Unidad Gestora: COORDINACION MEDICA

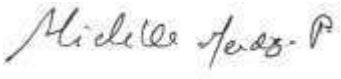
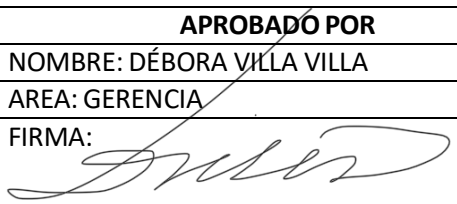
DD	29	MM	04	AA	2026

Fecha:

Descripción Necesidad	La E.S.E. CEMINSA requiere adelantar un nuevo proceso contractual para la implementación y operación de un canal de atención telefónica especializada mediante contact center, destinado a la gestión del agendamiento de citas médicas, debido a que el contrato previamente suscrito con COCO INVERSIONES TECNOLOGICAS S.A.S finalizó el 30 de marzo de 2026, situación que hace necesario garantizar la continuidad del servicio, asegurar la accesibilidad de los usuarios y mantener la eficiencia en la prestación de los servicios de Salud.
Justificación	La presente contratación se justifica en la necesidad de garantizar la continuidad, oportunidad y eficiencia en la prestación del servicio de agendamiento de citas médicas de la E.S.E. CEMINSA, el cual es fundamental para asegurar el acceso efectivo de los usuarios a los servicios de salud. Teniendo en cuenta que el contrato previamente suscrito con COCO INVERSIONES TECNOLOGICAS S.A.S finalizó el 30 de marzo de 2026, se hace indispensable contar con un operador especializado que disponga de la capacidad técnica y tecnológica para la implementación y operación de un canal de atención telefónica tipo contact center, que permita optimizar los tiempos de respuesta, y mejorar la experiencia del usuario, en cumplimiento de los principios de eficiencia, continuidad y calidad en la prestación del servicio público de salud.
Objeto	Servicio de implementación de canal de atención telefónica especializada a través de contac-center para atender servicios de agendamiento de citas médicas ofrecidas por la E.S.E. CEMINSA.
Descripción Especificaciónes Técnicas	El contratista COCO Inversiones Tecnológicas S.A.S. provee un servicio integral de implementación y operación de un canal de atención telefónica especializada mediante contact center, orientado a la gestión de agendamiento de citas médicas. Este servicio incluye infraestructura tecnológica, plataforma de gestión de llamadas, disponibilidad de agentes capacitados, protocolos de atención, registro y trazabilidad de interacciones, integración con los sistemas de información de la entidad y generación de reportes de gestión. Asimismo, garantiza niveles adecuados de disponibilidad, calidad en la atención, tiempos de respuesta oportunos y soporte técnico continuo para asegurar la correcta prestación del servicio.

Descripción Obligaciones	1. Atender y orientar telefónicamente mediante el call center a los usuarios, tanto internos como externos suministrando la información general que requieran, de conformidad con los trámites, las autorizaciones y los procedimientos establecidos propios de la dependencia o área funcional asignada. 2. Realizar los procesos de digitación, aplicación, actualización y/o registro documental de carácter administrativo, operativo y financiero propios del área funcional o proceso al que pertenece, observando los instrumentos tecnológicos, términos legales, las directrices, la exactitud requerida y los procedimientos establecidos. 3. Apoyar en los procesos requeridos del área de atención al usuario. 4. Transcribir, elaborar y presentar los informes, relacionados con la gestión administrativa del área funcional o que le sean requeridos, de acuerdo con las instrucciones, formatos, términos y procedimientos establecidos. 5. Administrar, operar y salvaguardar los equipos, elementos y demás bienes asignados para el logro de las obligaciones y/o competencias de la dependencia de acuerdo con los protocolos, instrucciones y procedimientos establecidos. 6. Aplicar las normas, planes, programas y procesos relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, dentro del área funcional que se le asigne, conforme a las disposiciones sobre la materia. 7. Aplicar los procesos y procedimientos de control interno, de gestión de calidad en el desarrollo de actividades y obligaciones, conforme a las disposiciones, requerimientos y directrices establecidas. 8. Recibir y tramitar las solicitudes que se reciban de los servicios prestados por la empresa, previa aprobación técnica dentro del área funcional que se le asigne, conforme a las disposiciones sobre la materia. 9. Realizar las demás asignadas por el supervisor del contrato		
Plazo	TRES MESES. Desde el 01/Mayo/2026	**Lugar de Ejecución**	ESE CEMINSA

Valor Sugerido	TREINTA MILLONES DE PESOS ($30.000.000)

SOLICITADO POR	APROBADO POR
NOMBRE:MICHELLE MENDOZA PATIÑO	NOMBRE: DÉBORA VILLA VILLA
AREA: COORDINADOCION MEDICA	AREA: GERENCIA
FIRMA: 	FIRMA: 

Nota: Enviar al correo gerencia@ceminsa.gov.co – estrategico@ceminsa.gov.co