Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E
APOYO – GESTIÓN DE CONTRATACIÓN
FORMATO NECESIDAD DE PERSONAL POR ORDEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN

CÓDIGO: AP-IA-FT-166
VERSIÓN: 03
FECHA: 2023-11-13

FECHA	02	12	2024

1. INFORMACIÓN DE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE

UNIDAD SOLICITANTE (ESPACIO FÍSICO)	OFICINA Y/O DIRECCIÓN DE PROCESO	SERVICIO O ÁREA	NUMERO DE PERSONAS REQUERIDAS
HOSPITAL SANTA CLARA	OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	SERVICIO AL CIUDADANO	1

2. SUPERVISION

RESPONSABLE
(Jefe de oficina y/o director administrativo y/o asistencial en caso de supervisión plural o conjunta) o (Servidor designado en caso de supervisión única)

SHIRLEY JANNETH TORRES RODRIGUEZ NOMBRE COMPLETO	JEFE DE OFICINA CODIGO 006 GRADO 05 CARGO

FUNCIONES SUPERVISOR:

Conforme lo establecido y según el manual de contratación de la entidad, las competencias y obligaciones del supervisor son los contemplados en el Capítulo 6, Manual de Contratación (Resolución 152 de 2019 y Articulo 12 Resolución No 53 de 2022)

3. REQUISITOS DEL PERFIL PARA EL DESARROLLO DEL OBJETO CONTRACTUAL SOLICITADO

CATEGORIA (SEGÚN TABLA DE HONORARIOS VIGENTE)	NIVEL (SEGÚN TABLA DE HONORARIOS VIGENTE)	REQUISITOS (SEGÚN TABLA DE HONORARIOS VIGENTE)	PROFESIÓN U OFICIO	NIVEL EDUCATIVO	NOMBRE Y/O NÚMERO DE CONVENIO
II	4	TFT +24 ME	TECNOLOGO	TECNOLOGO	SUBRED

EXPERIENCIA ESPECÍFICA	RIESGO ARL (revisar hoja de clasificación del riesgo)	EXPERIENCIA GENERAL MÍNIMA (SEGÚN TABLA DE HONORARIOS VIGENTE)
NO APLICA	3	24 MESES DE EXPERIENCIA

4. VALOR HONORARIOS

VALOR HORA	No. HORAS PROMEDIO MES	HONORARIOS FIJOS
		3143560

5. INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO

OBJETO CONTRACTUAL:

PRESTAR SERVICIOS COMO TECNOLOGO PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES EN LA OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.

DURACIÓN:

HASTA 31 DE MARZO DE 2025

JUSTIFICACIÓN:

La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, cuyo régimen de contratación previsto desde el numeral 6 del artículo 195 de la Ley 100 de 1993 es el de Derecho Privado, y en ese sentido, cuenta con su propio Estatuto y Manual de Contratación, sobre el cual se fijan las reglas y procedimientos en esta materia. Ahora bien y en la gestión integral de la prestación de sus servicios en salud, articula los sistemas de gestión administrativa que garanticen la prestación de servicios de salud con calidad, oportunidad, eficiencia y acorde con las necesidades de los usuarios, de tal forma que se han estudiado las necesidades a satisfacer por el tiempo estrictamente indispensable en la Dirección de Contratación para el desarrollo de actividades Administrativas , iniciando con la verificación de personal de planta, el cual no es suficiente conforme a certificación expedida por el responsable de la Dirección de Talento Humano de la Entidad y las reglas establecidas para este tipo de contratos, prevista en el Manual de Contratación vigente.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

