


## EVALUACIÓN JURÍDICA

Evaluación jurídica, INVITACIÓN A COTIZAR 032 de 2019, «PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS (CONTACT CENTER) EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA, PARA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN, RECORDACIÓN, REASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MÉDICAS»

Julio de 2019.

DOCUMENTOS	PROPONENTE		PROPONENTE	
	COLOMBIAN OUTSOURCING SOLUTIONS S.A.S.		UNIÓN EXTRATÉGICA S.A.S.	
	ACREDITA		ACREDITA	
Representante Legal	FELIPE SAMPER STROUSS		LUZ EMMA CICERI LUGO	
<b>CONDICIONES</b>		<b>FOLIO</b>		<b>FOLIO</b>
Fotocopia de la Cédula Ciudadanía del Representante Legal.	SI	137	SI	23
Si es Extranjero: cédula de extranjería, pasaporte vigente para titulares de visa de turista o visitante (de acuerdo con las normas migratorias vigentes)	N/A	-	N/A	-
Certificado de Existencia y Representación Legal y Matricula Mercantil.	SI	139-144	SI	24-29
Libreta militar, en caso de que sea hombre menor de 50 años.	SI	138	N/A	-
Antecedentes Procuraduría General de la Nación.	SI	Entidad Verifica	SI	36-37
Registro Único Tributario.	SI	145-150	SI	30
Antecedentes Contraloría General de la República.	SI	Entidad Verifica	SI	34-35
Declaración Juramentada de no estar incurso de inhabilidades ni incompatibilidades.	SI	Sin Foliar	SI	31
Certificación de pago de aportes. (Ley 789 de 2002).	SI	154	SI	32-33
Antecedentes Judiciales	SI	157	SI	Entidad Verifica
Certificado del Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC	SI	Entidad Verifica 7328667	SI	38
	<b>CUMPLE</b>		<b>CUMPLE</b>	

  
JORGE ALBERTO GARCÍA GONZÁLEZ  
ABOGADO JURÍDICA

  
DIANA VILLANI LADINO  
ASESORA JURÍDICA

**INVITACION A COTIZAR No. 032 DE 2019**

**OBJETO:** PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS (CONTACT CENTER) EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA, PARA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN, RECORDACIÓN, REASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MÉDICAS.

**E.S.E HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS**

**SOACHA - CUNDINAMARCA**

**EVALUACION TECNICA**

**OBJETO:** Verificar condiciones y especificaciones técnicas mínimas exigidas en el proceso de la Invitación a Cotizar No. 032-2019, cuyo objeto es: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS (CONTACT CENTER) EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA, PARA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN, RECORDACIÓN, REASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MÉDICAS.

**OFERENTE: COLOMBIAN OUTSOURCING SOLUTIONS S.A.S. - NIT: 900.292.245-4**

CRITERIO	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
	SI	NO	NO APLICA	
Presentar cronograma de implementación del Contact Center, previo diagnóstico de la capacidad tecnológica y de recurso humano con el que cuenta la entidad.	X			Se presenta cronograma de implementación desde el folio 70 al 90 de la propuesta.
Acreditar que el coordinador del equipo de trabajo para la prestación del servicio exclusivo al E.S.E Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha sea un profesional, técnico o tecnólogo con experiencia igual o mayor a un (1) año de coordinador de dicho servicio.	X			En el folio 66 de la propuesta se establece un supervisor (exclusivo) para el proceso.
Acreditar que los gestores para la prestación del servicio exclusivo al E.S.E Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha cuenten con una experiencia igual o mayor a un (1) año en servicio de Contact Center del sector salud.	X			En el folio 66 de la propuesta se establece un supervisor (exclusivo) para el proceso.
Certificar que cuenta con una plataforma tecnológica que incluya un sistema interactivo de respuesta, con funcionalidad de atención, control y grabación de llamadas que permita mediante la tecnología adecuada, la obtención de los indicadores, reportes e informes que requiera la entidad.	X			En el folio 30 de la propuesta se establece el detalle y funcionalidad del Software que será utilizado en el proceso.
Experiencia General: Todo proponente deberá acreditar una experiencia mínima de diez (10) años en prestación de servicios de Contact Center.	X			Se presentarán certificaciones de experiencia desde el folio 106 al 124 de la propuesta.
Certificar que cuenta con planes de contingencia que garanticen la continuidad del servicio.	X			En el folio 53 de la propuesta se establece el plan de continuidad definido que será utilizado en el proceso.
Los proponentes deberán hacer visita técnica obligatoria simultánea de las instalaciones de la E.S.E. donde se prestará el servicio objeto del contrato, con el fin de revisar las condiciones técnicas y de conectividad existentes.	X			El proponente realizó al visita técnica obligatoria en las fechas establecidas, folio 1 de la propuesta.

