

Empresa	Item	Pregunta/Observacion			Respuesta NEPS
	0	En Digital Ware nos encontramos interesados en participar en el proceso "SOLICITUD DE INFORMACIÓN (SONDEO DE MERCADO) PARA CONOCER POSIBLE SELECCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UNA O MÁS SOLUCIÓN (ES) TECNOLÓGICA (S) QUE RESPALDEN Y OPTIMICEN EL MODELO DE NEGOCIO DE NUEVA EPS" Para ello hemos trabajado de manera colaborativa y minuciosa para entender en profundidad las necesidades planteadas en el RFI. Con el fin de estructurar una propuesta competitiva, alineada a los objetivos de NUEVA EPS y reconociendo la relevancia del proceso, solicitamos respetuosamente una prórroga de cinco (5) días hábiles para enviar observaciones y/o inquietudes del proceso y (10) días hábiles a partir de la recepción de las respuestas a las inquietudes planteadas para enviar la propuesta económica y responder el RFI. Este tiempo adicional nos permitirá analizar con detalle las respuestas y ajustar adecuadamente el alcance del RFI, asegurando que nuestra propuesta cumpla con los lineamientos establecidos.			Teniendo en cuenta las solicitudes de ampliación de fechas para dar respuesta al RFP, el pasado jueves se notifico la ampliación de fechas por correo electrónico, quedando el cronograma de la siguiente forma: * Envío RFI a posibles Proponentes :18 de octubre 2024; Pagina Nueva EPS * Fecha máxima para realizar preguntas al RFI ; Hasta el 25 de octubre 2024; Correo electrónico RespuestaRFI@nuevaeps.com.co * Fecha máxima para dar respuesta a las preguntas del RFI; Hasta el 29 de octubre 2024; Desde el electrónico RespuestaRFI@nuevaeps.com.co * Fecha límite para envío de respuestas al RFI; 05 de noviembre 2024; Correo electrónico RespuestaRFI@nuevaeps.com.co
	2	Sondeo de mercado, pagina 26;	numeral - 3. Especificaciones técnicas: Se busca principalmente una solución tipo SAAS, la cual puede ser desplegada en nube publica o infraestructura On premise, en cada caso el proponente deberá describir la arquitectura propuesta y el esquema de licenciamiento.	De manera atenta solicitamos indicar si se espera que los proponentes oferten distintas modalidades: SaaS, On Premise, Arrendamiento.	Es correcto el entendimiento, si bien los requerimientos no funcionales propenden por una solución SAAS en nube publica, el posible oferente puede responder en esquemas de aprovisionamiento diferentes, especificando la arquitectura propuesta
	3	Sondeo de mercado, pagina 28;	Numeral - 6. Plazo de ejecución El plazo de ejecución estimado será de treinta y seis meses (36), contados a partir de la firma del acta de inicio. Las fases, estrategias de implementación deberán ser propuestas como parte de la respuesta al RFI	De manera atenta solicitamos aclarar si el plazo de ejecución mencionado en el texto aplica para la implementación del proyecto por fases y posteriormente, el contrato de servicio a 36 meses inicia luego de la entrada a producción.	Principalmente se espera que la solución sea tipo SAAS, la cual pueda ser adoptada de manera rápida por parte de Nueva EPS, los 36 meses siguientes serian de uso de la solución,
	4	Anexo 1 Requisitos mínimo	A nivel de todo el documento se encuentran las expresiones "etc", "entre otros", "u otros". Estas expresiones incluyen un sin número de alcances, que no es viable cumplir.	De manera atenta solicitamos eliminar las expresiones "etc", "entre otros", "u otros", o delimitar claramente el alcance de los requerimientos donde se encuentran dichas expresiones en todo el documento.	Este es un sondeo de mercado cuyo objetivo es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", teniendo en cuenta el objetivo esperamos como parte de la oferta de valor y experiencia del proponente en el sector y en la operación específica de una EPS, puedan proponer aspectos que fortalezcan los requerimientos definidos para el sondeo de mercado.
	5	Anexo 1 Requisitos mínimos	Numeral - Todos Columna de cumplimiento "Registre SI ó NO si la Solución Propuesta CUMPLE el Requisito descrito".	De manera atenta solicitamos indicar cómo debemos responder en los casos de cumplimiento parcial del requerimiento	Pueden indicar que cumplen el requerimiento de manera parcial, describiendo las funcionalidades que cubre la solución propuesta y aquellas que no quedarían cubiertas. Indicando entre otros aspectos el tiempo que requieren para la implementación.
	6	Anexo 1 Requisitos mínimos; Requisitos no Funcionales	Numeral - 4.5 La solución debe contar con las capacidades necesarias para integrarse y enviar información hacia el ERP	De manera atenta solicitamos aclarar si se requiere integración con Apoteosys y su alcance, teniendo en cuenta que en el Anexo 1 se encuentra una hoja con requisitos de ERP, o si Apoteosys será reemplazado por el nuevo ERP a contratar.	Como parte de su plan de transformación digital Nueva EPS, contempla cambiar el ERP, en un plazo no mayor de año y medio a dos años, esto implica que las soluciones actuales y nuevas que se implementen en ese plazo de tiempo se deben integrar con el ERP actual. considerando que las solución(es) esperadas que soporten en el modelo de negocio, sea implementadas en el corto plazo, si se debe contemplar integración con el ERP actual, hasta que este sea reemplazado.
	7	Anexo 1 Requisitos mínimos; Requisitos no Funcionales	Numeral - 4.7 La solución debe integrarse con todos los sistemas que soportan el modelo de negocio	De manera atenta solicitamos indicar el nombre de los sistemas de información diferentes a Davinci que soportan el modelo de negocio y el alcance de dichas integraciones.	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", la solución propuesta debe tener la capacidad de integrarse con: * Todas las soluciones que soportan la cadena de valor de la entidad (la cual se encuentra descrita en el documento de Invitación a participar en el RFI), así mismo con los sistemas que soportan los procesos estratégicos y de apoyo. * Repositorios internos de información del ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera y compensación. * Repositorios internos de información para el ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos
	8	Anexo 1 Requisitos mínimos; Requisitos no Funcionales	Numeral - 4.8 La solución debe integrarse con los sistemas legados que se requiera	De manera atenta solicitamos indicar el nombre de los sistemas legados con los cuáles se requiere integración y el alcance de dichas integraciones.	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", la solución propuesta debe tener la capacidad de integrarse con: * Todas las soluciones que soportan la cadena de valor de la entidad (la cual se encuentra descrita en el documento de Invitación a participar en el RFI), así mismo con los sistemas que soportan los procesos estratégicos y de apoyo. * Repositorios internos de información del ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera y compensación. * Repositorios internos de información para el ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos
	9		Migración de datos	De manera atenta solicitamos indicar si se debe incluir en la propuesta migración de datos y qué tipo de datos se espera migrar.	Inicialmente se contempla la migración de la información correspondiente a : * El ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera y compensación. * El ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos *Para los aspectos transversales se contempla la migración de información de las tutelas, PQRS, ERP. *Para contratación asistencial se requiere migrar la línea base de la información de todos los contratos vigentes en el proceso de parametrización inicial. * Para el gestor de patologías de alta complejidad se requiere migrar la línea base de la información de todos los pacientes con diagnostico confirmado en el proceso de parametrización inicial.

10	Anexo 1 Requisitos mínimos; HC Centralizador HC	Numeral 1.1 a 1.21 Requerimientos funcionales historia clínica	De manera atenta solicitamos indicar si se deben incluir en la propuesta módulos administrativos del HIS: facturación y cajas, referencia y contrarreferencia, admisiones, autorizaciones, contratación, manejo de glosas y objeciones, y módulos logísticos: inventarios, farmacia.	En la respuesta al RFI se deben incluir los componentes o módulos que apoyen el cumplimiento de los siguientes aspectos: Fundamentales -Gestión enfocada en una salud positiva (estado relativo de bienestar físico, psicológico y social del individuo, y de un grupo poblacional), logrando buscar y llegar al paciente antes de que se presente la enfermedad, sino en la persona, teniendo en cuenta el nivel de riesgo médico que pueda presentar, es necesario su seguimiento médico para materializar un esquema de prevención y mantenimiento de un buen estado de salud y bienestar. -Identificación y manejo de señales de alarma para una intervención inmediata. Manejo de la ruta de atención -Según la ruta de atención definida para el paciente a partir de un diagnóstico, es necesario que el módulo de historia clínica permita controlar su cumplimiento. -Medicina laboral Gestión administrativa módulos de facturación y cajas, referencia y contrarreferencia, admisiones, autorizaciones, contratación, y módulos logísticos: inventarios, farmacia. Para contratación asistencial debe poderse parametrizar, Tipos documentales, departamentos, municipios, regionales, zonales, tipos de contratación, tipos de prestadores, estados de convocatorias, tipos de convocatorias, tipos de perfiles, roles, tipos de régimen, ANS de cumplimiento, mensajes de respuesta de correos electrónicos. Manejo de productos (subsidiado, contributivo, PAC).
11	Anexo 1 Requisitos mínimos; HC Centralizador HC	Numeral 1.1 a 1.21 Requerimientos funcionales historia clínica	De manera atenta solicitamos indicar el número total de sedes y de usuarios asistenciales y administrativos que harán uso del sistema de información.	Estos son unos números de referencia, los cuales pueden crecer o decrecer, según el momento operativo de la EPS: 1.500 IPS con mayor interacción Asistenciales 19.500 profesionales médicos 40.000 paramédicos (ej. Terapias) Administrativos NEPS 2.500
12	Anexo 1 Requisitos mínimos; HC Centralizador HC	Numeral 1.12 Integración con otros sistemas de información : La plataforma contempla funcionalidades para integrar las historias clínicas con sistemas de afiliación, sistemas de autorización de servicios, facturación médica y otros sistemas administrativos de Nueva EPS	De manera atenta solicitamos indicar el nombre de los sistemas de información con los cuales se requiere integración y el alcance de dichas integraciones.	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", la solución propuesta debe tener la capacidad de integrarse con: * Todas las soluciones que soportan la cadena de valor de la entidad (la cual se encuentra descrita en el documento de invitación a participar en el RFI), así mismo con los sistemas que soportan los procesos estratégicos y de apoyo. * Repositorios internos de información del ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera y compensación. * Repositorios internos de información para el ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos.
13	Anexo 1 Requisitos mínimos; HC Centralizador HC	Numeral 1.13 Módulos de Telemedicina: La plataforma ofrece la capacidad para gestionar consultas remotas y/o atención virtual a pacientes, almacenando de manera segura los registros de telemedicina y permitiendo la interacción con pacientes de manera virtual.	De manera atenta solicitamos indicar si la Nueva EPS cuenta con una plataforma de videoconsulta, de ser así por favor suministrar el nombre.	Actualmente se usan las herramientas de videoconsulta de los proveedores con los que se tienen tercerizado el servicio de telemedicina.
14	Anexo 1 Requisitos mínimos; HC Centralizador HC	Numeral 1.15 Administración del siniestro: La plataforma permite monitorear y controlar las acciones y eventos para garantizar que el paciente siga la ruta de atención según el manejo establecido y plan de tratamiento determinado.	De manera atenta solicitamos aclarar el alcance de la expresión "administración del siniestro" con relación a las rutas de atención.	La administración de siniestros en salud es el proceso de controlar y administrar los incidentes en el ámbito de la salud. En este contexto, un siniestro en salud se produce cuando un afiliado se enferma y necesita hacer uso de los servicios de salud, o algún tipo de atención médica, para cada diagnóstico hay una ruta de atención pre-definida la cual es necesario contrarlar para asegurar que el paciente reciba el tratamiento adecuado a su condición.
15	Anexo 1 Requisitos mínimos; HC Centralizador HC	Numeral 1.18 Agendamiento priorizado: La plataforma permite manejar priorización en el agendamiento según características del paciente.	De manera atenta solicitamos aclarar a cuáles características del paciente hace referencia el requerimiento.	Los aspectos para la priorización pueden ser de índole normativo, salud o administrativo. Las características que se tienen en cuenta para la priorización son: Diagnóstico, grupo hetareo, estado enfermedad, condición de salud, consumo de un servicio específico, poblaciones vulnerables o con protección reforzada, condiciones administrativas (orden de los procedimientos según la ruta de atención de acuerdo a un diagnóstico y servicios).
19	Anexo 1 Requisitos mínimos; HC Centralizador HC	Numeral 2.1 Consolidación de Datos Multifuente: La plataforma tiene la capacidad para integrar datos de múltiples sistemas y fuentes de datos de historia clínica (por ejemplo, sistemas IPS, ESE, laboratorios, etc.) de manera efectiva y precisa. Que esquema de consolidación tiene dispuesto?	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Que la plataforma tenga la capacidad de integrar vía APIS / Planos / otros información de diversos sistema de historia clínica de los proveedores (IPS) que actualmente lo tienen Capacidad de interoperar con otros sistemas de información, capacidad para consolidar información que llega en batch
20	Anexo 1 Requisitos mínimos; Gestor de Medicamentos	Numeral 1.2 Debe permitir interactuar con los sistemas de información de la Red Integrada de servicios de salud y con los sistemas de los operadores de medicamentos, permitiendo la trazabilidad del registro	De manera atenta solicitamos indicar el nombre de los sistemas de información de la red integrada y de los operadores de medicamentos con los cuales se requiere integración y el alcance de dichas integraciones.	A corte de octubre 2024 Nueva EPS, cuenta con 152 operadores logísticos responsables de la entrega de medicamentos a nivel nacional, los cuales cuentan con 4103 sedes en total. Cada uno de los operadores logísticos cuentan con sistemas de información independientes que deben poder integrarse a la solución de gestión de medicamentos. El alcance de la integración está dada por la información que se requiere de los mismos entre la que se encuentra: información de la prescripción, información de la dispensación, información de los inventarios. Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, puedan proponer información de valor que permita realizar una adecuada gestión de los operadores logísticos de medicamentos
21	Anexo 1 Requisitos mínimos; Gestor de Medicamentos	Numeral 1.16 Disponer información para la Red integrada de Servicios de Salud , los operadores logísticos de dispensación de medicamentos	De manera atenta solicitamos indicar qué tipo de información se debe disponer.	Inicialmente contemplamos como mínimo de información a nivel de medicamentos la formulación (Cantidades, tipos, características, clasificación) y la información relacionada con la dispensación. Ya que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, puedan proponer información de valor que permita realizar una adecuada gestión de los operadores logísticos de medicamentos