1. Supervisión y Capacitación del Personal: Asegurar que todo el personal esté debidamente capacitado en la gestión de llamadas y en el uso de los sistemas de información. 2. Supervisar el desempeño del personal y proporcionar retroalimentación constructiva. 3. Realizar capacitaciones al Personal Sobre los productos, servicios y políticas de la Subred para que los agentes del call center puedan ofrecer un servicio de calidad y efectivo.
4. Gestión de Operaciones Diarias: Supervisar las operaciones diarias del call center para garantizar que se cumplan los estándares de calidad y eficiencia 5. Manejar y resolver conflictos internos y externos. 6. Realizar entrega mensual al jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano con copia a la subgerencia de servicios de salud de cancelaciones y reprogramaciones. 7. Colaborar con el departamento de TI para solucionar problemas técnicos y mejorar las capacidades del sistema. 8. Relación con Otras Áreas del Hospital: Facilitar la comunicación y la coordinación con otras áreas para asegurar un servicio integrado.
9. Participar en reuniones y comités para representar al Call Center. 10. Conocer los estándares de acreditación en salud, aplicables al área en el cual prestara sus servicios tales como seguridad en el paciente, humanización, gestión del riesgo, gestión de la tecnología y el mejoramiento de la calidad, entre otros, los cuales se compromete al cumplimiento de los mismos. 11. Apoyar la divulgación a los usuarios de las diferentes campañas institucionales. 12. Mesa de ayuda para la atención y manejo de casos especiales. 13. Además de las funciones específicas del call center, la profesional debe coordinar actividades que se relacionen con el proceso de atención al paciente, como: -Coordinación con Servicios de Apoyo: Supervisar la gestión de citas y recordatorios. -Evaluación de Satisfacción del Usuario: Implementar encuestas de satisfacción y analizar los resultados para mejorar el servicio. -Desarrollar programas de mejora continúa basados en la retroalimentación de los usuarios. 14. Hacer seguimiento a los indicadores de Monitoreo, tiempo de llamada, calidad y Evaluación de Desempeño que gestiona el Call Center, garantizando el tiempo y la calidad de atención. 15. Gestión de Tecnología de la Información: Realizar los reportes y seguimiento a las fallas de sistema en el aplicativo DINAMICA u otros que afecten la gestión de la operación. 16. Preparar informes sobre el rendimiento del equipo de trabajo y presentar recomendaciones a la Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano para reportar a Gerencia. 17. Actuar como un enlace para resolver problemas que puedan surgir, tanto para los agentes como para los usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. 18. Análisis de la tasa de pacientes que no asisten a sus citas, realizando identificación en el taller pedagógico con patrones y posibles causas. 19. Asistir a los espacios de fortalecimiento convocados por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. 20. Apoyar los subprocesos teniendo en cuenta las necesidades propias de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano. 21. Garantizar la reserva y confidencialidad de datos e información de los diferentes aplicativos institucionales. 22. Cumplir con las obligaciones de acuerdo con la demanda y tiempos requeridos según las necesidades del servicio en los Centros de Salud y Hospitales que conforman la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. 23. Portar visiblemente los elementos institucionales y adecuada presentación personal dando cumplimiento a los Manuales y procedimientos de la Oficina y de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. 24. Las demás obligaciones que sean asignadas en la realización del objeto contractual. 25. Trabajar de manera articulada con las áreas responsables para garantizar la disponibilidad y asegurar que las agendas se carguen de manera oportuna, con el fin de dar respuesta por los diferentes canales de comunicación estipulados. 26. Identificar y reportar a las áreas responsables cualquier inconsistencia o novedades relacionadas a la oportunidad de citas para los servicios ofertados por la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. 27. Colaborar con la con las diferentes área para buscar soluciones rápidas en caso de alta demanda o cancelaciones de último minuto.

6. APROBACIÓN DE LA SOLICITUD

NOTA: Todos los campos son de obligatorio diligenciamiento, en caso contrario será devuelta la solicitud. Las firmas deben ser recogidas en el siguiente orden: Responsable, Jefe de Oficina y/o Director Administrativo y/o Asistencial, Gerente, Subgerente y/o Ordenador del gasto.

(Jefe de oficina y/o director administrativo y/o asistencial y/o Subgerentes responsable de área y/o Gerente excepcionalmente)	FIRMA ORDENADOR DEL GASTO

La Dirección Operativa de Gestión de Talento Humano por medio del Formato Certificación de Insuficiencia e Inexistencia de Personal en Planta AP-TH-FT-123, valida que la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E, no cuenta con el personal suficiente y/o perfil requerido para el desarrollo de las actividades y objeto señalados en la presente solicitud.

VoBo Aprobación	VoBo Enlace	VoBo Contratación

7. IDENTIFICACION DE LA NECESIDAD

☐ NUEVO:	1. PLAN DE ADQUISICIONES PENDIENTE POR CONTRATAR:	SI ☐ NO ☐	[X] REEMPLAZA A :	NOMBRE: CÉDULA: NUMERO DE	NICOL DAYHANA VERGARA VALENCIA 1010079793 PS 4976 2024

VoBo Presupuesto

☐ NOVEDAD POR SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE PERSONAL DE PLANTA: