

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

1. INFORMACIÓN GENERAL

PRESTACION DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER

PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRÁMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.

DIRECCION DE SERVICIOS AMBULATORIOS

2. ALCANCE

El alcance del presente objeto comprende la prestación integral, continua y especializada del servicio de Contact Center para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., orientado a fortalecer los canales de atención a la ciudadanía, optimizar el acceso a los servicios ambulatorios habilitados y contribuir al cumplimiento de los indicadores institucionales de oportunidad, continuidad, calidad y satisfacción de los usuarios.

En desarrollo del contrato, el contratista deberá disponer de la infraestructura tecnológica, el talento humano, las plataformas de comunicaciones, el software, las licencias, los equipos, la conectividad y los demás recursos técnicos, administrativos y operativos necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio, asegurando la disponibilidad, estabilidad, continuidad, seguridad de la información y niveles de servicio definidos por la Entidad.

El servicio comprenderá, como mínimo, la atención de las siguientes actividades:

- Asignación de citas para los servicios ambulatorios habilitados por la Subred Sur E.S.E., de conformidad con la oferta de servicios, agendas disponibles y reglas de negocio definidas por la Entidad.
- Cancelación y reprogramación de citas solicitadas por los usuarios o requeridas por la Entidad, garantizando la adecuada gestión de la agenda institucional.
- Gestión y seguimiento de las solicitudes de citas que se encuentren en trámite, listas de espera o pendientes de asignación, conforme a los lineamientos establecidos por la Subred.
- Atención de peticiones relacionadas con el proceso de agendamiento, modificación, confirmación y consulta de citas.
- Ejecución de campañas de recordación de citas mediante los canales habilitados, con el propósito de disminuir el ausentismo y optimizar el aprovechamiento de la capacidad instalada.
- Difusión de mensajes pedagógicos, educativos e informativos dirigidos a los usuarios respecto del uso adecuado de los servicios de salud, preparación para procedimientos, campañas institucionales, promoción y mantenimiento de la salud, prevención de enfermedades y demás estrategias definidas por la Entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

- Disponibilidad técnica, tecnológica y operativa para la ejecución de campañas especiales, jornadas extraordinarias, estrategias de demanda inducida, convocatorias, actividades de gestión del riesgo en salud, contingencias operativas y demás requerimientos institucionales que sean programados durante la ejecución del contrato.

El contratista deberá garantizar la interoperabilidad de su plataforma con el Sistema de Información Hospitalario Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH) y con los demás sistemas de información institucionales que determine la Subred, realizando las configuraciones e integraciones necesarias para la consulta y actualización de la información en tiempo real, conforme a los lineamientos definidos por la Dirección TIC y las políticas institucionales de seguridad de la información.

Igualmente, deberá asegurar la trazabilidad de todas las interacciones realizadas con los usuarios, incluyendo el registro, almacenamiento, consulta, auditoría y disponibilidad de la información generada durante la operación, garantizando el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, historia clínica, seguridad digital y confidencialidad de la información.

La prestación del servicio deberá realizarse bajo un modelo basado en niveles de servicio (SLA), indicadores de desempeño y mecanismos permanentes de monitoreo, seguimiento y mejora continua, que permitan medir, entre otros, los tiempos de respuesta, niveles de atención, porcentaje de llamadas atendidas, abandono, oportunidad en la asignación de citas, efectividad de las campañas, calidad de la atención y satisfacción de los usuarios.

El alcance incluye además la implementación de mecanismos de contingencia que aseguren la continuidad del servicio frente a fallas de infraestructura tecnológica, indisponibilidad de plataformas, interrupciones en los servicios de telecomunicaciones, incidentes de ciberseguridad o cualquier otra situación que pueda afectar la operación, garantizando la continuidad de la atención con los niveles de calidad exigidos por la Entidad.

Todas las actividades deberán ejecutarse en coordinación con la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., de conformidad con los protocolos, lineamientos operativos, políticas institucionales, condiciones técnicas del proceso de contratación y las necesidades asistenciales que se presenten durante la ejecución contractual, contribuyendo al logro de las metas institucionales relacionadas con el acceso efectivo, la oportunidad, la continuidad, la integralidad, la resolutiveidad de la atención y la mejora de la experiencia del usuario.

3. INFORMACION RELEVANTE PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

POBLACIÓN ASIGNADA A LA SUBRED SUR POR ASEGURADOR

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E														POBLACION ASIGNADA / VIG 2025		TOTAL	PROMEDIO
POBLACION ASIGNADA 2025	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25				TOTAL	PROM.
CAPITAL SALUD EPS CONTRIBUTIVO	14.545	13.491	12.374	14.773	15.328	15.007	12.949	15.125	14.190	15.689	19.143					162.614	14.783
CAPITAL SALUD EPS SUBSIDIADO	204.045	204.045	204.360	204.264	203.512	203.900	203.880	206.215	205.033	207.312	208.350					2.254.916	204.992
POBLACION ASIGNADA 2025	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25				TOTAL	PROM.
FAMISANAR SUBSIDIADO		46.710	45.275	44.073	43.306	42.661	42.162	41.669	40.752	40.379	39.975					426.962	42.696
FAMISANAR CONTRIBUTIVO		0	1.973	3.490	4.573	5.053	5.438	5.944	6.283	6.582	6.880					46.216	4.622
POBLACION ASIGNADA 2025	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25				TOTAL	PROM.
SANITAS EPS POBLACION CAPITADA	9.643	12.394	13.448	14.225	14.366	14.934	14.508	15.626	15.910	22.161						93.518	13.895
POBLACION ASIGNADA 2025	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25				TOTAL	PROM.
COOSALUD EPS POBLACION CAPITADA	7.078	6.048	9.075	12.811	6.639	9.044	9.379	8.682	9.207	8.682	9.745					68.756	8.665

Fuente: Base de población asignada_Vig 2025_Subproceso Mercadeo_subred Sur E.S.E

OTRAS EAPB ESTANDAR MES	Q/MES
ALIANSA SALUD	55.583
ASMET SALUD EPS	4.133
NUEVA EPS	14.374
MALLAMAS EPS	422.434
CAJACOPI EPS	1.389.911
FOMAG IPS ATENCION PRIMARIA	80

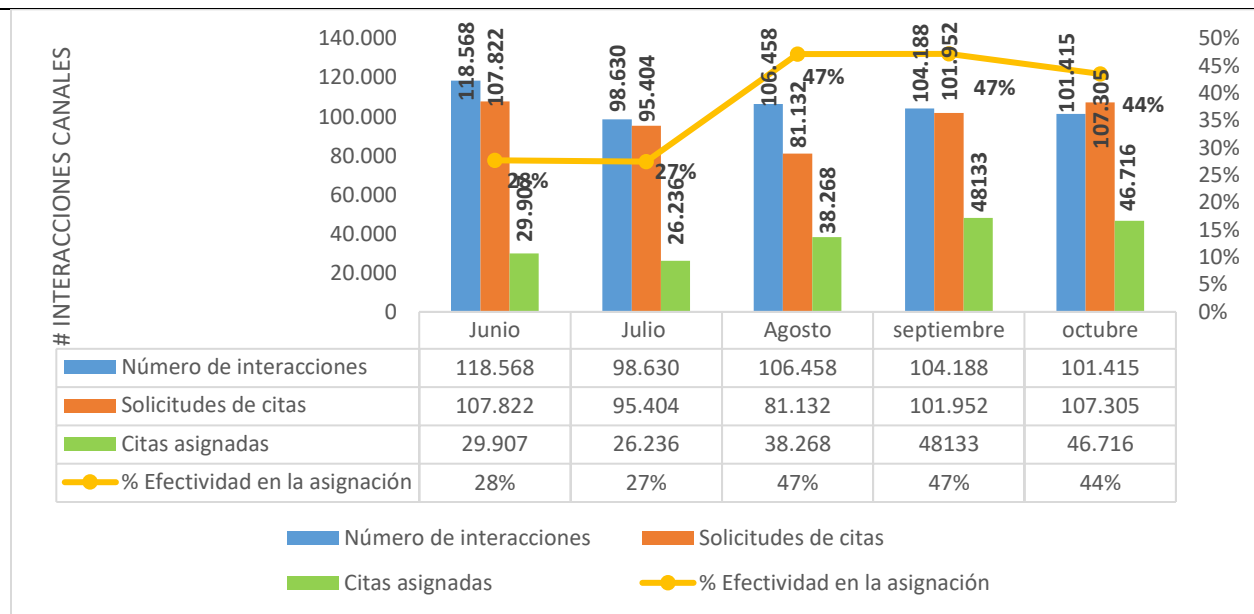
Fuente: Base de población asignada Vig 2025 otros pagadores Subproceso Mercadeo subred Sur E.S.E

RESULTADOS OPERACION CONTACT CENTER

Durante la operación del Contac Center en el periodo de junio a octubre de 2025, se recibieron un total de interacciones de 529.259, entre llamadas telefónicas, chat virtual y chat WhatsApp, correo electrónico, agentes satélites y citas en trámite; Lo cual permitió la asignación de citas médicas en un promedio del 38%. Como se puede observar en la siguiente imagen, el proceso de asignación de citas médicas por el servicio del Contact Center, a partir del mes de agosto de 2025, ha presentado un comportamiento creciente en el proceso de asignación de citas por parte del Contact Center manteniendo un promedio del 46%.

