
	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

Bogotá D.C. septiembre de 2024

1. JUSTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., fue creada en marco de la reorganización del sector salud en el Distrito Capital en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2 del Acuerdo 641 de abril 6 de 2016, expedido por el Honorable Concejo de Bogotá D.C, mediante el cual se reorganiza el sector salud del Distrito Capital y que dispuso: *“Fusionar las siguientes Empresas Sociales del Estado, adscritas a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C., como sigue: (...) Empresas Sociales del Estado de: Pablo VI Bosa, del Sur, Bosa, Fontibón y Occidente de Kennedy, se fusionan en la Empresa Social del Estado denominada “Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.”.*

De conformidad con el artículo 2. Naturaleza Jurídica de los Estatutos¹, La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., es una Entidad Pública de categoría especial, descentralizada, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, cuyo objeto es la prestación de servicio público de salud a cargo del Estado, por lo que tiene a su cargo acciones de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la Salud, ejecutando planes, programas, proyectos y actividades de investigación y docencia, observando los principios de igualdad, solidaridad y rentabilidad social.

Derivado de lo anterior, esta Subred presta servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad y adelanta acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a nivel individual y colectivo para brindar atención integral, con altos estándares de calidad y eficiencia, en cumplimiento de las normas vigentes de habilitación y acreditación, contribuyendo al desarrollo social y la mejora en la calidad de vida, así como a la reduciendo el dolor, la morbilidad, la mortalidad, la incapacidad y la angustia evitables, en la población usuaria y sus familias



Con el propósito de satisfacer sus requerimientos y necesidades, esta E.S.E debe adelantar procesos de adquisición de bienes y/o servicios, todos los cuales se rigen por normas de Derecho Privado, conforme lo dispuesto en los artículos 194, 195 numeral 6 y 197, de la Ley 100 de 1993; el Código Civil; el Código de Comercio; sus Estatutos y Manual de Contratación vigentes y le asiste la facultad de, discrecionalmente, utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 13² de la Ley 1150 de 2007, establece que las Entidades que por disposición legal cuenten con un régimen contractual distinto al General de Contratación de la Administración Pública, aplicarán, en desarrollo de su actividad contractual y acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los Artículos 209 y 267 de la Constitución Política, según sea el caso y estarán sometidos al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previstos legalmente para la contratación estatal.

De acuerdo con el régimen de Derecho Privado de la Entidad establecido desde el numeral 6 del artículo 195 de la ley 100 de 1993, y, dado que la invitación a cotizar pertenece a una de las modalidades de contratación directa de la Entidad, en las estipulaciones y el contenido del presente documento, como en general el proceso de contratación, no obligan ni tampoco comprometen a la Entidad a realizar una adjudicación y en cualquier momento puede ocurrir su terminación anticipada.

Organizada como Empresa Social del Estado, además del despacho de la Gerente, encargado de dirigir y organizar, en torno a su misión y sus objetivos, los intereses de la entidad mediante la expedición de políticas institucionales y el diseño de estrategias de servicios, cuenta con dos subgerencias que se encargan de, por un lado, los procesos de producción y prestación de

¹ Acuerdo 42 de 2018, Por el cual se adoptan los estatutos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E”
² Principios generales de la actividad contractual para entidades no sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

servicios de salud y, por el otro, la planeación, adquisición, manejo y optimización de los recursos necesarios para funcionar, a saber, la Subgerencia de Prestación de servicios de Salud y la Subgerencia Corporativa, respectivamente.

Con base en lo anterior, el artículo el artículo 12 del Acuerdo 15 de 2017³ dispone que, entre otras, son funciones de la Subgerencia de Servicios de Salud:

- “1. Planear, organizar, controlar, evaluar y mejorar el desarrollo del Modelo de Atención Integral en Salud y la implementación de las rutas, según las políticas y directrices establecidas por el sector.*
- 2. Planear la prestación de los servicios a través del uso eficiente de la capacidad instalada física y humana, para dar respuesta a la necesidad de la población sujeto de atención.*
- 3. Implementar las rutas de atención priorizadas por la Red Distrital de Servicios de Salud, en el marco del Modelo de Atención Integral en Salud, con criterios de eficiencia y calidad.*
- 4. Implementar políticas, estrategias y lineamientos del orden Nacional y Distrital requeridos para el cumplimiento de la misión de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. en el marco de la operación del Modelo de Atención Integral en Salud, definido para la ciudad.*
- (...) 6. Planear, controlar y evaluar la prestación de servicios de salud que oferta la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., en el marco de la gestión del riesgo en salud”.*

Por su parte, el artículo 11 del Acuerdo ibídem dispone que, entre otras, son funciones de la Oficina de Sistema de Información TIC, las siguientes:



- “(…) 5. Definir las necesidades que en materia de infraestructura de TIC requiera la subred y gestionar los proyectos que correspondan con las mismas*
- (…) 8. Liderar y Coordinar los procesos de desarrollo, mantenimiento y soporte las TIC, propiciando la funcionalidad, disponibilidad, seguridad, confiabilidad, continuidad y oportunidad del software, hardware y comunicaciones.*
- (…) 14. Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia”.*

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., en desarrollo de su misión de prestar servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad de forma integral y accesible, en las localidades de Bosa, Kennedy, Fontibón y Puente Aranda, reconoce la necesidad de implementar un Contact Center que permita el agendamiento, cancelación y reprogramación de citas médicas básicas, especializadas, odontología básica y especializada, PYD (Promoción Específica y Detección Temprana) y apoyo diagnóstico, facilitando el acceso a los usuarios de las diferentes EAPB (Entidades Administradoras del Plan de Beneficios) con las cuales la Subred tiene contratos suscritos y/o negociaciones actuales o contratos futuros para la prestación de servicios de salud dentro de la vigencia del contrato resultado del presente proceso.

Es pertinente aclarar que a la fecha la subred cuenta con los siguientes contratos suscritos para la prestación de servicios de salud así:

³ Por cual se establece la Estructura Organización de la Subred Integrada de Servicios de Salud de Sur Occidente ESE.

2

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

Asegurador	Total de Población	No Contrato
Capital Salud	295.768	CS-001-2023 CS-005-2023
Sanitas	43.853	IBOGCU2973
Asmetsalud	1.876	BOG-044-S19
Coosalud	6.232	En negociación
Famisanar	76.457	En negociación
Total Población	424.186	

Fuente: Subproceso de Mercadeo

La Secretaría Distrital de Salud como entidad cabeza del sector desde la vigencia 2020 hasta junio 15 de 2024, proporcionó los recursos técnicos y financieros para la operación del Contact Center Distrital, lo que permitió garantizar los procesos de agendamiento a las 4 Subredes Integradas de Servicios de Salud del Distrito Capital.

En el último año de operación, el proveedor contratado por la Secretaria Distrital de Salud fue la firma Outsourcing S.A.S. BIC, cuyos resultados operacionales han permitido evidenciar un importante número de usuarios que realizan interacciones para asignación y cancelación de servicios asistenciales en esta Subred, usando los diferentes canales que se relacionan a continuación:

TRAFICO DE INTERACCIONES CONTACT CENTER SUBRED SUR OCCIDENTE 2024							
Mes	Inbound	Autbound	WhatsApp	Chat	Chat Bot	IVR	Total
Enero	105.810	942	20.602	10.083			137.437
Febrero	110.511	1.943	19.735	10.569	4.436	438	147.632
Marzo	98.979	1.759	16.213	8.629	3.576	194	129.350
Abril	108.073	2.134	17.687	8.803	4.399	266	141.362
Total	423.373	6.778	74.237	38.084	12.411	898	555.781

Fuente: Outsourcing S.A.S. (Contac Center)



Teniendo en cuenta que la supervisión del actual contrato del Contact Center fue asumido por la Secretaria Distrital de Salud y con la finalidad de dar continuidad al servicio se suscribió el Convenio Interadministrativo No. CS-AD-070-2024 celebrado entre Capital Salud EPS – S S.A.S. y las SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E., SUR E.S.E., SUR OCCIDENTE E.S.E. y NORTE E.S.E., el cual tiene por objeto:

“(…) aunar esfuerzos y recursos administrativos y técnicos, garantizando acciones de interés recíproco entre CAPITAL SALUD EPS-S y LAS SUBREDES, a efectos de cumplir con los criterios de oportunidad y acceso al agendamiento, cancelación y reprogramación de citas médicas básicas, especializadas , y apoyo diagnóstico, para la población afiliada a CAPITAL SALUD EPS-S en el régimen subsidiado y contributivo (por movilidad), a través de la contratación de un Contact Center a cargo de CAPITAL SALUD EPS-S y de acuerdo a la disponibilidad dispuesta por parte de la SUBRED, que corresponderá a la capacidad instalada y a la oferta real en horas asignadas a CAPITAL SALUD, para fortalecer la respuesta a la demanda de servicios de la población del Distrito Capital y los lugares de influencia de la EPS (…).”

La cláusula tercera del Convenio del asunto fijó una duración de dos (2) meses, a partir de la fecha de suscripción; razón por la cual, para seguir con la provisión de este servicio, se requiere a nivel interno adelantar el proceso de selección para contratar un Contact Center que garantice el agendamiento de citas de los diferentes servicios asistenciales en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Con la satisfacción de esta necesidad imperante, la Subred asegura el cumplimiento de los principios de disponibilidad, oportunidad y eficiencia, inherentes a la prestación del servicio de salud, entendidos estos como:

“a) Disponibilidad. El Estado deberá garantizar la existencia de servicios y tecnología e instituciones de salud, así como de programas de salud y personal médico y profesional competente.

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

(...) e) Oportunidad. La prestación de los servicios y tecnologías de salud debe proveerse sin dilaciones

(...) k) Eficiencia. El sistema de salud debe procurar por la mejor utilización social y económica de los recursos, servicios y tecnologías disponibles para garantizar el derecho a la salud de toda la población” (Art. 6 Ley 1751 de 2015).

Cuestión que, a su vez, redundará en la materialización de derechos de los usuarios, contenidos en el artículo 10 de la Ley anteriormente en mención, especialmente, el literal a) que señala que, en lo referente a prestación de servicios de salud, es un derecho de los usuarios, “(...) acceder los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta”.

Finalmente, se resalta que la necesidad descrita, se encuentra contenida en el Plan Anual de Adquisiciones aprobado para la vigencia 2024 y publicado en la plataforma del SECOP II, como se evidencia a continuación:

Código UNSPSC	Descripción	Fecha estimada de inicio de proceso de selección	Fecha estimada de presentación de ofertas
43191500	(SOLICITUD DE MERCADO) PRESTAR SERVICIOS DE	Junio	Junio
43191600	CONTAC CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA		
43221500	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR		
43221600	OCCIDENTE E.S.E.		

