ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÒMICO

PRESTACIÓN DE SERVICIO PROFESIONALES Y/O APOYO A LA GESTIÓN
SECTOR TERCIARIO

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD ESTATAL PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

SONDEO ECONÓMICO: se procede de conformidad con el perfil requerido necesidad de la entidad para la vigencia 2025

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del decreto 1082 de 2015, para el presente proceso de contratación, la E.S.E. deja constancia mediante el presente documento de que se realiza el análisis en la etapa de planeación y estructuración desde las perspectivas: legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo.

La E.S.E en atención a lo estipulado en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y siguiendo los parámetros establecidos en la guía para la elaboración de estudios de sector expedida por la Agencia estatal Colombia Compra Eficiente se permite realizar el siguiente análisis:

MISIÓN:

La E.S.E. CEMINSA es una Empresa Social del Estado que presta servicios de primer nivel de atención en salud conformamos un equipo de trabajo capacitado con vocación de servicio y comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos en procura de ofrecer una atención primaria en salud oportuna, segura con calidad y calidez a los usuarios y familiares.
Trabajamos para mejorar la calidad de vida de la población del Municipio de Sabanalarga y su área de influencia, contribuyendo así al desarrollo de la sociedad. Todo esto lo hacemos posible porque somos trabajadores solidarios con responsabilidad social y ante todo, comprometidos con nuestra misión.
.

VISIÓN:

Ser una institución prestadora de servicios de salud de primer nivel líder en el Dpto. del Atlántico y la Costa Caribe que cumpla con estándares de calidad, garantizando la satisfacción de los usuario y su familia con un modelo de atención humanizado, basado en el mejoramiento continuo de la calidad; fortaleciendo el desarrollo del Talento Humano y el trabajo en equipo garantizaremos la sostenibilidad y rentabilidad financiera y social de la empresa.

OBJETIVO

- Incrementar la rentabilidad de la institución.
- Aumentar los ingresos totales de la institución.
- Incrementar la vinculación de nuevos clientes y mantener la fidelización de los actuales.
- Mejora del nivel de satisfacción de los clientes.
- Optimizar los costos operativos y gastos en toda la institución.
- Complementar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad con los servicios de atención.
- Garantizar calidad y mejoramiento continuo en los procesos.
- Promover el desarrollo personal y profesional de los empleados, su motivación y adhesión hacia los fines organizacionales.

El sector terciario o sector servicios, es el encargado de suministrar a los diversos actores económicos (consumidores finales y segmentos intermedios) de diversos servicios, en lugar de productos elaborados. Es decir, se trata de proveedores de servicios, ya sean de tipo administrativo, logístico, técnico, de distribución, de comunicaciones, etc.

El sector terciario es el sector de mayor empleo y mayor crecimiento en el mundo contemporáneo, y uno de los sectores que menor grado de automatización y mecanización presenta todavía.

Son ejemplos de industrias del sector terciario las empresas de hotelería, las transportistas dematerializadas,

las agencias de viajes, las compañías de recursos humanos, etc.

NECESIDAD DE LA ENTIDAD: La E.S.E. CEMINSA guarda dentro de sus principales funciones la de prestar el servicio de salud a la población que lo requiera, de acuerdo con su desarrollo y recursos disponibles, a fin de garantizar, mediante un manejo gerencial adecuado, la prestación eficiente, oportuna y continua de los servicios de salud, en condiciones de calidad y con el manejo eficiente de sus recursos públicos.

Dentro de sus objetivos institucionales se encuentra el de brindar a la comunidad un servicio de salud que respete la dignidad humana, con calidad, calidez y enfoque humanizado, conforme a los principios científicos, técnicos y médicos propios del nivel de complejidad de la entidad.

En aras de mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del usuario, resulta necesario fortalecer los canales de comunicación con los pacientes mediante herramientas tecnológicas de última generación, que permitan la transformación digital del modelo de atención. Esto se traduce en mayor accesibilidad, agilidad en los procesos, reducción de cargas operativas al personal asistencial y mejora en los indicadores de gestión y satisfacción del servicio.

