

DICTAMEN TÉCNICO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
SERVICIO DE PLATAFORMA
GESTIÓN DE LLAMADAS Y CONTACTOS PARA EL IPS

Lugar y fecha: Asunción, 12 de junio de 2025

UOC Convocante: Instituto de Previsión Social

Unidad o área requirente: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Funcionario o técnico responsable: Ana Liz Solis Sotelo

Dependencia y cargo que desempeña: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – directora

- Justificación técnica que respalda la objetividad, imparcialidad, regularidad y la razonabilidad o proporcionalidad de los requerimientos técnicos solicitados.

El sistema actual enfrenta serias limitaciones en la gestión de llamadas y contactos, lo que afecta negativamente la eficiencia del servicio y la satisfacción del usuario. Para abordar estos desafíos y mejorar la calidad de la atención, es imperativo implementar una nueva plataforma tecnológica. El objetivo principal de este llamado es mejorar la eficiencia operativa mediante una gestión más organizada y eficiente de las solicitudes de los usuarios. Esto incluye la reducción de los tiempos de espera y la elevación de la calidad del servicio proporcionado. Dado el creciente volumen de consultas y solicitudes, es crucial contar con una solución que permita manejar este aumento de manera efectiva.

Además, el creciente número de usuarios atendidos por el IPS requiere una solución tecnológica escalable. La nueva plataforma debe consolidar múltiples canales de comunicación, tales como teléfono, correo electrónico, chat y redes sociales, en un solo sistema, promoviendo un enfoque omnicanal. Esto mejorará significativamente la experiencia del usuario al permitir una gestión más coherente y centralizada de todas las interacciones.

Las especificaciones se han elaborado en base al análisis detallado de las necesidades de la Institución, garantizando así que los requerimientos técnicos solicitados sean objetivos, imparciales, regulares y razonables.

- Identificar y justificar de forma expresa si algún requerimiento podría limitar la participación de potenciales oferentes.

No Aplica

- Si en las bases licitatorias se indica una marca específica u otro derecho intelectual exclusivo, mencionar la justificación que respalda lo solicitado o que no existe otro modo de identificarlo. Se aclara que, en caso de incluirlos, los mismos tendrán carácter referencial.

No Aplica

Firma del técnico o responsable del área requirente:

Aclaración: Ana Liz Solis Sotelo



Firma del responsable UOC:

Aclaración: Alicia Rocholl

