

CPA 214



La seguridad
es de todos

Mindefensa



HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Al contestar cite Radicado I-00003-202201542-HMC Id: 177068

Folios: 2 Anexos: 1 DIGITAL Fecha: 26-enero-2022 11:22:04

Dependencia: ATENCIÓN AL USUARIO Origen: YULI KATHERINE CASTRO RIAÑO

Destino: RICARDO ARTURO HOYOS LANZIANO

Serie: 2 SubSerie: 1

Bogotá, D.C.,

Página | 1

Señor Teniente Coronel ®
Ricardo Arturo Hoyos Lanziano
Subdirector administrativo y financiero
Hospital Militar Central

Asunto: Envío Estudio de Conveniencia y Oportunidad Contac Center

Respetuosamente me permito enviar al señor Teniente Coronel ® SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO HOSMIL, el estudio de conveniencia y oportunidad de un personal de Auxiliares de Enfermería Administrativos para el área de CONTAC CENTER, Toda vez que de acuerdo al seguimiento realizado al proceso de call center, a las estadísticas y a las quejas, se requiere contratar más personal para suplir la alta demanda de llamadas y correos entrantes por este canal.

Atentamente,

Capitán Yuli Katherine Castro Riaño
Oficial en comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Área de Atención al Usuario

Elaboró: CT KATHERINE CASTRO
Responsable ATUS

Anexos: ECO

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (57 1) 3 486868

www.hospitalmilitar.gov.co

Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL

Código: CA-CORE-PR-01-FT-01_V02

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



HOSPITAL MILITAR CENTRAL

ESTUDIOS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA ADELANTAR PROCESO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL AUXILIARES DE ENFERMERIA ADMINISTRATIVAS DESDE 01 DE ENERO DE 2022 HASTA EL 31 DE OCTUBRE DEL 2022.

Bogotá D.C; Enero de 2022

1. ANTECEDENTES

Con la presente me permito enviar al Señor Subdirector Administrativo el estudio de Conveniencia y Oportunidad para la solicitud del personal auxiliar Enfermería Administrativo, para brindar atención oportuna, segura y de calidad a nuestros usuarios que reciben servicios en el Hospital Militar. Basados en estándares de calidad para una institución de alto nivel de complejidad. Durante los últimos dos años se ha venido evidenciando el retiro por pensión o por voluntad propia de un gran número de auxiliares de enfermería y dicho volumen de personal no ha sido reemplazo en igual proporción con los nombramientos de planta y el personal actual de planta no es suficiente para cubrir las necesidades de atención.

A la fecha el Hospital Militar Central está brindando atención en los diferentes servicios hospitalarios, urgencias, salas de cirugía e inclusive consulta externa. En las áreas ambulatorias se cuenta con más de 100 consultorios distribuidos en los diferentes edificios, 20 salas de procedimientos ambulatorios, atención de más de 100 usuarios día en esta área. Adicional con asigna un promedio de 21.626 citas mensual, en lo que va corrido este 2021 se han asignado por diferentes medios (presencial, virtual y call) más de 129.757. Esta asignación de citas se realiza en tres diferentes de consulta externa como: 7 piso, fe en la causa y consulta externa, por tal razón es necesario destinar alrededor de 8 personas para atención presencial, de igual manera se cuenta con 14 cubículos para asignación de citas vía telefónica o correos electrónicos y se cuenta con una rea de programación de agendas de acuerdo con las novedades diarias de cada especialidad.

Actualmente el Hospital Militar Central oferta más de 199 agendas médicas especializadas en atención ambulatoria, 54 corresponden a especialidades, 80 corresponden a supraespecialidades y 65 corresponden a procedimientos, se realiza programación y asignación de citas para un promedio mensual de 354 profesionales médicos y no médicos. Se requiere contar con disponibilidad de agendas médicas especializadas de lunes a sábados en horarios de 7am a 7:00p.m, durante todo el 2021 y 2022, dando cubrimiento a la demanda de consulta y procedimientos de alta complejidad autorizados para nuestros usuarios de fuerzas militares.

