ESTUDIO DE OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN COMO AGENTE DE CALL CENTER DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO

Villavicencio, 05 SEP 2025

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

Respetada Dra.

En cumplimiento con lo dispuesto en el acuerdo No. 016 de 2024, Estatuto General de Contratación de la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio, me permito presentar el estudio de oportunidad y conveniencia para llevar a cabo la presente contratación.

DESCRIPCION DEL OBJETO A CONTRATAR:

OBJETO DEL CONTRATO A REALIZAR	PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION COMO AGENTE DE CALL CENTER DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO
DESCRIPCION TECNICA Y DETALLADA DEL BIEN O SERVICIO	El servicio podrá ser prestado por una persona natural que ostente formación en servicio al cliente, con experiencia laboral mayor a 2 años, que no se encuentre incurso en habilidades para contratar con el estado.
JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD A CONTRATAR	**A.** La Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio, como entidad prestadora de servicios de salud de primer nivel de complejidad, mantiene contratos por modalidad de cápita con las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), los cuales incluyen la atención en medicina general y odontología. **B.** Que se hace necesario fortalecer los procesos de atención al usuario, específicamente en la asignación, confirmación, reprogramación y cancelación de citas, con el fin de mejorar la oportunidad y eficiencia del servicio, así como garantizar una adecuada atención de la demanda. **C.** Actualmente, la ESE requiere apoyo operativo para el cumplimiento de las siguientes funciones: Apertura diaria de agendas para profesionales en consulta por medicina general, odontología y especialidades, según los lineamientos establecidos, Traslado y digitación de información entre diferentes sistemas operativos de citas, lo cual requiere precisión y confiabilidad en el manejo de datos, Apoyo en la aplicación de encuestas de satisfacción, con el fin de conocer la percepción de los usuarios y tomar decisiones de mejora continua, Atención de solicitudes y correos electrónicos enviados por las EPS y centros de salud, especialmente en relación con la programación de consultas médicas y odontológicas, Generación de reportes estadísticos sobre ausentismo e inasistencia a citas, con destino a las EPS y entidades de control, como insumo para la mejora de los servicios; Cruzamiento de bases de datos entre las enviadas por las EPS y las disponibles en el aplicativo institucional, con el objetivo de evitar errores en la asignación de citas y optimizar el agendamiento.
PLAZO DE EJECUCION	El término para la ejecución del objeto contractual será a partir de la suscripción del acta de inicio, hasta el 31 de diciembre de 2025.
VALOR	**SIETE MILLONES SESENTA Y CUATRO MIL SESENTA Y CUATRO PESOS MCTE ($7.064.064)**
FORMA DE PAGO	La Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio pagará al CONTRATISTA de la siguiente manera: **A)** Tres (3) pagos por un valor de hasta **UN MILLON OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL CIENTO SESENTA PESOS MCTE ($1.892.160)** incluidos descuentos de ley, previa certificación de cumplimiento de satisfacción por parte del supervisor del contrato, verificación del pago de seguridad social y demás documentos exigidos por la empresa. **B)** Un

