1. ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA SUSCRIBIR CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

Este estudio de conveniencia y oportunidad se hace de conformidad con los mandatos del artículo 3° de la Ley 80 de 1993, en cuanto a que los fines de la contratación son buscar el cumplimiento de los cometidos estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellos en la consecución de dichos fines, igualmente de acuerdo con las disposiciones contenidas en el Estatuto de Contratación de la E.S.E. Bellosalud, aprobado mediante Acuerdo Nº 007 del 26 de agosto de 2024.

Bello es uno de los 125 municipios del departamento de Antioquia, Colombia. De acuerdo con las proyecciones del DANE, en 2024 Bello tiene 566,456 habitantes: 293,605 mujeres (51.8%) y 272,851 hombres (48.2%). el municipio de Bello, tiene una tendencia al envejecimiento progresivo debido a la disminución de la tasa de natalidad; con respecto al año anterior viene decreciendo, lo cual hace pensar en mejoras en los programas de salud sexual y reproductiva implementados en comparación con otros municipios del país y al envejecimiento continuo de su población dado por una baja tasa de mortalidad; por tanto, su perspectiva de futuro es a continuar el descenso. Es decir, una pirámide poblacional de transición.

Bello, ocupa los primeros lugares en municipios receptores de desplazados en el país, lo que dificulta el logro de metas en salud dados los escasos recursos para la atención de una población cada vez más en crecimiento y donde esta población no se encuentra identificada por el SISBEN como habitantes del municipio, lo cual a su vez aleja recursos nacionales para la atención de dicha población. En los asentamientos subnormales de Bello, que son más de diez, crece un caldo de cultivo para las inequidades, dado que en particular dos de ellos cuentan con más de 12.000 habitantes (casi del tamaño de muchos municipios categoría 5 del departamento) pero no cuentan con acueducto, ni alcantarillado ni tampoco adecuadas vías de acceso. Este crecimiento supone un reto mayor para la planificación y distribución de recursos en un municipio con escases de ingresos propios, la supeditación, en muchos programas y sectores, a las transferencias de la nación.

En aspectos de cobertura, el indicador de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS- según ASIS Bello para el 2022, se encuentra en un 84.0%, estando por debajo de la cobertura departamental (99.6% al 2022); aspecto que evidencia la necesidad de generar acciones y estrategias de captación y mejoramiento de la cobertura para los usuarios sin afiliación, esto con el objetivo de incluir a toda la población Bellanita.

Vigilado Supersalud

Plan de Desarrollo Municipal 2024 – 2027 "Juntos Construimos"

El plan de desarrollo municipal está constituido por las siguientes líneas estratégicas:

Línea estratégica 1. Juntos construimos el tejido social Bellanita: A través de esta línea se busca aumentar la cobertura con calidad y pertinencia de los servicios de Educación y Salud, aumentando la calidad de vida en favor de la igualdad de todos los grupos poblacionales que habitan el territorio, orientando la gestión pública para brindarles condiciones de vida óptimas y accesibilidad a bienes y servicios en condiciones de equidad social y territorial. Esta línea se enmarca en los sectores Educación, Salud, Cultura, Recreación y Deporte e Inclusión Social con la ejecución de veinticinco (25) programas y cincuenta y dos (52) proyectos de inversión.

Línea estratégica 2. Juntos construimos el desarrollo económico: Se enmarca en los sectores de comercio, industria y turismo y trabajo, con la ejecución de dos (2) programas y tres (3) proyectos de inversión. Se busca con esta línea lograr mejores resultados económicos que propicien por una mayor innovación, productividad y competitividad, más empleos de calidad, mejores ingresos y el fortalecimiento de los ecosistemas de emprendimiento, agregándole de esta manera mayor valor, todo esto bajo una perspectiva de desarrollo sostenible.

Línea estratégica 3. Juntos construimos la vivienda, la ciudad y el territorio: Busca fortalecer las estrategias de planificación, ordenamiento territorial, cobertura de servicios públicos y condiciones de habitabilidad en la comunidad Bellanita, a través de la generación del desarrollo de infraestructura sostenible y sustentable que aporte al crecimiento continuo del territorio

Línea 4. Juntos construimos el desarrollo rural y ambiental: Busca la protección del medio ambiente a través de estrategias de educación ambiental y reducción de impactos ambientales, que permitan crear un hábitat sostenible y resiliente; garantizando la adaptación y mitigación del cambio climático en el territorio.

Línea 5. Juntos construimos la seguridad y la convivencia ciudadana: La línea estratégica tiene como foco recuperar la seguridad y la convivencia a través del fortalecimiento de la gobernanza territorial y la promoción de espacios que vinculen a la sociedad civil y las organizaciones víctimas del conflicto.

Línea 6. Juntos construimos la gobernanza territorial: Se enmarca en los sectores de Ciencia, Tecnología e Innovación, Gobierno Territorial, Tecnología de la Información y las Comunicaciones e Información Estadística, con la ejecución de ocho (8) programas y veintitrés (23) proyectos de inversión. Está orientada en fomentar la confianza ciudadana hacia el gobierno local, a través de la recuperación de la gobernanza y la co-creación del estado como estructura social de derecho de cara a la responsabilidad y la gobernabilidad orientada al cumplimiento de resultados y la transparencia institucional.

Plan de desarrollo ESE BELLOSALUD 2024-2028 "Juntos construimos vidas saludables"

Nuestro Plan de desarrollo esta constituido por las siguientes líneas estratégicas:

Línea estratégica 1. gestión financiera y administrativa: Busca Garantizar la estabilidad y viabilidad económica a través de un análisis continuo de la gestión administrativa, contable y financiera, proporcionando datos clave para la toma de decisiones.

Línea estratégica 2. fortalecimiento de los procesos internos asistenciales: Busca Mejorar la eficiencia y calidad de los procesos internos asistenciales mediante la implementación de medidas que permitan aumentar la satisfacción del paciente y garantizar una atención efectiva y segura.

Línea estratégica 3. fortalecimiento de la participación social en salud: Busca Garantizar el derecho a la ciudadanía a vincularse en la toma de decisiones en la institución.

Línea estratégica 4. mejoramiento continuo: Busca Garantizar que la organización opere de manera eficiente, efectiva y conforme a estándares de calidad establecidos, mediante la implementación de procesos estructurados y sistematizados.

Línea estratégica 5. fortalecimiento de los procesos del talento humano: Su objetivo es Optimizar la gestión del talento humano dentro de la institución, garantizado el correcto funcionamiento, mantenimiento y mejora continua de los procesos, al mismo tiempo que impulsa el avance de la misión institucional.

La Empresa Social del Estado BelloSalud es una entidad pública descentralizada del orden Municipal, con autonomía administrativa, financiera y presupuestal de primer nivel de complejidad que presta servicios de salud a la población vulnerable del Municipio de Bello, de conformidad con lo establecido en el decreto N° 00000572, expedido por la Alcaldía Municipal de Bello en fecha 17 de Diciembre de 2008, *"Por medio del cual se fusionan unas empresas sociales del estado del orden municipal de primer nivel"* (SIC).