Digitalware	22	Anexo 1 Requisitos mínimos; Gestor de Medicamentos	Numeral 1,17 Permitir realizar proceso de auditoría que cumpla con la recomendación del perfil de riesgo	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, puedan proponer reglas y verificaciones que permitan validar el cumplimiento del comportamiento de la dispensación según el perfil de riesgo del paciente atendido
	23	Anexo 1 Requisitos mínimosOtros Requisitos	1.2 Se deben a validar en tiempo real contra la base de desabastecidos y descontinuados de Nueva EPS,	De manera atenta solicitamos indicar el nombre del software que maneja la base de desabastecidos y descontinuados de Nueva EPS.	Se espera que el control de desabastecidos este en la aplicación propuesta por el posible oferente. Sin embargo actualmente se está trabajando en un servicio web que expondrá la información de la base de medicamentos desabastecidos y descontinuados de Nueva EPS.
	24	Anexo 1 Requisitos mínimosOtros Requisitos	3.1 Con el fin de mantener el desarrollo de la solución , y la mejor explotación de las capacidades y funciones de la misma, el proveedor deberá definir e implementar un centro de excelencia que permita mantener la gobernabilidad en la solución su adecuado uso.	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Un centro de excelencia es un lugar centralizado dentro de la organización enfocado principalmente en formular mejores prácticas, probar procesos emergentes que puedan soportar los sistemas de información y supervisar y difundir mejoras en los sistemas de información. Para este caso el centro de excelencia es un grupo de colaboradores quienes tendrán como principal alcance darle gobernabilidad a la solución, velar por que la solución soporte las necesidades organizacionales sin perder de vista el alcance de la misma, garantizar que se mantienen las mejores prácticas y procesos ya inmersos en la solución. Este grupo conocerá tanto funcional como a nivel de arquitectura en su totalidad la solución y serán los líderes de formación (Formación de formadores) en la solución Se busca que como parte de la propuesta económica y del alcance de la respuesta al sondeo de mercado, se contemple las actividades y perfiles requeridos para formular un centro de excelencia de la solución.
	25	Sondeo de mercadeo Contratación Sistema de Información NEPS	2.2Como parte integral del servicio de implementación se deberán dejar documentados los nuevos roles y perfiles requeridos para la administración y adecuada operación de la solución	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, así como el conocimiento experto en la solución ofrecida, establezca los perfiles , roles y responsabilidades requeridos por nueva EPS, para la operación de la solución, ya que se parte del entendimiento que la solución se encuentra en términos generales lista para su adopción por parte del equipo de Nueva EPS
	26	Sondeo de mercadeo Contratación Sistema de Información NEPS	Solicitamos comedidamente nos den a conocer si sera necesario constituir poliza de seriedad para la presentacion de la oferta formal y que amparos se requieren para la poliza de cumplimiento del contrato que se derive de este proceso de contratacion, en caso de resultar adjudicatarios. Lo anterior con el fin de tener en cuenta estos costos en los aprovisionamientos en los que se deben incurrir		Este es un sondeo de mercado cuyo objetivo es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud". Teniendo en cuenta que es un sondeo de mercado no vincularnte no se requiere póliza para su respuesta
	27	Sondeo de mercadeo Contratación Sistema de Información NEPS	Comedidamente solicitamos a la entidad, se den a conocer los términos contractuales que regularan la relación con el futuro proveedor que sea adjudicatario del proceso de selección, como lo son, las obligaciones, la forma en que se va prestar el servicio y demás especificaciones aplicables, los cuales constituyen la etapa de planeación y serán a futuro una herramienta importante en la correcta ejecución del contrato.		Este es un sondeo de mercado cuyo objetivo es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud. No es un proceso de selección por lo tanto no se tienen condiciones contractuales, como se indica en el documento, se les solicita a los posibles oferentes que describan la metodología, equipo de trabajo, arquitectura, características del servicio, ya que la finalidad de un sondeo de mercado es conocer los posibles oferentes, sus servicios y soluciones
	28		Agadecemos a la Nueva EPS indicarnos el # de usuarios nombrados que deben acceder y estar creados en el ERP (Seven)		Nueva EPS cuenta con 242 usuarios activos en el Sistema ERP actual. Esta cantidad puede variar de acuerdo a las necesidades organizacionales
	29		Por favor indicarnos si es posible tener la documentación técnica y escenarios de integración que nos debemos integrar para aquellos sistemas externos diferentes a los de DW.		Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es : "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", la solución propuesta debe tener la capacidad de integrarse con: * Todas las soluciones que soportan la cadena de valor de la entidad (la cual se encuentra descrita en el documento de Invitación a participar en el RFI), así mismo con los sistemas que soportan los procesos estratégicos y de apoyo. * Repositorios internos de información del ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con: la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera integración con BDUA y compensación. * Repositorios internos de información para el ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos. Esperamos que como parte de las respuestas del sondeo de mercado, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, así como el conocimiento experto en la solución ofrecida, realice recomendaciones y proponga los componentes que sean requeridos para poder garantizar una adecuada integración de la solución con los diferentes sistemas de información existentes.
	30		Por favor confirmar si la Nueva EPS cuenta con un CRM para integrar la parte de Ventas y marketing.		Nueva EPS actualmente no cuenta con un CRM para ventas y marketing
	31	Requisitos Funcionales2.1	2.1La solución debe permitir realizar un diagnostico de salud de la población afiliada de acuerdo a las variables , reglas y criterios del negocio y de acuerdo con la normatividad vigente	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, la solución propuesta cuente con mejores prácticas, procesos estandarizados y probados que permitan realizar un diagnóstico de salud de la población afiliada de acuerdo a las variables , reglas y criterios del negocio y de acuerdo con la normatividad vigente", teniendo en cuenta la misión de la entidad. Y la normatividad aplicable vigente la cual puede ser consultada en https://nuevaeps.com.co/normograma

32	Requisitos Funcionales2,2	2.2La solución debe permitir realizar una priorización de los problemas de salud por municipio y por departamento	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, la solución propuesta cuente con mejores prácticas, procesos estandarizados y probados que permitan conocer por municipio y departamento los problemas de salud de la población, teniendo en cuenta la misión de la entidad y la normatividad aplicable vigente la cual puede ser consultada en https://nuevaeaps.com.co/hormograma
33	Requisitos Funcionales2,3	2.3La solución debe permitir construir, ajustar, gestionar y hacer seguimiento al plan de gestión de riesgo en salud territorial	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, la solución propuesta cuente con mejores prácticas, procesos estandarizados y probados que permitan realizar la gestión del riesgo en salud a nivel territorial teniendo en cuenta la misión de la entidad y la normatividad aplicable vigente la cual puede ser consultada en https://nuevaeaps.com.co/hormograma
34	Requisitos Funcionales2,4	2.4La solución debe permitir documentar, consolidar, gestionar y hacer seguimiento a las estrategias de implementación para el plan de gestión de riesgos en salud territorial	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, la solución propuesta cuente con mejores prácticas, procesos estandarizados y probados que permitan documentar, consolidar, gestionar y hacer seguimiento a las estrategias de implementación para el plan de gestión de riesgos en salud territorial, teniendo en cuenta la misión de la entidad y la normatividad aplicable vigente la cual puede ser consultada en https://nuevaeaps.com.co/hormograma
35	Requisitos Funcionales2,5	2.5La solución debe permitir documentar, consolidar, gestionar y hacer seguimiento a los enfoques de atención en salud	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, la solución propuesta cuente con mejores prácticas, procesos estandarizados y probados que permitan documentar, consolidar, gestionar y hacer seguimiento a los enfoques de atención en salud, teniendo en cuenta la misión de la entidad y la normatividad aplicable vigente la cual puede ser consultada en https://nuevaeaps.com.co/hormograma
36	Requisitos Funcionales2,6	2.6La solución debe permitir documentar, consolidar, gestionar y hacer seguimiento al modelo de salud	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, la solución propuesta cuente con mejores prácticas, procesos estandarizados y probados que permitan documentar, consolidar, gestionar y hacer seguimiento al modelo de salud teniendo en cuenta la misión de la entidad y la normatividad aplicable vigente la cual puede ser consultada en https://nuevaeaps.com.co/hormograma
37	Requisitos Funcionales2,7	2.7La solución debe permitir gestionar y hacer seguimiento a la implementación del modelo de salud . Identificar brechas, establecer hallazgos y planes de acción frente a los hallazgos	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, la solución propuesta cuente con mejores prácticas, procesos estandarizados y probados que permitan gestionar y hacer seguimiento a la implementación del modelo de salud . Identificar brechas, establecer hallazgos y planes de acción frente a los hallazgos, teniendo en cuenta la
38	Requisitos Funcionales2,8	2.8Debe permitir la parametrización de los modelos de atención para cada una de las Patologías de Alta Complejidad y/o aquellos que pertenecen a cohortes de población Priorizada. Lo anterior para posteriormente realizar seguimiento continuo sobre el cumplimiento de gestión de las IPS en la atención que presta a estos Pacientes.(Parametrizar la Información y soportes requeridos que deben entregar las IPS, definir estructura(s) asociada(s) a cada cohorte y sus variables estableciendo los criterios mínimos de calidad y aceptación tales como tipo de campo, formato, rangos aceptables, obligatoriedad, reglas de negocio, tipo de soporte, fechas de reporte.). Ingresar las IPS que atienden cada cohorte y establecer el canal de envío de información.	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, la solución propuesta cuente con mejores prácticas, procesos estandarizados y probados que permitan desde el frente de la gestión de Patologías de Alta Complejidad, permitir la parametrización por Cohorte de las estructuras de información que deben reportar las IPS, la definición de las mismas es publicada por norma (Cuenta de Alto Costo y/o Min. Salud) y/o proporcionadas por Nueva EPS.
39	Requisitos Funcionales7.1.4.1	7.1.4.1Módulo de cargue de conciliación administrativa (cierre de vigencias)	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, la solución propuesta cuente con mejores prácticas, procesos estandarizados y probados que permitan realizar el cargue de conciliación administrativa (cierre de vigencias), teniendo en cuenta la misión de la entidad y la normatividad aplicable vigente la cual puede ser consultada en https://nuevaeaps.com.co/hormograma
40	Requisitos Funcionales13.15.12.1	13.15.12.1Módulo con Inteligencia artificial para gestionar peticiones, quejas y reclamos relacionados con la cartera de contributivo, esfuerzo propio, contribución solidaria, plan de atención complementaria, con posibilidad de escalamientos a segunda instancia cuando se requiera tramite de recurso humano (Que suple PDA, Onbase, correo carter a y posventa)	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Se busca que mediante la inteligencia artificial o nuevas tecnologías, se puedan gestionar solicitudes y reclamos de aportantes y afiliados en una primera instancia, sin interacción con un recurso humano, pero dependiendo de la complejidad del escenario, y si es necesario, se pueda escalar el caso para un trámite con un colaborador de Nueva EPS del área al que corresponda la solicitud.
41	Requisitos Funcionales13.15.12.2	13.15.12.2Integración con canales digitales (portal web, app móvil), físicos (oficinas) y terceros (SAT, ESE, Entidad Territorial, ADRES).	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Es importante la integración de la solución con los canales no presenciales y otros aplicativos que se manejen dentro de la compañía, para permitir brindar la información necesaria a nuestros afiliados y empleadores (canales de autogestión). Las integraciones serán definidas cuando finalice el estudio de mercado. Así mismo, es importante la integración con terceros (ministerio de salud, Adres, entidades territoriales, ESE), siguiendo las definiciones entregadas por el Gobierno Nacional.
42	Requisitos Funcionales13.15.12.3	13.15.12.3Capacidad para importar y exportar datos de archivos estructurados (e.g., Excel, CSV, XML, etc.).	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	En las integraciones que se realicen con terceros, se puede recibir información en diferentes tipos de archivos, con variedad de estructuras y por diferentes medios (ejemplo, SAT, Adres, información de IPS); es importante que el sistema soporte entradas y salidas de información en diferentes formatos de archivos.
43	Requisitos Funcionales13.15.13.1	13.15.13.1Módulo de autogestion relacionados con la cartera de contributivo, esfuerzo propio, contribución solidaria, plan de atención complementaria	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento	Permitir que Afiliados, Aportantes, contratantes y entes territoriales puedan autogestionarse por canales no presenciales en las diferentes solicitudes del proceso de carter a, donde puedan realizar la solicitud y un seguimiento de consulta, para finalmente obtener una respuesta a su solicitud .

	44	Requisitos Funcionales13.15.14.1	13.15.14.1Modelos de Integración con sistema contable, para contributivo, plan complementario, esfuerzo propio, contribución solidaria	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento.	Integración con el ERP actual para una radicación y posterior recepción de una respuesta, en los diferentes productos que se manejan en Nueva EPS.
	42	Requisitos Funcionales13.15.14.2	13.15.14.2Interoperabilidad con operador de facturación electrónica	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento.	La solución debe permitir la integración con operadores de facturación electrónica; cuando finalice un contrato, debe permitir fácilmente generar una nueva integración con otro operador.
	46	Requisitos Funcionales13.15.14.3	13.15.14.3Interoperabilidad con gestor cartera externo	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento.	La solución debe permitir la integración con aplicativos que son de proveedores encargados de la gestión de la cartera, cuyo software no pertenece a las soluciones propias de Nueva EPS.
	47	Requisitos Funcionales13.15.14.4	13.15.14.4Modelos de Integración con costo medico, para contributivo, plan complementario, esfuerzo propio, contribución solidaria	De manera atenta solicitamos ampliar información del alcance del requerimiento.	Son integraciones con otros sistemas para informes que deben ser generados hacia los entes de control
Lupa Jurídica	1	Solicitamos respetuosamente se nos aclare si cuando afirman que "El proponente deberá indicar si su oferta cubre total o parcialmente los requisitos establecidos." Se refiere a que si el proponente solo esta interesado en realizar oferta en uno de los modulos del modelo de negocio por ejemplo en el de Gestión de Tutelas, puede hacer parte de este sondeo de mercado o debe realizar la oferta en la totalidad de los módulos? Lo anterior, debido que como se indica en el Anexo No. 1 Requisitos Minimos se debe marcar SI/NO CUMPLE, por lo que no es claro que si en efecto se puede presentar propuesta para un solo modulo o debe ser para todos.			El entendimiento es correcto. En los requisitos mínimos se debe indicar que requerimientos cumple y cuáles "No". Si solo soporta uno de los frentes funcionales solicitados , en los requerimientos mínimos, en la hoja de "requerimientos funcionales" debe indicar "Si" en los requerimientos que cumple y "NO" en los que no cumple. Adicionalmente si los requerimientos los cubre parcialmente indicar en la casilla de cumple "si" y luego indicar cuanto tiempo se demora en la parametrización del requerimiento. Dentro de la descripción del alcance en el respuesta al RFI debe describir cual frente funcional cubre la solución: los frentes funcionales son: Ciclo de gestión de riesgo (caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos), ciclo del aseguramiento del ingreso : la gestión comercial, afiliación, recaudo, reporte ADRES BDUA y compensación y los transversales que son (historia clínica, gestión de medicamentos, gestión de tutelas, PQRS, ERP)
	2	Respecto al Anexo No. 2 Formato Propuesta Economica, trayendo a colacion la pregunta anterior y como se encuentra estructurado el mismo, se diera a entender que en efecto se puede presentar propuesta por modulos, de estar en lo correcto en nuestra apreciación por favor indicarnos como se deberá completar por parte de los proponentas dicho formato.			El entendimiento es correcto. En los requisitos mínimos se debe indicar que requerimientos cumple y cuáles "No". Si solo soporta uno de los frentes funcionales solicitados , en los requerimientos mínimos, en la hoja de "requerimientos funcionales" debe indicar "Si" en los requerimientos que cumple y "NO" en los que no cumple. Adicionalmente si los requerimientos los cubre parcialmente indicar en la casilla de cumple "si" y luego indicar cuanto tiempo se demora en la parametrización del requerimiento.
Intersystem	CONSULTAS GENERALES				
	1	Tienen prestación de salud? Es decir, proveer servicios clinicos con IPS o consultorios propios?			Nueva EPS, es una Entidad Promotora de Salud, cuyo propósito es la protección integral de la salud de nuestros afiliados, no somos IPS, sin embargo para el fortalecimiento de la salud en los territorios, vamos a desempeñar un papel muy importante respecto a la información de la HC, ya que se espera que por medio de las herramientas tecnológicas de nueva EPS se pueda llegar a la Colombia profunda y desde allí tener acceso total a la información de la HC del afiliado, también se espera que en muchas partes el sistema de información de Nueva EPS, pueda soportar la operación de centros primarios de atención en zonas que no cuentan con servicios tecnológicos que soporten al afiliado
	2	Si la respuesta a la consulta anterior es Si, Qué tipo de prestación? (Ambulatoria, Hospitalizado, Urgencias)?			Teniendo en cuenta que Nueva EPS, es una Entidad Promotora de Salud, cuyo propósito es la protección integral de la salud de nuestros afiliados, desde Nueva EPS se gestionan los siguientes servicios prestados por las IPS: ATENCIÓN PRIMARIA ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y APOYO DIAGNÓSTICO ATENCIÓN HOSPITALARIA ATENCIÓN DOMICILIARIA ATENCIÓN ALTO COSTO TRANSPORTE ASISTENCIAL Y NO ASISTENCIAL SUMINISTROS - INSUMOS
	3	Se requiere tener acceso desde NuevaEPS a la información que tienen sus afiliados en las fichas clinicas de las IPS externas a NuevaEPS?			Si se espera que en la HC se concentre la información de salud del afiliado, la cual es obtenida por medio de los servicios prestados por las diferentes IPS a nivel nacional. También se espera que en la Colombia profunda, la HC de Nueva EPS, sea el principal sistema de información de HC, ya que por diferentes necesidades socio culturales, son escasos los recursos tecnológicos que soporten al afiliado
	4	Con cuántas IPS externas se deben integrar? Y en qué tiempo?			Actualmente Nueva EPS cuenta con: 1974 IP Contratadas 3273 sedes a nivel nacional, Tipos de sedes: 1952 Sede Privada 1321 Sede Publica Oficinas NEPS: 439 Oficinas 706 puntos de atención en todo el país. Se espera poder tener interoperabilidad con las IPS en el corto plazo.
	5	Se puede detallar las características en cuanto a nivel de atención, consultas, atenciones promedio, hospitalizaciones promedio de cada una de las IPS?			Teniendo como base la información obtenida en los RIPS, a continuación se presentan las cifras del 2024: Tipo Archivo CANTIDAD SERVICIOS AM 67.578.357 AP 171.468.076 AT 24.308.199 AC consultas 89.599.054 AH hospitalización 920.018 AU urgencias 2.410.569
	6	¿Su negocio actual funciona con base en procesos estándares, desde el punto de vista clínico y financiero contable? ¿Si su respuesta es no, es un deseable a corto plazo?			El funcionamiento de la Nueva EPS es de acuerdo a la normatividad aplicable vigente la cual puede ser consultada en: https://nuevaeaps.com.co/hormograma
	7	¿La gobernanza del proyecto es a nivel corporativo/estratégico? ¿ Involucra Gobernanza Clínica? Si ud pudiese definir su proyecto: ¿es un Proyecto tecnológico o un Proyecto Clínico?			Como respuesta a los cambios, la transformación digital como principal foco de desarrollo estratégico, que permitirá optimizar la gestión y el aseguramiento de la salud para nuestros afiliados. La transformación digital involucra contar con soluciones, herramientas, plataformas tecnológicas que respondan al modelo de salud inteligente centrado en el Afiliado. Ya que el proyecto involucra toda la cadena de valor de la organización, tanto sus procesos estratégicos como de soporte, es un proyecto estratégico transformacional
	8	Por favor listar número de integraciones esperadas en el desarrollo del proyecto			Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es : "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", la solución propuesta debe tener la capacidad de integrarse con: * Todas las soluciones que soportan la cadena de valor de la entidad (la cual se encuentra descrita en el documento de Invitación a participar en el RFI), así mismo con los sistemas que soportan los procesos estratégicos y de apoyo. * Repositorios internos de información del ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera integración con BDUA y compensación. * Repositorios internos de información para el ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos. Esperamos que como parte de las respuestas del sondeo de mercado, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, así como el conocimiento experto en la solución ofrecida, realice recomendaciones y proponga los componentes que sean requeridos para poder garantizar una adecuada integración de la solución con los diferentes sistemas de información existentes.

9	Dentro de los sistemas legados, puede ser que haya más de un proveedor, por ejemplo 2 o más proveedores para LIS, RIS, etc?	Es probable que los proveedores ya cuenten con LIS y RIS en las Historias clínicas que se deben centralizar
10	Cuánto tiempo tienen contemplado para la realización del proyecto?	Principalmente se espera que la solución sea tipo SAAS, la cual pueda ser adoptada de manera rápida por parte de Nueva EPS, los 36 meses siguientes serían de uso de la solución.
11	¿Ud tiene considerado contar con un equipo de proyecto exclusivo para todo el proceso de implementación del HIS (duración del proyecto)?	describir el equipo humano requerido así como la dedicación del mismo en cada fase propuesta.
12	¿Ud tiene considerado contar dentro del equipo de proyecto con clínicos dedicados al 100% durante del proceso de implementación?	Se espera que dentro de los requerimientos a Nueva EPS, el posible oferente pueda describir el equipo humano que requiere por parte de Nueva EPS para la adecuada implementación y operación de la solución, así como la dedicación del mismo en cada fase propuesta.
13	En el contexto del proceso de Implementación de HIS, la expectativa es que el proveedor implemente toda la organización o solo una parte de ésta, y el resto se realiza roll out?	Esta información se incluirá en el RFP
14	Cantidad de Sedes en la que se utilizará la Ficha Clínica	Esta información se incluirá en el RFP
15	Nº Camas básicas (por IPS)	Esta información se incluirá en el RFP
16	Nº Camas críticas (por IPS)	Esta información se incluirá en el RFP
17	Total de Camas por IPS	Esta información se incluirá en el RFP
18	Nº de camas de Hospitalización General (Médico-Quirúrgico) (por IPS)	Esta información se incluirá en el RFP
19	Nº de camas de Hospitalización de especialidades médicas (Ej: Unidad Cardiovascular, Neurología, Oncología) (por IPS)	Esta información se incluirá en el RFP
20	Nº de Camas de Hospitalización de Gineco-Obstetricia (por IPS)	Esta información se incluirá en el RFP
21	Nº de Camas de Hospitalización de Pediatría (por IPS)	Esta información se incluirá en el RFP
22	Pernoclan pacientes en las unidades de tránsito Ej: Recuperación. (SI/NO)	Si
23	Existe algún Plan a corto plazo de un nuevo desarrollo o cambios de infraestructura significativos en las instalaciones. (SI/NO)	Nueva EPS, es una Entidad Promotora de Salud, cuyo propósito es la protección integral de la salud de nuestros afiliados, no somos IPS, con el fin de desarrollar su misión está en continuo crecimiento, por tal razón pueden existir para el 2025 cambios a nivel del número de oficinas y canales presenciales, así mismo cambios en la infraestructura, en pro de brindar una mayor comodidad al afiliado
24	PRODUCCIÓN	
25	Cantidad total anual de consultas ambulatorias y urgencias	Teniendo como base la información obtenida en los RIPS, a continuación se presentan las cifras del 2024: TipoArchivo CANTIDAD_SERVICIOS AC consultas 89.599.054 AH hospitalización 920.018 AU urgencias 2.410.569
26	Nº días cama ocupados / año	Esta información se incluirá en el RFP
27	Nº de Egresos Hospitalarios / año	Teniendo como base la información obtenida en los RIPS, a continuación se presentan las cifras del 2024: AH hospitalización 920.018
28	¿Cuántas Cirugías programadas anuales hay previstas?	Durante el 2024 según la información reportada en los RIPS se han ejecutado durante el 2024 un total de 171.468.076 Procedimientos medicos, entre los que se encuentran cirugías
29	RECURSO HUMANO	Actualmente Nueva EPS cuenta con 7707 colaboradores
30	Cantidad Total de Usuarios de la Ficha Clínica	Estos son unos numeros de referencia, los cuales pueden crecer o decrecer, según el momento operativo de la EPS:
31	Nº Total Médicos (Contratados / Staff / Concurrentes)	1.500 IPS con mayor interacción
32	Nº Total de Enfermera(o)s	Asistenciales
33	Nº Total Técnicos Paramédicos	19.500 profesionales médicos
34	Nº Total Administrativos	40.000 paramédicos (ej. Terapias)
35	Nº Total Otros Profesionales Salud NO médicos (ej: nutricionistas, fonoaudiólogo, kinesiólogo, etc.)	Administrativos NEPS
36	Otros (especificar)	
37	Nº Total funcionarios área de TI propio del establecimiento (incluye soporte)	Actualmente la plata de personal de la Gerencia de tecnología cuenta con más de 100 plazas, entre los que se encuentran personal de soporte, profesionales funcionales, equipo de QA, equipo de BD, arquitectura y equipo de soporte administrativo
38	¿Tiene su Establecimiento un área de Informática clínica, con personal con dedicación exclusiva? (SI/NO)	Nueva EPS, cuenta con una Gerencia de tecnología que se encarga soportar y evolucionar a los servicios tecnológicos de la organización, la estructura de la Entidad puede ser consultada en la página https://nuevaeps.com.co/estructura-organizacional
39	SERVICIOS DE APOYO PROPIOS (SI/NO)	Si
1	¿Qué procesos se deben manejar Off Line? Esto ya que muchos de los procesos realizan validaciones que requieren de diferentes datos.	El proceso offline está orientado a los procesos que deben realizar los asesores comerciales y promotores integrales de salud en zonas de difícil acceso tecnológico y cobertura, donde realizarán procesos relacionados al ciclo del aseguramiento e ingreso, y deben capturar la información de los afiliados para posterior sincronizarla al sistema.
2	¿Si se cuenta con el módulo, pero no con todas las opciones solicitadas, se puede presentar la propuesta?	Si. Para este caso en los requisitos mínimos se debe indicar que requerimientos cumple y cuáles "No". Si solo soporta uno de los frentes funcionales solicitados, en los requerimientos mínimos, en la hoja de "requerimientos funcionales" debe indicar "Si" en los requerimientos que cumple y "NO" en los que no cumple. Adicionalmente si los requerimientos los cubre parcialmente indicar en la casilla de cumple "si" y luego indicar cuanto tiempo se demora en la parametrización del requerimiento. Dentro de la descripción del alcance en el respuesta al RFI debe describir cual frente funcional cubre la solución: los frentes funcionales son: Ciclo de gestión de riesgo (caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos), ciclo del aseguramiento del ingreso, la gestión comercial, afiliación, recaudo, reporte ADRES BDUA y compensación y los transversales que son (historia clínica, gestión de medicamentos, gestión de tutelas, PQRS, ERP)
3	¿Para los ítems que piden firma digital, es una firma que se adjunta por usuario en los documentos? o es una firma que debe ser certificada por alguna entidad?	De acuerdo a las necesidades organizacionales y el tipo de documento puede requerirse firma certificada o firma digital, esto depende del tipo de documento y sus características
4	2.2.1.1.7 Cuentas Medicas POS Y PAC Y Auditoria Medica ¿A qué se refieren cuando indicar radicar a través de cargues magnéticos? Ya que los RIPS tienen una estructura que se debe validar sea por la 3374 y la 2275.	Los RIPS son entregados por la IPS en archivos planos
5	9.2 Procesamiento de Novedades: Automatización de Validaciones y Reglas de Negocio: Validación automática de requisitos y documentación (ocr) Pregunta: ¿Que se espera que haga el OCR, cual es el alcance?	Las novedades tiene soportes (PDF o IMG) que deben ser coincidentes con el tipo de novedad solicitada, se debe usar OCR/ ICR e IA para apoyar el proceso de validación
6	13.13.2 Solicitudes y reclamos de aporantes: Módulo con Inteligencia artificial para gestionar peticiones, quejas y reclamos relacionados con la cartera de contributivo, esfuerzo propio, contribución solidaria, plan de atención complementaria, con posibilidad de escalamientos a segunda instancia cuando se requiera tramite de recurso humano (Que suple PDA, Onbase, correo cartera y posventa) Pregunta: ¿Que se espera que haga la Inteligencia artificial, que tipo de inteligencia se requiere? la entidad cuenta con alguna IA entrenada? se	Buscamos que la solución suministrada tenga IA para que sugiera respuestas, valide completitud y consistencia de la información, encuentre tendencias etc.
7	13.16 Gestión de Prestaciones Económicas 13.16.2 Conocimiento de la Prestación económica: Módulo de generación de incapacidades y licencias, a través de lectura OCR, transcripción Manual, interoperabilidad o cargue de archivos Pregunta: ¿Que se espera que haga el OCR, los documentos ya se encuentran estructurados?	Las prestaciones económicas, tiene soportes (PDF o IMG) que deben ser coincidentes con el tipo de prestación solicitada, se debe usar OCR/ ICR e IA para apoyar el proceso de validación
8	14 Tutelas punto 14.13 El sistema debe permitir la gestión eficiente de tutelas mixtas. Pregunta: Cual es el concepto de tutelas mixtas?	Son las tutelas que tiene varias pretensiones de diferente naturaleza y cuya gestión técnica se encuentra a cargo de dos o más áreas. Ejemplo: Pretensión de prestaciones económicas y salud en una misma tutela.
9	Punto: 14.25 El sistema debe permitir la identificación cuándo una tutela fue registrada como una Petición, Queja, Reclamo o Denuncia (PQRD). Pregunta: dentro del proceso que llevan actualmente, que criterios tiene en cuenta para identificar lo que solicitan en el punto.	Para identificar que una tutela está asociada con una pretensión relacionada con derechos de petición quejas y reclamos se valida con la coordinación de requerimientos la existencia previamente presentada o si la PQRS no están radicadas se procede con su radicación para que el área correspondiente la resuelva.
PREGUNTAS REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES		