	(01) pago por los días restantes de diciembre por un valor de hasta **UN MILLON TRECIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS MCTE ($1.387.584)** incluidos descuentos de ley, previa certificación de cumplimiento de satisfacción por parte del supervisor del contrato, verificación del pago de seguridad social y demás documentos exigidos por la empresa
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	**OBLIGACIONES ESPECIFICAS:** 1. Realizar la apertura y actualización diaria de las agendas correspondientes a los profesionales de medicina general, odontología y especialidades, según directrices impartidas por la coordinación del área. **2.** Digitar y trasladar la información correspondiente a las citas asignadas entre los diferentes sistemas operativos y aplicativos institucionales, garantizando precisión y calidad en el manejo de los datos. **3.** Registrar en el aplicativo institucional de asignación de citas, según el sistema en uso, la asistencia o inasistencia de los usuarios a las consultas programadas, así como realizar la cancelación y reprogramación de citas cuando se presenten imprevistos con las agendas, garantizando la actualización oportuna y precisa de la información. **4.** Dar respuesta oportuna a los correos electrónicos y solicitudes provenientes de las EPS, centros de salud y usuarios, relacionados con la gestión de citas médicas, odontológicas y de especialidades. **5.** Apoyar la aplicación, consolidación y entrega de encuestas de satisfacción al usuario, remitiendo los resultados al área correspondiente para el análisis y toma de decisiones institucionales. **6.** Brindar orientación adecuada a los usuarios en cuanto a rutas de atención, requisitos para la asignación de servicios, ubicación de centros de salud y disponibilidad de especialidades. **OBLIGACIONES GENERALES: 7.** Mantener la confidencialidad, reserva y buen uso de la información institucional a la cual tenga acceso en desarrollo del objeto contractual, absteniéndose de divulgarla o utilizarla para fines distintos a los establecidos por la ESE Municipal de Villavicencio. **8.** Realizar, dentro del primer mes de ejecución del contrato, el proceso de inducción y contextualización institucional, conforme al formato y lineamientos establecidos por el área de Talento Humano de la ESE Municipal de Villavicencio. **9.** Cumplir con los roles, responsabilidades y obligaciones establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de la entidad, incluyendo el uso adecuado y obligatorio de los elementos de protección personal requeridos para el desarrollo de sus funciones contractuales. **10.** Afiliarse al Sistema de Seguridad Social Integral (salud, pensión y riesgos laborales – ARL) y mantener vigente dicha afiliación durante toda la ejecución del contrato. El contratista deberá allegar, junto con el informe de actividades correspondiente a cada periodo de pago, el comprobante de pago de los aportes al sistema de seguridad social, como requisito obligatorio para el trámite de la respectiva cuenta de cobro. **11.** Presentar los informes mensuales de ejecución contractual dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, como requisito para el trámite de pago, así como cualquier otro informe que sea requerido por el supervisor del contrato, conforme a los lineamientos normativos, parámetros técnicos y formatos definidos por la entidad. **12.** Suscribir el acta de terminación bilateral al finalizar el periodo de ejecución del contrato, y realizar la entrega formal al supervisor de todos los informes, insumos, elementos, y documentos físicos y/o digitales generadas en cumplimiento de las obligaciones contractuales, debidamente organizadas e inventariadas, en cumplimiento de la Ley 594 de 2000 y el Acuerdo 016 de 2024. **13.** Brindar una atención humanizada, respetuosa y ética a todas las personas con quienes interactúe en el desarrollo de sus obligaciones contractuales, actuando conforme a la política institucional de humanización y al código de integridad de la ESE Municipal de Villavicencio, basado en los principios de respeto, honestidad, diligencia, justicia y compromiso.
MODALIDAD DE LA SELECCION	El presente Proceso contractual se fundamenta en la normatividad vigente para la **CONTRATACIÓN DIRECTA**, según acuerdo No. 016 del 09 de octubre de 2024, el cual dice; Será contratación directa sin importar la cuantía Numeral 5 "La Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio puede 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 este en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando verifique la idoneidad y experiencia requerida.
FUNDAMENTO JURIDICO DE LA CONTRATACION	Conforme con lo establecido en el artículo 195, numeral 6, de la Ley 100 de 1993, el presente contrato se regulara por el Estatuto General de Contratación de la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio, contenido en el Acuerdo No.016 del 09 de octubre de 2024, expedido por la Junta Directiva de la Entidad, y por las reglas de derecho privado contenidas en las normas del Código Civil y Código de Comercio, salvo en aspectos respecto de los que se

	haga una remisión normativa a un régimen diferente.
PERFIL DEL CARGO A CONTRATAR	**EDUCACIÓN**: Bachiller **FORMACIÓN**: Formación en servicio al cliente **HABILIDADES**: • Manejo de herramientas tecnológicas y ofimáticas • Agilidad y cumplimiento de las actividades asignadas • Alta concentración • Organización • Comunicación Asertiva • Trabajo en equipo **EXPERIENCIA**: Experiencia laboral mayor a 2 años.
CODIFICACION PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	Que la codificación del servicio a contratar se encuentre en el plan anual de adquisiciones y que esté aprobado **CODIGO UNSPSC**: 80121600;80111706;80111600;80161501;80161504;80111700;80101600;80111500;81111800;85101600;85101700;84111506;80111714;83111507;85122000;85111500 **DESCRIPCION**: PRESTACION DE SERVICIOS TECNICOS ADMINISTRATIVOS COMO SECRETARIAS, FACTURADORES, AUXILIARES DE ARCHIVO, OPERADORAS CALL CENTER, APOYO A LA AREAS DE CARTERA, CONTRATACION, SALUD OCUPACIONAL, ALMACEN, SIAU, CUENTAS MEDICAS, CONDUCTORES.
DESIGNACION DEL RUBRO PRESUPUESTAL	La contratación estará amparada así; **RUBRO PRESUPUESTAL**: 2.1.2.02.02.009.01.01.02 **DENOMINACION**: REMUNERACIÓN POR SERVIVIOS TÉCNICOS **VIGENCIA**: 2025
OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE	**A)** Constituir el registro presupuestal. **B)** Designar el Supervisor del Contrato. **C)** Cancelar el valor pactado en el contrato en las condiciones establecidas en la cláusula de forma de pago, siempre y cuando el Supervisor certifique el cumplimiento del objeto contractual. **D)** Las demás que le sean inherentes.
OBLIGACIONES DEL SUPERVISOR	La supervisión del contrato por parte de la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio estará a cargo del funcionario que designe el Gerente de la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio. De los informes presentados por el CONTRATISTA y demás novedades que se presenten, se enviara copia a la carpeta del contrato. Corresponde también al Supervisor: **A)** Certificar la ejecución del contrato dentro de las condiciones exigidas. **B)** Vigilar que el objeto contratado se haya ejecutado de acuerdo a las condiciones exigidas, **C)** Solicitar a la Gerencia la modificación o ajustes del contrato cuando la necesidad lo amerite. **D)** Informar a la Gerencia con antelación y debidamente soportada cualquier causal de incumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato. **E)** Elaborar oportunamente Acta de inicio del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El Supervisor responderá por los hechos y omisiones que le fueren imputables en los términos previstos en la ley. **PARAGRAFO SEGUNDO:** Todas y cada una de las instrucciones impartidas por el supervisor deberán constar por escrito y serán dirigidas tanto al contratista como a la entidad contratante.
LIQUIDACION DEL CONTRATO	No aplica de acurdo al artículo 217 del Decreto 0019 del 10 de enero de 2012, no será obligatoria en los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, sin embargo, por procedimiento de la entidad se llevará a cabo acta de terminación, la cual se presentará con la última cuenta.
ANÁLISIS DE RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN	De acuerdo a lo establecido en el Art. 47 del acuerdo No. 016 del 09 de octubre de 2024 "Nuevo Estatuto de Contratación de la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio", Se puede reflejar las posibilidades de riesgo que pueden llegar a tener el contrato como son: 1) Se asigna el riesgo de acuerdo a la **probabilidad** de ocurrencia así: Raro, improbable, posible, probable, y casi cierto y valorarlos de 1 al 5. 2) Para determinar el **impacto** se mide: insignificante 1, menor 2, moderado 3, mayor 4, catastrófico 5. 3) Para cada riesgo se debe sumar las **valoraciones** de probabilidad e impacto, para obtener el valor total del riesgo. 4) Finalmente la valoración completa del riesgo permite establecer una **categoría** a cada uno de ellos para su correcta gestión. **VALORACION DEL RIESGO**: 8,9,10 **CATEGORIA**: Riesgo extremo

