita agendada efectiva, modificación de cita y cancelación de cita.

El presupuesto del contrato está basado con un promedio estimado de 16000 citas efectivas agendadas por mes, esto teniendo en cuenta la inclusión de nuevos servicios, que no estaban contemplados en el contrato actual.

El INC garantizará un mínimo de citas efectivas agendadas de 8000 mensuales, el cual será el valor base de facturación mensual.

Dentro del valor unitario de la cita efectiva, se deberán contemplar los costos relacionados a los servicios de telecomunicaciones propios del servicio como son: Confirmación de citas por SMS Doble Vía, confirmación por llamada (Local, celular, nacional), Mensajes de voz, costos de WhatsApp corporativo, alquiler y minutos de consumo entrantes de la línea 01-8000 y PBX 4846050.

Durante la fase inicial del contrato, y una semana después de legalizado, el contratista entregará un documento con la fase de planeación de los nuevos servicios de Central de citas, detallando: Alcance, Cronograma de actividades, plan de gestión del cambio, Project charter etc.). Por dicho entregable el INC, pagará un valor de \$5.000.000 en la vigencia 2019.

El Instituto pagará el valor del contrato a los TREINTA (30) días después de radicada factura, previa entrega de los servicios objeto del mismo, expedición de la certificación de recibo a satisfacción por parte el supervisor o interventor designado por el INC ESE y cumplimiento de los trámites legales, fiscales y administrativos a los que haya lugar.

Las liquidaciones y pagos mensuales, se realizarán solamente a partir del inicio de la etapa de operación.

2.3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

Dentro de la ejecución del Contrato, el contratista del servicio se obliga en forma general a cumplir con todos los temas que se detallan en el estudio previo, y adicionalmente los que a continuación se relacionan:

2.3.1. Obligaciones Específicas

Dentro de la ejecución del Contrato, el contratista del servicio se obliga en forma general a cumplir con todos los temas que se detallan en el anexo Técnico No.3, y adicionalmente los que a continuación se relacionan:



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746 de 2019

Página 7 de 24

1. Presentar, dentro de los siete (7) días siguientes al inicio del contrato, el plan de trabajo detallando las etapas, cronograma de actividades y tiempos adecuados para la ejecución del contrato, este plan estará sujeto a la aprobación por parte del supervisor del contrato.
2. El contratista deberá garantizar el suministro de todas las herramientas y materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades.
3. El contratista debe garantizar que su personal contará con la dotación de elementos de protección personal que las normas de seguridad industrial obligan para el desempeño de sus labores.
4. El contratista debe estar debidamente identificado garantizando que el personal del INC los identifique como tal.
5. El contratista deberá garantizar el cumplimiento de las especificaciones Técnicas de los servicios descritos en la hoja (SMR).
6. Garantizar una entrega oportuna del servicio y/o producto contratado, de acuerdo a los tiempos acordados.
7. El contratista debe cumplir con los perfiles requeridos descritos en la hoja Talento Humano documento anexo **TecnicosInvitacionPublica_Centralcitas.xls**
8. Soportar las actividades y requerimientos que determine Control Interno, Revisoría Fiscal, Procuraduría, Gobierno Digital, MINTIC, CSIRT, CCOC, Ministerio de Salud, y demás entidades de control.
9. El contratista deberá apoyar las actividades de integración del agendamiento de citas en la página web, con el portal único del gobierno colombiano GOV.CO. En cumplimiento de la normativa vigente en la Directiva Presidencial 02 de 2019.
10. Atender las reuniones programadas o no programadas con el Instituto Nacional de Cancerología a través del Centro de Gestión Integral al Paciente (CEGIP) y entregar la información de avance y cumplimiento mensual por los servicios prestados o información adicional.
11. Al terminar el contrato, contribuir a la liquidación del mismo.
12. El contratista deberá acatar las recomendaciones de los supervisores designados por la Dirección General del Instituto.
13. Los servicios que se oferten deben corresponder a las especificaciones mínimas requeridas incluidas en la pestaña SMR, del documento anexo:
TecnicosInvitacionPublica_Centralcitas.xlsx.
14. Para garantizar la protección de inversión, alineación con las tendencias tecnológicas de la industria, soporte y vigencia tecnológica y estar preparados para los requerimientos futuros, los servicios que se incorporen deberán permanecer actualizados sin cargo adicional.
15. El contratista deberá garantizar que cuenta con los niveles de soporte para los servicios ofertados con el fabricante para garantizar la operación ante la imposibilidad técnica de resolverlos con el personal de su organización.
16. El contratista debe garantizar la logística de suministro, instalación e implementación de todos los servicios. Lo anterior incluirá una planeación de la implementación de los servicios ofertados.
17. Se debe garantizar agilidad en los procesos de sustitución tecnológica y calidad en la transición de los servicios de la central de citas.
18. El contratista deberá apoyarse en una herramienta de software que permita medir y controlar la cantidad de citas efectivas.



