	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO	FR-350-15-V3
	CONTRATACION	Vigencia: 24/06/2022
	FORMATO DE NECESIDAD PARA LA ADQUISICION DE BIENES Y/O SERVICIOS	Documento Controlado
		Página 1 de 3

Villavicencio, 30 AGO 2024

Doctora:
MARIA MIRYAM LEMA CASTAÑO
Gerente
Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio
Ciudad.

Respetada Dr.

En cumplimiento con lo dispuesto en el acuerdo No. 006 de 2014, Estatuto General de Contratación de la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio, me permito presentar necesidad para llevar a cabo la presente contratación.

DESCRIPCION DE LA NECESIDAD QUE SE REQUIERE CONTRATAR:

OBJETO DEL CONTRATO A REALIZAR	PRESTACION DE SERVICOS DE APOYO A LA GESTION COMO AGENTE DE CALL CENTER DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO
JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD A CONTRATAR	**A.** La Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio, es una entidad prestadora de servicios de salud del primer nivel de complejidad, que tiene suscrito contratos para la prestación de servicios por modalidad de cápita con las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios que incluyen la consulta por medicina general y de odontología. **B.** Que se debe fortalecer y agilizar el proceso de asignación y confirmación y/o cancelación de citas de los usuarios. **C.** Que es necesario tener apoyo para contestar la línea de asignación de citas de odontología de primera vez. **D.** Que se debe diariamente dar apertura a las agendas de los profesionales en medicina, odontología y especialidades. **E.** Que en algunas ocasiones es necesario hacer traslado y digitar la información de las citas asignadas de un sistema operativo a otro. **F.** Que se requiere apoyar el proceso de aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios para conocer cómo está la prestación del servicio y tomar decisiones frente a los resultados **G.** Que se debe dar respuesta a los correos electrónicos y solicitudes de las Eps y centros de salud frente a las necesidades de los usuarios con relación a citas de consulta por medicina general, especialidades y odontología. **H.** Que se requiere presentar reportes estadísticos sobre ausentismo e inasistencia a citas de medicina general, especialidades y odontología a las Eps y centros de salud para presentación de informes a Eps y/o entidades de control. **I.** Que es necesario hacer cruces entre las bases de datos que envían mensualmente las Eps y las que están subidas en el aplicativo de asignación de citas para evitar errores en la asignación de las mismas. **J.** Que se hace necesario contar con recurso humano para que realice estas actividades de apoyo. **K.** Que la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio, no cuenta con el personal de planta suficiente para cumplir con las actividades que se realizan en el área del call center
DESCRIPCION TECNICA Y DETALLADA DE	El servicio podrá ser prestado por una persona natural que ostente formación en servicio al cliente, con experiencia mínima de un año, que no se encuentre incurso en habilidades para contratar con el estado.

LOS BIENES, SERVICIOS Y MANTENIMIENTO A CONTRATAR	
PLAZO DE EJECUCION	El término para la ejecución del objeto contractual será desde la suscripción del acta de inicio hasta el 31 de octubre de 2024
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	**1.** Dar apertura diariamente a las agendas de consulta por medicina general, odontología y especialidades. **2.** Agendar y/o trasladar las agendas de consulta por medicina general, especialista y odontología de un aplicativo de ser necesario **3.** Validar en la página web del adres la información correspondiente a seguridad social de todos los usuario que soliciten cita. **4.** Registrar o actualizar los datos del usuario en la base de datos del aplicativo SIHOS, en caso de ser necesario. **5.** Marcar las asistencias e inasistencias a citas en el aplicativo que esté en uso para asignación de citas. **6.** Contestar la línea de asignación de citas de odontología de primera vez. **7.** Apoyar la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios de acuerdo a base de datos y muestra enviada por el Profesional Universitario SIAU. **8.** En caso de imprevistos con las agendas, hacer cancelación y reasignación de citas. **9.** Brindar una atención humanizada a todas las personas con quien interactúe en desarrollo de sus obligaciones contractuales, de conformidad con la política y código de integridad con: respeto, honestidad, diligencia, justicia y compromiso **10.** Garantizar la custodia y cuidado de los equipos suministrados por la Ese Municipal respondiendo por pérdidas y daños causados cuando su deterioro obedezca al uso inadecuado de su parte. **11**. Mantener confidencialidad de la información de la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio a la cual tiene acceso con ocasión de la ejecución del objeto del contrato. **12.** Realizar la inducción y contextualización institucional de acuerdo a formato definido por el área de talento humano dentro del primer mes de ejecución del contrato. **13.** Cumplir con los roles y responsabilidades del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio, así como el estricto uso de los elementos de protección personal según las actividades definidas en su objeto contractual. **14.** El Contratista se obliga a afiliarse al sistema de seguridad social (Salud, Pensión y A.R.L.) y a mantener su afiliación durante el tiempo de vigencia del presente contrato, en tal sentido, allegara junto con el informe de actividades, el formulario de pago de los aportes al sistema de seguridad social correspondiente al periodo objeto de pago. **15.** Presentar los informes mensuales para trámite de pago antes de los cinco (5) primeros días de cada mes, así como todos aquellos requeridos por el supervisor del contrato, de acuerdo a los lineamientos normativos, parámetros, y formatos exigidos en cada caso. **16.** Suscribir acta de terminación bilateral al momento de finalizar su periodo contractual con la Entidad, entregando al supervisor todos los informes, insumos, elementos, documentos físicos y /o digitales inherente a las obligaciones contractuales ejecutadas. **17.** Las demás que sean de la naturaleza del contrato.

CODIFICACION PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

Que la codificación del servicio a contratar se encuentre en el plan anual de adquisiciones y que esté aprobado

CODIGO UNSPSC	DESCRIPCION
80121600;80111706;80111600;80161501;80161504;80111700;80101600;80111500;81111800;85101600;85101700;84111506;80111714;83111507;85122000;85111500	PRESTACION DE SERVICIOS TECNICOS ADMINISTRATIVOS COMO SECRETARIAS, FACTURADORES, AUXILIARES DE ARCHIVO, OPERADORAS CALL CENTER, APOYO A LA AREAS DE CARTERA, CONTRATACION, SALUD OCUPACIONAL, ALMACEN, SIAU, CUENTAS MEDICAS, CONDUCTORES

DESIGNACION DEL RUBRO PRESUPUESTAL

La contratación estará amparada así

RUBRO PRESUPUESTAL	DENOMINACION	VIGENCIA
2.1.2.02.02.009 01.01.02	REMUNERACION POR SERVICIOS TECNICOS ADMINISTRATIVOS	2024

Giovanna Diaz R

GIOVANNA DIAZ RUBIO
Profesional Universitario del Area de SIAU

Revisó **GIOVANNA DIAZ RUBIO**
Profesional Universitario del Area de SIAU

Reviso: JENNY PAOLA DUARTE ACOSTA
Abogado de Contratación