Quality Data SAS.	10	1. De acuerdo con el ítem 1 (Infraestructura) de los requerimientos no funcionales "Elasticidad (escalabilidad): El entorno Cloud del sistema debe tener la capacidad de disminuir o aumentar los recursos computacionales de acuerdo a la operación.", se puede manejar de forma manual (Aprovisionamiento de recursos) de acuerdo a las métricas de consumo del sistema?		Si bien los requerimientos "no funcionales" propenden por una solución SAAS en nube publica, el posible oferente puede responder en esquemas de aprovisionamiento diferentes, especificando la arquitectura propuesta
	11	2. ¿Se puede trabajar la nube publica con un proveedor local acá en Colombia y así ofrecerle el servicio SAAS a ustedes? o necesitan obligatoriamente que sean nubes publicas reconocidas como (AWS, Azure, Google Cloud, etc.).		Si bien los requerimientos "no funcionales" propenden por una solución SAAS en nube publica, el posible oferente puede responder en esquemas de aprovisionamiento diferentes, especificando la arquitectura propuesta asegurando el cumplimiento de los mismos
	12	3. De acuerdo con el ítem 1 (Infraestructura) Pago por Uso de los requerimientos no funcionales, "El entorno Cloud del sistema deberá contar con monitoreo y cobro de los recursos computacionales en función de su uso real.", se contradicen de acuerdo al "Anexo 2 Formato Propuesta económica.xlsx" ya que hablan de costos fijos y no de costos variables, pueden aclarar esto por favor., ya que no pueden hablar de pago por uso y en la propuesta económica hablar de costos fijos.		Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta; se espera que el posible oferente pueda estimar los recursos de infraestructura necesarios para la operación adecuada de la solución, teniendo como base las cifras entregadas en el documento de sondeo de mercado, la presentación realizada a los posibles oferentes y la información contenida en las respuestas dadas en este documento.
	13	4. Si el servicio se presta ON-PREMISE, como lo dice el punto 3 ESPECIFICACIONES TECNICAS del documento "SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS.docx", ¿cuáles serían los requisitos mínimos no funcionales que debe cumplir de acuerdo al ítem de 1 infraestructura e ítem 8 infraestructura continuidad? Ya que los que están en el Anexo técnico 1 "Anexo 1 Requisitos Mínimos.xlsx" los puntos de infraestructura aplican para nube publica.		Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta; se espera que el posible oferente pueda estimar los recursos de infraestructura necesarios para la operación adecuada de la solución, teniendo como base las cifras entregadas en el documento de sondeo de mercado, la presentación realizada a los posibles oferentes y la información contenida en las respuestas dadas en este documento.
	14	5. De acuerdo al ítem 2 (Aplicación) de los requerimientos no funcionales , con sincronización posterior.", que tipo de proceso esperan ustedes que sea Offline, ya que muchos de los procesos de EPS deben ser en línea (Tiempo Real), pueden listar los procesos por favor.		El proceso offline está orientado a los procesos que deben realizar los asesores comerciales y promotores integrales de salud en zonas de difícil acceso tecnológico y cobertura, donde realizarán procesos relacionados al ciclo del aseguramiento e ingreso, y deben capturar la información de los afiliados para posterior sincronizarla al sistema.
	15	6. De acuerdo al punto 5. Seguridad "Todos los componentes de la solución deben cumplir con requisitos de seguridad tales como desarrollo bajo código seguro, lenguaje de programación actualizado sin librerías deprecadas, deben superar pruebas de vulnerabilidad, el proveedor deberá corregir y sustentar de manera continua posibles incidentes de vulnerabilidad. ", los lenguajes de programación están en constante evolución y actualización, no siempre es posible mantener un sistema robusto con el lenguaje de programación actualizado, ya que son muchos componentes que se utilizan y dependen de compatibilidades, a que se refieren explícitamente en ese punto?		Se refiere a que a que las soluciones no estén desarrolladas con componentes obsoletos, que no cuenten con soporte o que presenten código o librerías que generen vulnerabilidades de seguridad, por ejemplo BD obsoletas.
	16	7. Los procesos que necesitan (Cuentas médicas, Tutelas, PQRD, ¿entre otros) es desde ceros o involucra migración de información? en caso de ser migración de datos ustedes garantizan lo que ustedes mismo proponen? Mantener alta calidad de los datos en términos de precisión, completitud y actualidad, contando con reportes de calidad de datos, validaciones automáticas de entrada de datos, y labores de revisión periódica de la base de datos." a la hora de la importación?		Inicialmente se contempla la migración de la información correspondiente a : * El ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera y compensación. * El ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos *Para los aspectos transversales se contempla la migración de información de las tutelas, PQRS, ERP. * Para contratación asistencial se requiere migrar la línea base de la información de todos los contratos vigentes en el proceso de parametrización inicial. * Para el gestor de patologías de alta complejidad se requiere migrar la línea base de la información de todos los pacientes con diagnostico confirmado en el proceso de parametrización inicial.
	17	8. De acuerdo con el ítem 2 Aplicación, ("2.6 Configurabilidad - El sistema cuenta con características que permitan su adaptación a diferentes configuraciones y requisitos funcionales, garantizando que el sistema pueda ser utilizado para su finalidad sin necesidad de cambios significativos.") ¿A qué se refieren con adaptación a diferentes configuraciones?, el ITEM está abierto a todo lo que se le pueda ocurrir, deben ser más específicos.		Una solución es adaptativa cuando responde a las necesidades del negocio sin necesidad de requerir desarrollos adicionales. No es claro que se requiere que se especifique
	18	9. De acuerdo con el ítem 15 Portabilidad, ("15.1 Capacidad de mover datos entre diferentes sistemas sin pérdida o alteración garantizando la con integridad completa, aplicando Pruebas de exportación/importación de datos, validación de integridad post-transición, conformidad con estándares de interoperabilidad (ej. HL7). El ítem no es específico, "DIFERENTES SISTEMAS" abarca mucho y no toda la información está sujeta a compartir con otros sistemas, se pueden presentar homologaciones de datos, no todo es transparente. FAVOR ACLARAR		Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", la solución propuesta debe tener la capacidad de integrarse con: * Todas las soluciones que soportan la cadena de valor de la entidad (la cual se encuentra descrita en el documento de invitación a participar en el RFI), así mismo con los sistemas que soportan los procesos estratégicos y de apoyo. * Repositorios internos de información del ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera y compensación. * Repositorios internos de información para el ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos
	19	10. 2. Aplicación	2.7 Permite hacer lectura de archivos con IA, OCR/ICR propio y/o externo, para los procesos de ingreso de archivos con información.	Pregunta: ¿Que se espera que haga el OCR, se tienen estructurados los documentos?
	1	Anexo 1 Requisitos Mínimos	Otros requisitos	Cual es la cantidad estimada de usuarios por proceso que se deberá considerar para la estrategia de gestión del cambio de los diferentes sistemas objeto de este estudio? Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", el alcance total de la solución abarca: * El ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera y compensación. * El ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos. *Transversales : Historia clínica, Gestión de medicamentos, tutelas, PQRS, ERP. Como puede entenderse el alcance abarca en total el modelo de negocio de la entidad y actualmente nueva EPS cuenta con 7707 colaboradores. Esta información es de referencia para objeto del sondeo de mercado Para la solución de Contratación Asistencial se requieren 200 usuarios colaboradores internos y 2000 usuarios para el rol de Prestadores de Servicios de Salud. Para la solución del Gestor de Patologías de Alta Complejidad se requieren 100 usuarios colaboradores internos y 350 usuarios para el rol de Prestadores de Servicios de Salud.
	2	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales	Numeral 13.28.1.1. Cuál es el CRM de la compañía con el cual debe integrarse el sistema de gestión de PQRS? Actualmente la organización no cuenta con CRM, se cuenta con un CORE de Salud con los datos de los afiliados
	3	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales	Numeral 13.28.1.1. Que información se tiene en el CRM actual respecto a los usuarios? Actualmente la organización no cuenta con CRM, se cuenta con un CORE de Salud con los datos de los afiliados
	4	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	Que canales tiene habilitados actualmente Nueva EPS para la radicación de PQRS? 1. Formulario Web 2. Cargue masivo de la SNS 3. Gestor de incidentes
	5	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	Que canales tiene proyectado habilitar Nueva EPS para la radicación de PQRS diferentes a los actuales? 3. Registro sobre el Gestor de Casos (Call Centar y Oficinas)

6	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	Cual es la cantidad de usuarios que atiende el proceso de gestión de PQRSD y que roles tienen? (agentes, supervisores, gerentes, back office, etc...)	Aproximadamente 2375 funcionarios: 1254 Radicadores 60+811 Gestores 250 Coordinadores
7	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	Por favor compartir la matriz de tipificación o árbol de decisiones para el proceso de gestión de PQRSD	Existe una matriz de tipificación la cual se incluirá en el RFP
8	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	Se tiene actualmente un proceso de autoatención para los afiliados/usuarios? que proceso atiende?	No. Aun no se ha implementado
9	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	Cuál es el volumen actual de casos por canal?	sobre un aproximado de 50000 registros al mes 80% ingresa por cargue de la SNS 15% Oficinas 5% Formulario web
10	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	Con que sistemas se debe integrar la solución de gestión de PQRD para permitir la realización del proceso de solución por parte de los agentes?	Bus de servicios (afiliados) tablas maestras OnBase
11	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	Cómo es la distribución histórica de casos por tipo? (peticiones, quejas, reclamos, tutelas, citas...)	Actualmente la mayor cantidad de requerimientos son relacionados con quejas y tutelas
12	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	Actualmente como se hace la gestión del proceso de recepción y solución de PQRSD?	Con desarrollo interno y en su mayoría por medio de herramientas ofimáticas.
13	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	Se tiene el proceso de agendamiento de citas médicas dentro del servicio de atención de PQRSD?	No. Cuando llegan incidentes asociados a falta de asignación de citas, se escala a los funcionarios del área respectiva y manualmente se busca y asigna la cita, y una vez gestionada internamente, se realiza la notificación como respuesta al caso
14	Anexo 1 Requisitos Mínimos		Cuenta Nueva EPS con una plataforma/bus/middleware de integración el cual se deba considerar para la integración de los sistemas objeto de este estudio entre sí y con los demás sistemas de Nueva EPS?	Actualmente Nueva EPS cuenta con un bus de servicios.
15	SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS		Se tiene definida una priorización para el despliegue de los sistemas objeto del presente estudio de mercado? cuál sería ese roadmap de despliegue?	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", el alcance total de la solución abarca: * El ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera y compensación. * El ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos. *Transversales : Historia clínica, Gestión de medicamentos, tutelas, PQRS, ERP De acuerdo con el alcance se priorizará la implementación de soluciones que ya cuenten con mejores prácticas, flujos de trabajo optimizados y cumplimiento de ley implementados, es decir soluciones listas para su uso, que solo deban ser adoptadas por parte del personal de Nueva EPS
16	Anexo 1 Requisitos Mínimos	Requisitos No Funcionales - Sección 2 Aplicación	Entendiendo que se pide una solución Cloud, para que procesos de los incluidos en este estudio de mercado se espera tener capacidad de operatividad sin conexión?	El proceso offline está orientado a los procesos que deben realizar los asesores comerciales y promotores integrales de salud en zonas de difícil acceso tecnológico y cobertura, donde realizarán procesos relacionados al ciclo del aseguramiento e ingreso, y deben capturar la información de los afiliados para posterior sincronizarla al sistema.
17	Anexo 1 Requisitos Mínimos	Requisitos No Funcionales - Sección 4 Integración	se pide la capacidad de integrarse con todos los sistemas que soportan el modelo de negocio. Cuales son esos sistemas? cuenta NEPS con una plataforma/bus/middleware de integración desde el cual se puedan consumir los servicios o se debe integrar en la propuesta esta capacidad?	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", la solución propuesta debe tener la capacidad de integrarse con: * Todas las soluciones que soportan la cadena de valor de la entidad (la cual se encuentra descrita en el documento de Invitación a participar en el RFI), así mismo con los sistemas que soportan los procesos estratégicos y de apoyo. * Repositorios internos de información del ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera y compensación. * Repositorios internos de información para el ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos Actualmente Nueva EPS cuenta con un bus de servicio, pero si el posible oferente considera que cuenta con un producto que apoye la integración , este puede ser propuesto dentro de la respuesta al RFI, incluido dentro de la arquitectura propuesta y adicionalmente se debe incluir sus costos en la oferta económica
18	Anexo 1 Requisitos Mínimos	Requisitos No Funcionales - Sección 4 Integración	se pide la capacidad de integrarse con los sistemas legados. Cuales son esos sistemas? cuenta NEPS con una plataforma/bus/middleware de integración desde el cual se puedan consumir los servicios o se debe integrar en la propuesta esta capacidad?	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", la solución propuesta debe tener la capacidad de integrarse con: * Todas las soluciones que soportan la cadena de valor de la entidad (la cual se encuentra descrita en el documento de Invitación a participar en el RFI), así mismo con los sistemas que soportan los procesos estratégicos y de apoyo. * Repositorios internos de información del ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera y compensación. * Repositorios internos de información para el ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos Actualmente Nueva EPS cuenta con un bus de servicio, pero si el posible oferente considera que cuenta con un producto que apoye la integración , este puede ser propuesto dentro de la respuesta al RFI, incluido dentro de la arquitectura propuesta y adicionalmente se debe incluir sus costos en la oferta económica
19	Anexo 1 Requisitos Mínimos	Requisitos No Funcionales - Sección 4 Integración	Se tiene un inventario de las APIS actuales? En caso de existir nos lo pueden compartir por favor?	Si se tiene un inventario de los diferentes servicios mediante los cuales se están realizando integraciones. Para el alcance del estudio de mercado no es clara la necesidad de conocerlo.

Globant	20	Anexo 2	Numero de usuarios de los sistemas de informacion objeto del RFI	Por favor indicar el numero de usuarios que deberán acceder a cada uno de los sistemas de informacion descritos en el RFI, detallando su rol, si se trata de internos de Nueva EPS (empleados) o numero de usuarios externos a Nueva EPS, asi como el proceso que ejecutara cada uno en cada aplicacion. Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es : identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", el alcance total de la solución abarca: * El ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera y compensación. * El ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos. *Transversales : Historia clínica, Gestión de medicamentos, tutelas, PQRS, ERP. Como puede entenderse el alcance abarca en total el modelo de negocio de la entidad y actualmente nueva EPS cuenta con 7707 colaboradores. Esta información es de referencia para objeto del sondeo de mercado Para la solución de Contratación Asistencial se requieren 200 usuarios colaboradores internos y 2000 usuarios para el rol de Prestadores de Servicios de Salud. Para la solución del Gestor de Patologías de Alta Complejidad se requieren 100 usuarios colaboradores internos y 350 usuarios para el rol de Prestadores de Servicios de Salud. Esperamos que como parte de las respuestas del presente sondeo de mercado, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente y conocimiento en la operación de las EPS, la solución propuesta cuente con mejores prácticas, procesos estandarizados donde nos propongan que tipo de roles se deben considerar para la solución y el proceso que ejecutaría cada rol.
	22	¿Cuál es la cantidad actual de pacientes? ¿Cómo esperan que crezca ese número en los próximos 3 años?		Nueva EPS, es una Entidad Promotora de Salud, cuyo propósito es la protección integral de la salud de nuestros afiliados, Actualmente Nueva EPS cuenta con 11.178.272 Afiliados activos. En los últimos años el número de afiliados ha incrementado mensualmente en promedio en: 2021: 96.624 2022: 158.947 2023: 73.776 2024: 52.033 Entendiendo la naturaleza y la misión de nueva EPS, se espera un comportamiento similar en el incremento de afiliados en los próximos 3 años
	23	¿Habrá usuarios temporales o contratistas que necesiten acceso limitado a los servicios objetos de este estudio? A cuales?		Actualmente Nueva EPS cuenta con Total, prestadores activos 14.924 los cuales son externos a la entidad
	24	¿Cuántos usuarios esperan que estén activos simultáneamente en la plataforma en horas pico?		El nivel de cobertura actual del sistema de información es bajo, por tal razón no se cuenta con la información de usuarios concurrentes, estimamos que pueden ser el 70% de la planta de personal
	25	¿Los pacientes tendrán acceso a la plataforma para realizar consultas o gestionar citas o cualquier otro servicio?		Para los servicios autogestionados de los afiliados se espera contar con una plataforma que pueda operar desde los diferentes canales no presenciales como: APP, Portal, IVR, CHAT, WhatsApp que permita la omnicanalidad del servicio
	26	¿Cuántos pacientes esperan que interactúen con la plataforma?		En Nueva EPS se busca incentivar el uso de los canales no presenciales para afiliados y aportantes. Nueva EPS cuenta con 11.178.272 afiliados activos. Se espera que para la solución del Gestor de Patología de alto Complejidad se requiere gestionar de alrededor de 1'800.000 pacientes.
	27	¿Qué funcionalidades necesitan los pacientes (agendar citas, ver resultados médicos, consentimientos informados, encuestas, interactuar con el plan de cuidados)?		Nueva EPS, es una Entidad Promotora de Salud, cuyo propósito es la protección integral de la salud de nuestros afiliados, Actualmente Nueva EPS cuenta con 11.178.272. De enero a septiembre del 2024 los afiliados han realizado 11.073.291 transacciones en los canales , dentro de las principales transacciones se encuentran: 51%Autorizaciones/Consulta 24%Radicación Casos a Back 9%Novedades de Afiliación 16%Otros Teniendo en cuenta la información de los RIPS , a octubre se habían prestado: AC consultas 89.599.054 AH hospitalización 920.018 AU urgencias 2.410.569
	28	¿Cuántos pacientes al año planean gestionar en la plataforma?		Nueva EPS, es una Entidad Promotora de Salud, cuyo propósito es la protección integral de la salud de nuestros afiliados, Actualmente Nueva EPS cuenta con 11.178.272. De enero a septiembre del 2024 los afiliados han realizado 11.073.291 transacciones en los canales , dentro de las principales transacciones se encuentran: 51%Autorizaciones/Consulta 24%Radicación Casos a Back 9%Novedades de Afiliación 16%Otros Teniendo en cuenta la información de los RIPS , a octubre se habían prestado: AC consultas 89.599.054 AH hospitalización 920.018 AU urgencias 2.410.570
	29	¿Cuántos registros de pacientes nuevos se crean por día o semana?		Actualmente el promedio del incremento mensual de afiliados por año es de : 2021: 96.624 2022: 158.947 2023: 73.776 2024: 52.033
	30	¿Cuál es la proyección de crecimiento de pacientes en los próximos años?		Nueva EPS, es una Entidad Promotora de Salud, cuyo propósito es la protección integral de la salud de nuestros afiliados, Actualmente Nueva EPS cuenta con 11.178.272 Afiliados activos. En los últimos años el número de afiliados ha incrementado mensualmente en promedio en: 2021: 96.624 2022: 158.947 2023: 73.776 2024: 52.033 Entendiendo la naturaleza y la misión de nueva EPS, se espera un comportamiento similar en el incremento de afiliados en los próximos 3 años
	31	¿Cuántas interacciones (llamadas, correos, citas) se tienen con los pacientes por semana o mes?		Por medio de los canales presenciales (OAA, PAF, PPA) durante el mes de Julio se atendieron 1.424.175 incremento del (21%) respecto a Junio del 2024,
	32	¿Qué tipos de interacciones necesitan registrar y qué tan frecuentes son (por ejemplo, consultas médicas, seguimientos, encuestas de satisfacción)?		Nueva EPS, es una Entidad Promotora de Salud, cuyo propósito es la protección integral de la salud de nuestros afiliados, Actualmente Nueva EPS cuenta con 11.178.272. De enero a septiembre del 2024 los afiliados han realizado 11.073.291 transacciones en los canales , dentro de las principales transacciones se encuentran: 51%Autorizaciones/Consulta 24%Radicación Casos a Back 9%Novedades de Afiliación 16%Otros Teniendo en cuenta la información de los RIPS , a octubre se habían prestado: AC consultas 89.599.054 AH hospitalización 920.018 AU urgencias 2.410.570
	33	¿Usarán campañas de marketing para pacientes? ¿Cuántos correos electrónicos o mensajes se envían semanalmente o mensualmente?		Actualmente se envían 50.000 correos diarios y se espera un incremento de 75.000 a 80.000 correos al día
	34	¿Cuántas citas médicas se agendan diariamente? ¿Qué porcentaje de estas citas se reprograman o cancelan?		Agendamiento diario por uno de los canales: 120000 Porcentaje de reprogramación diario: 5% Porcentaje de cancelación: 1.2%