Somos una Empresa Social del Estado, que presta servicios de salud a la comunidad Bellanita con criterios de calidad y respeto por el ser humano y el medio ambiente. Buscamos continuamente el bienestar de nuestros usuarios y su familia, mediante un adecuado direccionamiento estratégico,

Vigilado Supersalud

con énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, procurando el desarrollo integral de nuestra gestión humana.

La E.S.E. BelloSalud como prestadora de servicios de salud de atención básica de primer nivel de complejidad en el Municipio de Bello, cuenta con Ocho (08) sedes para la prestación del servicio, contando con actividades de Promoción de la Salud y Prevención, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad a los usuarios de la E.S.E. tendiente a impactar positivamente en la calidad de vida de la población asignada y su área de influencia, acorde con los procesos, procedimientos y objetivos misionales de la Institución.

Igualmente, la E.S.E. Bello Salud como empresa prestadora de servicios de salud en el Municipio de Bello, enfatiza en la prestación de sus servicios, el respeto por los principios corporativos, contándose entre ellos los de Equidad, Calidad, Solidaridad, Universalidad, Transparencia, Eficiencia, Integridad, Eficacia y Pertinencia.

De conformidad con lo establecido en el Plan de Desarrollo aprobado por Acuerdo N° 006 del 26 de agosto de 2024, para la vigencia 2024-2028 **"Juntos construimos vidas saludables"** en la cual se adoptaron líneas estratégicas y programas a desarrollar en el periodo señalado con el fin de dar cumplimiento a nuestra misión.

2. ESTRATEGIAS Y PROYECTOS DERIVADOS DE LA MATRIZ DOFA

El Plan de Desarrollo, de la ESE Bellosalud representa un compromiso firme con la excelencia y el crecimiento sostenible. A través de la implementación diligente de las líneas estratégicas, componentes, programas y actividades, se busca encaminar la institución hacia el cumplimiento de la misión y el logro de los objetivos institucionales, en beneficio de la comunidad a la que sirve.

Las líneas estratégicas delineadas se centran en diversos aspectos fundamentales para el crecimiento y fortalecimiento de la institución, abarcando desde la mejora de la calidad asistencial hasta la optimización de los procesos administrativos y el mejoramiento de los procesos financieros. Cada una de las líneas estratégicas se desglosa en programas específicos, los cuales a su vez se articulan con metas claras y alcanzables que guían las acciones hacia el logro de los objetivos.

La contratación que se va a adelantar está encaminada a desarrollar el Plan de Desarrollo **2024 – 2028** "Juntos construimos vidas saludables" así:

Las ESTRATEGIAS planteadas y aprobadas en el PLAN DE DESARROLLO, son las siguientes;

ESTRATEGIA 1. Juntos Fortalecemos la Gestión Financiera y Administrativa de la institución
ESTRATEGIA 2. Juntos Fortalecemos los Procesos Internos Asistenciales
ESTRATEGIA 3. Juntos Fortalecemos la Participación Social en Salud
ESTRATEGIA 4. Juntos Fortalecemos la Planeación y la Calidad en la Atención
ESTRATEGIA 5. Juntos Fortalecemos los Procesos del Talento Humano

El proceso a suscribir impulsa las siguientes estrategias:
1. **Juntos Fortalecemos la Gestión Financiera y Administrativa de la institución**
Objetivo: Garantizar la estabilidad y viabilidad económica a través de un análisis continuo de la gestión administrativa, contable y financiera, proporcionando datos clave para la toma de decisiones.

Vigilado Supersalud

COMPONENTE	PROGRAMA
Gestión administrativa	Mejoramiento y mantenimiento de la planta física y equipos biomédicos
	Gestión de la información
	Defensa Jurídica
Estabilidad y continuidad con beneficio social y económico	Aprobación e implementación del PSFF
	Procesos financieros de cartera y facturación eficientes
	Gestión para el equilibrio presupuestal y pagos
	Estrategias Para La Generación De Nuevos Ingresos

5.1.1.2 PROGRAMA 2: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
Responsable: Subgerencia administrativa y financiera
Descripción: Ejecución de actividades encaminadas a la accesibilidad y seguridad de los documentos
Elaboración del plan de mantenimiento de sistemas de información
Contratación de mantenimientos preventivos y correctivos
Ejecución de mantenimientos
Supervisión de la labor.

LÍNEA ESTRATÉGICA 2. Fortalecimiento de los procesos internos asistenciales
Objetivo: Mejorar la eficiencia y calidad de los procesos internos asistenciales mediante la implementación de medidas que permitan aumentar la satisfacción del paciente y garantizar una atención efectiva y segura.

COMPONENTE	PROGRAMA
Gestión Asistencial	Optimización de los servicios habilitados
	Mejoramiento en la accesibilidad y en la oportunidad en los servicios.
Fortalecimiento del proceso de Promoción Y Mantenimiento De La Salud	Atención integral en curso de vida - RIAS

Vigilado Supersalud

3. DEFINICIÓN TÉCNICA DE LA NECESIDAD

La E.S.E. Bello Salud, como institución prestadora de servicios de salud de atención básica de primer nivel de complejidad en el municipio de Bello, con sus ocho (8) sedes dedicadas a impactar positivamente la calidad de vida de la población asignada, reconoce la importancia estratégica de optimizar sus canales de comunicación y atención al usuario, en concordancia con sus procesos, procedimientos y objetivos misionales.

En cumplimiento con la Constitución Política, la Ley 100 de 1993 y las disposiciones contenidas en el Estatuto de Contratación de la E.S.E. Bellosalud, la Empresa Social del Estado Bello Salud identifica la necesidad de implementar un servicio de Contact Center BPO con enfoque omnicanal como un elemento fundamental para fortalecer la interacción con sus usuarios y mejorar la eficiencia operativa.

Un Contact Center moderno y omnicanal se constituye en una herramienta esencial para cualquier institución de salud que aspire a ofrecer una atención de calidad y oportuna. Su implementación permitirá centralizar y gestionar de manera eficiente las comunicaciones a través de diversos canales (telefónico, chat, correo electrónico, redes sociales, etc.), garantizando una experiencia de usuario coherente y satisfactoria. Una deficiencia en la capacidad de comunicación y agendamiento puede generar barreras en el acceso a los servicios, aumentar los tiempos de espera y afectar la percepción de la calidad de la atención.

El crecimiento de la demanda de servicios de salud y la necesidad de una comunicación ágil y personalizada hacen indispensable la adopción de soluciones tecnológicas como un Contact Center. Ante la necesidad de optimizar la atención, reducir la congestión en las líneas telefónicas tradicionales y facilitar el acceso a la información y a los servicios de agendamiento, se hace indispensable la contratación de un servicio especializado de Contact Center BPO. Este servicio se constituirá en un canal de comunicación estratégico para la E.S.E. Bello Salud, garantizando que, ante el incremento de consultas y la necesidad de una gestión eficiente de citas, la institución pueda ofrecer una respuesta oportuna y de calidad a sus usuarios.