19. El contratista deberá acogerse a las políticas de seguridad informática del INC.
20. El INC entregará al contratista los documentos de la situación actual de los servicios de call center, así como su topología, diseño de conectividad y arquitectura de seguridad. Es de responsabilidad del contratista validar estos diseños, generar los propios a implementar y el mantener actualizado y optimizada dicha documentación.
21. El contratista deberá entregar reporte técnico semanal de la implementación de la solución ofertada, en el cual deberá relacionar actividades desarrolladas del servicio ejecutado.
22. El contratista deberá mantener permanentemente actualizada toda la documentación técnica de la totalidad de temas a cargo. Esto incluye arboles de IVR, seguridad y servicios.
23. El contratista deberá establecer y mantener documentada la situación actual de los servicios ofertados, e identificar la tecnología y los procedimientos que permitan garantizar disponibilidad, mejora del servicio y reducción de costos.
24. Una vez finalizada la implementación y puesta en marcha de los servicios de Central de Citas, el proponente debe entregar en medio físico y magnético el informe final incluyendo descripción, diseño y arquitectura de los servicios implementados, con la situación actual, la solución final y el análisis de brechas del mismo con el fin de alimentar la base de conocimiento de Arquitectura Empresarial.
25. El contratista deberá realizar una transmisión de conocimiento al equipo de administración del CEGIP, o a quien se designe para ello, y trabajará en coordinación con dicho equipo.
26. El contratista deberá desarrollar activamente los procesos de gestión del cambio que impliquen la instalación y puesta en funcionamiento de los servicios de la Central de citas, durante la ejecución del contrato y será responsable de la documentación de dichos procesos y de la transferencia de conocimiento a los usuarios finales del INC.
27. Garantizar actualización permanente de la documentación técnica sobre diagramas de arquitectura de los servicios ofertados.
28. El servicio debe ser prestado y ejecutado por personal profesional y técnico calificado y con experiencia previa en la labor a desempeñar en el INC. Las hojas de vida y los certificados del personal que estará en sitio deberán ser entregadas al inicio del contrato. El INC se reserva el derecho de verificar la autenticidad de la información suministrada.
29. Garantizar que el equipo humano asignado al proyecto, estará conformado por personal idóneo con experiencia previa en el objeto del contrato, no menor a lo especificado en el numeral 2.2.3 del Anexo Técnico 3 según el perfil requerido, y en las herramientas de apoyo requeridas para la ejecución del mismo.
30. Ante la ausencia de algunos de los perfiles solicitados en sitio por ausentarse por permiso, incapacidad, vacaciones o descanso programado, el proveedor deberá garantizar el personal que supla la ausencia con los perfiles adecuados, y este deberá ser reemplazo por una persona que cuente con el entrenamiento adecuado, del mismo perfil o superior de la persona. Al momento de presentar este tipo de eventualidades, se deberá informar a la supervisión técnica del contrato el evento y presentar la hoja de vida de quien realizará el reemplazo.
31. Garantizar los puestos de trabajo de los agentes cumplan con los estándares de Seguridad y salud en el trabajo
32. Contar con herramientas de notificación efectiva para la confirmación de asistencia, cancelación, reprogramación de citas



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746 de 2019

33. Garantizar la entrega de reportes a la medida en donde se pueda revisar el seguimiento, controles, indicadores de gestión, KPI, Acuerdo de Niveles de Servicio ANS y comportamientos de pacientes.
34. Contar con herramientas para medir los indicadores de gestión de la Central de Citas como el Duración de Llamadas (AHT), Tiempo promedio de atención (ASA), eficiencia, efectividad, Acuerdo de Niveles de Servicio ANS y demás que contribuyan a la mejora del servicio.
35. Garantizar el 100% de las grabaciones en donde se pueda medir la interacción entre el agente y el ciudadano.
36. Garantizar la infraestructura de red y conectividad óptima para soportar los servicios de la central de citas.
37. Cumplir con los Acuerdo de Niveles de Servicio ANS pactados.
38. Semanalmente el Contratista deberá presentar los informes de avance del proyecto en reunión de seguimiento concertada para tal efecto.
39. El contratista deberá realizar pruebas exhaustivas de los nuevos servicios, que garanticen la operatividad del servicio bajo la nueva plataforma y se verifique la correcta integración con los procesos de negocio actuales del INC.

2.3.2. Actividades que debe desarrollar el contratista.

El Instituto Nacional de Cancerología requiere contratar los servicios de una central de citas extramuros, para la atención de llamadas el agendamiento, confirmación, cancelación y modificación de citas, y demás componentes que se deriven de acuerdo a este Anexo Técnico No 3. La central de citas deberá ser extramuros, soportado por los agentes necesarios para el cumplimiento de los Acuerdo de Niveles de Servicio ANS, quienes se encargarán de soportar la operación de los servicios del agendamiento, confirmación, cancelación y modificación de citas de las 35 especialidades que maneja el INC y la sede CPRED. A continuación, se describen las especialidades las cuales se les debe gestionar el servicio de agendamiento:

Tabla 5. Especialidades INC

No. ESPECIALIDADES	
1	ONCOLOGÍA CLINICA
2	SENO Y TEJIDOS BLANDOS
3	GINECOLOGÍA
4	UROLOGÍA
5	CIRUGÍA PLASTICA Y MICROCIRUGÍA
6	ENDOCRINOLOGIA
7	HEMATOLOGIA
8	CUIDADOS PALIATIVOS
9	CARDIOLOGIA
10	DERMATOLOGIA
11	ANESTESIA
12	PEDIATRIA
13	SOPORTE METABOLICO Y NUTRICIÓN
14	CABEZA Y CUELLO
15	CIRUGÍA DE TORAX
16	GASTROENTEROLOGIA
17	NEUMOLOGIA
18	ORTOPEDIA
19	OTORRINOLARINGOLOGÍA
20	REHABILITACIÓN



21	OFTALMOLOGIA
22	PSICOLOGIA
23	PSIQUIATRIA
24	NEUROCIRUGIA
25	ODONTOLOGIA
26	GENETICA
27	CIRUGIA PEDIATRICA
28	NEUROLOGIA
29	MAXILOFACIAL/ODONTOLOGIA
30	CIRUGÍA VASCULAR
31	RADIOTERAPIA
32	MEDICINA NUCLEAR
33	RADIOLOGIA
34	UTPH
35	INFECTOLOGIA

2.3.3. Servicios requeridos para la operación de la central de citas.

Para cada ITEM el oferente debe indicar si su oferta cumple o no con el requerimiento en el archivo anexo `TecnicosInvitacionPublica_Centralcitas.xlsx`, en su pestaña SMR (Servicios Mínimos Requeridos).

