

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

Párrafo de Condiciones

Preguntas

- Para el perfil de los 3 agentes se podría modificar por estudiantes de cuarto semestre en adelante?.
- Favor aclarar cual es la experiencia que se debe acreditar para supervisor y agentes en SGSSS, y como se debe acreditar con qué documentos?

Respuestas:

El perfil que se solicita tanto para el supervisor como para los agentes se mantiene el requerido en los términos de referencia.

La experiencia que deben acreditar es la solicitada en los términos de referencia y se acredita con las constancias y títulos que posee cada uno Las demás condiciones en cuanto a las hojas de vida y documentos, continúan siendo las inicialmente solicitadas.

En el anexo 2

Pregunta

Solicitamos aclarar si se requiere que haya transferencia de llamadas del conmutador de la Superintendencia hacia el contac center del proveedor en cuyo caso se requiere un canal de voz. El costo de este canal será asumido por el proveedor y debe ser incluido en el precio?.

Respuesta

El canal de voz debe ser suministrado directamente por el proponente y mínimo de 128k dedicado a 1.

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

Carrera 13 No. 32-76 PBX 3300210 FAX 3300210 Ext. 3101
www.supersalud.gov.co - Bogotá Colombia