

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

A. INTRODUCCIÓN

El presente Anexo Técnico Integral se formula en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 91 de 1989, mediante la cual se crea el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, como una cuenta especial de la Nación con independencia patrimonial y administrativa, cuyo objeto comprende, entre otros, garantizar la prestación de los servicios médico-asistenciales a los docentes afiliados y sus beneficiarios.

En concordancia con lo establecido en el artículo 49 de la Constitución Política y la Ley Estatutaria 1751 de 2015, el derecho fundamental a la salud impone al Estado el deber de asegurar la prestación de servicios de salud bajo criterios de integralidad, oportunidad, continuidad, accesibilidad y calidad.

En desarrollo de este marco, el Acuerdo 03 de 2024 adoptó el nuevo Modelo de Atención y Prestación de Servicios de Salud del FOMAG, el cual incorpora, entre otros, los principios de territorialización, libre acceso, integralidad de la atención, eliminación de barreras de acceso y articulación efectiva de la red de prestadores de servicios de salud.

Así mismo, el presente Anexo se estructura conforme a los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, así como en concordancia con el Manual de Contratación vigente del FOMAG, el Manual de Usuario FOMAG y el Manual MN-RS-01 de Referencia y Contrarreferencia, o aquellos que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

En este sentido, el presente Anexo Técnico constituye el instrumento que define de manera detallada el alcance del servicio, las condiciones técnicas mínimas exigidas, los estándares de calidad, así como los mecanismos de seguimiento, supervisión y control aplicables al objeto contractual, garantizando su adecuada ejecución y alineación con el modelo de atención adoptado por el FOMAG.

B. CONTEXTO INSTITUCIONAL Y NECESIDAD DEL SERVICIO

El Modelo de Salud del FOMAG, actualizado mediante el Acuerdo 003 de 2024, redefinió la arquitectura de prestación de los servicios de salud para el magisterio, estableciendo un esquema basado en la regulación centralizada, la trazabilidad integral de la atención, la articulación territorial de la red de prestadores y el control preventivo del gasto. Este enfoque implica una transformación estructural en la forma en que se organiza, gestiona y supervisa la prestación de los servicios, orientándola hacia resultados en salud, eficiencia operativa y sostenibilidad financiera.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

En este contexto, el modelo demanda la implementación de un sistema operativo integral que permita canalizar de manera ordenada y eficiente la demanda asistencial y administrativa de los usuarios, garantizando el acceso oportuno a los servicios de salud bajo criterios de calidad y pertinencia. Así mismo, dicho sistema debe posibilitar la ejecución de procesos de regulación clínica en tiempo real, la activación efectiva de rutas de referencia y contrarreferencia, así como la consolidación de información estructurada, confiable y oportuna para la toma de decisiones estratégicas. De igual forma, se orienta a prevenir desviaciones presupuestales mediante el fortalecimiento de los mecanismos de control operativo y seguimiento continuo a la prestación de los servicios.

Bajo este marco, el Centro de Contacto BPO especializado se configura como un componente operativo transversal esencial para la ejecución efectiva del Modelo de Salud del FOMAG, en la medida en que articula la interacción entre los usuarios, la red prestadora y las instancias de regulación y control. Su función trasciende la simple recepción y gestión de comunicaciones, constituyéndose en un instrumento estructural de gobernanza operativa que asegura la coherencia entre la regulación clínica, la gestión administrativa y el control institucional. En tal sentido, el BPO se consolida como un aliado estratégico para la optimización de procesos, la mejora continua del servicio y el cumplimiento de los objetivos del modelo de atención adoptado.

C. MODELO DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO Y CENTRO REGULADOR FOMAG

El Modelo de Atención del Centro de Contacto y Centro Regulador del FOMAG constituye el eje operativo a través del cual se articula de manera integral el acceso de los afiliados y sus beneficiarios a la red de prestación de servicios de salud, así como la ejecución de los procesos de regulación clínica, el seguimiento asistencial y el control institucional del gasto. Este modelo se configura como un componente esencial para la implementación efectiva del esquema de atención adoptado por el FOMAG, en la medida en que garantiza la coordinación entre los diferentes actores del sistema y la adecuada gestión de la demanda en salud.

La operación del Centro de Contacto y Centro regulador deberá garantizar la articulación funcional con las rutas integrales de atención en salud definidas para las diferentes condiciones y grupos poblacionales, asegurando la correcta orientación del usuario dentro de la red, la continuidad del proceso asistencial y la coordinación entre niveles de complejidad. Esta articulación deberá reflejarse en la gestión de los procesos de referencia y contrarreferencia, así como en el seguimiento de los eventos asistenciales hasta su resolución.

Su naturaleza es simultáneamente técnico-asistencial, regulatoria y estratégica, en tanto no solo soporta la interacción con los usuarios, sino que incide directamente en la toma de decisiones clínicas, la gestión del riesgo en salud y la sostenibilidad financiera del sistema. En este sentido, el modelo trasciende la lógica de un servicio de atención telefónica

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

convencional, para consolidarse como una arquitectura operativa integrada que articula capacidades tecnológicas, talento humano especializado y protocolos de actuación estandarizados.

En desarrollo de lo anterior, el modelo materializa el derecho fundamental a la salud en su dimensión de acceso efectivo, al facilitar la orientación adecuada del usuario dentro de la red de servicios y asegurar la oportunidad en la atención. De igual forma, permite la adopción de decisiones clínicas técnicamente sustentadas mediante procesos de regulación en tiempo real, garantiza la trazabilidad integral de cada evento asistencial desde su origen hasta su resolución, y genera información estructurada, confiable y verificable para el ejercicio del control institucional y la supervisión contractual.

Así mismo, el modelo contribuye a la mitigación de riesgos tanto asistenciales como financieros, mediante la implementación de mecanismos de control preventivo, seguimiento continuo y análisis de la información, orientados a evitar desviaciones en la prestación de los servicios y en la ejecución de los recursos.

El modelo operativo del Centro de Contacto y Centro Regulador deberá incorporar un enfoque de gestión del riesgo en salud, que permita la identificación, priorización y seguimiento de usuarios con condiciones de alto riesgo, patologías de alto costo y eventos de interés en salud pública.

Para tal efecto, el Contratista deberá implementar mecanismos de clasificación de riesgo, alertas tempranas, seguimiento diferenciado y coordinación con la red prestadora, contribuyendo a la prevención de complicaciones, la reducción de eventos adversos y la optimización de los resultados en salud.

Todo lo anterior se soporta en una lógica de operación basada en macro componentes interdependientes, los cuales funcionan de manera articulada y secuencial, garantizando la coherencia, eficiencia y calidad en la gestión integral del servicio.

D. DEMANDA REFERENCIAL DEL SERVICIO

El Sistema de Salud del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG atiende una población aproximada de 900 mil afiliados y beneficiarios a nivel nacional, conformada por docentes activos, pensionados y sus respectivos beneficiarios, lo cual implica una operación de alta complejidad, cobertura territorial amplia y demanda continua de servicios de salud.

La estimación de población aproximada señalada en el presente anexo técnico corresponde a la población cubierta dentro del alcance operativo del modelo de prestación vigente FOMAG para el presente proceso contractual, la cual se consideró bajo criterios de afiliación, regionalización operativa y segmentación funcional del modelo.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

En este sentido, la cifra aquí definida no corresponde a la totalidad de afiliados históricos del sistema, sino a la población aproximada objetivo sobre la cual se proyecta la demanda real del servicio, en coherencia con los lineamientos del Modelo de Atención adoptado mediante el Acuerdo 003 de 2024.

En el marco del Modelo de Atención adoptado, la operación registra un volumen significativo de interacciones y eventos asistenciales que requieren gestión operativa especializada a través del Centro de Contacto y del Centro Regulador Nacional, en condiciones de oportunidad, calidad, trazabilidad y control. Estos volúmenes reflejan la dinámica real del sistema y constituyen un insumo esencial para la adecuada estructuración técnica del servicio a contratar.

Con fines exclusivamente referenciales y de dimensionamiento de la operación, se presentan a continuación los volúmenes promedio mensuales estimados:

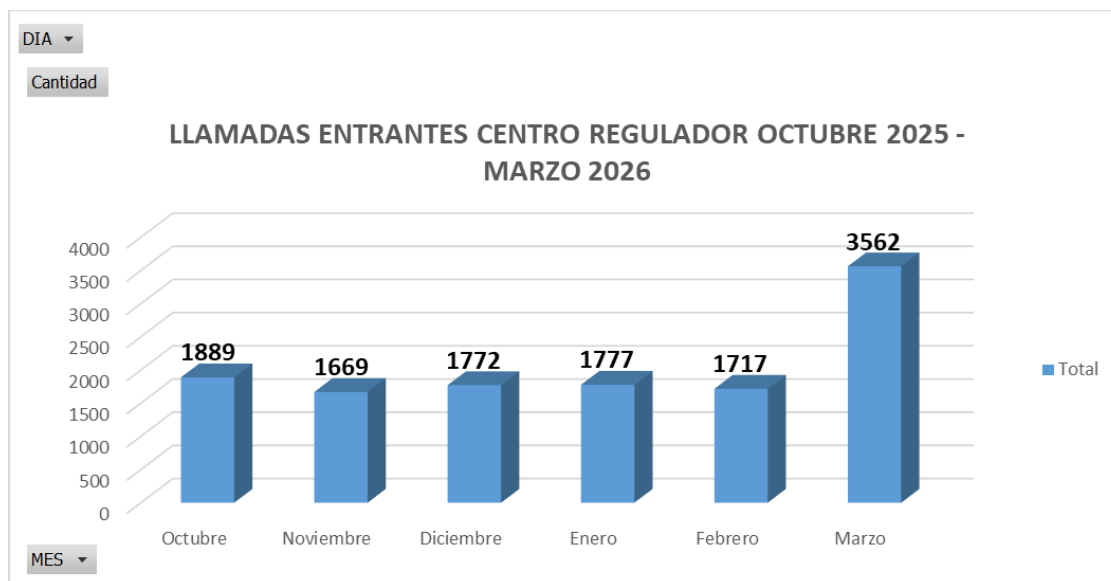
TIPO DE SERVICIO	VOLUMEN PROMEDIO MES	
	POR AUTOGESTIÓN	GESTIÓN AGENTE
Eventos hospitalarios (Ordenamientos)	25.785	679
Eventos de referencia ambulatoria	862.610	12.627

A continuación, se detalla la volumetría de las llamadas entrantes a través de la línea de atención al afiliado y la línea del centro regulador.

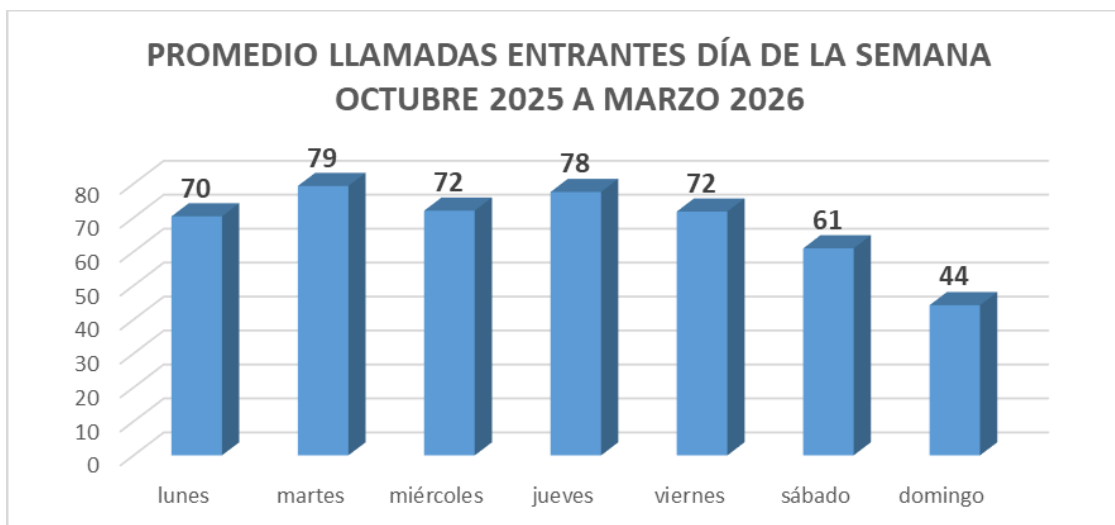
El total de llamadas entrantes a través de la línea del centro regulador (atención a IPS hospitalarias) durante el periodo de octubre 2025 a marzo 2026 fue de 12.386, evidenciando un incremento del 109% en marzo, con un promedio mensual de 1.764, este sin promediar el mes que se presenta el incremento. El promedio de llamadas entrantes por día es de 65, evidenciando que los días con mayor tráfico son los martes y jueves con un volumen promedio día de 79 llamadas entrantes y los picos por horario se presentan entre las 11:00 a las 15:00, con un promedio de 7 llamas hora en la franja horaria antes mencionada y un promedio de duración de la llamada (AHT) de 6 minutos.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026



*Fuente: Informe Proveedor Contac Center



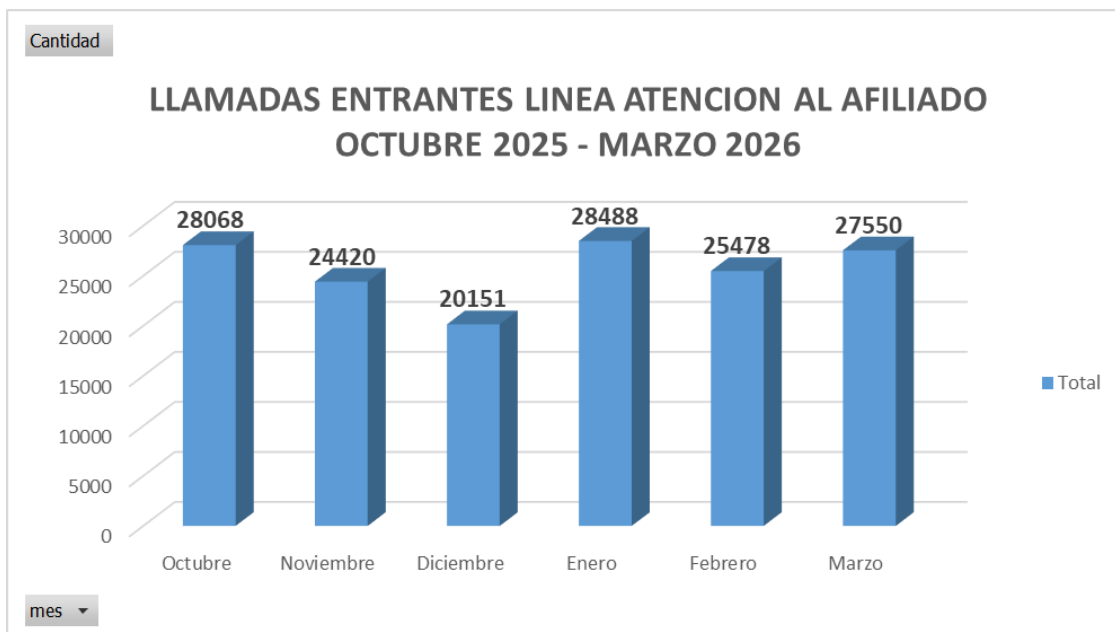
*Fuente: Informe Proveedor Contac Center

Para la línea de atención al afiliado, el total de llamadas entrantes durante el periodo de octubre 2025 a marzo 2026 fue de 154.115 llamadas, con un promedio mes de 25.692. El promedio día de llamadas entrantes de lunes a viernes es de 1.112, los fines de semana promedio día de 185, evidenciando que los días con mayor tráfico son los martes y viernes y los picos por horario se presentan entre las 10:00 a las 16:00 con un promedio de 50 llamadas

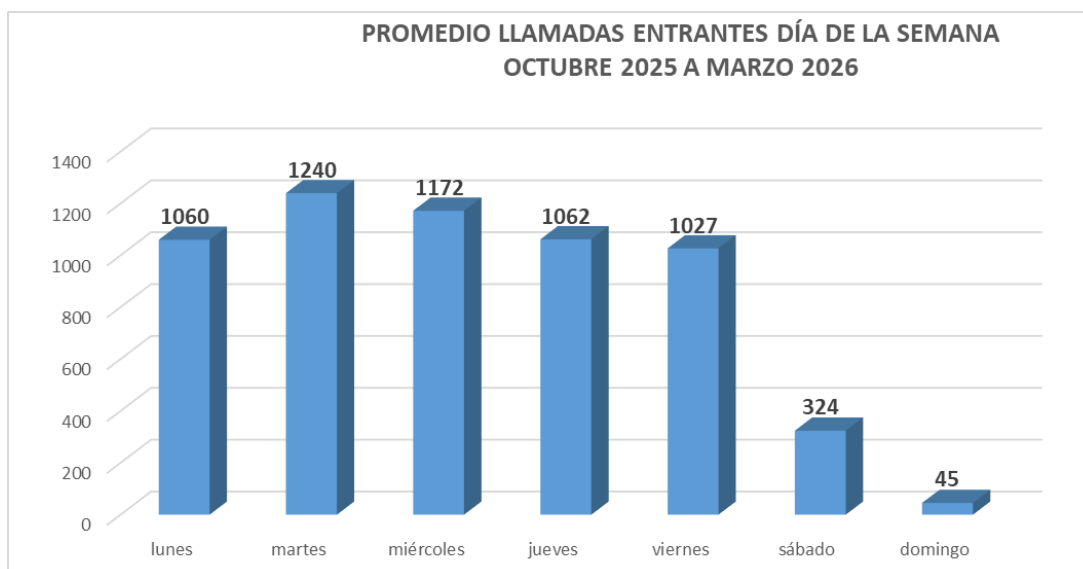
ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

hora en la franja horaria antes mencionada y un promedio de duración de la llamada (AHT) de 8 minutos.



*Fuente: Informe Proveedor Contac Center



*Fuente: Informe Proveedor Contac Center

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Los valores anteriormente señalados tienen carácter meramente indicativo y no constituyen un mínimo garantizado ni un compromiso de volumen por parte del FOMAG. Su finalidad es proporcionar a los proponentes una base objetiva para el dimensionamiento técnico y económico de la operación, incluyendo la estimación del talento humano requerido, la infraestructura tecnológica, los niveles de servicio esperados y la capacidad operativa necesaria para garantizar la prestación continua, oportuna y eficiente del servicio.

En consecuencia, el contratista deberá estructurar una operación flexible, escalable y adaptable a las variaciones de la demanda, asegurando en todo momento el cumplimiento de los niveles de servicio definidos en el presente Anexo Técnico, independientemente de las cиаfluctuaciones que puedan presentarse en los volúmenes reales de operación.

E. ZONA DE OPERACIÓN DEL CONTACT CENTER-BPO

El Contratista se obliga a prestar los servicios de Contact Center–BPO objeto del presente contrato en instalaciones propias o bajo su administración, las cuales deberán cumplir con las condiciones técnicas, tecnológicas, de seguridad de la información, continuidad del servicio y capacidad operativa requeridas para garantizar la adecuada ejecución del objeto contractual, conforme a los estándares definidos en el presente Anexo Técnico y demás documentos del proceso de selección.

Adicionalmente, el Contratista deberá disponer y asignar personal en las sedes que sean definidas por el FOMAG, cuando así se requiera para la adecuada prestación del servicio, en función de las necesidades operativas, los niveles de demanda, los esquemas de articulación territorial y los lineamientos impartidos por la Entidad. Para tal efecto, deberá garantizar la disponibilidad del número de agentes y perfiles requeridos, asegurando su idoneidad, capacitación y alineación con los protocolos operativos y asistenciales definidos.

La operación deberá estructurarse bajo un esquema flexible, escalable y coordinado entre los diferentes puntos de atención, de manera que se asegure la continuidad del servicio, la cobertura nacional, la estandarización de procesos y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, independientemente de la ubicación física de los recursos humanos o tecnológicos.

En todo caso, el Contratista será responsable de la adecuada integración operativa entre las sedes propias y aquellas definidas por el FOMAG, garantizando la interoperabilidad tecnológica, la unificación de criterios de atención, la trazabilidad de las gestiones y el cumplimiento de las condiciones de calidad, oportunidad y seguridad exigidas en el marco del presente contrato.

1. INFORMACIÓN GENERAL

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

1.1. Objeto

“Contratar la prestación de servicios integrales de gestión operativa especializada (BPO) y Contact Center para el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG”

1.2. Plazo de Ejecución Estimado

El plazo estimado para la ejecución del eventual contrato de prestación del servicio de Centro de Contacto BPO especializado para el FOMAG será de **SEIS (6) MESES**, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

La duración proyectada responde a:

- La naturaleza estructural y estratégica del servicio dentro del Modelo de Salud del FOMAG.
- La necesidad de garantizar continuidad operativa y estabilidad tecnológica.
- La adecuada amortización de inversiones en infraestructura tecnológica y talento humano especializado.
- La consolidación de indicadores de desempeño y mejora continua.
- La sostenibilidad financiera del modelo bajo criterios de eficiencia y control del gasto público.

El contrato podrá contemplar una fase inicial de transición, alistamiento y estabilización operativa, cuya duración será definida en los documentos definitivos del proceso de selección.

1.3. Identificación del Objeto con el Clasificador de Bienes y Servicios.

CODIGOS	DESCRIPCION
43221500	Sistemas de gestión de llamadas.
43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (Call center).
43221502	Distribuidor automático de llamadas (ACD)
43231500	Software funcional específico de la empresa
83111507	Servicios de centro de llamadas (Call Center)
83111500	Servicios de comunicaciones telefónicas

1.4. Forma de Pago

La Fiduprevisora S.A., en calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo que conforma el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, de conformidad con el estudio de mercado, el análisis del sector y las necesidades operativas identificadas para la ejecución del objeto contractual, establece el

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICOSA-002-2026

presupuesto oficial estimado del presente proceso en la suma de **QUINCE MIL TRESCIENTOS CATORCE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL CIENTO VEINTIOCHO PESOS M/CTE (\$15.314.799.128)**, incluido IVA y todos los gastos directos e indirectos, impuestos, tasas y demás contribuciones.

Dicho valor se encuentra conformado por un componente base de operación estimado en **CATORCE MIL ONCE MILLONES SETECIENTOS DIEZ MIL NOVENTA PESOS (\$14.011.710.090,00)**, correspondiente a la prestación de los servicios durante un plazo de **SEIS (6) MESES**, con un valor promedio mensual estimado de **DOS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL QUINCE PESOS M/CTE. (\$2.335.285.015,00)**, así como por una bolsa a monto agotable mensual equivalente al **NUEVE COMA TRES PORCIENTO (9,3%)** del valor promedio mensual estimado del componente de operación, la cual asciende a la suma de **DOSCIENTOS DIECISIETE MILLONES CIENTO OCHENTA Y UN MIL QUINIENTOS SEIS PESOS M/CTE (\$217.181.506)**

VALOR DEL CONTRATO VIGENCIA 2026	
Valor mensual del componente base de operación incluido IVA	\$ 2.335.285.015
Valor Mensual de la Bolsa para pago de Servicios requeridos por minuto, hora, o por requerimiento de la Entidad.	\$ 217.181.506
Valor Total Mensual	\$ 2.552.466.521
Valor total del presupuesto por 6 Meses	\$ 15.314.799.128

El presente proceso de contratación se encuentra respaldado por medio del **Certificado de Disponibilidad presupuestal No. 19125 del 17 de junio de 2026**, expedido por la Dirección Administrativa y Financiera.

El valor del presupuesto oficial incluye la totalidad de los costos directos e indirectos asociados a la prestación del servicio, tales como talento humano, infraestructura tecnológica, licenciamiento, plataformas de Contact Center y CRM, operación, administración, supervisión, soporte, mantenimiento, conectividad, seguridad de la información, así como los impuestos, tasas, contribuciones y demás erogaciones a que haya lugar durante la ejecución contractual.