Conforme a lo anterior, se estima necesario contar con un canal de atención telefónica especializado y automatizado para el agendamiento de citas médicas, que proporcione mayor calidad en el servicio a los pacientes en los siguientes aspectos:

Simplificación del proceso de agendamiento de citas, facilitando a los pacientes realizar este proceso desde sus dispositivos, eliminando esperas y olvidos;

Emisión de recordatorios automáticos, notificaciones de resultados y actualizaciones médicas;

Disminución de tiempos de espera y optimización de las agendas médicas;

Acceso oportuno y continuo a información sobre servicios, horarios, disponibilidad y procesos asistenciales.

Adicionalmente, la implementación de un canal de atención telefónica automatizado y especializado mediante una solución tecnológica como la ofrecida por COCO Tecnologías S.A.S., permite a la **E.S.E. CEMINSA** avanzar hacia la consolidación de un modelo de atención centrado en el usuario, conforme a los lineamientos del Modelo de Acción Integral Territorial – MAITE y el Modelo Integral de Atención en Salud – MIAS, promovidos por el Ministerio de Salud y Protección Social. Esta herramienta de transformación digital fortalece los procesos de contacto, seguimiento y fidelización del paciente, y al mismo tiempo contribuye a mejorar los indicadores de oportunidad, continuidad y satisfacción del servicio, aspectos evaluados en los procesos de habilitación y acreditación en salud.

De igual forma, el sistema propuesto incorpora funcionalidades complementarias tales como recordatorios automatizados, validación de autorizaciones, gestión de demanda inducida, encuestas de satisfacción por SMS y mecanismos de retroalimentación continua, los cuales impactan directamente en la reducción del ausentismo, la eficiencia operativa y la trazabilidad del servicio prestado. Este tipo de soluciones integradas no solo permiten optimizar los recursos institucionales mediante la disminución de costos administrativos y de infraestructura, sino que también garantizan un entorno de atención más equitativo y accesible, particularmente valioso en contextos de alta demanda y cobertura poblacional. En este sentido, la contratación proyectada se justifica plenamente como una inversión estratégica para la modernización de los servicios de atención al usuario, alineada con los principios de eficiencia, calidad, racionalidad del gasto y mejora continua en la gestión pública en salud.

Por lo anterior, se hace necesario adelantar los trámites administrativos dirigidos a contratar con una persona jurídica que cuente con la idoneidad, experiencia, capacidad operativa y soporte tecnológico, que permita satisfacer la necesidad descrita de manera eficiente, segura y conforme a la normatividad vigente en materia de contratación pública y prestación de servicios de salud.

TIPO DE CONTRATO Prestación de Servicios de apoyo a la gestión.

REGULACIÓN DE LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN: Normas que regulan el contrato de prestación de servicios: El numeral 3º del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, define el contrato de prestación de servicios así: *"Son contratos de prestación de servicios los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados.*

El literal h., numeral 4º del artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el Decreto 1082 de 2015, en los cuales se determina que para la contratación directa, la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la entidad estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la entidad estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.

Esta modalidad de contratación no genera ninguna relación laboral, ni da lugar a reconocimiento de prestaciones sociales.

Así mismo, el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, señala que "*Contratos de prestaciónde servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales. Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal hayaobtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.*
// Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales. // La Entidad Estatal, para la contratación de trabajos artísticos que solamente puedan en•comendarse a determinadas personas naturales, debe justificar esta situación en los estudios y documentos previos."

Así mismo, el artículo 3° del Decreto 1737 de 1998, modificado por el artículo 1° del Decreto 2209del mismo año indica que: "*Los contratos de prestación de servicios con personas naturales o jurídicas, sólo se podrán celebrar cuando no exista personal de planta con capacidad para realizarlas actividades que se contratarán. // Se entiende que no existe personal de planta en el respectivo organismo, entidad, ente público o persona jurídica, es imposible atender la actividad con personalde planta, porque de acuerdo con los manuales específicos, no existe personal que pueda desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar la prestación del servicio, o cuando el desarrollo de la actividad requiere un grado de especialización que implica la contratación del servicio, o cuando aun existiendo personal en la planta, éste no sea suficiente, la inexistencia de personal suficiente deberá acreditarse por el jefe del respectivo organismo.(…)"*

TIPO DE PERSONA: JURIDICA

La entidad requiere contratar una persona natural o jurídica que cuente con la capacidad técnica, operativa y organizacional para satisfacer la necesidad identificada en el presente estudio previo, la cual deberá acreditar experiencia en el diseño e implementación de estrategias de comunicación institucional, marketing digital, producción de contenidos y demás actividades relacionadas con el objeto contractual, garantizando así el cumplimiento eficaz y oportuno de los fines propuestos.