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL BIEN O SERVICIO QUE SE REQUIERE CONTRATAR

PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.

3. DESCRIPCIÓN DEL BIEN, O SERVICIO QUE SE QUIERE CONTRATAR

3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS E INFORMACIÓN DE REFERENCIA:



N°	DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIONES TECNICAS SOLICITADAS	PUESTOS DE TRABAJO ESTIMADOS	UNIDAD DE MEDIDA
1	PRESTAR SERVICIOS DE CONTAC CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	VERIFICAR ANEXO TECNICO	40	PUESTOS DE TRABAJO

Las especificaciones técnicas del servicio a contratar se encuentran descritas en el documento “ANEXO TÉCNICO – CONTACT CENTER” adjunto al presente documento.

NOTA 1: Para el cálculo del presupuesto oficial, la entidad realiza una estimación basada en la necesidad inicialmente identificada. Por tal motivo, las cantidades y requerimientos, pueden disminuir o aumentar y no obligan, en modo alguno a la Subred, a adquirirlas en su totalidad ni dentro de un periodo determinado ni durante el plazo total de ejecución del contrato.

NOTA 2: El contratista, a su riesgo y costo podrá entregar ítems de mejores características a las mínimas determinadas en el presente proceso, sin que por ello se aumente el valor del ítem ofertado dentro de la propuesta inicialmente presentada, previa autorización del supervisor del contrato.

NOTA 3: En caso de requerir ítems adicionales en el marco de la ejecución del contrato a celebrar, la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E. deberá realizar un Estudio de

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

Mercado, a efectos de determinar y validar las condiciones del segmento y/o mercado objeto de análisis. En consecuencia, el solo requerimiento y cotización presentada no configuran modificación de las condiciones contractuales, hasta tanto no se tenga el resultado del Estudio de Mercado efectuado y se realice la correspondiente modificación contractual.

4. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Para ser tenida en cuenta, la propuesta económica debe ser diligenciada en la plataforma transaccional del Secop II, atendiendo las indicaciones de la Agencia Colombiana de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente (CCE), en su **GUÍA PARA PRESENTAR OFERTAS EN EL SECOP II** y, acorde con lo señalado en el documento Anexo (*instrucciones para presentar oferta y-o cotización en plataforma Secop II*), que hace parte integral del presente proceso de contratación.

En ese sentido, la propuesta deberá ser diligenciada señalando expresamente el valor total de cada ítem relacionado en numeral **3.1. DESCRIPCIÓN DEL BIEN, O SERVICIO QUE SE QUIERE CONTRATAR**. Dicho valor debe incluir el IVA (cuando aplique).

Sin perjuicio de lo anterior, para facilitar su evaluación económica, el proponente deberá completar la información requerida en el formato adjunto (detallado de la propuesta) no obstante, de no coincidir o evidenciar inconsistencias entre uno y otro, se preferirá la información relacionada en el SECOP II.

Su verificación (evaluación) se realizará revisando de manera detallada tanto el valor unitario ofrecido por cada ítem, así como el total de la oferta realizada. **En todo caso, los valores ofertados, no podrán superar los valores de referencia unitarios x puesto de trabajo y valores de referencia x cantidad de puestos de trabajo establecidos en el Estudio de Mercado EM-232-2024 al que hace referencia el numeral 8 del presente documento.**

Para todos los efectos, **la propuesta deberá presentarse de manera total por los ítems del proceso. En consecuencia, el contrato a celebrar derivado del presente proceso será adjudicado de manera total.**

NOTA 1: La propuesta deberá ser presentada de manera organizada, conforme a la numeración establecida en cada uno de los criterios de evaluación relacionados en los numerales 14.1. y s.s. (jurídico); 14.2. y s.s. (técnico); 14.3. y s.s. (Sarlaft); 14.4. y s.s. (financiera) del presente documento y de acuerdo a las casillas asignadas en el cuestionario electrónico del SECOP II.

5. PLAZO DEL CONTRATO



El plazo de ejecución del contrato será de **DOS (02) MESES**, contados a partir de la fecha de suscripción del Acta de Inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento contractual.

6. LUGAR Y FORMA DE ENTREGA

La prestación del servicio se realizará en las distintas en las locaciones fijadas por el contratista, previa concertación realizada por el supervisor del contrato.



7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

El valor estimado del contrato será por la suma de **TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS VEINTICUATRO MIL PESOS M/CTE (\$344.624.000) INCLUIDO IVA** y los demás costos directos e indirectos, tasas, impuestos y contribuciones derivados de la celebración y ejecución del contrato.

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

8. JUSTIFICACIÓN DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:

De conformidad con la solicitud realizada y las especificaciones técnicas de la necesidad que pretende satisfacer el área técnica interesada, se realizó un estudio de mercado cuyo resultado es el siguiente:

	ESTUDIO DE MERCADO EM-232-2024	1		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	
		Fecha de aprobación:	43/31		
		Código:	15-02-FO-0015		
FECHA	Septiembre de 2024				
PROCESO	PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.				
PLAZO DEL CONTRATO	Dos (02) meses				
INFORME DEL ESTUDIO	El día 05 de julio de 2024, se solicitaron cotizaciones por medio de la plataforma de Colombia Compra Eficiente (SECOP II), con fecha de recepción final de cotizaciones hasta el día 18 de junio de 2024. Al publicar el proceso, la Subred evidencia que 1145 proveedores pertenecen al sector objeto del estudio, de ellos, 10 expresan su interés y 6 presentan su cotización al proceso en curso.				

RESUMEN		
1	ALMACONTACT S.A.S.	260.000.000
2	SDCCOLOMBIA	531.382.600
3	MCM ABOGADOS S.A.S.	479.034.500
4	SOLTEDECO S.A.S.	357.547.400
5	CIUDAD INTELIGENTE S.A.S.	499.830.524
7	PROMEDIO	5.800.711
8	MÍNIMO	4.307.800
9	VALOR DE REFERENCIA X PUESTO DE TRABAJO	4.307.800
10	VALOR DE REFERENCIA X CANTIDAD DE PUESTOS	172.312.000
11	VALOR DE REFERENCIA X CANTIDAD DE MESES ESTIMADA DEL CONTRATO	344.624.000

ANÁLISIS ESTUDIO DE MERCADO: El día 05 de julio de 2024, se solicitaron cotizaciones por medio de la plataforma de Colombia Compra Eficiente (SECOP II), con fecha de recepción final de cotizaciones hasta el día 19 de julio de 2024. Al publicar el proceso, la Subred evidencia que 1145 proveedores pertenecen al sector objeto del estudio, de ellos, 10 expresan su interés y 5 presentan su cotización al proceso en curso.



De la verificación llevada a cabo se concluye:

1. Se revisó inicialmente la base de datos de la Dirección de Contratación y no se encontraron contratos históricos con los mismos ítems objeto de estudio.
2. Estando dentro del término estipulado en el SECOP II, se recibieron seis (06) cotizaciones por parte de los proveedores: ALMACONTACT S.A.S., SDCCOLOMBIA, MCM ABOGADOS, SOLDETECO S.A.S, CIUDAD INTELIGENTE S.A.S.
3. El interesado OUTSOURCING S.A.S. remitió su cotización a través de mensaje público en SECOP II a las 4:01 PM del 19 de julio de 2024, esto es, una vez finalizado el término establecido por la Entidad Estatal, indicando que “De acuerdo con el protocolo de indisponibilidad del sistema, adjuntamos nuestra cotización por este medio”.

Sin embargo, no se avizó protocolo de indisponibilidad alguno que acreditase “Falla general” o “Falla particular” que hubiere incidido en la presentación de su cotización estando dentro del término estipulado para ello; razón por la cual y atendiendo a los principios de economía, en articulación con la preclusividad de los términos en el marco de la contratación pública, esta misma se tendrá por extemporánea.

Así lo ha indicado, entre otras, Colombia Compra Eficiente en Concepto C-310 de 2022:

“(…) En conclusión y en virtud del principio de economía, si bien tanto a los interesados como a la ciudadanía en general les asiste el derecho a realizar observaciones, este

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

derecho debe ejercerse dentro de los plazos establecidos por el ordenamiento jurídico y por el cronograma del proceso de contratación, so pena de perder tal facultad por la preclusividad y perentoriedad de los términos que rigen las fases o etapas del proceso de contratación, máxime teniendo en cuenta que una vez agotada una fase del proceso de contratación la entidad estatal, en principio, no puede volver sobre esa etapa del proceso de selección” (Subrayas y negrillas fuera del texto).

Lo anterior, en concordancia con el artículo 5 dela Ley 1882 de 2007:

“Parágrafo 1°. La ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las propuestas no servirán de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos. En consecuencia, todos aquellos requisitos de la propuesta que no afecten la asignación de puntaje, deberán ser solicitados por las entidades estatales y deberán ser entregados por los proponentes hasta el término de traslado del informe de evaluación que corresponda a cada modalidad de selección, salvo lo dispuesto para el proceso de Mínima cuantía y para el proceso de selección a través del sistema de subasta. Serán rechazadas las ofertas de aquellos proponentes que no suministren la información y la documentación solicitada por la entidad estatal hasta el plazo anteriormente señalado”. (Subrayas y negrillas fuera del texto).



- Resultado de lo anterior, se calculó del valor promedio tomando las cinco cotizaciones restantes, es decir, las de ALMACONTACT S.A.S., SDCCOLOMBIA, MCM ABOGADOS, SOLDETECO S.A.S, CIUDAD INTELIGENTE S.A.S.
- Por su parte, se calculó el valor mínimo de la mismas, encontrándose que la cotización allegada por SDCCOLOMBIA posee los valores mínimos en comparación con las otras cotizaciones.
- Así las cosas, se establece como valores de referencia los siguientes:
 - Valor de referencia unitario x puesto de trabajo: \$4.307.800
 - Valor de referencia x cantidad de puestos de trabajo (40): \$172.312.000
- Tomando como base los anteriores valores calculados, se tiene que el valor de referencia y en tal sentido el valor oficial del presupuesto por los dos (02) meses estimados del contrato es hasta por la suma de **TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS VEINTICUATRO MIL PESOS M/CTE (\$344.624.000) INCLUIDO IVA.**
- En virtud de lo expuesto y las disposiciones del Estatuto y Manual de Contratación vigentes en la Subred, la modalidad de contratación será a través de Invitación a Cotizar.