El presupuesto oficial fue determinado con base en el análisis del sector, el estudio de mercado adelantado por la Entidad, los referentes contractuales existentes en el sector público y privado, así como en la estructuración técnica, funcional y operativa del servicio requerido bajo un esquema de Business Process Outsourcing (BPO), conforme a la complejidad, alcance y condiciones definidas en el Anexo Técnico.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Para la estimación del valor, se tomaron como referencia los precios obtenidos en las cotizaciones válidas del estudio de mercado, los cuales fueron objeto de depuración mediante la aplicación de criterios de comparabilidad y rangos de dispersión, garantizando la exclusión de valores atípicos y la utilización de información representativa del mercado.

Así mismo, el valor total del contrato incorpora el dimensionamiento del servicio definido por el FOMAG, el cual fue ajustado con base en la actualización de la necesidad institucional, la revisión de la volumetría de la operación, la cobertura nacional del servicio, la operación continua 24/7 y los requerimientos técnicos y operativos establecidos en el Anexo Técnico.

El presupuesto contempla igualmente la flexibilidad y escalabilidad del servicio, permitiendo atender variaciones en la demanda, gestionar picos operativos y garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de salud, en concordancia con la naturaleza del sistema y el número de afiliados y beneficiarios.

En consecuencia, el valor estimado del contrato resulta razonable, proporcional y suficiente para garantizar la adecuada ejecución del objeto contractual, en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia, asegurando al mismo tiempo la optimización en el uso de los recursos públicos y la sostenibilidad operativa del modelo de salud del FOMAG.

Para más información acerca del análisis del sector del proceso, remitirse a dicho documento el cual, hace parte integral del presente proceso de contratación.

1.5. Tipo de Contrato a Celebrar

En atención a la naturaleza del objeto contractual y a las especificaciones técnicas definidas en el presente documento, el contrato a celebrar corresponde a un **Contrato de Prestación de Servicios**. No obstante, en consideración a que el FOMAG se rige por un régimen exceptuado en materia contractual, el proceso se adelantará con sujeción a las disposiciones aplicables contenidas en la normativa vigente y en el Manual de Contratación del FOMAG, garantizando en todo caso los principios de la función administrativa y de la gestión contractual.

1.6. Obligaciones Específicas del Contratista

El contratista en cumplimiento del objeto contractual deberá:

1. Prestar los servicios especializados de BPO y Centro de Contacto (Contact Center) para brindar soporte a los procesos de gestión de solicitudes, así como a los procesos de referencia y contrarreferencia de pacientes en el ámbito hospitalario y ambulatorio, garantizando la continuidad, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios de salud a los afiliados y beneficiarios del FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

SOCIALES DEL MAGISTERIO FOMAG.

2. Garantizar la prestación del servicio de manera continua, permanente e ininterrumpida, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, durante toda la vigencia del contrato.
3. Cumplir con el objeto contractual en la forma, términos, condiciones técnicas y niveles de servicio establecidos en el contrato, el anexo técnico y los documentos que hagan parte integral del mismo.
4. Implementar, operar y mantener la plataforma tecnológica omnicanal que permita la atención a través de los distintos canales definidos por el CONTRATANTE, tales como línea telefónica, chatbot de voz, WhatsApp, portal de autogestión y demás medios habilitados.
5. Garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas tecnológicos requeridos para la prestación del servicio, incluyendo los módulos de ChatBot de voz, WhatsApp, CRM, sistemas de grabación, trazabilidad y gestión de solicitudes.
6. Realizar las actualizaciones, configuraciones, pruebas técnicas, integraciones y ajustes tecnológicos que resulten necesarios para garantizar la adecuada operación de la plataforma tecnológica del servicio.
7. Acordar previamente con el supervisor del contrato cualquier modificación en funcionalidades, configuraciones o actualizaciones relevantes de los sistemas tecnológicos utilizados en la operación.
8. Operar el sistema de referencia y contrarreferencia hospitalaria, conforme a los protocolos establecidos por el FOMAG y a la normatividad aplicable al sistema de salud.
9. Recibir, registrar, analizar y gestionar las solicitudes de referencia y contrarreferencia provenientes de la red prestadora de servicios de salud.
10. Garantizar la adecuada ubicación de los pacientes dentro de la red de prestadores contratada, conforme al nivel de complejidad requerido y a los criterios de oportunidad, georreferenciación y disponibilidad.
11. Coordinar los traslados de pacientes cuando estos sean requeridos, incluyendo traslados terrestres, aéreos, fluviales o marítimos, según la condición clínica del usuario.
12. Confirmar el ingreso del paciente a la institución hospitalaria a la cual haya sido remitido y realizar el seguimiento correspondiente hasta la resolución del evento asistencial.
13. Gestionar los procesos de contrarreferencia cuando el usuario requiera continuar su tratamiento en un nivel de complejidad menor o en modalidades de atención domiciliaria de conformidad con los lineamientos impartidos por la entidad.
14. Verificar los derechos del afiliado al FOMAG previo a la gestión de cualquier solicitud de servicio.
15. Gestionar las autorizaciones de servicios de salud conforme a los lineamientos establecidos por el CONTRATANTE, incluyendo autorizaciones para atención inicial de urgencias, estancias hospitalarias y servicios intrahospitalarios.
16. Garantizar el acceso y orientación a servicios el Contratista deberá garantizar la

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

orientación efectiva de los usuarios para el acceso a los servicios de salud dentro de la red prestadora, incluyendo la gestión de citas cuando así se defina por el FOMAG o, en su defecto, la articulación directa con los prestadores responsables del agendamiento, asegurando en todo caso la oportunidad en la gestión, la eliminación de barreras de acceso y la trazabilidad del proceso hasta la confirmación del servicio. Esta gestión deberá alinearse con los principios de accesibilidad, oportunidad y continuidad definidos en el Modelo de Atención del FOMAG.

17. Realizar el análisis técnico-científico de las solicitudes presentadas por la red prestadora, conforme a las Guías de Práctica Clínica y a los criterios definidos por el CONTRATANTE.
18. Emitir las autorizaciones, conceptos técnicos o comunicaciones de negación debidamente sustentadas cuando los servicios solicitados no se ajusten a los criterios técnicos, contractuales o normativos aplicables.
19. Garantizar la trazabilidad integral de los procesos de referencia y contrarreferencia, con especial énfasis en cohortes de pacientes con patologías de alto impacto en salud pública, tales como enfermedades oncológicas y cardio-cerebrovasculares.
20. Coordinar con la red prestadora la continuidad de la atención de los pacientes, incluyendo la articulación de servicios de medicina domiciliaria u otras modalidades de atención cuando ello sea requerido para garantizar el egreso seguro del paciente.
21. Mantener evidencia documentada de las actuaciones realizadas en el proceso de traslado, referencia, contrarreferencia y gestión de servicios.
22. Realizar seguimiento a las solicitudes gestionadas y verificar la efectiva prestación de los servicios autorizados dentro de la red de prestadores.
23. Gestionar integralmente las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que ingresen a través de los canales del Contact Center, plataformas internas o externas asignadas por FOMAG, garantizando su recepción, registro, clasificación, trámite, seguimiento, respuesta y cierre, conforme a los criterios definidos en el presente Anexo Técnico y los lineamientos de la Dirección Nacional de Participación Social del FOMAG. Así mismo, deberá asegurar la oportunidad, trazabilidad, calidad y verificabilidad de la gestión y de las respuestas emitidas.
24. Elaborar y presentar al CONTRATANTE mensualmente los informes periódicos de gestión, operación e indicadores definidos en el contrato, en la matriz de reportes y en los acuerdos de niveles de servicio.
25. Identificar brechas en la prestación de los servicios por parte de la red prestadora y reportarlas oportunamente al área competente del FOMAG para la adopción de las acciones correspondientes.
26. Implementar mecanismos de seguimiento y monitoreo de los indicadores de desempeño del servicio, proponiendo planes de mejora cuando se identifiquen desviaciones o incumplimientos.
27. Disponer durante toda la ejecución del contrato del personal directivo, profesional, técnico y operativo requerido para la adecuada prestación del servicio, conforme a la propuesta presentada y aprobada por el CONTRATANTE.
28. Garantizar que el personal asignado cuente con la idoneidad, experiencia y

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

capacitación necesarias para el desarrollo de las funciones asignadas.

- 29.** Presentar al CONTRATANTE, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio, un Plan de Calidad del Servicio, que contemple las actividades, procesos y controles necesarios para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- 30.** Suscribir y cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que regirán los tiempos de atención, respuesta y gestión de las solicitudes atendidas por el Centro de Contacto y Centro Regulador, garantizando el cumplimiento de los indicadores, métricas, tiempos de atención, oportunidad, accesibilidad, continuidad operativa, disponibilidad tecnológica, trazabilidad, calidad del dato, resolutiveidad y calidad en la atención definidos en el Anexo Técnico del proceso.
- 31.** Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a la que tenga acceso durante la ejecución del contrato, absteniéndose de divulgarla a terceros no autorizados.
- 32.** Cumplir durante toda la ejecución contractual con las disposiciones legales, regulatorias, técnicas y contractuales aplicables en materia de protección de datos personales, seguridad de la información, confidencialidad, reserva, custodia y tratamiento de la información, así como con las políticas, lineamientos, protocolos, estándares y mecanismos de seguridad definidos por el CONTRATANTE y el FOMAG. Para el cumplimiento de esta obligación, el CONTRATISTA deberá implementar, mantener y garantizar mecanismos de seguridad de la información, respaldo, recuperación, trazabilidad y continuidad operativa, incluyendo, entre otros, controles de acceso, monitoreo de seguridad, gestión de incidentes, protocolos de contingencia, respaldo periódico de bases de datos, planes de continuidad del negocio, recuperación ante desastres y procedimientos de reversibilidad tecnológica y documental al finalizar el contrato.
- 33.** Informar oportunamente al CONTRATANTE cualquier situación que pueda afectar la ejecución del contrato o generar riesgos operativos, técnicos o jurídicos.
- 34.** Atender las auditorías, visitas y requerimientos que realice el CONTRATANTE durante la ejecución del contrato.
- 35.** Presentar oportunamente las facturas correspondientes para el pago de los servicios prestados, conforme a las condiciones establecidas en el contrato.
- 36.** Suministrar la información que le sea requerida por la Entidad de forma inmediata en relación con el objeto del contrato.
- 37.** Presentar los informes que sean requeridos por el FOMAG respecto de cualquier aspecto en relación con el contrato dentro de los siguientes 5 días hábiles a su solicitud.
- 38.** Para garantizar indicadores de salud El Contratista junto con el contratante deberán diseñar, implementar y reportar indicadores de desempeño en salud asociados a la operación del Centro de Contacto y Centro Regulador, incluyendo como mínimo: tiempos de oportunidad en la asignación de servicios, tiempos de gestión en procesos de referencia y contrarreferencia, porcentaje de resolutiveidad de solicitudes, seguimiento a cohortes priorizadas, tasas de reingreso evitables asociadas a fallas

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

en la gestión operativa, indicadores de satisfacción del usuario. Estos indicadores deberán articularse con los mecanismos de seguimiento del FOMAG y ser utilizados como insumo para la mejora continua, la gestión del riesgo en salud y el control del gasto.

39. Garantizar el reporte de eventos adversos que se identifiquen en la gestión de los procesos al alcance del Contac Center, esta gestión deberá alinearse con los principios de calidad definidos en el Modelo de Atención del FOMAG.
40. Garantizar la continuidad operativa y asistencial del servicio durante las etapas de transición, terminación o cambio de operador, ejecutando las actividades de empalme, transferencia de conocimiento, entrega organizada de bases de datos, registros operativos, grabaciones, históricos de gestión, reportes, indicadores, configuraciones tecnológicas, inventarios de información, documentación técnica y demás activos generados durante la ejecución contractual, así como los mecanismos de reversibilidad tecnológica y documental definidos por el CONTRATANTE y el FOMAG, con el fin de asegurar la continuidad del servicio sin afectación a la población afiliada.
41. El contratista deberá mantener durante toda la ejecución contractual los mecanismos de continuidad del negocio, recuperación ante desastres y operación alterna ofrecidos en su propuesta.
42. Cumplir las demás obligaciones inherentes al contrato y aquellas que resulten necesarias para el adecuado cumplimiento del objeto contractual.

1.7. Obligaciones Generales del Contratista

1. Desarrollar todas las actividades necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato y de lo ofrecido en la propuesta, la cual hace parte integral del presente documento.
2. Realizar durante el plazo de ejecución todas las gestiones tendientes al logro del objeto contractual.
3. Atender los requerimientos formulados por el CONTRATANTE en relación con el objeto del contrato y las obligaciones adquiridas.
4. Guardar reserva sobre la información que llegue a conocer con ocasión de la ejecución del contrato, absteniéndose de divulgarla a personal no autorizado por el CONTRATANTE o a terceros en general.
5. Asumir todos los gastos inherentes al perfeccionamiento del contrato y aquellos necesarios para su inicio y ejecución, si a ello hubiere lugar.
6. Mantenerse al día en el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social y a los parafiscales.
7. Informar al CONTRATANTE cualquier hecho que pueda afectar la ejecución del contrato.
8. Constituir las pólizas correspondientes y actualizarlas con ocasión de prórrogas, modificaciones o adiciones, cuando corresponda.
9. Mantener indemne al CONTRATANTE frente a cualquier daño o perjuicio

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

originado durante la ejecución del contrato y hasta su terminación.

10. Cumplir con todas las demás obligaciones inherentes al contrato, de conformidad con la Ley

1.8. Obligaciones del Contratante

1. Cumplir con todas las obligaciones que le correspondan en virtud del presente CONTRATO, de conformidad con la normatividad vigente y la naturaleza del objeto contractual.
2. Suministrar al CONTRATISTA la información y elementos necesarios para la adecuada ejecución del objeto contractual.
3. Garantizar, a través de la gestión del supervisor del CONTRATO, la correspondiente apropiación y reserva presupuestal para el pago del presente CONTRATO.
4. Supervisar la ejecución de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, verificando el cumplimiento estricto de los términos, condiciones y especificaciones establecidas en el contrato, así como del marco normativo aplicable. Esta supervisión incluirá la revisión de avances, calidad de los entregables, cronograma de ejecución y demás aspectos inherentes a la adecuada prestación del servicio o ejecución del objeto contractual.

2. GESTIÓN DE RECURSOS

2.1 Gestión de Recurso Tecnológico

Equipos de Cómputo o Portátiles	El sistema operativo debe ser (i)Windows en una versión soportada por el fabricante o (ii) Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El Proveedor debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio. Cualquier otro software adicional debe ser adquirido por el contratista con cargo a este. El sistema operativo de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos. Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede.
Diademas	Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICOSA-002-2026

	estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos.
Conectividad	El contratista debe garantizar una velocidad mínima de acceso a internet de 4Mbps por cada 40 puesto de trabajo durante la ejecución del contrato, cuando los servicios contratados están en la sede del Proveedor. También debe garantizar la redundancia de la conectividad. El futuro contratista debe disponer de: - Una herramienta tipo MRGT que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda. - Una herramienta de administración de ancho de banda y de filtrado de contenido hacia páginas web, que muestre los resultados del monitoreo con gráficas, información histórica de meses anteriores y para el mes en curso en tiempo real (con un retraso menor a 5 minutos), y que puedan ser consultados. La infraestructura de red debe bloquear todo tipo de conexión a redes y servicios distintos a los requeridos para la prestación del servicio.
Software de gestión de Agentes vinculados a la operación	El Contratista debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, supervisores, líderes de calidad, es decir, según las actividades a desarrollar. La plataforma o software debe: - Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación; - Visualizar el estado del personal en cualquier situación; - Generar reportes diarios y consolidados - Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.
	El Contratista debe realizar la grabación del 99.6% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Grabación y almacenamiento de transacciones	y/o departamento de origen; Agente que recibe la llamada. FOMAG podrá definir la estructura del nombre de las grabaciones. El contratista debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en almacenamiento externo (Disco Duro) con cifrado a nivel de archivo o de disco, almacenamiento en la Nube o a través de un FTP, SFTP, en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser descargadas y consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad Compradora para verificación de estas. Sin perjuicio del tiempo mínimo de almacenamiento definido para efectos operativos, el contratista deberá garantizar la conservación, disponibilidad y recuperación de las grabaciones y soportes de interacción por un término no inferior a dos (2) años, cuando estas se encuentren asociadas a eventos asistenciales, procesos de referencia y contrarreferencia, PQRS en salud, o cualquier actuación que pueda derivar en procesos de auditoría, seguimiento clínico o actuaciones judiciales. Lo anterior, en concordancia con los principios de trazabilidad, continuidad de la atención, seguridad del paciente y responsabilidad institucional. El Contratista debe realizar la grabación de todas las transacciones generadas en los diferentes canales de atención en las condiciones acordes a cada transacción generada en cada canal de atención y operación. Se debe informar a la Entidad que tipo de información se graba y será entregada como soporte.
Líneas telefónicas	El Contratista deberá disponer, implementar y operar los canales definidos en el presente Anexo Técnico para la atención del canal de voz, garantizando la gestión integral de las llamadas entrantes y salientes (Inbound/Outbound), así como el adecuado enrutamiento, distribución y continuidad del servicio. El contratista debe certificar que las líneas 01800 cuentan con disponibilidad inmediata y además debe tener una certificación de que cuenta con una Plataforma Omnicanal Cloud. Así mismo, el Contratista deberá garantizar la titularidad, administración y disponibilidad de las líneas telefónicas utilizadas durante la ejecución del contrato, y se obliga a que, previo

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

	requerimiento del FOMAG y antes de la finalización del contrato, dichas líneas puedan ser cedidas, transferidas o portadas a favor del FOMAG o de un tercero designado por este, con el fin de asegurar la continuidad del servicio y que los usuarios conserven los mismos números de contacto.
WhatsApp Business API HSM de Salida	Mensaje salida Colombia por plantillas preaprobadas por WhatsApp quien las clasifica como marketing (con la capacidad necesaria para atender en línea) por agente de forma mensual durante la totalidad del plazo de ejecución del contrato). El proveedor deberá garantizar la disponibilidad y operación del canal WhatsApp Business API, incluyendo la gestión técnica necesaria para su funcionamiento dentro de la operación del Contact Center.
WhatsApp Business API por conversación de entrada	Tarifa para Colombia, duración conversación 24 horas dentro de las cuales se pueden enviar los mensajes o interacciones que sean necesarios con la capacidad necesaria para atender en línea) por agente de forma mensual durante la totalidad del plazo de ejecución del contrato). El proveedor deberá garantizar la disponibilidad y operación del canal WhatsApp Business API, incluyendo la gestión técnica necesaria para su funcionamiento dentro de la operación del Contact Center.
Servicio envío SMS bidireccionales	Mensajes de texto bidireccionales diarios para apoyar las gestiones de la empresa máximo 160 caracteres, con el fin de contar con la confirmación o cancelación de las citas, procedimientos entre otros por parte del paciente. Estos mensajes podrán de enviados de manera masiva únicamente al momento de cargar la base de datos, de resto se enviarán de manera transaccional de acuerdo con las tipificaciones que hagan los agentes. El servicio de SMS podrá utilizarse para recordación, confirmación y/o cancelación de citas.
Integración con recursos	El FOMAG, podrá solicitar la integración de recursos propios, como son aplicativos, sistemas de información y bases de datos con la plataforma de software de gestión del Contratista y constituir así su propio CRM para la gestión de los Servicios contratados. Para toda futura integración que requiera el FOMAG con sus plataformas, la Entidad dimensionará las horas de desarrollo requeridas, las cuales deberán corresponder al alcance solicitado.
	El Contratista debe contar en el Call Center o en las sedes que el FOMAG defina, como mínimo con una (1) impresora multifuncional, de

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Equipos y servicios para la Operación	velocidad mínima de 40 ppm y un (1) escáner de alto rendimiento, de velocidad mínima de 65 ppm,. El Contratista debe garantizar los suministros mensuales de tóner y papel para al menos 15.000 páginas mensuales por el plazo del contrato. FOMAG tendrá en cuenta que los equipos entregados son para uso exclusivo para la operación de los Servicios de Contact Center
Mantenimiento	El Contratista debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que entrega a FOMAG para la operación de Servicios BPO y a toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio. Así mismo debe garantizar que los equipos siempre están en funcionamiento, para lo cual debe suministrar los repuestos e insumos necesarios o remplazo de este en caso de que la falla no tenga solución. El Contratista debe hacer al menos un (1) mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato y debe asumir los costos de realización del mantenimiento.
Propiedad intelectual en los desarrollos	Los programas de computación o información, software, herramientas, y demás desarrollados por las partes para la ejecución del contrato, serán de propiedad exclusiva de la parte que los desarrolle, sin embargo, los mismos deberán quedar al servicio del FOMAG sin limitación de tiempo. Las autorizaciones de uso de cualquier clase de propiedad intelectual no se extienden más allá del contrato o sus prórrogas o del término que acuerden las partes. El contratista deberá aportar a la suscripción del acta de inicio, la certificación del licenciamiento de los diferentes softwares para operar los sistemas y equipos con vigencia mínima de 12 meses contados a partir de la presentación de la oferta, conforme a la normatividad vigente. En el evento que, el software sea de propiedad del oferente, deberá adjuntar el certificado del registro del soporte lógico (software) realizado en la Dirección Nacional de Derechos de autor del Ministerio del Interior.
Sistema de gestión de aprendizaje	Contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual el FOMAG pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Copias de seguridad	El Contratista debe realizar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de dos (2) años y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.
Seguridad de la infraestructura	El Contratista es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). De igual forma es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información del FOMAG pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes.
Continuidad del Negocio	Entregar al FOMAG el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato e implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios BPO.
Plan de Continuidad de Negocio	El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la vigencia del contrato y el FOMAG podrá solicitar una prueba de los resultados del último Plan de Continuidad de Negocio o DRP ejecutado.
Seguridad de la Infraestructura	El Contratista es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). El Proveedor es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de FOMAG pueda ser recuperada al estado de veinticuatro (24) horas antes.
Puestos de trabajo talento humano FOMAG	Debe existir un (1) puesto para la Coordinación o líderes de proceso con sillas interlocutoras, que cuenten separador para garantizar la privacidad y un (1) puesto para supervisor y un (1) puesto administrativo los cuales deben estar en la misma ubicación junto con la Coordinación y líderes. Los puestos de los líderes del proceso, deben contar con visibilidad a los puestos de la operación, deben contar con doble pantalla con la finalidad de realizar seguimiento a los indicadores operativos y conexión de los colaboradores. Éstos puestos deben contar con herramientas de monitoreo de llamadas y pantalla del personal; adicionalmente, deben contar con los permisos necesarios para ver en línea y descargar los indicadores y dashboards de las diferentes plataformas del contratado para el seguimiento de la operación del personal que ocupe las posiciones de todos los puestos.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

	El Contratista deberá estar en capacidad de aumentar o disminuir la cantidad de puestos de acuerdo con las necesidades de la operación.
Monitoreo de la Operación	El proveedor debe habilitar un espacio exclusivo, independiente y separado del área de operación del Call Center, destinado a la supervisión de los servicios y la operación por parte de la Gerencia de Servicio al Cliente. Adicionalmente, debe suministrar al menos dos (2) pantallas de tecnología LCD, LED, OLED o QD-OLED de mínimo 50", ubicadas en la zona de operación del Call Center. Estas pantallas deben permitir el monitoreo en tiempo real de la operación, incluyendo: • Llamadas en espera. • Tiempos de atención. • Número de agentes disponibles, ocupados o en estado auxiliar. • Tiempos de espera. • Llamadas perdidas. • Alertas sobre llamadas que superen los tiempos límite establecidos La pantalla debe ser suministradas por el proveedor exclusivamente para la campaña.
Herramienta de Monitoreo Remoto	El Contratista debe proporcionar a FOMAG herramientas en la nube o data center para la gestión telefónica, así como para realizar seguimiento y parametrización que permitan generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación de: • Llamadas en espera. • Tiempos de espera. • Número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo). • Tiempos de las llamadas • Número de llamadas perdidas • Generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen en tiempos límites de cada agente. • Permita parametrizar los indicadores (a nivel de agente o campaña) a monitorear en línea. • Visualizar diferentes formas los indicadores (graficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación. El Proveedor debe disponer de mínimo un (1) usuario para operaciones hasta 100 Agentes, y dos (2) usuarios para operaciones mayores a 100

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

	e inferiores a 200 Agentes, tres (3) usuarios para operaciones entre 200 y 300 Agentes y cinco (5) usuarios para operaciones de más de 300 Agentes. Lo anterior, para la gestión de FOMAG, de modo que esta pueda llevar a cabo el monitoreo de calidad seguimiento y control de la operación. Todos los reportes que involucren la selección aleatoria de transacciones deben ir acompañados de la descripción de la metodología utilizada para hacer la selección, FOMAG podrá solicitar un cambio en esta metodología, siempre y cuando se mantenga la completa aleatoriedad de la muestra.
--	--

2.2 Gestión de Canales de Atención

El Contratista debe disponer de las herramientas descritas para la atención de cada canal de atención.

