CONTACT CENTER DISTRITAL



Objeto contractual: “Contratar el servicio del contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaria Distrital de Salud”.

03/04/2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ

JUSTIFICACION CONTACT CENTER DISTRITAL

CAPITAL SALUD



OPCION 1



SISS





CIUDADANIA



OPCION 2

CONTACT CENTER DISTRITAL





- SUBRED NORTE
- SUBRED SUR
- SUBRED CENTRO ORIENTE
- SUBRED SUR OCCIDENTE

- 600.000 transacciones mes
- Asigna 140.000 citas mes
- 5.400 citas promedio día

DOFA

DEBILIDADES

- Falta de Gobernanza sobre el agendamiento.
- Uso y apropiación por parte del ciudadano
- Demanda mayor que la Oferta
- Deficiencia en la capacidad instalada de las subredes(Infraestructura –Recurso Humano)
- Múltiples actores (técnicos , humanos)
- Deficiencias en la interoperabilidad con los sistemas de Información de las subredes

OPORTUNIDADES

- Obligaciones contractuales con las subredes
- Cambio en la contratación de la EPS con las subredes
- Mayor acceso al portafolio compartido
- Adopción de las políticas de gobierno digital
- Enfoque a Ciudades Inteligentes
- Aplicación de los lineamientos para la interoperabilidad .
- Mejora al aplicativo (Dinamica Gerencial)

FORTALEZAS

1. Líneas de atención Centralizados.
2. Reducción de Filas
3. Alta oportunidad de Implementaciones tecnológicas
4. Múltiples canales de atención para el ciudadano.
5. Tableros de control al alcance de la SDS
6. Acceso oportuno a las limitaciones del Servicio.

AMENAZAS

- Instauración de Tutelas y PQRDS
- Hallazgos de los entes de control a la SDS
- Daño en la imagen institucional
- Tiempos de respuesta por parte del proveedor del Sistema de Información Hospitalario (Dinámica Gerencial) SYAC

IMPACTO POR DISCONTINUIDAD DEL SERVICIO

POLITICO	• Pérdida de credibilidad en la administración. • Cuestionamiento por parte de los medios de comunicación
SOCIAL	• Aumento de filas en las unidades de servicios • Afectación en la calidad de vida • Barreras de acceso • Desplazamientos innecesarios (falta de geo-referenciación)
ECONOMICO	• Afectación en la economía de los usuarios • Inversión para infraestructura de atención en ventanilla y TH.
TECNOLOGICO	• Inversión en infraestructura tecnológica por cada subred • Contravía sobre la política de Gobierno Digital • Servicios descentralizados • Desarrollos tecnológicos divergentes

CONTACT CENTER DISTRITAL ORDEN DE COMPRA 104363-2023

Valor Inicial	$ 28.901.806.380,00
Valor adición No. 1	$ 5.819.515.960,00
Valor adición No. 2	$ 9.651.933.841.00
Valor Total	$ 44.373.256.181,00

Tiempo de Inicial	10 Meses 15 Días
Tiempo de Prórroga	5 Meses 15 Días
Fecha inicial	16 FEBRERO DE 2023
Fecha de finalización	15 DE JUNIO DE 2024

Valor Ejecutado a 31 de MARZO de 2024	$ 30.722.014.105
% ejecución	69.24%
Saldo Por Ejecutar	$ 10.919.079.570

	1	2	3
	Línea de Asignación de citas (régimen subsidiado y contributivo) y Campañas especiales	Línea Servicio a la Ciudadanía	Línea 106 "El poder de ser escuchado"
Líneas	+601 3078181 / 018000118181	+601 3295090	106
Operación	16 de febrero al 15 de junio de 2024		
	DIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE ENTIDADES PÚBLICAS DISTRITALES DEL SECTOR SALUD **Total $ 26.772.343.858** **Promedio mensual $2.549.747.034**	DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA **Total $ 1.086.244.926** **Promedio mensual $ 103.451.898**	SUBDIRECCIÓN DE DETERMINANTES EN SALUD **Total $ 167.880.146** **Promedio mensual $ 15.988.585**
	Ana Lucia Guzmán Lozano	Eugenia del Socorro Arboleda Balbín	Diana Sofía Ríos Oliveros