La implementación y operación de un Contact Center BPO omnicanal es crucial para asegurar una comunicación fluida y eficiente con los usuarios. Este servicio deberá incluir la capacidad de gestionar consultas, proporcionar información relevante, facilitar el agendamiento y reprogramación de citas, realizar seguimiento a los usuarios y gestionar quejas y sugerencias, todo ello a través de múltiples canales integrados.
Contar con un servicio de Contact Center BPO confiable y eficiente es una inversión estratégica que garantiza la mejora de la atención al usuario, la optimización de los procesos de agendamiento y la reducción de la no asistencia a citas. Además, este servicio contribuye a fortalecer la imagen institucional, mejorar la satisfacción del usuario y optimizar los recursos de la E.S.E. Bello Salud a largo plazo.

- **Necesidad de centralización y eficiencia en la atención al usuario**

La ESE Bellosalud atiende a una población diversa, con múltiples puntos de contacto entre pacientes, familiares, personal médico y administrativo. Actualmente, la atención telefónica y digital se encuentra dispersa, lo que genera:

- Altos tiempos de espera para los usuarios.
- Reiteración de llamadas por falta de respuesta o seguimiento.
- Dificultad en la trazabilidad de las solicitudes.

Un **Contact Center centralizado** permite **consolidar la atención**, mejorar la **eficiencia operativa**, y brindar **respuestas oportunas y homogéneas**.

- **Optimización de recursos humanos y tecnológicos**

La implementación de un Contact Center permite:

- **Asignar recursos según demanda real** (picos de llamadas, horarios críticos, etc.).
- **Monitorear el desempeño** de los agentes en tiempo real.
- **Integrar tecnologías como IVR, CRM y analítica de datos**, que permiten gestionar contactos multicanal (teléfono, correo, WhatsApp, chat, etc.) desde una misma plataforma.

Esto se traduce en **reducción de costos operativos** y **mejor uso del talento humano**.

Vigilado Supersalud

➢ **Mejora de la experiencia del paciente y cumplimiento normativo**

La Superintendencia Nacional de Salud exige a las ESE altos estándares en la atención al usuario. Un Contact Center permite:

- Registrar y hacer **seguimiento a PQRS** (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias).
- Cumplir con los **tiempos de respuesta establecidos por ley**.
- Obtener métricas en tiempo real que permiten medir la **satisfacción del usuario** y hacer mejoras continuas.

➢ **Soporte para procesos clínicos y administrativos**

El Contact Center también puede integrarse con los sistemas de información hospitalaria (HIS) y administrativos para:

- Programación y confirmación de citas médicas.
- Recordatorios automatizados de citas y tratamientos.
- Orientación sobre trámites de autorizaciones, entrega de medicamentos, entre otros.

Esto impacta positivamente en la **continuidad del tratamiento**, la **adhesión terapéutica** y la **reducción de ausentismo**.

Por lo anterior la ESE requiere realizar este tipo de contrato, con el fin de garantizar la atención oportuna, eficiente y continua a los usuarios, mediante canales de comunicación telefónica y virtual, en horarios previamente establecidos, que permitan la gestión de citas médicas, orientación en servicios, atención de quejas, peticiones y reclamos, así como otras actividades relacionadas con la atención al usuario en salud.

3.1. OBJETO: Prestación de servicios de Contact Center para la ESE Bellosalud, con el fin de mejorar integralmente la atención al usuario y optimizar la eficiencia del proceso de agendamiento de citas.
3.2. ALCANCE DEL OBJETO: EL CONTRATISTA se obliga a garantizar la óptima operación del Contact Center BPO omnicanal para la E.S.E. Bello Salud, enfocado en mejorar la atención al usuario y optimizar el agendamiento de citas. Esto se logrará a través de la implementación de un servicio integral que asegure la disponibilidad y eficiencia de los canales de comunicación (llamadas telefónicas, mensajes de texto, chat WhatsApp, correo electrónico, chat Bot de WhatsApp), protegiendo así la interacción continua y la satisfacción de los usuarios. El servicio incluirá acompañar y facilitar el journey del paciente, desde el primer contacto para agendar una cita hasta el seguimiento post-consulta, a través de canales integrados y adaptados a las necesidades de cada usuario, la gestión de consultas, información, agendamiento, seguimiento y la resolución de inquietudes, de acuerdo con los lineamientos de la E.S.E. Bello Salud, con el fin de prevenir barreras de acceso y mejorar la experiencia del usuario.
Lo cual contempla los siguientes componentes: Mejora en el Acceso a Citas Médicas-Fortalecimiento de los Canales Actuales-Implementación de Nuevas Herramientas Tecnológicas-

3.3. CÓDIGO UNSPSC: El objeto está clasificado e identificado dentro del clasificador de bienes y servicios hasta el tercer y cuarto nivel de la siguiente forma:

Vigilado Supersalud

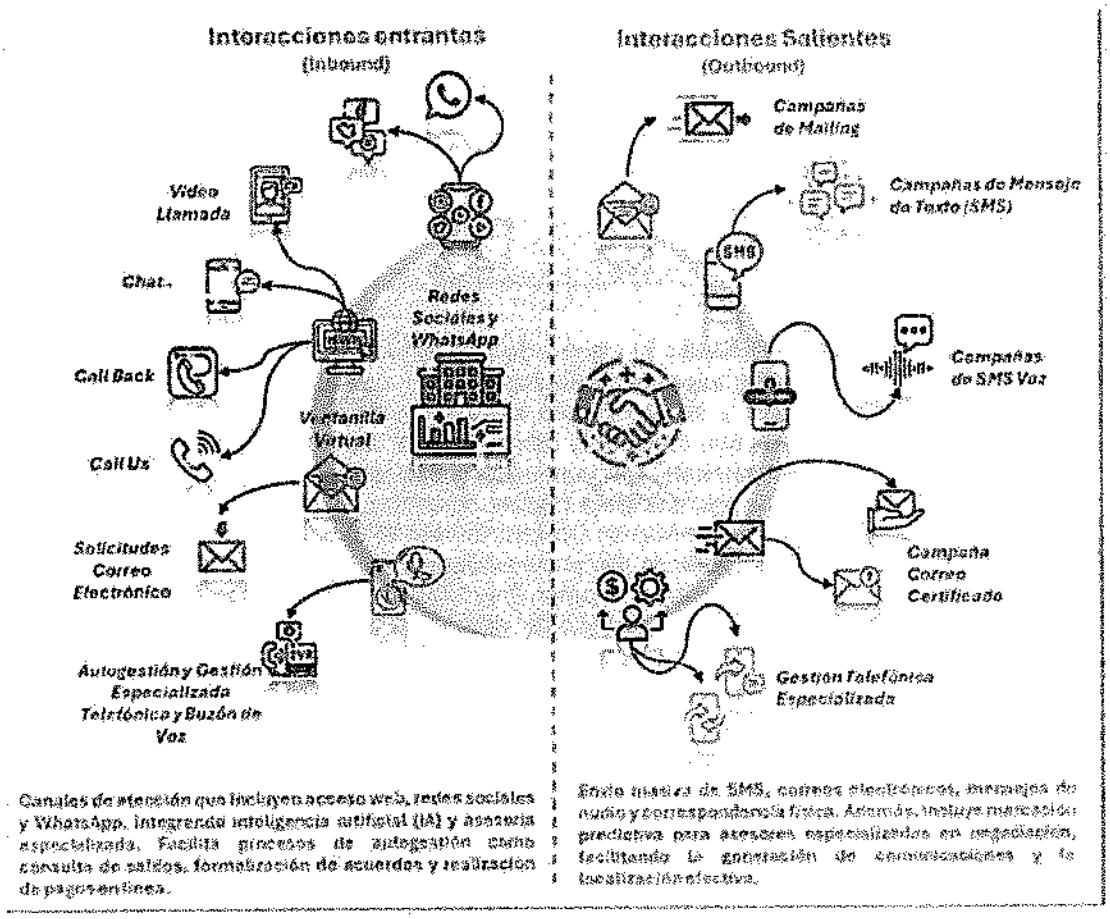
GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	CÓDIGO
F Servicios	83 (Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público)	11 (Servicios de medios de telecomunicaciones)	29 (Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia)	07 (Servicios de buró de central de llamadas (``call center'')	83112907