El objeto a contratar debe incluir todos los servicios que se describen en **tabla 6**, **tabla 7**, **tabla 8**, **tabla 9**, **tabla 10**, **tabla 11** y **tabla 12**, cumpliendo con los requerimientos exigidos descritos para la prestación del servicio.

Durante la ejecución del contrato, el INC podrá adicionar o suprimir especialidades de acuerdo a las necesidades.

El contratista deberá tener la capacidad de integrar servicios y tecnologías que a futuro el INC consideren se puedan implementar para mejorar la prestación del servicio y facilitar la comunicación al ciudadano en el momento de requerir algún servicio descrito en el objeto de este contrato.

2.3.3.1. Servicios de Agendamiento

Se requiere contar con un servicio de agendamiento citas: asignación, confirmación, cancelación y modificación para la central de citas del Instituto Nacional de Cancerología, para las 35 especialidades que maneja el INC, descritas anteriormente.

El contratista deberá garantizar los servicios de agendamiento para todas las especialidades que tiene el INC, cumpliendo con los niveles de servicio pactados.

El contratista deberá gestionar todas las citas por medio del sistema de información SAP. Los servicios básicos para la operación de la central de citas serán:

Tabla 6. Servicios de Agendamiento

SERVICIOS DE AGENDAMIENTO
Servicio de Admisión por Primera vez
Servicio Asignación de citas
Servicio Modificación de citas
Servicio Cancelación de citas
Servicio Confirmación de citas

Información y preguntas frecuentes

Admisión por Primera vez:

Se deberá realizar el registro de la atención de primera vez, en el cual se registren los datos iniciales del paciente como son: Nombre completo, Identificación y Teléfono de contacto.

Asignación de Citas:

Se deberá realizar el proceso de asignación de cita correspondiente a la especialidad solicitada por el paciente de acuerdo a las órdenes médicas que tenga.

Modificación de Citas:

Se deberá realizar el proceso de modificación de citas, de acuerdo a disponibilidad de horarios y especialidades si el paciente lo solicita.

Cancelación de Citas:

Se deberá realizar el proceso de cancelación de citas por solicitud del paciente, por cambio de agenda, u otras razones definidas.

Confirmación de Citas:

Se deberá realizar el proceso de confirmación de citas con el paciente a través de diversos medios como: Vía telefónica, Mensaje de texto, WhatsApp, y otros canales alternos que se definan en su momento.

Información y Preguntas Frecuentes:

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.

2.3.3.2. Servicios de operación para la central de citas

2.3.3.2.1. Canales de atención

Estos servicios deberán ser prestados a través de múltiples canales entre el INC y el ciudadano. La plataforma una vez implementada deberá estar en la capacidad de gestionar citas de forma automatizada utilizando los canales tradicionales, además de nuevos canales de comunicación existentes en el mercado, así como nuevas herramientas tales como la inteligencia artificial y reconocimiento del lenguaje natural.

Estando en producción, la plataforma deberá realizar gestión del agendamiento, confirmación, re agendamiento, recordatorio, cancelación de citas además de los canales tradicionales. Los canales mínimos que el contratista deberá ofertar son:

Tabla 7. Canales de Atención

SERVICIOS CANALES DE ATENCIÓN Descripción	
Servicio de atención Línea de Telefónica	Se tiene acceso para la comunicación del ciudadano por medio del PBX 4846050 y a nivel nacional 01-8000414414
Servicio de Click to	El servicio de Click to Call es un botón colocado en una web en el que



Call	un visitante, tras hacer click en él, introduce el número de teléfono en el que quiere recibir una llamada. Inmediatamente el servicio de Click to Call cursa una doble llamada para poner en contacto telefónico a empresa y visitante.
Servicio de Web Call Back	La devolución de llamada web es una tecnología en la que una persona puede ingresar su número de teléfono en un formulario en un sitio web. El INC recibirá la solicitud de devolución de llamada web y un agente del centro de llamadas volverá a llamar a la persona que realizó la solicitud al número que ingresó.
Email	El servicio de E-Mail, permite al ciudadano, comunicarse con el INC, a través del servicio de correo electrónico. El correo actualmente dispuesto para este caso es: centraldecitas@cancer.gov.co .
Chat/Chatbot	El servicio de Chatbot, son aplicaciones informáticas basadas en la inteligencia artificial que le permiten simular la conversación con una persona, dándole respuestas automatizadas a sus dudas o preguntas más comunes
AudioBot	El servicio de AudioBot, se encarga de la interacción con el ciudadano, vía canal de voz.
WhatsApp	El servicio de WhatsApp, es una aplicación de chat para teléfonos móviles que permite al ciudadano enviar mensajes de texto.
SMS Doble vía	El servicio de mensajes de texto permite el envío de la confirmación de las citas al ciudadano.

Las herramientas de gestión de los canales de atención estarán integradas a la página web del INC para que el ciudadano pueda ingresar a realizar su respectivo trámite.

2.3.3.2.2. Experiencia al cliente.

El contratista deberá tener la capacidad de interactuar con el ciudadano con el fin de satisfacer sus necesidades. Para ello deberá aplicar las buenas prácticas en donde el contratista como mínimo debe realizar:

- Identificación de las necesidades de los pacientes para la asignación de citas.
- Control de agendas
- Asegurar la satisfacción del servicio
- Programación de citas

2.3.3.3. Herramientas de Gestión

El Proponente debe disponer de un software de gestión de Central de Citas basado en marcos de referencia de buenas prácticas de gestión del servicio como ITIL, SEIX SIGMA etc., para el registro, asignación, modificación, cancelación, confirmación, seguimiento, y documentación de citas médicas. La herramienta de gestión debe contar con un módulo de generación de reportes para las métricas diarias, semanales, mensuales o de cualquier otra frecuencia que se requieran por parte de la entidad. La herramienta deberá permitir el seguimiento y control de indicadores de gestión, KPI, ANS, y el informe de la operación del proceso de agendamiento, confirmación, modificación, cancelación de citas, además de la grabación de las llamadas que ingresaran a la

central de citas. La herramienta de gestión debe contar con la infraestructura necesaria y estar debidamente licenciada.

