ESTUDIO DEL SECTOR

OBJETO:

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS."

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA - ESE ISABU

Bucaramanga
Febrero 2025

La última versión de cada documento será la única válida para su utización y estará disponible en el Portal Interno de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

ESTUDIO DEL SECTOR

OBJETO: ""PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS."

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto de Salud de Bucaramanga fue creado mediante los Decretos 665 y 668 de diciembre de 1989, siendo inicialmente un establecimiento público descentralizado del orden municipal. En el año de 1994 todas las entidades descentralizadas prestadoras de servicios de salud fueron reestructuradas mediante el Decreto 1876 del 3 de agosto del mismo año y el ISABU obtiene la modalidad de Empresa Social del Estado con la categoría especial de Entidad Descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, cuya función esencial es la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga (ESE ISABU) fue creada mediante el acuerdo municipal No. 031 de julio 30 de 1997, constituyéndose en la red pública de atención del I y II nivel de complejidad bajo los más altos estándares de calidad para la atención de los usuario, para el municipio de Bucaramanga del orden descentralizado; actualmente está conformada por 24 puntos de atención, distribuidos en 22 Centros de Salud de atención ambulatoria de baja complejidad y 2 unidades de atención hospitalaria, siendo éstas la Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita – UIMIST y el Hospital Local del Norte – HLN.

La Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga, en adelante ESE ISABU, es una entidad pública descentralizada, del orden municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, cuya misión es prestar servicios de salud de primer y segundo nivel de complejidad a la población vulnerable residente y de paso por el municipio de Bucaramanga.

En el sector salud, una gestión eficiente de la asignación de citas médicas es fundamental para garantizar el acceso oportuno a los servicios de atención, optimizar el uso de los recursos médicos y mejorar la experiencia del paciente. Un sistema ágil y bien estructurado para la programación, reprogramación y cancelación de citas contribuye significativamente a la reducción de tiempos de espera, la optimización de la capacidad de atención de los profesionales de la salud y la disminución de inasistencias a consultas médicas.

Actualmente, se requiere la contratación de un servicio de call center especializado que brinde una atención rápida, eficiente y humanizada a los pacientes, facilitando la gestión de citas médicas a través de diversos canales de comunicación. Este servicio permitirá no solo la asignación y modificación de citas de manera ágil, sino también la implementación de recordatorios automatizados, reducción de tiempos de respuesta y optimización de la carga administrativa del personal de salud.

Asimismo, el call center para agendamiento de citas deberá garantizar altos estándares de calidad en la atención, asegurando el cumplimiento de normativas de protección de datos personales y confidencialidad de la información médica. La integración con los sistemas de información hospitalaria (HIS) y plataformas de gestión de citas será clave para una operatividad fluida y sin errores, evitando duplicidades y optimizando los tiempos de consulta.

En un entorno donde la demanda de atención médica sigue en aumento, contar con un servicio de call center eficiente permitirá a la institución mejorar su capacidad de respuesta, garantizar la accesibilidad a los servicios de salud y fortalecer la satisfacción del paciente, promoviendo un modelo de atención más

accesible, organizado y centrado en el usuario, es por ello que se requiere contar con el **SERVICIO PARA LA GESTION DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL A TRAVÉS DE UNA SOLUCION CLOUD DE CALL CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA ESE ISABU.**

A la fecha la ESE ISABU cuenta con contratos vigentes de modalidades cápita y evento con la ERP COOSALUD – NUEVA EPS – SANITAS de los cuales la ESE ISABU conforme a los servicios habilitados ofrece servicios de medicina general y especializados (interna, nutrición psicología ginecología pediatría) cirugía general, enfermería, así como odontología, de conformidad con los servicios contratados por ERP.

De tal manera que es pertinente se cuente con una gestión eficiente de la asignación de citas médicas, para ello es fundamental garantizar el acceso oportuno y equitativo a los servicios de atención. La capacidad de programar, reprogramar y cancelar citas de manera efectiva incide directamente en la satisfacción del paciente, la optimización de los recursos médicos y la eficiencia operativa de la institución.

Actualmente, el sistema de asignación de citas enfrenta múltiples desafíos, tales como congestión en las líneas telefónicas, largos tiempos de espera para la atención, falta de integración con sistemas de información hospitalaria (HIS) y la necesidad de reducir la tasa de inasistencia a consultas médicas. Para abordar estas problemáticas, se requiere la contratación de **GESTION DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL A TRAVÉS DE UNA SOLUCION CLOUD DE CALL CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA ESE ISABU** que ofrezca una solución integral y optimizada, permitiendo mejorar la accesibilidad y calidad del servicio brindado a los pacientes.

2. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

A medida que Bancos, aerolíneas, hoteles y diferentes empresas en general, están transformando sus estrategias de negocios apoyados en las nuevas tecnologías, con el fin de generar cambios positivos en la satisfacción de sus clientes que ansían mejores experiencias en mercados altamente competidos e indiferenciados.
or lo pronto, las cifras demuestran que Colombia se ha convertido, cada vez más, en un destino muy atractivo para las empresas de este sector y para sus clientes locales y multinacionales. La ubicación geográfica, costos más competitivos en la región, una población en edad de trabajar de 38 millones de personas, alta capacidad de educación superior, infraestructura y su madurez legal, son algunos aspectos que hacen poner los ojos sobre el país en Lationamérica.

Nos estamos convirtiendo en un hub de servicios para la región, y en consecuencia la exportación de servicios tercerizados desde el país hacia otros destinos ha crecido de manera significativa, alcanzando mercados como Estados Unidos, España, Chile y Países Bajos, entre otros.
Hoy somos, después de México, el segundo país en número de posiciones de trabajo y en ventas. Sin embargo, el país debe ampliar la inversión en programas de bilingüismo en inglés, para alcanzar el 1% del mercado americano desde Colombia, y también en portugués, que permitan incrementar considerablemente los puestos de trabajo y la exportación de servicios hacia mercados internacionales.

El sector de contact center y BPO en Colombia genera ingresos de alrededor de $8,5 billones anuales y representa 2,9% del PIB, con exportaciones, que rondan los US$700 millones.