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Edgar Alexander Prieto Muñoz

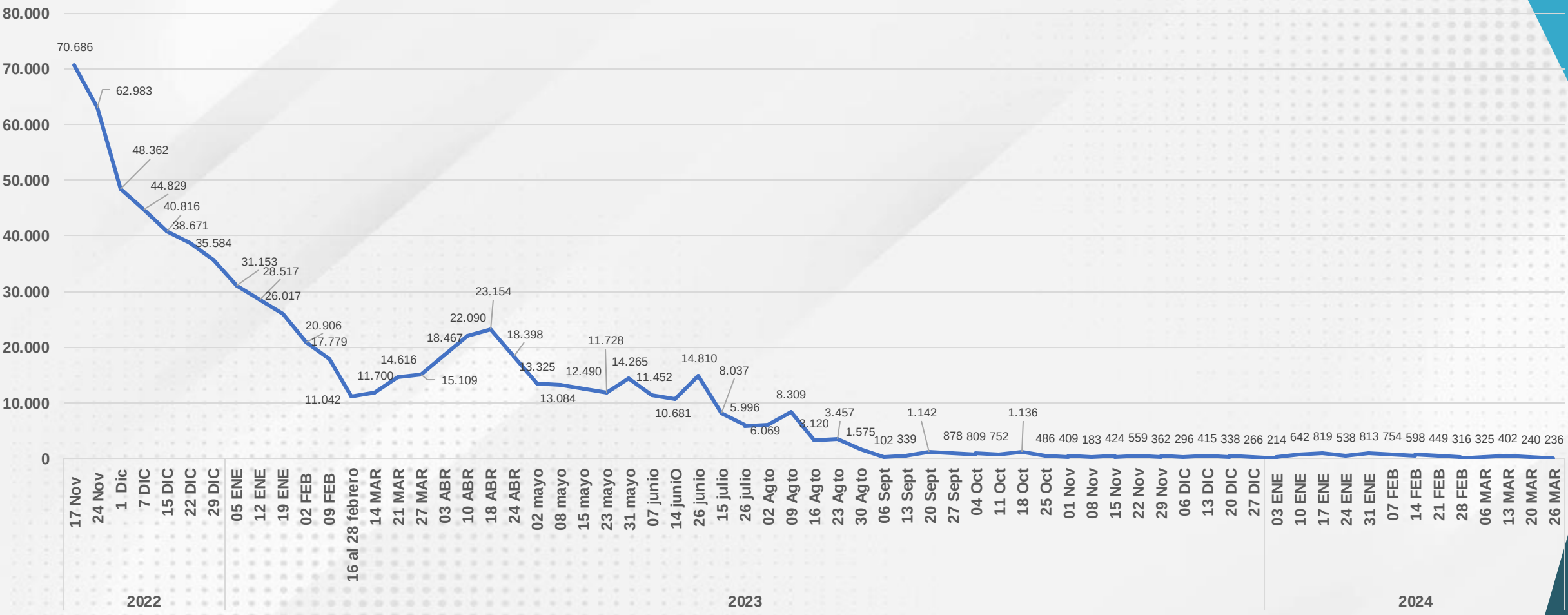
CONTACT CENTER DISTRITAL ORDEN DE COMPRA 104363-2023

Valor contrato 2023	$ 28.901.806.380	10 meses 15 días.
Salario mínimos 2023	$ 24.915	
50% salarios mínimos máximos	$ 12.458	
Valor maximo de la adición 2024	$ 16.194.977.713	
Adición No.1 2023 (Precios 2023)	**$ 5.819.515.960**	2 meses 6 días.
Salarios mínimos 2023 adición No.1	5.017	
Salarios mínimos que se pueden adicionar	7.441	
Adición No.2 – 2024	**$ 9.651.933.841**	3 meses 9 días.
Total OC 1041363 + ADICIONES	$ 44.373.256.181	