NOTA 1: El detalle del Estudio de Mercado puede ser consultado en el documento denominado **Anexo No. 1. ESTUDIO DE MERCADO No. EM-232-2024.**

9. FORMA DE PAGO

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., realizará los pagos por los bienes y/o servicios efectivamente suministrados por el contratista, dentro de los **NOVENTA (90) DÍAS CALENDARIO** siguientes a la presentación de las facturas y previa certificación de cumplimiento del Supervisor del Contrato. En todo caso, el pago estará sujeto al Plan Anual de Caja (PAC) Mensualizado.

Para le pago se requiere la presentación de las facturas o cuentas de cobro, según corresponda, la certificación de pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud – Pensión – Riesgos Laborales; y, la certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, además del cumplimiento de los demás requisitos que por ley estén establecidos.

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

10. MATRIZ DE RIESGOS

Se encuentra publicado en documentos del proceso nombrado como “Anexo No. 2. Matriz de Riesgos”.

11. PÓLIZAS

Para participar del presente proceso de selección, acorde con lo establecido en el Manual de Contratación, el oferente deberá constituir póliza a favor de **Entidad Pública con régimen privado de contratación**, con el siguiente amparo:

TIPO DE PÓLIZAS	PORCENTAJE	DURACIÓN
DE SERIEDAD DE LA OFERTA	Corresponderá al (10%) diez por ciento del de la propuesta	Igual al plazo máximo previsto para la aceptación o suscripción del contrato y cuatro (4) meses mas

LA NO PRESENTACION DE LA PÓLIZA DE SERIEDAD DE LA OFERTA CON LA PROPUESTA SERÁ CAUSAL DE RECHAZO.

Por su parte, el oferente que resulte adjudicatario independientemente del valor de su oferta, deberá constituir póliza a favor de **Entidad Pública con régimen privado de contratación**, con los siguientes amparos



TIPO DE PÓLIZAS		PORCENTAJE	DURACIÓN
DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	El contratista deberá constituir esta garantía, para precaver los perjuicios que se deriven del incumplimiento de las obligaciones contractuales, independiente de las multas y la cláusula penal que se pacte en el contrato	Corresponderá al diez por ciento (10%) del valor del contrato	Igual al plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses mas
DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		Corresponderá al diez por ciento (10%) del valor del contrato	Igual al plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses mas
DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES	El contratista deberá constituir esta garantía para precaver los eventos en que incurra en el no pago de las obligaciones laborales respecto de los trabajadores relacionados con la ejecución del respectivo contrato	Corresponderá al diez por ciento (10%) del valor del contrato	Igual al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años mas
DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL	El contratista deberá constituir esta garantía para asegurar el pago de los perjuicios que el contratista ocasione a terceros por razón de la ejecución del contrato	Corresponderá al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Igual al plazo del contrato y tres (3) meses mas

12. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

12.1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

El contratista en desarrollo del objeto contractual se obliga con la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente ESE, a cumplir las siguientes obligaciones:



- 1. Realizar asignación de citas de consulta médica y odontológica, básica y especializada, apoyo diagnóstico, PYD (promoción específica y detección temprana) de acuerdo a la oferta de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- 2. Efectuar recordación de citas a los usuarios con 72 y 24 horas de antelación a la fecha de la cita asignada mediante mensaje de texto.
- 3. Realizar cancelación y reprogramación de citas según solicitud de los usuarios.
- 4. Brindar información y orientación a los usuarios en relación con el portafolio de servicios y tramites de la Subred.
- 5. Implementar indicadores de gestión de los canales de atención y generar informes de la operación del servicio con periodicidad mensual y comparativa con periodos anteriores, realizando planes de mejora en casos de desviaciones.

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

6. Disponer y garantizar los recursos tecnológicos, físicos y humanos para la adecuada operación y recepción de llamadas telefónicas (celular o fijo), chat y WhatsApp.
7. Proveer una de mesa de ayuda para la atención y manejo de casos especiales.
8. Suministrar una línea telefónica exclusiva y de fácil recordación, la cual debe ser cedida a la Subred o a quien ella designe una vez termine la relación contractual.
9. Garantizar que la plataforma informática que utilice el Contact Center cuente con los requerimientos técnicos necesarios para el funcionamiento del sistema de información de la Subred, conforme al anexo técnico.
10. Garantizar que la plataforma informática que utilice el Contact Center cuente con los respectivos antivirus actualizados para la totalidad de los equipos y todo el software debe ser licenciado.
11. Disponer de un servidor IIS (Microsoft internet information server) por cada 50 equipos de cómputo de agentes en servicio, además contar con balanceador de aplicaciones en caso de que utilice más de un servidor, la plataforma tecnológica del Call Center debe contar con protección de firewall físico en alta disponibilidad.
12. Disponer de un puesto de trabajo físico dotado para el referente técnico de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., que articule actividades en la operación.
13. Apoyar la divulgación a los usuarios de las diferentes campañas institucionales.
14. Elaborar e implementar una campaña publicitaria al inicio de la operación y cuando exista un cambio en la operación que requiera la divulgación a los usuarios, disponer de piezas comunicativas (volantes, folletos, rompe tráfico)
15. Realizar capacitación y entrenamiento permanente a los agentes de acuerdo a la guía de servicios de la Subred.
16. Prestar el servicio de Contact Center en horarios de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m y disponer de 40 puestos de trabajo (modulo con disponibilidad de agente en el horario definido para la operación del Contact Center), número que podrá ser aumentado o disminuido según solicitud expresa de a Subred.
17. Suministrar canal dedicado con el Hospital de Kennedy para la conexión con el sistema de información de la Subred, ancho de banda 120 mb.
18. Las demás obligaciones conforme a la naturaleza del objeto contratado.

12.2. OBLIGACIONES GENERALES

1. Dar cumplimiento oportuno y estricto a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 en concordancia con el artículo 1º de la Ley 828 de 2003, presentando al supervisor previo a cada pago, certificación expedida por el Revisor Fiscal o el Representante Legal (sólo si por ley no está obligado a tener Revisor Fiscal), acreditando encontrarse al día en el pago y por el valor establecido en la ley respecto de todos sus empleados, en cuanto se refiere a aportes a salud, pensiones, cajas de compensación, ARL, ICBF y SENA, según el caso.
2. Garantizar la remuneración, prestaciones sociales y aportes al Sistema de Seguridad Social y parafiscal a que haya lugar respecto de su personal contratado. Afiliar a su personal a los Sistemas de Seguridad Social en salud y pensión, estar al día en sus pagos incluyendo sus obligaciones parafiscales durante la vigencia del contrato. (Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje -Sena).
3. Suscribir las actas de inicio, suspensión, reinicio, recibo, liquidación y demás actas necesarias para la correcta ejecución del contrato.



	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

4. Cumplir con todos los requisitos exigidos dentro del sistema HSEQ de la Corporación (Seguridad, Salud en el trabajo, Medio Ambiente, Calidad).
5. Registrar, como práctica de transparencia y de buen gobierno corporativo, al tenor de lo establecido en el artículo 50 de la Ley 2195 de 2022, en su contabilidad, bien sea, por centro de costo o de manera individualizada cada contrato, de forma que permita al Estado verificar la ejecución y aplicación de los recursos públicos de cada uno de ellos.
6. Ejecutar las actividades objeto del contrato, de conformidad con las especificaciones técnicas detalladas, cantidades, unidades y valores unitarios establecidos en el proceso, así como en la propuesta presentada y aceptados por la SUBRED.
7. Ejecutar las actividades objeto del contrato, con el personal mínimo requerido por la SUBRED y ofrecido en la propuesta (si aplica). Cualquier cambio de personal deberá ser previamente sometido a aprobación de la SUBRED. Solamente se aceptarán dichas modificaciones por personal de iguales o superiores condiciones de formación académica y experiencia a las requeridas por la entidad.
8. Proveer la dotación permanente de elementos de protección para todo el personal que lo requiera según la Ley. (Cuando Aplique)
9. Mantener comunicación directa y constante con la Supervisión, con el fin de garantizar la acción oportuna ante imprevistos y la atención a las inquietudes y quejas que se susciten con relación a la ejecución del contrato.
10. Informar inmediatamente las situaciones que requieran la atención de la Supervisión, con el fin de tomar las medidas correctivas oportunamente.
11. Proponer alternativas de solución a los problemas que se presentan en desarrollo del contrato y coordinar con la Supervisión la aplicación de la solución correspondiente.
12. Garantizar que la descripción y la unidad de medida de los bienes para efectos de remisión y facturación corresponda exactamente a los establecidos en la descripción del contrato.
13. Dar cumplimiento durante la ejecución del contrato a la Legislación Ambiental y a la Legislación de Seguridad y Salud Ocupacional.
14. Mantener los amparos de las garantías vigentes durante el término de ejecución del contrato y hasta su liquidación.
15. Cumplir con las Obligaciones descritas en el Decreto 4741 de 2005, Resolución 1362 de 2007 y Resolución 0371 de 2009 del Ministerio del Medio Ambiente, para los Generadores, Distribuidores y Comercializadores de Residuos o desechos peligrosos en cuanto a la devolución de productos Pos consumo.
16. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando todo tipo de dilaciones o entorpecimiento que pudieran presentarse.
17. Participar en la Encuesta a Satisfacción que realizará la Subred de manera aleatoria a los contratistas que hayan suscrito contratos con la misma. El contratista será evaluado en relación a la ejecución de su contrato por parte del Supervisor designado, teniendo en cuenta que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., debe dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión De Calidad.
18. Participar y ejecutar las acciones a las que se le sean convocadas en relación a la Implementación del Sistema Integrado de Gestión y Sistema Único de Acreditación.
19. Mantener a la Subred libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependiente.
20. Cumplir condiciones y requisitos que busquen prevenir el trabajo infantil, el trabajo forzoso, las conductas discriminatorias y mecanismos de reclamación que estén disponibles.
21. Cumplir con los lineamientos de la política de derechos Humanos de la Subred y garanticen el cumplimiento de la debida diligencia organizacional en DDHH.
22. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato.

13. SUPERVISOR

La supervisión en el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente documento, será ejercida por (la) **Director de Servicios Ambulatorios** la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., o quien delegue el Ordenador del Gasto.

El supervisor será quien tendrá la facultad de inspeccionar, en cualquier tiempo, el desarrollo de las actividades a cargo del contratista acorde con el objeto y obligaciones del pactadas,

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO- 0008	

incluyendo las especificaciones contenidas en el Anexo Técnico, la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos y entregados y velará por su estricto cumplimiento.