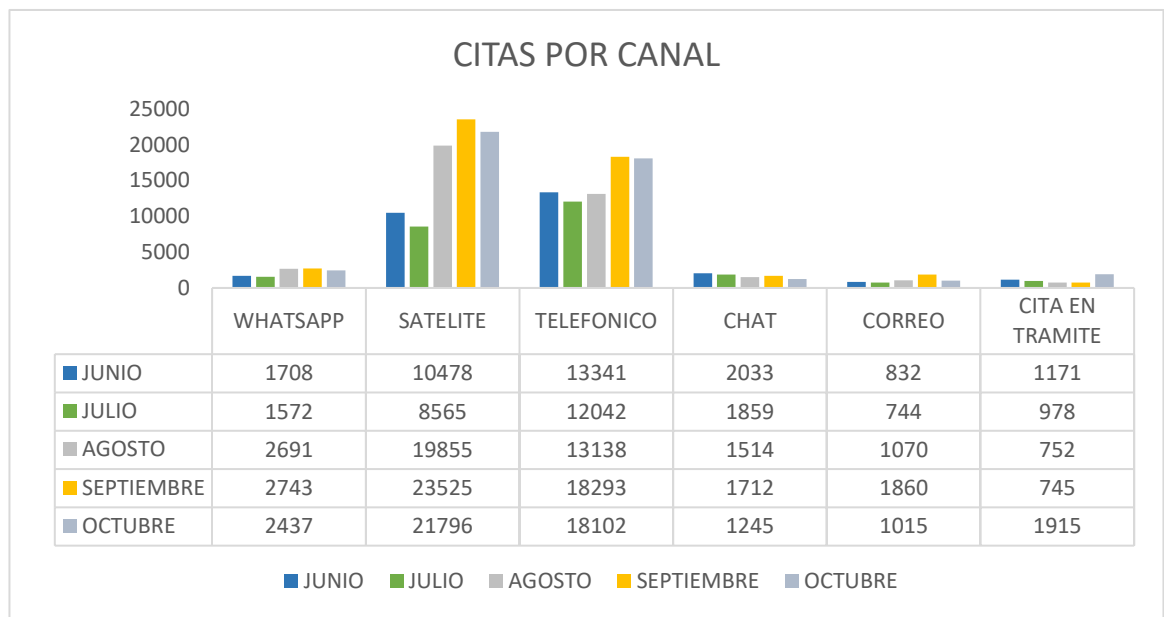
Gestión de llamadas y citas signadas

Gráfica 1: Comparativo de interacciones recibidas y citas asignadas efectivamente por Call Center



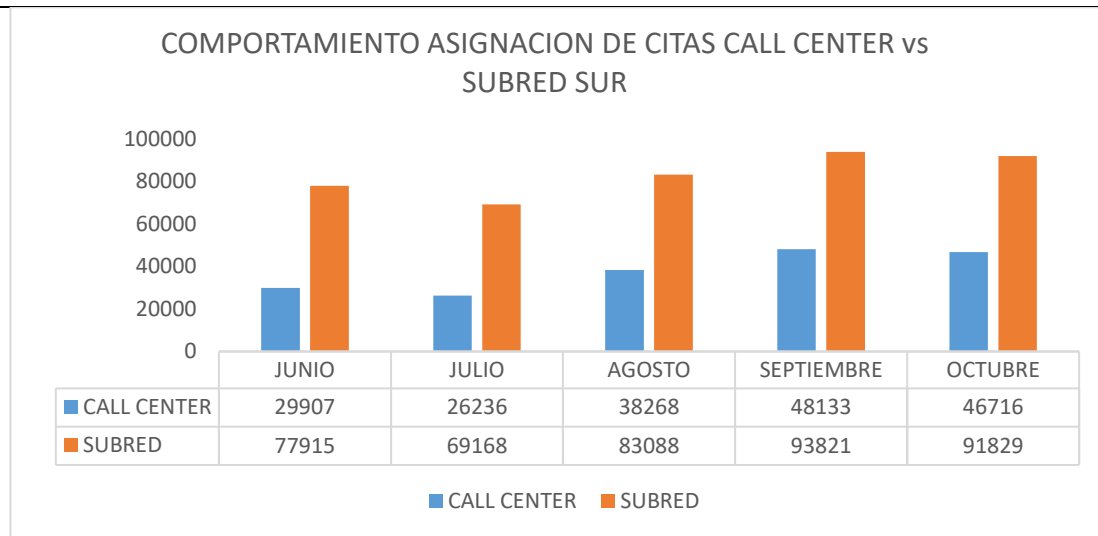
Fuente: Outsourcing – Junio a octubre 2025

Gráfica 2: Número de citas asignadas del Call Center por los diferentes canales de atención.



Fuente: Outsourcing – Junio a octubre 2025

Gráfica 3: Comportamiento asignación de citas Call Center VS Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE



Fuente: Dinámica Gerencial – Junio a octubre 2025

Tiempos de atención

Con el propósito de disminuir los tiempos de atención para los ciudadanos que solicitan los servicios de salud y conforme con los informes de operatividad de los canales de atención, para el canal inbound se estableció un tiempo promedio de atención en línea para la asignación de servicios de 7 minutos. Durante la operación total del Contact Center se observa la tendencia de estabilización la cual muestra un resultado promedio 6:02 minutos, contemplando este tiempo desde el contacto con el agente hasta el proceso completo de asignación y confirmación de la cita.

Tabla 01 Tiempos de Atención y Respuesta

MES	ASA Tiempo de respuesta (Minuto)	TMO Duración de la llamada (Minuto)
JUNIO	0:37:15	0:07:21
JULIO	0:42:14	0:07:38
AGOSTO	0:17:32	0:04:11
SEPTIEMBRE	0:12:19	0:05:30
OCTUBRE	0:09:53	0:05:32

Fuente: Informes de operación Outsourcing_Canal telefónico corte junio a octubre 2025

DESCRIPCION DEL BIEN O SERVICIO

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. requiere contratar la prestación integral del servicio de Contact Center, como un componente estratégico para la gestión de la atención al usuario y el fortalecimiento del acceso a los servicios ambulatorios habilitados por la Entidad, garantizando una atención oportuna, eficiente, continua, resolutive y centrada en las necesidades de la población.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

El servicio comprenderá la operación integral de los procesos de asignación, cancelación, reprogramación y gestión de citas en trámite, así como la atención de las peticiones relacionadas con el agendamiento, la ejecución de campañas de recordación de citas y la difusión de mensajes pedagógicos e institucionales dirigidos a los usuarios, con el propósito de optimizar la utilización de la capacidad instalada, disminuir el ausentismo y contribuir al cumplimiento de los indicadores institucionales de acceso, oportunidad, continuidad, integralidad y resolutivez en la prestación de los servicios de salud.

Para el desarrollo del objeto contractual, el contratista deberá suministrar la totalidad de la infraestructura tecnológica, plataformas de software, licencias, equipos, servicios de telecomunicaciones, herramientas de automatización, soluciones de inteligencia de negocio, talento humano, canales de atención y demás recursos técnicos, administrativos y operativos requeridos para garantizar una operación permanente, segura y de alta disponibilidad, acorde con las necesidades de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

La solución deberá operar bajo un modelo de atención multicanal que permita la interacción con los usuarios mediante canales telefónicos y digitales, incorporando herramientas de automatización, distribución inteligente de contactos, grabación de interacciones, monitoreo en tiempo real, generación de indicadores, tableros de control y mecanismos de trazabilidad que faciliten la supervisión permanente de la operación y la toma de decisiones basada en información confiable y oportuna.