VALOR DEL CONTRATO: La E.S.E. CEMINSA ha estimado el valor del contrato en la suma de **VEINTISIETE MILLONES OCHOCIENTOS VEINTINUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/L ($27.829.920)** por tres (3) meses de ejecución, conforme al análisis de mercado realizado y a los perfiles ofertados por personas jurídicas con experiencia en servicios de comunicación institucional. Este valor responde a la complejidad del objeto contractual y a la necesidad de contar con una empresa especializada que disponga de un equipo multidisciplinario para la implementación de estrategias de comunicación interna, externa y digital, asegurando el cumplimiento efectivo de los fines propuestos por la entidad

REFERENCIAS CONTRACTUALES:

La Administración de la E.S.E. ha celebrado en años anteriores contratos de prestación de servicios cuyos aspectos principales son iguales o similares a los requeridos en el proceso que se pretende adelantar, particularmente en lo relacionado con la implementación de soluciones tecnológicas para el agendamiento y atención al usuario. Específicamente, durante el presente año se suscribió un contrato con la empresa COCO Tecnologías S.A.S., el cual permitió una gestión eficaz de los procesos asociados a la atención al usuario, mejorando la trazabilidad, la oportunidad en la asignación de citas y la satisfacción de los pacientes. No obstante, dicho contrato ha llegado a su término, por lo que se hace necesario adelantar un nuevo proceso de contratación que permita dar continuidad a los servicios prestados, evitando retrocesos en la gestión institucional, garantizando la sostenibilidad operativa de los avances logrados y cumpliendo con los principios de economía, planeación y responsabilidad que rigen la contratación pública.

ANÁLISISS GEOGRÁFICO: local, regional y nacional.

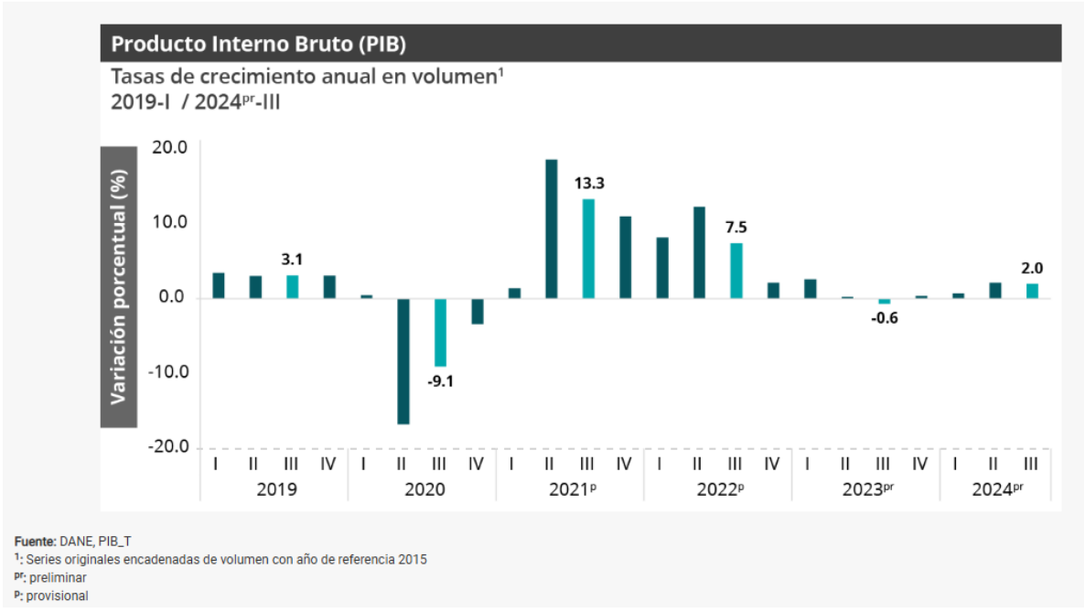
METODOLOGÍA: Para este análisis, se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos. El análisis cualitativo incluyó la revisión de informes y datos del sector para comprender las dinámicas del mercado y las percepciones de los actores clave. El análisis cuantitativo se basó en datos estadísticos y económicos, utilizando técnicas de análisis de datos para evaluar las tendencias históricas y actuales del mercado.