Canal telefónico	
Canal de atención telefónico mediante comunicación verbal en tiempo real. (Inbound, outbound, blending).	
Software de gestión telefónica	Disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar: - El número único de llamada - Fecha y hora de la llamada - El agente que atiende la llamada - Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Entidad Compradora. - Motivo de la llamada. - Motivo de la terminación de la llamada - Observaciones a la llamada - Estado de la llamada - Tiempo de llamada - Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y la última hora). - Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora). - Integración o CTI

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Distribución automática de llamadas	El Contratista debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas (ACD) que permita: (i) Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes; (ii) Enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la locución. (iii) Gestionar las prioridades de asignación de llamadas. (iv) Informar el tiempo de espera aproximado
Software de gestión telefónica	La herramienta debe permitir; i. El municipio y departamento de procedencia de la llamada. ii. Enrutamiento realizado de la llamada iii. Reprogramar la llamada iv. Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase X minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO). v. Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes. vi. Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes. vii. Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas. viii. Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes. ix. Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas.
Software de grabación de voz	El Contratista debe disponer de un software que permita grabar el 99.7% de las llamadas de entrada y salida. El software debe registrar el nombre de las grabaciones en un medio que permita realizar la consulta con alguno de los siguientes parámetros: número de llamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen, TMO, agente que recibe la llamada.
	El Contratista debe disponer de un software que permita la marcación automática de registros telefónicos de la siguiente forma: i. Marcado predictivo ii. Marcado progresivo

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICESA-002-2026

Software para marcación (Canal telefónico)	iii. Marcado Preview El software debe permitir adicionalmente: i. Reprogramar las llamadas ii. Registrar el motivo de la terminación de la llamada. iii. Detectar voz viva para descartar los buzones, tonos ocupados y contactos no efectivos. iv. Dejar un mensaje pregrabado si se detecta un contestador v. Tipificar la llamada según proceso vi. Incluir observaciones a la llamada vii. Identificar el estado de las llamadas viii. Incluir las bases de datos de cada campaña de salida ix. Ser flexible y permitir que se añadan nuevos campos de información según lo solicitado por la Entidad Compradora, incluyendo aquellos en los que se debe capturar información del ciudadano, tipo encuesta.
---	---

Canal correo electrónico

Canal de atención que permite el intercambio (enviar y recibir) de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos, se puede enviar no solamente texto, sino todo tipo de archivos digitales.

Herramientas de Hardware y Software	El Proveedor de servicios debe disponer de los medios de comunicación (Internet), herramientas de hardware (Equipos de cómputo) y Software para llevar a cabo la gestión de la cuenta de correo electrónico. El sistema debe: i. Permitir envío de mensajes en formato HTML. ii. Proporcionar plantillas de respuestas. iii. Permitir inclusión de archivos adjuntos. iv. Permitir la administración de los mensajes de correo y distribución automática a los Agentes. v. Gestionar prioridades
Software para Mailing	El Proveedor debe contar con una herramienta para el envío masivo de correos, que permita el envío a mínimo 5.000 correos electrónicos simultáneos o de manera masiva por día. Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de los envíos realizados, correos que rebotaron y correos abiertos, envío de mensajes en formato HTML e inclusión de archivos adjuntos.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Canal chat Web	
Canal de atención y comunicación escrita en tiempo real a través de equipos electrónicos (PC, portátiles, tabletas, celulares, entre otros) que están conectados a Internet.	
Herramientas de Hardware y Software	El Contratista debe disponer de las herramientas de hardware y software para la atención del chat por parte de los agentes. El Proponente debe estar en capacidad de publicar la herramienta de chat a través de una URL y permita ser integrado con el sitio web de la Entidad Compradora. El chat debe ser compatible con múltiples navegadores (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Safari y Opera). La herramienta de gestión del canal chat debe permitir - Almacenar el chat - Identificar al ciudadano - Gestionar y atender múltiples chats o varias interacciones. - Enviar y recibir mensajes de texto, imágenes, audio, y archivos en cualquier formato, archivos de hasta 100 MB - Interacciones automáticas a través de Chatbots - Compatibilidad con la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp
Integración con las Herramientas de Hardware y Software FOMAG	El Contratista deberá disponer de la infraestructura tecnológica necesaria, incluyendo hardware y software, para garantizar la integración, interoperabilidad y operación eficiente con la herramienta de chatbot (chatbot) definida o implementada por el FOMAG. Para tal efecto, deberá realizar los desarrollos, adaptaciones, configuraciones e integraciones que resulten necesarios para asegurar su correcto funcionamiento dentro del ecosistema tecnológico del servicio. En caso de que se requiera el desarrollo de componentes, funcionalidades o integraciones específicas para la puesta en operación del chatbot, estos serán realizados por cuenta y riesgo del Contratista y su propiedad intelectual, incluidos los códigos fuente, configuraciones y documentación asociada, será transferida al FOMAG sin costo adicional, garantizando su uso, modificación, actualización y continuidad operativa por parte de la Entidad. Cuando, por razones debidamente justificadas relacionadas con incompatibilidades tecnológicas, limitaciones de integración o imposibilidad técnica en la implementación del chatbot dispuesto por el FOMAG, no sea viable su puesta en operación en los términos definidos, el Contratista deberá garantizar la prestación del servicio

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

	mediante una solución de chatbot alternativa que cumpla integralmente con las condiciones funcionales, técnicas y de servicio establecidas en el presente Anexo Técnico, sin que ello implique afectación en la calidad, oportunidad, cobertura o niveles de servicio exigidos. En todo caso, el Contratista será responsable de asegurar la continuidad del servicio, la trazabilidad de las interacciones, la integridad de la información, la seguridad de los datos y la adecuada experiencia del usuario en los canales digitales, en concordancia con los lineamientos definidos por el FOMAG.
--	--

2.3 Gestión de Recurso Humano

Los Servicios de Contact center contratados por FOMAG que involucren recurso humano podrán ser contratados y ejecutados en la modalidad teletrabajo o en sitio en la sede del Proveedor o según se indique en el presente Anexo.

En caso de que FOMAG opte por la contratación de estos servicios en la modalidad de teletrabajo, el Contratista debe contemplar la aplicación y dar cumplimiento expreso a lo definido sobre la materia por parte del Ministerio del Trabajo, las leyes que rigen esta modalidad y demás normas aplicables que se expidan durante la ejecución del Acuerdo Marco.

En todo caso, el Contratista debe garantizar que el recurso humano dispuesto en la modalidad de teletrabajo debe tener a disposición las herramientas de comunicación, de mensajería, videoconferencia y colaboración necesarias para estar en permanente contacto con FOMAG, entidades de orden nacional, distrital, territorial o con el docente, sindicatos, asociaciones o veedurías según las necesidades de la operación.

El Contratista asume todos los costos directos e indirectos propios del servicio y de la modalidad de trabajo para el recurso humano y debe dar cumplimiento a los ANS definidos por FOMAG.

Todas las demás exigencias y requerimientos previstos para el agente en Sede son extensibles a la modalidad de teletrabajo. El Contratista debe garantizar las condiciones de eficiencia, disponibilidad, conectividad, seguridad de la información, entre otras predicables de las obligaciones propias del proveedor en Sede.

El Talento Humano constituye el eje estructural para la ejecución efectiva del Modelo de Atención del Centro de Contacto y Centro Regulador del FOMAG, en la medida en que soporta de manera directa la operación de los procesos asistenciales, regulatorios, administrativos y de control que integran el servicio.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Dada la naturaleza del servicio, que involucra la gestión clínica, la regulación hospitalaria, la coordinación operativa a nivel nacional, el tratamiento de datos personales sensibles en salud y el cumplimiento de niveles de servicio exigentes, el Contratista deberá garantizar una estructura de personal idónea, suficiente y especializada, que responda a criterios técnicos de dimensionamiento, eficiencia operativa y calidad en la atención.

En este sentido, la conformación, organización y disponibilidad del talento humano deberá estar debidamente sustentada tanto desde el punto de vista técnico como jurídico, asegurando el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables en materia laboral, de seguridad social, protección de datos personales, habilitación de servicios de salud y demás regulaciones pertinentes, así como de los lineamientos definidos por el FOMAG en el presente Anexo Técnico.

Así mismo, el Contratista será responsable de garantizar la permanencia, capacitación continua, supervisión y evaluación del personal asignado, asegurando su alineación con los protocolos clínicos, operativos y de atención definidos, así como con los estándares de calidad, oportunidad y humanización del servicio exigidos por el modelo de atención.

Bajo este marco, la estructura de talento humano deberá estar técnicamente dimensionada y jurídicamente sustentada conforme a los siguientes criterios:

- La volumetría referencial.
- La operación continua 24 horas x 7 días a la semana.
- Los tiempos máximos por tipo de evento o servicio (Resolución 2335 de 2023).
- El cumplimiento de los ANS definidos.
- La trazabilidad obligatoria en SUIM-FOMAG y la plataforma HORUS.
- La continuidad asistencial sin interrupciones.

Para la prestación del servicio el proveedor debe garantizar la contratación del personal idóneo y con los perfiles establecidos por FOMAG para la gestión y cumplimiento con calidad y bajo la normatividad legal vigente de la operación contratada. con el servicio solicitado.

Debe garantizar la cobertura de acuerdo con los dimensionamientos establecidos para cada servicio o proceso, contemplando las temporadas normales de la industria en las que se presenta mayor rotación o ausentismo del talento humano, para que exista cobertura, asegurando así la atención de los diferentes servicios.

FOMAG se reservará el derecho de solicitar el reemplazo o el retiro de cualquier funcionario, cuyo desempeño no sea el requerido para una óptima calidad del servicio. Estos se darán teniendo en cuenta los resultados de los reportes de monitoreo entregados el proveedor, monitoreos de calidad realizados por la supervisión del contrato, áreas correspondientes o auditorías, quejas radicadas por los afiliados, proveedores o IPS y evaluaciones de conocimiento., así como también en cualquier momento de la ejecución del contrato FOMAG

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

podrá solicitar las hojas de vida como parte de la supervisión para la validación del cumplimiento de los perfiles solicitados.

La rotación debe medirse a nivel general y por servicio, con análisis mensual y reportándolo como un porcentaje donde se debe incluir el detalle de la desvinculación por cada asesor.

2.3.1 Programa Permanente de Capacitación

El Contratista deberá implementar y mantener un programa integral de capacitación permanente dirigido al talento humano que soporta la prestación de los servicios objeto del contrato, con el fin de garantizar la calidad en la atención, la correcta aplicación de los lineamientos operativos, clínicos y administrativos definidos por el FOMAG, y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

Las capacitaciones iniciales requeridas para el inicio de la operación serán impartidas por el FOMAG.

El Contratista deberá garantizar su registro, grabación, documentación y estructuración, de manera que sirvan como insumo formal para sus procesos internos de formación, entrenamiento y réplica del conocimiento, asegurando la estandarización en la transferencia de información hacia todo el personal vinculado al servicio.

De manera continua, el Contratista deberá garantizar como mínimo cinco (5) horas mensuales de capacitación por agente, orientadas al refuerzo, actualización y mejora de los procesos, así como un espacio mínimo de treinta (30) minutos semanales previos al turno (pre-turno) destinados a la socialización de novedades operativas, cambios normativos o ajustes en los protocolos de atención. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de implementar mecanismos ágiles e inmediatos de comunicación cuando se requiera la socialización urgente de información crítica para la operación.

En todos los casos, el Contratista deberá implementar mecanismos verificables que permitan evidenciar la comprensión, apropiación y adherencia del personal a los contenidos impartidos, tales como evaluaciones, controles de conocimiento, seguimiento en operación u otros instrumentos equivalentes. Estas actividades deberán ejecutarse sin generar interrupciones en la prestación del servicio ni afectar la continuidad operativa.

Las actividades de capacitación, entrenamiento, coaching, seguimiento o control no deberán afectar la programación de turnos, la disponibilidad operativa, los niveles de servicio ni los indicadores de desempeño, y en ningún caso podrán ser consideradas como tiempo efectivo de atención para efectos de facturación. En consecuencia, dichos tiempos deberán ser asumidos por el Contratista como parte de su estructura operativa y no harán parte de los tiempos remunerados asociados a la prestación directa del servicio.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICESA-002-2026

El Contratista deberá presentar mensualmente, como parte de los soportes de facturación, un reporte detallado y verificable del tiempo de formación ejecutado, discriminado por agente, tipo de capacitación y contenidos abordados, el cual deberá evidenciar el cumplimiento de los mínimos establecidos. El incumplimiento de estos tiempos dará lugar a los descuentos correspondientes, en proporción al tiempo no ejecutado, sin perjuicio de las demás acciones contractuales a que haya lugar.

Adicionalmente, el Contratista deberá diseñar e implementar programas complementarios de formación orientados al fortalecimiento de competencias en atención al usuario, incluyendo, entre otros, protocolos de atención, talleres de escucha activa, coaching, proactividad, manejo eficiente del tiempo, redacción, ortografía y gestión de quejas. Estas actividades deberán ser adicionales a las horas mínimas de capacitación establecidas y, en ningún caso, podrán afectar la prestación continua del servicio ni la programación operativa.

2.3.2 Perfiles de los Agentes / Profesionales

A continuación, se describen los perfiles del talento humano requeridos para la adecuada prestación del servicio de Contact Center, incluyendo tanto el personal administrativo como el operativo, en coherencia con las necesidades del modelo de atención y los niveles de servicio exigidos.

El Contratista deberá garantizar que el personal asignado cumpla integralmente con los perfiles, competencias, experiencia y requisitos aquí definidos, asegurando su idoneidad para el desarrollo de las funciones asignadas y su alineación con los lineamientos técnicos, operativos y asistenciales del FOMAG.

En el marco de las funciones de supervisión contractual, el Contratista deberá entregar al Supervisor del contrato, de manera previa a la vinculación y durante la ejecución del mismo cuando así se requiera, copia de las hojas de vida, soportes académicos y certificaciones de experiencia del personal que ocupe cargos administrativos y de aquellos perfiles que determine la Entidad, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Anexo Técnico.

Así mismo, el Contratista será responsable de mantener actualizada esta información y de garantizar su disponibilidad para efectos de seguimiento, control y auditoría, sin perjuicio de las verificaciones adicionales que pueda realizar el FOMAG en cualquier momento durante la ejecución del contrato, de conformidad con lo requerido el siguiente recurso humano:

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

a. Operación del Contact Center

CARGO	PERFIL	CANTIDAD
GERENTE OPERATIVO	Profesional en ciencias administrativas o afines, con posgrado en áreas de Servicio Al Cliente con experiencia de al menos diez (10) Años en Contact Center y/o BPO.	1 exclusivo para FOMAG
JEFE DE OPERACIÓN	Profesional en áreas de la Salud o Ingeniería Industrial o Administración de Empresas o Áreas Administrativas. Con Posgrado en Áreas De Servicio Al Cliente o Calidad. con experiencia de al menos cinco (5) Años en Contact Center y/o BPO.	1 por cada 100 gentes
SUPERVISORES DE CALIDAD	Profesional en Ingeniería Industrial o Administración de Empresas o Áreas Administrativas. Con Posgrado en Áreas De Servicio Al Cliente o Calidad. con experiencia de al menos tres (3) Años en Contact Center y/o BPO.	1 por cada 50 agentes
AGENTES DE SERVICIO DE PRIMER NIVEL	Bachiller, experiencia mínima de seis (6) meses como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.	20 agentes
AGENTES DE SERVICIO DE SEGUNDO NIVEL	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales, experiencia mínima de un (1) año como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente	20 agentes
Agente Chatbot - (Asistido, paso a agente)	Bachiller, experiencia mínima de seis (6) meses en atención de usuarios, servicio al cliente o gestión de interacciones en centros de contacto, Contact Center, BPO, mesas de servicio o canales digitales. Deberá contar con competencias para la atención de interacciones a través de canales digitales, incluyendo chat web, WhatsApp, chatbot y demás mecanismos de atención definidos para la operación, garantizando el adecuado registro, gestión y escalamiento de las solicitudes de los usuarios.	3 agentes
INGENIEROS DE SISTEMAS	Ingeniero de Sistemas con experiencia mínima de tres (3) años en centros de	1 por cada 25 agentes

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

	contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.	(Ver Nota)
LIDER DE ANALITICA	Profesional en Ingenierías Matemáticas, Estadística o Carreras Afines con experiencia mínima de un (1) año como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.	1
MONITOR DE LA OPERACIÓN	Profesional en Ingeniería Industrial o Administración de Empresas o Áreas Administrativas con experiencia mínima de dos (2) años en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.	2
DATA DE LA OPERACIÓN	Tecnólogo en Ingenierías Matemáticas, Estadística O Carreras Afines con experiencia mínima de seis (6) meses como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.	2

Nota: El perfil de Ingeniero de Sistemas deberá ser ofrecido por el futuro contratista como un valor agregado dentro de la prestación del servicio, en consecuencia, su disponibilidad no generará costos adicionales ni será objeto de facturación independiente.

b. Operación del Centro Regulator

CARGO	PERFIL	CANTIDAD
LIDER DE FORMACIÓN O CAPACITACIÓN	Licenciado en educación, profesional en pedagogía o docencia, administración, ingenierías o áreas afines de la salud. Experiencia mínima de dos (2) años en gestión de equipos, desarrollo y diseño de programas de formación, gestión de recursos, técnica para brindar un conocimiento eficiente, eficaz y con calidad. Con capacidad de medir la efectividad de los programas de formación con seguimiento al nivel de conocimiento de los funcionarios.	1 para Fomag
FORMADOR	Profesional en Psicología, Trabajo Social, Administración de Empresas, Ingenierías o carreras afines.	1 por cada 50 funcionarios

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

	Experiencia mínima de un (1) en gestión de equipos, manejo de herramientas audiovisuales, estrategias lúdicas para el aprendizaje, implementación de planes de formación. Con habilidades de comunicación, dominio de contenidos, capacidad para simplificar conceptos y retroalimentación constructiva.	
AGENTES DE SERVICIOS DE SALUD (Gestión Inbount y canales no presenciales)	Auxiliar de enfermería, técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios (mínimo 2do semestre) de áreas afines a la salud. Experiencia mínima de seis (6) meses en Contact center de servicios de Salud o en ejecución de procesos similares. Habilidades de comunicación y relacionamiento, manejo de herramientas ofimáticas, buena redacción y ortografía. Para contingencia y/o durante períodos de alta demanda, y siempre que cuente con la aprobación de FOMAG, se podrá validar el ingreso de personal con experiencia diferente a la anterior descrita, este personal podrá continuar si por cumple con los indicadores de desempeño, con los estándares de calidad y experiencia exigidos.	Agentes Gestión Inbount: Se debe dimensionar según información de ingreso de llamadas a través de la línea de atención a IPS (El número base para este componente no podrá ser inferior a 20 agentes) Agentes Gestión Canales No presenciales: <u>Radicación</u> <u>Horus (centro regulador)</u> 12 para cubrir las 24 horas (3 turno mañana, 3 tarde, 3 turno noche par y 3 noche impar). <u>Solicitudes vía correo (centro regulador)</u>

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

		12 para cubrir las 24 horas (3 turno mañana, 3 tarde, 3 turno noche par y 3 noche impar).
MÉDICOS	Profesional en Medicina, preferiblemente con especialización en áreas administrativas, con mínimo un (1) año de experiencia en urgencias, hospitalización o UCI. Habilidades en liderazgo, toma de decisiones bajo presión, análisis de casos para priorización según condición clínica. Rol: Liderar el grupo de gestión de regiones designadas, revisar y validar la clínica y pertinencia de los casos en referencia para confirmar la priorización de riesgo vital, gestionar los casos clasificados como urgentes, para las solicitudes de servicios hospitalarios de alto costo validar la pertinencia y gestión interna de MAOS.	10 para cubrir las 24 horas (3 turno mañana, 3 tarde, 2 OPERACIÓN PQRS turno noche par y 2 turno noche impar). <i>*1 médico por turno será quien lidera las solicitudes de servicios de alto costo y MAOS hospitalario</i>
ENFERMEROS	Profesional de Enfermería, preferiblemente con especialización, con mínimo dos (2) años de experiencia en urgencias, hospitalización o UCI y en gestión administrativa en salud, preferiblemente en referencia o autorizaciones. Habilidades en toma de decisiones bajo presión, análisis de casos clínicos, manejo de herramientas ofimáticas. Rol: Gestión de referencia de regiones designadas, de los casos clasificados como prioritarios, generar las ordenes de servicios para las solicitudes de servicios hospitalarios de nivel 3 y 4, liderar la gestión y seguimiento de los servicios de atención domiciliaria y oxígenos.	9 para cubrir las 24 horas (2 turno mañana, 2 tarde, 2 turno noche par y 2 turno noche impar). y 1 enfermero de lunes a sábado horario oficina para liderar las solicitudes de atención domiciliaria y oxígenos.
AGENTES PARA GESTIÓN SERVICIOS DE REFERENCIA HOSPITALARIA	Auxiliar de enfermería, con experiencia mínimo de seis (6) meses en Contact Center y gestión de procesos de salud: ordenamientos (autorizaciones), oxígenos, atención domiciliaria, referencia y contrarreferencia. Manejo de herramientas ofimáticas, buena ortografía y redacción.	Ayudas diagnósticas: 10 para cubrir las 24 horas (3 turno mañana, 3 tarde, 4 turno

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

	Rol: Gestionar las solicitudes de servicios de salud hospitalario de atención domiciliaria, oxígenos, ayudas diagnosticas, referencia y contrarreferencia, hasta la confirmación de la prestación del servicio.	noche par e impar) Referencia: <u>8</u> para cubrir las 24 horas (2 turno mañana, 2 tarde, 2 turno noche par y 2 turno noche impar). Oxígenos: <u>6</u> para cubrir las 24 horas (2 turno mañana, 2 tarde y 1 turno noche par e impar) Atención Domiciliaria: <u>6</u> para cubrir las 24 horas (2 turno mañana, 2 tarde y 1 turno noche par e impar)
AGENTE PARA Gestión de Solicitudes de Transcripciones de Servicios de Salud (Ambulatorio)	Auxiliar de enfermería, técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios (mínimo 2do semestre) de áreas afines a la salud. Experiencia mínima de seis (6) meses en atención al usuario, Contact center de servicios de Salud o en ejecución de procesos similares. Habilidades de comunicación y relacionamiento, manejo de herramientas ofimáticas, buena redacción y ortografía, Para contingencia y/o durante períodos de alta demanda, y siempre que cuente con la aprobación de FOMAG, se podrá validar el ingreso de personal con experiencia diferente a la anterior descrita, este personal podrá continuar si por cumple con los indicadores de desempeño, con los estándares de calidad y experiencia exigidos.	<u>20</u> Agentes para cubrir jornada mañana y tarde (10 turno mañana y 10 turno tarde) *Se debe cubrir fin de semana, sábados, domingos y festivos (para estos días se requiere 10 asesores cada día). Lo anterior se calcula según

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

		promedio día de radicaciones que realiza el afiliado a través de Horus: 2.100 con una gestión de 70 solicitudes por Agente
--	--	--

c. Perfiles para la gestión integral de PQRSDF

CARGO	PERFIL	CANTIDAD
COORDINADOR LEGAL OPERACIÓN PQRS (SUPERVISOR)	Profesional en derecho, experiencia mínima de tres (3) años en el objeto contractual y/o en coordinación o gestión o, respuesta o cierre de PQRS	1 exclusivos para FOMAG
AGENTES DE CONTACT CENTER	Bachiller o técnico o estudiante universitario, Con un (1) año de experiencia en Contact Center en áreas de servicio al cliente o salud o ARL o Seguros. La experiencia en Contact Center puede ser homologada con 2 semestres Universitarios de carreras administrativas, afines formación técnica y/o tecnológica culminada	10 exclusivo para FOMAG
ASESORES BACK OFFICE	Bachiller o técnico o estudiante universitario, con un (1) año de experiencia en Contact Center en áreas de atención a labores de back Office	10 exclusivo para FOMAG
MONITOR DE CALIDAD	Profesional en Ingeniería Industrial o Administración de Empresas o Áreas Administrativas con experiencia mínima de dos (2) años en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.	1 exclusivo para FOMAG

d. Perfiles para la gestión integral de servicios en sede y oficina virtual de apoyo

CARGO	PERFIL	CANTIDAD
-------	--------	----------

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

AGENTES DE SERVICIO EN SEDES FOMAG	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales, experiencia mínima de un (1) año como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente	70 agentes (Distribuidos en las diferentes sedes del Fomag)
AGENTES DE SERVICIO DE OFICINA VIRTUAL DE APOYO	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales, experiencia mínima de un (1) año como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente	5 agentes

Nota 1: El contratista debe contar con un esquema de agentes de reserva para suplir ausencias temporales debido a novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones, incapacidades). Estos agentes deben estar capacitados y disponibles de manera inmediata.