El contratista deberá gestionar el 100% del agendamiento de citas en el sistema de información SAP; aplicación perteneciente al INC. El software de gestión de Central de Citas deberá permitir la interacción y conexión con la herramienta de agendamiento SAP. Los desarrollos e interfaces con dicha herramienta estarán a cargo del Contratista.

La herramienta debe permitir generar informes en línea para poder validar el estado del servicio en cualquier momento.

Este servicio debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- Realizar el seguimiento, administración y control del Central de Citas a cargo, por medio de una herramienta de soporte informático que debe ser suministrada por el contratista.
- La herramienta deberá estar licenciada y ser totalmente compatible con ambiente Windows. El software deberá enviar la notificación de apertura y cierre del incidente, de forma automática al usuario relacionado.
- El software de gestión de Central de Citas debe permitir verificar la trazabilidad de la atención al usuario final. A partir de esta información, se debe generar una base de conocimiento que permita su consulta por personal autorizado.
- El personal, deberá cumplir con los ANS (acuerdos de niveles de servicio) establecidos y en los tiempos de respuesta estipulados
- El servicio de Central de Citas se encargará del seguimiento de todas las llamadas, desde el inicio hasta el final de la atención.

Tabla 8. Características Herramienta de gestión

HERRAMIENTAS DE GESTION
Seguimiento y control de la operación.
Generación de Indicadores KPI
Formulación y Seguimiento de ANS - (Acuerdos de Niveles de Servicio)
Plataforma de Contact Center.
Plataforma de chat web + WhatsApp, click to Call, web Call back. Audiobot, ChatBOT
Reporte de SMS
Grabación de llamadas
Indicadores de gestión de la operación.
Entrega de informes estadísticos

2.3.3.4. Solución de Conectividad

Para su operación el contratista deberá proveer las soluciones de conectividad y comunicaciones descritas a continuación



Tabla 9. Servicios de Conectividad

SOLUCIÓN DE CONECTIVIDAD
Documentación de Infraestructura de conectividad
Planta Telefónica
troncales SIP
Servidor de correo
Aplicaciones
VPN
Línea 01-8000 y Números de atención al paciente
IVR
Base de datos
Plataforma de Grabación
Números de atención al paciente
Teléfonos públicos
Tarifas de Telecomunicaciones

2.3.3.4.1. Documentación de Infraestructura de conectividad

El contratista deberá entregar la topología de la infraestructura de la red, la cual soportara los servicios que prestarán al INC:

- ✓ Topología de red
- ✓ Disponibilidad de la red
- ✓ Conectividad de la red.
- ✓ Redundancia

El contratista deberá contar con la tecnología necesaria, que permita la mejor ejecución del servicio de la central de citas.

Para los servicios ofertados, el contratista deberá garantizar la mantenibilidad, modularidad, compatibilidad, adaptabilidad, facilidades de integración con otros sistemas, actualización tecnológica y escalabilidad de la plataforma tecnológica, de igual forma el contratista se compromete a ejecutar los desarrollos que requiera la operación según los requerimientos del INC.

2.3.3.4.2. Planta Telefónica

El contratista deberá suministrar una planta telefónica en donde se parametrize los diferentes servicios necesarios como los son telefónico, SMS, IVR, entre otros servicios cumpliendo con las expectativas de calidad en la prestación oportuna del servicio.

Se debe tener la contingencia que permita activar el equipo de respaldo en caso de alguna falla en el equipo principal.

Como mínimo, el contratista deberá implementar los servicios en la planta telefónica y plataforma de canales de atención para la prestación del servicio de la central de citas para el INC:



La Integración deberá tener herramientas que permita que el agente tenga en línea la información del cliente para una atención oportuna.

La herramienta deberá conectarse por diferentes canales de comunicación: telefónica, chat, SMS, WhatsApp, click to Call, web Call back y los demás que se requieran para la prestación del servicio de la central de citas.

2.3.3.4.3. Troncales SIP

El contratista deberá disponer de las troncales SIP necesarias para soportar el tráfico de llamadas de entrada y salida de las líneas telefónicas de atención al ciudadano 4846050 y 018000414414.

2.3.3.4.4. Servidor de Correo

El contratista deberá tener sus propias cuentas de correo para cada uno de los agentes en caso que lo requieran con el dominio de la empresa la cual estará contratado el servicio.

2.3.3.4.5. Aplicaciones

El contratista deberá contar con las aplicaciones necesarias para monitorear los reportes vía web, en donde la supervisión del contrato pueda ingresar a realizar monitoreo en línea de la operación de la central de citas en donde se pueda revisar la disponibilidad de los agentes, flujo de llamadas, revisar niveles de servicio, nivel de atención, abandono.

El acceso a la información es importante para el INC, El contratista deberá proporcionar el medio por el cual la supervisión verificará el comportamiento de la operación.

2.3.3.4.6. VPN

El acceso a las aplicaciones que requiera el INC, se deberá realizar por medio de una configuración VPN u otra que el contratista considere necesarias con el objetivo de compartir recursos, como aplicaciones para el soporte de la operación de la central de citas. Realizando las configuraciones de enrutamiento entre el INC y la central de citas.

2.3.3.4.7. Línea 018000 y Números de atención al paciente

El INC requiere conservar las líneas que actualmente se tiene para este servicio: PBX 4846050 y la línea 018000 414414. Con el fin de que no perder el contacto entre el ciudadano y la central de citas. El contratista estará en la obligación de gestionar la adquisición de dichas líneas telefónicas con el prestador de servicios actual. El contratista deberá realizar la configuración de las líneas existentes que en el momento del direccionamiento de las llamadas ingresen en la ubicación de la central de citas extramuros para que los agentes las puedan recibir.