En el 2019, se realiza una asignación total de citas de 430561 corresponde a asignación presencial de 323008, siendo 212961 más en citas presenciales que corresponde al 70% todas las citas asignadas, Se mantiene un promedio de asignación en citas presenciales equivalente a tres veces el promedio de citas asignadas por medios no presenciales durante cada mes del 2019, sin embargo en el 2020 no se puede tener en cuenta esta estadística debido a la Pandemia por COVID que ha venido obligando a estimular el uso de otros medios para la atención al usuario y la asignación de citas, que para el primer semestre del 2021 van más de 129.757 citas agendadas por los diferentes medios.

2. DESCRIPCION DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD ESTATAL PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACION

El Hospital Militar Central En el 2019, realizó una asignación total de citas de 430.561, de esos 323.008 corresponde a asignación presencial, para esa fecha se tenía un promedio de asignación en citas presenciales equivalente a tres veces el promedio de citas asignadas por medios no presenciales durante cada mes del 2019; Sin embargo el comportamiento para el 2020 fue diferente debido a la situación mundial de pandemia por COVID 19, lo cual genero cierre de algunos servicios ambulatorios y de alta complejidad. Para el 2021 se viene realizando agendamiento de citas por diferentes medios como: asignación de citas por correo, asignación vía call center, asignación por página web y continua la asignación de manera presencial, evidencia de ello son las más de 129.757 citas agendadas por los diferentes medios en el primer semestre del 2021. Debido a la situación de pandemia se viene fortaleciendo los medios no presenciales para que los usuarios puedan acceder a sus citas médicas, por ello se ha aumentado significativamente la asignación de citas por el CONTAC CENTER quien atiende llamadas y correos electrónicos y que no es autosuficiente con el personal que cuenta en la actualidad. Por tanto es necesario contar con personal auxiliar de enfermería entrenado para atención de los usuarios y así resolver de manera oportuna la demanda con la que cuenta Hospital Militar.

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES TECNICAS, LA IDENTIFICACION DE LOS CODIGOS DEL ALMACEN Y CODIGOS UNSPSC

NO. ITEM	CÓDIGO INTERNO	CÓDIGO UNSPSC	EQUIPO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	UNIDAD DE MEDIDA	CANT. REQUERIDA
1.	NA	85101601	NA	Perfil Auxiliar de Enfermería (jornada administrativa)	NA	4

1. **PLAZO DE EJECUCION:** 01 de Enero del 2022 hasta 31 Octubre de 2022.
2. **FORMA DE PAGO:** Pago mensual de \$1'384.000 para la vigencia 2022.
3. **VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:** Valor total del contrato (\$13.840.000,00) TRECE MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/CTE por cada contratista.

4. OBLIGACIONES DE CARÁCTER TECNICO PRINCIPALES Y ADICIONALES

El Hospital Militar Central requiere contratar personal con perfil de Auxiliares de Enfermería Administrativo que desarrollen actividades para ofrecer un proceso de gestión de citas médicas especializadas como Institución de III y IV Nivel de complejidad, a fin de realizar la asignación de citas médicas por el CONTAC CENTER y brindar información al usuario de los diferentes procesos, comunicación con las diferentes áreas (asistencial y administrativa) que el usuario solicite.

- Brindar una atención integral a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares centrados en el paciente y su familia, poniendo en práctica las políticas de humanización y los valores institucionales que caracterizan al Hospital Militar Central.
- Mantener una comunicación asertiva, respetuosa y cordial, con los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, beneficiarios y familiares, con el equipo de trabajo y otros clientes internos.
- Propender por mantener un clima laboral basado en el respeto, la tolerancia, la comunicación asertiva y óptimas relaciones interpersonales.
- Conocer, consultar y aplicar las recomendaciones de asignación de citas de Consulta externa, para cada especialidad en consulta y procedimientos especializados. Adicional de los protocolos que se establezcan para la recepción de llamadas que se reciben en el hospital.