El Contratista debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la cantidad de Agentes la ejecución del contrato, es por esto que los Agentes de reserva debe estar a disposición del Proveedor para suplir las ausencias temporales presentadas en la inmediatez y deben ser capacitados en el uso de las herramientas necesarias para operar el servicio y el Proveedor debe capacitar en los temas propios de la operación de FOMAG donde suplirá la ausencia.

Nota 2: El contratista debe realizar evaluaciones mensuales del rendimiento de cada agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio, además debe entregar los resultados al supervisor del contrato de FOMAG como los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas.

Estas evaluaciones son de total autonomía del contratista.

Nota 3: A solicitud de FOMAG, el contratista deberá realizar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente., por esto mismo y a solicitud de FOMAG, el proveedor deberá realizar la rotación de los Agentes con base en la información resultante de la aplicación del estudio de seguridad.

El contratista cuenta hasta 48 horas para aprovisionar el recurso humano, y reemplazar a los agentes, que deberán cumplir con el perfil correspondiente.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICESA-002-2026

Nota 4: La cantidad y composición del talento humano señalado en el presente acápite podrá modificarse, aumentándose o disminuyéndose, conforme a las necesidades del FOMAG y a los ajustes que se requieran en relación con la prestación de los servicios contratados.

Nota 5: El contratista deberá mantener durante toda la ejecución contractual el equipo mínimo requerido para la adecuada prestación del servicio. Los perfiles relacionados en el presente Anexo corresponden a condiciones mínimas de operación y deberán permanecer disponibles durante la vigencia del contrato.

En caso de retiro, renuncia, terminación del vínculo laboral, incapacidad prolongada o cualquier otra circunstancia que impida la continuidad de alguno de los integrantes del equipo, el contratista deberá efectuar su reemplazo en un plazo razonable, garantizando que el nuevo recurso humano cumpla condiciones de formación, experiencia e idoneidad iguales o superiores a las acreditadas para el perfil inicialmente propuesto.

La sustitución del personal deberá ser informada previamente al supervisor del contrato y no podrá afectar la continuidad del servicio ni el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

3. ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

Las especificaciones técnicas del servicio de Contact Center – BPO deberán garantizar una arquitectura tecnológica robusta, escalable, segura y de alta disponibilidad, orientada a soportar la operación integral del modelo de atención del FOMAG, en condiciones de continuidad, eficiencia operativa, trazabilidad de la información e interoperabilidad con los sistemas de la Entidad y demás actores involucrados.

En este sentido, la solución tecnológica propuesta por el Contratista deberá contemplar una arquitectura integral que soporte la gestión omnicanal, la regulación operativa, el monitoreo en tiempo real, la analítica de datos y los mecanismos de control y supervisión, conforme a los lineamientos definidos en el presente Anexo Técnico.

Para tal efecto, la arquitectura tecnológica del Contact Center deberá estar compuesta, como mínimo, por las siguientes capas:

A. CAPAS DE OPERACIÓN CONTACT CENTER/CENTRO REGULADOR

3.1 Capa de Canales de Atención

Corresponde a los medios a través de los cuales los usuarios se comunican con el sistema, los cuales deberán estar integrados en una plataforma omnicanal que permita la unificación de las interacciones en un solo sistema de gestión.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Los canales mínimos que deberá soportar la plataforma son:

- Canal telefónico (líneas nacionales y líneas gratuitas)
- Chat web
- Correo electrónico
- Mensajería instantánea
- Formularios web
- Campañas salientes
- Encuestas de satisfacción

Todos los canales deberán integrarse al sistema CRM para garantizar la trazabilidad de las interacciones y la gestión de las solicitudes.

3.2 Capa de Plataforma de Contact Center

El contratista deberá contar con una plataforma tecnológica de Contact Center en la nube (Contact Center as a Service – CCaaS), la cual deberá permitir la gestión de llamadas entrantes y salientes, la distribución automática de llamadas, la gestión de colas de atención, el monitoreo en tiempo real, la grabación de llamadas, la generación de reportes operativos y la integración con el sistema CRM.

La plataforma deberá contar como mínimo con las siguientes funcionalidades:

- Distribución automática de llamadas (ACD)
- Sistema de respuesta de voz interactiva (IVR)
- Grabación de las llamadas
- Softphone para agentes
- Monitoreo en tiempo real
- Dashboards operativos
- Reportes históricos
- Gestión de colas
- Campañas salientes
- Integración con CRM
- Integración mediante APIs
- Control de usuarios y perfiles
- Registro de logs de auditoría

3.3 Capa CRM – Gestión de Usuarios y Solicitudes

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

El Contact Center deberá operar sobre un sistema CRM que permita la gestión integral de los usuarios y de las solicitudes, garantizando la trazabilidad de todas las interacciones y actuaciones realizadas sobre cada caso.

El CRM deberá permitir como mínimo:

- Registro de usuarios
- Registro de interacciones
- Radicación de solicitudes
- Gestión de PQRS
- Gestión de autorizaciones
- Gestión de referencia y contrarreferencia
- Seguimiento a casos
- Historial del usuario
- Adjuntar documentos
- Estados de las solicitudes
- Tipificación de solicitudes
- Generación de reportes
- Exportación de información
- Control de accesos
- Logs de auditoría
- Integración con sistemas externos
- Generación de indicadores de gestión

El sistema CRM será el sistema central de operación del Contact Center, por lo cual todas las interacciones con los usuarios deberán quedar registradas en dicho sistema.

3.4 Capa de Integraciones e Interoperabilidad

La arquitectura tecnológica deberá permitir la interoperabilidad con los sistemas de información del FOMAG y con los sistemas de información de los prestadores de servicios de salud, mediante mecanismos de integración como APIs, servicios web, integraciones REST o mecanismos equivalentes.

Las integraciones deberán permitir como mínimo:

- Consulta de afiliados
- Consulta de estado de autorizaciones
- Solicitud de autorizaciones
- Consulta de citas médicas
- Gestión de PQRS

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICESA-002-2026

- Consulta de red de prestadores
- Consulta de historia de solicitudes
- Integración con sistema documental
- Integración con sistemas de facturación (si aplica)
- Intercambio de información estructurada

La interoperabilidad tecnológica es un elemento esencial del modelo de operación del Contact Center.

3.5 Capa de Analítica y Reportes

El Contact Center deberá contar con herramientas de analítica de datos que permitan la generación de reportes operativos, tácticos y estratégicos, así como la identificación de patrones de comportamiento de los usuarios, causas de quejas, fallas en la prestación del servicio de salud y generación de alertas tempranas.

La plataforma deberá permitir:

- Dashboards en tiempo real
- Reportes operativos
- Reportes de gestión
- Reportes de SLA
- Reportes de PQRS
- Reportes de productividad
- Reportes de satisfacción del usuario
- Analítica de voz
- Analítica de texto
- Identificación de patrones de quejas
- Alertas tempranas
- Exportación de datos

A continuación, se relaciona los informes básicos requeridos por FOMAG, los cuales deberán ser entregados de manera mensual y discriminado según línea de atención (línea de atención al afiliado y línea centro regulador), como parte de la validación de ejecución del contrato y como suministro para identificación de desviaciones e implementaciones de mejoras continuas:

- Número total de llamadas recibidas (por IVR y con paso a asesor).
- Número de llamadas atendidas por agente y consolidado.
- Número de llamadas abandonadas.
- Número de llamadas atendidas antes del umbral.
- Tiempo de duración de llamadas atendidas por agente y consolidado.
- Ocupación de los asesores.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

- Tiempo promedio de espera antes de ser atendidas por agente.
- Tiempo promedio de espera antes de abandonar la línea.
- Número de llamadas atendidas por cada opción del menú del IVR.
- Retención del IVR.
- Tiempo promedio de navegación en el IVR.
- Promedio de llamadas por hora.
- Resultados de las campañas de outbound realizadas (cuando aplique).
- Identificación del número de llamadas que ingresan de las diferentes IPS con su frecuencia.
- Nivel de Servicio.
- Llamadas cortas (menores a 10 segundos).
- Número de Asesores conectados.
- Horas de conexión por asesor y consolidado con sus respectivos estados (AUX, HOLD, AVAIL).
- Horas de conexión asesor de gestión de canales no telefónicos y consolidado.
- Tipificación de la gestión de canales no telefónicos.
- Productividad y oportunidad de los diferentes servicios.
- Tarifificador de llamadas realizadas por las campañas de outbound y/o, back office en cumplimiento de sus llamadas y facturadas como minuto de telefonía, donde registre como mínimo: origen de la llamada, fecha, hora, duración, número telefónico de destino con su respectivo indicativo, tipo de llamada (local, nacional o celular) e identificación de quien realiza la llamada.
- Informes de monitoreo por servicio que incluyan el reporte cuantitativo y cualitativo de la situación del servicio, razones de insatisfacción y de satisfacción de los usuarios o IPS, desviaciones, alertas y acciones de mejora.
- Informes de monitoreo de calidad de los asesores (para todos los canales asistidos), debe contener información cuantitativa y cualitativa con los errores frecuentes por asesor y consolidados, por servicio y consolidados, cantidad de monitoreo programados al inicio del mes y cumplimiento de estos, errores críticos, errores no críticos, solución en primer contacto, entre otros.
- Informes de monitoreo de los canales de autogestión en donde se observen los días, horas y tipo de prueba realizada y los resultados obtenidos. En caso de haber encontrado fallas o incidentes se debe documentar el tipo de falla y la acción o solución implementada con su respectiva duración.
- Soporte de las capacitaciones y evaluaciones realizadas a cada agente mensualmente.
- Informe de tipificación del 100% de las llamadas e interacciones por canal.
- Informe de casos resueltos en primer contacto.
- Informe de usuarios reiterativos por canal y causas.
- Cantidad de usuarios únicos por canal por día y por mes.
- Cantidad de usuarios que se contactaron por varios canales y razones.
- Alertas con respecto a las desviaciones de los procesos y/o situaciones atípicas.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

- Los informes adicionales relacionados con la operación que requiera FOMAG.

3.6 Capa de Seguridad de la Información

El proveedor deberá implementar controles de seguridad de la información que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, especialmente tratándose de datos personales y datos sensibles de salud.

El modelo de seguridad deberá incluir como mínimo:

- Control de accesos por roles
- Autenticación de usuarios
- Cifrado de información
- Logs de auditoría
- Copias de respaldo
- Gestión de incidentes de seguridad
- Firewall
- Antivirus corporativo
- Sistemas de detección de intrusos
- Políticas de seguridad de la información
- Plan de continuidad del negocio
- Plan de recuperación ante desastres
- Protección de datos personales
- Acuerdos de confidencialidad
- Custodia de grabaciones
- Auditoría de accesos a la información

B. ALCANCE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS OPERACIÓN

ÍTEM	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	CONDICIÓN TÉCNICA MÍNIMA
1	PLATAFORMA DE CONTACT CENTER	Software especializado para la gestión de interacciones omnicanal	Plataforma en la nube tipo Contact Center as a Service (CCaaS) que permita atención omnicanal (voz, chat, correo, mensajería), IVR, ACD, grabación de llamadas, campañas salientes, monitoreo en tiempo real, dashboards, reportes, integración con CRM, integración mediante APIs, control de usuarios, logs de auditoría y disponibilidad mínima del 99,5%.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

			Incorporar certificaciones de seguridad (ISO 27001, SOC 2, GDPR) para garantizar protección de datos sensibles. Exigir redundancia geográfica y mecanismos de recuperación ante desastres (DRP). Incluir capacidad de Speech Analytics (análisis de sentimientos, detección de palabras clave). Establecer compatibilidad con WebRTC para atención vía navegador sin necesidad de software adicional.
2	SISTEMA CRM	Sistema de gestión de usuarios, solicitudes, PQRS, casos y trazabilidad	El CRM deberá permitir registro de usuarios, registro de interacciones, radicación de PQRS, gestión de casos, gestión de autorizaciones, gestión de referencia y contrarreferencia, gestión de tutelas, adjuntar documentos, historial del usuario, estados del caso, tipificación de solicitudes, trazabilidad de actuaciones, reportes, exportación de datos, control de accesos, logs de auditoría e integración con la plataforma de Contact Center y sistemas del FOMAG mediante APIs. Integración con firma digital y autenticación multifactor para trámites sensibles (ej. tutelas). Definir capacidad de interoperabilidad con bases de datos externas (Ministerio de Educación, EPS, etc.). Incluir motor de workflow configurable para automatizar procesos internos. Establecer módulo de BI (Business Intelligence) para análisis avanzado de casos y PQRS.
3	INTEGRACIONES E INTEROPERABILIDAD	Integración con sistemas de información	La solución deberá permitir integración mediante APIs, servicios web o mecanismos equivalentes con sistemas del FOMAG, sistemas de prestadores de salud, sistemas documentales y otros sistemas de información necesarios para la operación.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

			Cumplimiento de estándares HL7/FHIR para interoperabilidad con sistemas de salud. Incluir bus de servicios (ESB) o middleware para orquestar integraciones complejas. Definir protocolos de seguridad en APIs (OAuth2, TLS 1.2/1.3)
4	ANALÍTICA Y REPORTES	Herramientas de análisis de información	La plataforma deberá contar con dashboards en tiempo real, reportes operativos, reportes de gestión, reportes de SLA, reportes de PQRS, analítica de datos, exportación de información y herramientas de análisis de interacciones de voz y texto. Incorporar herramientas de minería de texto y voz para identificar patrones en PQRS. Exigir reportes automatizados con envío programado acorreo institucionales. Incluir KPIs de experiencia del usuario (NPS, CES, CSAT) además de SLA. Establecer capacidad de integración con Power BI/Tableau para análisis avanzado.
5	ELASTICIDAD PARA CRECIMIENTOS	Crecimiento de los Servicios	El Contratista debe atender los crecimientos por servicio, requeridos por FOMAG por un tiempo de duración total del crecimiento entre mínimo 10 días calendario y máximo 20 días calendario en las mismas condiciones iniciales del contrato. Las partes podrán de común acuerdo aumentar el tiempo de duración de crecimiento. El Contratista y FOMAG, de acuerdo con los parámetros definidos en cada ficha del servicio, definen los tiempos de implementación y aprovisionamiento de los servicios que se ven afectados por tal crecimiento.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

			Definir escalabilidad automática (auto-scaling) en la nube para picos de demanda. Incluir cláusula de pruebas de estrés periódicas para validar capacidad de crecimiento. Establecer mecanismos de aprovisionamiento rápido (máx. 48 horas para incrementos críticos).
6	MEDIOS DE ATENCIÓN	Esquema de atención	HORARIO DE ATENCIÓN: El Contratista debe poner a disposición de FOMAG un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada que será 7X24. A través de este sistema, el Contratista proporcionará a FOMAG un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de solicitudes. El esquema de atención al cliente debe contar con un sistema de grabación de llamadas y canales de atención del proveedor para FOMAG. MEDIO TELEFONICO: El proveedor debe disponer de dos líneas telefónicas (018000 y fijas) las cuales deben estar habilitadas desde el primer día de inicio de la operación, permitiendo el ingreso y salida de las llamadas a números fijos y celulares. Para el caso de las líneas telefónicas, el Contratista deberá dar cumplimiento a lo establecido en el presente Anexo Técnico en relación con su administración, disponibilidad y eventual cesión, garantizando en todo momento la continuidad del servicio y la permanencia de los números de contacto para los usuarios. CORREO ELECTRONICO: El Contratista deberá disponer de un canal de atención a

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

			través de correo electrónico bajo dominio propio, garantizando la recepción, gestión y respuesta de las solicitudes en un tiempo máximo de quince (15) minutos, de conformidad con lo establecido en el acápite de gestión de recursos tecnológicos del presente Anexo Técnico. MENSAJES DE TEXTO: El Proveedor debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de mínimo 1000 SMS/minuto, así como el envío de mensajes cortos – SMS personalizados y el registro de las respuestas recibidas para los SMS en doble vía. Se deberá contemplar mensajería enriquecida (RCS) como evolución del SMS. SMS como CHAT El Proveedor debe contar con una herramienta que permita la recepción de mensajes desde teléfonos móviles y Avantel y desde la misma herramienta se dé respuesta como chat y le llega como un SMS al ciudadano, siempre y cuando el servicio se encuentre habilitado por parte de los operadores. El servicio incluye la respuesta de mensajes cortos – SMS de manera continua y automática durante las 24 horas siguientes a su envío, para los casos en los cuales el celular se encuentre apagado y no reciba el mensaje; El Proveedor debe contemplar en el valor del servicio, los costos de retransmisión y la Entidad paga por los SMS efectivos enviados. WHATSAPP FOR BUSINESS API: El Contratista debe realizar a través de un bróker de WhatsApp el proceso de incorporación (inboarding) de Fomag y la
--	--	--	---

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICESA-002-2026

			línea de atención, debe realizar el proceso de certificación de la cuenta. Fomag debe proporcionar toda la información requerida por Facebook para tener la cuenta certificada de acuerdo con las políticas definidas por ellos, debe suscribir los documentos requeridos para que el Contratista realice el proceso ante el bróker de WhatsApp. Adicionalmente la Entidad debe contemplar la negativa de Facebook al proceso de inboarding de la línea, situación que no es responsabilidad del Contratista para la prestación del servicio. El Contratista debe en conjunto con Fomag, definir el caso de uso y plantillas a usar en las conversaciones establecidas, así como la posibilidad de ceder la línea y la administración a Fomag una vez termine el contrato. Se deberá incluir módulo de chatbot inteligente (IA conversacional) para respuestas automáticas. CHATBOT DUMB: El Contratista debe disponer de las herramientas de hardware y software para la atención del chat por parte de los agentes. El Proponente debe estar en capacidad de publicar la herramienta de chat a través de una URL y permita ser integrado con el sitio web de la Entidad Compradora. El chat debe ser compatible con múltiples navegadores (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Safari y Opera).
C. ESPECIFICACIÓN TÉCNICA POR SERVICIO			
ÍTEM	COMPONENTE	ALCANCE	DESCRIPCIÓN

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

A.	SERVICIO TRONCAL SIP	Alcance: Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.	Unidad de facturación del servicio: Canal en troncal SIP / Mes. Descripción del Servicio: Este servicio debe ser contratado para la gestión del canal de comunicación telefónico, para la entrada y salida de llamadas. Debe ser dimensionado de acuerdo con la cantidad de Agentes disponibles para gestionar el canal telefónico, así como la transaccionalidad definida en este canal, por ejemplo, IVR transaccional, Voicebot y demás servicios de los que pueden hacer uso los usuarios para resolver sus inquietudes. Las llamadas outbound tienen un costo que se generará por minuto de acuerdo con la cantidad de minutos consumidos en el mes. El proveedor debe tener la disponibilidad, instalación y configuración para coincidir con el inicio de la operación del canal de voz. Debe ofrecer seguridad y garantizar la interoperabilidad de dicha troncal. Horario de disponibilidad del servicio: Servicio 7x24, Canal dedicado de Internet Canal dedicado de Internet: El proveedor debe disponer del ancho de banda de Internet necesario para garantizar la disponibilidad y calidad de servicio y su respectivo Backup.
B.	SERVICIO MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) TRANSACCIONAL	Alcance: Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a	Unidad de facturación del servicio: Minuto IVR Transaccional. Descripción del Servicio: Servicio de IVR que al digitar algún dato numérico realiza consultas a bases de datos o aplicaciones

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

		entregar información al usuario a través del teléfono a través de consultas a bases de datos de elementos de validación como la cedula, sistemas de información previa parametrización.	de FOMAG para entregar información al usuario. Este IVR es el que te permite interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cedula, puede autoatenderse y obtener información específica como su saldo, la fecha de pago de su recibo y el valor a pagar, entre otros. El acceso a la información debe contar con parámetros mínimos de seguridad, los cuales serán incluidos en las bases de información que suministra FOMAG y que son definidas desde el momento en que inicia la operación. FOMAG requiere de un servicio 7*24, el Proveedor factura los minutos consumidos durante esta jornada. Canal de atención: Telefónico o Voz Horario de disponibilidad del servicio: Servicio 7x24
C.	SERVICIO GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	Alcance: Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promociónado en los canales de atención que defina FOMAG	Unidad de facturación del servicio: Anuncio Grabado Descripción del Servicio: Se contempla como opción de grabación del anuncio haciendo uso de La conversión texto- voz, Text-to-Speech TTS por medios automáticos de una voz artificial dando cumplimiento a lo descrito anteriormente como requerimiento. Tipo de Anuncio: Voz profesional - Grabación de anuncios IVR por locutor profesional Voz Sintética - Grabación de anuncios IVR por TTS (Text to Speech) Servicio Minutos de Conexión Outbound/inbound