2.3.3.4.8. IVR

El contratista deberá implementar la respuesta de voz interactiva estructurada de acuerdo a las necesidades del INC.

El INC podrá realizar solicitudes de modificación de la estructura del IVR de acuerdo a las requerimientos y necesidades que se presenten en la operación.

Para los mensajes de espera de turno telefónico, el contratista deberá tener la configuración del anuncio de bienvenida cortó con audio de Supersalud.

Gestionar el 100% de las llamadas entrantes, para ello debe tener la capacidad de soportar todo el tráfico de llamadas.



Diseñar e implementar el árbol de gestión de llamadas, dinámico, actualizable, de fácil actualización, flexible a cambios en línea, de acuerdo con las necesidades de la operación de la central de citas del INC.

El IVR dentro de su árbol de gestión de llamadas tendrá una opción de recepción de PQR's, las cuales se re direccionaran al INC.

Recibir dígitos desde el teclado telefónico (Dígitos 0 al 9), del cual se realiza la llamada.

Funcionar como enrutador de tráfico hacia diferentes skills previamente definidos.

Las grabaciones de los menús de opciones y del audio-texto, deben tener calidad profesional y mantener un alto estándar. – Un sistema de reportes de gestión de la plataforma (audio-textos, navegación, uso de canales, transacciones realizadas).

2.3.3.4.9. Base de datos

El INC entregara mensualmente al contratista una base de datos de las especialidades que manejan un menor flujo para que se realice el agendamiento sin necesidad de que el paciente se comunique a la central de citas.

2.3.3.4.10. Plataforma de Grabación.

La plataforma de gestión de la central de citas, deberá tener un módulo de grabación, que permita al INC poder consultar las grabaciones de los siguientes ITEMS:

- Número de la llamada
- Nombre del cliente
- Documento del cliente
- Teléfono de origen
- Teléfono de destino
- Nombre del agente
- Fecha y hora de la llamada.

La grabación de voz deberá tener varios objetivos fundamentales dentro de la central de citas entre ellos es encontrar la calidad del servicio, seguridad del Proceso, desarrollo de la calidad, Identificación de necesidades de los clientes, satisfacción de los clientes.

El porcentaje de grabación de transacciones debe ser del 100%. Estas grabaciones deberán ser entregadas al INC en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, contados desde el momento en que se realiza la solicitud.

El periodo de almacenamiento para consulta en línea de las grabaciones debe ser mínimo de un año.

Las grabaciones deben ser almacenadas y organizadas según las políticas que designe el INC.

Las grabaciones deben ser localizables a través del sistema de auditoría para que los agentes estén en capacidad de solicitar el resultado en caso de no estar de acuerdo con la calificación.

El Contratista deberá dejar claro, cuál es el esquema de respaldo de esta información y de las consultas, para validar cualquier tipo de reclamo y definir claramente los tiempos de envío de las interacciones solicitadas para soporte, ilustración o atención de los clientes.



2.3.3.4.11. Teléfonos públicos

Se deberá tener la integración del direccionamiento de las llamadas de los 18 teléfonos anti vandálicos que se encuentran actualmente en el INC, en donde el ciudadano al descolgar la bocina le re direcciona la llamada a la central de citas.

2.3.3.5. Seguridad de la Información

El contratista deberá acogerse a las políticas de Seguridad de la Información del INC, de acuerdo a los siguientes parámetros:

Tabla 10. Seguridad de la Información

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
Gestión de seguridad y confidencialidad
Seguridad Infraestructura Física
Control de acceso
Seguridad Lógica

2.3.3.5.1. Seguridad y confidencialidad.

- ✓ La información confidencial del instituto se debe transmitir utilizando la VPN punto a punto o canal de datos establecido con el INC de manera segura, fuera del email o sistemas de nube de propiedad y control de la Central de Citas, ya que no es recomendable que esta se guarde en cuentas de correo que podrían ser atacadas, compartidas con otras campañas o bien producirse su pérdida ante cualquier error cometido dentro de la Central de Citas.
- ✓ El contratista debe evitar la utilización de información de los pacientes como material de formación de los agentes de la Central de Citas. Se deben preparar y contar una data ofuscada o de prueba previamente preparada para realizar las capacitaciones.
- ✓ Se debe separar las incidencias internas de la compañía frente a las externas que corresponden y afectan a los pacientes y ciudadano, con la finalidad de atacarlas a tiempo y tomar las previsiones necesarias
- ✓ El contratista debe contar con un plan de capacitación y registrar las evidencias de ejecución del mismo, para que los nuevos empleados que llegan al CONTRATISTA sean conscientes de las implicaciones que tiene el manejo de datos del Instituto.
- ✓ El contratista debe marcar adecuadamente la información o documentos que sean confidenciales del Instituto, durante todo el ciclo de vida de la data para que los agentes y los administradores de plataformas de apoyo de Central de Citas no tengan la posibilidad de equivocarse en el tratamiento de la información del INC.
- ✓ No se debe permitir el uso de discos duros y pendrives para evitar la fuga de datos en las estaciones de trabajo de Central de Citas y de soporte de mesa de del contratista
- ✓ El uso de herramientas de línea de comandos, herramientas de perfilación de red, herramientas de edición, captura de texto e imagen deben estar restringidos para las estaciones de agentes y supervisión de campaña INC, y de manera controlada en equipos de soporte mesa de ayuda del CONTRATISTA.

2.3.3.5.2. Seguridad Infraestructura física (telefonía VOIP, redes de comunicaciones en sitio y en central de citas)

- ✓ El Sistema de VoIP se debe servir a través de un servidor de seguridad basado en Protocolo de Iniciación de Sesión (SIP), que inspeccione los paquetes de voz a medida que entran en la red y filtren el tráfico sospechoso.