Así mismo, es el responsable de ejercer las funciones que como supervisor le corresponden de conformidad con el Manual de Contratación y Supervisión vigentes en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

14. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA OFERTA

Para la verificación de la capacidad del proponente, se tendrá en cuenta el cumplimiento de los requisitos de experiencia, técnicos, jurídicos, financieros y de SARLAFT establecidos como habilitantes en el presente documento, todos los cuales tiene como propósito seleccionar la oferta más favorable para la Subred y serán evaluados así:

ASPECTO DE LA EVALUACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO
EVALUACIÓN JURÍDICA	CUMPLE O NO CUMPLE
EVALUACIÓN TÉCNICA	CUMPLE O NO CUMPLE
EXPERIENCIA	CUMPLE O NO CUMPLE
VERIFICACIÓN SARLAFT	CUMPLE O NO CUMPLE
EVALUACIÓN FINANCIERA	CUMPLE O NO CUMPLE
EVALUACIÓN ECONÓMICA	500 PUNTOS
EVALUACION TÉCNICA PONDERABLE	500 PUNTOS

Dada la naturaleza del proceso y sus fases de habilitación, todos los documentos o requisitos habilitantes que sean susceptibles de subsanación tendrán un término establecido en aplicación de las reglas consagradas en el artículo 5 de la Ley 1882 de 2018. No subsanar en dicho término, dará lugar al **RECHAZO** de la Oferta presentada.

El proponente con la presentación de la oferta se compromete para con la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. a dar cumplimiento a los requerimientos mínimos y las especificaciones indicadas en este documento.



La propuesta será evaluada por un Comité Evaluador designado para el efecto, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

14.1. VERIFICACIÓN JURÍDICA HABILITANTE: CUMPLE – NO CUMPLE

Los documentos relacionados en esta verificación, deberán ser presentados de manera organizada, en una sola carpeta denominada “DOCUMENTOS JURÍDICOS”, numerados y nombrados, consecutivamente conforme a la siguiente especificación:

14.1.1. SI ES PERSONA NATURAL

- 1. Carta de presentación de la propuesta,** de acuerdo al modelo suministrado por la Subred (Formato – Carta de presentación de la Propuesta), firmada por el proponente, indicando su nombre y número de identidad; esta carta debe ser diligenciada en la totalidad de los ítems requeridos, de forma clara y legible.
- 2. Certificado de registro en Cámara de Comercio como Persona Natural.** En el caso de ser persona natural debe estar matriculado en las actividades objeto del presente proceso. La actividad económica debe estar debidamente inscrita en el RUT y acorde con el objeto del presente proceso contractual.
- 3. Registro Único Tributario (RUT).** Con fecha de expedición actualizado 2024 y vigente (artículo 555-2 Estatuto Tributario, modificado por el artículo 20 de la Ley 2019 de 2019).
- 4. Registro de Información Tributaria (RIT)** Actualizado y vigente (Artículo 16 y 17 de Acuerdo 469 de 2011 Concejo de Bogotá D.C.).

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

5. Certificación de estar a Paz y Salvo con los aportes al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Parafiscales firmada por el Representante Legal y/o el Revisor fiscal, según corresponda (Art. 50 de la ley 789 de 2002). Cuando la persona esté obligada a tener Revisoría Fiscal y el Revisor sea el que firme el certificado, debe anexar también copia de la cédula de ciudadanía, copia de la tarjeta profesional y copia de sus antecedentes profesionales, vigentes.

Cuando sea suscrita por el Revisor Fiscal, debe venir además acompañada con fotocopia de la cédula de ciudadanía, tarjeta profesional y antecedentes profesionales del Revisor Fiscal

6. Registro Único de Proponentes (RUP) Cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación. En firme y con reporte de información a 31 de diciembre de 2023.

7. Certificación de estar a Paz y Salvo con los aportes al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Parafiscales firmada por el Representante Legal y/o el Revisor fiscal, según corresponda (Art. 50 de la ley 789 de 2002). Cuando la persona esté obligada a tener Revisoría Fiscal y el Revisor sea el que firme el certificado, debe anexar también copia de la cédula de ciudadanía, copia de la tarjeta profesional y copia de sus antecedentes profesionales, vigentes.

Cuando sea suscrita por el Revisor Fiscal, debe venir además acompañada con fotocopia de la cédula de ciudadanía, tarjeta profesional y antecedentes profesionales del Revisor Fiscal

8. Certificado de Antecedentes de Responsabilidad Fiscal. Emitido por la Contraloría General de la República. <https://www.contraloria.gov.co/control-fiscal/responsabilidad-fiscal/certificado-de-antecedentes-fiscales> (Parágrafo 1 y No. 4 del artículo 38 de la Ley 734/2002) cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación. Documento verificable por la entidad.

9. Certificado de Antecedentes Disciplinarios. Expedido por la Procuraduría General de la Nación. (<https://www.procuraduria.gov.co/Pages/Consulta-de-Antecedentes.aspx>), cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación. Documento verificable por la entidad.

10. Certificado de Antecedentes Disciplinarios. Expedido por la Personería Distrital. (<https://www.personeriabogota.gov.co/al-servicio-de-la-ciudad/expedicion-de-antecedentes>), cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación. Documento verificable por la entidad.



11. Certificado de Antecedentes Judiciales. Expedido por la Policía Nacional. (<https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/>) , cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación. Documento verificable por la entidad.

12. Certificado de Medidas Correctivas. Expedido por la Policía Nacional. (https://srvcnpc.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx) cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación. Documento verificable por la entidad.

13. Fotocopia de la cédula de ciudadanía.

14. Formato de Pacto de Transparencia y Compromiso Anticorrupción. (Anexo 2)

15. Certificación de no encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad. Acorde con las normas legales que regulan la materia, esta carta debe ser diligenciada en forma clara y legible, y en ella el proponente deberá manifestar que ni él, ni la empresa que representa están incursos en ninguna de estas causales o conflictos de intereses previstas en la Constitución y la Ley, como en las normas vigentes al respecto, ni para la

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

presentación de la propuesta, ni para la celebración del contrato, advirtiéndolo que, en caso de sobrevenir alguna, se hará responsable frente a la Subred y ante terceros por los perjuicios que esto ocasionen.

Nota 1: Cuando los documentos sean expedidos en el extranjero, deberán ser emitidos conforme a las normas vigentes al respecto (art. 480 del C.Co. y demás normas concordantes). Deberán estar debidamente consularizados o apostillados, según corresponda, al momento de presentar la propuesta. Aquellos documentos consularizados o apostillados en fecha posterior al cierre del proceso generarán inadmisión de la propuesta.

14.1.2. SI ES PERSONA JURÍDICA

1. Carta de presentación de la propuesta, de acuerdo al modelo suministrado por la Subred (Formato – Carta de presentación de la Propuesta), firmada por el representante legal del proponente, indicando su nombre y número de identidad; esta carta debe ser diligenciada en la totalidad de los ítems requeridos, de forma clara y legible.

2. Certificado de Existencia y Representación Legal. Expedido por Cámara de Comercio, cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación. En dicho documento se verificará:

- Las facultades del Representante Legal. En caso de estar restringidas, el oferente deberá anexar la autorización correspondiente, expedida por el órgano competente.
- Que la persona jurídica dentro de su razón social esté facultada legalmente para contratar el objeto del presente proceso.
- Que tenga una duración no inferior a la del plazo del contrato resultante de este proceso y un (1) año más.
- Que su actividad económica esté debidamente inscrita en el RUT y acorde con el objeto del presente proceso contractual.
- Si está obligado o no a tener Revisor Fiscal

3. Registro Único Tributario (RUT). Con fecha de expedición actualizado 2024 y vigente (artículo 555-2 Estatuto Tributario, modificado por el artículo 20 de la Ley 2019 de 2019)



4. Registro de Información Tributaria (RIT) Actualizado y vigente (Artículo 16 y 17 de Acuerdo 469 de 2011 Concejo de Bogotá D.C.).

5. Certificación de estar a Paz y Salvo con los aportes al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Parafiscales firmada por el Representante Legal y/o el Revisor fiscal, según corresponda. (Art.50 de la ley 789 de 2002). Cuando la persona esté obligada a tener revisoría fiscal y el revisor sea el que firme el certificado, debe anexar también copia de la cédula de ciudadanía, copia de la tarjeta profesional y copia de sus antecedentes profesionales, vigentes.

Cuando sea suscrita por el Revisor Fiscal, debe venir además acompañada con fotocopia de la cédula de ciudadanía, tarjeta profesional y antecedentes profesionales del Revisor Fiscal

6. Registro Único de Proponentes (RUP) Cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación. En firme y con reporte de información a 31 de diciembre de 2023.

7. Certificación de estar a Paz y Salvo con los aportes al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Parafiscales firmada por el Representante Legal y/o el Revisor fiscal, según corresponda. (Art.50 de la ley 789 de 2002). Cuando la persona esté obligada a tener revisoría fiscal y el revisor sea el que firme el certificado, debe anexar también copia de la cédula de ciudadanía, copia de la tarjeta profesional y copia de sus antecedentes profesionales, vigentes.

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

Cuando sea suscrita por el Revisor Fiscal, debe venir además acompañada con fotocopia de la cédula de ciudadanía, tarjeta profesional y antecedentes profesionales del Revisor Fiscal

8. Certificado de Antecedentes de Responsabilidad Fiscal. Emitido por la Contraloría General de la República. <https://www.contraloria.gov.co/control-fiscal/responsabilidad-fiscal/certificado-de-antecedentes-fiscales> (Parágrafo 1 y No. 4 del artículo 38 de la Ley 734/2002) cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación. Documento verificable por la entidad. Tanto de la persona jurídica como se su representante legal.

9. Certificado de Antecedentes Disciplinarios. Expedido por la Procuraduría General de la Nación. (<https://www.procuraduria.gov.co/Pages/Consulta-de-Antecedentes.aspx>), cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación. Documento verificable por la entidad. Tanto de la persona jurídica como se su representante legal

10. Certificado de Antecedentes Disciplinarios Distritales. Expedido por la Personería Distrital. (<https://www.personeriabogota.gov.co/al-servicio-de-la-ciudad/expedicion-de-antecedentes>), cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación. Documento verificable por la entidad.

11. Certificado de Antecedentes Judiciales. Expedido por la Policía Nacional. (<https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/>), cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación. Documento verificable por la entidad.

12. Certificado de Medidas Correctivas. Expedido por la Policía Nacional. (https://srvcnpc.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx) cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación. Documento verificable por la entidad.