6 y 7	Riesgo alto
5	Riesgo medio
2,3,4	Riesgo bajo

MATRIZ DE RIESGO

No.	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO DE RIESGO	DESCRIPCION	PROBABILIDAD (1 AL 5)	IMPACTO (1 AL 5)	VALORACION DEL RIESGO (1 AL 10)	CATEGORIA (BAJO, MEDIO, ALTO Y EXTREMO)	ASIGNACION DEL RIESGO (Entidad contratante Y / O Contratista
	GENERAL	MIXTA	EJECUCION	REGULATORIO	Ocasionados por cambio de la normatividad durante la ejecución del contrato que modifique o impongan nuevas obligaciones contractuales	1	1	2	Alto	Contratante - Contratista
	ESPECIFICO	INTERNO	EJECUCION	OPERACIONAL	Por incumplimiento de las obligaciones contractuales	3	3	6	Alto	Contratista

No. Item de cada riesgo, Clase: General o especifico, Fuente: Interno o externo, Etapa: Planeación, Ejecución, Tipo de riesgo: ir a Numeral 5

GARANTIAS	**N/A**
LUGAR DE EJECUCION	Las partes del futuro contrato acuerdan que el domicilio contractual será la ciudad de Villavicencio.
ANALISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO	
ANALISIS DE LA DEMANDA	La Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio durante la vigencia 2025 contrató la **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN COMO AGENTE DE CALL CENTER DE LA EMPRESA SOCIAL DE ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO"**, según contratos **N°** 582 de 2025 por una asignacion mensual de $1.892.160.
OTROS ASPECTOS	
PENAL PECUNIARIA	En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del **CONTRATISTA** o de declaratoria de caducidad, éste deberá pagar al **CONTRATANTE** una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, sin que para el efecto sea necesario ningún tipo de requerimiento ni acto administrativo que la imponga y podrá ser descontada al momento de liquidarse el contrato o cobrarse a través de la jurisdicción coactiva o contencioso administrativa. El valor que se haga efectivo, se considerará como pago parcial pero no definitivo por los perjuicios causados al **CONTRATANTE.**
CLAUSULAS EXCEPCIONALES	**CADUCIDAD Y SUS EFECTOS**: El CONTRATANTE podrá declarar la caducidad del presente contrato de conformidad con los términos y condiciones estipulados en el artículo 18 de la Ley 80 de 1.993. **INTERPRETACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN UNILATERAL**. El CONTRATANTE podrá terminar, modificar e interpretar unilateralmente el presente contrato según lo preceptuado la Ley 80 de 1.993 y las demás normas que la modifiquen o la adicionen. **TERMINACION DEL CONTRATO:** El contrato se terminará por las siguientes causas: 1) Causas normales: a) Por cumplimiento a satisfacción del objeto del contrato. b) Por vencimiento del plazo sin que se hubiese prorrogado. c) Por mutuo acuerdo de las partes. 2) Causas especiales: EL CONTRATANTE en virtud de su Estatuto contractual podrá dar por terminado el contrato haciendo uso de su facultada excepcional establecida en la Ley 80 de 1993 y demás normas que la modifiquen.

GLORIA MAGDALENA GONZALEZ
Subgerente Administrativa y Financiera

Proyectó: DIEGO FERNANDO SALAZAR GARCÍA
Profesional del área de Contratación

Revisó: NANSY YASMINE ALVAREZ RAMIREZ
Profesional Universitaria de Contratación

Revisó: MONICA MARCELA RUIZ ULLOA
Asesora externa del área de contratación