De igual forma, el servicio deberá contar con la capacidad técnica, tecnológica y operativa para desarrollar campañas inbound y outbound, campañas especiales definidas por la Entidad, jornadas de fortalecimiento del acceso, estrategias de demanda inducida, actividades de promoción y mantenimiento de la salud, recordación de citas, confirmación de asistencia, recuperación de usuarios inasistentes, actualización de información, divulgación de campañas institucionales y demás actividades que la Subred requiera durante la ejecución contractual.

El contratista deberá garantizar la interoperabilidad de la solución con el Sistema de Información Hospitalario Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH) y con los demás sistemas de información institucionales que determine la Entidad, permitiendo la consulta y actualización de la información en tiempo real, bajo condiciones de seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos, de conformidad con la normativa vigente y las políticas institucionales de seguridad de la información.

Así mismo, deberá implementar mecanismos permanentes para el control y seguimiento de la operación, incluyendo la medición de niveles de servicio (SLA), tiempos de respuesta, porcentaje de atención, abandono de llamadas, efectividad de campañas, gestión de citas en trámite, control de inasistencias, aplicación de encuestas de satisfacción, monitoreo de calidad, auditoría de interacciones, análisis de desempeño y formulación de planes de mejora continua cuando los indicadores presenten desviaciones frente a las metas establecidas.

La prestación del servicio deberá asegurar el cumplimiento de los atributos de calidad definidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, especialmente en materia de accesibilidad, oportunidad, continuidad, seguridad, eficiencia, efectividad, humanización y satisfacción del usuario, garantizando una atención resolutivez que contribuya al mejoramiento de la experiencia del ciudadano y al fortalecimiento de los procesos asistenciales y administrativos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

En desarrollo del contrato, el contratista asumirá la responsabilidad integral de la operación del Contact Center, incluyendo la administración de los recursos necesarios para su funcionamiento, el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos, la continuidad de la operación frente a contingencias tecnológicas o de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

telecomunicaciones, el mantenimiento de la infraestructura, la actualización de las plataformas tecnológicas y la entrega de los informes, indicadores y reportes requeridos por la Entidad para el seguimiento técnico, operativo y contractual.

ITEM	NOMBRE	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	Contact Center	Servicio de Contact Center para la asignación, cancelación, reprogramación de citas, gestión de Citas en trámite y peticiones relacionadas, recordación de citas y mensajes pedagógicos de los servicios ambulatorios habilitados, para la Subred Integrada de servicios de Salud Sur E.S.E. Teniendo en cuenta la disponibilidad técnica para campañas especiales, aportando al logro de las metas previstas de acceso, oportunidad, continuidad, integralidad y resolutiveidad de la atención a la población.	Unidades	1

4. CARACTERÍSTICAS Y REQUISITOS TÉCNICOS DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER

Líneas telefónicas del servicio

El Contratista deberá proveer un número único de fácil recordación y una línea gratuita para la atención de los usuarios.

Una vez finalizada la ejecución contractual, dichos números deberán ser transferidos y puestos a disposición de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., o de quien haga sus veces como supervisor del contrato, sin restricción alguna.

Servicios a gestionar

El Contratista deberá asegurar la gestión integral de los servicios incluidos en el portafolio ambulatorio de la Subred Sur, entre ellos, de manera enunciativa y no limitativa:

- Consulta Externa General
- Consulta Externa de Especialidades básicas (Medicina Interna, Pediatría y Gineco-obstetricia.)
- Consulta Externa de Especialidades No Quirúrgicas y Quirúrgicas.
- Consulta Externa Odontología General
- Consulta Externa Odontología Especializada
- Consulta externa de PYD (Prevención y Detección)
- Consulta de Enfermería
- Servicios de Imagenología que no requieran preparación
- Servicios de Imagenología que requieran preparación.
- Servicio de laboratorio clínico
- Actividades Intermedias
- Tener la disponibilidad técnica para apoyar las campañas especiales y contingencias presentadas que impacten la salud de la población asignada a la Subred Sur E.S.E.

Acceso a plataformas institucionales e interoperabilidad

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

El Contratista deberá garantizar que los agentes del Contact Center cuenten con acceso a internet y hacer entrega de los permisos necesarios para la consulta de las plataformas oficiales del Distrito Capital y del Sistema General de Seguridad Social que suministre oportunamente la entidad contratante, incluyendo como mínimo:

- ADRES – Base de Datos Única de Afiliados
- Comprobador de Derechos de la Secretaría Distrital de Salud
- Comprobador de Derechos de la EPS que apliquen a tal función.
- Aplicativos de afiliación y/o autorizaciones de las demás EAPB con contrato vigente
- Los demás que se requieran para el adecuado desarrollo de las Campañas y servicios.

Adicionalmente, el Contratista deberá verificar la **interoperabilidad** con las plataformas de comprobación de derechos de las EAPB que dispongan de herramientas de verificación mediante Web Service, garantizando:

- La integración técnica necesaria para el consumo de los servicios web proporcionados por cada EPS que tiene la función descrita.
- La consulta en tiempo real del estado de afiliación del usuario, conforme a los parámetros de seguridad, confidencialidad y acceso autorizados por cada entidad.
- La adopción de mecanismos de *autenticación*, trazabilidad y control que salvaguarden la integridad de la información consultada.
- El acceso e interoperabilidad deberán implementarse conforme a los lineamientos técnicos y de seguridad definidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. y el supervisor del contrato.

Sistema de medición de satisfacción

El servicio deberá incorporar un mecanismo automatizado de evaluación de la satisfacción del usuario al finalizar la interacción, asegurando un nivel de confianza del 95% y un margen de error máximo del 3%.

El Contratista deberá remitir informes diarios al supervisor del contrato o a quien este designe.

Monitoreo e indicadores operativos

El Contratista deberá disponer de una plataforma que permita la medición en tiempo real de:

- Estados de conexión
- Llamadas en cola
- Llamadas abandonadas
- Indicadores operativos y de servicio

El acceso deberá garantizarse mediante usuarios únicos e intransferibles para cada agente o miembro del personal administrativo.

Se deberán generar reportes diarios, semanales y mensuales.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

Monitoreo e indicadores operativos

Con el fin de garantizar el seguimiento permanente de la operación, el control de los niveles de servicio y la verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales, el contratista deberá disponer durante toda la ejecución del contrato de una plataforma tecnológica de administración y monitoreo que permita la consulta en tiempo real de la operación del Contact Center por parte de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

La plataforma deberá permitir, como mínimo, la visualización, consulta, exportación y trazabilidad histórica de los siguientes indicadores:

- Estado de conexión de los agentes (conectado, disponible, ocupado, pausa, desconectado y demás estados configurados).
- Número de agentes activos por campaña y por habilidad.
- Llamadas entrantes, salientes y atendidas.
- Llamadas en cola.
- Tiempo promedio de espera en cola.
- Tiempo promedio de atención (AHT).
- Tiempo promedio de conversación.
- Tiempo promedio de posllamada (ACW).
- Nivel de servicio (Service Level).
- Porcentaje de llamadas abandonadas.
- Porcentaje de llamadas contestadas.
- Tasa de ocupación de los agentes.
- Cantidad de citas asignadas, confirmadas, reprogramadas y canceladas.
- Gestión de campañas especiales.
- Indicadores de productividad por agente, campaña, sede y período.
- Cualquier otro indicador que la Entidad considere necesario para la supervisión del contrato.

La información deberá encontrarse disponible en tiempo real, permitiendo la generación de tableros de control, consultas históricas y exportación de la información en formatos abiertos y reutilizables (Excel, CSV o similares), sin restricciones para el supervisor del contrato.

Accesos y trazabilidad

El acceso a la plataforma deberá garantizarse mediante usuarios únicos, personales e intransferibles para cada agente, supervisor, coordinador y para los funcionarios de la Subred autorizados para ejercer la supervisión del contrato.

La solución deberá mantener registros de auditoría (logs) que permitan identificar como mínimo:

- Usuario que realizó cada gestión.
- Fecha y hora de ingreso al sistema.
- Fecha y hora de cada interacción.
- Modificaciones efectuadas.
- Duración de las llamadas.
- Estados operativos del agente.
- Gestión realizada sobre cada usuario atendido.
- Historial de accesos y consultas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

La información deberá conservarse durante toda la ejecución contractual y por el término que establezca la normatividad aplicable o, como mínimo, durante cinco (5) años contados a partir de la terminación del contrato.