**EVALUACION DE EXPERIENCIA**

**OBJETO:** Verificar condiciones de experiencia exigidas en el proceso de la Invitación a No. 032-2019, cuyo objeto es: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS (CONTACT CENTER) EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA, PARA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN, RECORDACIÓN, REASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MÉDICAS.

**EVALUACION:** La empresa **COLOMBIAN OUTSOURCING SOLUTIONS S.A.S. - 900.292.245-4**, adjunta diez (10) certificaciones de experiencia de contratación referente al servicio de centro de contactos que se relacionan a continuación:

1. Corporación Hospitalaria Juan Ciudad "Medellín". Contrato 053. Fecha Inicial: 30/09/2013, Fecha Final: 30/09/2019, Renovación anual.
2. Corporación Hospitalaria Juan Ciudad "Medellín". Contrato 029. Fecha Inicial: 20/12/2018, Fecha Final: 20/12/2019, Renovación anual.
3. RHS Alianza Homecare IPS S.A.S. Contrato 113. Fecha Inicial: 16/04/2018, Fecha Final: 16/04/2019, Renovación anual.
4. Clínica Miocardio. Contrato 097. Fecha Inicial: 07/11/2017, Fecha Final: 07/11/2019, Renovación anual.
5. Corporación Salud UN - Hospital Universitario Nacional. Contrato 077. Fecha Inicial: 01/06/2017, Fecha Final: 01/06/2019, Renovación anual.
6. Sistema de Medicina Prepagada del Ecuador S.A. Contrato 053. Fecha Inicial: 15/09/2016, Fecha Final: 15/11/2016.
7. Asociación Bienestar de la Familia Colombiana - Profamilia. Contrato 079. Fecha Inicial: 16/06/2014, Fecha Final: 16/06/2015.
8. Werfen Colombia S.A.S. Contrato 059. Fecha Inicial: 02/01/2017, Fecha Final: 02/01/2018.
9. IMS HELFTH Colombia. Contrato 056. Fecha Inicial: 14/10/2016, Fecha Final: 14/12/2016.
10. Fresenius Medical Care Colombia S.A.S. Fecha Inicial: 01/06/2012, Fecha Final: 01/06/2017.

Por lo anterior, el oferente **CUMPLE** con lo establecido en la Invitación a Cotizar 032-2019.

**INVITACION A COTIZAR No. 032 DE 2019**

**OBJETO:** PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS (CONTACT CENTER) EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA, PARA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN, RECORDACIÓN, REASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MÉDICAS.

**E.S.E HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS**

**SOACHA - CUNDINAMARCA**

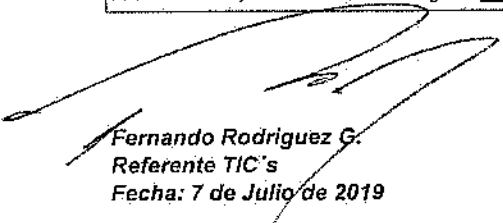
**VALORES AGREGADOS**

**OBJETO:** Verificar los valores agregados presentados por el oferente en el proceso de la Invitación a No. 032-2019, cuyo objeto es: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS (CONTACT CENTER) EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA, PARA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN, RECORDACIÓN, REASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MÉDICAS.

**EVALUACION:** La empresa COLOMBIAN OUTSOURCING SOLUTIONS S.A.S. - 900.292.245-4, en el folio 99 de la propuesta, presenta los siguientes valores agregados:

1. Business Intelligence: apoyo en la gestión y optimización de los diferentes procesos de las campañas, estudios estadísticos elaborados con modelos de probabilidad, procesos de data mining utilizando metodologías elaboradas, como análisis multivariados, random forest, neural networks, lasso regression, ridge regression, generalized linear model, entre otros.
2. Agente Virtual.

Por lo anterior, al oferente se le asignan **200 puntos** según lo establecido en la invitación a Cotizar 032-2019.



**Fernando Rodríguez G.**  
Referente TIC's  
Fecha: 7 de Julio de 2019

**INVITACION A COTIZAR No. 032 DE 2019**

**OBJETO:** PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS (CONTACT CENTER) EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA, PARA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN, RECORDACIÓN, REASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MÉDICAS.

**E.S.E HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS**

**SOACHA - CUNDINAMARCA**

**EVALUACION TECNICA**

**OBJETO:** Verificar condiciones y especificaciones técnicas mínimas exigidas en el proceso de la Invitación a Cotizar No. 032-2019, cuyo objeto es: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS (CONTACT CENTER) EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA, PARA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN, RECORDACIÓN, REASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MÉDICAS.