13. Fotocopia de la cédula de ciudadanía. Del representante Legal de la persona jurídica



14. Formato de Pacto de Transparencia y Compromiso Anticorrupción (Anexo 2)

15. Certificación de no encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad. Acorde con las normas legales que regulan la materia, esta carta debe ser diligenciada en forma clara y legible, y en ella el proponente deberá manifestar que ni él, ni la empresa que representa están incurso en ninguna de estas causales o conflictos de intereses previstas tanto en el Manual de Contratación (Resolución 680 de 2023) como en las normas vigentes al respecto ni para la presentación de la propuesta, ni para la celebración del contrato, advirtiendo que, en caso de sobrevenir alguna, se hará responsable frente a la Unidad Prestadora de Servicios y ante terceros por los perjuicios que esto ocasionen.

Nota 1: Cuando los documentos sean expedidos en el extranjero, deberán ser emitidos conforme a las normas vigentes al respecto (art. 480 del C.Co. y demás normas concordantes). Deberán estar debidamente consularizados o apostillados, según corresponda, al momento de presentar la propuesta. Aquellos documentos consularizados o apostillados en fecha posterior al cierre del proceso generarán inadmisión de la propuesta.

14.1.3. SI ES CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL

Además de aportar los documentos de conformación del consorcio o unión temporal relacionados a continuación, cada integrante (personal natural o jurídica) deberá aportar, de forma independiente, los documentos requeridos en los numerales 14.1.1 o 14.1.2, según corresponda, del presente proceso. En consecuencia, el documento de conformación deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

- Si su participación es a título de consorcio o unión temporal.
- La persona designada que, para todos los efectos, representará al consorcio o unión temporal.
- Las reglas básicas que regulan las relaciones entre ellos y su responsabilidad.
- El porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes.
- La duración del CONSORCIO o de la UNION TEMPORAL, que, en todo caso, no podrá ser inferior a la vigencia de la garantía de seriedad de la propuesta (cuando aplique), más el término de ejecución del contrato y dos (2) años más. Se deberá indicar que éste no puede ser disuelto ni liquidado y en ningún caso, podrá existir cesión del contrato entre quienes integran el consorcio o unión temporal.
- La manifestación expresa de que las partes integrantes suscribirán el contrato que pueda resultar de esta invitación y que no podrán revocar el consorcio o unión temporal durante el plazo de su vigencia sin previa autorización de la Subred Integrada de Servicios De Salud Sur Occidente E.S.E.
- La firma del representante que hayan designado para tal efecto, las personas naturales o jurídicas que lo integran, caso en el cual deberá adjuntarse el (los) documento (s) que lo acredite (n) como tal.

Nota 1. Todas las personas que integran el consorcio o unión temporal deben cumplir los requisitos legales y acompañar los documentos requeridos en el presente pliego, como si fueran a participar en forma independiente.

Nota 2: La postulación de Consorcios o Uniones Temporales inhabilitará la postulación de los miembros que formen parte de estas, como personas naturales o jurídicas en un mismo proceso.

Nota 3. Los integrantes del consorcio o unión temporal no pueden ceder sus derechos a terceros sin obtener la autorización previa y expresa de la Subred. En ningún caso podrá haber cesión del contrato entre quienes integran el consorcio o unión temporal.



Nota 4: En caso que se adjudique el proceso al CONSORCIO Y/O UNIÓN TEMPORAL, este dispondrá de un término de tres (3) días hábiles, para realizar el trámite respectivo ante la DIAN (Registro Único Tributario, Número de Identificación Tributaria (NIT) y las obligaciones tributarias que sean de Ley).

Nota 5: Cuando los documentos sean expedidos en el extranjero, deberán ser emitidos conforme a las normas vigentes al respecto (art. 480 del C.Co. y demás normas concordantes). Deberán estar debidamente consularizados o apostillados, según corresponda, al momento de presentar la propuesta. Aquellos documentos consularizados o apostillados en fecha posterior al cierre del proceso generarán inadmisión de la propuesta.

14.2. EVALUACIÓN TÉCNICA: CUMPLE - NO CUMPLE

Los documentos relacionados en esta verificación, deberán ser presentados de manera organizada, en una sola carpeta denominada “DOCUMENTOS TÉCNICOS”, numerados y nombrados, consecutivamente conforme a la siguiente especificación:

El resultado de la verificación técnica será de cumple o no cumple y no se le asigna puntaje, dependiendo del resultado de la evaluación de cumplimiento de los requisitos habilitantes establecidos en el presente documento para seleccionar la oferta más favorable.

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO- 0008	

14.2.1. Experiencia del Proponente. Cumple o no cumple

El proponente debe acreditar a través de la información contenida en el Registro Único de Proponentes (RUP), con fecha de expedición no mayor a los 30 días de publicado el proceso de contratación, en firme con reporte de información a 31 de diciembre de 2023, la experiencia que se describe en el presente numeral, cuyo objeto, obligaciones, alcance o condiciones, se encuentren relacionados en alguno de los siguientes códigos del Clasificador de Bienes y Servicios:

Código Segmento	Nombre Segmento	Código Familia	Nombre Familia	Código Clase	Nombre Clase
43	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	4321	Equipo informático y accesorios	432115	Computadores
43	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	4322	Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	432215	Sistemas de gestión de llamadas o accesorios
80	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	8014	Comercialización y distribución	801416	Actividades de ventas y promoción de negocios
81	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	8116	Entrega de servicios de tecnología de información	811617	Servicios de telecomunicaciones
83	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	8312	Servicios de información	831217	Servicios de comunicación masiva

La Entidad verificará, la experiencia con mínimo uno (1) y máximo tres (3) contratos registrados en el RUP, en uno de los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios anteriormente mencionados.

La experiencia que se pretenda hacer valer, deberá ser diligenciada en el **Anexo No. 09 RELACIÓN DE EXPERIENCIA**, que se encuentra con los demás documentos del proceso del pliego electrónico. En caso que se presenten más contratos de los requeridos, solo se tendrán en cuenta los tres primeros diligenciados en el Anexo 9.

NOTA 1. En todo caso, la sumatoria de los contratos que se pretenda hacer valer como experiencia, deberá ser igual o superior al valor del presupuesto oficial, expresado en SMLMV, registrados en el RUP.

NOTA 2. En relación con la experiencia acreditada a través de contratos en los cuales el proponente participó como integrante de un contratista plural, la regla que aplicará la ENTIDAD para la verificación de dicha experiencia corresponderá a la ponderación del valor del contrato por el porcentaje de participación del integrante en el contrato ejecutado.



NOTA 3. En los eventos de participación plural, a través de consorcio o unión temporal, la experiencia podrá ser acreditada por uno o varios de los miembros que conforman el proponente, sin que sea necesario que cada uno de ellos la acredite.

NOTA 4. Para efectos de la verificación de la Experiencia del Proponente, se procederá a sumar los SMMLV obtenidos en este aspecto de cada uno de los contratos que se pretenden hacer valer como experiencia registrada en el RUP, debiendo cumplir con los salarios exigidos.

14.2.2. Documentos:

El proponente deberá aportar con su propuesta, los siguientes documentos, en PDF organizados tal cual se numeran a continuación:

ÍTEM	CRITERIO	ESPECIFICACIÓN	CUMPLE/NO CUMPLE
1	DOCUMENTO SUSCRITO POR EL	Acuerdo de confidencialidad de la información Grabación del 100% de las llamadas por un periodo de 6 meses.	

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

REPRESENTANTE LEGA O QUIEN HAGA SUS VECES EN GARANTICE:	Uso exclusivo del sistema de información de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	
	Reuniones de seguimiento mensual.	
	Respuesta a PQRS en términos de calidad y oportunidad de acuerdo con la normatividad vigente.	
	Medición de la satisfacción del servicio e implementación de planes de mejoramiento.	
	Dispondrá del talento humano necesario para la coordinación y seguimiento a la operación del Contact Center.	
	Suministrará una línea telefónica exclusiva y de fácil recordación, la cual debe ser cedida a la Subred o a quien ella designe una vez termine la relación contractual.	
	Suministrará canal dedicado con el Hospital de Kennedy para la conexión con el sistema de información de la Subred, ancho de banda 120mb.	
	Dará cumplimiento a los indicadores establecidos: ✓ Tiempo de respuesta de llamada: El 80% de las llamadas a agente humano será respondido dentro del rango de 4 minutos. ✓ TMO (Tiempo Medio Operativo): El tiempo máximo será de 7 minutos. ✓ ASA (Velocidad Media de Respuesta): El tiempo máximo será de 4 minutos. ✓ Nivel de atención: Mínimo el 60% de las interacciones serán efectivas	

14.3. SARLAFT – FACTOR HABILITADOR

Los documentos relacionados en esta verificación, deberán ser presentados de manera organizada, en una sola carpeta denominada “DOCUMENTOS SARLAFT”, numerados y nombrados, consecutivamente conforme a la siguiente especificación:

Los proponentes, en cumplimiento de lo establecido en la Circular Externa Nª 009 de 2016 de la Superintendencia Nacional de Salud con la presentación de la propuesta y/o ofertas, deberá diligenciar y presentar, según corresponda:

- 1. Formato - Formulario Conocimiento de Cliente o Contraparte – Persona Jurídica.
- 2. Formato - Formulario Conocimiento de Cliente o Contraparte – Persona Natural.

NOTA 1: Anexar también, los estados financieros a corte 31 de diciembre de 2023.

NOTA 2: La información, en lo que tiene que ver con ingresos y egresos, debe ser diligenciada en el formato con una periodicidad mensual.

NOTA 3: El documento SARLAFT presentado en la propuesta debe ser enviado en formato PDF con firma y huella dactilar del representante legal, sin modificar su estructura.



NOTA 4: Una vez verificados los formatos (Formato – Formulario Conocimiento de Cliente o Contraparte – Persona Jurídica y Formato – Formulario Conocimiento de Cliente o Contraparte – Persona Natural), y validada la información frente al RUT y las listas restrictivas, si el proponente se encuentra reportado o si en el perfil de riesgo tiene perfil de riesgo inminente, reporte de operación sospechosa o reporte de operación inusual, estará en causal de rechazo.

14.4. EVALUACIÓN FINANCIERA

Los documentos relacionados en esta verificación, deberán ser presentados de manera organizada, en una sola carpeta denominada “DOCUMENTOS FINANCIEROS”, numerados y nombrados, consecutivamente conforme a la siguiente especificación:

En esta etapa se verifica el cumplimiento de los documentos generales y específicos de carácter financiero aportados por el oferente; el criterio de evaluación es **CUMPLE O NO CUMPLE**.

Para efectos de la verificación financiera, el proponente debe presentar el Registro Único de Proponentes RUP, cuya inscripción, renovación y actualización, deberá estar en firme y con fecha de expedición no mayor a los 30 días antes de la fecha de cierre del proceso.