Tradicionalmente en Colombia, las áreas de telecomunicaciones, banca, servicios financieros y medios de comunicación son las principales demandantes del sector, con más del 60% de las ventas. Para seguir manejando la tendencia de crecimiento, la industria prevé ampliar su portafolio de servicios hacia otros segmentos, sobre todo en la composición de ventas como salud, gobierno, servicios públicos, consumo masivo, seguros, transporte y turismo.

Uno de los objetivos importantes en la Asociación Colombiana de Contact Center & BPO (ACDECC& BPO) para 2019 es atraer mayor inversión extranjera, mantenernos como el destino preferido y lograr con las compañías ubicadas en Colombia una mayor participación en las contrataciones del gobierno para tercerizar los servicios que requieren las diferentes entidades estatales.

2.1 ASPECTOS ECONÓMICOS

Agroindustria

- Crecimiento proyectado PIB real del agro para 2025: se espera un crecimiento más moderado (2,8 %) para el sector agropecuario durante el año entrante, después de un rebote en la cosecha cafetera y el aporte entregado por los frutales de exportación.
- Incremento en la adopción de tecnología agrícola avanzada (AgTech): se espera una mayor adopción de tecnologías disruptivas como drones, sensores IoT, y plataformas de big data para optimización de uso de recursos. De acuerdo con el informe Colombia AgriTech 2023 de Agrosavia y MinAgricultura el crecimiento sería del 25 % en 2025.
- Reducción del uso de agroquímicos: la meta para 2025 del plan de sostenibilidad agrícola del MinAgricultura, es lograr una disminución del 20 % en el uso de agroquímicos en cultivos clave como café, cacao y frutas tropicales, mediante agricultura regenerativa y biotecnología.
- Aumento de la participación de la agricultura sostenible en el PIB agro: esto será impulsado por la creciente demanda global de productos certificados bajo estándares de sostenibilidad y comercio justo. La proyección del DNP para 2025 es del 18 %.

Comercio y consumo

- 2025, un año de recuperación para el comercio: aunque el PIB del sector tendría un avance según nuestra previsión, esperamos una mayor recuperación en el comercio minorista real (1,9 % en 2024). Se espera que el crecimiento del PIB de comercio sea de 1,3 % para 2024 y de 2,3 % en 2025.
- Consumo de los hogares: 2024 cerraría con un crecimiento de 1,4 %, mientras que, en 2025, el crecimiento sería la constante en el consumo de los hogares (+2,3 %), manteniendo a flote la economía. Además, proyectamos que el aporte del consumo de los hogares al crecimiento del PIB para el próximo año será del 66 %.
- Gasto privado tendrá participación en máximos: el gasto de los hogares mantiene en máximos históricos su cuota en el PIB. Nuestra proyección: 76 % VS. 70 % promedio de los 20 años anteriores.
- Los alimentos serán clave en el comercio: 2025 traería una recuperación del comercio impulsada por alimentos (por ser una prioridad del consumidor). El aporte de este rubro al crecimiento del comercio minorista sería del 32 %.

Construcción e inmobiliario

- Actividad edificadora: la estabilización de tasas, el control de la inflación y los subsidios impulsarán la inversión y compra de vivienda. La variación del PIB de construcción de edificaciones en 2025 será del 4,2 %.
- Ventas de vivienda: en 2025 esperamos un entorno más favorable; estimamos que las ventas ronden las 183.000 unidades y el crecimiento anual sea del 26 %.
- Tasas de interés: con la disminución de tasas hipotecarias en julio de 2024, el sector financiero se anticipó 12 meses a la evolución bajista proyectada de las tasas.
- Actividades inmobiliarias: esperamos un gran impulso en el sector gracias al auge de los alquileres de corto plazo, impulsados por el crecimiento del turismo y las plataformas digitales. Las actividades inmobiliarias crecerían 2,4 % en 2025.

Energía

- Actividad energía: el crecimiento económico esperado en 2025 impulsará especialmente la demanda industrial de la energía. La variación del PIB sería del 1,1 %.
- Fuentes no convencionales de energías renovables (FNCER): a diciembre de 2025, la participación de las FNCER en la capacidad de generación eléctrica de Colombia crecería un 20 %, siempre y cuando se cumplan las fechas de puesta en operación.

- Caudal: serán claves las precipitaciones en los próximos meses para comenzar 2025 con unos niveles adecuados de reservas en los embalses. Justamente, hay un 71 % de probabilidad de tener fenómeno de La Niña para el trimestre de septiembre, octubre y noviembre de 2024.
- Demanda de energía: el crecimiento de la población y la reactivación económica llevarán a una mayor demanda de energía que crecería 2 % en 2025.

Hotelería y turismo

- Crecimiento del PIB de alojamiento: durante 2025 esperamos un crecimiento del 4,5 % en el PIB de alojamiento y servicios de comida, luego de una ligera contracción de 0,8 % en 2024.
- El gasto en turismo no residente: la proporción del gasto en turismo de no residentes alcanzó su máxima participación durante 2023, con un porcentaje del 74 %.
- Tasa de ocupación: esperamos que la tasa de ocupación promedio durante 2025 se encuentre en cifras cercanas al 51 % y para el cierre del 2024 estaría en 50 %.
- Turismo extranjero: los principales destinos de los turistas extranjeros siguen siendo Bogotá, Medellín y Cartagena, que capturan más del 70 % del total de visitantes. El número de turistas no residentes esperados por año es de 3 millones.

Infraestructura

- Obras civiles: la construcción de vías 5G y proyectos regionales marcarán la recuperación del sector. La variación del PIB de obras civiles en 2025 sería del 2 %.
- Despliegue de infraestructura: los proyectos de acueductos, telecomunicaciones e infraestructura energética impulsarán un crecimiento de las obras civiles. En 2024, la variación del indicador de producción de obras civiles sería del 11 %.
- Proyectos carreteros: el desarrollo carretero disminuyó por la transición de 4G a 5G, cuyos proyectos tienen menor magnitud y alcance presupuestal. La participación de carreteras en infraestructura es del 50 %.
- Infraestructura multimodal: el Plan Maestro de Transporte Intermodal (PMTI) 2021 – 2051 es un compromiso estatal que define los proyectos clave de infraestructura intermodal. Se requieren unos COP109 billones para implementar el PMTI.