1.1. ASPECTO ECONÓMICO

1.1.1. ASPECTO ECONÓMICO A NIVEL NACIONAL

La economía colombiana se posiciona como una de las más grandes y dinámicas de América Latina, destacándose por su diversificación en múltiples sectores clave que impulsan el desarrollo económico del país.

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



.

Según informe del DANE:

" *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).

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 9,8% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual)"

Después de la pandemia de COVID-19, las tendencias de crecimiento de las importaciones y exportaciones en Colombia han experimentado varios cambios significativos.

Importaciones: Tras una caída inicial debido a las restricciones y la disminución de la demanda global, las importaciones colombianas han mostrado una tendencia al alza. A medida que la economía global se recuperó, la demanda de bienes importados, especialmente productos tecnológicos, maquinaria, y suministros médicos, aumentó. Este crecimiento se ha visto favorecido por la reactivación de sectores como la construcción y la manufactura, que demandan materias primas y equipos importados.

Exportaciones: Las exportaciones también han mostrado signos de recuperación, con un crecimiento notable en sectores como el de los hidrocarburos, flores, café, y productos agrícolas. La demanda internacional de productos colombianos ha mejorado gracias a la reactivación económica global y a la implementación de políticas comerciales favorables que han ayudado a consolidar mercados y explorar nuevos destinos para las exportaciones colombianas.

Desde el año 2020, el comercio internacional de Colombia ha estado influenciado por varias dinámicas. El comercio exterior registró un crecimiento importante en 2022, con las exportaciones alcanzando niveles altos, impulsadas porlos precios favorables de las materias primas en el mercado internacional. En 2023, se continuó observando una tendencia positiva en las exportaciones, aunque con desafíos relacionados con la volatilidad de los precios y las condiciones logísticas globales.

El impacto de la pandemia también se reflejó en cambios estructurales en la logística y en la adaptación de las empresas a nuevos modelos de negocio, incluyendo el aumento del comercio electrónico y la digitalización de procesos comerciales.

- **Inflación y Política Monetaria:** La inflación en Colombia se mantuvo estable en un 3.2% en 2023, gestionada por el Banco de la República de Colombia a través de políticas monetarias orientadas a mantener la estabilidad económica y financiera del país.

Gráfico 6. Inflación y meta de inflación

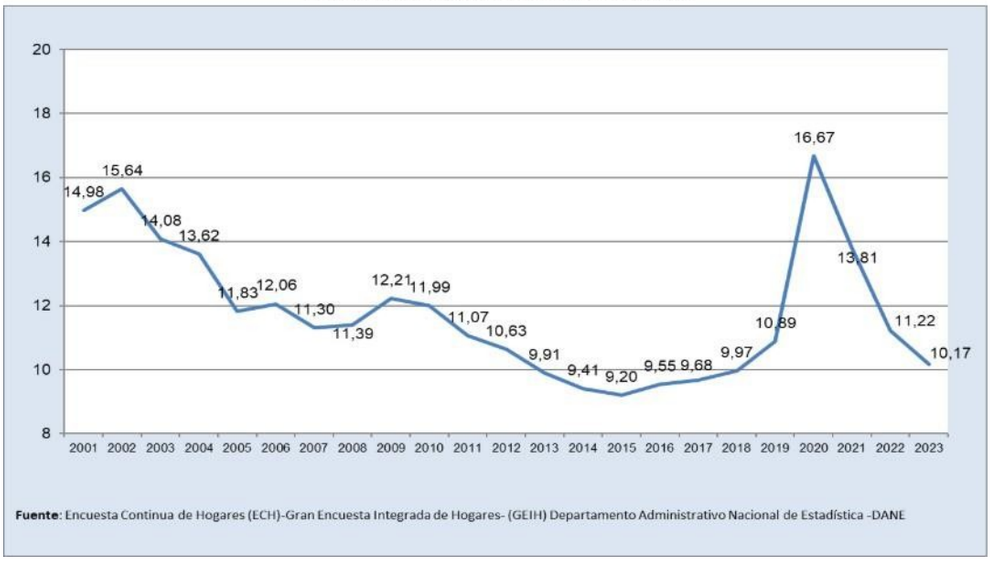


Fuente: https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/paginas/bie.pdf

- **Desafíos Económicos:** Colombia enfrenta desafíos significativos como la desigualdad de ingresos, la pobreza, el desempleo y la informalidad laboral. La economía colombiana es vulnerable a factores externos como los precios de los productos básicos y los cambios en el entorno económico global, lo que subraya la necesidad de políticas económicas efectivas y sostenibles.