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

D.	SERVICIO MINUTOS DE CONEXIÓN OUTBOUND/INBOUND.	Alcance del servicio: Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por FOMAG, es decir minutos de telefonía.	Unidad de facturación del servicio: Valor Minuto (Tipo de Minuto). Descripción del Servicio: Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por FOMAG. Es decir, es el cobro del minuto desde que la llamada es contestada por el ciudadano. El servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía. No incluye el Agente. Canal de atención: El Proveedor de servicios debe aprovisionar el servicio, para que sean operados por los Agentes en el canal de atención telefónico o voz. Tipo de Minuto: Minuto Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular. Reporte: El Proveedor de servicios, debe disponer de una herramienta que permita obtener reportes que reflejen lo siguiente: • Si la llamada fue efectiva • Duración de la llamada • No contestada • Número o contacto errado • Cuelgue de la llamada Celular apagado • Buzón de voz
E.	SERVICIO MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	Alcance del servicio: Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles	Unidad de facturación del servicio: Tipo SMS enviado Descripción del Servicio: Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidos por la Entidad, con extensión máxima de 160 caracteres por mensaje.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

		que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles En caso de que un mensaje supere la cantidad de caracteres definida, se contemplan la cantidad de SMS adicionales tantos caracteres contengan el mensaje total, adicional debe contemplar el uso de caracteres especiales dentro del mensaje, como tildes, signos (*, +, /, -, &, #, etc.) en el consumo total de SMS para un mensaje enviado. El servicio debe permitir el envío de mensajes a los teléfonos celulares de los operadores móviles de telefonía celular. El servicio de mensajes cortos – SMS llega al 100% de los celulares en Colombia sin discriminar operador, plan o tipo de celular, Siempre y cuando el servicio se encuentre habilitado en todos los operadores. Debe llegar adicionalmente, a operadores telefónicos teniendo en cuenta su cobertura. El Proveedor debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de mínimo 1000 SMS/minuto, así como el envío de mensajes cortos – SMS personalizados y el registro de las respuestas recibidas para los SMS en doble vía. El FOMAG debe enviar un listado o base de datos con los números celulares y nombres de las personas a quienes se enviará un mensaje corto – SMS de manera masiva y a cuáles personalizada. El servicio incluye la retransmisión de mensajes cortos – SMS de manera continua y automática y por una única vez durante las 24 horas siguientes a su envío,
--	--	---

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

			para los casos en los cuales el celular se encuentre apagado y no reciba el mensaje; El Proveedor debe contemplar en el valor del servicio, los costos de retransmisión y la Entidad paga por los SMS efectivos enviados. Contar con un usuario de la herramienta del operador de SMS, que le permita realizar el respectivo seguimiento, control y reporte de la calidad de las respuestas recibidas. Tipo de SMS: SMS en una vía Horario de disponibilidad del servicio: Jornada ordinaria: Este servicio se contempla en el horario definido por el ente regulador en la normatividad vigente. FOMAG gestionará las autorizaciones pertinentes en caso de requerir el envío de mensajes a contactos específicos fuera del horario definido por el ente regulador. Elasticidad para crecimientos: El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio.
F.	WHATSAPP FOR BUSINESS API	Alcance: Servicio de comunicación por texto a través de la aplicación WhatsApp con conversaciones bidireccionales que permite el intercambio de archivos, imágenes y audios.	Unidad de facturación del servicio: El valor del setup ante Facebook que se paga una sola vez durante la ejecución del servicio. El Valor por API / Mes Conversación iniciada por la empresa (Entidad) (marketing, utilidad, autenticación) Conversación de servicio Descripción del servicio: El servicio de conversación escrita a través de la aplicación WhatsApp permite

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

		establecer conversaciones bidireccionales a través de la difusión y promoción de la línea de atención en los canales y medios de definidos por la Entidad Compradora. La línea de atención a través de WhatsApp debe ser de suministrada por el contratista con la posibilidad de cederla a Fomag a la finalización del contrato. Cada unidad de servicio corresponde a una (1) sola API por cada línea telefónica que requiera Fomag El Contratista debe realizar a través de un bróker de WhatsApp el proceso de incorporación (inboarding) de Fomag y la línea de atención, debe realizar el proceso de certificación de la cuenta. Fomag debe proporcionar toda la información requerida por Facebook para tener la cuenta certificada de acuerdo con las políticas definidas por ellos, debe suscribir los documentos requeridos para que el Proveedor realice el proceso ante el bróker de WhatsApp. Adicionalmente la Entidad Compradora debe contemplar la negativa de Facebook al proceso de inboarding de la línea, situación que no es responsabilidad del Proveedor para la prestación del servicio. El Contratista debe en conjunto con Fomag, definir el caso de uso y plantillas a usar en las conversaciones establecidas. Se debe contar en primera instancia con la aprobación de Facebook para la atención a través de la línea definida por Fomag. El Contratista debe contar con la plataforma que permita el registro de la totalidad de las
--	--	--

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

			interacciones generadas a través de la línea definida, así como de los archivos, imágenes, audios y demás documentos enviados por parte del usuario durante la conversación. El canal de WhatsApp debe ser atendido por recurso humano de definido en el presente Anexo, para lo cual el Contratista y Fomag definirán el número de talento humano que será destinado para la atención de este canal. La implementación y entrada en operación del servicio, sólo podrá iniciar una vez tengan la línea activa para realizar la configuración del servicio. Debe permitir la generación del código QR para ser divulgado y socializado, impreso o para los fines que considere pertinentes Fomag. Las condiciones de prestación de este servicio pueden variar de acuerdo con las políticas establecidas por Facebook, en cuyo caso, Fomag y el Contratista deben contemplar los cambios, exigirlos y asumirlos según lo disponga el propietario de esta plataforma. Alternativamente, la Fomag puede asumir el proceso de certificación, habilitación de la cuenta ante WhatsApp (Facebook) y asumir los costos asociados al servicio, caso en el cual entregaría la API de WhatsApp al Contratista para ser gestionada con el recurso humano contratado. Se deben generar los reportes de entrada y salida de mensajes con su respectiva identificación e informes estadísticas de servicio y atención
--	--	--	---

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

			Las conversaciones de la API de WhatsApp Business Iniciadas por el usuario o Iniciadas por la empresa (Entidad). Ver información actualizada en https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/conversationpricing/?translation https://www.facebook.com/business/help/2225184664363779?id=2129163877102343 https://business.whatsapp.com/products/business-platform El Contratista debe extender los beneficios que otorga Facebook a Fomag, por ejemplo, conversaciones gratuitas, conversaciones desde puntos de acceso gratuitas. Se recomienda al contratista y en igual medida a Fomag periódicamente la página oficial de Meta a fin de revisar las condiciones del servicio y hacer exigibles los beneficios de este fabricante a los usuarios que contraten dicho servicio.
G.	SMS COMO CHAT	Alcance: Servicio de recepción de mensajes cortos – SMS enviados desde la telefonía móvil al Call Center y recepción por este como chat virtual, y de esta misma manera, es decir, vía chat se da respuesta al ciudadano al que le llega como un SMS a su teléfono móvil. Este servicio de atención en Call	Unidad de facturación del servicio: SMS CHAT ((Modalidad y Horario de servicio)) Descripción del servicio: El servicio debe permitir la recepción de mensajes desde los teléfonos celulares de los operadores de telefonía móvil celular. El Contratista debe contar con una herramienta que permita la recepción de mensajes desde teléfonos móviles y Avantel y desde la misma herramienta se da respuesta como chat y le llega como un SMS al usuario (docente), siempre y cuando el servicio se encuentre habilitado por parte de los operadores. El servicio incluye la respuesta de mensajes cortos – SMS de manera

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICESA-002-2026

		Center, es continuo y automática durante las 24 horas prestado por siguientes a su envío, para los casos en los recurso humano cuales el celular se encuentre apagado y no con formación, reciba el mensaje; El Contratista debe experiencia, contemplar en el valor del servicio, los habilidades y costos de retransmisión y la Entidad paga conocimientos por los SMS efectivos enviados. específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.	
H.	SERVICIO CHATBOT DUMB	Alcance del servicio: Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto. El Chatbot dumb es 100% guiado, permite masificar atención con opciones explícitas definidas que guían al usuario en los diferentes temas que está en la capacidad de solucionar.	Unidad de facturación del servicio: Respuesta Chatbot dumb. Descripción del Servicio: Asistente virtual que permite entablar una conversación con los seres humanos a través de canales de comunicación por texto. El servicio de Chatbot dumb, debe permitir lo siguiente: • Captura y registro de los datos del usuario • Uso y manejo de opciones o palabras claves que permitan guiar al usuario en los temas en los que se está en la capacidad de atender y brindar solución • Interacciones rápidas y sencillas • Respuestas inmediatas • Respuestas automáticas personalizadas

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

			• Evaluación del Chatbot dumb. • Debe ofrecer un botón de salida para entablar una conversación con un Agente humano. • Registro de toda la conversación. • Generación de reportes mensuales del servicio. • Envío mensual de estadísticas de uso del servicio NOTA: FOMAG acompañará el proceso de implementación y desarrollo del Chatbot dumb en el caso de que no aplique la opción de la herramienta a implementar por el contratista y brindará las respuestas a las preguntas que sean definidas de acuerdo con los flujos de conversación definidos. • FOMAG definirá los criterios de personalización, plantillas de respuestas y demás criterios requeridos para la construcción del Chatbot dumb. • FOMAG suministrará las bases de datos y conocimiento y el Pareto que tiene definido como base para la construcción del Chatbot dumb. • FOMAG definirá los canales de comunicación por texto en los cuales será desplegado el Chatbot dumb. • Si se requiere el rediseño de los flujos de conversación, el proveedor debe contemplar las horas de desarrollo para llevar a cabo esta actividad. • Los registros, archivos e información multimedia compartidos a través del asistente virtual deben ser almacenados y entregados mensualmente a FOMAG.
--	--	--	--

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

			- La información generada de las transacciones debe permanecer almacenada por el Proveedor como mínimo durante 6 meses después de generada. Implementación en canales de comunicación por texto: - Chat vía Web - Chat vía WhatsApp - Horario de Atención: Servicio 7x24 Elasticidad para crecimientos: El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio. Nota: El Contratista deberá observar y dar cumplimiento a lo establecido en el acápite de gestión de recursos tecnológicos del presente Anexo Técnico para la implementación y desarrollo del chatboot.
I.	AGENTE EN SITIO	Alcance del servicio: Prestado de forma presencial o virtual, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los	El Agente debe estar dotado con: - Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional /operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. - Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

		diferentes procesos de negocio de FOMAG dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio, Horario de servicio - Mensualmente Modalidad del Agente: Agente general presencial o virtual.	3. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. 4. Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos 5. Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación. 6. Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en el Contact Center. 7. Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por FOMAG relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los Servicios BPO. 8. Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. 9. Demás funciones solicitadas por FOMAG que estén relacionadas con su misión o definidas por FOMAG para la Operación.
--	--	--	---

D. ESPECIFICACIÓN TÉCNICA SEDE FISICA Y CONDICIONES TALENTO HUMANO			
ÍTEM	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	CONDICIÓN TÉCNICA

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

1	Sede Operativa	Infraestructura física para la operación del Contact Center	El contratista deberá contar con una sede física en la ciudad de Bogotá D.C. que cumpla con condiciones de seguridad, conectividad, acceso, servicios públicos, seguridad y salud en el trabajo, y que permita la operación continua del servicio. Nota: El área de la sede física destinada a la operación no podrá ser inferior a mil (1.000) metros cuadrados, y deberá cumplir con las condiciones adecuadas de infraestructura, capacidad operativa, ergonomía, seguridad y continuidad del servicio, acordes con la naturaleza y volumen de la operación requerida en el presente Anexo Técnico.
2	Capacidad Operativa	Capacidad instalada para atención de usuarios	La sede deberá contar con capacidad instalada suficiente para la operación simultánea de agentes, con posibilidad de escalabilidad mínima del 25% y operación en turnos, garantizando continuidad del servicio.
3	Puestos de Trabajo	Estaciones de trabajo para agentes	Cada puesto deberá contar con computador corporativo (mínimo i5, 32 GB RAM, SSD (1T), sistema operativo licenciado, software requerido, diadema profesional con cancelación de ruido, división en vidrio o acrílico, teclado, mouse y monitor. El sistema operativo debe ser (i)Windows en una versión soportada por el fabricante o (ii) Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El Proveedor debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio. Cualquier otro software adicional debe ser adquirido por el contratista con cargo a este.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICESA-002-2026

			El sistema operativo de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos. Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede.
4	Seguridad del Puesto	Controles de seguridad en estaciones de trabajo	Los equipos destinados a la operación deberán contar con soluciones de seguridad informática de nivel corporativo, incluyendo como mínimo antivirus actualizado, mecanismos de restricción y control de puertos USB, gestión de accesos y autenticación de usuarios, así como la implementación de políticas de seguridad de la información y configuraciones seguras de red. El Contratista deberá garantizar la administración, monitoreo y actualización permanente de dichas medidas, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, conforme a las mejores prácticas y a los lineamientos definidos en el presente Anexo Técnico.
5	Conectividad	Acceso a red e internet	El Contratista deberá garantizar una conectividad de red estable, segura y de alta disponibilidad, soportada en esquemas de redundancia que incluyan como mínimo dos (2) proveedores independientes de servicios de internet. Así mismo, deberá asegurar el acceso continuo a la red corporativa y la disponibilidad permanente de la operación. Para tal efecto, deberá implementar mecanismos de contingencia, balanceo de carga y conmutación automática (failover), que permitan mitigar interrupciones del servicio y garantizar la continuidad

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

			operativa en condiciones de calidad y oportunidad, conforme a lo establecido en el presente Anexo Técnico.
6	Diseño del Espacio	Distribución física del Contact Center	La sede destinada a la operación deberá contar con áreas funcionalmente diferenciadas que incluyan, como mínimo, espacios para la operación de agentes, supervisión, salas de capacitación, áreas administrativas, zonas de descanso y alimentación. Así mismo, deberá garantizar condiciones adecuadas de ergonomía, iluminación, ventilación, aislamiento y control de ruido, acordes con la naturaleza del servicio. En todo caso, el diseño, estructuración y organización de la sede deberán alinearse con los componentes operativos, técnicos y tecnológicos definidos en el presente Anexo Técnico, asegurando su adecuada integración y funcionalidad para el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos.
7	Seguridad Física	Control de acceso y vigilancia	La sede destinada a la operación deberá contar con sistemas de seguridad física que incluyan, como mínimo, control de acceso, registro de visitantes, sistemas de videovigilancia (CCTV), control de ingreso a áreas restringidas y demás medidas necesarias para proteger las instalaciones, el personal y la información. El Contratista deberá garantizar la implementación, operación y monitoreo permanente de estos mecanismos, asegurando la trazabilidad de los accesos y el cumplimiento de los estándares de seguridad definidos en el presente Anexo Técnico.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICESA-002-2026

8	Supervisión Operativa	Control y monitoreo del servicio	El Contratista deberá disponer de espacios físicos y herramientas tecnológicas que permitan la supervisión en tiempo real de la operación, incluyendo el monitoreo de agentes, el control de calidad de las interacciones y el seguimiento continuo de los indicadores de desempeño. Así mismo, deberá garantizar la disponibilidad de mecanismos de trazabilidad, grabación, auditoría y generación de reportes, que faciliten la verificación del cumplimiento de los niveles de servicio y la implementación de acciones de mejora continua, conforme a lo establecido en el presente Anexo Técnico.
9	Continuidad Operativa	Infraestructura para continuidad del servicio	La sede destinada a la operación deberá contar con infraestructura de respaldo energético que incluya, como mínimo, planta eléctrica, sistemas de alimentación ininterrumpida (UPS) y demás mecanismos que garanticen la continuidad del servicio ante fallas en el suministro de energía. Así mismo, el Contratista deberá implementar y mantener actualizado un plan de contingencia y continuidad del negocio que permita asegurar la operación en escenarios de interrupción, garantizando la disponibilidad, integridad y oportunidad del servicio conforme a los niveles establecidos en el presente Anexo Técnico.
10	Modalidad de Trabajo	Esquema de operación	El servicio podrá operar bajo esquemas presencial, remoto o híbrido, de conformidad con lo establecido en el presente Anexo Técnico y según las directrices impartidas por el FOMAG, garantizando en todos los casos la seguridad de la información, la trazabilidad de las interacciones y la continuidad del servicio.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

			No obstante, para la gestión de servicios de salud y la atención a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), la operación deberá ejecutarse de manera presencial en un cien por ciento (100%). De forma excepcional, y únicamente en escenarios de contingencia debidamente justificados, podrá autorizarse un esquema de operación híbrido, previa validación y aprobación por parte de la Coordinación Nacional de Referencia del FOMAG.
--	--	--	---

E. ALCANCE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS OPERACIÓN CENTRO REGULADOR

SERVICIOS DE SALUD - CENTRO REGULADOR

En este componente se debe garantizar una atención y gestión oportuna validando los soportes correspondientes y aval de servicios hospitalarios según los tiempos definidos en la normatividad legal vigente, a través de los medios telefónicos y digitales establecidos por FOMAG, de manera continua las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, 365 días del año, asegurando una adecuada gestión de la red y la optimización de los recursos, dada la naturaleza crítica de los servicios que se gestionan de solicitudes de servicios de salud que realizan las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS). Todas las interacciones que ingresen o salgan por este canal deben ser tipificadas y almacenadas por parte del El Proponente, según lo definido en conjunto, en la herramienta dispuesta para tal fin, información que deberá ser entrega para análisis. intervención e implementación de mejoras del proceso.

1.1 Atención Inbound Línea Nacional del Centro Regulador

Realizar una atención telefónica adecuada y oportuna a las llamadas que ingresan de las IPS contratadas y no contratadas a través de Línea Nacional del Centro Regulador, asegurando estándares de comunicación y de calidad tanto en la gestión como en los registros, dentro de las plataformas o herramientas definidas, sin generar limite en la cantidad de transacciones o solicitudes. Esta gestión se basará en los manuales, rutas, instructivos o lineamientos definidos para los procesos en el modelo de atención de FOMAG, los cuales se actualizarán conforme a cambios normativos o de proceso, con enfoque específico en la atención de los siguientes servicios:

- **Validación de aseguramiento del afiliado:** a través de la plataforma transaccional de FOMAG, se validará el estado de afiliación del usuario en caso de que la IPS

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

solicitante no tenga acceso a la plataforma o que está presente incidencias tecnológicas que no le permita realizar por autogestión la validación de derechos.

- **Orientación del proceso para la emisión de direccionamiento de servicios:** mediante acompañamiento el agente guíara y educara al prestador, al uso de la herramienta para autogestión o radicación de la solicitud.
- **Gestión de Solicitudes de direccionamientos (autorización) de servicios de salud hospitalarios:** revisión y gestión para los servicios de urgencias, internaciones, procedimientos quirúrgicos, atención domiciliaria, oxígeno, apoyos diagnósticos y terapéuticos, consulta especializada, medicamentos, ayudas técnicas, validando los soportes definidos, registrando de manera completa y con calidad en la herramienta de gestión, escalando los servicios que correspondan según los niveles de atención definidos por FOMAG o radicando los casos para gestión de referencia (traslado) si así corresponde según lineamientos internos.
- **Consulta de Direccionamientos (autorizaciones):** realizar la adecuada y oportuna atención telefónica de llamadas entrantes de las IPS o prestadores, usuarios y /o familiares para emitir respuesta a inquietudes relacionadas con el trámite y estado de sus autorizaciones o solicitudes.
- **Remisiones:** validación del estado de las solicitudes radicadas por las IPS relacionadas con el proceso de referencia y contrarreferencia, informando la gestión realizada; IPS donde se ha presentado y la respuesta de las mismas. Para eventos contingenciales, realizar la radicación de la referencia según lineamientos establecidos.
- **Atención a entes de control:** A través de un Skill definido, se debe atender las consultas de servicios de salud de usuarios del FOMAG requeridas por los diferentes entes de control (Supersalud, MINSALUD, Ministerio de Educación, CRUE), informando la gestión o estado de la solicitud, sin emitir información sobre diagnósticos o condición clínica de los usuarios.
- **Consolidación de datos de IPS para gestión de usuarios:** En la estructura definida por FOMAG, se consolida la información de los prestadores de servicios de Salud, que refieran no contar con usuario y contraseña para ingresar a la plataforma de radicación y autogestión de direccionamientos (autorizaciones), esto con la finalidad de escalar al área correspondiente para la gestión correspondiente y así lograr que la mayoría de IPS pueden acceder a la plataforma definida por FOMAG.

1.2 Gestión de Solicitudes radicados a través de canales no presenciales

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Realizar la gestión integral desde la revisión, emisión, radicación y escalonamiento de las solicitudes de servicios de salud que las IPS soliciten a través de los canales no presenciales como correo electrónico y la herramienta transaccional. El proceso también incluye la gestión telefónica tanto con prestadores como afiliados, para ampliar o brindar información. Esta gestión se realiza cumpliendo los estándares de calidad y tiempos normativos, con base en los manuales, rutas, instructivos o lineamientos definidos para los procesos en el modelo de atención de FOMAG, los cuales se actualizarán conforme a cambios normativos o de proceso, con enfoque específico en la atención de los siguientes servicios.

- **Gestión de Servicios de Salud radicados a través de Horus (modulo centro regulador):** revisión y gestión de direccionamiento de servicios de salud de nivel 1 y 2; urgencias, internaciones y procedimientos quirúrgicos y para los servicios de salud nivel 3 y 4 realizar el escalonamiento correspondiente para la gestión de emisión de ordenamiento según pertinencia.
- **Gestión de Servicios de Salud solicitados a través de Correo:** Recepción y administración de los soportes enviados vía mail, de los cuales se deberá llevar registro del recibido, revisado, escalado y cerrado, por los prestadores de Salud en cumplimiento de la resolución 2335, dando respuesta a las IPS vía mail con base en los soportes recibidos, la verificación de derechos y la contratación de FOMAG. Se debe realizar radicación y apertura de las solicitudes que apliquen tanto para direccionamientos como para referencia y contrarreferencia. Este servicio debe contar con la posibilidad de devolver llamadas (Outbound) a IPS en caso de requerirse.
- **Gestión de Servicios de Alto Costo y MAOS:** una vez se identifique que el servicio solicitado corresponde a un servicio de alto costo o el procedimiento requiere material de osteosíntesis, se debe validar los soportes, la pertinencia médica y emitir la orden de servicio o realizar el escalonamiento para el aval correspondiente, según lo definido en los lineamientos de FOMAG, realizando el seguimiento de caso hasta la entrega del material a la IPS hospitalaria, registrando de manera completa la información y gestión en las herramientas definidas.

1.3 Gestión de Solicitudes de Referencia y Contrarreferencia Hospitalaria

Revisión, gestión y diligenciamiento de las solicitudes de referencia y contrarreferencia por perfil según clasificación de la prioridad del caso, hasta la ubicación en la institución prestadora de servicio de salud de mayor o menor nivel de complejidad con el servicio requerido que brinde el manejo integral del usuario, según ordenamiento y radicación de la IPS a través de la plataforma definida, realizando el seguimiento hasta el ingreso a la IPS receptora, cumpliendo con los lineamientos y tiempos de gestión definidos. La gestión del proceso incluye la gestión telefónica tanto con prestadores como con los afiliados, para ampliar o brindar información sobre el trámite de las solicitudes en gestión.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

- **Gestión de Ayudas Diagnosticas y Ambulancias:** gestionar las solicitudes de las IPS de citas para ayudas diagnosticas, interconsultas, procedimientos terapéuticos y coordinación de ambulancias. Utilizando y registrando de manera completa y con calidad en las herramientas definidas para el proceso, la gestión incluye la gestión telefónica y va hasta el seguimiento del cumplimiento de la cita y retorno a la IPS solicitante.
- **Gestión de Referencia y Contrarreferencia:** gestionar las solicitudes de las IPS para ubicación de citas para ayudas diagnosticas, interconsultas, procedimientos terapéuticos y coordinación de ambulancias. Utilizando y registrando de manera completa y con calidad en las herramientas definidas para el proceso, la gestión incluye la gestión telefónica y va hasta el seguimiento del cumplimiento de la cita y retorno a la IPS solicitante.
- **Gestión de Servicios de Atención Domiciliaria:** revisar y gestionar las solicitudes para atención domiciliaria para usuarios hospitalizados, radicadas por la IPS hospitalarias a través de los canales establecidos, garantizando la presentación a los prestadores domiciliarios definidos, emitiendo los ordenamientos y el seguimiento del caso hasta el egreso del paciente. Se debe realizar los registros establecidos por FOMAG como parte del control y seguimiento de dichos pacientes.
- **Gestión de Servicios de Oxígeno Domiciliario:** revisar y gestionar las solicitudes para la entrega de oxígeno domiciliario de usuarios hospitalizados, radicadas por la IPS hospitalarias a través de los canales establecidos, garantizando la solicitud a los proveedores definidos, emitiendo los ordenamientos y realizando el seguimiento del caso hasta la entrega del oxígeno en el domicilio del paciente. Se debe realizar los registros establecidos por FOMAG como parte del control y seguimiento de dichos pacientes.