Recursos naturales: petróleo y gas

- Actividad minería: la menor inversión y el mayor riesgo en el sector llevarán a una menor producción. El PIB de minería se contraería 0,3 % en 2025.
- Producción petróleo: en 2025 esperamos una caída de -1 % en la producción de petróleo en Colombia debido a una menor inversión extranjera directa, menos taladros en operación y mayor percepción respecto al sector.
- Demanda global petróleo: según las estimaciones de la Administración de Información de Energía de Estados Unidos (EIA), la demanda de petróleo aumentará 2,4 % en 2025.
- Gas natural clave para la transición: según las estimaciones de la EIA, el gas natural (GN) emite un 45 % menos de CO2 que el carbón y un 25 % menos que la gasolina.

Salud, educación y gobierno

- Administración central: el monto propuesto por el Gobierno Nacional para asignación presupuestal de gasto en 2025 es de COP523 billones. De concretarse, implicaría un incremento del 3,9 % del Presupuesto de la Nación.
- Entes territoriales: el recaudo de los departamentos es apenas creciente con respecto a la inflación. Los ingresos totales de los departamentos se incrementaron 7,5 % en el acumulado a junio con respecto al mismo periodo de 2023.

- Salud: la incertidumbre enmarcada en la política le pone freno al sector. Aun así, de no aprobarse la reforma a la salud radicada, el sistema sufrirá cambios muy importantes en su funcionamiento. El volumen pagado por la ADRES a las IPS ha incrementado 200 %.
- Educación: la reforma busca, en un horizonte de 15 años, alcanzar una inversión del 1 % del PIB en la educación superior del país, acercándose al promedio de la OCDE.

Sector financiero

- Crecimiento del PIB: estimamos que la actividad del sector financiero crezca solo 0,4 % anual en 2024. En 2025, prevemos una mejor dinámica que impulse al sector hacia un registro de 4,6 % anual.
- Indicadores de morosidad: la mejor coyuntura económica y los efectos rezagados de las campañas de redefinición de créditos favorecerían la corrección en el índice de cartera vencida (ICV). Para 2025, el ICV continuará moderándose, hasta 4,8 %.
- Cartera en 2025: la colocación de crédito se recuperaría en sincronía con un entorno macroeconómico más favorable. El porcentaje de variación anual del crecimiento de cartera en 2025 sería de 4,2 %.
- Reforma pensional: según el CARF, el costo fiscal de la reforma será considerable en un horizonte de mediano plazo. En los primeros 10 años de vigencia, el gasto fiscal adicional al escenario sin reforma sería de entre 0,4 % y 0,6 % del PIB cada año.

Telecomunicaciones

- Telecomunicaciones: la implementación de tecnologías como la red 5G será clave para el crecimiento del sector. El crecimiento del PIB de información y telecomunicaciones en 2025 sería de 3,4 %.
- Competencia: las empresas del sector enfrentan una alta competencia que afecta los márgenes de rentabilidad, mientras deben realizar grandes inversiones en infraestructura. La variación del índice de precios de servicios de comunicaciones sería de 0,6 %.
- Despliegue 5G: tendrá un impacto transformador en la infraestructura de telecomunicaciones, lo que aceleraría la digitalización y el crecimiento del sector. La variación de obras de telecomunicaciones y redes en 2024 sería de 51 %.
- Mercado con potencial: Colombia ocupa el tercer lugar como el mercado de telecomunicaciones más grande de América Latina, con 45 millones de accesos móviles en 2024.

2.1.1 LA INFLACION

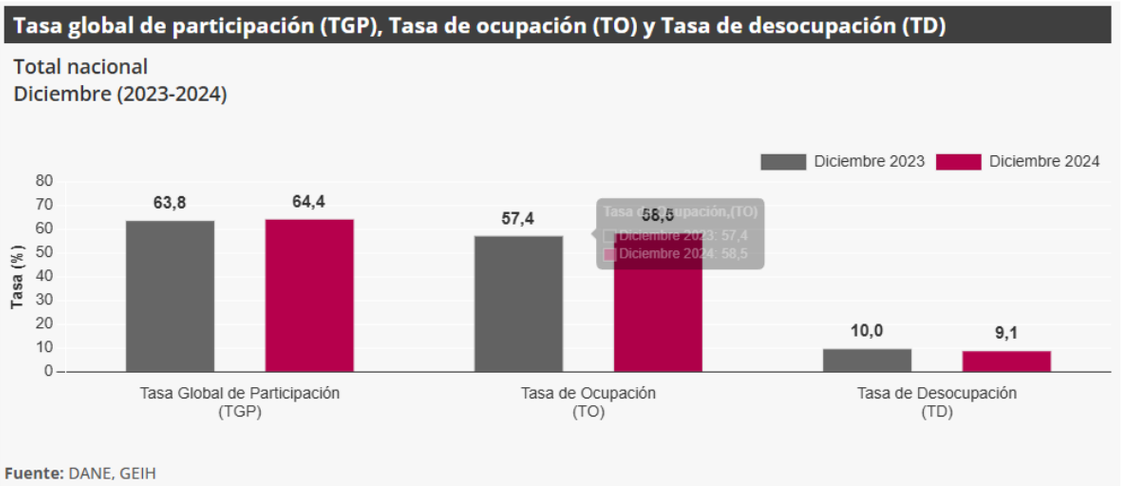
El primer factor que toma la atención de los analistas es la inflación. El dato del IPC total de 2024 se conocerá en los próximos días, pero se espera que en 2025 se mantenga la tendencia bajista, de hecho, la mayoría apuesta que esta cifra cierre el año nuevo por debajo de la línea de 4.

“Colombia finalizó 2024 con un balance de expansión económica en sectores como agricultura, sector público y entretenimiento. A nivel de consumo, la demanda de bienes duraderos, como electrodomésticos y vehículos, mostró signos de recuperación en los últimos meses reportados. Estos resultados sugieren que la economía nacional dejó atrás la etapa más crítica de desaceleración y entró en una fase inicial de crecimiento, que por el momento es heterogéneo entre sectores, pero que en 2025 podría volverse más generalizado”, detallaron desde el equipo de análisis económico de Scotiabank Colpatria.

2.1.2 DESEMPLEO EN COLOMBIA

Para el mes de diciembre de 2024, la tasa de desocupación del total nacional fue 9,1%, lo que representó una disminución de 0,9 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2023 (10,0%). La tasa global de participación se ubicó en 64,4%, mientras que en diciembre de 2023 fue 63,8%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 58,5%, lo que representó un aumento de 1,1 puntos porcentuales

respecto al mismo mes del año anterior (57,4%).