35	¿Qué tipo de gestión de recursos necesitan para las citas (doctores, instalaciones, equipos médicos)?	Teniendo en cuenta que la prestación del servicio medico lo realiza la IPS, se espera que la IPS cuente con dispositivos médicos que permitan un modelo de salud inteligente
36	¿Cuántos usuarios asisten el proceso de agendamiento de los pacientes por medio telefónico y digital?	Agendamiento diario por uno de los canales: 120000 Porcentaje de reprogramación diario: 5% Porcentaje de cancelación: 1.2%
37	¿Con qué otros sistemas necesitan integrar Salesforce Health Cloud (por ejemplo, EHRs, laboratorios, facturación)? ¿Qué volumen de datos o transacciones planean intercambiar con estos sistemas diariamente o mensualmente?	ERP , Cuentas medicas (4 a 5 millones de cuentas medicas x mes), EHRs de los prestadores (40 millones de servicios prestados x mes),
38	¿Qué tipo de encuestas o formularios deben completar los pacientes? (por ejemplo, formularios de admisión, encuestas de satisfacción, etc.). ¿Con qué frecuencia se envían estas encuestas a los pacientes?	Según los procesos cubiertos, ej. Formularios de afiliación, campañas, encuestas de satisfacción, solicitud de autorizaciones,
39	Favor confirmarnos si integrador va a ser SAP CPI y lo que necesitan de Health Cloud es en exponer/consumir servicios SOAP? O es necesario que incluyamos dentro de nuestra propuesta plataforma de interoperabilidad?	Actualmente se cuenta con SOAP. Lo procesos de integración 1a1 puede ser por medio de APIS/Servicios web, de ser necesario para algún producto debe incluir la interoperabilidad para que sea funcional
40	Eligirá el cliente en este proceso la plataforma y el implementador? O hará un proceso adicional para seleccionar el partner de implementación?	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", se busca obtener información tanto de la implementación, como de la plataforma y la operación
41	¿Podrían indicarnos cuántas personas serán las encargadas de construir dashboards, reportes para la métrica de indicadores y demás?	Actualmente se cuenta con 52 personas responsables de crear tableros y se espera que para el 2025 sean 76
42	¿Cuántas personas se encargan de los modelos analíticos y predictivos?	Actualmente se cuenta con 5 personas responsables de generar modelos analíticos y predictivos y se espera que para el 2025 sean 10
43	¿Cuáles canales de atención esperan tener habilitados los temas de notificaciones y recomendaciones? WhatsApp, SMS, eMail, Plataforma de Servicio? Algún otro?	WhatsApp, SMS, eMail son los canales de atención que se esperan tener habilitados para las notificaciones y recomendaciones
44	Cual es el tamaño de la base de datos susceptible a ser contactada a través de estos canales?	el total de la población puede llegar a ser contactada por estos canales (11 millones de afiliados)
45	Cual es el volumen de emails que esperan enviar al mes?	Actualmente se envían 50.000 correos diarios y se espera un incremento de 75.000 a 80.000 correos al día
46	Cual es el volumen de SMS que esperan enviar por mes?	Actualmente se envían 350.000 SMS diarios y se espera un incremento de 550.000 SMS al día
47	Cual es el Volumen de WhatsApp que esperan enviar por mes?	Para agendamiento por WhatsApp se gestionan 48.000 solicitudes al mes. Este dato es referente del mes de septiembre del 2024
48	Si van a usar el canal Email, estos envíos llevan adjuntos? Que % del total de los envíos por email llevan adjuntos?	Si llevan adjuntos. Como dato de referencia se podría contemplar que el 60% de los correos llevan adjuntos
49	Cual es el volumen de envíos máximo por segundo que esperan enviar en SMS?	Actualmente se envían 350.000 SMS diarios y se espera un incremento de 550.000 SMS al día
50	¿Cuántos usuarios asisten el proceso de agendamiento de los pacientes por medio telefónico y digital?	Estimado: 70% Telefónico 30% WhatsApp y app
52	Cual es el volumen de emails que esperan enviar al mes?	Actualmente se envían 50.000 correos diarios y se espera un incremento de 75.000 a 80.000 correos al día
53	Cual es el volumen de SMS que esperan enviar por mes?	Actualmente se envían 350.000 SMS diarios y se espera un incremento de 550.000 SMS al día
54	Si van a usar el canal Email, estos envíos llevan adjuntos? Que % del total de los envíos por email llevan adjuntos?	Si llevan adjuntos. Como dato de referencia se podría contemplar que el 60% de los correos llevan adjuntos
55	Cual es el volumen de envíos máximo por segundo que esperan enviar en SMS?	Actualmente se envían 350.000 SMS diarios y se espera un incremento de 550.000 SMS al día
56	El RFI solicita los costos de implementación de cada uno de los módulos o sistemas mencionados. Para poder determinar un orden de magnitud de la implementación de las diferentes soluciones, es indispensable que nos proporcionen la definición de los procesos de negocio de alto nivel que cada uno de los sistemas objetos del estudio debe soportar. Nota: Los requisitos funcionales y no funcionales incluidos en el RFI corresponden a las especificaciones muy generales y genericas que se espera que el producto de software satisfaga. Sin embargo, es necesario conocer los procesos de negocio de cada uno de estos módulos para poder evaluar a alto nivel su implementación.	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta; se espera que el posible oferente pueda estimar los recursos de infraestructura necesarios para la operación adecuada de la solución, teniendo como base las cifras entregadas en el documento de sondeo de mercado, la presentación realizada a los posibles oferentes y la información contenida en las respuestas dadas en este documento Dentro del documento Word y los requerimientos mínimos se da un entendimiento funcional general respecto a las necesidades, ya que es un sondeo de mercado se espera que el proveedor conozca del sector y los procesos que normalmente se llevan a cabo en empresas de estas características, se busca soluciones que puedan adaptarse no adoptarse a la función de la entidad. La normatividad aplicable vigente puede consultarse en https://nuevaeps.com.co/normograma .
57	Dado el tamaño del programa de proyectos que Nueva EPS espera implementar, solicitamos por favor que compartan la definición de la hoja de ruta o un documento similar que nos brinde una visión de la priorización de los procesos y necesidades del programa. Esto debería indicar cuáles componentes o módulos y capacidades de negocio/procesos son más importantes en el tiempo.	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", el alcance total de la solución abarca: * El ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera y compensación. * El ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos. *Transversales : Historia clínica, Gestión de medicamentos, tutelas, PQRS, ERP De acuerdo con el alcance se priorizará la implementación de soluciones que ya cuenten con mejores prácticas, flujos de trabajo optimizados y cumplimiento de ley implementados, es decir soluciones listas para su uso, que solo deban ser adoptadas por parte del personal de Nueva EPS
58	Cual es la perspectiva de duración del programa de proyectos que tiene nueva eps?	Principalmente se espera que la solución sea tipo SAAS, la cual pueda ser adoptada de manera rápida por parte de Nueva EPS, los 36 meses siguientes serían de uso de la solución,
59	De la priorización que se realice, necesitamos que por favor se defina cuáles de los requisitos del anexo 1 aplican por cada etapa que se defina	Los requerimientos mínimos están agrupados de acuerdo al frente del cual hace parte dentro del alcance. Ya sea del ciclo de gestión de riesgo ciclo del aseguramiento e ingreso y los transversales. En requisitos mínimos se debe indicar que requerimientos cumple y cuáles "No". Si solo soporta uno de los frentes funcionales solicitados , en los requerimientos mínimos, en la hoja de "requerimientos funcionales" debe indicar "SI" en los requerimientos que cumple y "NO" en los que no cumple. Adicionalmente si los requerimientos los cubre parcialmente indicar en la casilla de cumple "si" y luego indicar cuanto tiempo se demora en la parametrización del requerimiento. Dentro de la descripción del alcance en el respuesta al RFI debe describir cual frente funcional cubre la solución: los frentes funcionales son: Ciclo de gestión de riesgo (caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos), ciclo del aseguramiento del ingreso , la gestión comercial, afiliación, recaudo, reporte ADRES BDUA y compensación y los transversales que son (historia clínica, gestión de medicamentos, gestión de tutelas, PQRS, ERP)

	60	Por favor compartir la arquitectura de interoperabilidad actual de la Nueva EPS, indicando los sistemas de información con las que debieran integrarse cada uno de los sistemas solicitados en el RFI. Indicar si estas integraciones existen hoy en día o debieran ser implementadas.		Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", la solución propuesta debe tener la capacidad de integrarse con: * Todas las soluciones que soportan la cadena de valor de la entidad (la cual se encuentra descrita en el documento de Invitación a participar en el RFI), así mismo con los sistemas que soportan los procesos estratégicos y de apoyo. * Repositorios internos de información del ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera y compensación. * Repositorios internos de información para el ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos Actualmente existen integraciones, pero se espera como parte del sondeo de mercado que el posible oferente proponga el método de integración que se adapte mejor al contexto tecnológico de su solución
	61	Por favor compartir la arquitectura tecnológica y lineamientos técnicos de la Nueva EPS a la que las soluciones a contratar deben alinearse e integrarse		Se espera una solución tipo SAAS, preferiblemente, que sea adoptada por parte de Nueva EPS, y tenga capacidades de integración.
	62	Cuál es el número de hospitales y centros de salud que prestan la atención y que tipo de atención prestan: hospitalizada, ambulatoria, cirugías, pruebas diagnósticas etc...		1.974 IPS Contratadas 3.273 Sedes de las cuales: 1952 Sede Privada y 1321 Sede Publica Sedes por tipo de servicio: ATENCIÓN PRIMARIA: 1110 ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y APOYO DIAGNÓSTICO: 1173 ATENCIÓN HOSPITALARIA: 485 ATENCIÓN DOMICILIARIA: 106 ATENCIÓN ALTO COSTO: 270 TRANSPORTE ASISTENCIAL Y NO ASISTENCIAL: 87 SUMINISTROS - INSUMOS: 42
kyndryl	1	Solicitamos comedidamente ampliar la fecha de presentación de la misma 3 semanas más, toda vez que el alcance de la misma debe ser estudiada y preparar una oferta que cumpla con todas las necesidades indicadas en el alcance		Teniendo en cuenta las solicitudes de ampliación de fechas para dar respuesta al RFP, el pasado jueves se notificó la ampliación de fechas por correo electrónico, quedando el cronograma de la siguiente forma: * Envío RFI a posibles Proponentes :18 de octubre 2024; Pagina Nueva EPS * Fecha máxima para realizar preguntas al RFI : Hasta el 25 de octubre 2024; Correo electrónico RespuestaRFI@nuevaeps.com.co * Fecha máxima para dar respuesta a las preguntas del RFI; Hasta el 29 de octubre 2024; Desde el electrónico RespuestaRFI@nuevaeps.com.co * Fecha límite para envío de respuestas al RFI; 05 de noviembre 2024; Correo electrónico RespuestaRFI@nuevaeps.com.co
	1	Términos de Contratación	Seccion 1.3	Pregunta: Si en los términos de la contratación se establece que el sondeo de mercado que adelanta la NUEVA EPS no constituye una Oferta, sino que es informativa no vinculante ¿porque se solicita en el Anexo 1 Requisitos Mínimos del RFI información detallada como si fuese un RFP? Pregunta: ¿Es posible tomar las columnas F a la I como opcional, por ser más específico para un RFP?
	2	- Especificaciones Técnicas	Conicones 3.2	Pregunta: En el sondeo de mercado se desconoce los niveles de adaptación al modelo de negocio de NEPS. Se considera que una estimación en el costo solo será posible en el RFP, cuando se pueda detallar el nivel de adaptación ¿Puede el requerimiento de información ser detallado para el RFP al poder conocer los niveles de adaptación para poder estimarlos?
	3	- Cronograma de Sondeo de Mercado		Solicitud: Se solicita la extensión de la fecha límite del 30-10-2024 para el envío de la respuesta del RFI por la complejidad y tamaño del alcance.
	4	- Anexo 1 Requisitos Mínimos		
	5	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES		PREGUNTAS
	CICLO DE GESTIÓN DE RIESGO EN SALUD			
	4	Contratación asistencial y redes integradas		
	4.2.9	Selección y Negociación: Creación de una convocatoria+C32.332	Que significa la creación de una convocatoria +C32.332	En nueva eps se genera una necesidad de servicios, cuando esta esta definida se definen parámetros como: tipo de oferta Abierta o cerrada, la georreferenciación de la prestación, El portafolio de los servicios a prestar, y se invita a los prestadores que están ubicados en la zona geográfica que se requiere el servicio. Cuando todos los parámetros se definen se genera una "convocatoria" a los prestadores, notificándolos de la necesidad, invitándolos a participar. Seguido a este proceso los prestadores deben tener un mecanismo que les permita ver la información, la documentación requerida según el tipo de prestador y postularse.
	6	REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES		
	2	Aplicación		
	2.2	Proveer una interfaz de usuario ("look and feel") de la solución consistente entre todos los productos/módulos y que cumpla con los lineamientos de imagen de NUEVA EPS.	A que se refieren con los lineamientos de imagen de NUEVA EPS	Como toda organización Nueva EPS cuenta con lineamientos de imagen a nivel de gama de colores, estilo de letra, uso de fotos y distribución de contenido, a esto se refiere con el requerimiento.
	2.8	Utiliza tecnologías de automatización robótica de procesos (RPA) externo/interno dentro del procesamiento que realiza la aplicación	Esta repetido igual al 2.12	Se corrige y se deja uno solo
	2.12	Utiliza tecnologías de automatización robótica de procesos (RPA) externo/interno dentro del procesamiento que realiza la aplicación	Esta repetido igual al 2.8	Se corrige y se deja uno solo
	7	4	Integración	
	4.3	La solución contará con las capacidades para sincronizar y consultar la información referente a autorizaciones de servicios de afiliados de Nueva EPS	Las consultas entre aplicaciones como parte de la integración son factible, la pregunta es a que se refieren con la sincronización	Cuando una aplicación consulta información esta puede ser utilizada para actualizar su base, si se hace constantemente puede considerarse como un sincronización
	5	Seguridad		
	5.11	Se requiere mecanismos de cifrado y de enmascaramiento de la información en las bases datos	¿El enmascaramiento es para campos específicos o toda la base de datos?	