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

Con ese documento se acredita y certifica la capacidad financiera del oferente respecto del Activo Corriente, Pasivo Corriente, Activo Total, Pasivo Total, patrimonio, Liquidez y endeudamiento, basado en el Balance General, con corte a diciembre 31 de 2023 (Adjuntar estados financieros).

Los interesados deberán presentar con su oferta los documentos que a continuación se relacionan y acreditar los siguientes requisitos:

- Estados Financieros comparativos a 31 de diciembre de 2023.
- Registro Único de Proponentes en firme y con reporte de información a 31 de diciembre de 2023.

Basado en lo anterior, la Dirección Financiera de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. evaluará, los siguientes indicadores:

a. ÍNDICE DE LIQUIDEZ: El índice de liquidez se calificará aplicando la siguiente fórmula:

$$IL = AC / PC$$

Donde,

IL = Índice de liquidez.
AC = Activo corriente.
PC = Pasivo corriente.

En caso de uniones temporales o consorcios los indicadores se calcularán con base en la sumatoria de las clasificaciones de Pasivo Corriente y Activo Corriente y se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$IL=(AC1*\%P1+AC2*\%P2+.+ACn*\%Pn)/(PC1*\%P1+PC2*\%P2+.+PCn*\%Pn)$$

Donde:

IL = Índice de Liquidez
AC1 = Activo corriente del miembro 1
ACn = Activo corriente del miembro n
%P1 = Porcentaje de participación del miembro 1
%Pn = Porcentaje de participación del miembro n
PC1= Pasivo corriente miembro 1
PCn = Pasivo corriente miembro n

EVALUACIÓN DE LIQUIDEZ



Expresa el número de veces que el Activo Corriente contiene al Pasivo Corriente: Si el resultado de aplicar la anterior fórmula **es mayor o igual a uno punto cinco (1.5) veces, el oferente CUMPLE.**

b. NIVEL DE ENDEUDAMIENTO: El nivel de endeudamiento se calificará de la siguiente forma:

$$NE = (Pasivo Total/Activo total) *100$$

De acuerdo con el Certificado de Inscripción y clasificación aportado por el proponente, expedido por la Cámara de Comercio y los Estados Financieros con corte a diciembre 31 de 2023, la Dirección Financiera de la Subred Integrada de Servicios Sur Occidente E.S.E., verificará el Nivel de Endeudamiento del proponente aplicando la fórmula enunciada.

Para el caso de Consorcios y Uniones Temporales, el procedimiento para su cálculo se basará en el porcentaje de participación de cada uno de los miembros de la figura asociativa (NE1 x % participación + NE2 x % participación + NE3 x % participación +. + NEn x % participación).

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

EVALUACIÓN DE ENDEUDAMIENTO:

Si el resultado de aplicar la anterior fórmula, expresado en % de endeudamiento, es **MENOR o IGUAL al SESENTA (60%)** el oferente **CUMPLE**.

c. CAPITAL DE TRABAJO

Indica el valor de los fondos líquidos de que dispone la empresa por encima de las deudas que debe pagar a corto plazo. Este deberá ser mayor o igual al **CIEN (100%)** del presupuesto oficial estimado para la contratación. El capital de trabajo se verifica según la fórmula siguiente:

Capital de Trabajo = Activo Corriente – Pasivo Corriente.

NOTA 1: En todos los casos, el proponente deberá presentar la información relativa al Régimen Tributario al que pertenece, así mismo debe presentar copia del Formulario del Registro Único Tributario (RUT) actualizado y tramitado ante la DIAN. En el evento que la propuesta sea presentada por una Unión Temporal o un Consorcio, deberá ser presentado por cada uno de sus miembros, acompañado del RUT.

NOTA 2. Para el cálculo del capital de trabajo en el caso de consorcios o uniones temporales se suman los capitales de trabajo de cada uno de los consorciados o miembros de la unión temporal de acuerdo con su porcentaje de participación.

15. CRITERIOS PONDERABLES

Solo serán objeto de evaluación ponderable, las respuestas que cumplan los requisitos habilitantes. Los documentos relacionados en esta verificación, deberán ser presentados de manera organizada, en una sola carpeta denominada “DOCUMENTOS PONDERABLES”, numerados y nombrados, consecutivamente conforme a la siguiente especificación:

CRITERIO	PUNTAJE MÁXIMO
Experiencia adicional específica	200
Equipo de trabajo	100
Matrices	100
Plan de continuidad	100
Evaluación Económica	500
TOTAL	1000 PUNTOS

15.1. Evaluación Técnica Ponderable



Los criterios de calificación ponderables de las propuestas, se realizarán solamente a las ofertas habilitadas y sobre un total de quinientos (500) puntos, teniendo en cuenta los siguientes requerimientos:

15.1.1. Experiencia adicional específica (200 puntos)

Se asignarán doscientos (200) puntos a la propuesta que presente dos (02) certificaciones y/o actas de liquidación de contratos ya ejecutados, suscritos con entidades de salud, públicas o privadas de I, II, III y IV nivel de complejidad, debidamente acreditadas en el RUP y que hayan tenido una duración igual o superior a seis (6) meses, cuyo objeto sea prestación de servicios de Contact o Call Center.

Nota 1: Las certificaciones de la experiencia puntuable, deberán ser adicionales a las presentadas para acreditar la experiencia mínima habilitante.

Nota 2: La experiencia adicional, deberá encontrarse inscrita y en firme en el RUP.

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO- 0008	

Nota 3: La experiencia adicional deberá relacionarse en el Formato No. 9 de experiencia.

15.1.2. Factor técnico equipo de trabajo (100 puntos)

15.1.2.1. Coordinador

PERFIL	Coordinador		
FORMACIÓN ACADÉMICA	Profesional		
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de un (01) año en cargos de coordinación de servicios de Contact o Call Center		
CANTIDAD	Uno (01)		
DOCUMENTOS QUE SE DEBEN PRESENTAR	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Hoja de Vida			
Diplomas y actas de grado de la formación académica			
Tarjeta profesional (si aplica)			
Copia del Documento de identidad			
Certificaciones de experiencia acorde con lo requerido			
Antecedentes profesionales (si aplica)			
Carta de compromiso de prestar sus servicios en caso de salir adjudicatario del contrato.			

15.1.3. Matriz de riesgos (100 puntos)

CRITERIO	PUNTAJE MÁXIMO
Matriz de aplicabilidad donde se identifiquen los controles de seguridad de la información aplicables a la organización	50
Matriz de riesgos que identifique, evalúe y gestione los riesgos de seguridad de la información	50

15.1.4. Plan de continuidad (100 puntos)

CRITERIO	PUNTAJE MÁXIMO
El proponente deberá presentar plan de continuidad de negocio vigente, para el caso de que falle la prestación del servicio objeto del presente proceso	100



15.2. EVALUACIÓN ECONÓMICA: hasta 500 puntos

La calificación de precios será equivalente a un puntaje de hasta **QUINIENTOS (500) PUNTOS** máximo. Para realizar la evaluación, sólo se tendrán en cuenta las **PROPUESTAS** que hayan resultado **HABILITADAS**, como consecuencia de la verificación de la capacidad técnica, de experiencia, jurídica, financiera y de Sarlaft, acorde con lo establecido en este documento.

Respecto de la presentación de la propuesta económica es pertinente señalar que, conforme su naturaleza jurídica, los procesos de adquisición de bienes y/o servicios adelantados por la Subred integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., y de conformidad con lo señalado en el artículo 53 de la Ley 2195 de 2022, deben ser publicados en el SECOP II y acorde con lineamientos contenidos en la **CIRCULAR EXTERNA ÚNICA**, expedida por Colombia Compra Eficiente (CCE), los usuarios del SECOP II están obligados a cumplir sus términos y condiciones.

A su vez, menciona que, los Manuales y Guías expedidos por CCE, son herramientas de orientación que establecen los procedimientos de uso del SECOP e incorporan buenas prácticas, para que sean incorporadas por las Entidades en su actividad contractual. En ese sentido, la **GUÍA PARA PRESENTAR OFERTAS EN EL SECOP II** señala que, respecto de la publicación de la propuesta económica, el proponente:

“(…) debe diligenciar esta información de acuerdo con las indicaciones dadas por la Entidad Estatal. La entidad puede solicitar información adicional dentro de la oferta económica, por lo que debe validar si es preciso anexar un formato adicional. En caso de que la entidad solicite un anexo de oferta económica, usted debe diligenciarlo teniendo en cuenta las especificaciones dadas por la misma. Tenga en cuenta que la información relacionada en el anexo y en la pregunta tipo “Lista de precios” del SECOP

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO- 0008	

*II debe coincidir. **En caso de que exista alguna diferencia entre los documentos anexos de la oferta y el valor indicado en los formularios del SECOP II, la Entidad Estatal para le evaluación y selección debe tener en cuenta el valor indicado en la plataforma*** (Negrita y subraya fuera de texto).

Con base a lo anterior, cuando la E.S.E. evidencie diferencia entre los valores relacionados por el proponente en la Plataforma de Colombia Compra Eficiente y el formato Excel adjunto a la propuesta, el Comité Técnico Evaluador, preferirá los valores ofertados en la Plataforma de SECOP II.

Aclarado lo anterior, para realizar la evaluación, la Entidad procederá a verificar aritméticamente las propuestas. **Los valores ofertados, no podrán superar los valores de referencia unitarios x puesto de trabajo y valores de referencia x cantidad de puestos de trabajo establecidos en el Estudio de Mercado EM-232-2024 al que hace referencia el numeral 8 del presente documento.**

En consecuencia, la propuesta que resulte de menor valor, considerado que es esa la que deriva más conveniente para la Subred, será a la que se le asignen los 500 puntos de la evaluación. A las demás se les asignará puntaje proporcionalmente, de acuerdo al siguiente modelo matemático:

$$f(x) = 500 (a/x)$$

Donde:

a: el menor valor de las propuestas

x: el valor de la propuesta evaluada

f (x): el puntaje que se asigna al proponente que presento el valor x en la propuesta

NOTA 1: La propuesta presentada por el oferente debe contemplar todos los costos, directos e indirectos, impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar con ocasión de la celebración y ejecución del contrato adjudicado.

NOTA 2: Cuando se trate de una oferta única, se verificará que el valor de la propuesta no supere el presupuesto oficial asignado.

NOTA 3: La artificialidad de precios se determinará y evaluará de acuerdo a los lineamientos y las Guías de Colombia Compra Eficiente.

NOTA 4: Serán de exclusiva responsabilidad del proponente los errores u omisiones en que incurra al indicar los valores totales y/o parciales en la propuesta, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.