**OFERENTE: UNION EXTRATEGICA S.A.S. - NIT: 830.108.130-6**

CRITERIO	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
	SI	NO	NO APLICA	
Presentar cronograma de implementación del Contact Center, previo diagnóstico de la capacidad tecnológica y de recurso humano con el que cuenta la entidad.	X			El oferente presenta en el Folio 39 de la propuesta, el cronograma de implementación del Centro de Contactos.
Acreditar que el coordinador del equipo de trabajo para la prestación del servicio exclusivo al E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha sea un profesional, técnico o tecnólogo con experiencia igual o mayor a un (1) año de coordinador de dicho servicio.	X			El oferente presenta en el Folio 40 de la propuesta, la certificación y hoja de vida del coordinador del proyecto.
Acreditar que los gestores para la prestación del servicio exclusivo al E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha cuenten con una experiencia igual o mayor a un (1) año en servicio de Contact Center del sector salud.	X			El oferente presenta desde el Folio 42 al 46 de la propuesta, la certificación y hoja de vida de los agentes del proyecto.
Certificar que cuenta con una plataforma tecnológica que incluya un sistema interactivo de respuesta, con funcionalidad de atención, control y generación de llamadas que permita mediante la tecnología adecuada, la obtención de los indicadores, reportes e informes que requiera la entidad.	X			El oferente presenta en el Folio 47 de la propuesta, la certificación del software y plataforma tecnológica a utilizar en el proyecto.
Experiencia General: Todo proponente deberá acreditar una experiencia mínima de diez (10) años en prestación de servicios de Contact Center.	X			Se presentan certificaciones de experiencia desde el folio 53 al 58 de la propuesta.
Certificar que cuenta con planes de contingencia que garanticen la continuidad del servicio.	X			En el Folio 51 de la propuesta se presenta certificación para el plan de continuidad que será utilizado en el proceso.
Los proponentes deberán hacer visita técnica obligatoria simultánea de las instalaciones de la E.S.E. donde se prestará el servicio objeto del contrato, con el fin de revisar las condiciones técnicas y de conectividad existentes.	X			El proponente realizó la visita técnica obligatoria en las fechas establecidas, Folio 52 de la propuesta.

**EVALUACION DE EXPERIENCIA**

**OBJETO:** Verificar condiciones de experiencia exigidas en el proceso de la Invitación a No. 032-2019, cuyo objeto es: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS (CONTACT CENTER) EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA, PARA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN, RECORDACIÓN, REASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MÉDICAS.

**EVALUACION:** La empresa **UNION EXTRATEGICA S.A.S. - NIT: 830.108.130-6**, adjunta diez (10) certificaciones de experiencia de contratación referente al servicio de centro de contactos que se relacionan a continuación:

1. Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta. Contrato No.: 119-2009. Fecha de Inicio: 15/12/2009. Fecha Final: 13/04/2011
2. Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta. Contrato No.: 080-2011. Fecha de Inicio: 18/04/2011. Fecha Final: 11/05/2012
3. Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta. Contrato No.: 111-2012. Fecha de Inicio: 18/05/2012. Fecha Final: 17/02/2013
4. Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta. Contrato No.: 059-2013. Fecha de Inicio: 01/03/2013. Fecha Final: 31/05/2014
5. Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta. Contrato No.: 125-2014. Fecha de Inicio: 03/08/2014. Fecha Final: 02/02/2015
6. Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta. Contrato No.: 040-2015. Fecha de Inicio: 18/02/2015. Fecha Final: 17/03/2016
7. Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta. Contrato No.: 096-2016. Fecha de Inicio: 18/03/2016. Fecha Final: 20/03/2017
8. Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta. Contrato No.: 116-2017. Fecha de Inicio: 21/03/2017. Fecha Final: 21/09/2018
9. Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta. Contrato No.: 249-2018. Fecha de Inicio: 22/09/2018. Fecha Final: 20/03/2019
10. Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta. Contrato No.: 133-2019. Fecha de Inicio: 21/03/2019. Fecha Final: 20/07/2019

Por lo anterior, el oferente **CUMPLE** con lo establecido en la Invitación a Cotizar 032-2019.

**INVITACION A COTIZAR No. 032 DE 2019**

**OBJETO:** PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS (CONTACT CENTER) EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA, PARA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN, RECORDACIÓN, REASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MÉDICAS.