3.4. ESPECIFICACIONES TECNICAS: El Centro de Contactos es un servicio integrado, que debe ser prestado por un grupo de agentes especialmente capacitados, con el propósito de recibir y tramitar altos volúmenes de solicitudes desde y hacia clientes externos a nivel nacional u otros, a través de una plataforma tecnológica integrada que contemple telefonía, chat, correo, SMS, MMS y afines, permitiendo así responder y gestionar eficazmente las consultas y requerimientos de estos usuarios así como administrar la información de los mismos para futuros contactos. Los servicios básicos requeridos son: Garantizar la óptima operación del servicio de Contact Center BPO omnicanal para la E.S.E. Bello Salud, mediante la implementación y ejecución de las funcionalidades y servicios ofertados. Esto incluye la puesta en marcha y mantenimiento de la licencia Master Freshdesk Omni Growth, el servicio de telefonía, el desarrollo del agendamiento por IVR, el servicio de WhatsApp In-Out, el envío de SMS y los planes de voz. Asimismo, deberá garantizar la adecuada operación del equipo de staff compartido y la implementación de los servicios definidos en las fases 1 y 2 de la propuesta.

Implementación, configuración, operación y mantenimiento de la plataforma y los servicios del Contact Center, incluyendo la mano de obra especializada, la infraestructura tecnológica (software y comunicaciones) y los recursos necesarios para su correcto funcionamiento. Será responsable de la programación y coordinación de las actividades de implementación y puesta en marcha, garantizando la mínima interrupción de la atención al usuario de la E.S.E. Bello Salud.

Atención de llamadas entrantes, asignación y cancelación de citas, Manejo del agendamiento en tiempo real, c confirmación de asistencia, cancelación y reprogramación de citas, Envío de mensajes recordatorios (SMS, llamadas automatizadas), Aplicación de encuestas telefónicas post-servicio, consolidación de datos para análisis de calidad.

Vigilado Supersalud



4. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

4.1. Funciones o actividades a realizar: En desarrollo del presente contrato se constituyen las principales obligaciones para **EL CONTRATISTA**: **1)** Realizar las configuraciones e integraciones necesarias de la plataforma del Contact Center en los diferentes canales (telefonía, chat, correo electrónico, WhatsApp, SMS, IVR) requeridos por la E.S.E. Bello Salud. **2)** Implementar y configurar las funcionalidades ofrecidas, incluyendo el agendamiento por IVR, la gestión de WhatsApp In-Out, el envío de SMS y los planes de voz, asegurando su correcto funcionamiento e integración con la licencia Master Freshdesk Omni Growth.**3)** Cumplir a cabalidad con la propuesta presentada, la cual hará parte integral del contrato.**4)** Garantizar la continuidad de la atención al usuario a través de los diferentes canales durante las implementaciones, actualizaciones o pruebas que se realicen.**5)** Brindar acompañamiento y soporte técnico a la E.S.E. Bello Salud de manera oportuna y eficiente, resolviendo incidencias y brindando soluciones las 24 horas del día y los 7 días de la semana si se requiere, mientras el contrato esté vigente, para asegurar la operatividad del Contact Center. **6)** Presentar reportes mensuales detallando las actividades de implementación, configuración, soporte y rendimiento del Contact Center, incluyendo métricas de atención y gestión por canal. **7)** Capacitar al personal de la E.S.E. Bello Salud en el uso y la administración de la plataforma del Contact Center y sus diferentes funcionalidades. **8)** Capacitar al personal de la ESE Bello Salud en el correcto uso de los equipos, para evitar cortos eléctricos. **9)** Responder en los plazos que la E.S.E. Bello Salud establezca, los requerimientos de aclaración o de información que le formule sobre el servicio. **10)**

Vigilado Supersalud

Cumplir cabalmente con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), por cuanto el cumplimiento de esta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago. **11)** Guardar la confidencialidad de toda la información de usuarios y de la E.S.E. Bello Salud que deba conocer o manipular. **12)** Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para el o los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato. **13)** Asumir bajo su costo y riesgo todos los costos en que incurra para la implementación y operación del Contact Center, según lo acordado. **14)** Asumir las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5° de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual. **15)** Realizar informes detallados de las implementaciones, configuraciones y el rendimiento del Contact Center, diligenciado y firmado a satisfacción por parte del supervisor del contrato. **16)** Asegurar que la implementación y la operación del Contact Center se realicen de manera organizada y eficiente. **17)** Otorgar las garantías que con ocasión del presente contrato sean exigidas para el correcto funcionamiento del servicio.**18)** Guardar absoluta confidencialidad con la información que llegare a conocer de la Entidad y la que se produzca en el desarrollo del objeto contractual. **19)** Pagar oportunamente de acuerdo a lo establecido a la ley las contingencias del sistema de seguridad social (Salud Pensiones y Riesgos Laborales) aportando a la entidad su respectivo comprobante de pago.

4.2 Obligaciones del contratante: El contratante queda obligado a: **1)** Cubrir la contraprestación económica, lo cual se hará previa presentación de la cuenta de cobro por parte de EL CONTRATISTA; sin perjuicio de los descuentos que por pago de Retención en la Fuente o demás conceptos haya lugar conforme a ley. **2)** Facilitar al contratista los recursos, medios, documentación e información requerida para la debida ejecución de sus obligaciones y desarrollo del objeto del presente contrato. **3)** Ejercer la supervisión del presente contrato, a partir de la designación del supervisor necesario e idóneo con el fin de velar en causa de que el objeto del contrato se conciba, se construya, opere, se administre y se conserve de acuerdo con sanas prácticas profesionales.

5. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

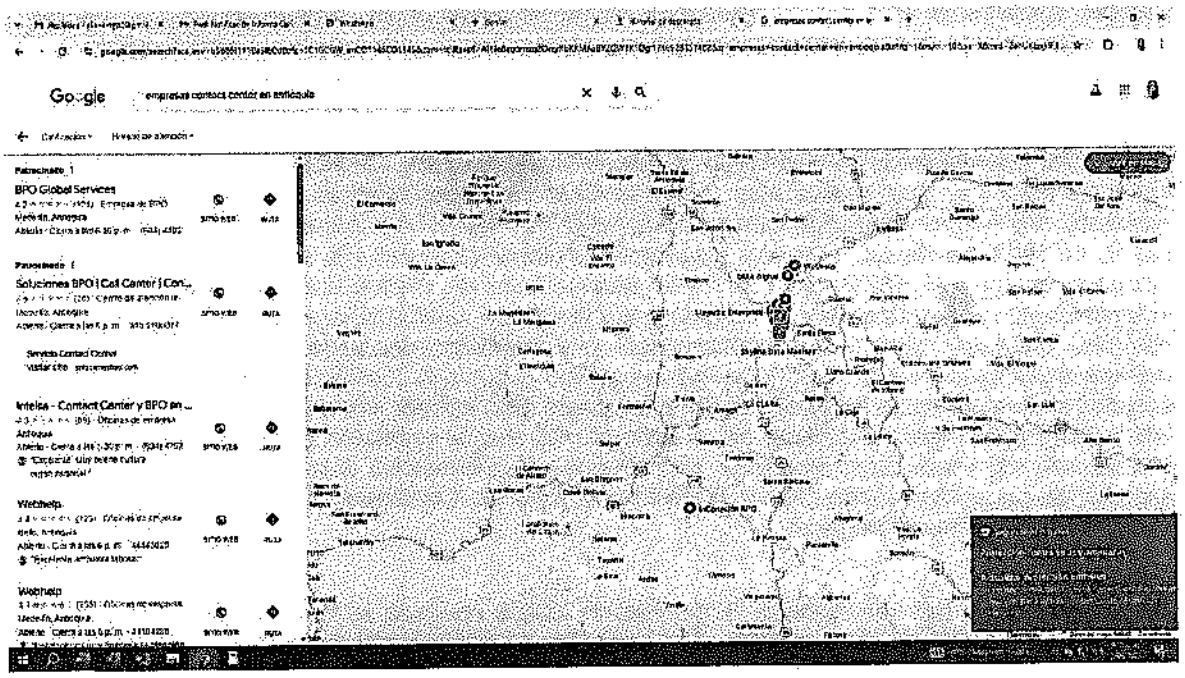
Los servicios requeridos de acuerdo con el objeto del contrato se deberán prestar en la dirección de Bluelinkbpo calle 36 # 128-321 edificio de acceso zona América operador de zona franca. Cali, Valle. Dicho lugar debe cumplir con las condiciones laborales para la prestación del servicio.

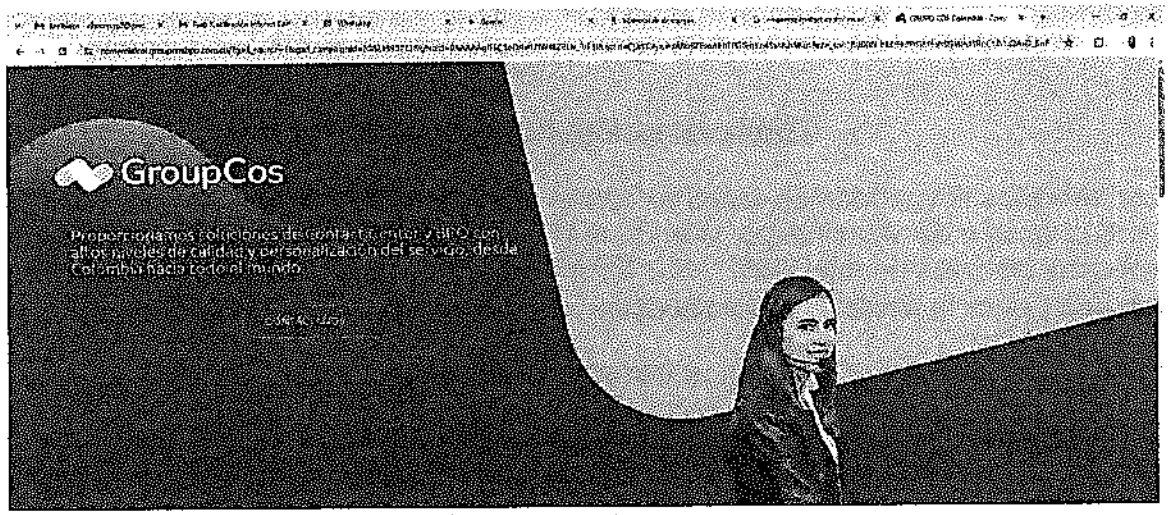
Vigilado Supersalud

6. ESTUDIO DE MERCADO

El presente estudio del sector se realiza dando cumplimiento al artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y manual explicativo titulado "Guía para elaboración de Estudios del Sector" emitido por Colombia compra Eficiente; donde se impone la obligación a la Entidad Estatal del deber de análisis durante la etapa de planeación para conocer el sector relativo al objeto contractual.

En Colombia, y en el departamento de Antioquia, existen gran cantidad de empresas que pueden suplir la necesidad requerida por la entidad entre las cuales podemos destacar las siguientes:





Nuestras certificaciones



Vigilado Supersalud



Un sistema de Contact Center BPO omnicanal robusto y eficiente es fundamental para la prestación de servicios de salud de la E.S.E. Bello Salud. Una plataforma de comunicación constante y confiable es esencial para optimizar la atención al usuario, agilizar el agendamiento de citas y garantizar una interacción fluida, evitando la pérdida de oportunidades de contacto y mejorando la experiencia general de los usuarios y colaboradores.

El crecimiento de los canales de comunicación y la demanda de una atención omnicanal han incrementado la complejidad en la gestión de las interacciones con los usuarios. Por esta razón, se hace necesario implementar soluciones tecnológicas y procesos definidos para asegurar la calidad, la eficiencia y la seguridad en la comunicación con los pacientes y la comunidad.

En cumplimiento con los estándares de calidad en la atención al usuario y la necesidad de optimizar los procesos de comunicación, es indispensable la operación continua y el mantenimiento adecuado del servicio de Contact Center en entidades de salud. La contratación de un servicio de Contact Center BPO omnicanal es crucial para asegurar que, ante el aumento de consultas, la necesidad de agilizar el agendamiento o cualquier eventualidad en los canales de comunicación, la E.S.E. Bello Salud pueda continuar atendiendo a sus usuarios sin interrupciones y de manera eficiente.

El Contact Center BPO omnicanal se constituye en un respaldo esencial para cualquier empresa de salud moderna, garantizando la continuidad y calidad de la comunicación con los usuarios, optimizando el acceso a los servicios y permitiendo que la E.S.E. Bello Salud fortalezca su compromiso con la comunidad a través de una atención integral y oportuna.

Se reciben dos propuestas de oferentes diferentes de la siguiente forma:

PROPUESTA 1

Vigilado Supersalud

Cronograma Tentativo de Implementación

Fase	Actividades principales	Duración estimada
Fase 1	Reclutamiento, capacitación, instalación de puestos de atención, pruebas de calidad	3 a 4 semanas
Fase 2	Desarrollo e integración de IVR y agentes virtuales, pruebas y puesta en producción	6 a 8 semanas

Propuesta Económica

La propuesta económica para los servicios de Contact Center a ***HOSPITAL BELLO ANTIOQUIA*** se detalla a continuación, con el objetivo de ofrecer una solución integral y efectiva que se ajuste a las necesidades específicas del cliente:

HOSPITAL BELLO ANTIOQUIA	
SERVICIO MENSUAL	VALOR SIN IVA
MODELO DE ATENCION AL PACIENTE (Telefonía, Whatsapp, SMS, agendamiento IVR con IA)	$ 14,500,000
TOTAL	$ 14,500,000

El valor de la estación de trabajo incluye licencia master, licencia freshdesk Omni Growth, servicio de telefonía, desarrollo agendamiento por IVR, servicio de WhatsApp in-out, envió de SMS y planes de voz. Adicionalmente equipo staff compartido y los servicios que se desarrollaran en fase 1 y fase 2 mencionados en la propuesta.

Esta propuesta considera una estructura económica flexible y accesible, diseñada para maximizar el valor y garantizar resultados medibles para ***HOSPITAL BELLO ANTIOQUIA.***

PROPUESTA 2

Vigilado Supersalud

VOZ IP BUSINESS OF TECHNOLOGY SAS
NIT 901.190.277-5
CALLE 10 # 67A-41 LOCAL 7
6025514141
CALI-VALLE

	Descripción	Precio de venta	Cantidad	Total
1	ESTACIONES DE TRABAJO *PROPUESTA Desarrollo e integracion de un chatbot personalizado para atención del ciudadano con atención de agente live. *DETALLES DE LA PROPUESTA * Integracion con la telefonia * Configuración y/o Parametrización del BOT * Configuracion 2 agentes y 1 Administrador * Certificar numero unico en META * El administrador revisara toda la gestion por medio de un dashboard * El CHATBOT esta implementación se unira a la telefonia con la linea contratada ALCANCE: * Integración telefonia con el chatbot, * Se brindaran 2 horas de capacitación * 2 estaciones de trabajo empoderiente al manejo del aplicativo	$ 4.500.000	2	$ 9,000,000
2	SOPORTE SOPORTE CHATBOT Y TELEFONIA ALCANCE: SE BRINDARA SOPORTE REMOTO ILIMITADO, GARANTIZANDO LA FUNCIONALIDAD DE TODA LA INTEGRACION; HORARIOS : LUNES A VIERNES DE 8AM-12PM Y 2PM-6PM SABADOS DE 8AM- 12PM NOTA: PAGO MENSUAL	$ 650.000	1	$ 800.000
3	SERVIDOR SERVIDOR AWS ESPECIFICACIONES TECNICAS * 2 Vcpu * 8 GB RAM * 160 GB Disco Duro * 10 GB DATA TRANSFER (SALIDA A INTERNET)	$ 1.200.000	1	$ 1.200.000
4	LICENCIA AGENTE CHATBOT PAGO DE LICENCIA POR AGENTE NOTA: PAGO MENSUAL EL VALOR SE GENERO CON LA TASA DEL TRM ACTUAL	$ 560.000	2	$ 1.120.000
5	LICENCIA ADMINISTRADOR CHATBOT PAGO LICENCIA POR ADMINISTRADOR NOTA: PAGO MENSUAL EL VALOR SE GENERO CON LA TASA DEL TRM ACTUAL	$ 338.000	1	$ 338.000
6	API de Whatsapp PAGO USO API WHATSAPP PAGO MENSUAL: 50 EUROS EL VALOR SE GENERO CON LA TASA DEL TRM ACTUAL	$ 2.016.576	1	$ 2.016.576
			Sub Total	$ 14.474.576
			Impuesto 19%	$ 2.751.169,44
			Total	$17.225.745,44

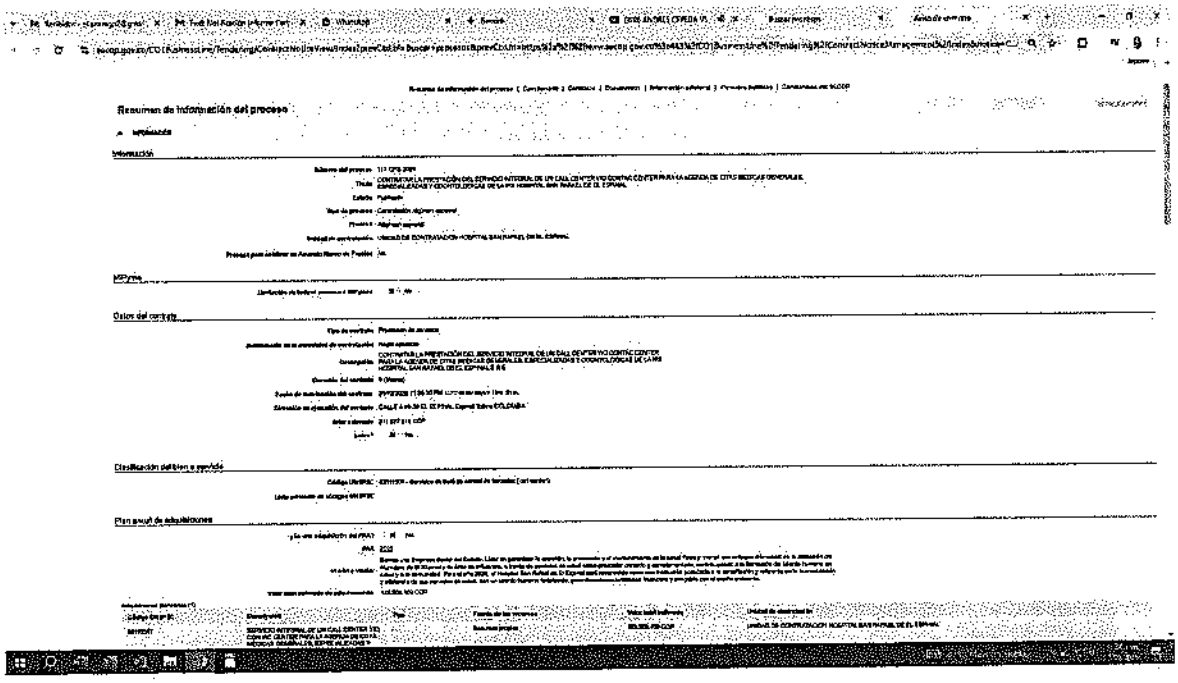
CONDICIONES COMERCIALES
FORMADE PAGO: 70% esta inicial, 30% al finalizar el proyecto
TIEMPO DE ENTREGA: 15 días calendario