G3 NET SAS	5.12	Todos los componentes de la solución deben cumplir con requisitos de seguridad tales como desarrollo bajo código seguro, lenguaje de programación actualizado sin librerías deprecadas, deben superar pruebas de vulnerabilidad, el proveedor debiera corregir y sustentar de manera continua posibles incidentes de vulnerabilidad.	¿A qué se refieren con librerías deprecadas? (se entiende depreciadas)	Se refiere a que a que las soluciones no estén desarrolladas con componentes obsoletos, que no cuenten con soporte o que presenten código o librerías que generen vulnerabilidades de seguridad, por ejemplo BD obsoletas.
		TRANSVERSALES		
	1	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES GESTOR DE MEDICAMENTOS		
	1.13	Debe permitir acceder a la solución la Gestión de la Fórmula Médica desde dispositivos móviles y permitir a los usuarios realizar la consulta y gestión de estos servicios.	El proceso de gestión de la Fórmula Médica con movilidad es para todos los usuarios que realicen consultas y gestión para todas las ciudades donde se establezca el servicio? Si es así se requiere la estimación de usuarios.	Son las IPS y Farmacias
	1.15	Asegurar la persistencia (almacenaje) de información del componente Gestión de la Fórmula Médica y su dispensación.	¿Asegurar la persistencia (almacenaje) se refiere al control de los inventarios por componentes?	No, se refiere a la fórmula medica, el ordenamiento o prescripción que se hace a un paciente. Si hay un punto que habla de los medicamentos
		ERP TRANSVERSALES		
	4	Módulo de Producción		
	4.1	Planificación de la Producción: Permite programación y control del proceso productivo, optimizando recursos y tiempos para maximizar la eficiencia operativa.	¿Qué desea producir la NUEVA EPS para implementar un proceso productivo?	Estos ,módulos son los que se encuentran de manera estándar en un ERP, por tal razón fueron nombrados dentro de los requerimientos,
	4.2	Control de Calidad: Realizar implementación de estándares rigurosos para asegurar que los productos fabricados cumplan con los requisitos de calidad establecidos.		
	4.3	Seguimiento en Tiempo Real: realizar Monitoreo continuo del estado de producción, permitiendo ajustes inmediatos y garantizando que se cumplan los plazos y objetivos de producción.		
	5.- HC CENTRALIZADOR	1.21. Gestión del agendamiento: La plataforma permite sugerir, agendar, cancelar y modificar citas, interoperando con la programación de servicios de salud de la red contratada, usando mensajería HL7. Permite consultar, sugerir, asignar, y modificar por oportunidad y/o por ubicación las agendas.	Pregunta: ¿Dentro de los contratos y convenios firmados con los prestadores del servicio (IPS), se tiene establecidas estructura de consulta de información para disponibilidad de Agendas? ¿Este proceso se encuentra estandarizado para todos los contratos y convenios?	No se tiene una estructuración de consulta de información para disponibilidad de Agendas
		2.4 Unificación de Historias Clínicas: La plataforma ofrece una estructura de datos que habilite la capacidad para consolidar y unificar múltiples historias clínicas de un mismo paciente provenientes de distintas instituciones de salud, evitando duplicidades o fragmentación de datos. Cubriendo los conjuntos de datos relacionados con paciente, datos del momento de la visita/contacto con el centro de salud, servicios prestados, resultado del uso del servicio de salud.	¿Dentro de los contratos y convenios firmados con los prestadores del servicio (IPS), se tiene establecidas estructura del envío de las estructuras de la información clínica del paciente? ¿Este proceso se encuentra estandarizado para todos los contratos y convenios?	No hay una estructura acordada con los prestadores. La aplicación debe tener un formato base de intercambio de información que cubre los requerimientos de ley en Colombia
		2.7. Identificación de registros duplicados: La plataforma aplica algoritmos determinísticos y probabilísticos, o permitir comparaciones utilizando librerías fonéticas en español, sobre las cadenas de texto, con el objetivo de buscar registros similares o duplicados.	Pregunta: ¿Dentro de las capacidades actuales de la tecnología con la que cuenta hoy en día la NUEVA EPS, tiene disponible algún sistema de IA para realizar este proceso? ¿De ser positiva la respuesta por favor indicar cual solución utiliza?	Los controles están dentro de los sistemas de información actuales, no se tiene un componente de IA para este fin. El objetivo es que sea planteado dentro de la respuesta del RFI.
	6.- GESTOR DE MEDICAMENTOS	1.4 La integración de la información se debe realizar mediante mensajería estándar de salud.	Si se hace mención a la referencia de protocolos de comunicación HL7, FHIR, DICOM, ICD-10, LOINC ¿Cuáles son los protocolos establecidos para realizar esta integración?	el objetivo es que tenga los estándares que se mencionan: HL7, FHIR, DICOM, ICD-10, LOINC
		1.7 Recibir órdenes de medicamentos por página o enviadas por los HIS de las redes integradas de Servicios de Salud al sistema Gestión de la Fórmula Médica.	prestadores del servicio la estandarización de la información a transmitir para homogeneizar la información de las ordenes de medicamentos? De ser positiva la respuesta, se solicita compartir las estructuras de datos requeridas para el intercambio de	Aun no se tiene acordada la estructura para este proyecto, pero el ordenamiento debe tener una estructura genérica en su aplicativo que se pueda adoptar
		1.9 Permitir enviar las órdenes para la dispensación de medicamentos, a los operadores de dispensación de medicamentos.	entes dispensadores (farmacias u operadores logísticos), estructuras de datos establecidas por contrato para la recepción de la información enviada? ¿Las estructuras las define la NUEVA EPS? ¿Se tendrán que establecer como parte del alcance del proyecto?	Aun no se tiene acordada la estructura para este proyecto, pero la dispensación debe tener una estructura genérica en su aplicativo que se pueda adoptar
		1.13 Debe permitir acceder a la solución la Gestión de la Fórmula Médica desde dispositivos móviles y permitir a los usuarios realizar la consulta y gestión de estos servicios.	proveer la información a la APP que hoy tiene disponible la NUEVA EPS para los usuarios? ¿El requerimiento es la integración, o se requiere que dentro del alcance se planteen la construcción de una APP y/o Portal para que el usuario realice las consultas y gestión pertinente de los	Es mas para los actores de IPS - Farmacia Una nueva Aplicación que debe proveer la solución
		1.25 Cuando el gestor farmacéutico notifique que tiene carta de desabastecido por parte del laboratorio que no tiene stock de una tecnología se deben correr validaciones para conocer si esta se debe agregar a la lista de desabastecidos de Nueva EPS y bloquear los ordenamientos de dicha tecnología.	¿La notificación de desabastecimiento por falta de stock de un laboratorio se realiza actualmente de manera digital? ¿O es manual? ¿O mediante de que medio se realiza esta notificación?	Se espera que el control de desabastecidos este en la aplicación propuesta por el posible oferente. Sin embargo actualmente se está trabajando en un servicio web que expondrá la información de la base de medicamentos desabastecidos y discontinuados de Nueva EPS.
	1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SONDEO DE MERCADO	Hemos estado trabajando diligentemente para cumplir con todos los requisitos especificados, pero debido a la complejidad y la cantidad de estos, necesitamos un poco más de tiempo para asegurar que nuestra propuesta cumpla con los estándares de calidad esperados para este sondeo de mercado agradeceríamos si pudiera considerar una extensión de ocho (8) días hábiles adicionales posteriores a la fecha de respuestas a las observaciones presentadas. Esto nos permitirá completar el trabajo necesario y presentar una propuesta que refleje adecuadamente nuestras capacidades y compromiso con el	pasado jueves se notificó la ampliación de fechas por correo electrónico, quedando el cronograma de la siguiente forma: * Envío RFI a posibles Proponentes :18 de octubre 2024; Pagina Nueva EPS * Fecha máxima para realizar preguntas al RFI : Hasta el 25 de octubre 2024; Correo electrónico RespuestaRFI@nuevaeps.com.co * Fecha máxima para dar respuesta a las preguntas del RFI; Hasta el 29 de octubre 2024; Desde el electrónico RespuestaRFI@nuevaeps.com.co * Fecha límite para envío de respuestas al RFI: 05 de noviembre 2024; Correo electrónico
	2	SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS- 2.2.ALCANCE DEL SONDEO DE MERCADO	Sobre la gestión de cambio en el proyecto de implantación del nuevo ERP: ¿Es necesario considerar un servicio de Gestión del Cambio para el equipo involucrado en el proyecto, incluyendo tanto a los usuarios líderes como a los usuarios finales?	Si
	3	SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS- 2.2.ALCANCE DEL SONDEO DE MERCADO	En relación con el alcance de la Gestión del Cambio: ¿Cuántos usuarios líderes y usuarios finales deben participar en las actividades de Gestión del Cambio?	Actualmente Nueva EPS cuenta con 7707 colaboradores, pero teniendo en cuenta el objetivo del sondeo de mercado es "identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta; se espera que el posible oferente proponga los roles que dentro del negocio deben ser incluidos dentro del proceso de gestión de cambio
	4	SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS- 2.2.1.3.4.Gestión financiera - FRP	¿Cuántas empresas o razones sociales estarán incluidas en el proceso de implementación del ERP?	Una sola NUEVA EPS

Sonda	6	SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS- 2.2.1.3.4.Gestión financiera - ERP	¿Es necesario implementar un segundo escenario contable, distinto al basado en Pesos Colombianos? En caso afirmativo, ¿qué moneda se debe utilizar para dicho escenario?	No es necesario
	7	SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS- 3.ESPECIFICACIONES TECNICAS	¿Es obligatorio que la solución en la nube esté alojada en Colombia, o se permite su alojamiento en otro país?	Si bien los requerimientos "no funcionales" propenden por una solución SAAS en nube publica, el posible oferente puede responder en esquemas de aprovisionamiento diferentes, especificando la arquitectura propuesta asegurando el cumplimiento de los mismos. Siempre y cuando se garantice que los datos del cliente estén contenidos dentro de la geo-ubicación aplicable o las restricciones jurisdiccionales legislativas.
	9	SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS- 3.ESPECIFICACIONES TECNICAS	¿Qué políticas específicas debe cumplir la solución de alta disponibilidad? Por ejemplo, ¿se requiere implementar DRASS, DRP u otra estrategia?	Contar con el DRP el cual debe incluir la estrategia para recuperar los datos, las aplicaciones y la infraestructura en la nube. Procedimientos de restauración de las copias de seguridad, que garanticen el respaldo de la información generada o entregada por la Compañía. Políticas Backup (frecuencia, retención, tipo y horario) y método de respaldo. Alta disponibilidad de instalaciones de procesamiento de la información.
	10	SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS-4.1.FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA	¿La experiencia en la implementación de ERP debe ser exclusivamente en Colombia, o se acepta experiencia en otros países de la región?	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta, se espera que el posible oferente indique las experiencias con las que cuenta, preferiblemente del sector y en organizaciones con una misión similar a la de Nueva EPS.
	11	SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS-4.1.FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA	¿Cuál es la fecha estimada para el Go Live del proyecto de implementación del ERP?	Como parte de su plan de transformación digital Nueva EPS, contempla cambiar el ERP, en un plazo no mayor de año y medio a dos años.
	12	SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS-4.1.FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA	¿Cuál es el presupuesto estimado para la totalidad del proyecto de implementación?	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta, se espera que el posible oferente tome como referencia los datos entregados, estime el valor económico de la implementación y operación del servicio y los describa en el formato de oferta económica y en la respuesta al RFI.
	13	SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS-6.PLAZO DE EJECUCIÓN	¿El plazo de ejecución de 36 meses considera tanto el período de implementación como el soporte en régimen operativo del ERP?	Principalmente se espera que la solución sea tipo SAAS, la cual pueda ser adoptada de manera rápida por parte de Nueva EPS, los 36 meses siguientes serían de uso de la solución.
	14	Anexo 1 Requisitos Mínimos-ERP	¿Es necesario implementar un módulo de Activo Fijo, además de la gestión de Compras y Logística?	Si es necesario
	15	Anexo 1 Requisitos Mínimos-ERP	Volumetría: ¿Cuál es la cantidad promedio de comprobantes y filas generadas en un mes?	Actualmente no es posible determinar la cantidad, debido a la manualidad, depende de la estrategia se establecerá la cantidad de la información que se tendrá digital. Esta información se entregará en detalle en el RFP.
	16	Anexo 1 Requisitos Mínimos-ERP	Volumetría: ¿Cuál es la cantidad de SKU en el catálogo de Productos?	Actualmente no es posible determinar la cantidad, debido a la manualidad, depende de la estrategia se establecerá la cantidad de la información que se tendrá digital. Esta información se entregará en detalle en el RFP.
	17	Anexo 1 Requisitos Mínimos-ERP	Migración: ¿Cuántos años de historial se requieren migrar al nuevo ERP?	Nueva EPS tiene 16 años de operación, pero no toda esta información se migrará, ya que mucha es histórica.
	18	Anexo 1 Requisitos Mínimos-ERP	Usuarios: ¿Cuál es el número de usuarios del ERP?	Nueva EPS cuenta con 242 usuarios activos en el Sistema ERP actual. Esta cantidad puede variar de acuerdo a las necesidades organizacionales.
	19	Anexo 1 Requisitos Mínimos-ERP	Nomina de Pago Proveedores: ¿Cuántos formatos de nominas de pago proveedores se requiere implementar?	estrategia se establecerá la cantidad de la información que se tendrá digital. Esta información se entregará en detalle en el RFP.
	20	Anexo 1 Requisitos Mínimos-ERP	Ubicación: ¿El modelo de implementación será centralizado en una ubicación? En caso contrario, ¿cuántas localizaciones requieren capacitación en el ERP?	Inicialmente en las 439 Oficinas a nivel nacional. Estos son unos números de referencia, los cuales pueden crecer o decrecer, según el momento operativo de la EPS.
	21	Anexo 1 Requisitos Mínimos-HIS	Cuántos usuarios de la solución se estiman para Historia Clínica? Cuántos de tipo asistencial y cuántos de tipo administrativo?	1.500 IPS con mayor interacción Asistenciales 19.500 profesionales médicos 40.000 paramédicos (ej. Terapias)
	22	Anexo 1 Requisitos Mínimos-HIS	Cuál es la cantidad de centros médicos que utilizarán la solución?	Nueva EPS cuenta con más de 3500 proveedores (1.500 IPS con mayor interacción) para interoperar.
	23	Anexo 1 Requisitos Mínimos-HIS	Qué servicios médicos se prestan en los centros de atención? Sólo consulta externa? Tiene servicios de urgencias? Hospitalización? Cirugías? Por favor detallar los servicios médicos que se prestan en los centros médicos.	Todos los servicios mencionados.
	24	Anexo 1 Requisitos Mínimos-HIS	Se requiere integración con otras soluciones de salud tipo LIS? RIS?	Si, con los sistemas de información donde repose información de los servicios médicos prestados a los pacientes.
	25	Anexo 1 Requisitos Mínimos-HIS	Es indispensable la operatividad sin conexión?	Hay que ver el caso de uso, pero si es necesario para algunas regiones.
	26	Anexo 1 Requisitos Mínimos-HIS	Qué volumen de especialidades médicas manejan?	Se manejan 225 especialidades y subespecialidades médicas.
	27	2.2.ALCANCE DEL SONDEO DE MERCADO	Sobre la gestión de cambio en el proyecto de implantación del nuevo ERP: ¿Es necesario considerar un servicio de Gestión del Cambio para el equipo involucrado en el proyecto, incluyendo tanto a los usuarios líderes como a los usuarios finales?	Si
	28	2.2.ALCANCE DEL SONDEO DE MERCADO	En relación con el alcance de la Gestión del Cambio: ¿Cuántos usuarios líderes y usuarios finales deben participar en las actividades de Gestión del Cambio?	Actualmente Nueva EPS cuenta con 7707 colaboradores, pero teniendo en cuenta el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta, se espera que el posible oferente proponga los roles que dentro del negocio deben ser incluidos dentro del proceso de gestión de cambio.
	29	2.2.1.3.4.Gestión financiera - ERP	¿Cuántas empresas o razones sociales estarán incluidas en el proceso de implementación del ERP?	Solo Nueva EPS.
	30	2.2.1.3.4.Gestión financiera - ERP	¿Es necesario implementar un segundo escenario contable, distinto al basado en Pesos Colombianos? En caso afirmativo, ¿qué moneda se debe utilizar para dicho escenario?	No es necesario.
	31	3.ESPECIFICACIONES TECNICAS	¿Es obligatorio que la solución en la nube esté alojada en Colombia, o se permite su alojamiento en otro país?	Si bien los requerimientos "no funcionales" propenden por una solución SAAS en nube publica, el posible oferente puede responder en esquemas de aprovisionamiento diferentes, especificando la arquitectura propuesta asegurando el cumplimiento de los mismos. Siempre y cuando se garantice que los datos del cliente estén contenidos dentro de la geo-ubicación aplicable o las restricciones jurisdiccionales legislativas.
	32	3.ESPECIFICACIONES TECNICAS	¿Qué políticas específicas debe cumplir la solución de alta disponibilidad? Por ejemplo, ¿se requiere implementar DRASS, DRP u otra estrategia?	Contar con el DRP el cual debe incluir la estrategia para recuperar los datos, las aplicaciones y la infraestructura en la nube. Procedimientos de restauración de las copias de seguridad, que garanticen el respaldo de la información generada o entregada por la Compañía. Políticas Backup (frecuencia, retención, tipo y horario) y método de respaldo. Alta disponibilidad de instalaciones de procesamiento de la información.
	33	4.1.FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA	¿La experiencia en la implementación de ERP debe ser exclusivamente en Colombia, o se acepta experiencia en otros países de la región?	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta, se espera que el posible oferente indique las experiencias con las que cuenta, preferiblemente del sector y en organizaciones con una misión similar a la de Nueva EPS.
	34	4.1.FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA	¿Cuál es la fecha estimada para el Go Live del proyecto de implementación del ERP?	Como parte de su plan de transformación digital Nueva EPS, contempla cambiar el ERP, en un plazo no mayor de año y medio a dos años.