- ✓ Se deben crear listas de control de acceso (ACL) y restricciones de cortafuegos para limitar el uso de VoIP solo a aquellos usuarios de la red VOIP que realmente lo necesiten, y limitar puertos abiertos. Se deben Identificar de forma inequívoca a los usuarios y sistemas que interactúan en la red de telecomunicaciones.
- ✓ Se deben poder obtener el registro de cada acción o evento que tenga lugar en la red de telecomunicaciones (logs). Estos registros deben servir para contrarrestar el repudio de eventos por parte de los usuarios.
- ✓ Se deben restringir y segmentar los privilegios de modificación de los elementos que componen la red, y en particular la información, sólo a los usuarios y sistemas autorizados.
- ✓ Sistema VOIP deben estar protegidos por contraseñas seguras, en cumplimiento de la política de contraseñas del INC:

2.3.3.5.3. Seguridad Control de acceso

El contratista se acogerá a la política INC de Contraseñas para servicios críticos, usuarios administradores, archivos de configuración de plataformas y/o bases de datos publicados a internet.

- ✓ Longitud mínima: 20 caracteres
- ✓ Generada por un sistema aleatorio de contraseñas (Pueden usarla herramienta Password Generation del aplicativo KEEPASS, o usar cualquiera del mercado)
- ✓ Alfanumérica (Números y letras)
- ✓ Combinación de Mayúsculas y Minúsculas
- ✓ Caracteres especiales (mínimo 2)
- ✓ Tiempo máximo de vida de la contraseña (TTL): 90 días
- ✓ Histórico de contraseñas: No permitir uso de contraseñas utilizadas previamente

Política Contraseñas para Usuarios y servicios no críticos

- ✓ Longitud mínima: 8 caracteres
- ✓ Alfanumérica (Números y letras)
- ✓ Mínimo 1 mayúscula
- ✓ Mínimo 1 carácter especial
- ✓ Tiempo máximo de vida de la contraseña (TTL): 45 días
- ✓ Histórico de contraseñas: No permitir usar la misma contraseña de los últimos 5 cambios
- ✓ Bloqueo de cuenta por intentos fallidos: Después de 5 intentos
- ✓ No debe contener el nombre de usuario, nombre o apellidos del usuario, numero de cedula o documento de identificación.

2.3.3.5.4. Seguridad Lógica

- ✓ El Contratista debe programar regularmente evaluaciones y análisis de los registros de llamadas, y chequeos periódicos de configuración y funcionamiento del sistema.
- ✓ El contratista debe establecer reglas para limitar reenvío y desvío de llamadas solo a las líneas que lo necesitan.
- ✓ El contratista debe controlar y bloquear llamadas salientes a países extranjeros de otras ubicaciones geográficas diferentes a las de comunicación frecuente del INC.
- ✓ El contratista debe gestionar de manera oportuna actualizaciones o parches de sistemas de telefonía, redes y comunicaciones, sin afectación de servicio.



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746 de 2019

Página 19 de 24

- ✓ El contratista debe Contar con sistemas Antivirus, antimalware y DLP (Data Lost Prevention) de control de puertos USB en servidores, equipos y dispositivos y sistemas que así lo requieran.
- ✓ Cuando haya cambios en los sistemas de seguridad de telefonía, redes y de Central de Citas es necesario que sean comunicados previamente por escrito al supervisor de contrato en el INC, y de se debe realizar un backup previamente.
- ✓ El contratista debe contar con planes de continuidad y de respaldo documentados, en caso de ocurrencia de eventos catastróficos.
- ✓ Para asegurar la continuidad del servicio en el sitio o en Central de Citas se dispondrá de los equipos de recambio necesarios para realizar los cambios en caso de que la reparación de un equipo requiera de soporte especializado o gestión de garantía.
- ✓ El contratista debe contar con políticas de backup o respaldos de información y configuración de los sistemas de red, telefonía y Central de Citas.
- ✓ El contratista debe revisar y registrar de forma periódica los cambios que se pueden producir en las amenazas que existen sobre la red a proteger. Cualquier cambio en los niveles de riesgo o en la aparición de nuevas amenazas deben ser reportados al supervisor de contrato.
- ✓ El CONTRATISTA debe revisar permanentemente las variaciones en las características de la red de telefonía y de Central de Citas, y el funcionamiento de la implantación de los componentes de soluciones de seguridad de las mismas (dispositivos, servicios, protocolos, vulnerabilidades y otros).
- ✓ El contratista deberá implementar técnicas de borrado seguro para eliminar las grabaciones de voz, después de que estas sean entregadas al INC.
- ✓ Los servicios y publicaciones tipo web deben protegerse con certificados digitales SSL con un nivel de cifrado mínimo de 40 Bits
- ✓ Se debe implantar controles para evitar fuga o publicación indebida de información a través de los servicios y herramientas e ChatBOT, AudioBOT, WhatsApp, ClicktoCall, Webtocall, y demás servicios ofertados.
- ✓ El contratista deberá acogerse al acuerdo de confidencialidad estándar que maneja el INC.
- ✓ El contratista deberá acogerse a la política privacidad y confidencialidad para el tratamiento de datos personales del INC.
- ✓ El contratista debe establecer e implementar mensajes informativos y controles para el tratamiento de datos personales en cada uno de los servicios implantados, y deberá implementar estrategias de recolección de autorizaciones de uso y tratamiento de los mismos en la gestión de la Central de Citas y herramientas contratadas.
- ✓ El Contratista debe asegurar el correcto licenciamiento de todas las herramientas relacionadas con la prestación del servicio.
- ✓ Una vez finalizado el contrato el contratista deberá coordinar y garantizar que se realicen todas las actividades para realizar el borrado seguro de toda la información del INC, incluyendo Equipos de cómputo, grabaciones, información en aplicaciones y servidores, sistemas de backup, y demás herramientas que contengan información del INC.