Reportes operativos

El contratista deberá generar y poner a disposición de la Entidad los siguientes reportes:

Reporte diario

- Volumen de llamadas recibidas y atendidas.
- Llamadas abandonadas.
- Niveles de servicio.
- Tiempos promedio de respuesta y atención.
- Estados de conexión.
- Incidentes operativos.
- Cumplimiento de la programación del servicio.

Reporte semanal

- Consolidado de indicadores operativos.
- Tendencias de demanda.
- Productividad por campañas y por agente.
- Cumplimiento de los ANS.
- Alertas e incidencias.
- Acciones correctivas implementadas.

Reporte mensual

- Consolidado de todos los indicadores contractuales.
- Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Indicadores de oportunidad, eficiencia y calidad.
- Resultados de campañas especiales.
- Análisis comparativo frente a los meses anteriores.
- Planes de mejoramiento cuando se evidencien desviaciones respecto de las metas establecidas.

Validación de la información y facultades de auditoría de la Subred

Los indicadores reportados por el contratista no constituirán por sí solos prueba suficiente del cumplimiento de las obligaciones contractuales. La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., a través del supervisor del contrato o de quien esta designe, podrá verificar en cualquier momento la consistencia, integridad, oportunidad y veracidad de la información reportada.

Para tal efecto, la Entidad podrá realizar auditorías ordinarias o extraordinarias sobre la operación del Contact Center, incluyendo, entre otros, los siguientes mecanismos de validación:

- Revisión de las bases de datos utilizadas para la medición de los indicadores.
- Consulta y verificación de los registros generados por la plataforma tecnológica (logs del sistema).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

- Auditoría de las grabaciones de llamadas y demás interacciones con los usuarios.
- Verificación de los registros de conexión, desconexión y estados de los agentes.
- Cruce de información con los sistemas de información institucionales y las agendas asistenciales de la Entidad.
- Validación de reportes históricos y de la trazabilidad de cada gestión realizada.
- Verificación del cumplimiento de los tiempos de respuesta y demás Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Cualquier otra actividad de auditoría técnica, operativa o documental que resulte necesaria para establecer el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

El contratista deberá suministrar oportunamente toda la información, registros, grabaciones, soportes documentales y accesos requeridos por la Entidad para el desarrollo de dichas auditorías, sin que ello genere costos adicionales para la Subred.

Cuando como resultado de las actividades de validación se evidencien inconsistencias entre la información reportada y los registros reales de la operación, prevalecerán los resultados obtenidos en la auditoría realizada por la Entidad, sin perjuicio de la aplicación de las medidas contractuales, requerimientos, planes de mejoramiento, descuentos, multas o demás acciones previstas en el contrato cuando haya lugar a ello.

Sistema de gestión telefónica, Infraestructura telefónica, redundancia y capacidad operativa

El Contratista deberá implementar una solución tecnológica que registre, como mínimo:

- Identificador único de llamada
- Fecha y hora
- Ruta y menú seleccionado
- Duración
- Agente que atendió
- Procedencia (ANI)
- Datos del ciudadano
- Causal de finalización
- Observaciones y resultados de la gestión
- Estado de la llamada
- Funcionalidad para reprogramación
- Alertas automáticas para llamadas con duración superior a cinco (5) minutos

Además, el proponente deberá garantizar que el sistema telefónico dispuesto para la operación cuente con arquitectura redundante, que asegure la continuidad del servicio y minimice la pérdida de llamadas ante fallas de red, de hardware o de software.

El sistema deberá:

- Atender, como mínimo, el noventa y siete por ciento (97%) de las llamadas realizadas por la ciudadanía, bajo parámetros de disponibilidad y calidad definidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Contar con una solución escalable, que permita el crecimiento de la capacidad operativa ante incrementos en la demanda o ante ampliaciones del portafolio de servicios de la red prestadora de servicios de salud.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

- Implementar mecanismos de respaldo, continuidad y recuperación que aseguren la prestación ininterrumpida del servicio de Contact Center.

AÑO	MES	FECHA		DÍA		
	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Llamadas Ofrecidas	57.856	58.220	58.455	50.218	11.289	236.038
Llamadas Contestadas	56.935	58.023	57.873	50.029	11.226	234.086
Llamadas Abandonadas	921	197	582	189	63	1.952
Llamadas Aban. < 20	21	18	30	6	2	77
Contestadas Fuera Del Umbral	51.979	53.725	49.663	43.596	8.499	207.462
% Nivel de Servicio	8,57 %	7,38 %	14,04 %	12,81 %	24,16 %	11,28 %
% Nivel De Atención	98,41 %	99,66 %	99,00 %	99,62 %	99,44 %	99,17 %
% Nivel de Abandono	1,59 %	0,34 %	1,00 %	0,38 %	0,56 %	0,83 %
% Nivel de abandono fuera umbral	91,30 %	92,59 %	85,81 %	87,14 %	75,71 %	88,63 %
TMO	00:04:11	00:05:30	00:05:32	00:05:06	00:05:21	00:05:06
TMO Segundos	251,48	330,46	332,24	306,30	321,00	306,07
ASA	00:17:32	00:12:19	00:09:53	00:09:34	00:06:45	00:12:08
ASA Segundos	1.052	739	593	574	405	728

Servicio de chat

El Contratista deberá proporcionar un canal de chat que habilite:

- Asignación, cancelación y reprogramación de citas
- Gestión de citas en trámite
- Envío de recordatorios y mensajes pedagógicos.

El sistema deberá permitir la medición en tiempo real de los indicadores del canal y generar reportes diarios, semanales y mensuales, así como informes analíticos y gráficos.

Sistema de Audio Respuesta – IVR

El Contratista deberá disponer de un IVR interactivo que permita:

- Brindar información y orientar al usuario en la selección del tipo de cita o servicio.
- Conectarse con bases de datos para entregar información validada (citas asignadas, estado de afiliación, puntos de atención, sanciones pedagógicas, entre otras).
- Enrutar la llamada al grupo de agentes asignado según los criterios definidos por la Subred Sur.
- Enrutamiento inteligente por tipo de servicio y nivel de prioridad.
- Reportes y trazabilidad de las interacciones automatizadas.

No obstante, el diseño detallado de la solución, así como las mejoras en niveles de automatización, inteligencia artificial o ampliación de funcionalidades, quedarán a propuesta técnica del oferente, quien podrá presentar alternativas que optimicen la experiencia del usuario y la eficiencia operativa, siempre garantizando interoperabilidad con los sistemas institucionales

La configuración del menú, prioridades y mensajes deberá ajustarse estrictamente a las directrices del supervisor del contrato.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

Hold virtual

Deberá implementarse un sistema de recepción virtual que almacene los datos básicos del usuario para devolución de llamada. Dicho mecanismo únicamente podrá emplearse cuando se evidencie un desbordamiento del volumen de llamadas respecto a la capacidad programada y no podrá ser utilizado como sustituto de la planta de personal mínima requerida.

Grabación de llamadas

El Contratista garantizará la grabación del ciento por ciento (100%) de las llamadas durante la vigencia del contrato y su período de liquidación, por un término no inferior a seis (6) meses. La herramienta deberá permitir la búsqueda por criterios como fecha, usuario, número de origen y agente que atendió.

Grabación, conservación y custodia de llamadas

El contratista deberá garantizar la grabación del ciento por ciento (100 %) de las llamadas entrantes y salientes, así como de cualquier otra interacción de voz que se genere a través de la plataforma de Contact Center durante toda la ejecución del contrato, incluyendo las campañas especiales que sean autorizadas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Las grabaciones deberán realizarse de forma continua, íntegra, ininterrumpida y con calidad suficiente para permitir la identificación clara de las partes intervinientes, el contenido de la comunicación y la trazabilidad de la gestión realizada.

Conservación de las grabaciones

El contratista será responsable de la conservación, almacenamiento, administración, integridad y disponibilidad de la totalidad de las grabaciones generadas durante la ejecución contractual y durante el período de liquidación del contrato.

Las grabaciones deberán conservarse por un término mínimo de **seis (6) meses** contados a partir de la fecha de su generación o por el término superior que establezca la normativa vigente o que sea requerido por la Entidad en razón de actuaciones administrativas, procesos disciplinarios, judiciales, fiscales, auditorías o investigaciones relacionadas con la prestación del servicio.

Cuando una grabación se encuentre vinculada a una petición, queja, reclamo, denuncia, investigación, proceso judicial, actuación administrativa o cualquier otro trámite adelantado por la Entidad o por organismos de control, el contratista deberá conservarla hasta que la Subred autorice expresamente su eliminación, aun cuando haya transcurrido el término mínimo de conservación inicialmente previsto.

Custodia e integridad de la información

El contratista deberá implementar las medidas técnicas, administrativas y de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad, autenticidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de las grabaciones, evitando su pérdida, alteración, eliminación, deterioro, acceso no autorizado o cualquier uso diferente al autorizado por la Entidad.

Igualmente, deberá mantener mecanismos de respaldo y recuperación de la información que permitan garantizar la disponibilidad de las grabaciones ante fallas tecnológicas, incidentes de seguridad o eventos de contingencia, sin afectar la continuidad del servicio.

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

Las grabaciones harán parte de la información institucional de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. y, en consecuencia, no podrán ser modificadas, editadas, copiadas, divulgadas, utilizadas para fines distintos de la ejecución contractual ni eliminadas sin la autorización previa y expresa de la Entidad.

Acceso por parte de la Entidad

La Subred, a través del supervisor del contrato o de los funcionarios expresamente autorizados, podrá acceder en cualquier momento a las grabaciones con fines de supervisión, auditoría, seguimiento contractual, evaluación de la calidad del servicio, atención de requerimientos de usuarios, respuesta a organismos de control, actuaciones administrativas o judiciales y demás actividades relacionadas con el cumplimiento del objeto contractual.

Para tal efecto, el contratista deberá garantizar:

- Acceso oportuno a las grabaciones mediante consulta en línea o entrega del archivo digital cuando sea requerido.
- Disponibilidad permanente de la herramienta de consulta durante la ejecución contractual.
- Búsqueda de grabaciones mediante criterios como fecha, hora, número telefónico de origen o destino, identificación del usuario cuando aplique, agente que atendió, campaña, duración de la llamada y cualquier otro parámetro que facilite su localización.
- Descarga de los archivos en formatos de uso común que permitan su reproducción sin necesidad de herramientas propietarias.
- Entrega de las grabaciones solicitadas por la Entidad dentro del término máximo de **un (1) día hábil**, o en un plazo menor cuando la solicitud obedezca a requerimientos de autoridades competentes, organismos de control o situaciones que afecten la continuidad de la prestación del servicio.

Tratamiento de la información

La información contenida en las grabaciones tendrá carácter confidencial y deberá ser tratada conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales, reserva de la información, historia clínica cuando resulte aplicable, seguridad de la información y demás disposiciones que regulen el manejo de información del sector salud.

El contratista actuará como encargado del tratamiento de los datos personales contenidos en las grabaciones y únicamente podrá tratarlos para el cumplimiento del objeto contractual, aplicando las medidas de seguridad físicas, técnicas, tecnológicas y administrativas necesarias para impedir su uso, consulta, reproducción, divulgación o acceso por personas no autorizadas.

Facultades de verificación

La Subred podrá verificar en cualquier momento el cumplimiento de estas obligaciones mediante auditorías técnicas, revisión de los mecanismos de almacenamiento, inspección de las políticas de conservación, validación de los respaldos, pruebas de recuperación de la información y cualquier otra actividad que permita comprobar la disponibilidad, integridad y adecuada custodia de las grabaciones.

La imposibilidad de suministrar las grabaciones requeridas, la pérdida de la información, su alteración, la ausencia de respaldo o el incumplimiento de las condiciones de conservación y custodia constituirán incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de las acciones administrativas, contractuales, civiles, disciplinarias o penales a que haya lugar.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

Entrega de grabaciones

El Contratista entregará las grabaciones de manera bimensual, en formato MP3, WAV o WMA, para las campañas de entrada y salida. El mecanismo de respaldo deberá ser tolerante a fallas y permitir la recuperación inmediata.

El tiempo máximo de entrega de grabaciones solicitadas por la Subred Sur no deberá exceder doce (12) horas.

Grabación de pantallas

El servicio deberá contar con un sistema de grabación de pantallas en los puntos de control definidos por la Subred Sur para seguimiento de la gestión realizada por los agentes.

Registro y respaldo de interacciones

El Contratista deberá mantener un sistema de almacenamiento que garantice el historial, integridad y disponibilidad de todas las interacciones realizadas a través de los diferentes canales del Contact Center.

Interoperabilidad con el sistema de citas

El Contratista asegurará la interacción en tiempo real con el Sistema de Información Hospitalario Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH). Será responsable de realizar las configuraciones necesarias en su infraestructura y coordinar con el líder TIC de la Subred Sur la habilitación de las conexiones.

Adicionalmente, el Contratista deberá suministrar la infraestructura tecnológica (servidor) requerida para el alojamiento de la aplicación DGH, conforme a las características técnicas y de seguridad establecidas en los numerales siguientes.

Interoperabilidad con el Sistema de Información Hospitalario

Con el fin de garantizar la continuidad, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios de salud, el contratista deberá asegurar la interoperabilidad permanente y en tiempo real entre la plataforma de Contact Center y el Sistema de Información Hospitalario Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH), así como con los demás sistemas de información institucionales que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. determine durante la ejecución contractual y que resulten necesarios para el cumplimiento del objeto del contrato.

La interoperabilidad deberá permitir, como mínimo, la consulta, actualización y sincronización de la información relacionada con:

- Agendas médicas y disponibilidad de citas.
- Asignación, confirmación, cancelación y reprogramación de citas.
- Información básica de identificación del usuario.
- Estado de las agendas.
- Registro de las gestiones efectuadas por los agentes del Contact Center.
- Campañas institucionales.
- Demás funcionalidades necesarias para garantizar la adecuada operación del servicio.

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

La sincronización de la información deberá efectuarse en tiempo real o con la periodicidad técnica que determine la Subred, garantizando la consistencia, integridad y disponibilidad de los datos intercambiados.

Configuración e implementación de la integración

El contratista será responsable de realizar todas las configuraciones, parametrizaciones, desarrollos, pruebas, ajustes e implementación de los mecanismos de integración requeridos para el correcto funcionamiento de la solución tecnológica ofertada, sin generar costos adicionales para la Entidad.

Para tal efecto, deberá coordinar las actividades técnicas con la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) de la Subred, atendiendo los cronogramas, procedimientos y lineamientos establecidos por la Entidad para la habilitación de conexiones, pruebas de interoperabilidad, puesta en producción y mantenimiento de las interfaces.

La entrada en operación de cualquier integración estará supeditada a la aprobación de la Subred una vez se hayan superado satisfactoriamente las pruebas funcionales, técnicas, de rendimiento y de seguridad definidas por la Entidad.

Protocolos de seguridad de la información

Toda integración con el Sistema de Información Hospitalario DGH o con cualquier otro sistema institucional deberá implementarse bajo los estándares, políticas y protocolos de seguridad de la información definidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., garantizando, como mínimo:

- Autenticación y autorización segura entre plataformas.
- Cifrado de la información durante su transmisión mediante protocolos seguros.
- Control de accesos basado en perfiles y privilegios autorizados.
- Registro y trazabilidad de todas las transacciones realizadas.
- Protección contra accesos no autorizados, alteración, pérdida o divulgación de la información.
- Mecanismos de respaldo y recuperación ante fallas.
- Gestión de vulnerabilidades y aplicación de actualizaciones de seguridad cuando corresponda.
- Cumplimiento de las políticas institucionales de seguridad digital, continuidad del negocio y protección de datos personales.

El contratista deberá abstenerse de implementar conexiones, interfaces, servicios, componentes o mecanismos de intercambio de información que no hayan sido previamente autorizados por la Dirección TIC de la Subred.

Independencia tecnológica y no generación de dependencia del proveedor

Las soluciones tecnológicas implementadas deberán garantizar la independencia tecnológica de la Subred y no podrán generar dependencia funcional, técnica o económica respecto del contratista.

En consecuencia, el contratista deberá:

- Implementar mecanismos de integración utilizando estándares abiertos y ampliamente aceptados por la industria, siempre que sean compatibles con la arquitectura tecnológica institucional.