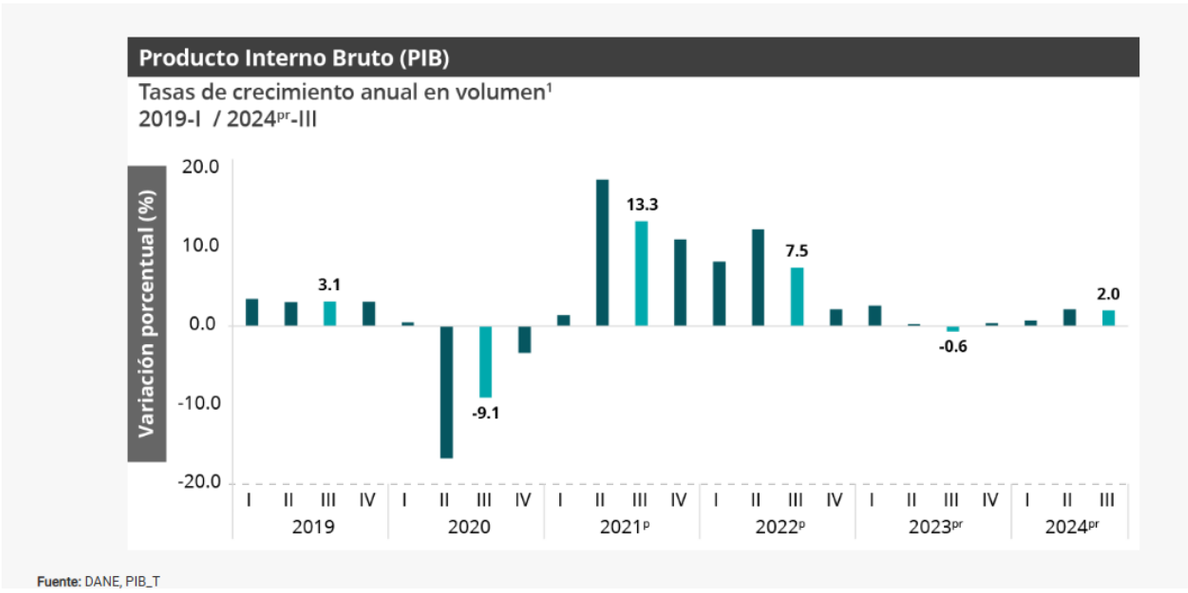


En diciembre de 2024, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 9,0%, mientras que en el mismo mes del año anterior fue 10,2%. La tasa global de participación se ubicó en 66,0% y la tasa de ocupación en 60,1%, en diciembre de 2023 estas tasas fueron 66,3% y 59,5%, respectivamente.

PRODUCTO INTERNO BRUTO

En el tercer trimestre de 2024pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 2,0% respecto al mismo periodo de 2023pr

Producto Interno Bruto (PIB) III trimestre 2024 preliminar



Producto interno bruto series encadenadas de volumen con año de referencia 2015

PIB desde el enfoque de la producción. En el tercer trimestre de 2024pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 2,0% respecto al mismo periodo de 2023pr (ver tabla 1).
Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 10,7% (contribuye 1,1 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 14,1% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 2,1% (contribuye 0,3 puntos porcentuales a la variación anual).

En lo corrido del año 2024pr, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 1,6%. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 8,9% (contribuye 0,9 puntos porcentuales a la variación anual).
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,2% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 0,2%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 3,6%.
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 2,5%.
- Actividades financieras y de seguros crece 1,5%

Tabla 1. Valor agregado por actividad económica
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Tercer trimestre 2024pr

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2024pr-III / 2023pr-III	2024pr / 2023pr	2024pr-III / 2024pr-II
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	10,7	8,9	2,5
Explotación de minas y canteras	-7,1	-4,1	-2,1
Industrias manufactureras	-1,3	-2,8	0,2
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	1,0	2,7	-0,2
Construcción	4,1	2,4	-0,2
Comercio al por mayor y al por menor[3]	1,0	0,2	0,3
Información y comunicaciones	0,8	-0,9	1,2
Actividades financieras y de seguros	4,4	0,9	1,5
Actividades inmobiliarias	2,0	1,9	0,5
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	0,5	0,2	0,1
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	2,1	4,2	-0,7
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	14,1	9,8	3,6
Valor agregado bruto	**2,1**	**1,7**	**0,2**
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	1,3	0,7	0,2
Producto Interno Bruto	**2,0**	**1,6**	**0,2**

Fuente: DANE, PIB_T

ACTIVIDADES ARTÍSTICAS, DE ENTRETENIMIENTO Y RECREACIÓN Y OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS.

Para el año 2024pr, el valor agregado de las actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 8,1%, respecto al año 2023p. Esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos (ver tabla 13):

- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios crece 8,5%.
- Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 6,0%.

En el cuarto trimestre de 2024pr, el valor agregado de las actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 5,5% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2023p . Esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos (ver tabla 13):

- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios crece 5,2%.
- Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 7,3%.

Respecto al trimestre inmediatamente anterior en su serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado de las actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio decrece en 0,4%, cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios decrece 2,8%.
- Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 3,9%.

Tabla 13. Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[1]
Tasas de crecimiento en volumen[2]
Cuarto trimestre 2024[pr]

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Año total	Anual	Trimestral
	2024[Pr] / 2023[P]	2024[Pr]-IV / 2023[P]-IV	2024[Pr]-IV / 2024[Pr]-III
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios	8,5	5,2	-2,8
Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores[3]	6,0	7,3	3,9
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades[1]	**8,1**	**5,5**	**-0,4**

Fuente: DANE, PIB_T

INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR IPC

Resultados del mes de enero 2025

IPC	enero			
	Variación mensual		Variación anual	
	2024	2025	2024	2025
IPC total	0,92	**0,94**	8,35	**5,22**

Fuente: Dane, IPC

Comportamiento de la variación mensual del IPC según divisiones y subclases

Variación y contribución mensual por divisiones de gasto En el mes de enero de 2025, el IPC registró una variación de 0,94% en comparación con diciembre de 2024, cuatro divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,94%): Restaurantes y hoteles (1,90%), Transporte (1,71%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (1,62%) y por último, Salud (1,04%). Por debajo se ubicaron: Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,70%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,64%), Bienes y servicios diversos (0,54%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,39%), Educación (0,00%), Prendas de vestir y calzado (-0,15%), Recreación y cultura (-0,18%) y por último, Información y comunicación (-0,19%).

IPC Variación y contribución mensual Según divisiones de gasto enero 2024 – 2025

Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Enero 2024 - 2025

		2024		2025	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Restaurantes y hoteles	9,43	1,72	0,19	1,90	0,21
Transporte	12,93	1,99	0,27	1,71	0,23
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,48	0,09	1,62	0,30
Salud	1,71	1,10	0,02	1,04	0,02
TOTAL	100,00	0,92	0,92	0,94	0,94
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,69	0,03	0,70	0,03
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	1,11	0,02	0,64	0,01
Bienes y servicios diversos	5,36	0,97	0,05	0,54	0,03
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,84	0,26	0,39	0,12
Educación	4,41	0,00	0,00	0,00	0,00
Prendas de vestir y calzado	3,98	0,30	0,01	-0,15	0,00
Recreación y cultura	3,79	-0,21	-0,01	-0,18	-0,01
Información y comunicación	4,33	-0,12	0,00	-0,19	-0,01

Fuente: DANE, IPC

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (0,94%), se ubicaron en las divisiones de: Alimentos y bebidas no alcohólicas, Transporte, Restaurantes y hoteles y Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, las cuales aportaron 0,87 puntos porcentuales a la variación total

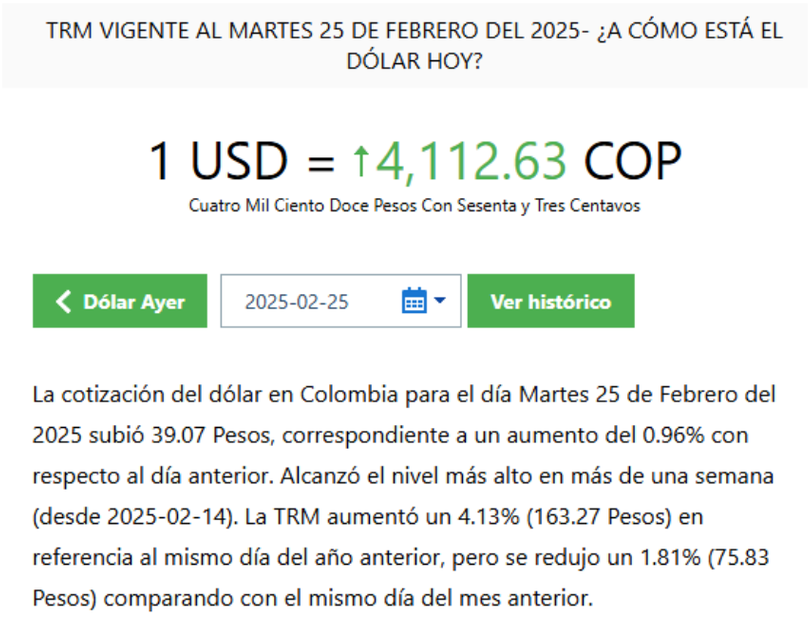
Tasa Representativa del Mercado (TRM - Peso por dólar)

La Tasa Representativa del Mercado (TRM) para el dólar en Colombia se sitúa hoy, 25 de febrero, en $4,112.63 pesos. Este valor refleja un incremento significativo de $39.07 pesos respecto a la TRM del día anterior, lo que representa un aumento del 0.96%.

Analizando el comportamiento semanal, hace una semana la TRM ha registrado un incremento del 0.29%, equivalente a $11.97 pesos. Sin embargo, a lo largo de este mes, el dólar ha experimentado una disminución de $71.30 pesos, lo que corresponde a una caída del 1.70%. En los últimos 30 días, la TRM ha mostrado una tendencia similar, disminuyendo en 1.81%, es decir, $75.83 pesos menos.

En lo que va del año, el dólar se ha depreciado en un 6.73%, lo que significa una disminución de $296.52 pesos. No obstante, en comparación con el mismo día del año pasado, la TRM ha aumentado un 4.13%, lo que equivale a $163.27 pesos adicionales.

A pesar de las recientes alzas observadas en el valor del dólar, la tendencia general del mercado sigue siendo bajista. Las estadísticas así lo demuestran, sugiriendo un comportamiento volátil y fluctuante en el contexto actual



2.1. ASPECTOS TECNICOS

Dada la necesidad que le asiste a la ESE ISABU, enmarcada en el objeto del presente proceso de contratación, el cual pretende satisfacer alguno de los requerimientos, para cumplir con la finalidad de la Entidad, se busca que el oferente y futuro contratista cumpla con las especificaciones técnicas, así como las obligaciones contractuales que se deriven del presente proceso que adelanta la Entidad, así:

2.1.1 Actividades específicas del contrato y/o alcance

PERFIL	CANTIDAD	REQUISITOS MÍNIMOS
COORDINADOR PARA EL MONITOREO Y GESTION DE CALL CENTER	1	Tecnólogo en áreas administrativas o afines, con experiencia mínima de 2 años en supervisión y monitoreo de operaciones de Call Center. Conocimientos en indicadores de gestión, manejo de software de gestión de llamadas y protocolos de atención.
TELEOPERADORES DE UNIDAD DE GESTION CALL CENTER	12	Bachilleres o técnicos en servicio al cliente, administración o áreas afines. Experiencia mínima

		de 6 meses en atención telefónica, servicio al cliente, o cargos similares, con buena capacidad de comunicación y manejo de herramientas ofimáticas.
DIRECTOR DEL PROYECTO DE CALL CENTER	1	Profesional en ingeniería, administración o áreas relacionadas, con experiencia mínima de 3 años como líder de operaciones de Call Center. Conocimiento en telecomunicaciones, y normativas de servicio al cliente. Debe acreditar Certificado en gestión avanzada de equipos operativos bajo normas COPC.

ITEM	DESCRIPCIÓN
1	**SERVICIOS SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES** - 2 Troncales SIP con 15 sesiones cada una distribuidas en 15 conexiones móviles y 15 conexiones fijas. - Automatización de llamadas para confirmación de Llamadas (Uso de la bolsa de minutos). - Gestión de usuarios en lista de espera de acuerdo con la disponibilidad de agenda. - Backup de llamadas recibidas en el Call Center (3 meses). - Backup de los registros de las llamadas en los servicios del Call (3 meses). - Sistema de gestión de telefonía para el Call Center. - Software telefónico que permite la conexión del agente de Call center con el sistema de telefonía VoIP. - Servicio Cloud de almacenamiento (3 meses) compartido de información digital para el Call Center. - Servicio de gestión de Troncales SIP a través de un servidor virtualizado de alta disponibilidad. - Servicio de Soporte Técnico Disponibilidad 5x8 para el Call Center. - Servicio SAAS de contingencia para plataforma del Call Center y Mesa de Ayuda para gestión de incidentes. - Conectividad Canal de BA mínimo de 500 MB
2	**SERVICIOS DE HARDWARE E INFRAESTRUCTURA** - 13 computadores personales - 13 licencias de Call Center. - 13 diademas para Call Center. - 13 puestos de trabajo (escritorios y sillas). - 13 elementos ergonómicos para pies.
3	**GESTION DE TALENTO HUMANO** Para la debida ejecución del contrato se deberá contar con los siguientes perfiles: • Un (1) Director del Proyecto a nivel organizacional cuya función será supervisar la gestión del Proyecto. • Un (1) Coordinador del Proceso de asignación de citas por parte de Call Center con dedicación semanal de 46 horas. • Doce (12) Teleoperadores con 46 horas de dedicación semanal en la sede física de la ESEISABU, para la asignación y confirmación de citas; los recordatorios para las citas se harán mediante la modalidad de llamada telefónica y mensajes de texto. Nota: El horario de atención para la asignación, confirmación y recordatorio de citas, será definido y formalizado por el ESE ISABU.
4	**INFORMES E INDICADORES DE GESTIÓN** - Entregable mensual la gestión realizada - Porcentaje de llamadas exitosas. - Número de llamadas entrantes por el sistema de gestión y su asignación. - Procedencia de los números telefónicos entrantes al Call Center. - Tiempo de espera en cola para asignación de una cita por día. - Informe de indicadores Call center detallado por cada una de las colas con indicadores operativos Call center. - Informe de nivel de servicio, TMO, eficiencia y FCR. - Informe de productividad de agentes.

ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR POR EL CONTRATISTA

1. Agendar citas y/o reprogramarlas mediante la atención en el Centro de atención telefónica según el programa y ciclo de vida, revisando las bases de datos y plataforma de los usuarios contratados por las diferentes EPS en los servicios de medicina general, odontología, enfermerías, mamografía, especialistas, discapacidad y demás programas.
2. Crear los usuarios y agregarlos a los convenios según corresponda en el sistema de información de la entidad. Incluye la actualización de datos de los usuarios en el sistema de información de la entidad.
3. Abrir, modificar y/o cancelar agendas por unidad de atención y profesional de acuerdo con la disponibilidad, oportunidad y frecuencia establecidas por el supervisor del contrato.
4. Brindar una atención con calidad y responder de manera amable, respetuosa y oportuna a las solicitudes verbales y escritas generadas por los usuarios, mediante el seguimiento de las PQRS surgidas y cargo de las actividades del CALL CENTER.
5. Garantizar que el personal que el personal que realiza la atención promueva el agendamiento de acuerdo con las características del usuario para promover los programas contratados de acuerdo a cada ERP
6. Garantizar canal directo de atención telefónica para aquellos usuarios que se comunican desde los diferentes centros de salud de la ESE ISABU
7. Contar con personal disponible para pronta atención a las llamadas que se realizan desde los centros de salud de la ESE ISABU
8. Generar en caso de ser necesario una lista de espera para ser resulta su solicitud una vez se cuente con la agenda para ello.
9. Garantizar servidor para el almacenamiento de la información que genera la puesta en marcha de la solución de agendamiento a través de call center.
10. Contar con líneas telefónicas fijas y móviles para garantizar la pronta atención
11. Contar con plan de contingencia en el caso en el que se registre el sistema de agendamiento fallas para la pronta
12. Realizar llamadas de confirmatoria así como reagendamiento de citas médicas
13. Brindar educación y orientación al usuario cuando surja las necesidades en la atención telefónica, sobre los programas, horarios de atención de las unidades operativas y demás inquietudes relacionadas con el servicio de salud, teniendo en cuenta la misión de la Institución dando trato humanizado, amable y atención oportuna y eficaz.
14. Diseñar, participar, Implementar y ejecutar planes de mejoramiento relacionadas con el funcionamiento en el agendamiento en el Centro de atención telefónica, acorde con la normatividad, la estrategia, las auditorías realizadas, los procedimientos y lineamientos definidos por la ESE ISABU para garantizar la correcta operatividad y mejora continua del proceso.
15. Disponer y operar una plataforma operativa de call center propia y/o licenciada, para el proceso de agendamiento, para el análisis de indicadores e informes de la operatividad del proceso.
16. Medir mediante indicadores operativos y/o personalizados, el rendimiento/resultados del centro de llamadas, como el monitoreo de la productividad y mejoramiento continuo del mismo, permitiendo ver el comportamiento y la tendencia de los mismos, asegurando los niveles de satisfacción de los usuarios.
17. Grabar y almacenar las llamadas recibidas y su registro, por un tiempo de tres meses.
18. Realizar recordatorio de citas a los usuarios, en una bolsa de mensajes de texto hasta por 20.000 mensajes de forma mensual.
19. Dar cumplimiento al programa y plan de capacitación presentado en propuesta y a los definidos desde la E.S.E ISABU, orientadas al desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales con miras a elevar los niveles del proceso

y cumplir los objetos institucionales.

20. Evaluar, controlar y medir el desempeño individual y del equipo de trabajo por medio de la clasificación por cuartiles, aplicando los procedimientos definidos con el objetivo de identificar necesidades de entrenamiento, capacitación, actualización y oportunidades de mejora en el personal que realiza el agendamiento.
21. Realizar auditorías telefónicas con criterios de evaluación personalizados, asignando pesos según sus necesidades y ejecutando acciones correctivas según los resultados.
22. Realizar informe general mensual de la operación, en el cual se presente el análisis de las mediciones en indicadores, resultados de llamadas, análisis de niveles de servicio (NS), tiempo medio operativo (TMO), tiempo medio de llamadas en espera (TME), análisis de asignaciones por unidades y centros de salud, análisis de dispersión de llamadas contestadas por asesor, porcentaje de llamadas exitosas, número de llamadas entrantes por le sistema IVR, procedencias de los números telefónicos entrantes y planes de acción para el mejoramiento en el proceso de agendamiento y sus resultados, entre otros análisis requeridos por la supervisión.
23. EL CONTRATISTA deberá garantizar el desarrollo del proceso para lo cual se hace responsable de la TOTALIDAD de los medios de producción requeridos para la ejecución de este. (Equipos de cómputo, papelería, diademas, teléfonos móviles y fijos, entre otros), y estará a su cargo todo el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo y el licenciamiento de antivirus que se requiera.
24. EL CONTRATISTA suministrará de forma inmediata a la generación del contrato, todos los elementos y suministros que integran los medios de producción, de acuerdo con las cantidades requeridas o derivadas de la necesidad del servicio.
25. EL CONTRATISTA será responsable por toda reclamación que pueda presentarse por concepto de violación a las patentes, licenciamiento o manifiestos de importación, de la calidad de los materiales, etc., de los componentes de los medios de producción y, serán por su cuenta los gastos que puedan ocasionarse por tal concepto.

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con el pago de los aportes para la seguridad social del recurso humano adscrito (Salud, pensiones, riegos profesionales y parafiscales), pues es entendido que entre estos y la E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA no existe, ni existirá ningún vínculo de carácter laboral. Por lo tanto, quedará a cargo del CONTRATISTA, atender estos pagos, suministros de elementos de bioseguridad y seguridad SST El CONTRATISTA deberá cumplir con las mismas, so pena de la imposición de multas sucesivas por parte de la ESE ISABU, hasta tanto, se cumpla previa verificación de la mora mediante liquidación efectuada por la entidad administradora.
2. Utilizar recurso humano de reconocida honorabilidad, idoneidad y ética profesional, cumpliendo con el perfil requerido para la ejecución del objeto contractual.
3. Vigilar que los ejecutores del proceso NO incurran en faltas contra la ética, la moral y observe cabalmente las prescripciones legales que regulan el servicio o actividad.
4. EL CONTRATISTA asumirá de manera total y exclusiva, la responsabilidad derivada de la calidad e idoneidad de los servicios objeto del contrato, así como de los actos u omisiones de su recurso humano. En consecuencia, se compromete a mantener libre a la E.S.E ISABU e cualquier responsabilidad por este aspecto y a salir siempre en defensa de la entidad contratante frente a las reclamaciones judiciales o extrajudiciales, acciones de tutela, acciones de cumplimiento, que le instauren personas afectadas en razón de la prestación de los servicios objeto del contrato y a reconocerle a la E.S.E ISABU cualquier suma que esta entidad deba pagar por tal concepto; por tal razón debe mantener indemne a la E.S.E ISABU.
5. Identificar al talento humano que presta los servicios, con un carnet, que deberá llevar las instrucciones que el contratante les señale.

6. Adquirir la Garantía Única de Cumplimiento del contrato que cubra los riesgos de Cumplimiento General del Contrato, Calidad del servicio, de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones y la de Responsabilidad Civil contractual y extracontractual para garantizar protección contra los riesgos inherentes al contrato.
7. Atender con oportunidad las solicitudes de información que realice la E.S.E ISABU y/o el supervisor técnico; solicitudes que se canalizarán a través del Coordinador del proceso, quien además deberá disponer de los medios que garanticen la oportuna comunicación y respuesta de los requerimientos de información solicitados
8. Permitir a la E.S.E ISABU ejercer los controles que estime pertinentes, en lo que hace referencia a auditoria, inspección, vigilancia y en la calidad de la atención.
9. EL CONTRATISTA deberá cancelar a sus trabajadores o asociados todas las compensaciones, bonificaciones y auxilios a que tiene derecho de conformidad con el régimen del Trabajo, del trabajador solidario o laboral.
10. EL CONTRATISTA respetará la confidencialidad de toda información y/o bases de datos que le sea entregada bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá patrimonialmente por los perjuicios y o utilización indebida
11. Ejecutar el objeto del contrato y a desarrollar las obligaciones específicas en las condiciones pactadas.
12. Cumplir con el objeto del contrato, conforme a los documentos del proceso.
13. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de la ESE ISABU
14. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y en trabamientos.
15. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
16. Cumplir tanto en calidad, como en tiempo, en la entrega de los productos necesarios para la ejecución.
17. Iniciar la ejecución de este contrato una vez cumplidos con los requisitos exigidos para ello.
18. El contratista se obliga a ejecutar en forma personal y directa el objeto del contrato.
19. cumplir con los pagos de las obligaciones frente al sistema de seguridad social integral, parafiscales a los que tenga lugar.
20. Suscribir contrato y cumplir con los requisitos de legalización en la oportunidad establecida para el efecto.
21. Pagar los costos directos e indirectos que implique el cumplimiento del objeto contractual entre estos el transporte etc., en consecuencia, el precio ofertado se incluye dichos costos.
22. Cumplir con los pagos de las obligaciones frente al sistema de seguridad social integral, parafiscales cuando a ello este obligado, incluido el contenido de la ley 1562 de 2012 y el decreto 723 de 2013 sobre riesgos laborales.

2.2. Aspectos regulatorios

Las condiciones regulatorias para los servicios a contratar deberán regirse bajo el procedimiento de contratación:

- Acuerdo No. 005 del 23 de agosto de 2024 de la ESE ISABU – Estatuto de Contratación
- Resolución 0378 del 27 de agosto de 2024 - Manual de Contratación de la ESE ISABU
- Constitución Política de Colombia
- Decretos 665 y 668 de 1989 del Municipio de Bucaramanga.
- Acuerdo 031 de 1997 del Municipio de Bucaramanga.
- Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011 y Ley 1751 de 2015
- Resolución No. 5185 de 2013 del Ministerio de Salud y de la Protección Social.
- Demás normas concordantes

3. Análisis de la Oferta

Revisados los Acuerdos Marco de Precios (AMP) que tiene publicado Colombia Compra Eficiente a través de la Tienda Virtual del Estado Colombia, se evidencia que al 25 de febrero de 2025 no existe en la actualidad AMP para satisfacer la necesidad objeto del presente estudio. Por tanto, se procede a realizar solicitud de cotizaciones.