- Recibir las agendas de consulta y procedimientos especializados de los diferentes servicios que ofrece consulta ambulatoria según las planillas institucionales.
- Asignar citas médicas de acuerdo a disponibilidad de agendas médicas de forma ordenada, secuencial, teniendo en cuenta las recomendaciones de asignación de citas y la optimización de las agendas médicas por las diferentes modalidades presencial y telemedicina.
- Ingresar en aplicativo Dinámica Gerencial.Net en el módulo citas médicas la Demanda Insatisfecha y/o citas en espera cuando no haya disponibilidad de la agenda solicitada.
- Al realizar la asignación de citas médicas tener en cuenta si es *Primera Vez* o *Control* de la cita solicitada verificando el historial del usuario.
- En el aplicativo Salud. Sis ingresar, verificar y consultar el estado de afiliación de los usuarios para la prestación del servicio médico en el Hospital Militar Central.
- En el aplicativo Salud.Sis ingresar, verificar y consultar el estado del código de auditoria, número de autorización con su respectiva vigencia y servicio autorizado.
- En el aplicativo Dinámica Gerencial Ingresar al Módulo de Cancelación citas según solicitud del usuario, optimizando el proceso de atención. (Teniendo en cuenta y dejando registrado el motivo de la cancelación, quien la cancela, Nombre y parentesco).
- Portar el vestuario indicado por la Institución promoviendo una adecuada imagen corporativa y en atención a seguir recomendaciones de bioseguridad, epidemiológica y de calidad de prestación de servicios de salud.
- Adoptar las observaciones realizadas de forma proactiva, en atención al objeto del contrato.
- Participar de las capacitaciones programadas por el servicio de consulta externa, atención al usuario, departamento de enfermería u otras área inherentes a las actividades objeto del actual contrato.
- Participar activamente en la actualización de los procesos que se encuentre la institución, como Sistema Único de Habilitación y Sistema Único de Acreditación.
- Desarrollar las actividades necesarias para proporcionar un servicio con calidad, con las competencias, habilidades y actitudes de atención al usuario en un trato humanizado. Ejemplo: (saludo institucional y despedida institucional).
- Realizar las actividades de acompañamiento necesarias durante el proceso de inducción al personal nuevo según formato de asignación de citas y demás protocolos establecidos por las diferentes áreas (administrativa y asistencial)
- Hacer un buen uso de los equipos destinados para la labor y puesto de trabajo, reportando oportunamente, al supervisor del contrato y al servicio, las novedades detectadas y/o presentadas (daño o pérdida). Promover el adecuado orden y organización en los puestos de trabajo.
- Restringir el uso de equipos electrónicos (Celular, Tablet, Portátiles) no asignados por la institución durante las actividades objeto del contrato.
- Atender a las medidas de Seguridad Informática establecidas por la institución.
- Aplicar el sistema de información documental en la organización y archivo de documentación en el área de trabajo.
- Minimizar los riesgos para el cliente interno, usuarios, comunidad y el medio ambiente dando atención a las recomendaciones de bioseguridad, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y calidad.
- Disminuir errores de agendamiento o incumplimiento de los procedimientos de asignación de citas del Hospital Militar Central.

- Evitar otorgar citas de Consulta y/o Procedimientos especializados que no cumplan con los valores institucionales, en los que se pueda incurrir en obtener cualquier beneficio económico.
- Las demás actividades asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de ejecución del contrato.

Como se evidencia, es de gran importancia para la Institución, el desarrollo de las actividades mencionadas, coordinar y optimizar los procesos en pro de una mejora constante en la prestación del servicio, para una mejor planeación, ejecución y el control de las actividades propias, se hace necesario la vinculación del recurso humano solicitado, para suplir las necesidades descritas y complementar el equipo de trabajo.