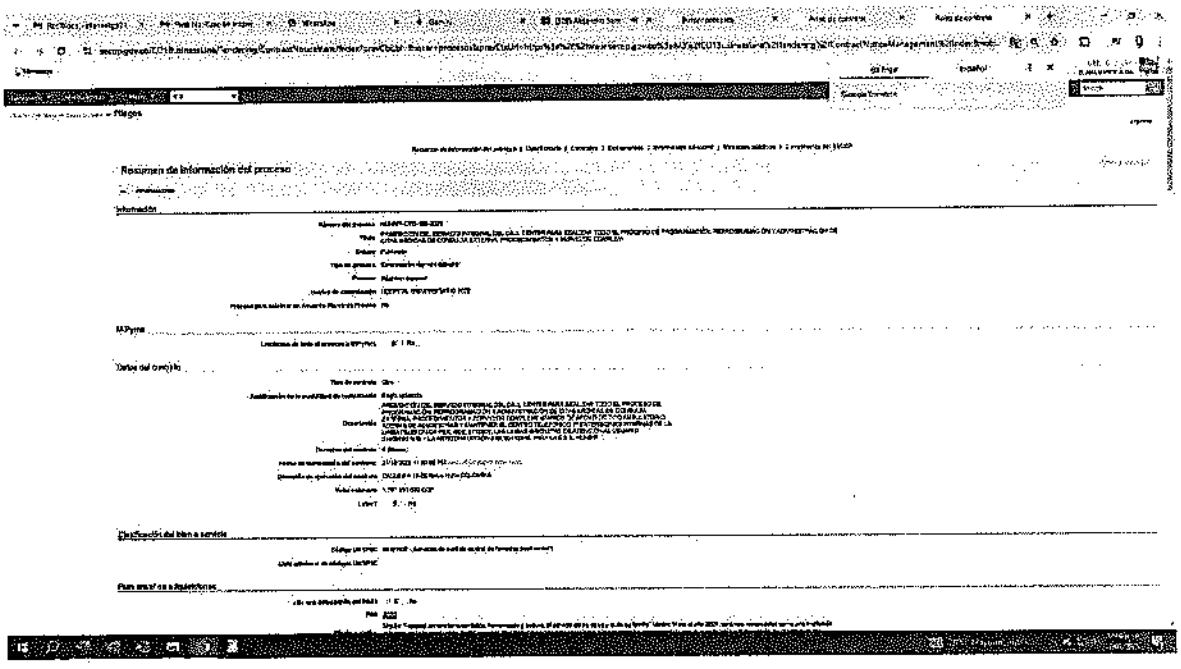
NOTA: el tiempo de contrato se realiza a 12 meses

Se opta por contratar con la propuesta más económica teniendo en cuenta los principios de celeridad, economía, eficacia y austeridad. Se determina ser lo más conveniente para la ESE Bello Salud.

De acuerdo a la búsqueda realizada en la página del SECOP, encontramos lo siguiente:

Vigilado Supersalud


Resumen de información del proceso
Información
MiPyme
Datos del contrato
Clasificación del bien o servicio
Plan anual de adquisiciones


Resumen de información del proceso
Información
MiPyme
Datos del contrato
Clasificación del bien o servicio
Plan anual de adquisiciones

7. PERSPECTIVA LEGAL

Se realizará este proceso contractual de acuerdo a lo establecido en el ESTATUTO DE CONTRATACION DE LA E.S.E BELLOSALUD, según el acuerdo Nº 007 del 26 de agosto de 2014, artículos 3, 5, 6 que modifica el artículo 19, 21 y 22 se establece:

ARTÍCULO TERCERO: Se modifica el artículo **19. INVITACIÓN PARA CONTRATACIÓN DIRECTA, el cual quedara sí:**
ARTÍCULO 19. INVITACIÓN PARA CONTRATACIÓN DIRECTA. Una vez la entidad haya realizado el respectivo estudio de mercado, que lo lleve a concluir con quien
debe contratar, en la modalidad de contratación directa que utilice la ESE, la etapa de convocatoria, se agotará con la invitación que se extenderá al proveedor que cumple con las expectativas de la entidad.
La invitación deberá contener como mínimo:

19.1. Objeto del contrato con las actividades a desarrollar
19.2. Plazo de ejecución del contrato.
19.3. Documentos o requisitos mínimos que deben acompañar la propuesta para la contratación, de acuerdo al tipo de contrato a realizar.

ARTÍCULO QUINTO: Se modifica el artículo 21. SELECCIÓN DE LA OFERTA y se adiciona la modificación que trae la resolución 1440 de 2024, el cual quedará así: ARTÍCULO 21: SELECCIÓN DE LA OFERTA 1. La ESE BelloSalud, debe determinar y seleccionar la oferta más favorable, teniendo en cuenta las normas aplicables a cada modalidad de contratación. En los procesos de contratación donde la ESE actúe como contratante y en desarrollo de procesos, cuyo valor sea superior a los 500 SMMLV, se procederá a evaluar las ofertas recibidas, por el Comité de compras y contratación, y el Ordenador del gasto, deberá emitir acto administrativo adjudicando el contrato al oferente que haya presentado la oferta más conveniente, en cuanto a calidad, precio y requerimientos exactos de la entidad hospitalaria.

ARTÍCULO SEXTO: Se modifica el artículo 22. MECANISMOS DE SELECCIÓN, el cual quedará así: ARTÍCULO 22. MECANISMOS DE SELECCIÓN. La selección de contratistas será objetiva, por lo tanto, se seleccionará la oferta más conveniente para la entidad y para los fines que ella busca, sin motivaciones de tipo subjetivas, lo que se demuestra con un estudio del sector, basado en cualquiera de los siguientes aspectos: 22.1 Cotizaciones y/o propuestas aportadas por diferentes oferentes, (mínimo dos), cuando existan necesidades que superen los 50 SMMLV hasta los 500 SMMLV. 22.2. Para los procesos de contratación que superen los 500 SMMLV, se realizara estudio de mercado que podrá estar orientado a través de tres (3) cotizaciones solicitadas a proveedores o a través de la información que brinda internet que contenga el detalle de los productos que se requiere.