1.4 Gestión de Solicitudes de Transcripciones de Servicios de Salud (Ambulatorio)

Realizar la gestión integral desde la revisión, emisión, radicación, escalonamiento, registros y respuesta a las solicitudes que radica el afiliado a través del módulo de transcripción de ordenes de servicios de salud y servicios oncológicos. El proceso también incluye la gestión telefónica tanto con los afiliados, para ampliar o brindar información. Esta gestión se realiza cumpliendo los estándares de calidad y tiempos normativos, con base en los manuales, rutas, instructivos o lineamientos definidos para los procesos en el modelo de atención de FOMAG, los cuales se actualizarán conforme a cambios normativos o de proceso.

F. ALCANCE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS COMPONENTE PARTICIPACIÓN SOCIAL (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS)

1.1. Naturaleza del Componente

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

El componente de Participación y Atención al Ciudadano se concibe como un instrumento operativo y estratégico al servicio de la Dirección Nacional de Participación del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, orientado a garantizar no solo la atención de las interacciones ciudadanas, sino la efectiva incorporación de la voz del afiliado y beneficiario en la gestión, evaluación y mejora continua del Modelo de Salud del Magisterio.

Bajo este enfoque, la participación ciudadana trasciende su entendimiento tradicional como un mecanismo pasivo de recepción de solicitudes, para constituirse en un elemento activo de gobernanza del sistema, mediante el cual se identifican problemáticas estructurales, se visibilizan riesgos operativos y se generan insumos verificables para la toma de decisiones institucionales. En este sentido, el componente se orienta a garantizar la escucha activa del ciudadano, entendida como la capacidad institucional de captar, analizar e interpretar de manera sistemática las interacciones, percepciones y manifestaciones de los usuarios del sistema.

En desarrollo de lo anterior, el Contact Center BPO no actúa únicamente como un canal de atención o un operador de servicios, sino como un mecanismo estructurado de captura, procesamiento y retroalimentación de la información proveniente del ciudadano, cuya gestión debe realizarse bajo criterios de trazabilidad, calidad del dato y pertinencia analítica. Cada interacción gestionada debe ser entendida como un insumo estratégico que alimenta los procesos de control, seguimiento y mejora del modelo de salud, evitando que la gestión se limite a la simple resolución transaccional de requerimientos.

La operación de este componente tiene un impacto directo y verificable en la calidad del servicio prestado a los afiliados y beneficiarios, en la medida en que permite identificar fallas recurrentes en la atención, oportunidades de mejora en los procesos y desviaciones en la prestación de los servicios de salud. Asimismo, incide de manera determinante en la toma de decisiones institucionales, al proporcionar información estructurada, oportuna y basada en evidencia sobre el comportamiento de la demanda, las necesidades del usuario y las debilidades del sistema.

De igual forma, este componente contribuye al fortalecimiento del control sobre la red prestadora de servicios de salud, al permitir la identificación de patrones de inconformidad asociados a prestadores específicos, territorios o tipos de servicio, facilitando la adopción de medidas correctivas y preventivas por parte del FOMAG. En este contexto, la participación ciudadana se convierte en un mecanismo complementario de vigilancia y control, que robustece la supervisión institucional desde la experiencia directa del usuario.

Finalmente, la adecuada implementación de este componente incide en la reducción de riesgos de litigiosidad, en la medida en que permite anticipar conflictos, gestionar oportunamente inconformidades y garantizar respuestas adecuadas y trazables a las

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

solicitudes ciudadanas. Esto contribuye a disminuir la interposición de acciones judiciales, mejorar la percepción del servicio y fortalecer la confianza en el sistema, consolidando al FOMAG como una entidad que no solo atiende, sino que escucha, analiza y actúa con base en la experiencia del ciudadano.

En este sentido, el Contact Center BPO no actúa únicamente como canal de atención, sino como mecanismo de captura, procesamiento y retroalimentación de la voz del docente y su familia, cuya gestión impacta directamente:

- La calidad del servicio
- La toma de decisiones institucionales
- El control de la red prestadora
- La reducción de riesgos de litigiosidad

1.2. Finalidad Estratégica

El componente de Participación Social tiene como finalidad estratégica garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la participación ciudadana en el ámbito del sistema de salud del magisterio, no solo como un principio formal, sino como un mecanismo real de incidencia en la gestión, control y mejora del servicio. En este contexto, la participación se entiende como la capacidad del ciudadano de interactuar con el sistema, expresar sus necesidades, inconformidades y expectativas, y que dichas manifestaciones sean efectivamente incorporadas en la toma de decisiones institucionales del FOMAG.

En desarrollo de este propósito, el componente busca transformar cada interacción gestionada a través del Contact Center en un insumo de valor para la gestión institucional, superando la visión tradicional de atención transaccional. Esto implica que la información derivada de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y demás manifestaciones ciudadanas debe ser capturada, estructurada y analizada de manera sistemática, de tal forma que permita identificar tendencias, comportamientos recurrentes y puntos críticos dentro del sistema de atención.

A partir de esta información, el componente tiene como objetivo identificar fallas estructurales en la prestación de los servicios de salud, en los procesos administrativos y en la articulación con la red prestadora, permitiendo al FOMAG adoptar medidas correctivas y preventivas con base en evidencia. Esto incluye la detección de problemas asociados a oportunidad en la atención, barreras de acceso, fallas en autorizaciones, deficiencias en la calidad del servicio o inconsistencias en la gestión de los actores del sistema.

De igual forma, este componente contribuye al fortalecimiento de la relación entre el FOMAG y sus afiliados y beneficiarios, en la medida en que promueve una interacción más cercana,

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

transparente y efectiva, basada en la escucha activa y en la respuesta oportuna y pertinente a las necesidades del ciudadano. Esta relación se fundamenta en la confianza institucional, la cual se consolida cuando el usuario percibe que su voz es tenida en cuenta y que sus requerimientos generan acciones concretas de mejora.

Adicionalmente, la finalidad estratégica del componente se orienta a incidir directamente en la mejora continua del servicio, mediante la generación de insumos que permitan ajustar procesos, optimizar la operación, fortalecer la calidad de la atención y mejorar la experiencia del usuario. Este enfoque permite que la participación ciudadana no sea un elemento aislado, sino un motor permanente de transformación del modelo de atención.

En este sentido, el componente trasciende la lógica operativa de un centro de contacto tradicional y se configura como un sistema de inteligencia institucional basado en la experiencia del ciudadano, capaz de generar información relevante, oportuna y accionable para la toma de decisiones, el control del sistema y la evolución continua del Modelo de Salud del FOMAG.

El componente tiene como finalidad:

- Garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la participación ciudadana en salud
- Transformar las interacciones en insumos de gestión institucional
- Identificar fallas estructurales del sistema de atención
- Fortalecer la relación entre el FOMAG y sus afiliados
- Incidir en la mejora continua del servicio

Este componente trasciende la lógica operativa y se configura como un sistema de inteligencia basado en la experiencia del ciudadano.

1.3. Alcance Funcional del Componente

1.3.1 Gestión de PQRSDf con enfoque de participación que ingresen por el Contact Center

La gestión de PQRSDf en el marco del FOMAG deberá desarrollarse bajo un enfoque integral de participación ciudadana, en el cual cada interacción no solo sea gestionada como un trámite administrativo, sino como una fuente estructurada de información para el análisis, control y mejora del sistema. En consecuencia, el contratista deberá gestionar integralmente las PQRSDf que ingresen a través del Contact Center, lo cual comprende, como mínimo: (i) la recepción y registro de cada solicitud; (ii) su clasificación conforme a su tipología; (iii) la priorización según criterios de urgencia e impacto; (iv) la elaboración y emisión de la respuesta correspondiente dentro de los términos establecidos; y (v) el cierre efectivo del caso en el sistema.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

De manera excepcional, el contratista deberá escalar la PQRSDF a las instancias competentes cuando, debido a la complejidad técnica, jurídica o funcional del caso, no sea posible emitir una respuesta de fondo en el primer nivel de atención.

De igual forma, el contratista deberá realizar el seguimiento continuo, informar oportunamente y generar las alertas correspondientes a la Dirección Nacional de Participación respecto de las PQRSDF que ingresen a través de la línea telefónica y que se encuentren relacionadas con Entes de Control, garantizando su adecuada trazabilidad, priorización y gestión dentro de los tiempos establecidos.

El contratista deberá garantizar como mínimo las siguientes funcionalidades:

1.3.1.1 Recepción y registro estructurado de las PQRSDF

El contratista deberá asegurar la recepción de las PQRSDF a través de todos los canales habilitados, garantizando su registro en el sistema definido por el FOMAG con información completa, estandarizada y trazable, incluyendo variables que permitan su posterior análisis (tipo de solicitud, canal, ubicación geográfica, prestador asociado, servicio involucrado).

1.3.1.2 Clasificación tipológica y por causa estructural

Las solicitudes deberán ser clasificadas no solo conforme a su tipología (petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia o felicitación), sino también bajo un esquema de categorización por causa raíz, que permita identificar el origen de la inconformidad o requerimiento, tales como fallas en la red prestadora, demoras en autorizaciones, barreras de acceso, problemas administrativos, entre otros que se llegasen a presentar.

1.3.1.3 Identificación de patrones y recurrencias

El contratista deberá implementar mecanismos de análisis que permitan identificar patrones recurrentes en las PQRSDF, considerando variables como frecuencia, ubicación territorial, prestador involucrado, tipo de servicio y naturaleza de la solicitud, con el fin de detectar comportamientos atípicos o problemáticas sistemáticas.

1.3.1.4 Asociación de PQRSDF a fallas del sistema de salud

Cada PQRSDF deberá ser analizada en función de su relación con posibles fallas estructurales del sistema, permitiendo su vinculación con componentes específicos del modelo de atención del FOMAG, tales como la red prestadora, entrega de medicamentos, procesos de referencia y contrarreferencia, autorizaciones, oportunidad en la atención o gestión administrativa.

1.3.1.5 Generación de insumos para la Dirección Nacional de Participación

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

El contratista deberá consolidar la información derivada de las PQRSDF en reportes periódicos mensuales estructurados, que incluyan análisis de tendencias, identificación de riesgos, principales causas de inconformidad y recomendaciones, los cuales deberán ser entregados a la Dirección Nacional de Participación para su uso en la toma de decisiones y definición de acciones de mejora.

1.3.1.6 Trazabilidad y seguimiento integral

Se deberá garantizar la trazabilidad completa de cada PQRSDF, desde su recepción hasta su cierre, incluyendo tiempos de gestión, responsables, escalamientos realizados y respuesta emitida, asegurando la disponibilidad de la información para auditoría y control.

1.3.1.7 Integración con los sistemas del FOMAG

La gestión de PQRSDF deberá estar integrada con los sistemas de información definidos por el FOMAG y sus aliados garantizando consistencia en la información, interoperabilidad y acceso oportuno a los datos.

1.3.2 Captura y Gestión de la Voz del Ciudadano (VoC)

El contratista deberá implementar un modelo estructurado de captura y gestión de la Voz del Ciudadano (VoC), orientado a recolectar, procesar y analizar de manera sistemática la percepción, experiencia y nivel de satisfacción de los afiliados y beneficiarios del FOMAG en su interacción con el sistema.

Para tal efecto, deberá garantizar como mínimo las siguientes funcionalidades:

2.3.2.1 Implementación de mecanismos de medición post atención

Se deberán aplicar encuestas posteriores a la interacción en los diferentes canales (telefónico, digital y videollamada), en una herramienta tipo Google Forms o la que el contratista defina, que permitan medir la percepción del usuario frente a la calidad del servicio recibido, oportunidad, claridad de la información y resolución de su requerimiento.

El contratista deberá remitir el informe de satisfacción global, el cual deberá elaborarse y presentarse con un enfoque departamental, permitiendo identificar y analizar los resultados desagregados por cada departamento, con el fin de facilitar la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora específicas en cada territorio.

2.3.2.2 Análisis integral de interacciones

El contratista deberá disponer de herramientas que permitan el análisis de las interacciones en sus diferentes formatos (voz, texto y videollamada), con el fin de identificar elementos

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

asociados a la experiencia del usuario, tales como el tono, el lenguaje, la recurrencia de inconformidades y los puntos críticos en la atención. Este análisis deberá incorporar un enfoque diferencial, orientado a reconocer y atender las necesidades específicas de personas en situación de discapacidad y de adultos mayores, garantizando la identificación de barreras de acceso, comprensión o comunicación, así como la generación de insumos para la mejora continua en la prestación del servicio, bajo criterios de accesibilidad, inclusión y trato preferente.

2.3.2.3 Identificación de niveles de satisfacción e insatisfacción

A partir de la información recolectada, se deberán establecer métricas que permitan clasificar las interacciones según niveles de satisfacción, identificando causas de insatisfacción y factores que afectan la percepción del servicio.

2.3.2.4 Detección de riesgos reputacionales

El modelo deberá permitir la identificación oportuna de situaciones que puedan generar afectación reputacional para el FOMAG, tales como incrementos en quejas sobre un mismo tema, fallas recurrentes en la atención o eventos críticos reportados por los usuarios.

2.3.2.5 Consolidación y reporte de información

La información derivada del modelo VoC deberá ser consolidada en reportes periódicos mensuales estructurados, que incluyan análisis de tendencias, principales hallazgos y alertas relevantes, los cuales deberán ser remitidos a la Dirección Nacional de Participación para su análisis y toma de decisiones.

2.3.3 Análisis de Tendencias y Alertas Tempranas

El componente deberá incorporar capacidades de analítica que permitan el monitoreo continuo de la información derivada de las diferentes solicitudes, tales como citas médicas, procedimientos y PQRS y demás interacciones ciudadanas, con el fin de identificar comportamientos atípicos y variaciones significativas en la demanda. Esto incluye la detección de incrementos inusuales en el volumen de solicitudes, concentraciones por tipo de requerimiento, prestador, región o servicio, así como la identificación de patrones que evidencien posibles fallas en la prestación de servicios de salud o en la gestión administrativa del sistema.

Adicionalmente, el contratista deberá diseñar e implementar un esquema de alertas tempranas orientado a la identificación oportuna de cuellos de botella en los procesos, riesgos operativos y situaciones críticas que puedan afectar la calidad del servicio o generar impactos reputacionales y jurídicos para el FOMAG.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Dichas alertas deberán ser debidamente estructuradas, clasificadas y priorizadas conforme a su nivel de criticidad, y deberán ser reportadas con periodicidad semanal a nivel institucional, con el fin de facilitar la adopción de acciones preventivas y correctivas, en coherencia con el enfoque de control anticipado y gestión preventiva que caracteriza el modelo de atención del FOMAG.

El referido esquema deberá implementarse de manera conjunta con la Dirección Nacional de Participación, instancia en la cual se definirán los términos de operación, responsables, herramientas de trazabilidad y el protocolo de reporte correspondiente.

El componente deberá permitir:

- Identificar incrementos inusuales de consultas, información de citas médicas, procedimientos y PQRSDf
- Detectar fallas en prestadores o regiones
- Identificar cuellos de botella en procesos
- Generar alertas tempranas a nivel institucional

2.3.4 Retroalimentación al Modelo de Atención

El contratista deberá estructurar entregables periódicos mensuales que permitan retroalimentar de manera técnica y oportuna a las instancias del FOMAG responsables de la gestión del modelo de salud, incluyendo la Gerencia de Servicios de Salud, la Dirección Nacional de Red, la Dirección de Auditoría y la Gestión Territorial. Estos entregables deberán contener información analítica derivada de las interacciones ciudadanas, identificando tendencias, causas recurrentes de inconformidad, fallas en la prestación del servicio y riesgos asociados a la operación.

Con base en esta información, el contratista deberá proponer mejoras sustentadas en evidencia, orientadas a optimizar los procesos, fortalecer la calidad de la atención y ajustar las rutas de atención cuando se identifiquen desviaciones, ineficiencias o barreras de acceso. La retroalimentación deberá ser clara, accionable y alineada con la estructura del modelo de atención del FOMAG, permitiendo la toma de decisiones informadas y la implementación de acciones correctivas y preventivas a nivel institucional.

2.4. Relación con la Atención al Ciudadano

La Dirección Nacional de Participación incide directamente en la atención al ciudadano mediante la definición de lineamientos de experiencia de usuario, protocolos de atención, seguimiento a indicadores de satisfacción y priorización de problemáticas ciudadanas, los cuales deberán ser implementados de manera obligatoria en la operación del Contact Center. En este sentido, la gestión de las PQRSDf que ingresan por los diferentes canales no podrá realizarse de forma aislada o meramente transaccional, sino que deberá alinearse con dichos

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

lineamientos, garantizando uniformidad en la atención, calidad en la interacción y consistencia en la información registrada.

En consecuencia, el Contact Center deberá asegurar que cada PQRS sea gestionada bajo criterios de clasificación estructurada, trazabilidad y análisis, de tal forma que su tratamiento contribuya simultáneamente a la atención efectiva del usuario, a la generación de insumos para la Dirección de Participación y a la operación coherente del modelo de salud del FOMAG. Esto implica que la atención, la participación ciudadana y la gestión operativa del sistema funcionen de manera articulada, asegurando que la información derivada de las PQRSDF sea utilizada para la mejora continua del servicio, la toma de decisiones institucionales y el control del sistema.

El Contact Center deberá operar bajo estos lineamientos, garantizando coherencia entre:

- a. Participación ciudadana
- b. Atención al usuario
- c. Operación del modelo de salud

2.5. Modelo Operativo del Componente

2.5.1 Rol del Contact Center

El contratista deberá actuar como:

- Capturador estructurado de información ciudadana
- Clasificador técnico de interacciones
- Generador de datos para analítica institucional
- Ejecutor de lineamientos definidos por la Dirección Nacional de Participación

2.5.2 Flujo con Enfoque de Participación

1. Recepción de la interacción
2. Clasificación (tipo + causa estructural)
3. Radicación
4. Gestión o escalamiento
5. Captura de percepción del usuario
6. Registro analítico
7. Consolidación de datos
8. Generación de reportes
9. Retroalimentación institucional

2.6. Requisitos Tecnológicos

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

El contratista deberá garantizar herramientas que permitan:

- Captura estructurada de datos de interacción
- Clasificación avanzada de PQRS
- Analítica de voz y texto
- Tableros de control en tiempo real
- Segmentación por región, prestador y tipo de servicio
- Generación de reportes para toma de decisiones

2.7. Indicadores del Componente (Enfoque Participación)

2.7.1 Experiencia del Ciudadano

- Nivel de satisfacción (CSAT)
- Net Promoter Score (NPS)
- Índice de percepción del servicio

2.7.2 Participación

- Tasa de respuesta a encuestas
- Número de interacciones analizadas
- Volumen de sugerencias gestionadas

2.7.3 Calidad de Información

- Precisión en clasificación de causas
- Consistencia de datos
- Trazabilidad de la información

2.7.4 Impacto Institucional

- Número de alertas generadas
- Casos críticos identificados
- Acciones de mejora derivadas

2.8. Gobierno del Componente

El componente deberá estar bajo lineamientos de la Dirección Nacional de Participación del FOMAG, quien:

- Define criterios de análisis
- Establece lineamientos de atención
- Prioriza problemáticas

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

- Evalúa resultados del componente

El contratista deberá:

- Entregar reportes periódicos de conformidad con los criterios definidos en presente anexo técnico.
- Participar en comités de seguimiento
- Ajustar operación según lineamientos institucionales definidos por FOMAG.

2.9. Rol Estratégico dentro del FOMAG

El componente de Participación y Atención al Ciudadano se configura como un elemento estratégico dentro del modelo operativo del FOMAG, en la medida en que transforma la atención en un sistema de inteligencia institucional, basado en la captura, análisis y uso estructurado de la información derivada de las interacciones ciudadanas. A través de este componente, las PQRSDF y demás manifestaciones del usuario dejan de ser únicamente solicitudes a resolver, para convertirse en insumos que permiten comprender el comportamiento del sistema, identificar fallas y orientar la toma de decisiones.

En este sentido, el componente permite anticipar crisis operativas mediante la identificación temprana de incrementos atípicos en la demanda, patrones de inconformidad o fallas recurrentes en la red prestadora y en los procesos administrativos. Esta capacidad de análisis preventivo contribuye a la adopción oportuna de acciones correctivas, evitando la escalada de problemáticas que puedan afectar la continuidad, oportunidad o calidad del servicio.

De igual forma, su adecuada implementación incide directamente en la reducción de la litigiosidad, en la medida en que facilita la gestión oportuna de inconformidades, mejora la calidad de las respuestas al ciudadano y garantiza la trazabilidad de las actuaciones, disminuyendo la probabilidad de reclamaciones judiciales derivadas de fallas en la atención o en la prestación del servicio.

Adicionalmente, el componente contribuye a la mejora continua de la calidad del servicio, al permitir la identificación de oportunidades de optimización en los procesos, ajustes en las rutas de atención y fortalecimiento de la interacción con el usuario. Esto redundará en una experiencia más eficiente, clara y oportuna para los afiliados y beneficiarios del sistema.

Finalmente, este componente fortalece la legitimidad institucional del FOMAG, al consolidar un modelo de atención centrado en el ciudadano, en el cual la participación no solo es garantizada, sino efectivamente utilizada para generar mejoras concretas. Esto permite reforzar la confianza de los usuarios en la entidad, evidenciando una gestión transparente, receptiva y orientada a la calidad del servicio.

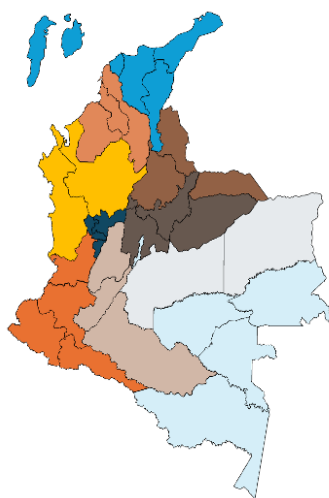
2.10. Zonas de Prestación de los Servicios a nivel territorial FOMAG en la actualidad

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

REGIÓN	DEPARTAMENTO
REGIONAL 1	AMAZONAS
REGIONAL 1	BOGOTÁ D.C.
REGIONAL 1	GUAINÍA
REGIONAL 1	GUAVIARE
REGIONAL 1	VAÚPES
REGIONAL 2	ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
REGIONAL 2	ATLÁNTICO
REGIONAL 2	CESAR
REGIONAL 2	LA GUAJIRA
REGIONAL 2	MAGDALENA
REGIONAL 3	BOLÍVAR
REGIONAL 3	CÓRDOBA
REGIONAL 3	SUCRE
REGIONAL 4	CAQUETÁ
REGIONAL 4	HUILA
REGIONAL 4	TOLIMA
REGIONAL 5	CALDAS
REGIONAL 5	QUINDÍO
REGIONAL 5	RISARALDA
REGIONAL 6	META
REGIONAL 6	VICHADA
REGIONAL 7	BOYACÁ
REGIONAL 7	CASANARE
REGIONAL 7	CUNDINAMARCA
REGIONAL 8	CAUCA
REGIONAL 8	NARIÑO
REGIONAL 8	PUTUMAYO
REGIONAL 8	VALLE DEL CAUCA
REGIONAL 9	ARAUCA
REGIONAL 9	NORTE DE SANTANDER
REGIONAL 9	SANTANDER
REGIONAL 10	ANTIOQUIA
REGIONAL 10	CHOCÓ

DISTRIBUCIÓN REGIONAL



Regional	Departamentos
1	AMAZONAS, BOGOTÁ D.C., GUAINÍA, GUAVIARE VAÚPES
2	ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA, ATLÁNTICO, CESAR, LA GUAJIRA, MAGDALENA
3	BOLÍVAR, CÓRDOBA, SUCRE
4	CAQUETÁ, HUILA, TOLIMA
5	CALDAS, QUINDÍO, RISARALDA
6	META, VICHADA
7	BOYACÁ, CASANARE, CUNDINAMARCA
8	CAUCA, NARIÑO, PUTUMAYO, VALLE DEL CAUCA
9	ARAUCA, NORTE DE SANTANDER, SANTANDER
10	ANTIOQUIA, CHOCÓ

Nota: En la actualidad, el FOMAG se encuentra adelantando un proceso de ajuste y reorganización de su operación a nivel territorial; en consecuencia, las regiones, sedes y, en general, la estructura operativa podrán ser objeto de modificación. En tal sentido, los

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICESA-002-2026

componentes definidos dentro de los servicios contratados deberán ajustarse y adaptarse conforme a las actualizaciones que sean dispuestas por el FOMAG, sin que ello implique modificación en la naturaleza del objeto contractual.