El supervisor del contrato realizara el seguimiento al cumplimiento del objeto de contrato

Como requisito indispensable se debe adjuntar con la cuenta de cobro los comprobantes de pago al sistema de seguridad social (salud, pensión y ARL). El no pago de los parafiscales, no le permite desempeñar las actividades contratadas.

5. RIESGOS DE CARÁCTER TECNICO

RIESGOS TRIBUTARIOS: Los efectos favorables o desfavorables de las variaciones en la legislación Tributaria, la creación de nuevos impuestos, la supervisión o modificación de los existentes, y en general cualquier evento que modifique las condiciones tributarias existentes al momento de la presentación de la propuesta, es asumido por cuenta y riesgo del oferente adjudicatario.

En general, los efectos favorables o desfavorables de las variaciones de los componentes económicos, fiscales, legales y técnicos necesarios para cumplir con las obligaciones del oferente adjudicatario necesarios para dar cabal ejecución del contrato resultante, serán asumidos por este mismo; y deberá soportar el 100% de la variación de los componentes económicos, fiscales, legales y técnicos.

CALIDAD E IDONEIDAD DEL SERVICIO: Por calidad de un bien o servicio se entiende el conjunto total de propiedades, ingredientes o componentes que lo constituyen, determinan, distinguen o individualizan. Por idoneidad de un bien o servicio, se entiende la aptitud del mismo para satisfacer las necesidades para las cuales ha sido producido el bien o prestado el servicio, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la normal y adecuada satisfacción de dichas necesidades. El oferente adjudicatario es responsable de la calidad e idoneidad de los bienes y servicios del producto ofertado y adjudicado. El adjudicatario deberá soportar y cubrir todos los riesgos derivados de la mala calidad del producto.

FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: El oferente adjudicatario asumirá la carga, a su costo y riesgo, de asegurar los daños, pérdidas, destrucción, o deterioro causado por causa mayor o caso fortuito, que puedan presentarse durante la ejecución del contrato, para lo cual podrá celebrar los contratos de seguros que considere pertinente. El adjudicatario debe soportar el 100% del valor adicional que le genere el incumplimiento del plazo de ejecución del contrato.

Que de acuerdo a lo estipulado en el Decreto 1082 de 2015, "Decreto Único Reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional".

"Artículo 2.2.1.2.3.1.7. Garantía de cumplimiento. La garantía de cumplimiento del contrato debe cubrir" Cumplimiento de contrato. Este amparo cubre a la Entidad Estatal de los Perjuicios derivados de:

Que de acuerdo a lo estipulado en el Decreto 1082 de 2015, "Decreto Único Reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional". "Artículo 2.2.1.2.3.1.7. Garantía de cumplimiento. La garantía de cumplimiento del contrato debe cubrir"

- a. Cumplimiento de contrato. Este amparo cubre a la Entidad Estatal de los Perjuicios derivados de:
- b. El Incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista por supresión o modificación en la aplicación de servicios inherentes a sus funciones establecidas para la generación de facturas técnicas, que con lleven al aumento del porcentaje de glosa y subfacturación y en general cualquier evento que impida parcial o totalmente el cumplimiento de los objetivos propuestos, en cuanto a optimizar los ingresos de la Institución.
- c. El pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria. Responder económicamente cuando se genere detrimento patrimonial por omisión o acción comprobada y relacionada con el cumplimiento de sus

actividades por lo cual se realizará el descuento respectivo del pago mensual dando cumplimiento a la normatividad vigente.

- d. No obligatoriedad de garantías: Sin embargo, dando cumplimiento al Artículo 2.2.1.2.1.4.5 la Entidad no solicitara garantías de cumplimiento.

RIESGOS ASUMIDOS POR EL HOSPITAL:

FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: Los efectos desfavorables derivados de la existencia de daño emergente o, por la ocurrencia de hecho fuerza mayor o caso fortuito, surgidos después de la entrega a satisfacción del bien, serán asumidos por el Hospital.