2.3.3.6. Gestión del Cambio

El proceso de cambio en la organización es siempre complejo, pues implica salirse de la zona de confort, generar inconformidades y puede dañar el clima de la organización, sin siquiera hacerse efectivo por los componentes reto, diferencia e incertidumbre. Por ello, se necesita que el contratista realice procesos de gestión del cambio en cuatro frentes claros:

Tabla 11. Gestión del Cambio.

Gestión del Cambio
Diagnóstico del entorno
Planeación del cambio
Ejecución del cambio
Mantenimiento de los cambios

Es por ello que el contratista deberá ejecutar los procesos de gestión del cambio que conlleven a la divulgación y promoción de los diferentes canales de atención de la Central de Citas.

El contratista será responsable de la documentación de dichos procesos y de la transferencia de conocimiento a los usuarios finales del INC.

2.3.3.7. ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio).

El contratista deberá de disponer de un personal mínimo de agentes necesarios, y de las herramientas tecnológicas necesarias, para la prestación del servicio en la central de citas del INC, garantizando cumplir con el nivel de servicio 80/20 que se refiere a que el 80% de las llamadas deben ser atendidas en 20 segundos o menos. Al no cumplir este Nivel de servicio, se realizarán los descuentos a que haya lugar de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 12. Niveles de Servicio

ANS Métrica de Nivel de servicio en Call Center																			
ANS	Descripción	Formula	Dispon mensua l	Tabla de descuento															
1	Proporción de llamadas atendidas antes del umbral	80% de las llamadas deben ser atendidas en 20 segundos o menos. $P = \frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas antes de 20 Segundos}}{\text{Número de llamadas entrantes durante el periodo}}$	N/A	<table><tr><th>DE<= %</th><th>A >= %</th><th>Descuent o Sobre Valor Mensual</th></tr><tr><td>100%</td><td>80%</td><td>0%</td></tr><tr><td>78%</td><td>79,9%</td><td>3,0%</td></tr><tr><td>70%</td><td>77,9%</td><td>5,0%</td></tr><tr><td colspan="2">Menor que 70%</td><td>10%</td></tr></table> Los valores se descontaran, del valor mensual del contrato antes de IVA.	DE<= %	A >= %	Descuent o Sobre Valor Mensual	100%	80%	0%	78%	79,9%	3,0%	70%	77,9%	5,0%	Menor que 70%		10%
DE<= %	A >= %	Descuent o Sobre Valor Mensual																	
100%	80%	0%																	
78%	79,9%	3,0%																	
70%	77,9%	5,0%																	
Menor que 70%		10%																	
2	Disponibilida d de la plataforma de los canales de atención de la central de citas. (WhatsApp –	Medir la disponibilida d de los canales de atención de la central de citas. $\{ \text{Número de minutos disponible 6x12} \} / \{ \text{Total de minutos del mes del Sistema (2880)} \} * 100.$	2880	<table><tr><th>DE<= %</th><th>A >= %</th><th>Descuent o Sobre Valor Mensual</th></tr><tr><td>100</td><td>97,10</td><td>0%</td></tr><tr><td>97,00</td><td>94,10</td><td>1,0%</td></tr><tr><td>94,00</td><td>90,10</td><td>2,0%</td></tr><tr><td colspan="2">Menor que</td><td></td></tr></table>	DE<= %	A >= %	Descuent o Sobre Valor Mensual	100	97,10	0%	97,00	94,10	1,0%	94,00	90,10	2,0%	Menor que		
DE<= %	A >= %	Descuent o Sobre Valor Mensual																	
100	97,10	0%																	
97,00	94,10	1,0%																	
94,00	90,10	2,0%																	
Menor que																			



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746 de 2019

Página 21 de 24

Click to Call				90,0%
- Web Call -				Valor por debajo de 90,0
AudioBOT -				%de disponibilidad se
ChatBOT				liquidaran al 3 % del valor
				mensual del contrato antes
				de IVA.

Los ANS aplicaran una vez se termine el proceso de estabilización que es de un mes calendario.

Durante la ejecución del contrato se podrá adicionar otros niveles de servicios que serán de mutuo acuerdo para el monitoreo y garantizar la calidad del servicio.

2.3.3.8. Puesto de trabajo.

Se requiere las estaciones de trabajo suficientes para el desarrollo de actividades de cada agente, estas estaciones deben incluir: computador, equipo de comunicación, software especializado para atención telefónica, puesto de trabajo, conectividad aplicativos SAP. Además, deberán acogerse a los lineamientos de gestión en salud y seguridad en el trabajo del INC.

Líneas telefónicas fijas suficientes para atender las llamadas recibidas a un número único de atención de citas médicas y trámites para el hospital.

El equipo de cómputo deberá tener todo el software licenciado (sistema operativo - Office - antivirus) proporcionado por el contratista.

Estos equipos tienen que tener restricción de acceso a internet.

2.3.3.9. Informes estadísticos.

Se deben generar informes estadísticos mensuales donde se relaciona la siguiente información: número de llamadas entrantes atendidas, abandonados de llamadas, tiempos de espera, tiempos de atención, citas asignadas (por médico, por especialidad, por EPS), cantidad de traslados (re agendamiento), cancelaciones, oportunidad de citas, demanda insatisfecha.

El contratista deberá garantizar al INC el acceso en línea remoto a las herramientas de generación de informes, así como las licencias necesarias para el acceso remoto a las aplicaciones de control (ACD, marcadores, monitoreo) a las personas que sean los encargados de controlar la operación. Los informes deberán estar disponibles en las fechas estipuladas entre INC y el contratista.

