



Libertad y Orden

República de Colombia
Superintendencia Nacional de Salud

Para responder a este documento, favor citar este número: **0143-3-0002149**

Bogotá D.C.,

Doctora
Ivonne Lucia Chapetón
Gerente Comercial
ANDICALL
CARRERA 18 NO. 79 - 22
Bogota D.C. , Distrito capital

Referencia: Convocatoria Pública No. 017 de 2006

Respetada doctora Ivonne Lucia:

En atención a su solicitud formulada sobre los requerimientos de contenido técnico me permito manifestarle:

Pregunta

Cuántas certificaciones se deben anexar a la propuesta y su vigencia?

Respuesta:

La certificaciones deben ser las necesarias para comprobar su experiencia y con una vigencia anterior al cierre de la convocatoria.

Pregunta

El costo de la telefonía en el que se incurra para adelantar las campañas de outbound se facturará independientemente ó este valor está contemplado dentro del presupuesto

Respuesta

El costo de la telefonía en el que incurra para adelantar las campañas Outbound, esta contemplado dentro del presupuesto asignado a la contratación .

Pregunta

Podemos tener acceso a las cifras de cuántas llamadas salientes son, distribución geográfica y duración ?

Respuesta

El promedio de llamadas salientes depende de los reclamos presentados por los usuarios a los cuales se les debe hacer seguimiento a las quejas y el promedio es aproximado de 1.000 llamadas a nivel local y nacional

Pregunta

Qué mecanismo o procedimiento se utilizará para enrutar las llamadas que ingresen por el conmutador y que deban atender las llamadas de Call Center ?

Respuesta

Debe ser mediante un canal de mínimo 128 K dedicado 1a1

Pregunta

Favor describir las características y funcionalidades del PBX de esto con el fin de identificar si se puede habilitar allí un auto atendant?:

Respuesta

El PBX de la Superintendencia cuenta con 140 extensiones y está programado para direccionar automáticamente la llamada cuando se conoce el número de extensión o el agente que atiende el PBX de la Superintendencia le transfiere a la extensión correspondiente.

Pregunta

Durante los descansos de agente de PBX funcionará una grabación o que posibilidad existe en que una persona de la Superintendencia cubra este tiempo, dado que no se justifica tener contratada una persona adicional para cubrir 90 minutos diarios

Respuesta

El descanso del agente en el PBX de la Superintendencia será cubierto por una funcionaria de la entidad en los que corresponde a la hora de almuerzo.

Pregunta

Por favor describir el perfil detallado para los tres agentes, requieren alguna profesional específica?

Respuesta

El perfil específico de los agentes es el contemplado en los términos de referencia en el numeral 4 del literal E

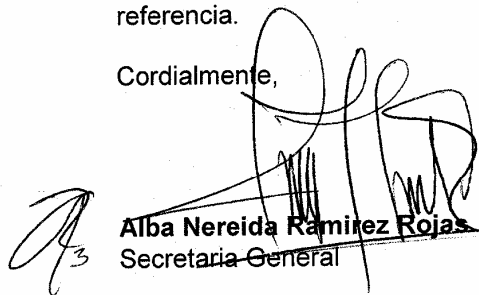
Pregunta

Colocamos a su consideración evaluar el puntaje asignado por el número de usuarios atendidos, dada la experiencia prima la calidad y cumplimiento de sus indicadores.

Respuesta

Los factores y criterios de evaluación se mantienen los consagrados en los términos de referencia.

Cordialmente,



Alba Nereida Ramirez Rojas
Secretaria General

Copia interna:

Copia externa:

Observaciones:

No. Folios:

No. Anexos:

Redactó:

SIN OBSERVACIONES

1

CECILIA GOMEZ SIERRA 13/10/2006