



125623

Bogotá, D.C.,

Señor Teniente Coronel (RA)
Ricardo Arturo Hoyos Lanziano
Subdirector administrativo y financiero
Hospital Militar Central

Asunto: Envío Estudio de Conveniencia y Oportunidad Contact Center

Respetuosamente me permito enviar al señor Teniente Coronel (RA) Subdirector Administrativo del Hospital Militar Central, el estudio de conveniencia y oportunidad de un Auxiliar de Gestión para desempeñar actividades contractuales como Auxiliar de Gestión en el Contact Center durante la vigencia de 2023, en razón a la solicitud de terminación bilateral del contrato de prestación de servicios por parte de la contratista ANGIE PAOLA DEVIA CAMARGO, identificada con cédula de ciudadanía número 1233490448, quien había sido contratada el año pasado por vigencia futura, ya a lo cual se solicitó la liberación presupuestal, con el fin de poder contratar un reemplazo por un lapso de ocho (3) meses ya que se cuenta con los recursos correspondientes.

Anexo estudio de conveniencia y oportunidad para adelantar proceso de contratación de personal auxiliar de gestión administrativo desde 01 de agosto de 2023 hasta el 31 de octubre del 2023.

Atentamente,



Mayor María Claudia Fernanda Gómez Zerdas
Oficial en comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Área de Atención al Usuario





HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Al contestar cite Radicado I-00003-202318871-HMC Id: 271340

Folios: 2 Fecha: 2023-08-04 11:53:50

Anexos: 1 DIGITAL

Remitente: ATENCION AL USUARIO

Destinatario: SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA - SUAD

Elaboró:

Maribel Castellanos M.
Auxiliar para Apoyo S. y D.
Atención al Usuario

Revisó:

María Claudia Fernanda Gómez Zerdas
Oficial en Comisión Administrativa
Atención al Usuario

Aprobó:

María Claudia Fernanda Gómez Zerdas
Oficial en Comisión Administrativa
Atención al Usuario



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

ESTUDIOS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA ADELANTAR PROCESO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL AUXILIARES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVOS DESDE 01 DE AGOSTO DE 2023 HASTA EL 31 DE OCTUBRE DEL 2023.

Bogotá, agosto de 2023

1. ANTECEDENTES

Con la presente me permito enviar al Señor Subdirector Administrativo el estudio de Conveniencia y Oportunidad para la solicitud del personal auxiliar de gestión 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 quienes desempeñaban las funciones de agentes del Contact center 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, los cuales allegan por el agendamiento de sus citas médicas y de imágenes diagnósticas a través de los diferentes medios que se tienen habilitados como son el presencial: el cual es atendida por la central de citas de consulta externa, 7º piso y Edificio Fe en la Causa, telefónica y de correo electrónico: el cual es gestionado por el Contact center; por tal razón es necesario destinar más de 10

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 1 de 9

CA-CORE-PR-01-FT-01 V5



personas para atención presencial, de igual manera se cuenta con 18 cubículos para asignación de citas vía telefónica y/o correos electrónicos y se cuenta con una área de programación de agendas de acuerdo con las novedades diarias de cada servicio y 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 7:00 a.m. a 7:00 p.m., durante todo el 2023, dando cubrimiento a la demanda de consulta y procedimientos de alta complejidad autorizados para nuestros usuarios de fuerzas militares.

Es importante destacar que al cierre del año de 2022, se realizó una asignación total en citas médicas de 380.786, lo que corresponde a asignación presencial de 260.208 lo corresponde al 68,33% del total de las citas agendadas. 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 año.

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

El Hospital Militar Central en el 2022, realizó una asignación total de citas de 380.786, de esos 260.208 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 año. Para este mismo año se realizó agendamiento de citas por diferentes medios como: asignación de citas por correo electrónico, asignación telefónica, asignación por página web y continua la asignación de manera presencial. Con el fin de facilitar la atención a los usuarios/pacientes 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 CONTACT 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 auxiliares de gestión entrenados para atención de los usuarios y así resolver de manera oportuna la demanda con la que cuenta Hospital Militar.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 2 de 9

CA-CORE-PR-01-FT-01 V5



3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, 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 Gestión (jornada administrativa)	NA	1

1. **PLAZO DE EJECUCION:** 01 de agosto del 2023 hasta 31 de octubre de 2023.
2. **FORMA DE PAGO:** Pago mensual de \$1'540.000 para la vigencia 2023.
3. **VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:** Valor total del contrato CUATRO MILLONES SEISCIENTOS VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$4.620.000), por cada contratista para la vigencia de los ocho (3) meses.

4. OBLIGACIONES DE CARÁCTER TÉCNICO PRINCIPALES Y ADICIONALES

El Hospital Militar Central requiere contratar personal con perfil de Auxiliares de gestión 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.
- Atender a los usuarios y/o pacientes y/o beneficiarios del Hospital Militar Central a través de los medios habilitados para el agendamiento de citas médicas y de imágenes diagnósticas (telefónico, correo electrónico y/o

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 3 de 9

CA-CORE-PR-01-FT-01 V5



presencial) de manera oportuna y eficaz con el fin de brindar un servicio de calidad y humanizado.