PERIODO FACTURADO	No. DESEMBOLSO	**CDP 341-2023/RP 370-2023**	**N° Orden de pago**
Feb-23	DESEMBOLSO 1	$ 1.292.942.258	304616
mar-23	DESEMBOLSO 2	$ 2.666.332.558	306587
abr-23	DESEMBOLSO 3	$ 2.804.807.472	306628
may-23	DESEMBOLSO 4	$ 2.669.235.575	309469
jun-23	DESEMBOLSO 5	$ 2.744.940.335	312297
jul-23	DESEMBOLSO 6	$ 2.984.362.927	315216
ago-23	DESEMBOLSO 7	$ 2.944.878.004	318584
sep-23	DESEMBOLSO 8	$ 2.725.563.519	321413
Oct-23	DESEMBOLSO 9	$ 2.585.468.846	326398
Nov-23	DESEMBOLSO 10	$ 2.318.920.494	326399
Dic-23	DESEMBOLSO 11	$ 2.289.016.942	329875
Ene-24	DESEMBOLSO 12	$ 2,695.545.175	331767 y 331766
Feb-24	DESEMBOLSO 13 EN TRAMITE DE PAGO	$ 2.732.162.506	OSFE1012364
Total Ejecutado con Corte a 31 de Marzo		$33.454.176.611	
Saldo pendiente por Ejecutar a 31 de Marzo		$ 10.919.079.570	

CITAS EN TRÁMITE

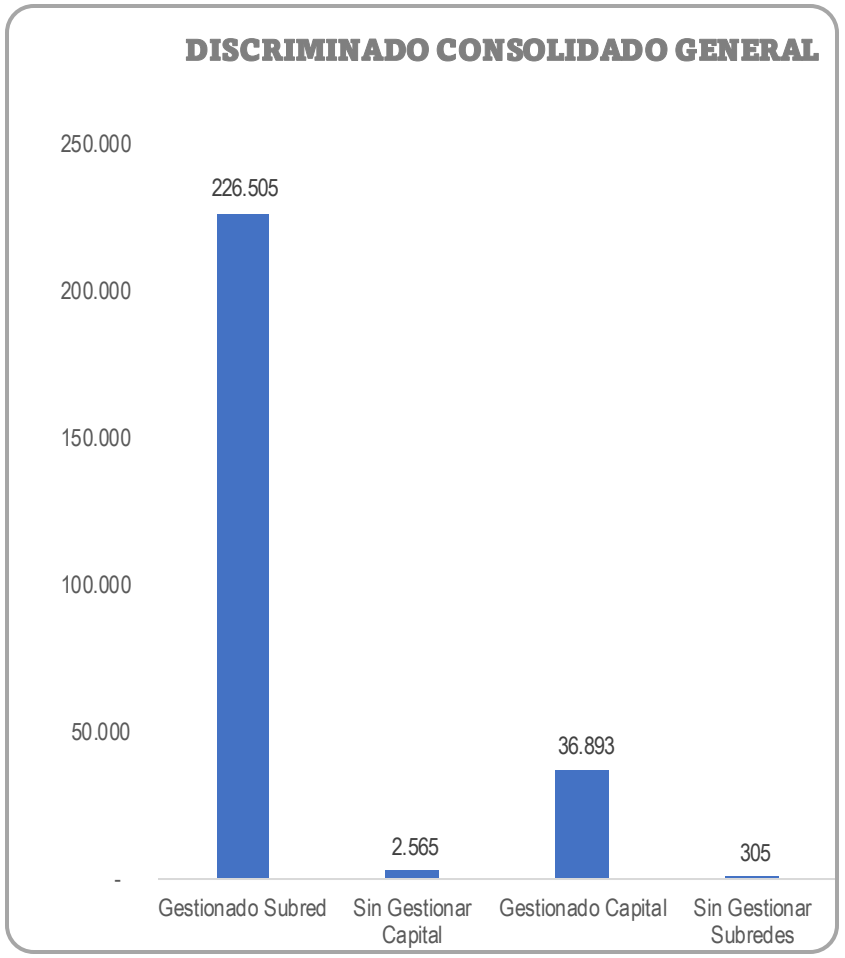
COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LISTA DE ESPERA – CITAS EN TRÁMITE RED DISTRITAL