NOTA 5: Adicional a lo anterior, el interesado deberá presentar con la oferta, los formatos establecidos en el pliego electrónico como “Excel valor total oferta” y “Excel valor discriminado”

16. CRITERIOS DE DESEMPATE

Teniendo en cuenta los principios de Igualdad, Imparcialidad, Economía, Transparencia y Responsabilidad que rigen la contratación estatal con el propósito de garantizar el deber de selección objetiva, en caso de presentarse empate, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, aplicará de forma sucesiva y excluyente los criterios de desempate determinados en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020⁴, y el Decreto 1860 del 2021⁵ así:

⁴ por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia

⁵ Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, con el fin reglamentar los artículos 30, 31, 32, 34 y 35 de la Ley 2069 de 2020, en lo relativo al sistema de compras públicas y se dictan otras disposiciones

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.

Se acredita mediante certificado de existencia y representación legal de conformidad con la definición del artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015.

2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, aquella presentada por un proponente plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.

Se acredita según corresponda:

2.1. Declaración juramentada ante notario de la mujer que acredite su condición de cabeza de familia, junto con la copia de los documentos de identidad de la mujer que acredite alguna de las condiciones referidas.

2.2. Medida de protección expedida por el Comisario de Familia, o el Juez (en caso de que en el lugar no exista comisario), o la autoridad indígena – en los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades de esta naturaleza –, junto con la copia de los documentos de identidad de la mujer que acredite alguna de las condiciones referidas.

2.3. Certificación del representante legal y/o revisor fiscal en los casos en que la sociedad esté obligada a tenerlo, en la que conste que más del 50% de la participación accionaria o cuota parte son de titularidad de género femenino. Adicionalmente, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las mujeres que participen en la sociedad, aportando copia de los documentos de identidad de cada una de ellas.

2.4. En el caso de los proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes, si se trata de persona natural, acredite que más del 50% son mujeres sobre las cuales recaiga alguna de las condiciones arriba señaladas; si se trata de integrante persona jurídica este debe acreditar que se encuentra constituida mayoritariamente por mujeres sobre las cuales recaiga alguna de las condiciones ya mencionadas.



3. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de1997.

Si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante del oferente que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.

El proveedor deberá acreditar que su nómina tiene al menos el diez por ciento (10%) de trabajadores en situación de discapacidad, de la siguiente manera:

3.1. Anexar el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo, el cual deberá estar vigente a la fecha de cierre del proceso de selección.

3.2. Cuando se trate de propuesta presentada por un consorcio o unión temporal, el integrante del proponente plural deberá acreditar que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, y tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio o unión temporal y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia habilitante. Para efectos de lo anterior, deberá revisarse el documento de constitución en el SECOP II con el fin de verificar el porcentaje de participación de sus integrantes.

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

3.3. En este caso el proponente, en los términos del párrafo 2 del artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, deberá adicionalmente acreditar mediante certificación suscrita por el representante legal y/o revisor fiscal que el personal referido ha sido contratado por lo menos con un (1) año de anterioridad a la fecha de cierre del proceso o desde el momento de la constitución de la persona jurídica, certificando, adicionalmente, que mantendrá dicho personal por un lapso igual al término de ejecución del proceso de selección.

4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley.

4.1. El proponente, a través del representante legal y/o revisor fiscal, deberá certificar bajo la gravedad de juramento, el número de personas mayores que hayan cumplido el requisito de edad de pensión y que no sean beneficiarios de la pensión de vejez que se encuentren vinculadas por contrato laboral o contrato de prestación de servicios. Solo se tendrá en cuenta la acreditación de aquellas personas mayores que hayan cumplido el requisito de edad de pensión, y que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año de la fecha de cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un año se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de la constitución de la persona jurídica.

4.2. En el caso de los proponentes plurales, el representante del mismo, deberá certificar el número de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley, vinculadas por cada uno de sus integrantes, o por la unión temporal o consorcio; junto con los documentos de identificación de cada uno de las personas vinculadas.

4.3. La mayor proporción se definirá en relación con el número total de personas de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez vinculadas por contrato laboral o contrato de prestación de servicios, por lo que se preferirá al proponente que acredite un porcentaje mayor.



5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas.

5.1. El proponente para acreditarla, deberá anexar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior en la cual se certifique que el trabajador pertenece a la comunidad indígena, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, Rrom o gitanas en los términos del artículo 8 del Decreto 2893 de 2011⁶, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

5.2. Adicionalmente, se deberá adjuntar el certificado expedido por el representante legal y/o el revisor fiscal de la persona jurídica, según corresponda, o del proponente persona natural, que certifique que al menos el 10% de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, acompañado de la copia de los documentos de identidad de población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, con quienes pretende acreditar esta condición.

5.3. En el caso de proponentes plurales, el representante legal certificará que por lo menos diez (10%) por ciento del total de la nómina de sus integrantes pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas. Este porcentaje se definirá de acuerdo con la sumatoria de la nómina de cada uno de los integrantes del proponente plural. En todo caso, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior en la cual acredite que el trabajador pertenece a la comunidad indígena, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, Rrom o gitanas en los términos del Decreto 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

⁶ por el cual se modifican los objetivos, la estructura orgánica y funciones del Ministerio del Interior y se integra el Sector Administrativo del Interior.

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

6. Preferir la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.
El proponente deberá acreditar copia de alguno de los siguientes documentos:

6.1. La certificación en las desmovilizaciones colectivas que expide la Oficina de Alto Comisionado para la Paz.

6.2. El certificado que expida el Comité Operativo para la Dejación de las Armas respecto de las personas desmovilizadas en forma individual. Además, se entregará el documento de identificación de la persona en proceso de reintegración o reincorporación.

6.3. El documento que para el efecto determine las autoridades competentes.
En el caso de las personas jurídicas, el representante legal y/o revisor fiscal certificará, de acuerdo a lo que corresponda, bajo la gravedad de juramento, que más del 50% de la composición accionaria o cuotas partes de la persona jurídica está constituida por personas en proceso de reintegración o reincorporación. Además, de aportar alguno de los certificados listados, junto con los documentos de identificación de cada una de las personas que están en proceso de reincorporación o reintegración.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral.

7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que se cumplan las condiciones de los siguientes numerales:

7. 1. Esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual se acreditarán estas condiciones de acuerdo con lo previsto en los numeral anteriores correspondientes o por una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, presentarán un certificado, mediante el cual acrediten, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración.



Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las personas que participen en la sociedad que sean mujeres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, aportando los documentos de cada uno de ellos, de acuerdo con lo previsto en este numeral. Este integrante debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25 %) en el proponente plural.

7.2. El integrante del proponente plural de que trata el anterior numeral debe aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.

7.3. En relación con el integrante del numeral 7.1. ni la madre cabeza de familia o la persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales podrán ser empleados, socios o accionistas de otro de los integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante del que trata el numeral 7.1. lo manifestará en un certificado suscrito por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica.

8. Preferir la oferta presentada por una MIPYME o cooperativas o asociaciones mutuales; o un proponente plural constituido por MIPYMES, cooperativas o asociaciones mutuales, acreditando, según corresponda:

8.1. Mipymes: mediante el Certificado de Existencia y Representación Legal.

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

8.2. Cooperativas o Asociaciones se acreditará mediante el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en el inciso anterior de este numeral.

9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales, quien deberá acreditarlo, así:

9.1. Para las empresas micro y/o pequeñas empresas, mediante el Certificado de Existencia y Representación Legal

9.2. Cooperativas o Asociaciones se acreditará mediante el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.

10. Preferir al oferente que acredite, de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año anterior, que por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de sus pagos por concepto de proveeduría fueron realizados a MIPYMES, cooperativas o asociaciones mutuales; aportando certificación suscrita por el proponente persona natural y contador público; o el representante legal de la persona jurídica y revisor fiscal, en los casos que corresponda, expedido bajo la gravedad de juramento, en el que conste que por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos fueron realizados a Mipyme, cooperativas o asociaciones mutuales.

Cuando sea presentada por un proponente plural, se preferirá siempre que: (a) esté conformado por al menos una MIPYME, cooperativa o asociación mutual que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); (b) la MIPYME, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la MIPYME, cooperativa o asociación mutual ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.

Una vez lo anterior, el proponente podrá optar por las siguientes alternativas en orden de precedencia para lograr el desempate:



• Adjuntar certificación del representante legal y/o revisor fiscal en los casos en que la sociedad esté obligado a tenerlo, en la que conste, con corte a 31 de diciembre del año anterior, los pagos en al menos un 25% en favor de Cooperativas, Mipymes o Asociaciones Mutuales por concepto de ejecución de contratos celebrados en el marco del orden legal. Para el efecto anterior, el oferente deberá allegar sus estados financieros o información contable con fundamento en la cual se evidencia la información requerida. Adicionalmente, deberá aportar el documento que acredite que el receptor del pago es en efecto una cooperativa, Mipymes o Asociaciones Mutuales. Este requisito podrá ser sustituido por la consulta que hagan las entidades en las correspondientes bases de datos, de lo cual, deberán dejar constancia.

• Aportar documento de conformación de la figura asociativa y sus modificaciones, con fundamento en el cual, según el porcentaje de participación del integrante, se evidencie el que la experiencia aportada por la Cooperativas, Mipymes o Asociaciones Mutuales, sea no inferior al 25% del total acreditado en la oferta.

11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento MIPYMES. Para acreditar lo relacionado con este numeral, se debe adjuntar la siguiente documentación:

• Copia del certificado del registro de las sociedades BIC, expedido por la Cámara de Comercio con una fecha de expedición no superior a 30 días a la fecha del cierre del proceso de selección.

• Certificación expedida por el proponente persona natural, el Representante Legal, revisor fiscal y/o contador público, según el caso, en donde se acredite el tamaño de la empresa, el valor de los ingresos por actividades ordinarias a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior o los obtenidos durante el tiempo de su operación. Así mismo debe acreditar lo pertinente en el

	<p align="center">ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024</p> <p>PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.</p>	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

acuerdo privado de constitución del proponente plural y cada uno de los integrantes debe adjuntar los documentos anteriormente descritos.

12. De persistir el empate y cuando se requiera dar aplicación al **uso de un método aleatorio para seleccionar el oferente**, debe estar previsto en los Documentos del Proceso y se seguirá el siguiente procedimiento:

12.1. Se citará mediante mensaje público en la plataforma electrónica SECOP II a una audiencia de desempate (Por balota).

12.2. En presencia de los oferentes y con cámara Web abierta, la Administración dispondrá de balotas debidamente numeradas.