- 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.
- Ingresar, verificar y consultar el estado de afiliación de los usuarios en el aplicativo Salud.SIS para la prestación del servicio médico en el Hospital Militar Central.
- Ingresar, verificar y consultar el estado del código de auditoria y/o número de autorización con su respectiva vigencia y servicio autorizado en el aplicativo Salud.SIS para la prestación del servicio médico en el Hospital Militar Central.
- En el aplicativo Dinámica Gerencial Ingresar al Módulo de Cancelación citas según solicitud del usuario, optimizando el proceso de atención.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 4 de 9

CA-CORE-PR-01-FT-01 V5



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 áreas inherentes a las actividades objeto del actual contrato.
- Participar activamente en la actualización de los procesos que se encuentre en 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 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.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 5 de 9

CA-CORE-PR-01-FT-01 V5



- 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.
- Apoyar las emergencias sanitarias declaradas por el Gobierno Nacional, de acuerdo a la normatividad vigente, teniendo en cuenta la idoneidad, experiencia y las necesidades institucionales.
- Cumplir los requisitos, normas y procedimientos establecidos por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo del Hospital Militar Central.
- Procurar el cuidado de su salud y suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- Hacer buen uso de los elementos de protección personal necesarios para la actividad contratada.
- Mantener una actividad proactiva en el ejercicio diario de su profesión.
- Cumplir y velar por el seguimiento de las normas de bioseguridad, salud ocupacional, gestión ambiental y calidad, con el fin de disminuir los riesgos tanto para el personal de la Entidad, como para la comunidad y el medio ambiente.
- Promover en el grupo la cultura de valores y principios de la institución.
- 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.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 6 de 9

CA-CORE-PR-01-FT-01 V5



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.

Hospital Militar Central
Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 7 de 9

CA-CORE-PR-01-FT-01 V5



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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 8 de 9

CA-CORE-PR-01-FT-01 V5

**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	Mayor María Claudia Fernanda Gómez Zerdas	Jefe Servicio Atención al Usuario/ Contact Center	Servicio de Atención al usuario/ Contact Center	

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 9 de 9

CA-CORE-PR-01-FT-01 V5



HOSPITAL MILITAR CENTRAL
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
CERTIFICADO PLAN DE ADQUISICIONES
CODIGO: PL-OAPL-PR-01-FT-04

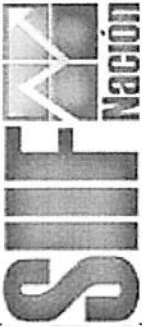


Al contestar cite Radicado I-00004-202319115-HMC Id: 271858
Folios: 1 Fecha: 2023-08-09 12:27:00
Anexos: 0
Remitente: OFICINA ASESORA DE PLANEACION - OAPL
Destinatario: UNIDAD DE COMPRAS, LICITACIONES Y BIENES ACTIVOS - UCLB

125623

FECHA DE SOLICITUD:	09 de agosto de 2023	Hora: 07:00	N° de Certificado	867
FECHA DE EXPEDICIÓN CERTIFICADO PLAN DE ADQUISICIONES:	09 de agosto de 2023	Hora: 12:21		
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	\$ 4.620.000	
Incluido en Plan de Adquisiciones	Inclusión - Modificación Plan de Adquisiciones	X	Adición a Contrato	Urgencia Médica
OBSERVACIONES: PAA2023-UNTH-310 - Contratación de servicios de un (1) Auxiliar de Gestión para el Contact Center (Reemplazo de personal). Valor mensual \$1.540.000 (Hasta 31/10/2023). Estudio previo tramitado con IdControl 271340 y radicado N°202318871 del 04 de agosto de 2023. Proceso avalado por Oficial Área Atención al Usuario. Nota: trámite sujeto a liberación de saldo de presupuesto de personal reemplazado y/o traslado presupuestal interno.				

Aprobación Planeación: Andrea Polanía



Solicitud de Certificado de Disponibilidad Presupuestal –
Comprobante

Usuario Solicitante:
Unidad ó Subunidad
Ejecutora Solicitante:
Fecha y Hora Sistema:

MHjsantos
15-19-00
10/09/2023 12:00:00 a. m.

JUAN GABRIEL SANTOS PINEDA
HOSPITAL MILITAR

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL					
Numero.:	125623	Fecha Registro:	2023-08-10	Unidad / Subunidad ejecutora:	15-19-00 HOSPITAL MILITAR
Estado.:	Generado	Valor Inicial:	4 620 000.00	Valor Total Operaciones:	0.00 Valor Actual:
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO					
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO		FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION
004 SUBDIRECCION MEDICA	A-05-01-02-009-003 SERVICIOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD HUMANA Y SERVICIOS SOCIALES				
Total:				4 620 000.00	0.00
				4 620 000.00	

Objeto: CONTRATACION DE SERVICIOS DE UN (01) AUXILIAR DE GESTION PARA EL CONTACT CENTER (REEMPLAZO DE PERSONAL)

Tatiana Silva Pulido

Doctora Nelly Tatiana Silva Pulido
Jefe de Unidad de Seguridad y Defensa
Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos

Ricardo Arturo Hoyos Lanzano

Teniente Coronel (RA) Ricardo Arturo Hoyos Lanzano
Subdirector del Sector Defensa
Subdirección administrativa

Not. H. mb.

Elaboro: Juan Gabriel Santos Pineda
Auxiliar para Apoyo Sector Defensa
Area de Selección y Contratación

17 AGO 2023
Página 1 de 1