Gráfico 2.Tasa de desempleo en Colombia: total nacional

Indicadores Anuales (Promedio Enero-Diciembre)



Fuente: Encuesta Continua de Hogares (ECH)-Gran Encuesta Integrada de Hogares- (GEIH) Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE

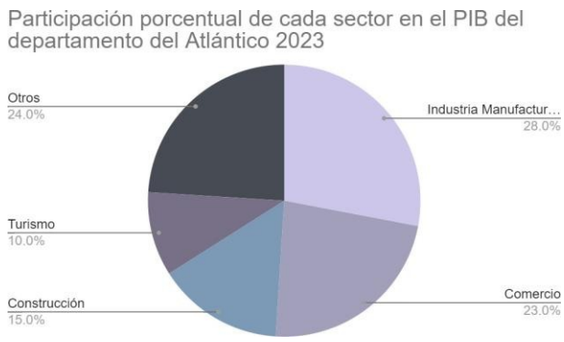
Fuente: https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/paginas/bie.pdf

1.1.2. ASPECTO ECONÓMICO A NIVEL REGIONAL

El análisis del aspecto económico del Atlántico se centra en varios indicadores clave como el crecimiento económico, los sectores principales, el comercio exterior, la inflación y la recuperación post-COVID-19. A continuación se detalla cada uno de estos aspectos con datos, gráficos y fuentes para una comprensión más profunda.

El departamento del Atlántico ha mostrado un crecimiento económico sostenido en los últimos años. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el PIB del Atlántico creció un 3.2% en 2023, impulsado principalmente por la industria manufacturera y el comercio.

Los sectores económicos más destacados del Atlántico incluyen la industria manufacturera, el comercio, la construcción y el turismo. A continuación, se presenta una tabla con la participación porcentual de cada sector en el PIB del departamento:



El comercio exterior ha sido un motor clave para la economía del Atlántico. En 2023, las exportaciones del departamento crecieron un 5%, con productos como carbón, banano y flores liderando las ventas al exterior.

La inflación en el Atlántico se ha mantenido relativamente estable, con una tasa del 4.2% en 2023, según datos del Banco de la República. La política monetaria ha jugado un papel crucial en mantener la inflación bajo control, ajustando las tasas de interés para equilibrar el crecimiento económico y la estabilidad de precios.

La pandemia de COVID-19 tuvo un impacto significativo en la economía del Atlántico, con una contracción del PIB del 7.5% en 2020. Sin embargo, el departamento ha mostrado una recuperación robusta desde entonces, gracias a la reactivación de sectores clave y a medidas de apoyo económico implementadas por el gobierno.

La siguiente tabla muestra la variación del PIB del Atlántico antes, durante y después de la pandemia:

ASPECTO ECONÓMICO A NIVEL LOCAL



El Municipio de Sabanalarga es el más extenso del departamento del Atlántico, situado en el centro del Departamento del Atlántico, a 40 kilómetros de Barranquilla por la carretera de la Cordialidad; limita por el Norte con los municipios de Usiacurí, Baranoa, y Polonuevo; por el Sur con los municipios de Repelón, Manatí y Candelaria; por el Este con el municipio de Ponedera; por el Oeste con el municipio de Luruaco y por el Noroeste con el municipio de Piojo. Se localiza sobre una meseta a 108 metros sobre el nivel del mar con una temperatura media de 30º C.

Las actividades económicas de mayor importancia en el municipio son la agricultura, la ganadería, y el comercio en general. El principal cultivo es el maíz, cuenta con cinco establecimientos industriales y cuarenta y cuatro establecimientos comerciales legalmente establecidos. El territorio cuenta con una superficie de 399 Km2 . Para el año 2020 el DANE estimó una población de 100.049 habitantes con una densidad de 250,75 hab/km2 ; su población urbana es del 74.68% y la rural del 25.32%. La población étnica total es del 1.28% desagregada en población indígena (0.07%), negra mulata o afrocolombiana (1.13%), población raizal (0.02%) y población ron (0.06%). De acuerdo con el DNP, la cobertura en educación es del 93.97%, la cobertura en salud es del 97.99% y está conformada por: régimen especial 2.55%, régimen contributivo 30.33%, y afiliados al régimen subsidiado 67.12%.