G. ALCANCE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS COMPONENTE AGENTES DE SERVICIO EN SEDES FOMAG Y AGENTES DE SERVICIO DE OFICINA VIRTUAL DE APOYO

El componente de gestión integral de servicios en sede y oficina virtual de apoyo constituye un eje operativo complementario del modelo de atención del FOMAG, orientado a garantizar la atención presencial y el soporte operativo no presencial, en condiciones de oportunidad, calidad, trazabilidad y articulación con el Contact Center y los sistemas de información institucionales.

En este sentido, el alcance de este componente comprende la ejecución de actividades de atención al usuario, gestión administrativa, soporte a procesos operativos y descongestión de cargas transaccionales, contribuyendo a la eficiencia del modelo, la mejora en la experiencia del afiliado y el fortalecimiento del control operativo.

1. Alcance del servicio

El servicio deberá garantizar la ejecución integral de las actividades asociadas a la atención presencial y al soporte operativo no presencial del FOMAG, en condiciones de oportunidad, calidad, continuidad, trazabilidad y articulación con el modelo de atención institucional. En este sentido, el servicio deberá cubrir, como mínimo, lo siguiente:

- a. La prestación del servicio de atención presencial en las sedes del FOMAG, a través de los Agentes de Servicio en Sede, asegurando la orientación integral al usuario, la recepción, radicación, gestión, seguimiento y cierre de trámites, solicitudes y PQRS, conforme a los protocolos de atención, lineamientos operativos y estándares de calidad definidos por la Entidad.
- b. La operación de una Oficina Virtual de Apoyo, orientada a la ejecución de procesos de back office, gestión transaccional, documental y de soporte operativo, derivados de la operación del Contact Center y de los sistemas de información del FOMAG, incluyendo la gestión integral de las PQRS que ingresen a través del Contact Center, así como aquellas radicadas mediante los diferentes aplicativos institucionales o provenientes de terceros, tales como entes de control, organismos de vigilancia y demás canales dispuestos por el FOMAG.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Lo anterior comprenderá su recepción, registro, clasificación, asignación, priorización, trámite, seguimiento y cierre, garantizando en todo momento la trazabilidad, oportunidad, calidad de la respuesta y cumplimiento de los lineamientos definidos por la Fomag a través de la Dirección Nacional de Participación Social.

- c. La articulación funcional y operativa con los diferentes canales de atención (telefónico, digital y presencial), garantizando la gestión unificada de las solicitudes, la interoperabilidad entre plataformas y la trazabilidad integral de cada interacción en el sistema CRM y en los demás sistemas de información institucionales.
- d. La adaptación dinámica y permanente de la operación, en función de la distribución territorial, la apertura, cierre o reorganización de sedes, los cambios en la demanda del servicio y los ajustes del modelo operativo del FOMAG, garantizando en todo momento la continuidad del servicio y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
- e. La integración con los procesos misionales, regulatorios y administrativos del FOMAG, asegurando la correcta canalización de las solicitudes hacia las instancias competentes, la consistencia de la información y la alineación con los flujos definidos en el modelo de atención.

2. Actividades de los Agentes de Servicio en Sede (70 agentes)

Los agentes asignados en sedes deberán desarrollar, entre otras, las siguientes actividades:

- a. Brindar atención presencial integral a los afiliados y beneficiarios del FOMAG, incluyendo orientación, información y acompañamiento en trámites.
- b. Recibir, registrar, radicar y gestionar solicitudes, PQRS y demás requerimientos en los sistemas de información definidos.
- c. Verificar derechos, validar información del usuario y asegurar la correcta canalización de las solicitudes hacia los procesos correspondientes.
- d. Realizar seguimiento a trámites y solicitudes, informando al usuario sobre el estado de sus requerimientos.
- e. Apoyar la descongestión de canales no presenciales mediante la gestión directa en sede.
- f. Garantizar la adecuada documentación, digitalización y cargue de soportes en los sistemas institucionales.
- g. Cumplir con los protocolos de atención, lineamientos operativos y estándares de calidad definidos por el FOMAG.
- h. Articularse con el Contact Center, el Centro Regulator y las demás áreas del modelo para la resolución integral de solicitudes.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICESA-002-2026

Nota: La asignación, distribución y ubicación de los agentes en sede se realizará conforme a las instrucciones del FOMAG, en función de la organización territorial, la apertura de nuevas sedes y los ajustes del modelo operativo.

4. ENTREGABLES POR PARTE DEL CONTRATISTA

ENTREGABLES DEL CONTRATISTA

El CONTRATISTA deberá cumplir con la entrega de los productos, informes, bases de datos, reportes y demás elementos verificables que se describen en el presente capítulo, los cuales constituyen obligaciones contractuales exigibles y serán objeto de seguimiento, verificación y aprobación por parte del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG.

Todos los entregables deberán cumplir con criterios de calidad, oportunidad, integridad, trazabilidad, consistencia y pertinencia analítica, y deberán presentarse en los formatos definidos por el FOMAG, incorporando no solo la información operativa, sino también análisis interpretativo, conclusiones y recomendaciones orientadas a la mejora continua del servicio y a la toma de decisiones institucionales.

4.1. ENTREGABLES DE INICIO (FASE DE ALISTAMIENTO)

Previo al inicio de la operación del servicio, el CONTRATISTA deberá presentar para revisión y aprobación del FOMAG un conjunto de documentos técnicos que permitan verificar la adecuada preparación para la ejecución del contrato. En este sentido, deberá entregar un Plan de Implementación y Puesta en Marcha, en el cual se establezca el cronograma detallado de actividades, los responsables, los hitos de transición, los riesgos identificados y las estrategias de mitigación, así como el plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.

De igual forma, el CONTRATISTA deberá presentar el Modelo Operativo del Servicio, en el cual se describa de manera integral la estructura organizacional propuesta, el dimensionamiento del personal, la distribución de los recursos por canal de atención, los flujos de atención definidos, así como la articulación con el Centro Regulador y el componente de Participación, garantizando coherencia con el modelo de atención del FOMAG.

Así mismo, deberá entregar un Plan de Capacitación que contemple los contenidos de formación, el cronograma de ejecución, la metodología de evaluación y las evidencias de capacitación del personal, incluyendo temas relacionados con el modelo de salud del magisterio, protocolos de atención, gestión de PQRSDF, herramientas tecnológicas y protección de datos personales.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

El CONTRATISTA deberá igualmente presentar los Protocolos, Guiones y Procedimientos de Atención para todos los canales, incluyendo lineamientos para la atención al usuario, manejo de PQRSDF, procedimientos de escalamiento y atención de casos críticos, garantizando uniformidad en la prestación del servicio.

En materia tecnológica, deberá entregar la descripción de la Arquitectura Tecnológica del Servicio, incluyendo las plataformas a utilizar, las integraciones con los sistemas del FOMAG, los mecanismos de seguridad de la información y el plan de continuidad del servicio.

Finalmente, deberá presentar el Plan de Aseguramiento de la Calidad, en el cual se definan las metodologías de monitoreo, los indicadores de calidad, los esquemas de evaluación de agentes y los planes de mejora continua.

4.2. ENTREGABLES DE EJECUCIÓN (DURANTE LA OPERACIÓN)

Durante la ejecución del contrato, el CONTRATISTA deberá entregar de manera periódica y mantener disponibles los productos verificables derivados de la operación del servicio. En este sentido, deberá presentar un Informe Mensual de Operación, en el cual se describan las actividades ejecutadas, el volumen de interacciones por canal, los indicadores de gestión y niveles de servicio, el análisis de la operación, las novedades del periodo, así como las acciones de mejora implementadas.

Así mismo, deberá entregar un Reporte Mensual de Gestión de Solicitudes y PQRSDF, generado a partir de la herramienta de gestión, que contenga el total de solicitudes recibidas, su clasificación por tipología y causa raíz, los tiempos de atención y solución, el estado de las solicitudes y la solución entregada, garantizando la trazabilidad de cada caso.

El CONTRATISTA deberá garantizar el acceso, consulta y descarga de la Base de Datos de Interacciones, la cual deberá incluir la totalidad de los registros de llamadas entrantes y salientes, interacciones digitales, datos capturados durante la atención y tipificación de las solicitudes, asegurando la calidad, consistencia y disponibilidad de la información para el FOMAG.

De igual manera, deberá asegurar la disponibilidad de las Grabaciones de Llamadas y los Registros de Atención en canales digitales, los cuales deberán estar disponibles para procesos de auditoría, seguimiento y control.

Cuando se identifiquen variaciones en la demanda del servicio, el CONTRATISTA deberá presentar un Informe de Capacidad Operativa y Comportamiento de la Demanda, en el cual se incluya el análisis del comportamiento de los canales, la justificación técnica de los ajustes requeridos, la propuesta de modificación en la capacidad operativa y el impacto en los niveles de servicio.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Adicionalmente, deberá presentar un Informe de Capacitación Continua, en el cual se relacionen las capacitaciones realizadas, el personal capacitado, los resultados de evaluación y los planes de mejora derivados.

El CONTRATISTA deberá igualmente atender y entregar los reportes adicionales que sean requeridos por el FOMAG, siempre que estén relacionados con la operación del servicio y se encuentren soportados en la información disponible en las herramientas tecnológicas.

Adicionalmente, el contratista deberá dar cumplimiento a los entregables definidos en cada una de las fases establecidas en el acápite “Especificaciones Técnicas de los Servicios a Contratar”, los cuales deberán ser presentados con periodicidad mensual, de manera concurrente con la radicación de la respectiva factura, como requisito para el trámite de pago.

4.3. ENTREGABLES DE CIERRE

Al finalizar la ejecución del contrato, el CONTRATISTA deberá entregar un Informe Final de Operación, en el cual se consoliden los resultados de la ejecución contractual, los indicadores de desempeño, el análisis de la operación, las principales conclusiones y las lecciones aprendidas.

Así mismo, deberá realizar la entrega completa y estructurada de las Bases de Datos generadas durante la ejecución del contrato, incluyendo la información de interacciones y PQRSDF, en los formatos definidos por el FOMAG, garantizando su integridad, consistencia y disponibilidad.

El CONTRATISTA deberá efectuar la Transferencia de Conocimiento, mediante la entrega de documentación y la realización de sesiones que incluyan los procedimientos operativos, la configuración de herramientas, las lecciones aprendidas y las recomendaciones para la continuidad del servicio.

Finalmente, deberá entregar la Documentación del Servicio, incluyendo manuales operativos, protocolos, configuraciones tecnológicas y demás documentos generados durante la ejecución del contrato.

PARÁGRAFO: Todos los entregables deberán ser presentados dentro de los plazos establecidos por el FOMAG y deberán cumplir con los criterios de calidad definidos. El incumplimiento en la entrega, oportunidad o calidad de los mismos dará lugar a las acciones contractuales a que haya lugar.

5. PROTOCOLO DE TRANSICION Y MIGRACION DEL SERVICIO

5.1. Objeto del Protocolo

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

El presente protocolo tiene por objeto establecer las condiciones técnicas, operativas, tecnológicas y de gestión que deberá cumplir el contratista para garantizar la adecuada entrada en operación del Centro de Contacto del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, asegurando la continuidad del servicio, la integridad de la información, la no afectación a los afiliados y beneficiarios, y la alineación con el Modelo de Atención en Salud adoptado por el Consejo Directivo del FOMAG mediante Acuerdo 03 de 2024.

5.2 Alcance

El protocolo comprende:

- Planeación preoperativa.
- Transición operativa.
- Migración tecnológica.
- Pruebas de estabilidad.
- Entrada en operación formal.
- Estabilización del servicio.

5.3. Fase de Planeación y Alistamiento

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del Acta de Inicio, el contratista deberá presentar para aprobación de la Supervisión:

- Plan detallado de transición y migración.
- Cronograma técnico por hitos y actividades.
- Plan de contingencia y continuidad del negocio.
- Matriz de riesgos del proceso de transición.
- Arquitectura tecnológica propuesta.
- Plan de vinculación y capacitación del talento humano.

Asimismo, deberá entregar:

- Diagrama de infraestructura tecnológica.
- Diseño y configuración del IVR.
- Modelo de categorización y tipificación de solicitudes.
- Estructura de reportes e indicadores.
- Base de conocimiento inicial alineada con lineamientos FOMAG.

5.4. Fase de Transición Operativa y Migración

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

El contratista deberá garantizar la recepción formal y documentada de:

- Inventario de líneas y troncales SIP.
- Bases de datos históricas.
- Protocolos operativos vigentes.
- Scripts de atención.
- Historial de interacciones.

La migración deberá realizarse bajo los siguientes criterios técnicos:

1. Integridad y trazabilidad total de la información.
2. Encriptación de datos en tránsito y reposo.
3. Ejecución de pruebas funcionales, de carga y de contingencia.
4. Registro documentado de resultados de pruebas.
5. Implementación de doble operación temporal si fuere necesario, con el fin de evitar interrupciones del servicio.

Durante esta fase, el contratista será responsable de garantizar la continuidad ininterrumpida de la atención, conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

5.5 Condiciones Técnicas Obligatorias

5.1.1 Continuidad del Servicio

- Operación 7x24 o conforme a las Fichas Técnicas.
- Cumplimiento de niveles de servicio mínimos desde la entrada en operación.
- No suspensión ni degradación de canales activos.

5.1.2 Integración Tecnológica

El sistema deberá garantizar:

- Interoperabilidad con plataformas institucionales.
- Registro automático de interacciones.
- Grabación del 100% de llamadas.
- Trazabilidad por número de caso.
- Generación automática de reportes.

5.1.3 Talento Humano

El personal mínimo exigido en las Fichas Técnicas deberá:

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

- Estar vinculado formalmente.
- Haber sido capacitado en el Modelo de Atención FOMAG.
- Contar con certificación de formación previa a la operación.
- Cumplir perfiles y niveles de experiencia exigidos.

5.2. Entrada en Operación Formal

La operación se entenderá formalmente iniciada cuando:

- Se suscriba Acta de Puesta en Operación.
- Se verifique estabilidad tecnológica.
- Se validen los indicadores mínimos de ANS.
- Se garantice cobertura territorial requerida.

Desde ese momento serán plenamente exigibles las obligaciones contractuales y los indicadores de desempeño.

5.3. Entregables del Protocolo de Inicio

El contratista deberá entregar:

1. Plan aprobado de transición.
2. Acta de recibo de información.
3. Certificación de pruebas técnicas.
4. Informe de estabilización.
5. Acta de puesta en operación.

5.4 Seguridad de la Información

Alcance

El Contratista deberá implementar, operar y mantener un sistema integral de gestión de seguridad de la información que garantice la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información gestionada en el marco del contrato, en especial aquella relacionada con los docentes afiliados al FOMAG y sus beneficiarios.

En este sentido, el Contratista deberá asegurar que toda la información recolectada, almacenada, procesada y transmitida cumpla estrictamente con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, incluyendo los principios, derechos y obligaciones establecidos en el régimen aplicable, así como con las políticas y lineamientos definidos por el FOMAG.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICESA-002-2026

Así mismo, deberá adoptar controles técnicos, administrativos y operativos que permitan prevenir accesos no autorizados, pérdida de información, alteración de datos y cualquier incidente de seguridad que pueda comprometer la información institucional.

Al finalizar el contrato, el Contratista deberá realizar la entrega integral, organizada, estructurada y verificable de la totalidad de la información generada y gestionada durante la ejecución contractual, garantizando su integridad, disponibilidad y continuidad operativa, sin conservar copias ni reservas, salvo las exigidas por disposición legal.

Por lo cual el contratista deberá entregar cómo mínimo al inicio y en la ejecución del contrato:

- a. Plan de Seguridad de la Información, que incluya políticas, controles, gestión de riesgos, manejo de accesos, respaldo y recuperación de la información.
- b. Matriz de riesgos de seguridad de la información, con identificación, valoración y planes de tratamiento.
- c. Protocolos de gestión de incidentes de seguridad, incluyendo tiempos de respuesta, escalamiento y reporte.
- d. Informe mensual de seguridad de la información, que incluya incidentes, controles implementados, accesos, auditorías y acciones correctivas.
- e. Evidencias de cumplimiento en protección de datos personales, incluyendo autorizaciones, mecanismos de tratamiento y medidas de seguridad adoptadas.
- f. Backups periódicos y evidencias de almacenamiento seguro, conforme a los lineamientos definidos.
- g. Acta de entrega final de la información, que certifique la transferencia total al FOMAG de las bases de datos, registros, documentos, grabaciones y demás activos de información generados durante el contrato.

5.4.1 Gobierno y cumplimiento

- h. EL PROVEEDOR deberá operar bajo un marco de controles de seguridad alineado con buenas prácticas reconocidas (ISO/IEC 27001–27002, NIST o equivalente).
- i. Todo el personal con acceso a la información deberá contar con acuerdos de confidencialidad vigentes.
- j. No se permitirá la subcontratación del procesamiento de información sin autorización previa y escrita del FOMAG/Fiduprevisora.
- k. EL PROVEEDOR deberá permitir auditorías y verificaciones de seguridad cuando sean requeridas.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Gestión de Identidades y Accesos (IAM/PAM)

- l.** Acceso únicamente mediante cuentas nominativas; se prohíben cuentas genéricas o compartidas.
- m.** Autenticación multifactor (MFA) obligatoria para accesos administrativos, consolas de gestión, plataformas de grabación, reportes y accesos remotos.
- n.** Control de acceso basado en roles (RBAC) y principio de mínimo privilegio.
- o.** Revisión periódica de accesos (mínimo trimestral) y revocación inmediata por cambios de rol o desvinculación.
- p.** Accesos privilegiados deberán gestionarse bajo controles de PAM o equivalentes.

Protección criptográfica

- q.** Datos en tránsito deberán protegerse con TLS 1.2 o superior (preferible TLS 1.3).
- r.** Datos en reposo (bases de datos, backups, grabaciones) deberán cifrarse con algoritmos robustos (AES-256 o equivalente).
- s.** Gestión segura de llaves y certificados, con rotación periódica.

Seguridad de estaciones de trabajo (endpoints)

- t.** Los equipos utilizados para el servicio deberán contar con EDR/antivirus, parches actualizados, cifrado de disco y bloqueo automático de sesión.
- u.** No se permitirá BYOD para operar canales que procesen información sensible, salvo autorización expresa y controles equivalentes.
- v.** Control de puertos USB, políticas de escritorio y pantalla limpios.
- w.** Inventario actualizado de equipos y usuario asignado.

Seguridad de canales omnicanal

- x.** WhatsApp, chat y canales digitales deberán operar con cuentas corporativas, control de acceso por rol, auditoría y retención.
- y.** Se deberán definir y aplicar controles para evitar la exposición de datos sensibles por texto libre.
- z.** Implementación de controles antifraude y de suplantación en canales digitales.

Grabación y custodia de evidencias

- aa.** El 100% de las llamadas deberá ser grabado y almacenado de forma cifrada.
- bb.** Acceso a grabaciones limitado por rol, con trazabilidad completa de accesos, reproducciones, descargas y borrado.
- cc.** Definición de tiempos de retención y mecanismos de borrado seguro.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Gestión de vulnerabilidades y hardening

dd. EL PROVEEDOR deberá realizar escaneos de vulnerabilidades de forma periódica (mínimo semestral) y pruebas de ethical hacking mínimo anual, o cuando FOMAG/Fiduprevisora lo solicite.

ee. Los mínimos de remediación:

Vulnerabilidad Crítica: ≤ 7 días

Vulnerabilidad Alta: ≤ 15 días

Vulnerabilidad Media: ≤ 30 días

ff. Entrega de evidencias de cierre y retest.

Gestión de cambios

gg. Todo cambio deberá seguir un procedimiento formal (RFC, evaluación de impacto, aprobación, ejecución, rollback y evidencias).

hh. Cambios urgentes deberán documentarse y justificarse dentro de las 24 horas siguientes.

Logs, monitoreo e integración con SOC

ii. EL PROVEEDOR deberá generar y conservar logs de accesos, autenticaciones, cambios, integraciones, eventos críticos y accesos a grabaciones.

jj. Retención mínima de logs: 180 días o la definida por FOMAG/Fiduprevisora.

kk. De requerirse, EL PROVEEDOR deberá habilitar el envío seguro y continuo de logs y alertas al SOC de Fiduprevisora, definiendo formato, transporte y RACI.

Gestión de incidentes de seguridad

ll. **Notificación de incidentes:**

Crítico: ≤ 1 hora desde la detección

Alto: ≤ 4 horas.

mm. Preservación de evidencias, contención, erradicación y análisis de causa raíz.

nn. Entrega de informe post-incidente.

Continuidad del servicio y DRP

oo. EL PROVEEDOR deberá cumplir los RTO y RPO definidos contractualmente.

pp. Pruebas de continuidad y restauración mínimo semestrales, con evidencias.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICOSA-002-2026

Entregables de seguridad

- qq.** Mensual: reporte de incidentes, accesos privilegiados, parches críticos y estado de backups.
- rr.** Trimestral: revisión de accesos y estado de vulnerabilidades.
- ss.** Semestral/Anual: resultados de pruebas de seguridad y planes de remediación.

Auditoría y seguimiento

- tt.** FOMAG y/o Fiduprevisora podrán realizar auditorías y solicitar evidencias de cumplimiento.
- uu.** Los hallazgos deberán atenderse con plan de acción, responsables y fechas comprometidas.

5.5. PROTOCOLO DE FINALIZACIÓN Y REVERSIBILIDAD DEL SERVICIO

5.5.2. Objeto

Establecer las condiciones técnicas y operativas que garanticen la adecuada finalización del servicio y la reversibilidad integral de la operación, sin afectación a la continuidad del servicio ni pérdida de información institucional.

5.5.2. Activación del Protocolo

Este protocolo se activará:

- Un (1) mes antes del vencimiento contractual, o
- En caso de terminación anticipada del contrato.

5.5.3. Obligaciones del Contratista en la Finalización

5.5.3.1 Transferencia de Información

El contratista deberá entregar al FOMAG:

- Base de datos completa y estructurada en formato interoperable.
- Historial consolidado de interacciones.
- Grabaciones de llamadas.
- Reportes históricos.
- Scripts, manuales y flujos.
- Configuración de IVR y arquitectura implementada.

5.5.4 Reversibilidad Tecnológica

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso IC-SA-002-2026

El contratista deberá:

- Entregar inventario tecnológico final.
- Transferir accesos institucionales.
- Desinstalar accesos propios.
- Certificar eliminación segura de copias de información.
- Garantizar que no conservará datos institucionales.