ARTICULO 4°. COMPETENCIA PARA DIRIGIR EL PROCESO DE SELECCIÓN Y PARA CELEBRAR CONTRATOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BELLOSALUD DEL MUNICIPIO DE BELLO: *El Gerente de la ESE BELLOSALUD como Representante Legal, en ejercicio de las atribuciones establecidas por la junta directiva, ¡podrá comprometer a la entidad mediante! a celebración de contratos, convenios u otros acuerdos de carácter bilateral para garantizar el funcionamiento de la entidad. La competencia para celebrar los contratos, ordenar y dirigir la celebración de procesos de selección y para escoger contratistas será del Gerente de la Empresa Social del Estado BELLOSALUD del Municipio de Bello (Antioquia).*

Riesgos	Tipificación	Estimación	Asignación

Vigilado Supersalud

		Cualitativa		Cuantitativa	Contratista	ESE
		Probabilidad	Impacto			
Económicos	Por la variación de precios de los insumos o servicios	Probable	Moderado	25% del valor del contrato	100%	
	Por el desabastecimiento de personal o de implementos	Posible	Mayor	25% del valor del contrato	100%	
Sociales o políticos	Paros	Posible	Moderado	10% del valor del contrato	100%	
	Huelgas	Posible	Menor	3% del valor del contrato	100%	
	Actos terroristas	Posible	Menor	3% del valor del contrato	100%	
Operacionales	El monto de la inversión no sea el previsto para cumplir el objeto del contrato	Posible	Mayor	30% del valor del contrato	50%	50%
Financieros	Dificultad en la consecución de los recursos financieros para lograr el objetivo del contrato	Posible	Mayor	20% del valor del contrato	100%	
	Términos financieros o sea plazos, tasas de interés, garantías, contragarantías, refinanciaciones	Posible	Moderado	5% del valor del contrato	100%	
Riesgos regulatorios	Expedición de nueva norma de carácter técnico o de calidad	Posible	Moderado	20% del valor del contrato	50%	50%

Vigilado supersalud

ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES QUE PUEDAN ATENDER EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO.

GARANTIA ÙNICA: De acuerdo al MANUAL DE CONTRATACION DE LA E.S.E. BELLOSALUD, consagrado según el acuerdo Nº 002 del 27 de abril de 2021, artículo 27, y dado el tipo de contrato, Contrato de Prestación de Servicios, el tipo de riesgo, el valor del mismo, se exigirán las siguientes:

- **CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Esta garantía cubrirá a la Entidad Estatal de los perjuicios directos derivados del incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato, así como de

su cumplimiento tardío o defectuoso. Se otorgará por el diez por ciento (10%) del valor del contrato y deberá extenderse por el plazo del contrato y cuatro (4) meses más.

- **GARANTÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO:** Esta garantía debe estar vigente por el plazo del contrato y cuatro (4) meses más. El valor de la garantía será del quince por ciento (15%) del valor total del contrato.

- **GARANTÍA DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** Esta garantía debe estar vigente por el plazo del contrato y tres (3) años más. El valor de la garantía será del cinco por ciento (5%) del valor total del contrato.

- **GARANTÍA RESPONSABILIDAD CIVIL:** El cubrimiento de esta póliza será de doscientos salarios mínimos mensuales legales vigentes (200 SMMLV) La vigencia de esta garantía se otorgará por todo el período de ejecución del contrato. Las condiciones, coberturas y contenidos mínimos de la póliza de responsabilidad civil, deberán sujetarse en todo a lo ordenado por el Decreto 4828 de 2008 y al Decreto No.1510 de 2013.

Nº	PÓLIZA	VALOR A ASEGURAR	VIGENCIA
1	CUMPLIMIENTO	10% DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO	DURACIÓN CONTRATO MAS 4 MESES MAS
2	CALIDAD	15% DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO	DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO Y 4 MESES MAS.
2	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES	5% DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO	DURACIÓN DEL CONTRATO Y TRES (3) AÑOS MÁS.
3	RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	200 S.M.M.L.V.	PLAZO DEL CONTRATO Y 4 MESES MAS.

EL CONTRATISTA presentará a favor de la E.S.E. Bellosalud, las Pólizas relacionadas que avalarán el cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato, por el valor asegurado, amparos y vigencias que se determinan, con una compañía aseguradora debidamente establecida y autorizada para funcionar en COLOMBIA.

Vigilado Supersalud

9. DURACIÓN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31/12/25, a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio.

10. VALOR Y FORMA DE PAGO

El valor total del presente contrato se estima en la suma de **Ciento veintiocho millones doscientos sesenta y dos mil ciento sesenta y seis pesos M/L ($128.262.166 Iva incluido).**

La cancelación de las obligaciones del contrato que resulten del presente proceso se hará en pesos colombianos y se pagará por parte del contratante de la siguiente forma:

Cancelará **LA E.S.E. BELLOSALUD** al **CONTRATISTA**, pagos mensuales, previa presentación de la cuenta de cobro, acompañada del informe de supervisión donde se establezca la ejecución del contrato y el cumplimiento a satisfacción de todas las obligaciones del contratista, además de la constancia de paz y salvo de la seguridad social de la entidad contratista.

11. PRESUPUESTO

La *E.S.E. BELLO SALUD*, ha estimado que el presupuesto oficial para el presente contrato de prestación de servicios, se imputará el rubro 2.1.2.02.02.009.007, concepto: servicios de publicidad y comunicaciones, de conformidad con el certificado de disponibilidad presupuestal **Nro. 262** del 16 de mayo de 2025.

12. VIGILANCIA Y SUPERVISIÓN

Estará a cargo de la Subegerente administrativa y Financiera, Eliana Marcela Ramírez Amaya, o quien haga sus veces, para estar al frente de la debida ejecución de este contrato, quien supervisará la cabal ejecución del mismo y podrá formular las observaciones que surjan, con el fin de ser analizadas conjuntamente con EL CONTRATISTA a efectos de obtener las correcciones o modificaciones a que hubiere lugar.

13. REQUISITOS MÍNIMOS

Para la presente contratación por su naturaleza, se solicitarán los siguientes documentos que deberán acompañar la propuesta:

- Propuesta técnica y económica
- Fotocopia Documento de Identidad del Representante legal ampliada.
- Certificado de Existencia y Representación legal de la entidad oferente con máximo noventa (90) días de haber sido expedido
- Registro Único Tributario (R.U.T.)
- Certificado del Boletín de Responsabilidad fiscal de la Entidad y el representante legal de la misma (Contraloría)
- Antecedentes disciplinarios (Procuraduría) de la Entidad contratante y su representante legal
- Antecedentes judiciales (Policía Nacional) Representante legal
- Registro de medidas correctivas del Representante legal
- Certificado de Revisor Fiscal y/o Gerente de Paz y Salvo con SGSS
- Planilla de pago de la seguridad social de su personal a cargo del mes anterior.
- Diligenciar formato SARLAFT
- Hoja de vida de la función pública de la entidad contratante.
- Certificación bancaria

Vigilado Supersalud

- Actas de grado y hojas de vida que certifiquen la idoneidad de los técnicos que desarrollarán labores de mantenimiento y electricidad.
- Certificado de trabajo en alturas del contratista que tendrá para ejecutar actividades en techos y partes altas de la entidad.
- Los demás que solicite la oficina jurídica y el área de Salud y seguridad en el trabajo de la ESE Bello Salud.

14. DOCUMENTOS QUE SE ANEXAN

- Solicitud expedida por el área que lo requiere. Formato F1 y F2.
- Solicitud de expedición de Certificado de disponibilidad presupuestal firmada por el ordenador del gasto F4.
- Certificado de disponibilidad presupuestal
- Propuestas

Se firma en Bello, el 16 de mayo de 2025.

Eliana Marcela Ramírez Amaya
Subgerente Administrativa y financiera
E.S.E. BELLOSALUD

Vigilado Supersalud