A continuación, se hace relación de las diferentes entidades que tienen por objeto el: **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS."**

NIT	EMPRESA
901375616	DARTELECOM
900068796-1	INFOTIC SOLUCIONES INTEGRALES
901584656-5	META-TELCO

¿Cómo adquieren las Entidades Estatales y las empresas privadas este bien, obra o servicio?

Procesos adelantados en los últimos años por entidades estatales

No. PROCESO / CONTRATO	25-2130.13.119
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	El Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas requiere el servicio para el soporte tecnico para el sistema PBX IP, linea virtual y Call Center, de acuerdo a especificaciones tecnicas
ENTIDAD	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JUAN DE DIOS DE RIOSUCIO - CALDAS E.S.E
VALOR INICIAL	7.125.194
PLAZO DE EJECUCIÓN	41 (Días)
CONTRATISTA	HTC INGENIERIA S A S
CONSULTADO EN	SECOP II

No. PROCESO / CONTRATO	C-PSAG-075-2025
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION PARA COADYUVAR EN LAS ACTIVIDADES DE CALL CENTER CON OCASIÓN A LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA ESE HOSPITAL MARINO ZULETA RAMIREZ DE LA PAZ EN EL DEPARTAMENTO DEL CESAR
ENTIDAD	C - ESE HMZR - COMPRADOR
VALOR INICIAL	3.600.000
PLAZO DE EJECUCIÓN	35 (Días)
CONTRATISTA	CECILIA MARIA THERAN OCHOA
CONSULTADO EN	SECOP II

No. PROCESO / CONTRATO	HSRC-074-2025
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTAR SERVICIO DE APOYO A LA GESTION COMO AUXILIAR

	ADMINISTRATIVO PARA EL AREA DEL CALL CENTER EN LA E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA.
ENTIDAD	E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA
VALOR INICIAL	16.000.000
PLAZO DE EJECUCIÓN	8 (Meses)
CONTRATISTA	Francisco Eduardo Lesmes Rubio
CONSULTADO EN	SECOP II

4. Análisis de la Demanda

La ESE ISABU en los últimos años no ha adquirido este tipo de servicios de **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS."**

sino únicamente PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES BRINDANDO SOPORTE ESPECIALIZADO A LA INFRAESTRUCTURA TI (PROMOX, FIREWALLS, REDES, ANTENAS MICROONDAS Y SERVIDOR TELEFONIA IP (CALL CENTER) DE LA ESE ISABU.Sin embargo, estos ítems no son exactamente los señalados en el presente proceso de contratación, de igual forma aspectos como la inflación reciente variación de la TRM que podrían afectar el precio real del mercado, se ejecuta la consulta y se deja constancia en el presente estudio, estos precios no serán tenidos en cuenta como referencia para los precios techo que busca determinar la Entidad en este proceso contractual; así:
¿Cómo ha adquirido la entidad Estatal en el pasado estos bienes? La entidad ha adquirido mediante procesos de contratación en los últimos años de la siguiente manera:

No. PROCESO / CONTRATO	CPS-0303-2024
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES BRINDANDO SOPORTE ESPECIALIZADO A LA INFRAESTRUCTURA TI (PROMOX, FIREWALLS, REDES, ANTENAS MICROONDAS Y SERVIDOR TELEFONIA IP (CALL CENTER) DE LA ESE ISABU.
ENTIDAD	ESE ISABU
VALOR INICIAL	30.095.000
CONTRATISTA	LUIS GIOVANI SERRANO HERNÁNDEZ
PLAZO	195 (Días)
CONSULTADO EN	SECOP II

5. Análisis de precios del mercado

Conforme a las cotizaciones allegadas a la Entidad, se procede a realizar el análisis comparativo de precios unitarios, con el fin de determinar el valor estimado para el presente proceso de contratación.

		INFOTIC SOLUCIONES INTEGRALES	DARTELECOM SAS	META-TELCO
ITEM	DESCRIPCION	PRECIO MENSUAL IVA INCLUIDO	PRECIO MENSUAL IVA INCLUIDO	PRECIO MENSUAL IVA INCLUIDO
1	"PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS."	102.407.830	91.815.085	96.652.061
VALOR TOTAL * MES (IVA INCLUIDO)		**102.407.830**	**91.815.085**	**96.652.061**
VALOR TOTAL *6 MESES (IVA INCLUIDO)			**550.890.513**	

6. Análisis del valor estimado

Según información del área gestora de la presente necesidad de contratación, que es un servicio, y de acuerdo con el plazo de ejecución y demás factores planteados por dicha área para el presente proceso, se realizó estudio de mercado con las cotizaciones allegadas a la entidad, se estima conveniente tomar el menor valor de las cotizaciones, el valor estimado para el presente proceso de contratación corresponderá a la suma de **QUINIENTOS CINCUENTA MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA MIL QUINIENTOS TRECE PESOS M/CTE ($ 550.890.513),** El plazo de ejecución del contrato será de **SEIS (06) MESES** contados a partir de la suscripción del acta de inicio y aprobación de garantías. Este presupuesto tiene incluido todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales y dentro de estos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades ambientales, que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven, si a ello hubiere lugar, con excepción de los que estrictamente correspondan a la E.S.E. ISABU.

7. Definición de Indicadores

Los indicadores financieros buscan determinar los aspectos mínimos necesarios que deben mantener los proponentes en materia de capacidad financiera y operativa, que garantizan en el tiempo su sostenibilidad en las actividades económicas que desarrollan y el efectivo cumplimiento del contrato. Sin embargo, teniendo en cuenta que la naturaleza del contrato es compra y venta mediante suministro de tracto sucesivo, la forma de pago es contra entrega, la cuantía del contrato corresponde a la modalidad de contratación directa, conforme a lo preceptuado en el Manual de Contratación (Resolución No. 0378 del 27 de agosto de 2024), no es necesario para el presente proceso de contratación, la exigencia de indicadores financieros.

ELIANA PATRICIA BAYONA ESPARZA
Contratista No. 0028-2025 E.S.E. ISABU

Revisó y aprobó: Giovanny Humberto Duran Romero
Jefe Oficina Asesora Jurídica
Revisó y aprobó: Huberto Arturo Peñaranda
Jefe Análisis del Sector