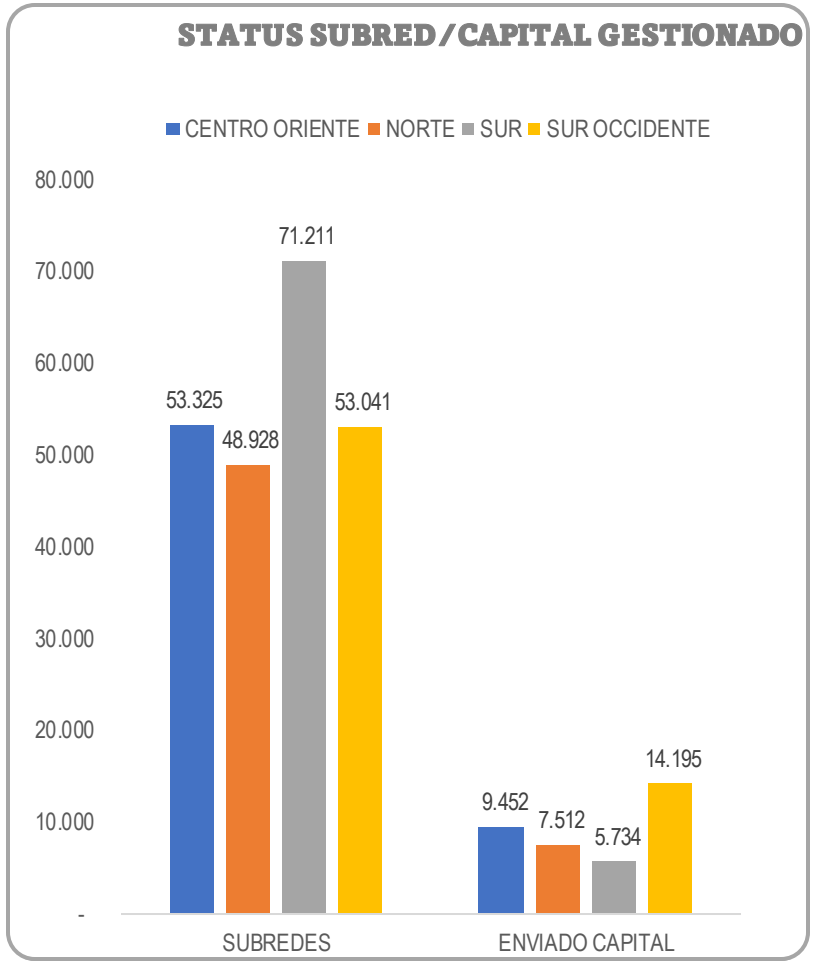


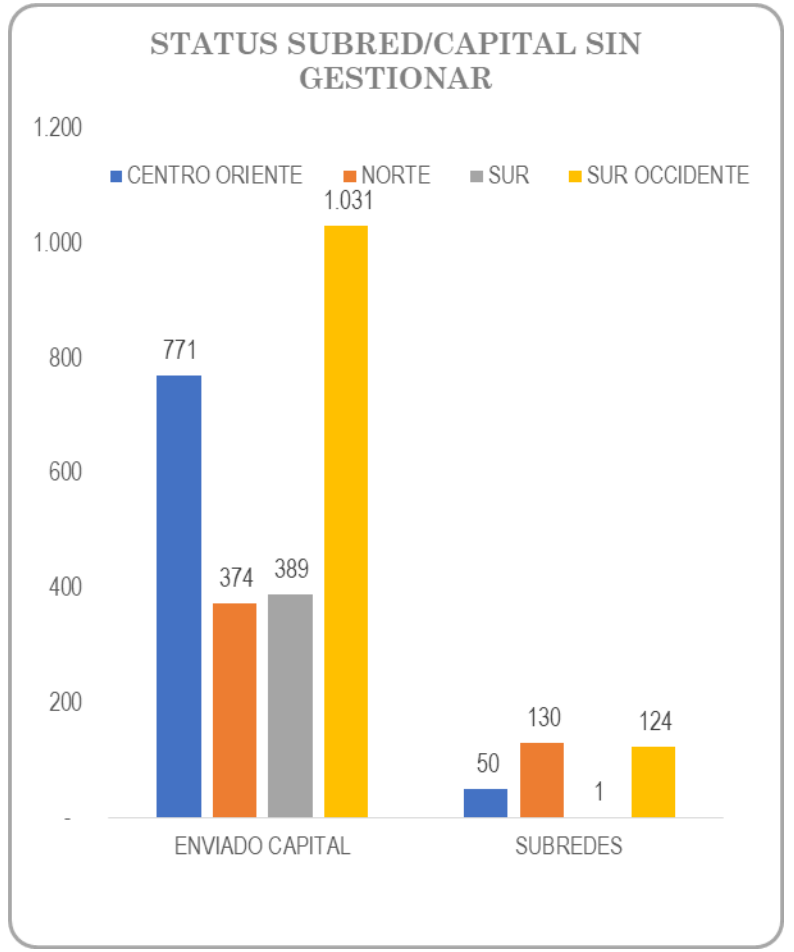
Fuente: Informe Outsourcing Consolidado cita en trámite - corte 26 de marzo conciliado el 02 de abril de 2024

Las listas de espera se manejaron hasta el 26 de junio del 2023, a partir de esta fecha Capital Salud entro a apoyar el proceso de asignación y se cambio el termino de lista de espera a cita en tramite

