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., 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	"Prestación de servicios para la implementación, integración, puesta en funcionamiento, administración y soporte de una solución tecnológica integral de Contact Center y relacionamiento con el usuario para la E.S.E. CEMINSA, que permita la gestión de agendamiento de citas médicas, autogestión de usuarios, atención mediante canales telefónicos y digitales, WhatsApp automatizado, confirmación y recordatorio de citas, interoperabilidad con los sistemas de información institucionales, ejecución de estrategias de demanda inducida, gestión de demanda insatisfecha, generación de estadísticas e indicadores, y demás funcionalidades necesarias para optimizar los procesos de atención, acceso y seguimiento a los servicios de salud".
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. 10. Se precisa que la cantidad máxima de citas es de 8.000 mensual por lo que no debe pasarse de ese rango.		
Plazo	TRES (3) MESES con fecha de inicio establecido en el acta de inicio.	**Lugar de Ejecución**	ESE CEMINSA
Valor Sugerido	TREINTA MILLONES DE PESOS ($30.000.000) 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