Mensualmente el contratista deberá entregar informe de gerencia antes del quinto (5) día hábil, respecto del mes inmediatamente anterior, con análisis sobre la administración de la central de citas, el resultado de los indicadores y las acciones de mejoramiento. Los análisis deben presentarse en consolidados, junto con los respectivos planes de acción.

Adicionalmente el contratista a solicitud del INC, deberá presentar informes periódicos (diario, semanal, mensual, anual etc.), con información relevante tal como:

- 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)
- Efectividad
- Ausentismo

3. PROCESO DE TRANSICIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN

Para la prestación de los servicios de central de citas se tienen claramente definidas 3 etapas la etapa inicial de Planeación y Empalme, y la segunda etapa de Operación y una tercera etapa de empalme final.

3.1. Planeación y empalme

La Etapa o Periodo de Empalme corresponde al periodo durante el cual el Contratista planea, aprovisiona, e instala la infraestructura base para el inicio de la prestación de los servicios a la Entidad. Durante dicha etapa implantará el Modelo de Prestación de Servicio, los procedimientos y tecnologías que permitan el control y la estabilización de los servicios. De igual manera, establecerá los protocolos y formatos con la Entidad para lo que será la prestación del servicio durante el resto de la ejecución del contrato y habrá realizado la configuración de los procesos requeridos por la entidad en la Herramienta de Gestión.

El contratista deberá asumir el proceso de empalme y puesta en marcha del servicio de Central de citas, como un proyecto y por lo tanto deberá estar a cargo de un gerente de proyecto hasta la puesta en marcha y despliegue del servicio. Este proyecto deber contar con las fases de Planeación, ejecución, seguimiento, capacitación y cierre, las cuales deberán documentarse en cada una de sus etapas.

Durante la fase inicial del contrato, y una semana después de legalizado, el contratista entregará un documento con la fase de planeación de los nuevos servicios de Central de citas, detallando: Alcance, Cronograma de actividades, plan de gestión del cambio, Project charter etc.). Por dicho entregable el INC, pagará un valor de \$5.000.000 en la vigencia 2019.

El proceso de recepción y empalme que realice el contratista, antes del inicio de la operación, no implica facturación para el INC. La facturación para el contratista comenzará con el inicio de la operación de los servicios a su cargo.

El tiempo estimado para la transición y estabilización será cuarenta y cinco (45) días, contados a partir de la legalización del contrato, previa definición del cronograma de implementación de servicios.

El contratista entrante deberá realizar los procesos de recepción, empalme, operación y entrega de la plataforma tecnológica e informática, servicios, inventarios, documentación, contraseñas y demás elementos y componentes inherentes al objeto del contrato, en los tiempos acordados con la supervisión del contrato, previo plan y cronograma de actividades.



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 746 de 2019

Página 23 de 24

Durante la etapa de empalme se deberán realizar pruebas exhaustivas que garanticen la operatividad del servicio bajo la nueva plataforma y se verifique la correcta integración de los procesos de negocio actuales del INC.

Como resultado de esta etapa de empalme, pruebas y verificación se obtendrá actas de prueba de aceptación por cada ITEM de los servicios descritos en este anexo y se harán parte de un documento entregable firmado entre las partes sobre el cual se dará autorización para entrar en producción con el 100% total de la solución.

El contratista deberá poner en funcionamiento los servicios de la operación a más tardar 45 días después de la legalización del contrato.

El contratista tendrá un plazo de 4 meses a partir de la legalización del contrato para la implementación de las nuevas tecnologías solicitadas.

El contratista deberá costear desde el inicio del contrato lo desarrollos de las interfaces que se deben realizar para incorpora la tecnología requerida descrita en este anexo, interactuando con la plataforma SAP.

Una vez se inicie la operación entraran en vigencias los ANS acordados

3.2. Etapa Operación

La etapa de operación comprende el periodo desde la finalización de la etapa de transición hasta la finalización del contrato.

Las liquidaciones y pagos mensuales, se realizarán solamente a partir del inicio de la etapa de operación.

Si la Entidad considera necesario reajustar los términos y condiciones pactados en el contrato, los ajustes se realizarán de mutuo acuerdo con el contratista, cuando las causales de los ajustes sean:

- Requerimientos o modificaciones a los ANS
- Cambios imprevistos de la plataforma tecnológica
- Ajustes significativos de la demanda de servicio
- Aprovechamiento de oportunidades de mejoramiento
- Por otras razones que, a juicio del INC, ameriten los reajustes mencionados.

3.3. Etapa de empalme final

Una vez finalizado el contrato que se derive de la presente invitación y sus posibles adiciones futuras el contratista deberá garantizar un periodo de empalme o transición con el nuevo proveedor mínimo de 2 meses y se pagaran a las tarifas acordadas del último mes contra la liquidación del contrato.

Durante los dos (2) últimos meses de la etapa de operación, se surtirá el empalme con el INC, o el nuevo Contratista del servicio de Central de Citas (si existe).



Durante estos dos (2) últimos meses, el Contratista deberá prestar al INC los servicios objeto del contrato, hasta el momento en que el INC o un tercero designado por la misma, esté en capacidad de asumir la responsabilidad en la prestación de los servicios, sin que por ello se vea perjudicada la continuidad de la prestación de los servicios ofertados al INC.

Índice de Tablas

Tabla 1. Interacción de llamadas.....	3
Tabla 2. Agendamiento, Confirmación y Cancelación de Citas.....	3
Tabla 3. Mensajes SMS	4
Tabla 4. Perfil de Personal	6
Tabla 5. Especialidades INC	9
Tabla 6. Servicios de Agendamiento.....	10
Tabla 7. Canales de Atención.....	11
Tabla 8. Características Herramienta de gestión	13
Tabla 9. Servicios de Conectividad	14
Tabla 10. Seguridad de la Información	17
Tabla 11. Gestión del Cambio.....	20
Tabla 12. Niveles de Servicio.....	20