**E.S.E HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS**

**SOACHA - CUNDINAMARCA**

**VALORES AGREGADOS**

**OBJETO:** Verificar los valores agregados presentados por el oferente en el proceso de la Invitación a No. 032-2019, cuyo objeto es: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS (CONTACT CENTER) EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA, PARA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN, RECORDACIÓN, REASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MÉDICAS.

**EVALUACION:** La empresa UNION EXTRATEGICA S.A.S. - NIT: 830.108.130-6, en el folio 59 de la propuesta, presenta los siguientes valores agregados:

1. Propuesta de sensibilización

Por lo anterior, al oferente se le asignan **200 puntos** según lo establecido en la Invitación a Cotizar 032-2019.

  
**Fernando Rodriguez G.**

**Referente TIC's**

**Fecha: 7 de Julio de 2019**



FORMATO EVALUACION ECONOMICA

PROCESO: Gestión Jurídica

CÓDIGO JUR-FTO-15

VERSIÓN 01

VIGENCIA 12/02/2019

EVALUACIÓN ECONÓMICA

PROCESO DE CONTRATACIÓN	CONVOCATORIA PUBLICA	INVITACIÓN A COTIZAR	X	CONTRATACIÓN DIRECTA
			032-2019	
OBJETO	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS (CONTACT CENTER) EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA, PARA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN, RECORDACIÓN, REASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MÉDICAS.			
VALOR	\$56.000.000,00			
OFERENTE 1	FELIPE SAMPER STROUS – C.C.: 81.717.459			
RAZÓN SOCIAL	COLOMBIAN OUTSOURCING SOLUTIONS S.A.S.			
NIT/CC	900.292.245-4			
OFERENTE 2	LUZ EMMA CICERI LUGO			
RAZÓN SOCIAL	UNION EXTRATEGICA S.A.S.			
NIT/CC	830.108.130-6			
OFERENTE 3	N.A.			
RAZÓN SOCIAL	N.A.			
NIT/CC	N.A.			
OFERENTE 4	N.A.			
RAZÓN SOCIAL	N.A.			
NIT/CC	N.A.			
OFERENTE 5	N.A.			
RAZÓN SOCIAL	N.A.			
NIT/CC	N.A.			
OFERENTE	VALOR OFERTA ECONÓMICA O % DE PARTICIPACIÓN		PUNTAJE	
OFERENTE 1	\$55.803.160,00 – Folio 135 de la propuesta		280	
OFERENTE 2	\$52.000.000,00 – Folio 61 de la propuesta		300	
OFERENTE 3	N.A.		N.A.	
OFERENTE 4	N.A.		N.A.	
OFERENTE 5	N.A.		N.A.	
OBSERVACIONES:				
Se presentan dos (2) oferente a la Invitación a Cotizar No. 032-2019:				
COLOMBIAN OUTSOURCING SOLUTIONS S.A.S.				
UNION EXTRATEGICA S.A.S.				
ANEXOS:	SI	FOLIOS	NO	X

## CONSOLIDADO DE RESULTADOS INVITACIÓN A COTIZAR 032 de 2019

«PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS (CONTACT CENTER) EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA, PARA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN, RECORDACIÓN, REASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MÉDICAS»

La E.S.E Hospital Mario Gaitán Yanguas, se permite informar que una vez realizadas las evaluaciones al proponente participante en el presente proceso, el resultado es el siguiente:

EVALUACIÓN	OFERENTE	OFERENTE
	COLOMBIAN OUTSOURCING SOLUTIONS S.A.S.	UNIÓN EXTRATÉGICA S.A.S.
EVALUACIÓN JURÍDICA	CUMPLE	CUMPLE
EVALUACIÓN TÉCNICA	CUMPLE	CUMPLE
EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA	CUMPLE	CUMPLE
VALOR AGREGADO	200 PUNTOS	200 PUNTOS
OFERTA ECONÓMICA	280 PUNTOS	300 PUNTOS
RESULTADO	480 PUNTOS	500 PUNTOS



**DRA. WALDETRUDES AGUIRRE RAMÍREZ**  
GERENTE (E)  
E.S.E HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA

Soacha- Cundinamarca, a los once (11) días de julio de 2019

Proyectó Jorge Alberto García González – Abogado de Jurisprudencia  
V/B. Dra. Diana Villani Ladino – Asesora Jurídica  
V/B. Dr. Pedro Enrique Chaves – Subgerente Administrativo

Empresa Social del Estado Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.  
PBX 7312230. email: [hmgysocha@yahoo.com](mailto:hmgysocha@yahoo.com) - [hsoacha@cundinamarca.gov.co](mailto:hsoacha@cundinamarca.gov.co)  
Calle 13 No 9-85. Calle 13 No 10-48.  
Soacha –Cundinamarca