	35	4.1.FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA	¿Cuál es el presupuesto estimado para la totalidad del proyecto de implementación?	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta; se espera que el posible oferente tomando como referencia los datos entregados, estime el valor económico de la implementación y operación del servicio y los describa en el formato de oferta económica y en la respuesta al RFI.
	36	6.PLAZO DE EJECUCIÓN	¿El plazo de ejecución de 36 meses considera tanto el período de implementación como el soporte en régimen operativo del ERP?	Principalmente se espera que la solución sea tipo SAAS, la cual pueda ser adoptada de manera rápida por parte de Nueva EPS, los 36 meses siguientes serían de uso de la solución
	37	ERP	¿Es necesario implementar un módulo de Activo Fijo, además de la gestión de Compras y Logística?	Si es necesario
	38	ERP	Volumetría: ¿Cuál es la cantidad promedio de comprobantes y filas generadas en un mes?	Actualmente no es posible determinar la cantidad, debido a la manualidad, depende de la estrategia se establecerá la cantidad de la información que se tendrá digital. Esta información se entregará en detalle en el RFP
	39	ERP	Volumetría: ¿Cuál es la cantidad de SKU en el catalogo de Productos?	Actualmente no es posible determinar la cantidad, debido a la manualidad, depende de la estrategia se establecerá la cantidad de la información que se tendrá digital. Esta información se entregará en detalle en el RFP
	40	ERP	Migración: ¿Cuántos años de historial se requieren migrar al nuevo ERP?	Nueva EPS tiene 16 años de operación, pero no toda esta información se migrará, ya que mucha es histórica
	41	ERP	Usuarios: ¿Cuál es el numero de usuarios del ERP?	Nueva EPS cuenta con 242 usuarios activos en el Sistema ERP actual. Esta cantidad puede variar de acuerdo a las necesidades organizacionales
	42	ERP	Nomina de Pago Proveedores: ¿Cuántos formatos de nominas de pago proveedores se requiere implementar?	Actualmente no es posible determinar la cantidad, debido a la manualidad, depende de la estrategia se establecerá la cantidad de la información que se tendrá digital. Esta información se entregará en detalle en el RFP.
	43	ERP	Ubicación: ¿El modelo de implementación será centralizado en una ubicación? En caso contrario, ¿cuántas localizaciones requieren capacitación en el ERP?	Inicialmente en las 439 Oficinas a nivel nacional
Rentec	1		La propuesta se puede presentar en forma de consorcio o unión temporal, considerando que nuestra oferta incluiría la integración de dos soluciones, una de salud y otra del ERP?	Teniendo en cuenta, el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta; se espera que en el sondeo de mercado los posibles oferentes describan la forma como abordarán el cubrimiento funcional del modelo de negocio, ya sea en consorcio, unión temporal o proveedor único.
	2		En los macroprocesos se menciona el proceso de autorizaciones, sin embargo en el numeral 2 y específicamente en el 2.2.1.1 No se incluye un módulo de autorizaciones.	El componente de autorizaciones se abarca dentro del frente de direccionamiento
	3		Se aceptan propuestas con alcance parcial o se requiere ofertar el 100% de los servicios?	En los requisitos mínimos se debe indicar que requerimientos cumple y cuáles "No". Si solo soporta uno de los frentes funcionales solicitados, en los requerimientos mínimos, en la hoja de "requerimientos funcionales" debe indicar "SI" en los requerimientos que cumple y "NO" en los que no cumple. Adicionalmente si los requerimientos los cubre parcialmente indicar en la casilla de cumple "si" y luego indicar cuanto tiempo se demora en la parametrización del requerimiento. Dentro de la descripción del alcance en la respuesta al RFI debe describir cual frente funcional cubre la solución: los frentes funcionales son: Ciclo de gestión de riesgo (caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos), ciclo del aseguramiento del ingreso - la gestión comercial, afiliación, recaudo, reporte ADRES BDUA y compensación y los transversales que son (historia clínica, gestión de medicamentos, gestión de tutelas, PQRS, ERP)
	1		¿Las reuniones de seguimiento serán orquestadas por parte de NEPS o deben ser gobernadas por el Oferente?	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta; se espera que el posible oferente proponga el modelo de gobierno del proyecto
	2		Favor informar o aclarar, entendiendo el riesgo asociado a los ambientes ¿Es correcto interpretar que NEPS proveerá los ambiente de desarrollo, QA y Producción para que sea implementado el sistema a desarrollar?	Principalmente se espera que la solución sea tipo SAAS, la cual pueda ser adoptada de manera rápida por parte de Nueva EPS, los ambientes de configuración, pruebas y producción deben ser entregados como parte de la solución e infraestructura propuesta por parte del oferente
	3		¿Agradecemos informar si NEPS proporcionara una herramienta sistematizada para que se pueda informar acerca de progreso, logros, hitos claves, etc., o el Oferente deberá proponer una herramienta de uso para este caso, como por ejemplo Jira?	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta; se espera que el posible oferente proponga la herramienta de gestión del proyecto. Nueva EPS para estos casos cuenta con JIRA
	4		¿Se desea o se requiere alguna Tecnología o stack especifica para el desarrollo del sistema o se espera que el oferente haga las recomendaciones necesarias para este punto?	Principalmente se espera que la solución sea tipo SAAS, la cual pueda ser adoptada de manera rápida por parte de Nueva EPS.
	5		Favor confirmar o aclarar ¿Se espera que el Sistema a desarrollar se conecte con alguna API o sistema de terceros en específico?	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud", la solución propuesta debe tener la capacidad de integrarse con: * Todas las soluciones que soportan la cadena de valor de la entidad (la cual se encuentra descrita en el documento de Invitación a participar en el RFI), así mismo con los sistemas que soportan los procesos estratégicos y de apoyo. * Repositorios internos de información del ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera y compensación. * Repositorios internos de información para el ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos
	6		¿La NEPS entregará los formatos de las imágenes, parte gráfica, colores, etc. o el proveedor debe proponer un esquema de diseño grafico.?	Como toda organización Nueva EPS cuenta con lineamientos de imagen a nivel de gama de colores, estilo de letra, uso de fotos y distribución de contenido, a esto se refiere con el requerimiento.
	7		¿Con cual o cuales servicio de cloud (computación en la nube) trabaja la organización NEPS actualmente?	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta; se espera que el posible oferente pueda estimar los recursos de infraestructura necesarios para la operación adecuada de la solución, teniendo como base las cifras entregadas en el documento de sondeo de mercado, la presentación realizada a los posibles oferentes y la información contenida en las respuestas dadas en este documento.

TIVIT

8	¿Agradecemos informar si la NEPS cuentan con lineamientos o políticas internas que los desarrolladores y arquitectos deben seguir para hacer los cambios desde ambiente desarrollo hasta ambiente producción?	Principalmente se espera que la solución sea tipo SAAS, la cual pueda ser adoptada de manera rápida por parte de Nueva EPS, los ambientes de configuración, pruebas y producción deben ser entregados como parte de la solución e infraestructura propuesta por parte del oferente, cumpliendo con los lineamientos de configuración de Nueva EPS
9	En cuanto a normativas utilizadas. ¿Qué estándar o norma se aplica para asegurar actualmente la confidencialidad de los datos de los pacientes?	La normatividad aplicable a la operación y el tratamiento de los datos en Nueva EPS, puede ser consultada en: https://nuevaeeps.com.co
10	En cuanto a los aspectos de seguridad del sistema ¿Quien sería responsable de ejecutar los Ethical Hacking de los desarrollos que se ejecuten?	Principalmente se espera que la solución sea tipo SAAS, la cual pueda ser adoptada de manera rápida por parte de Nueva EPS, se espera que como parte de los requerimientos de seguridad el posible oferente entregue las pruebas de Ethical Hacking realizadas a la infraestructura. De igual forma el equipo de seguridad, una vez implementada la solución realizara las pruebas de seguridad correspondientes.
11	En cuanto a la gestión de inventario de medicamentos ¿De qué manera se centraliza actualmente la gestión de inventario de medicamentos para que cada centro de la NEPS conozca la disponibilidad en tiempo real y evite desabastecimientos?	En el modelo de datos empresarial de la compañía y las fuentes con las que se pobla esta entidad son internas y externas
12	En cuanto al punto unico de contacto SPOC, ¿Qué métricas clave deberían monitorearse para evaluar la eficacia del SPOC en términos de resolución de solicitudes e incidentes dentro de los plazos definidos?	Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta, se espera que el posible oferente proponga los indicadores y tableros de control que dispondra para la operación del SPOC
13	¿Se necesitarán migrar datos históricos al nuevo Sistema? Y en caso de ser afirmativo ¿Cua sería su volumetria?	Inicialmente se contempla la migración de la información correspondiente a : * El ciclo del aseguramiento del ingreso , donde se encuentra información relacionada con : la gestión comercial, afiliación, recaudo, cartera y compensación. * El ciclo de gestión de riesgo, donde se encuentra información relacionada con: la caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de medicamentos y dispositivos médicos *Para los aspectos transversales se contempla la migración de información de las tutelas, PQRS, ERP. * Para contratación asistencial se requiere migrar la línea base de la información de todos los contratos vigentes en el proceso de parametrización inicial. * Para el gestor de patologías de alta complejidad se requiere migrar la línea base de la información de todos los pacientes con diagnostico confirmado en el proceso de parametrización inicial. Para contratación asistencial se requiere migrar alrededor de 4000 contratos vigentes actualmente. Y para El gestor de Patologías de Alta Complejidad se requieren migrar alrededor de 1'800,000 pacientes con diagnostico confirmado Afiliados 18 millones de registros, autorizaciones 300 millones de registros.
14	¿NEPS prevé un crecimiento importante de usuarios o datos en los próximos años? ¿Existen planes para expandir la funcionalidad del Sistema a nuevas áreas del negocio en el futuro? IMPORTANTE para CAPACIDAD DE ENTORNO	tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta, se espera que el posible oferente pueda estimar los recursos de infraestructura necesarios para la operación adecuada de la solución, teniendo como base las cifras entregadas en el documento de sondeo de mercado, la presentación
15	¿Qué datos sensibles necesitan política especial de auditoría?	La clasificación de los datos en Nueva EPS puede ser consultada puede ser consultada en: https://nuevaeeps.com.co
16	¿Se tiene algún lenguaje de programación en específico para el sistema saas?	Principalmente se espera que la solución sea tipo SAAS, la cual pueda ser adoptada de manera rápida por parte de Nueva EPS y cuente previamente con las capacidades funcionales requeridas para soportar el alcance descrito en el documento de sondeo de mercado. Estas capacidades funcionales deben estar basadas en buenas prácticas de la industria y el sector, y ya estar adaptadas a la operación de una EPS, bajo la normatividad vigente
17	¿Se tiene algún sistema de encolamiento para la traza de tópicos?	Principalmente se espera que la solución sea tipo SAAS, la cual pueda ser adoptada de manera rápida por parte de Nueva EPS y cuente previamente con las capacidades funcionales requeridas para soportar el alcance descrito en el documento de sondeo de mercado. Estas capacidades funcionales deben estar basadas en buenas prácticas de la industria y el sector, y ya estar adaptadas a la operación de una EPS, bajo la normatividad vigente
18	¿El proceso de entrega continua se puede realizar en base a los repositorios y ambientes?	Principalmente se espera que la solución sea tipo SAAS, la cual pueda ser adoptada de manera rápida por parte de Nueva EPS y cuente previamente con las capacidades funcionales requeridas para soportar el alcance descrito en el documento de sondeo de mercado. Estas capacidades funcionales deben estar basadas en buenas prácticas de la industria y el sector, y ya estar adaptadas a la operación de una EPS, bajo la normatividad vigente
19	¿Cada proceso se realizará con arquitectura de microservicios y será manejado por un API gateway?	tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta, se espera que el posible oferente pueda estimar los recursos de infraestructura necesarios para la operación adecuada de la solución, teniendo como base las cifras entregadas en el documento de sondeo de mercado, la presentación
20	¿Para la gestión de file server se podrá utilizar buckets como herramienta y buenas prácticas a nivel de archivos?	tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta, se espera que el posible oferente pueda estimar los recursos de infraestructura necesarios para la operación adecuada de la solución, teniendo como base las cifras entregadas en el documento de sondeo de mercado, la presentación
21	¿Se pueden utilizar secretos para los string de conexión?	tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta, se espera que el posible oferente pueda estimar los recursos de infraestructura necesarios para la operación adecuada de la solución, teniendo como base las cifras entregadas en el documento de sondeo de mercado, la presentación
22	¿ Se pueden utilizar herramientas como docker y Kubernetes con el fin de desplegar y orquestar servicios independientes?	tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta, se espera que el posible oferente pueda estimar los recursos de infraestructura necesarios para la operación adecuada de la solución, teniendo como base las cifras entregadas en el documento de sondeo de mercado, la presentación