CITAS EN TRÁMITE – CORTE DEL 26 DE JUNIO 2023 AL 27 DE MARZO DEL 2024





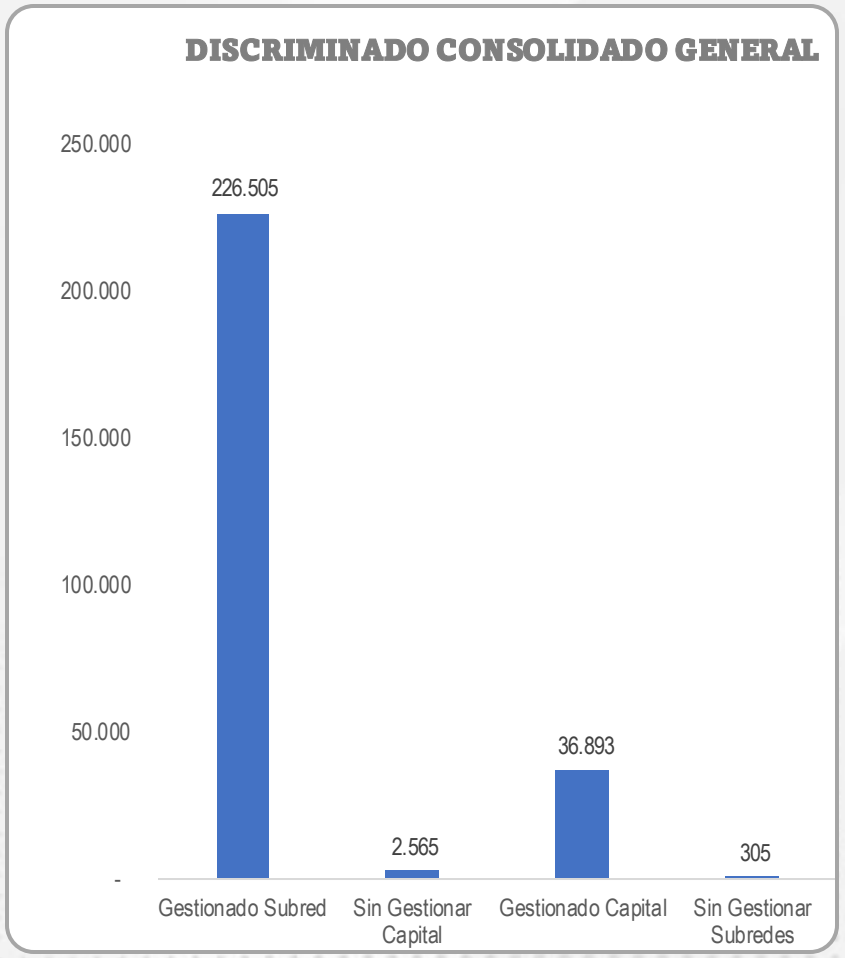


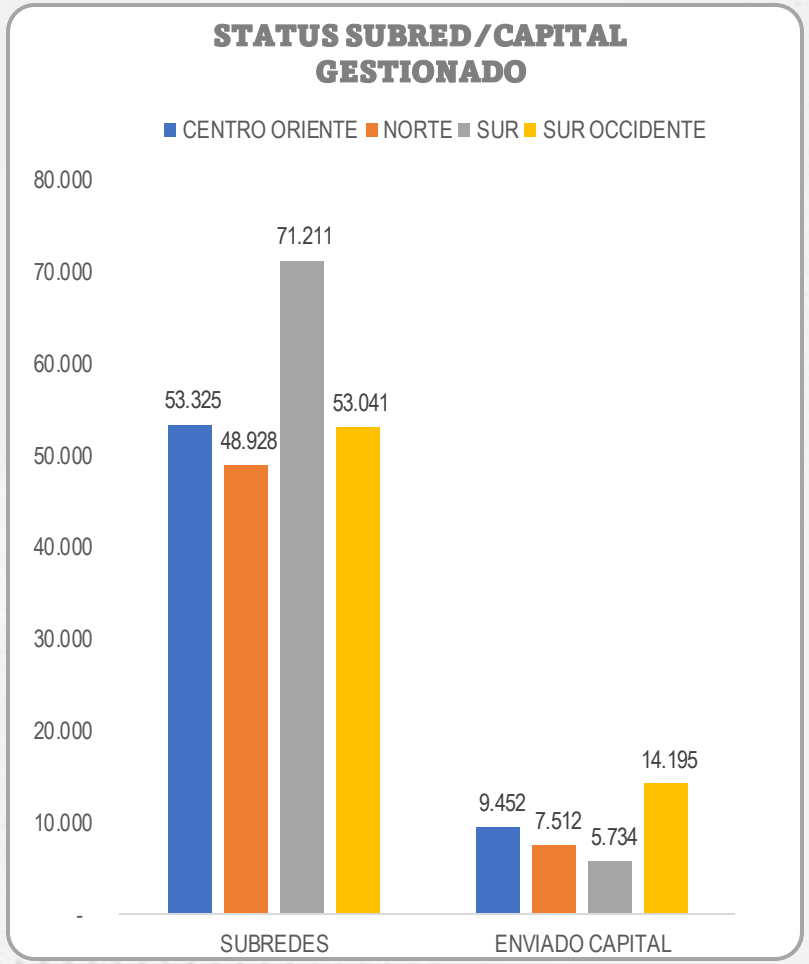
Estado Gestion	Cantidad	Porcentaje
Gestionado Subred	226.505	85.07%
Gestionado Capital	36.893	13.86%
Sin Gestionar Capital	2.565	0.96%
Sin Gestionar Subredes	305	0,11%
Total general	**266.268**	**100,00%**