El Municipio cuenta con una red de prestadores de servicios de salud públicos y privados, que sirven al casco urbano y a los corregimientos y los municipios cercanos. El principal prestador público es la E.S.E. Hospital Departamental de Sabanalarga; otro prestador importante es el Centro Materno Infantil de Sabanalarga E.S.E CEMINSA. En cuanto a los prestadores privados se destaca la Clínica San Rafael la cual presta servicios especializados para el municipio y las poblaciones aledañas, poniendo a disposición de la comunidad una sede principal que ofrece varios servicios hospitalarios en I, II, III, y IV Nivel de complejidad.

1.1.3. SECTOR ECONÓMICO:

Sector Terciario: El sector terciario, también denominado sector de servicios, agrupa todas aquellas actividades económicas que no se orientan a la producción de bienes tangibles, sino a la prestación de servicios destinados a satisfacer necesidades individuales, colectivas o empresariales**.** Este sector constituye un componente esencial en la economía moderna y se caracteriza por su alta capacidad de generación de valor agregado, dinamismo e incidencia directa en la calidad de vida de la población.

Dentro del sector terciario se incluyen actividades como la educación, salud, comercio, transporte, telecomunicaciones, tecnologías de la información, banca, seguros, consultoría, atención al cliente, gestión documental, servicios administrativos y soporte técnico especializado, entre otros. En particular, los servicios relacionados con la gestión digital de procesos, automatización, atención al usuario mediante canales virtuales o telefónicos, y soluciones tecnológicas aplicadas al sector salud, hacen parte de una categoría estratégica dentro del sector terciario, ya que contribuyen al fortalecimiento de las capacidades institucionales, la eficiencia operativa y la modernización del Estado.

•

Complemente la información del sector con:

2. REFERENCIAS DOCUMENTOS CONSULTADOS:

(Agregue a la lista los documentos consultados para el análisis del sector)

1. **DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística)** Sitio web: www.dane.gov.co
2. **ANIF (Asociación Nacional de Instituciones Financieras)** Sitio web: www.anif.gov.co
3. **ANDI (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia) - Encuesta de opinión industrial** Sitio web: www.andi.com.co

4. **Banco de La República** Sitio web: www.banrep.gov.co
5. **Superintendencia de Industria y Comercio** Sitio web: www.sic.gov.co

Como resultado del análisis del sector terciario, y en particular del subsector de servicios especializados en atención al usuario, tecnologías de la información y automatización de procesos en salud, se evidencia que el mercado cuenta con un número limitado de proveedores con la capacidad técnica, operativa y tecnológica para prestar este tipo de servicios de forma integral y con los niveles de calidad exigidos por el sistema de salud pública.

Dentro de ese contexto, la empresa COCO Tecnologías S.A.S. se destaca como una de las organizaciones con mayor trayectoria, innovación y resultados comprobados en el desarrollo e implementación de soluciones de atención automatizada, agendamiento omnicanal y trazabilidad de la experiencia del paciente, aspectos clave para la sostenibilidad operativa y financiera de las E.S.E. En experiencias anteriores, y particularmente durante la ejecución del contrato suscrito a inicios del presente año con la E.S.E. CEMINSA, la entidad ha podido constatar el cumplimiento, la capacidad de respuesta, el acompañamiento técnico y la eficacia del servicio prestado por el proveedor, lo que soporta la necesidad de continuar con esta línea de solución para no afectar los procesos institucionales ya optimizados.

Por tanto, la entidad concluye que el proveedor analizado se encuentra en una posición favorable frente a las condiciones técnicas requeridas, y que su escogencia responde no solo a criterios de experiencia y especialidad, sino a un ejercicio de planeación fundamentado en la evaluación del entorno sectorial, la pertinencia del servicio y los resultados previamente obtenidos en el marco contractual.

Dado en Sabanalarga Atlántico julio 2025

FIRMADO ORIGINAL

SUPERVISOR YUBERIS MORALES DE LOS REYES