	23	¿Se pueden utilizar herramientas de BI para el control analítico de los servicios?			Teniendo en cuenta que el objetivo del sondeo de mercado es "Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta; se espera que el posible oferente pueda estimar los recursos de infraestructura necesarios para la operación adecuada de la solución, teniendo como base las cifras entregadas en el documento de sondeo de mercado, la presentación realizada a los posibles oferentes y la información contenida en las respuestas dadas en este documento. Si es posible su uso Nueva EPS cuenta con Tableau y OBIEE
	24	¿Bajo qué protocolo se tendrá conexión al AD de la entidad, pensando en los niveles de seguridad			tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta; se espera que el posible oferente pueda estimar los recursos de infraestructura necesarios para la operación adecuada de la solución, teniendo como base las cifras entregadas en el documento de sondeo de mercado, la presentación tecnológica que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta; se espera que el posible oferente pueda estimar los recursos de infraestructura necesarios para la operación adecuada de la solución, teniendo como base las cifras entregadas en el documento de sondeo de mercado, la presentación
	25	¿En los procesos de autenticación se pueden utilizar protocolos JWT y Auth 2.0?			
CONEXIA	1	Queremos confirmar que lo que se debe entregar el día 5 de Noviembre es un documento donde se indique específicamente de todos los requerimientos que tienen en la actualidad NEPS, cuales son los que podríamos resolver con nuestra solución y como lo haríamos. ¿Es este entendimiento correcto?			Si, el entendimiento es correcto
	2	¿El Anexo 1. Requerimientos mínimos, debe también entregarse diligenciado junto con el documento anteriormente mencionado?			Si, el entendimiento es correcto
	3	Entendemos por lo que se mencionó ayer en la sesión que en esta fase del proceso, NEPS no está esperando una propuesta económica, es eso correcto?			Si se espera un valor económico de referencia tomando como base el alcance descrito , los datos organizacionales entregados y el cubrimiento funcional que su solución tiene frente a la necesidad del negocio
	4	Las respuestas a las preguntas del proceso enviadas por los diferentes participantes se compartirán con todos los invitados a esta convocatoria?			Si, el entendimiento es correcto
	1	Anexo 1 Requisitos Mínimos	HC Centralizador HC	1.2 ¿Qué políticas de privacidad debe tener la solución disponible?	Cumplimiento normativo: cumplir con la Ley 1581 de 2012 Principio de confidencialidad Limitación en el uso de datos: Los datos de salud deben ser usados exclusivamente para los fines para los cuales fueron recolectados Seguridad de la información: Implementar medidas de seguridad técnicas y organizacionales (cifrado, control de acceso, prevención de alteración y pérdida de datos). Notificación de brechas de seguridad: Establecer un protocolo de notificación en caso de una brecha de seguridad. Entre otras.
	2	Anexo 1 Requisitos Mínimos	HC Centralizador HC	1.4 ¿Que tipos de niveles de privacidad deben estar disponibles?	Autorización, Autenticación, Disponibilidad, Confidencialidad, Integridad de los datos, No repudio.
	3	Anexo 1 Requisitos Mínimos	HC Centralizador HC	1.5 ¿Qué actividades se registran habitualmente en la historia clínica y por qué tipo de usuarios?	Está explicado en el contexto de la solución de HC (documento RFI "SONDEO DE MERCADO" numeral 2.2.1.3.1.Historia Clínica)
	4	Anexo 1 Requisitos Mínimos	HC Centralizador HC	1.6 En ECH, se delega la gestión de imágenes DICOM en un departamental RIS/PACS ¿dispone el cliente de este departamental?	No, pero es necesario implementación para estar estandarizados con los prestadores, como se indica en el numeral 1.6 Manejo de Imágenes Médicas del anexo 1.
	5	Anexo 1 Requisitos Mínimos	HC Centralizador HC	1.7 ECH no ofrece firma electrónica pero sí integrado con software de terceros. ¿Dispone el cliente de este software? En caso de que no, podemos incluir el software de preferencia.	Si se puede hacer la integración
	6	Anexo 1 Requisitos Mínimos	HC Centralizador HC	1.8 ¿Podrían dar más detalle sobre como se espera la realización de este flujo de priorización y comportamiento en las distintas fases?	Los aspectos para la priorización pueden ser de índole normativo, salud o administrativo. Las características que se tienen en cuenta para la priorización son: Diagnóstico, grupo hetareo, estado enfermedad, condición de salud, consumo de un servicio específico, poblaciones vulnerables o con protección reforzada, condiciones administrativas (orden de los procedimientos según la ruta de atención de acuerdo a un diagnóstico y servicios).
	7	Anexo 1 Requisitos Mínimos	HC Centralizador HC	1.9 Describir qué capacidades consideran "Búsqueda Avanzada". ECH dispone de capacidades de búsqueda dentro de la HC de un paciente.	Busquedas por varios criterios relacionados con la información clínica y personal del paciente
	8	Anexo 1 Requisitos Mínimos	HC Centralizador HC	1.10 ¿Qué volúmenes aproximados de datos y usuarios estima?	Volumen de transacciones de eventos de salud al mes --> 40 millones Cantidad estimada de usuarios Asistenciales 19.500 profesionales médicos 40.000 paramédicos (ej. Terapias) Administrativos NEPS
	9	Anexo 1 Requisitos Mínimos	HC Centralizador HC	1.15 Por favor, describa en qué consiste este monitoreo en más detalle.	El monitoreo está relacionado con la administración de siniestros en salud, que es el proceso de controlar y administrar los incidentes en el ámbito de la salud. En este contexto, un siniestro en salud se produce cuando un afiliado se enferma y necesita hacer uso de los servicios de salud, o algún tipo de atención médica, para cada diagnóstico hay una ruta de atención pre-definida la cual es necesario contrarlar para asegurar que el paciente reciba el tratamiento adecuado a su condición.

10	Anexo 1 Requisitos Mínimos	HC Centralizador HC	1.18 Cómo se espera que se gestione esta priorización? Mediante reserva de huecos para pacientes prioritarios en las agendas, mediante reprogramación de otros pacientes menos prioritarios, mediante gestión de sobrecarga, a través de listas de espera...	Los aspectos para la priorización pueden ser de índole normativo, salud o administrativo. Las características que se tienen en cuenta para la priorización son: Diagnóstico, grupo hetareo, estadio enfermedad, condición de salud, consumo de un servicio específico, poblaciones vulnerables o con protección reforzada, condiciones administrativas (orden de los procedimientos según la ruta de atención de acuerdo a un diagnóstico y servicios).
11	Anexo 1 Requisitos Mínimos	HC Centralizador HC	1.21 ¿Podrían por favor dar más detalle sobre la interoperabilidad deseada con los diferentes hospitales y centros donde se realiza la atención médica en cuanto al agendamiento? ¿Cuántos hospitales, centros etc... que presten la atención se espera cubrir?	se tiene un proveedor principal para las IPS (porpias) - y mas de 100 contratos con prestadores en toda colombia
12	Anexo 1 Requisitos Mínimos	HC Centralizador HC	2.7 ¿Esta identificación de registros duplicados suponemos que se refiere a encontrar pacientes potencialmente duplicados verdad?	No solo Pacientes, sino ademas: diagnosticos, dispensaciones, ordenes, procedimientos (servicios)
13	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cuántas personas se espera que intervengan en el proceso de servicio al cliente?	Actualmente 2375 funcionarios: 1254 Radicadores 60+811 Gestores 250 Coordinadores
14	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cómo va a estar conformada la estructura de personal que tenga la responsabilidad del proceso de servicio al cliente (Agentes, Coordinadores, entre otros). Asesores en punto de atención físico.	1254 Radicadores 60 SuperGestor 811 Gestores 250 Coordinadores
15	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cómo está estructurado el grupo de atención al cliente: Habilidad, producto, región, otro?	Distribuido por Zonal, rol y especialidad (área interna en la compañía)
16	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cuántas tipificaciones maneja en su centro de atención al cliente? (Árboles de tipificación)	Basado en la tipificación de la SNS, se tienen 5 niveles: Macro motivo Motivo General Motivo específico Tipo Motivo específico Subtipo de Motivo Especifico
17	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cómo se van a asignar los casos (Por tipificación, por carga de los agentes, por otro aspecto?	Los casos se asignan por Motivo específico y por geolocalización asociada al incidente.
18	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Tendremos colas de trabajo que asigne los tickets automáticamente a los agentes? ¿Qué criterios se pueden utilizar para esa asignación?	Si, se hace asignación automática por round Robin a los funcionarios del área con perfil gestor y de acuerdo con la tipificación y geolocalización del caso
19	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cuántos casos esperan recibir por día?	Actualmente se recibe un promedio de 2500 PQRD al día, por medio de los diferentes canales (formulario WEB, Gestor de incidentes, SNS)
20	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cuántos niveles de servicio puede escalar un servicio de acuerdo a cada tipificación?	Típicamente, 2. Un área general responsable del caso y un área especializada para cada una de las tareas necesarias para dar solución total al caso
21	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Tiene información de servicio al cliente que desea migrar al CRM? De ser así:	No es necesaria la migración, pero si es necesario poder visualizar/consultar información histórica
22	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cuánta información de servicio al cliente será migrada?	Backlog de casos no cerrados, actualmente 20ml registros.
23	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	Clientes:	Deben ser consultados de forma centralizada del MDE
24	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	Contactos:	Deben ser consultados de forma centralizada del MDE
25	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	PQRs Históricas:	Desde las fuentes en las cuales se encuentra la información centralizada

26	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cuáles canales piensan habilitar para el proceso de servicio al cliente? (Email, web, teléfono, portal, chat, redes sociales)	1. Formulario Web 2. Cargue masivo de la SNS 3. Registro sobre el Gestor de Casos (Call Center y Oficinas) 4. Chat y WhatsApp integrado a una IA
27	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Se requiere tener el servicio de chat para el proceso de Servicio al Cliente? De ser así	Es preferible
28	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cuántas personas tendrán acceso al canal de chat?	Para solicitudes, todos los Usuarios Afiliados Para Gestión, proveedores de Call center
29	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿De las personas que tendrán acceso, se manejan grupos de personas por habilidades?	Por perfiles de categorización de las solicitudes
30	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Se requieren alertas entre usuarios de la plataforma o hacia ellos mismos para advertir sobre vencimientos, actividades a cumplir, etc.? ¿Cómo se deben informar las alertas?	Se prefiere, siempre y cuando sean óptimas para la gestión Se sugiere hacer uso de alertas no invasivas, claras y consolidadas a determinada hora del día
31	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Requiere integración con la planta telefónica? De ser así:	Es preferible
32	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Qué marca y modelo de planta telefónica tiene CORPORATIVO?	El servicio de call center se encuentra tercerizado y tiene una plataforma telefonica "AVAYA"
33	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cuántas llamadas recibe por día?	Actualmente se realizan mas de 11M de tramites y el 60% se solicitan por Call center
34	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cuenta actualmente con un portal de conocimiento donde se tengan centralizados los protocolos/contenidos relacionados al proceso de servicio al cliente? Si no es así:	Si
35	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Se requiere que la base de conocimientos sea implementada sobre Salesforce?	Actualmente se cuenta con un algoritmo de lectura, clasificacion y asignacion de casos de acuerdo con el contenido leído
36	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cuántos usuarios serán los encargados de generar el contenido de la base de conocimientos?	Funcionarios del equipo de transformacion (5 a 10 al inicio, 1 o 2 para mantenimientos)
37	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cuál será la estructura de los artículos de la base de conocimientos? (Por producto, por tipo de solicitud, entre otros)	De acuerdo con lo sugerido por el proveedor para garantizar una implementación óptima para el negocio y los afiliados
38	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Se requiere que la base de conocimientos sea consultada directamente por los clientes vía un portal web?	Para usuarios internos de la organización, preferiblemente integrada con la solución. Para usuarios externos y/o afiliados, preferiblemente por medio de un portal
39	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cuáles son las principales métricas/indicadores que espera medir relacionado al proceso de servicio al cliente?	Indicadores del proceso PQRS definidos al interior de la compañía y el proceso
40	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	Por favor describa requerimientos adicionales que considera se deben tener en cuenta en el proceso de servicio al cliente	espalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud" esperamos que como parte de las respuestas del mismo, y basados en la experiencia del posible proveedor en el sector, conocimiento en la regulación aplicable vigente, el conocimiento en la operación de las EPS, y su conocimiento de la solución propuesta; se espera que el posible oferente pueda proponer requerimientos adicionales que considera se deben tener en cuenta en el proceso de servicio al cliente, basados en las mejores prácticas
41	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Cuántos Email to case requiere?	Notificación de radicación (Todos los Casos), Notificación avance (Eventual), Notificación de resolución (Todos los Casos), Reenvío de Notificación de solución (Eventual)

GLOBANT	42	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Considera formulario de registro de caso (Web to case)? ¿Cuántos?	Si (Quejas, Felicitaciones, Persona Jurídica)
	43	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Se requiere alguna integración con un sistema cliente de Email? Por ejemplo, Outlook, Gmail	Si
	44	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	¿Requieren algún tipo de funcionalidad móvil que extienda las capacidades de la interfaz web de la solución?	Se puede considerar
	45	Anexo 1 Requisitos Mínimos	requisitos Funcionales Sección 15 PQRD	La fuerza de servicio es interna o externa?	Mixta, Externa para Registro y asignación Interna para gestión
	46	SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS		Se solicita incluir en el eventual contrato una cláusula de responsabilidad, adjuntamos sugerencia: "EL CONTRATISTA no será responsable frente a LA EMPRESA por cualquier daño indirecto, lucro cesante, pérdida de oportunidad, daño punitivo, incidental, ejemplo o similar que se produzcan como consecuencia o en relación al presente Contrato, sin importar si fuera advertida, o que de cualquier otra forma debiera estar percatada, de la posibilidad de dicho daño, v sin importar el	Este es un sondeo de mercado cuyo objetivo es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud. No es un proceso de selección por lo tanto no se tienen condiciones contractuales.
	47	SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS		Solicitamos que en el eventual contrato no se contemplen penalidades. En caso de contemplarse, solicitamos poder negociar montos, procedimiento de aplicación e incluir un periodo de subsanación.	Este es un sondeo de mercado cuyo objetivo es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud. No es un proceso de selección por lo tanto no se tienen condiciones contractuales.
	48	SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS		Solicitamos que, en el eventual proceso de RFP, no se requieran hojas de vida debido a consideraciones de confidencialidad.	Este es un sondeo de mercado cuyo objetivo es : Identificar soluciones tecnológicas que respalden y optimicen el modelo de negocio de Nueva EPS, tanto en sus funciones misionales como de apoyo, garantizando una atención centrada en el afiliado y alineada con las mejores prácticas del sector salud. No es un proceso de selección por lo tanto no se tienen condiciones contractuales, como se indica en el documento, se les solicita a los posibles oferentes que describan la metodología, equipo de trabajo, arquitectura, características del servicio, ya que la finalidad de un sondeo de mercado es conocer los posibles oferentes, sus servicios y soluciones
	49	Anexo 1 Requisitos Mínimos	Otros requisitos	Solicitamos amablemente que se aclare si es necesario adjuntar documentos de soporte en el Excel anexo 1, requisitos mínimos, para respaldar las respuestas proporcionadas.	soporta uno de los frentes funcionales solicitados , en los requerimientos mínimos, en la hoja de "requerimientos funcionales" debe indicar "Si" en los requerimientos que cumple y "NO" en los que no cumple. Adicionalmente si los requerimientos los cubre parcialmente indicar en la casilla de cumple "si" y luego indicar cuanto tiempo se demora en la parametrización del requerimiento. Dentro de la descripción del alcance en el respuesta al RFI debe describir cual frente funcional cubre la solución: los frentes funcionales son: Ciclo de gestión de riesgo (caracterización de la población, modelos de atención, rutas de atención, contratación asistencial y redes integradas, direccionamiento, prestación de servicio y entrega de
	50	SONDEO DE MERCADO CONTRATACIÓN SISTEMA(S) DE INFORMACIÓN NEPS		Solicitamos amablemente que se aclare si para las solicitudes de "Declaración de conflictos de interés", "Manifestación de interés", "Acuerdo de confidencialidad" y "Actividades delictivas" se dispone de un formato proporcionado por Nueva EPS, o si debe elaborarse una carta por parte de Sistemas Colombia SAS.	El documento de respuesta que contenga lo descrito en el documento de invitación a participar en el sondeo de mercado "4.1 FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA" Diligenciados los siguientes anexos: Anexo 1 Requisitos mínimos, Anexo 2 Propuesta Económica.