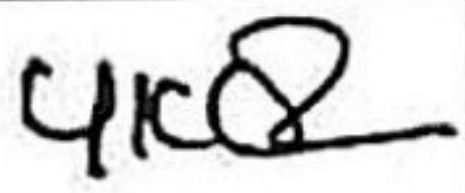
RIESGO POLITICO: El riesgo político relacionado con conflictos internos, conflictos de Colombia con otros Estados, y situaciones de orden público que afecten la ejecución del contrato resultante del presente proceso de selección, serán asumidos en su totalidad por el Hospital

6. ASPECTOS PONDERABLES (TECNICOS)

NO APLICA PARA CONTRATACION DE ORDEN PRESTACION DE SERVICIOS

7. DESIGNACIONES

Por quienes intervienen en el proceso,

DESIGNACIÓN	GRADO Y NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMAS
Comité Técnico estructurador	CT. Yuli Katherine Castro	Jefe Servicio Atención al Usuario/ Call Center	Servicio de Atención al usuario/ Call Center	



HOSPITAL MILITAR CENTRAL
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
CERTIFICADO PLAN DE ADQUISICIONES

CODIGO: PL-OAPL-PR-01-FT-04

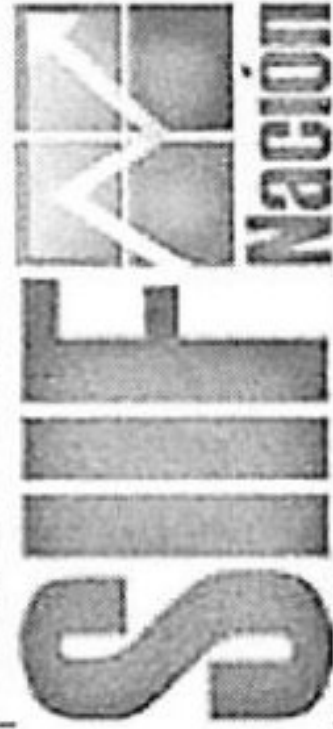


Al contestar cite Radicado I-00004-202201607-HMC Id: 177186
Folios: 1 Anexos: 0 Fecha: 27-enero-2022 07:49:28
Dependencia: OFICINA ASESORA DE PLANEACION - OAPL Origen:
ANDREA TATIANA POLANIA GONZALEZ
Destino: SANDRA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Serie: 4 SubSerie: 3

FECHA DE SOLICITUD:	27 de enero de 2022	Hora: 07:13	N° de Certificado	214
FECHA DE EXPEDICIÓN CERTIFICADO PLAN DE ADQUISICIONES:	27 de enero de 2022	Hora: 07:42		
CÓDIGO DEL RUBRO	RUBRO	ÁREA QUE HACE REQUERIMIENTO	MONTO REQUERIDO	
A 05 01 02 009 003 20	SERVICIOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD HUMANA Y SERVICIOS SOCIALES	Dirección General Área Atención al Usuario	\$ 49.824.000	
Incluido en Plan de Adquisiciones	X	Inclusión – Modificación Plan de Adquisiciones	Adición a Contrato	Urgencia Médica
OBSERVACIONES: PAA2022-UNTH-109 - Contratación de servicios profesionales de cuatro (4) Auxiliares de enfermería administrativos para el Contact Center. Valor mensual \$ 1.384.000 (hasta 31/10/2022). Estudio previo tramitado con IdControl 177068 y radicado N° 202201542 del 26 de enero de 2022. Proceso avalado por el Oficial Atención al Usuario.				