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

- Entregar a la Entidad la documentación técnica completa de las integraciones desarrolladas, incluyendo arquitectura, diagramas, configuraciones, interfaces, protocolos utilizados, manuales técnicos y procedimientos de operación y recuperación.
- Garantizar que la Subred conserve el control sobre la información generada durante la ejecución contractual y el acceso permanente a ella.
- Abstenerse de incorporar restricciones técnicas, licencias, configuraciones propietarias o mecanismos que limiten la interoperabilidad futura con otros sistemas o proveedores.
- Facilitar, al finalizar el contrato o cuando la Entidad lo requiera, la migración de la información y la transferencia ordenada del conocimiento técnico necesario para asegurar la continuidad del servicio sin afectar la operación institucional.
- Prestar el acompañamiento técnico necesario durante los procesos de transición, reemplazo del proveedor o implementación de nuevas soluciones tecnológicas, sin afectar la disponibilidad del servicio ni la integridad de la información.

Infraestructura tecnológica

El contratista deberá suministrar la infraestructura tecnológica (servidores, almacenamiento, recursos de procesamiento y demás componentes requeridos) necesaria para el alojamiento y operación de la aplicación **Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH)** y de las demás herramientas que soporten la prestación del servicio de Contact Center, conforme a las especificaciones técnicas definidas por la Subred.

La infraestructura deberá garantizar niveles adecuados de disponibilidad, capacidad, redundancia, escalabilidad, continuidad operativa y seguridad, permitiendo el funcionamiento ininterrumpido de las integraciones y soportando el crecimiento de la demanda durante toda la ejecución contractual.

Verificación y supervisión

La Subred podrá realizar en cualquier momento auditorías técnicas, pruebas de interoperabilidad, evaluaciones de desempeño, pruebas de seguridad, análisis de vulnerabilidades y verificaciones sobre las interfaces implementadas, con el fin de comprobar el cumplimiento de los requisitos técnicos, funcionales y de seguridad establecidos en el contrato.

El contratista deberá atender oportunamente las observaciones formuladas por la Entidad e implementar, sin costo adicional, los ajustes que resulten necesarios para garantizar la adecuada interoperabilidad, la seguridad de la información y la continuidad de la prestación del servicio.

Suministro de la infraestructura tecnológica (servidor) para el alojamiento del Sistema de Información Hospitalario Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH)

El Contratista deberá suministrar, instalar, configurar, administrar, monitorear y mantener, por su cuenta y riesgo y sin costo adicional para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., la infraestructura tecnológica requerida para el alojamiento de la aplicación del Sistema de Información Hospitalario Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH) utilizada en la operación del Contact Center. Para tal efecto deberá disponer, como mínimo, de un (1) servidor dedicado, el cual deberá permanecer disponible y operativo durante toda la vigencia del contrato y hasta su liquidación. La totalidad de los costos asociados (hardware, virtualización, licenciamiento, energía, refrigeración, conectividad, soporte y administración) deberán estar incluidos en la propuesta económica del proponente.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

Características técnicas mínimas del servidor:

- Procesador: Intel(R) Xeon(R) Gold 5115 CPU a 2.40 GHz o de referencia igual o superior, con dos (2) procesadores físicos y arquitectura de 64 bits (x64).
- Memoria RAM instalada: cien (100) GB como mínimo, ampliable conforme a los requerimientos de la operación.
- Sistema operativo: Windows Server en su última versión estable disponible en el mercado, edición Standard o superior, de 64 bits, con licenciamiento legal y vigente a nombre del Contratista, y con la totalidad de los parches y actualizaciones de seguridad aplicados y al día durante toda la ejecución del contrato.
- Almacenamiento: el disco (volumen) destinado al alojamiento de la aplicación DGH deberá ser independiente y estar separado del disco del sistema operativo, con una capacidad mínima de cincuenta (50) GB, ampliable sin costo adicional conforme al crecimiento de la información.
- Configuración de discos en arreglo redundante (mínimo RAID 1 o RAID 5) que garantice tolerancia a fallas.
- Disponibilidad del servicio no inferior al noventa y nueve coma cinco por ciento (99,5%) mensual, con esquemas de redundancia, alta disponibilidad y recuperación ante fallas.
- Conectividad dedicada y redundante, con canal cifrado (VPN sitio a sitio) que permita la interoperabilidad en tiempo real con los sistemas de la Subred Sur, conforme a los lineamientos técnicos y de seguridad definidos por el líder TIC.
- Ubicación del servidor en un centro de datos que cumpla con estándares de seguridad física, control de acceso, energía regulada, UPS, planta eléctrica y control ambiental.
- Entrega al supervisor del contrato de la ficha técnica (hoja de vida) del servidor, el diagrama de arquitectura de la solución y los accesos de consulta y monitoreo que requiera el líder TIC de la Subred Sur.

Seguridad de la información, copias de respaldo (backups) y pruebas de vulnerabilidad y de penetración sobre la infraestructura que aloja el DGH

El Contratista deberá implementar y mantener, durante toda la ejecución del contrato y hasta su liquidación, los siguientes controles de seguridad sobre la infraestructura dispuesta para el alojamiento de la aplicación DGH y sobre la información allí almacenada y procesada:

- Copias de seguridad (backups): diarias de tipo incremental y semanales de tipo completo, cifradas y almacenadas en una ubicación distinta e independiente del servidor de producción, con retención mínima de seis (6) meses.
- Pruebas de restauración: como mínimo una (1) prueba mensual de restauración de las copias de seguridad, documentada mediante acta y remitida al supervisor del contrato.
- Plan de continuidad del negocio y de recuperación ante desastres (BCP/DRP) documentado y probado, como mínimo, una (1) vez al año, con tiempo objetivo de recuperación (RTO) no superior a cuatro (4) horas y punto objetivo de recuperación (RPO) no superior a una (1) hora.
- Análisis de vulnerabilidades: ejecución de escaneos de vulnerabilidades como mínimo de forma semestral y ante cualquier cambio mayor en la infraestructura, con entrega del informe técnico y del plan de remediación al supervisor del contrato.
- Pruebas de penetración (pentesting o ethical hacking): realización como mínimo de una (1) prueba anual, ejecutada por un tercero independiente con personal certificado (CEH, OSCP o equivalente),

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

con entrega de informe ejecutivo y técnico, plan de remediación con responsables y fechas, y pruebas de verificación (retest) que evidencien el cierre efectivo de los hallazgos.

- Remediación de hallazgos: los hallazgos calificados como críticos deberán subsanarse dentro de los quince (15) días calendario siguientes a su reporte y los de severidad alta dentro de los treinta (30) días calendario siguientes.
- Gestión de parches y actualizaciones: aplicación de los parches críticos de seguridad del sistema operativo y de los componentes de la solución dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a su liberación por el fabricante, en ventanas de mantenimiento acordadas previamente con el supervisor del contrato.
- Aseguramiento (hardening) del sistema operativo conforme a buenas prácticas reconocidas (CIS Benchmarks o equivalente), deshabilitando servicios, puertos y cuentas no requeridos.
- Protección perimetral y de estaciones: firewall, sistemas de detección y prevención de intrusos (IDS/IPS) y solución de antivirus/EDR con actualización automática de firmas.
- Cifrado de la información en tránsito (TLS 1.2 o superior) y en reposo, así como de los medios que contengan las copias de respaldo.
- Control de acceso basado en roles, con usuarios únicos e intransferibles, aplicación del principio de mínimo privilegio y doble factor de autenticación (MFA) para los accesos administrativos.
- Registros de auditoría (logs) de accesos, cambios y eventos de seguridad, conservados por un término no inferior a seis (6) meses y disponibles para consulta de la Subred Sur.
- Monitoreo veinticuatro (24) horas, siete (7) días a la semana, de la disponibilidad, capacidad y eventos de seguridad del servidor, con generación de alertas y entrega de informe mensual al supervisor del contrato.
- Reporte de incidentes: cualquier incidente de seguridad de la información deberá ser informado al supervisor del contrato y al líder TIC de la Subred Sur dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su detección, junto con el plan de acción correspondiente.
- Cumplimiento de la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, historia clínica y seguridad de la información, en especial la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 (compilado en el Decreto 1074 de 2015), la Ley 1266 de 2008, la Ley 1712 de 2014, la Ley 2015 de 2020 y la Resolución 866 de 2021, así como los lineamientos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) del MinTIC y las buenas prácticas de la norma ISO/IEC 27001.
- Suscripción de acuerdo de confidencialidad y de tratamiento de datos personales, actuando el Contratista en calidad de encargado del tratamiento de la información de la Subred Sur.
- Al finalizar la ejecución contractual, el Contratista deberá entregar y transferir de forma segura a la Subred Sur la totalidad de la información alojada en la infraestructura y realizar el borrado seguro certificado de dicha información en sus equipos y medios de respaldo.

