Unidad Gestora:	**Coordinación medica.**

Fecha:	**DD**	**21**	**MM**	**07**	**AA**	**2026**

Descripción Necesidad	La E.S.E. CEMINSA requiere adelantar un 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 para 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 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. 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 Especificaciones 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 actividades asignadas por el supervisor del contrato.		
Plazo	Hasta el 31 de Diciembre 2026	**Lugar de Ejecución**	ESE CEMINSA
Valor Sugerido	CINCUENTA MILLONES DE PESOS ($50.000.000) VALOR TOTAL DEL CONTRATO.		

SOLICITADO POR
NOMBRE MICHELLE MENDOZA P.
AREA : COORDINACION MEDICA
FIRMA:

APROBADO POR
NOMBRE: DÉBORA VILLA VILLA
AREA: GERENCIA
FIRMA:

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