12.2. La numeración de las balotas iniciará en el número 1 y continuarán numeradas en orden ascendente.

12.3. El delegado (Oficina de Contratación), en presencia de todos los oferentes que se encuentren empatados en puntos, introducirá las balotas numeradas en una bolsa de color negro.

12.4. El número de balotas introducidas será el mismo número de oferentes empatados en puntos.

12.5. Al momento de esta diligencia los oferentes deberán acreditar la facultad legal para participar en el mismo, ya sea por ser el proponente, su representante legal, por estar debidamente autorizado por este último mediante poder para actuar a su nombre.

12.6. El Director de Contratación tomará una balota de la bolsa y mostrará ante la cámara en frente de todos los oferentes el número de la balota que sacó de la bolsa. El Jefe de la Oficina de Control Interno verificará el paso a paso y la congruencia del número de la balota.

12.7. El empate se resolverá a favor del número de balota que se haya sacado de la bolsa. Mediante el sorteo por balota se adjudicará el (los) ítems objeto de empate.

12.8. Se elaborará acta de la audiencia, la cual será debidamente publicada en la plataforma electrónica Secop II, con sus respectivos soportes.

12.9. La no asistencia a la audiencia por parte de alguno de los proponentes empatados, no será causal para su aplazamiento misma y se realizará con todos los proveedores que hayan sido objeto del empate.



NOTA 1: Con la presentación de la propuesta, el proponente deberá indicar a cuál o cuáles de los anteriores criterios aplica y deberá aportar la documentación que acredite el criterio al cual se acoge, conforme a los numerales anteriormente mencionados.

NOTA 2: Para la validación de aquellos criterios de desempate para los cuales se requiera entregar certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, el proponente deberá aportar, adicionalmente, la autorización por parte del titular del dato (personas que pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitanas, desmovilizados, personas con discapacidad, etc), para el tratamiento de datos personales como requisito de verificación.



17. CAUSALES DE RECHAZO DE LAS OFERTAS Y/O PROPUESTAS

Habrà lugar al rechazo de plano de las propuestas cuando:

- 1. La propuesta no sea presentada en pesos colombianos.

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

2. El proponente se encuentre incurso de inhabilidades o incompatibilidades o conflicto de intereses que le impidan contratar con la Subred, según lo establecido en la normatividad vigente.
3. Se demuestre la participación del proponente o sus integrantes en dos o más propuestas, de manera directa o indirecta.
4. Al momento de efectuar la evaluación se adviertan datos inexactos que puedan inducir a error en el proceso de evaluación, respecto de la documentación presentada por los oferentes, acorde con la verificación hecha por la Subred.
5. La propuesta o sus aclaraciones posteriores contengan información inexacta que induzcan a error a la entidad.
6. Por tachaduras, enmendaduras o correcciones que permitan dudar de la veracidad de la información o documentos que integren la propuesta.
7. El proponente tenga participación o sea socio en varias empresas que presenten su oferta para el mismo ítem.
8. El oferente modifique el contenido de los anexos que se entregan adjuntos al presente documento y que hacen parte integral de este.
9. La propuesta sea presentada por personas jurídicamente incapaces para obligarse a que no cumplan todas las calidades y condiciones de participación indicadas dentro de este estudio previo o termino de invitación.
10. Se compruebe confabulación y colusión entre los proponentes.
11. Un proponente plural NO se registre en la plataforma SECOP II conforme a su naturaleza, es decir, a nombre del consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura.
12. La garantía de Seriedad de la Oferta No sea presentada con la propuesta o constituida después de la fecha de presentación de la oferta (Si aplica).
13. El oferente y/o proponente no adjunte certificado de indisponibilidad de la página de SECOP II, dentro de la hora o marco del cierre.
14. El proponente se encuentre sancionado de tal manera, que le imposibilite la ejecución de contratos, por reporte en los registros de información.
15. El proponente se encuentre reportado en el boletín de responsables fiscales de la Contraloría General de la República (Artículo 60 Ley 610 de 2000).
16. Cuando para un mismo proceso, una sociedad y su filial y/o subsidiaria, presenten propuestas en forma separada, en este caso se rechazará la propuesta radicada en segundo lugar y siguientes.
17. Cuando la creación y registro de usuario como proveedor en SECOP II para los proponentes plurales no cumpla con los procedimientos establecidos en el manual de SECOP II.
18. La inscripción, renovación o actualización del Registro Único de Proponentes (RUP) no esté en firme al finalizar el término para la subsanación de documentos.
19. El valor de la propuesta supere el presupuesto oficial total.
20. La propuesta no sea presentada a través de la plataforma de SECOP II.
21. La propuesta no sea presentada en idioma español.
22. La no subsanación de requisitos habilitantes dentro del término establecido en el cronograma del proceso, en virtud de lo indicado en el artículo 5 de la Ley 1882 de 2018.
23. Cuando se soliciten aclaraciones y/o subsanaciones a la propuesta o documentos adjuntos, y no sean atendidas dentro del término concedido para ello.
24. Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo proponente, o éste tenga participación o interés directo o indirecto en otra, caso en el cual se rechazarán todas ellas.
25. Cuando no se cumpla con las exigencias y condiciones señaladas en el pliego de condiciones.
26. Cuando se presenten precios artificialmente bajos, sin la respectiva aclaración o que la misma no sustente la artificialidad baja.
27. Cuando la propuesta económica supere el presupuesto oficial establecido, luego de haber realizado las verificaciones aritméticas.

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO- 0008	

28. Cuando consultado en las listas restrictivas, se evidencie que el proponente se encuentra reportado o, tiene perfil de riesgo inminente, reporte de operación sospechosa o reporte de operación inusual.

17. DECLARATORIA DESIERTA


La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., podrá declarar desierto el presente proceso, cuando no se presente propuesta alguna o ninguna cumpla con las condiciones señaladas en este documento. Dicha declaración solo procede por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva de un contratista.

18. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA:

De conformidad con la Resolución No. 680 del 28 de septiembre de 2023, “Por medio de la cual expide el Manual de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E” y en virtud del Estatuto de Contratación, Acuerdo 037 de 2017, en consideración al valor estimado del contrato y la fecha de presentación de la solicitud de bien y/o servicio, la modalidad de selección del contratista será la de Contratación Directa en aplicación del procedimiento **Invitación a Cotizar**.

En ese sentido se seguirán las disposiciones contenidas en el numeral 1. POR LA CUANTÍA, **1.1 INVITACIÓN A COTIZAR, del numeral 10.2.1.2 CONTRATACIÓN DIRECTA**, del Capítulo III del Manual de Contratación y Acuerdo 037 de 2017, Estatuto de Contratación vigente, que señala que por esta modalidad se seleccionarán los contratos cuya cuantía no supere el 0.3% del presupuesto aprobado por el CONFIS DISTRITAL para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., en concordancia con lo señalado en el numeral 10.2 Fase de Selección y Adjudicación, del numeral 10. ETAPA PRECONTRACTUAL del capítulo III ETAPAS DE LA CONTRATACIÓN, del Manual de Contratación.




MIRELLA PEÑA ROJAS
Directora Administrativa
Componente Técnico y Asistencial


HERNANDO MIGUEL MOJICA MUGNO
Jefe Oficina Sistemas de Información – TIC
Componente Soporte Técnico

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.

Cargo funcionario / Contratista	Nombre	Firma
Revisado y aprobado: Director de Contratación	Gabriel Ricardo Camacho Arcila	
Proyectó y revisó: Profesional Especializado II	Guillermo Andrés Pachón Álvarez	
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma.		

- Anexo 1. Estudio de Mercado
- Anexo 2. Matriz de Riesgos
- Anexo Técnico – Sistemas de ventilación
- Formato 1. Carta de Presentación de la propuesta
- Formato 2. Modelo de certificación acreditando pago de aportes (Ley 789 de 2002)
- Formato 3. Modelo de certificación acreditando cumplimiento Ley 789 de 2022
- Formato 5. Formato Pacto de Transparencia
- Formato 6. Carta de inhabilidades
- Formato 7. SARLAFT Persona Natural
- Formato 8. SARLAFT Persona Jurídica
- Formato 9. Experiencia RUP

	ESTUDIOS PREVIOS IC-232-2024 PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	Versión:	2	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación:	17/02/2022	
		Código:	18-01-FO-0008	

ANEXO TÉCNICO – CONTACT CENTER

1. Especificaciones del servicio a contratar

SERVICIOS A PRESTAR
Asignación de citas consulta médica y odontológica, básica y especializada
Asignación de citas Apoyo diagnóstico
Asignación de citas PYD (promoción específica y detección temprana).
Recordación de citas mediante mensajes de texto a dispositivo móvil.
Cancelación y reprogramación de citas
Información y orientación a los usuarios en relación con el portafolio de servicios.
Generación de informes del servicio.
Indicadores de gestión de los canales de atención.
Recepción de llamada telefónica (celular o fijo), chat, WhatsApp.
Mesa de ayuda para la atención y manejo de casos especiales.
Apoyar la divulgación a los usuarios de las diferentes campañas institucionales.
Dar cumplimiento a los indicadores establecidos.
Estándares de tiempo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo de respuesta de llamada: El 80% de las llamadas a agente humano será respondido dentro del rango de 4 minutos. ✓ TMO (Tiempo Medio Operativo): El tiempo máximo será de 7 minutos. ✓ ASA (Velocidad Media de Respuesta): El tiempo máximo será de 4 minutos. ✓ Nivel de atención: Mínimo el 60% de las interacciones serán efectivas.

2. Características del servicio a prestar

- ✓ La prestación del servicio será por puesto de trabajo.
- ✓ La plataforma informática que utilice el Contact Center cuente con los requerimientos técnicos necesarios para el funcionamiento del sistema de información de la Subred (procesador Intel Core i5 o superior, 8gb RAM o superior, disco duro SSD, sistema operativo Windows 10 pro o superior).
- ✓ Garantizar que la plataforma informática que utilice el Contact Center cuente con los respectivos antivirus actualizados para la totalidad de los equipos y todo el software debe ser licenciado.
- ✓ Disponer de un servidor IIS (Microsoft internet information server) por cada 50 equipos de cómputo de agentes en servicio, además contar con balanceador de aplicaciones en caso de que utilice más de un servidor, la plataforma tecnológica del Call Center debe contar con protección de firewall físico en alta disponibilidad.
- ✓ Prestar el servicio de Contact Center en horarios de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m y disponer de 40 puestos de trabajo (modulo con disponibilidad de agente en el horario definido para la operación del Contact Center), número que podrá ser aumentado o disminuido según solicitud expresa de a Subred.
- ✓ Suministrará canal dedicado con el Hospital de Kennedy para la conexión con el sistema de información de la Subred, ancho de banda 120 mb