Aprobación Planeación: Andrea Polanía

26922



Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Ustrario Solicitante: **MHigarcia**
Unidad o Subunidad: **15-19-00**
Ejecutora Solicitante: **HOSPITAL MILITAR**
Fecha y Hora Sistema: **28/01/2022 12:00:00 p. m.**

JOAQUIN ALEXANDER GARCIA GONZALEZ
HOSPITAL MILITAR

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"

Número:	22122	Fecha Registro:	2022-01-28	Unidad / Subunidad ejecutora:	15-19-00 HOSPITAL MILITAR			
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado	Tipo:	Gasto	Uso Caja Menor	Ninguno	
Valor Inicial:	49.824.000,00	Valor Total Operaciones:		Valor Actual:	0,00	Saldo x Comprometer:	49.824.000,00	Vr. Bloqueado 0,00

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Número:	26922	Fecha Registro:	2022-01-27	Número:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:	
---------	-------	-----------------	------------	---------	--	----------------------------	--	-------------------	--

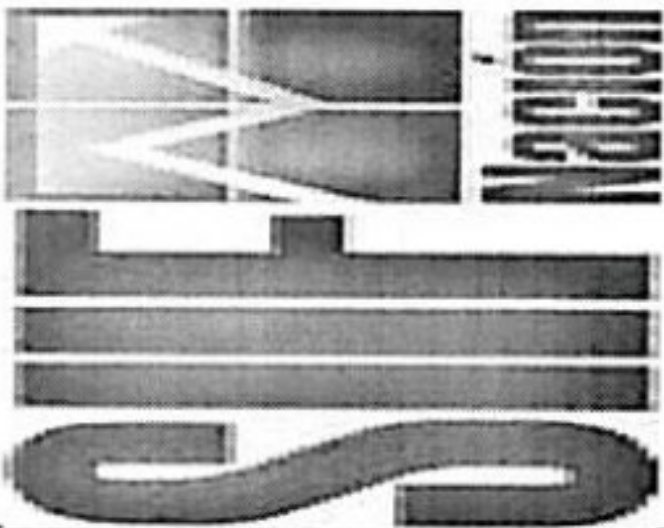
AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSOR ECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
004 SUBDIRECCION MEDICA	A-05-01-02-009-003 SERVICIOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD HUMANA Y SERVICIOS SOCIALES	Propios	20	CSF						
Total:						49.824.000,00	0,00	49.824.000,00	49.824.000,00	0,00

Objeto: CONTRATACIÓN DE (04) AUXILIARES DE ENFERMERIA ADMINISTRATIVOS-SERVICIO DE CONTACT CENTER-ATENCION AL USUARIO CDP-221

SP(RVA)MARLEN SANCHEZ CRUZ
TASD-AREA DE PRESUPUESTO



Solicitud de Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante

ESTEPHANY CRUZ SUAREZ

MHecruzs

HOSPITAL MILITAR

15-19-00

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:

Fecha y Hora Sistema: 27/01/2022 12:00:00 a. m.

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL						
Numero.:	26922	Fecha Registro:	2022-01-27	Unidad / Subunidad ejecutora:	15-19-00 HOSPITAL MILITAR	
Estado.:	Generado	Valor Inicial:	49 824 000,00	Valor Total Operaciones:	0,00	Valor Actual: 49 824 000,00
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO						
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO		FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL
	A-05-01-02-009-003 SERVICIOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD HUMANA Y SERVICIOS SOCIALES					
004 SUBDIRECCION MEDICA						
			Total:	49 824 000,00	0,00	49 824 000,00

Objeto: CONTRATACION DE CUATRO (04) AUXILIARES DE ENFERMERIA ADITIVOS- SERVICIO DE CONTACTO- ATENCION AL USUARIO.

Doctora **María Andrea Grillo Roa**
Jefe de Unidad de Seguridad y Defensa
Unidad de Talento Humano

Doctora **Sandra Patricia Galeano Camacho**
Profesional de Defensa
Área de Selección y Contratación de Personal

Elaboró: Estephany Cruz Suárez
Auxiliar para Apoyo de Seguridad y Defensa
Área de Selección y Contratación

Teniente Coronel (RA) **Ricardo Arturo Hoyos Lanziano**
Subdirector del Sector Defensa
Subdirección Administrativa