Villavicencio, 05 SEP 2025

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

Respetado Dra. Miryam Lema.

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 la siguiente necesidad.

DESCRIPCION DE LA NECESIDAD QUE SE REQUIERE 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
JUSTIFICACION 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.
DESCRIPCION TECNICA Y DETALLADA DE LOS BIENES, SERVICIOS Y MANTENIMIENTO A CONTRATAR	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.

PLAZO DE EJECUCION	El término para la ejecución del objeto contractual será desde la suscripción del acta de inicio, hasta el 31 de diciembre de 2025.
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.

CODIFICACIÓN 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	DESCRIPCION
80121600;80111706;80111600;80161501;80161504;80111700;80101600;80111500;81111800;85101600;85101700;84111506;80111714;83111507;85122000;85111500	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	DENOMINACION	VIGENCIA
2.1.2.02.02.009.01.01.02	REMUNERACION POR SERVICIOS TECNICOS	2025

Giovanna Diaz R.

GIOVANNA DIAZ RUBIO.
Profesional Universitario Area SIAU

Proyectó: **GIOVANNA DIAZ RUBIO**
Profesional Universitario Área SIAU

Revisó: **DIEGO FERNANDO SALAZAR GARCÍA**
Profesional Área de contratación