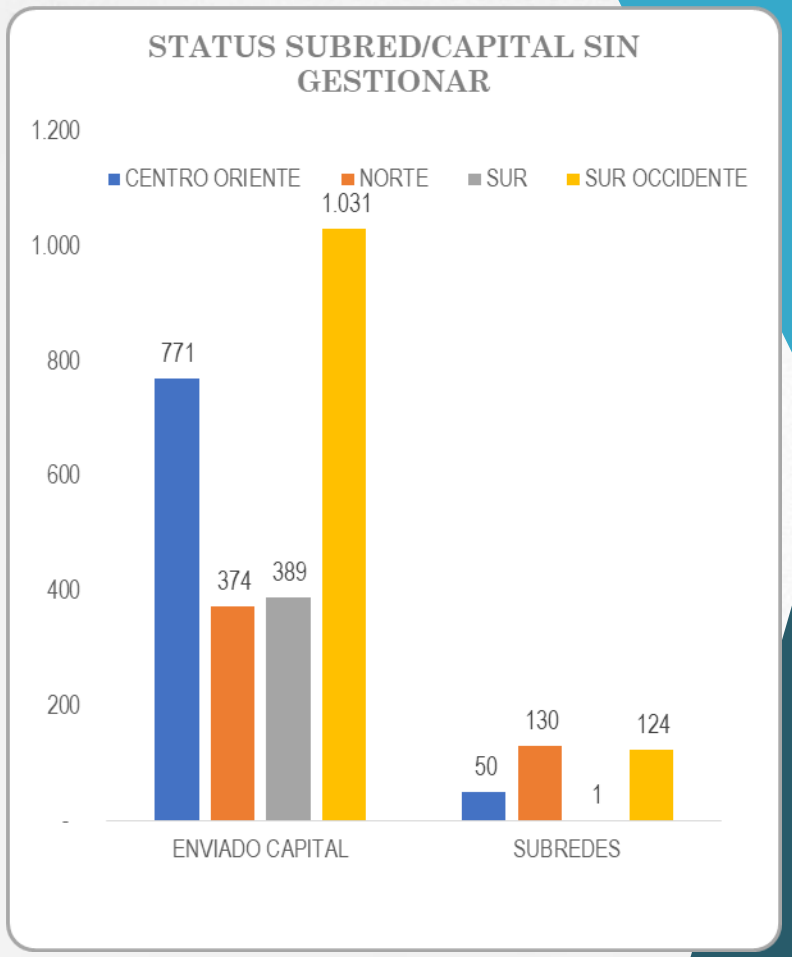
Entidad	Centro Oriente	Norte	Sur	Sur Occidente	Total
SUBREDES	50	130	1	124	**305**
Capital Salud 2023	8	6	49	47	**110**
Capital Salud 2024	763	368	340	984	**2.455**
Total	**821**	**504**	**390**	**1.155**	**2.870**

Fuente: Informe Outsourcing Consolidado cita en trámite - corte 26 de marzo conciliado el 02 de abril de 2024

CITAS EN TRÁMITE – CORTE DEL 26 DE JUNIO 2023 AL 27 DE MARZO DEL 2024







Estado Gestion	Cantidad	Porcentaje
Gestionado Subred	226.505	85.07%
Gestionado Capital	36.893	13.86%
Sin Gestionar Capital	2.565	0.96%
Sin Gestionar Subredes	305	0,11%
Total general	**266.268**	**100,00%**

Entidad	Centro Oriente	Norte	Sur	Sur Occidente	Total
SUBREDES	50	130	1	124	**305**
Capital Salud 2023	8	6	49	47	**110**
Capital Salud 2024	763	368	340	984	**2.455**
Total	**821**	**504**	**390**	**1.155**	**2.870**

Fuente: Informe Outsourcing Consolidado cita en trámite - corte 26 de marzo conciliado el 02 de abril de 2024

PENDIENTES:

- Comité Contact Center con datos de (Enero a Marzo) validar presentación y ajustes.
- Definir modalidad de contratación contact Center Distrital el cual tiene finalización el 16-06-2024.
- Reunión urgente con Capital Salud (tema conciliaciones-cita en tramite).

GRACIAS

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