Recordación automática de citas

El servicio de Contact Center debe contar con el servicio automático de recordación de citas a los usuarios con anticipación a la cita, mediante envío de mensaje de texto (SMS) y/o whatsapp, al teléfono móvil registrado por el usuario.

Mensajes por inasistencia y/o Mensajes pedagógicos preventivos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

El Contratista deberá implementar un sistema automático para el envío de mensajes pedagógicos por inasistencia a la cita o mensajes pedagógicos preventivos según acuerden entre las partes, a través de SMS y/o WhatsApp.

El promedio de mensajes de mensuales enviados para la recordación, pedagógicos y de campañas, fortaleciendo la asistencia a citas y la educación del usuario es de 777.085

Herramienta de monitoreo de voz

El servicio deberá incorporar una herramienta de monitoreo accesible para la Subred Sur con el fin de supervisar la operación en tiempo real.

Controles de acceso

El Contratista deberá implementar controles de acceso basados en roles, que permitan:

- Identificación individual del personal
- Visualización del estado operativo de cada integrante
- Generación de reportes consolidados
- Control de rotación del personal

Procedimiento para la solicitud y ejecución de campañas especiales

Con el fin de atender necesidades institucionales derivadas de estrategias asistenciales, programas de promoción y prevención, jornadas extramurales, ampliación de cobertura, apertura de agendas, campañas de vacunación, tamizajes, captación de pacientes, seguimiento a cohortes, actividades de salud pública, contingencias operativas o cualquier otra actividad que requiera una gestión intensiva de contactos con los usuarios, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. podrá solicitar al contratista la ejecución de campañas especiales de Contact Center.

Para tal efecto, se establece el siguiente procedimiento:

Solicitud de la campaña. La dependencia solicitante, a través del supervisor del contrato o del funcionario que este designe, remitirá al contratista una solicitud escrita mediante correo electrónico institucional u otro medio formal definido para la ejecución contractual, indicando como mínimo:

- Objetivo de la campaña.
- Población objetivo.
- Tipo de gestión requerida (llamadas entrantes, salientes, mensajes de texto, mensajería instantánea, correos electrónicos u otros canales contratados).
- Cantidad estimada de usuarios a contactar.
- Fechas de inicio y finalización.
- Horarios de ejecución.
- Indicadores o metas esperadas.
- Información, guiones o bases de datos suministradas por la Entidad.

Tiempo mínimo de aviso. Las campañas especiales deberán solicitarse con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles respecto de la fecha prevista para su inicio. Cuando se trate de campañas originadas por contingencias asistenciales, emergencias sanitarias, disposiciones de autoridades competentes o situaciones que requieran atención inmediata para garantizar la continuidad del servicio de salud, la Entidad

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

podrá solicitar su ejecución con un plazo inferior, incluso dentro de las veinticuatro (24) horas anteriores, debiendo el contratista realizar los ajustes operativos necesarios conforme a los niveles de servicio establecidos en el contrato.

Duración estimada. Cada campaña deberá indicar el período de ejecución previsto, el cual podrá comprender actividades de uno o varios días, semanas o meses, según las necesidades institucionales. La duración podrá modificarse durante la ejecución cuando las condiciones asistenciales, la respuesta de la población objetivo o las necesidades del servicio así lo requieran.

Recursos adicionales. Cuando la campaña implique un incremento significativo en el volumen habitual de interacciones o requiera horarios extendidos, ampliación temporal de capacidad instalada, agentes adicionales, supervisión específica, canales tecnológicos complementarios o cualquier otro recurso extraordinario, el contratista deberá presentar al supervisor un plan operativo que detalle:

- Recursos humanos adicionales requeridos.
- Recursos tecnológicos necesarios.
- Cronograma de implementación.
- Capacidad operativa disponible.
- Impacto esperado sobre la operación ordinaria.
- Costos asociados, cuando estos no se encuentren incluidos dentro del alcance contratado y requieran autorización expresa de la Entidad.

Aprobación por parte del supervisor. Ninguna campaña especial iniciará sin la aprobación del supervisor del contrato o del funcionario autorizado para tal fin, quien verificará la pertinencia de la solicitud, la disponibilidad presupuestal cuando corresponda, la suficiencia de los recursos propuestos y la compatibilidad de la campaña con el objeto contractual y las necesidades institucionales. La aprobación deberá constar por escrito mediante correo electrónico institucional, acta, memorando o cualquier otro medio que permita su trazabilidad.

Seguimiento y cierre. Finalizada la campaña, el contratista presentará al supervisor, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, un informe de resultados que incluya, como mínimo:

- Número de usuarios contactados.
- Número de contactos efectivos.
- Indicadores de efectividad y cobertura.
- Resultados obtenidos frente a las metas establecidas.
- Incidencias presentadas durante la ejecución.
- Recomendaciones para futuras campañas.

5. PERSONAL MINIMO

El Contratista deberá disponer de:

- Sesenta y cinco (65) agentes para la operación del proceso de asignación de citas médicas, dentro de los cuales para la implementación de puntos satélites se cuente con un mínimo de quince (15) agentes presenciales en las unidades de acuerdo a la demanda de las necesidades de utilización de los servicios como se describe en el siguiente cuadro:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

UNIDAD DE SERVICIOS	PROMEDIO ASIG.CITAS	Nº AGENTES SATELITES SUGERIDOS
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD EL TUNAL	18785	3
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD CANDELARIA LA NUEVA	18368	3
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MARICHUELA	9315	2
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD VISTA HERMOSA	9195	2
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DANUBIO AZUL	8260	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	7711	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MEISSEN	6903	2
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MANUELA BELTRÁN I	2974	1

Fuente: Detalle de citas para resoluciones_DGH_Gestión de la información_corte enero a noviembre 2025

Características del personal requerido

PERSONAL			
CARGO	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	RATIO
AGENTES	Bachilleres y/o Técnicos en Ciencias de la Salud con fluidez, buena comunicación y empatía en la operación.	Mínima de 1 año manejando operación de salud en Contact Center.	65*
JEFE DE OPERACION	Profesional en Ciencias Sociales, administrativas y/o económicas, Profesional en ciencias de la salud	Mínima de 4 años manejando equipos como jefe de operaciones en Contact Center con entidades del sector de la salud, BPO o centros de contacto	1
SUPERVISOR	Profesional en Ciencias Sociales, administrativas y/o económicas, Profesional en ciencias de la salud	Mínima de 2 años manejando equipos como supervisor o coordinador de operaciones en Contact Center con entidades del sector de la salud, BPO o centros de contacto	3
LIDER DE FORMACION	Profesional en Ciencias Sociales, administrativas y/o económicas, Profesional en ciencias de la salud.	Mínima de 2 años gestionando equipos como formador en Contact Center con entidades del sector de la salud, BPO o centros de contacto	1 a 2
LÍDER DE CALIDAD	Tecnólogo o profesional en Ciencias Sociales, administrativas y/o económicas, Profesional en ciencias de la salud	Mínima de 2 años auditando y retroalimentando equipos como líder de Calidad en Contact Center con entidades del sector de la salud, BPO o centros de contacto	1 a 2

6. NIVELES DE SERVICIO

El proponente debe acogerse a los requisitos establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS), descritos a continuación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

INDICADOR	META	CRITERIO PENALIZACIÓN	FORMULA
Disponibilidad de la Plataforma	99%	Menor del 99% Penalización =5% del valor total de la factura mensual	(Número de horas de disponibilidad real de la plataforma en el mes / Número de horas pactadas contractualmente) *100
Tiempo de atención canales: Incumplimiento I_c en el tiempo de atención de las llamadas telefónicas.	> ó = 80% de respuesta en menos de 3 minutos por llamada	Penalización 5%	$d = \frac{\text{Número de llamadas atendidas en tres minutos o menos}}{\text{total de llamadas recibidas}} \times 100$
Nivel De Servicio Chat	> ó = 80% de respuesta en menos de 15 minutos por interacción	Penalización 5%	$d = \frac{\text{Número de interacciones atendidas en quince minutos o menos}}{\text{Total interacciones Canal Chat}} \times 100$
Nivel De Servicio canal Correo	> ó = 80% de respuesta en menos de 24 Horas por Interacción	Penalización 5%	$d = \frac{\text{Número de interacciones atendidas en 24 Hrs o menos}}{\text{Total interacciones Canal Correo}} \times 100$
Nivel De Servicio canal WhatsApp	> ó = 80% de respuesta en menos de 30 minutos por interacción	Penalización 5%	$d = \frac{\text{Número de interacciones atendidas en Dieciocho minutos o menos}}{\text{Total interacciones Canal Whatsapp}} \times 100$
% Abandono	5%	Mayor >5% Penalización= 10%	Número de llamadas abandonadas después de 20 segundos / total de llamadas entrantes en IVR.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