5.5.5 Transición al Nuevo Operador (si aplica)

- Acompañamiento técnico mínimo durante el período de empalme.
- Transferencia de conocimiento.
- Entrega formal documentada.

5.5.6 Continuidad del Servicio

El contratista no podrá:

- Suspender abruptamente la operación.
- Retener información institucional.
- Condicionar la entrega de datos.

5.6. Entregables del Protocolo de Finalización

1. Plan de cierre.
2. Inventario tecnológico final.
3. Acta de entrega de información.
4. Certificación de eliminación de datos.
5. Informe final consolidado.
6. Acta técnica de reversibilidad.

5.7 Incumplimiento

El incumplimiento de las obligaciones contenidas en los Protocolos de Inicio, Transición, Migración o Finalización constituirá incumplimiento grave del contrato y dará lugar a la imposición de las sanciones contractuales previstas, incluyendo multas, cláusula penal pecuniaria o declaratoria de incumplimiento.

6. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS ANS

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Los Acuerdos de Nivel de Servicio –ANS constituyen el mecanismo mediante el cual el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG realizará el seguimiento, control y evaluación del cumplimiento del contrato de operación del Centro de Contacto para los procesos de Salud y Seguridad en el Trabajo.

La finalidad de los ANS es garantizar que la operación del Centro de Contacto se preste bajo criterios de oportunidad, calidad, disponibilidad, trazabilidad de la información y satisfacción del usuario, permitiendo medir de manera objetiva el desempeño del operador y establecer consecuencias contractuales en caso de incumplimiento.

Los indicadores definidos en el presente documento serán de obligatorio cumplimiento por parte del futuro contratista y su medición será mensual, con base en la información registrada en los sistemas de información, plataformas tecnológicas, reportes operativos y bases de datos generadas durante la ejecución del contrato.

El modelo de ANS definido en el presente documento es propuesto por el FOMAG como modelo estándar de operación del Centro de Contacto y deberá mantenerse durante toda la ejecución contractual, salvo ajustes autorizados por el supervisor del contrato.

6.1. Estructura de los Indicadores de Servicio

Los indicadores de servicio se agrupan en las siguientes categorías:

6.1.1 Indicadores de Servicio Centro Regulator

1. Indicadores de Oportunidad
2. Indicadores de Disponibilidad
3. Indicadores de Calidad de la Información
4. Indicadores de Gestión de Referencias y Contrarreferencias
5. Indicadores de Tecnología
6. Indicadores de Satisfacción del Usuario

Nota: Cada indicador se medirá con base en la relación entre eventos cumplidos y eventos totales del periodo evaluado.

La fórmula general de medición será:

$$\text{Cumplimiento (\%)} = (\text{Numerador} / \text{Denominador}) \times 100$$

Donde:

- **Numerador:** Número de eventos que cumplen la condición del indicador.
- **Denominador:** Total de eventos del periodo evaluado.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICESA-002-2026

6.1.1.2 Definición de Numeradores y Denominadores de Indicadores

Para efectos de la medición de los ANS, el operador deberá diligenciar mensualmente los valores de numerador y denominador para cada indicador, de acuerdo con las siguientes definiciones:

Categoría	Indicador	Numerador (Qué se cuenta)	Denominador (Sobre qué se divide)
Oportunidad	Nivel de atención de llamadas	Número de llamadas atendidas antes de un tiempo determinado en el mes	Total, de llamadas recibidas en el mes
Oportunidad	Abandono de llamadas	Número de llamadas entrantes abandonadas en el mes	Total, de llamadas recibidas en el mes
Referencia	Referencias oportunas	Número de referencias gestionadas dentro del tiempo establecido	Total, de referencias solicitadas
Referencia	Tiempo asignación IPS	Número de casos urgentes aceptado en 2 horas o menos	Total de casos urgentes
Contrarreferencia	Cierre oportuno	Número de casos cerrados en menos de 48 horas	Total, de casos gestionados
Calidad	Registros completos	Número de registros generados en el mes	Total, de registros generados en el mes con información completa
Tecnología	Disponibilidad del sistema	Número de horas del sistema disponible	Total, de horas del periodo
Satisfacción	Satisfacción del usuario	Número de usuarios satisfechos	Total, de encuestas realizadas

Nota: Estos valores deberán ser soportados con reportes del sistema, bases de datos y registros auditables.

6.1.1.3. Metas de Cumplimiento

Las metas mínimas de cumplimiento de los indicadores serán las siguientes:

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICESA-002-2026

Indicador	Meta
Nivel de atención de llamadas	$\geq 95\%$
Abandono de llamadas	$\leq 5\%$
Referencias oportunas	$\geq 95\%$
Asignación IPS urgentes	$\geq 95\%$
Cierre oportuno contrarreferencias	$\geq 95\%$
Registros completos	$\geq 98\%$
Disponibilidad tecnológica	$\geq 99\%$
Satisfacción del usuario	$\geq 90\%$

Nota 2: El incumplimiento de estas metas dará lugar a la aplicación de penalidades contractuales.

6.1.14. Estructura de Penalidades

Las penalidades se aplicarán sobre el valor mensual del contrato o del componente afectado, de acuerdo con el nivel de cumplimiento del indicador, bajo el siguiente esquema:

Nivel de Cumplimiento	Penalidad
Cumple o supera la meta	0%
Entre 90% y la meta	1%
Entre 85% y 89%	2%
Menor a 85%	3%

Cuando exista incumplimiento simultáneo de varios indicadores, las penalidades serán acumulables hasta un máximo del diez por ciento (10%) del valor mensual del contrato.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICESA-002-2026

6.1.2 Indicadores de Servicios Tecnológicos y de Atención

6.1.2.1 Acuerdos de Niveles De Servicio (ANS)

Con el propósito de garantizar la calidad, oportunidad, continuidad y eficiencia en la prestación de los servicios objeto del contrato, el Contratista deberá cumplir los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos por el FOMAG.

Los indicadores establecidos constituyen mecanismos de seguimiento y control de la operación y serán objeto de medición permanente por parte de la supervisión del contrato.

El incumplimiento de los ANS podrá dar lugar a la implementación de planes de mejoramiento, aplicación de glosas operativas, compensaciones, descuentos o demás medidas contractuales que resulten procedentes de conformidad con las condiciones del contrato.

A. Los ANS mínimos exigidos:

INDICADOR	META	Descuento Aplicable
Nivel de servicio de atención telefónica	Mínimo 90% de las llamadas atendidas dentro de los primeros 20 segundos	1% de la facturación mensual cuando el resultado se encuentre entre 85% y 89,99%; 2% cuando sea inferior a 85%.
Tasa de abandono	Máximo 5%	1% de la facturación mensual cuando el indicador se encuentre entre 5,01% y 8%; 2% cuando sea superior a 8%
Disponibilidad de la plataforma tecnológica	Mínimo 99,5% mensual	2% de la facturación mensual cuando el indicador sea inferior a 99,5%; 4% cuando sea inferior a 99%
Grabación de llamadas	Mínimo 99,6% de llamadas gestionadas	1% de la facturación mensual
Disponibilidad de grabaciones	Mínimo 99,7%	1% de la facturación mensual

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Tiempo de respuesta a solicitudes de información general	Mínimo 95% de cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos por el FOMAG para cada canal de atención habilitado. C	1% de la facturación mensual cuando el cumplimiento se encuentre entre 90% y 94,99%; 2% cuando sea inferior al 90%.
Oportunidad en la gestión de autorizaciones	Mínimo 98% de las solicitudes de autorización gestionadas dentro de los tiempos definidos en el Modelo de Atención, los protocolos operativos y demás lineamientos vigentes del FOMAG.	1% de la facturación mensual cuando el cumplimiento se encuentre entre 95% y 97,99%; 2% cuando sea inferior al 95%.
Oportunidad en los procesos de referencia y contrarreferencia	Mínimo 98% de los casos gestionados dentro de los tiempos y criterios de priorización definidos por el Centro Regulador, el Manual de Referencia y Contrarreferencia y demás lineamientos vigentes del FOMAG. [OBJETO]	1% de la facturación mensual cuando el cumplimiento se encuentre entre 95% y 97,99%; 2% cuando sea inferior al 95%
Gestión de PQRS	Cumplimiento del 100% de los términos definidos por la normatividad vigente y los lineamientos del FOMAG	1% de la facturación mensual cuando el cumplimiento se encuentre entre 95% y 99,99%; 2% cuando sea inferior al 95%
Disponibilidad de canales digitales	Mínimo 99,5% mensual	1% de la facturación mensual
Entrega de informes operativos	100% dentro de los plazos establecidos	1% cuando la demora supere cinco (5) días hábiles o afecte más del 20% de los informes exigidos en el período
Cumplimiento de planes de contingencia	100% cuando sean activados	2% de la facturación mensual por incumplimiento; 4% cuando la falla genere afectación a la continuidad de los servicios críticos del Centro de Contacto o Centro Regulador

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

Nota: La supervisión podrá definir indicadores complementarios de carácter operativo, asistencial, tecnológico o de calidad, siempre que correspondan al alcance del contrato y no impliquen modificaciones sustanciales a las obligaciones del contratista.

B. ANS adicionales a los mínimos exigidos:

ÍTEM	NOMBRE / DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PROMEDIO CONSUMO MENSUAL	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA	OBSERVACIÓN
1	Disponibilidad de la Plataforma	El proveedor deberá garantizar una disponibilidad mayor o igual al 99% mensual. Mide el Porcentaje de tiempo en el cual la plataforma tecnológica del Contact Center se encuentra operativa y disponible para la prestación del servicio, respecto del total de horas comprometidas contractualmente durante el periodo de medición. Este indicador evalúa la continuidad operativa de la	Porcentaje (%) de disponibilidad mensual. $\text{Disponibilidad (\%)} = \frac{\text{Número de horas de disponibilidad real de la plataforma en el mes}}{\text{Número de horas pactadas contractualmente}} \times 100$	El proveedor deberá garantizar una disponibilidad mayor al 99% de disponibilidad mensual.	El número de horas contratadas corresponde al total de horas del horario de operación establecido para cada mes calendario. No se considerarán como tiempo disponible los periodos en los que la plataforma no permita la gestión normal de interacciones (llamadas, registros consultas o transferencias), independientemente de la causa, salvo mantenimientos programados previamente autorizados por el contratante. El número de horas contratadas corresponde a la	En caso de que el indicador no alcance la meta establecida, se aplicará una penalización hasta del diez por ciento (10%) del valor total de la factura mensual

ANEXO 6 – TÉCNICO
Proceso ICSA-002-2026

		infraestructura tecnológica necesaria para la atención de los usuarios e IPS.			cantidad de horas en el horario de operación durante cada mes.	
2	Tiempo de atención Canal Telefónico	El proveedor deberá garantizar que al menos el 80% de las llamadas sean atendidas en 5 minutos o menos. Mide el porcentaje de llamadas entrantes atendidas por un agente dentro del tiempo máximo establecido, respecto del total de llamadas recibidas en el periodo de medición. Este indicador evalúa la	Porcentaje (%) mensual <i>Nivel de atención telefónica (%) =</i> $\frac{\text{Número de llamadas atendidas en cinco (5) minutos o menos}}{\text{Total de llamadas recibidas}} \times 100$	Al menos el 80% de las llamadas deben ser atendidas en 5 minutos o menos .	Se considerará como llamada atendida aquella que sea contestada por un agente humano y permita iniciar la gestión de la solicitud del usuario. Se considerarán dentro del cálculo todas las llamadas entrantes al canal telefónico incluyendo las transferencias internas. No se incluirán en la medición: - Llamadas de prueba autorizadas por el contratante. - Llamadas duplicadas por fallas del	En caso de que el indicador resulte inferior al nivel pactado, se aplicará una penalización equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total de la factura mensual del servicio.

ANEXO 6 – TÉCNICO
Proceso ICSA-002-2026

		oportunidad de respuesta al usuario en el canal telefónico y el adecuado dimensionamiento operativo del servicio.			Operado de telecomunicaciones certificadas. Caídas masivas por fuerza mayor comprobada.	
3	Tiempo de atención Canal WhatsApp	El proveedor deberá garantizar que al menos el 80% de los mensajes de WhatsApp sean atendidos en 30 minutos o menos . Mide el Porcentaje de interacciones entrantes del canal WhatsApp atendidas por un agente dentro del tiempo máximo establecido,	Porcentaje (%) mensual <i>Nivel de atención WhatsApp (%) =</i> $\frac{\text{Número de interacciones atendidas en treinta (30) minutos o menos}}{\text{Total, interacciones Canal WhatsApp}} \times 100$	Al menos el 80% de los mensajes de WhatsApp deben ser atendidos en 30 minutos o menos .	Se entenderá como interacción atendida el momento en que un agente humano envía la primera respuesta al usuario posterior a su mensaje inicial. Para efectos de medición: Cada conversación iniciada por el usuario contará como una interacción. El tiempo se medirá desde la recepción del mensaje hasta la primera respuesta del agente. Las conversaciones	En caso de que el indicador resulte inferior al nivel pactado, se aplicará una penalización equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total, de la factura mensual del servicio.

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

		respecto del total de interacciones recibidas durante el periodo de medición. Este indicador evaluará la oportunidad de respuesta al usuario en canales digitales asincrónicos y la capacidad operativa del proveedor para la gestión de mensajería instantánea.			reabiertas dentro de la misma ventana de atención se considerarán continuidad del caso. No se incluirán en la medición: Mensajes automáticos de bienvenida o chatbot. Fallas certificadas del proveedor de mensajería o del operador de telecomunicaciones Eventos de fuerza mayor debidamente soportados	
4	Tiempo de atención Correo Electrónico	El proveedor deberá garantizar que al menos el 80% de los correos sean respondidos en 36 horas o menos. Mide el porcentaje de	Porcentaje (%) mensual $\text{Nivel de atención correo electrónico (\%)} = \frac{\text{Número de interacciones atendidas en treinta y seis (36) horas o menos}}{\text{Total, interacciones Canal Correo}} \times 100$	Al menos el 80% de los correos deben ser respondidos en 36 horas o menos.	Se entenderá como correo atendido el envío de la primera respuesta efectiva por parte de un agente humano al usuario. Para efectos de medición: El tiempo se contabilizará desde la	En caso de que el indicador resulte inferior al nivel pactado, se aplicará una penalización equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total de la factura mensual del

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

		correos electrónicos entrantes respondidos por un agente dentro del tiempo máximo establecido, respecto del total de correo s recibidos durante el periodo de medición. Este indicador evalúa la oportunidad de respuesta al usuario en canales escritos diferidos y la capacidad de gestión operativa del proveedor.			recepción del correo en la bandeja oficial del servicio hasta el envío de la respuesta del agente. Si el correo requiere gestión posterior, la primera respuesta deberá contener información de avance o solicitud de datos. Correos dentro del mismo hilo se considerarán parte del mismo caso. No se incluirán en la medición: Respuestas automáticas de acuse de recibido Rebotes por direcciones erróneas Fallas certificadas del servidor de correo o telecomunicaciones Eventos de	servicio.
--	--	--	--	--	--	-----------

ANEXO 6 – TÉCNICO
Proceso ICSA-002-2026

					fuerza mayor debidamente soportados	
5	Tiempo de atención Chat	El proveedor deberá garantizar que al menos el 80% de las interacciones sean atendidas en 15 minutos o menos. Mide el Porcentaje de interacciones entrantes del Canal chat atendidas por un agente dentro del tiempo máximo establecido, respecto del total de interacciones recibidas durante el periodo de medición. Este indicador evalúa la oportunidad de respuesta en un canal digital sincrónico y	Porcentaje (%) mensual <i>Nivel de atención Chat (%) =</i> $\frac{\text{Número de interacciones atendidas en quince (15) minutos o menos}}{\text{Total, interacciones Canal Chat}} \times 100$	Al menos el 80% de las interacciones deben ser atendidas en 15 minutos o menos.	Se entenderá como interacción atendida el momento en que un agente humano responde por primera vez al usuario dentro de la conversación iniciada en el canal chat. Para efectos de medición: El tiempo se contabiliza desde la recepción del mensaje inicial del usuario hasta la primera respuesta del agente. Conversaciones consecutivas dentro de la misma sesión se considerarán un mismo caso. El canal chat se considera de atención sincrónica, por lo cual el usuario permanece	En caso de que el indicador resulte inferior al nivel pactado, se aplicará una penalización equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total de la factura mensual del servicio.

ANEXO 6 – TÉCNICO
Proceso ICSA-002-2026

		la capacidad operativa del proveedor para la atención en tiempo real.			conectado durante la gestión. No se incluirán en la medición: Respuestas automáticas o de chatbot Desconexiones del usuario antes del tiempo objetivo Fallas certificadas del proveedor tecnológico Eventos de fuerza mayor debidamente soportados	
6	Velocidad Media de Respuesta (ASA)	El proveedor deberá garantizar que el tiempo promedio de respuesta sea de máximo 5 minutos. Mide el tiempo promedio que esperan los usuarios en cola antes de ser atendidos por un agente en el canal telefónico.	Minutos promedio mensual. $ASA = \frac{\text{Suma de los tiempos de espera de las llamadas atendidas}}{\text{Número de llamadas atendidas}}$	El tiempo promedio de respuesta debe ser de máximo 3 minutos.	Para efectos de medición: El tiempo de espera inicia cuando la llamada entra a la cola de atención. El tiempo finaliza cuando la llamada es contestada por un agente humano. Solo se consideran las llamadas efectivamente	En caso de que el tiempo promedio de respuesta supere el valor máximo establecido, se aplicará una penalización equivalente al dos por ciento (2%) del valor

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICSA-002-2026

		Este indicador evalúa la eficiencia operativa del servicio el dimensionamiento o del personal y la capacidad de respuesta del proveedor ante la demanda de llamadas.	Total de llamadas atendidas		atendidas. No se incluirán en la medición: - Llamadas abandonadas - Pruebas operativas autorizadas - Fallas certificadas del operador de telecomunicaciones - Eventos de fuerza mayor debidamente soportados	total de la factura mensual del servicio.
7	Tasa de Abandono de llamadas	El proveedor deberá garantizar que la tasa de abandono sea menor o igual al 5% del total de llamadas recibidas. Mide el porcentaje de llamadas telefónicas entrantes que son finalizadas por el usuario	Porcentaje (%) mensual $\text{Tasa de abandono (\%)} = \frac{\text{Número de llamadas abandonadas}}{\text{Total de llamadas recibidas}} \times 100$	La Tasa de abandono debe ser menor o igual al 5% del total de llamadas recibidas.	Para efectos de medición: Se considerará llamada abandonada aquella que el usuario finaliza antes de ser atendido por un agente humano. El conteo inicia cuando la llamada entra a la cola de espera.	En caso de que el tiempo promedio de respuesta supere el valor máximo establecido, se aplicará una penalización equivalente al dos por ciento (2%) del valor total de la factura mensual del

ANEXO 6 – TÉCNICO
Proceso ICSA-002-2026

		antes de ser atendidas por un agente, respecto del total de llamadas recibidas durante el periodo de medición. Este indicador Evalúa la suficiencia del dimensionamiento operativo y la accesibilidad del servicio para los usuarios.			- El indicador aplica únicamente para el canal telefónico. No se incluirán en la medición: - Llamadas finalizadas dentro de los primeros treinta (30) segundos por navegación IVR - Pruebas operativas autorizadas - Fallas certificadas del operador de telecomunicaciones - Eventos de fuerza mayor debidamente soportados	
		El porcentaje de quejas deberá ser menor o igual al 0,2 % del total de transacciones realizadas.	Porcentaje (%) mensual <i>Índice de Quejas</i> = Número de quejas recibidas del Call center	El porcentaje de quejas debe ser menor o igual al 0,2 % del total de transacciones	Para efectos de medición: Se considerarán únicamente las quejas directamente atribuibles al	En caso de que el indicador supere el valor máximo establecido, se aplicará

ANEXO 6 – TÉCNICO
Proceso ICSA-002-2026

8	Indice de Quejas sobre el Servicio del Contact Center	Mide el Porcentaje de quejas formales recibidas relacionadas directamente con la prestación del servicio del Contact Center, respecto del total de transacciones realizadas durante el periodo de medición. Este indicador evalúa la calidad del servicio prestado y el nivel de satisfacción del usuario frente a la atención recibida.	$\frac{\text{Número total de transacciones realizadas}}{\text{s realizadas}} \times 100$	servicio del Contact Center. No se incluirán quejas relacionadas con procesos, decisiones o servicios propios de la Entidad contratante. La Entidad podrá remitir formalmente al Proveedor las quejas relacionadas con el servicio que reciba directamente por cualquier canal. Se entenderán como quejas: PQRS: Peticiones, Quejas y Reclamos relacionados con la atención. DP: Derechos de Petición asociados al servicio del Contact Center. Nota: La respuesta a las PQRS deberá ser emitida dentro de los tres	una penalización equivalente al dos por ciento (2%) del valor total de la factura mensual del servicio.
---	--	--	--	---	--

ANEXO 6 – TÉCNICO
Proceso ICSA-002-2026

					(3) días calendario siguientes a su Recepción o en su defecto dentro del término legal siempre y cuando no se deje vencer por causas imputables al contratista.	
9	Satisfacción del Usuario	El proveedor deberá alcanzar un nivel de satisfacción igual o superior al 90%. Mide el Porcentaje de Usuarios que califican positivamente el servicio recibido a través del Contact Center, respecto del total de usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción durante el periodo de medición. Este indicador	Porcentaje (%) mensual $Satisfaccion (\%) = \frac{\text{Número de usuarios satisfechos con el servicio}}{\text{Número total de usuarios encuestados}} \times 100$	Alcanzar un nivel de satisfacción igual o superior al 90%.	Para efectos de medición: Se considerarán como usuarios satisfechos aquellos que califiquen el servicio en los niveles superiores de la escala definida Las encuestas podrán aplicarse al finalizar la interacción por cualquiera de los canales habilitados (IVR, SMS, WhatsApp, correo electrónico o enlace web). La muestra deberá ser representativa del total de interacciones gestionadas	La medición del indicador de Satisfacción se realizará sobre las encuestas efectivamente respondidas por los usuarios durante el período mensual de medición. La Aplicación de Encuestas deberá garantizar una muestra representativa del total de interacciones gestionadas durante el mes. En caso de presentarse una tasa de respuesta

ANEXO 6 – TÉCNICO

Proceso ICESA-002-2026

		evalúa la percepción de calidad del servicio y la experiencia del usuario en los diferentes canales de atención.			durante el mes. No se incluirán encuestas incompletas o inválidas. El resultado corresponderá al promedio mensual del nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio.	inferior al cinco por ciento (5%) del total de interacciones, la Entidad podrá solicitar a Contratista la implementación de mecanismos adicionales de medición con el fin de asegurar la confiabilidad del indicador.
--	--	--	--	--	---	---

6.3. Incumplimientos Críticos del Servicio

Se considerarán incumplimientos críticos del servicio, entre otros, los siguientes:

- Demoras en la gestión de eventos críticos en salud o seguridad en el trabajo.
- Fallas masivas de la plataforma tecnológica superiores a dos (2) horas.
- Pérdida de información o inconsistencias en los registros.
- No registro de casos en los sistemas institucionales.
- Incumplimiento en la gestión de PQRS o requerimientos legales.
- Interrupción del servicio de atención telefónica.

Los incumplimientos críticos podrán generar penalidades adicionales o la aplicación de cláusulas contractuales especiales, incluyendo la terminación anticipada del contrato.



Firma del proponente: _____

Nombre: **GRUPO ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE DATOS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA – GRUPO ASD SAS**

Representante Lega: **ARMANDO FLÓREZ PINZÓN**

CC: 3.229.404 de Usaquén

Fecha: Agosto 05 de 2026