Eficacia	90%	Menor < 90 % = 5%	(Cantidad de transacciones atendidas/ Cantidad de transacciones entrantes) *100
Quejas Sobre el servicio	0,1%	Menor de 0,1% PQRS y DP menor o igual a ≤0,2% = 5%	(número de quejas recibidas del servicio del centro de contacto / Numero de transacciones) *100
Promedio Nivel Satisfacción	>3,2	Menor de <3,2 = 10%	$\sum_{i=1}^n (i)$ (resultado nivel de satisfacción /n)]

Tabla de Niveles de Eficiencia en el Contac Center

INDICADOR	META	FORMULA
Tiempo de atención llamadas	≤7 MIN Para Línea telefónica: - Asignación de cita 7 minutos. - Cancelación de cita 4 minutos - Reasignación de cita 10 minutos - Información general 4 minutos. Para servicios chat: - Asignación de cita 10 minutos - Cancelación de cita 6 minutos - Reasignación de cita 10 minutos. - Información general 6 minutos Para servicios WhatsApp: - Asignación de cita 10 minutos - Cancelación de cita 6 minutos - Reasignación de cita 10 minutos. - Información general 6 minutos Para servicios Correo: - Asignación de cita 24 Hrs - Cancelación de cita 24 Hrs - Reasignación de cita 24 Hrs. - Información general 24 Hrs	Tiempo transcurrido desde que se contesta la llamada por el agente del Contact center que da respuesta a la necesidad del usuario.

Nota 1:

En caso de presentarse incumplimientos derivados de fallas en la prestación del servicio, el proveedor deberá elaborar y presentar un Plan de Mejoramiento que contemple, entre otras acciones, las medidas correctivas necesarias y, cuando aplique, acciones de compensación y/o comunicación al usuario para mitigar los impactos generados. Dicho plan deberá incluir las actividades, responsables y tiempos de ejecución, y deberá

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

implementarse en el período inmediatamente siguiente, con el fin de subsanar las deficiencias detectadas y prevenir su reiteración.

Nota 2:

La etapa de adecuación, implementación y alistamiento operativo requerida para la puesta en funcionamiento del Contact Center será asumida íntegramente por el contratista, sin que esto genere costos adicionales para la Subred Sur E.S.E. El inicio formal de las obligaciones contractuales se entenderá a partir de la suscripción del Acta de Inicio de Ejecución, previa verificación del cumplimiento de los requisitos de legalización, expedición del registro presupuestal y aprobación de las pólizas correspondientes.

Nota 3:

Para el primer mes de prestación de los servicios, entendiendo el proceso de empalme y de estabilización a que haya lugar, no se aplicaran los ANS descritos en el presente numera

Generación y disponibilidad de reportes ACD y del Contact Center

El contratista deberá garantizar que la plataforma de Contact Center, incluyendo el módulo de Automatic Contact Distribución (ACD), que permita la generación, parametrización, consulta y exportación de reportes y estadísticas del flujo de llamadas y demás interacciones. Como mínimo, el sistema deberá generar información sobre los siguientes indicadores:

- Llamadas en línea.
- Llamadas del último día.
- Llamadas fuera del horario establecido.
- Llamadas dentro del horario hábil.
- Llamadas entrantes.
- Llamadas abandonadas.
- Llamadas contestadas.
- Llamadas atendidas dentro del nivel de servicio.
- Nivel de servicio (%).
- Nivel de abandono (%).
- Tiempo promedio de abandono.
- Tiempo promedio de llamadas contestadas.
- Llamadas salientes.
- Tiempo promedio de conversación por asesor y general.
- Velocidad promedio de llamada atendida.
- Ocupación Inbound (%).
- Ocupación Outbound (%).
- Tipificación del motivo de contacto por tipo de usuario y producto/servicio.
- Reporte de preguntas frecuentes, el cual deberá mantenerse actualizado.
- Citas asignadas por servicio, USS y total Subred.
- Citas canceladas por servicio, USS y total Subred.
- Citas reprogramadas por servicio, USS y total Subred.
- Citas en trámite por servicio, USS y total Subred.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

- Número de mensajes de recordación por servicio, USS y total Subred.
- Número de mensajes pedagógicos por servicio, USS y total Subred.
- Informe de reiteratividad (promedio de intentos de marcación por usuario).
- Número de citas asignadas por chat, por servicio, USS y total Subred.
- Tiempo de atención de chat.
- Tipificación de chats atendidos por servicio, USS y total Subred.
- Tiempo de contacto del chat.
- Número de chats sin atender.
- Número de errores en la asignación de citas médicas.
- Errores en la captación de citas en trámite.

El contratista deberá asegurar que los reportes estén disponibles en tiempo real o, en su defecto, en los intervalos previamente acordados con la Subred.

Entrega de reportes operativos

El contratista deberá entregar reportes diarios, semanales y mensuales, conforme a los lineamientos técnicos y formatos que se definan de común acuerdo entre las partes.

Los reportes deberán incluir el detalle de la operación, desempeño, indicadores del servicio y cualquier otra información que se derive del objeto contractual.

Implementación de encuestas post-servicio

El contratista deberá implementar mecanismos de evaluación y encuestas posteriores a la atención, con el fin de obtener retroalimentación del usuario y realizar los ajustes necesarios para garantizar la mejora continua del servicio.

Dichos mecanismos deberán estar disponibles para consulta de la Subred e integrarse dentro del sistema de calidad del contratista.

Facultades de control, vigilancia y auditoría

El contratista deberá permitir y facilitar a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. el ejercicio de actividades de control, vigilancia contractual y auditoría técnica sobre las instalaciones, personal, plataformas tecnológicas, registros, equipos y demás componentes asociados a la prestación del servicio.

Alineación de procesos y adherencia a protocolos

El contratista deberá contar con procesos, procedimientos y protocolos documentados que aseguren su correcta articulación con los establecidos por la Subred.

Asimismo, deberá garantizar la estricta adherencia a los lineamientos institucionales, normativos y operativos aplicables, incluyendo aquellos que sean actualizados o emitidos durante la ejecución del contrato.

Backups, custodia y acceso a grabaciones

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ANEXO TÉCNICO – PROCESOS BIENES Y SERVICIOS	CO-CBS-FT-58 V1

El contratista deberá efectuar copias de seguridad de los archivos de grabación, los cuales deberán contener, como mínimo, la identificación del usuario que originó la llamada, número de origen, fecha y hora.

Los backups deberán permanecer bajo custodia del contratista durante toda la vigencia contractual y hasta su liquidación, por un término no inferior a seis (6) meses, garantizando su integridad, disponibilidad y seguridad.

Finalizado el contrato, el contratista deberá entregar a la Subred Sur los backups completos, almacenados en discos duros, con toda la información generada y custodiada.

Las anteriores obligaciones de copia de seguridad, custodia, integridad y entrega aplicarán igualmente a la información alojada en el servidor suministrado por el Contratista para la aplicación DGH, la cual deberá contar con copias de respaldo cifradas, pruebas periódicas de restauración y entrega final a la Subred Sur, junto con el certificado de borrado seguro de la información en la infraestructura del Contratista.

Durante la ejecución del contrato, la Subred deberá contar con acceso permanente a las grabaciones mediante un motor de búsqueda que permita filtrar, al menos, por:

- Gestor
- Intervalo de fechas y horas
- Tipo de campaña
- Duración
- Demás criterios relevantes para el control operativo.

Acceso y transferencia de la información al finalizar el contrato

Al finalizar la ejecución contractual, el contratista deberá garantizar el acceso total a la información generada, almacenada o procesada en el marco del contrato, sin costo adicional para la Subred Sur.

Asimismo, deberá efectuar su transferencia segura a los servidores que la Subred designe o facilitar su descarga íntegra, asegurando la continuidad en la custodia, integridad y disponibilidad de los datos.

Estabilidad del precio

El contratista deberá mantener el precio ofertado durante toda la vigencia del contrato, sin que procedan incrementos diferentes a los expresamente autorizados por la normativa contractual aplicable.