

	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	Código: AJCPC01.F01
		Versión: 04
	FORMATO DE ESTUDIO PREVIO	Año: 2024
		Página 1 de 9

ESTUDIO PREVIO

Se realiza el presente estudio previo, de conformidad a lo establecido en el ESTATUTO DE CONTRATACIÓN, adoptado mediante resolución 028 del 30 de enero de 2024.

GENERALIDADES

De acuerdo al capítulo IV del Estatuto de Contratación, adoptado mediante resolución No. 028 del 30 de enero de 2024, publicado en la página web institucional el 28 de febrero de 2024, modificado por la resolución 240 del 7 de octubre de 2024.

OBJETO	<i>“Adquisición de equipos requeridos para el sistema de llamado a turnos tipo WEB, digiturno que incluya la autogestión de citas médicas Chatbot y sistema de telemedicina para el Hospital Regional Alfonso Jaramillo Salazar E.S.E”.</i>
AREA SOLICITANTE	FACTURACION
RESPONSABLE	CARLOS ANDRES CAMELO GARZON
FECHA	01 noviembre de 2025
VALOR	\$ 13.449. 836.00
PERFIL SOLICITADO	Persona natural y/o jurídica con experiencia en las actividades relacionadas en el objeto contractual
EXPERIENCIA	MINIMO 1 AÑO
SUPERVISIÓN	PROFESIONAL DESIGNADO
RUBRO	21201010030302 – Maquinaria de informática, sus partes, piezas y accesorios.
PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES:	En atención a lo establecido en la normativa vigente, esta contratación se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones.
CONSIDERACIONES: - A través de la Ley Estatutaria 1751 de 2015 la nación estableció la salud como un Derecho Fundamental autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo y se establece como obligación del estado la formulación y adopción de políticas de salud dirigidas a “garantizar el goce efectivo del derecho en igualdad de trato y oportunidades para toda la población, asegurando para ello la coordinación armónica de las acciones de todos los agentes del Sistema”. - Según lo establecido en la citada Ley, la garantía del Derecho a la Salud comprende “el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud”; sin embargo, persisten en el país graves restricciones para el acceso a los servicios	

	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	Código: AJCPC01.F01
		Versión: 04
	FORMATO DE ESTUDIO PREVIO	Año: 2024
		Página 2 de 9

de salud que se materializan en bajas coberturas de indicadores de protección específica y detección temprana, hospitalizaciones que pueden prevenirse con una atención oportuna y de calidad en el nivel primario, atención de enfermedades que tienen gastos muy altos derivados de tratamientos y medicamentos a pesar de que pueden prevenirse con el control de factores de riesgo y mortalidad evitable.

- Que el Hospital Regional Alfonso Jaramillo Salazar E.S.E. constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III, del Título II del Libro II de la Ley 100 de 1993 'por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones' reglamentado por el Decreto 1876 de 1994.

- Que el numeral 6° del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, concordante con lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 1876 de 1994, establece que las Empresas Sociales del Estado se someterán al régimen contractual de derecho privado, pero podrán, discrecionalmente, utilizar las cláusulas excepcionales previstas en el Estatuto General de contratación de la Administración Pública.

- Que el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, establece que las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual distinto al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicarán, en desarrollo de su actividad contractual y acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente, según sea el caso y estarán sometidos al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previstos legalmente para la contratación estatal.

- Que el artículo 76 de la Ley 1438 de 2011 'por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones estableció que las Juntas Directivas de las Empresas Sociales del Estado deberán adoptar un estatuto de contratación de acuerdo con los lineamientos que defina el Ministerio de la Protección Social, hoy de Salud y Protección Social.

- Que el Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución No. 5185 de 2013 fijó los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adoptarán el estatuto de contratación que regirá su actividad contractual.

- Que el 25 de octubre de 2023, la superintendencia nacional de salud ordenó la toma de posesión inmediata de bienes, haberes y negocios e intervención forzosa administrativa del Hospital Alfonso Jaramillo Salazar, así mismo ordenó como medida preventiva la separación del gerente y de los miembros de la junta directiva, designando estas funciones al Agente Especial Interventor.

- Que la Agente Especial Interventora, adoptó el Estatuto de Contratación de la E.S.E., mediante resolución 028 del 30 de enero de 2024, el cual entró en vigencia el 28 de febrero de 2024, fecha en que fue publicado en la página web institucional.

- Que conforme a lo expuesto en el Artículo 25 del citado estatuto, "los estudios previos deben ser elaborados por el área o el servicio que requiera la contratación y deben incluir autorizaciones, aprobaciones, estudio de mercado, diseños, análisis del sector, matriz de riesgo y CDP, que sirvan de soporte para la contratación"

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

El HOSPITAL REGIONAL ALFONSO JARAMILLO SALAZAR EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO en la actualidad ESTADO es una entidad de salud de mediana complejidad, que opera en el municipio del Líbano, norte del Departamento del Tolima, es el referente para la atención en baja y mediana complejidad de los municipios del Líbano, Murillo, Villahermosa, Casabianca, Mariquita, Fresno, Ambalema, y Guayabal

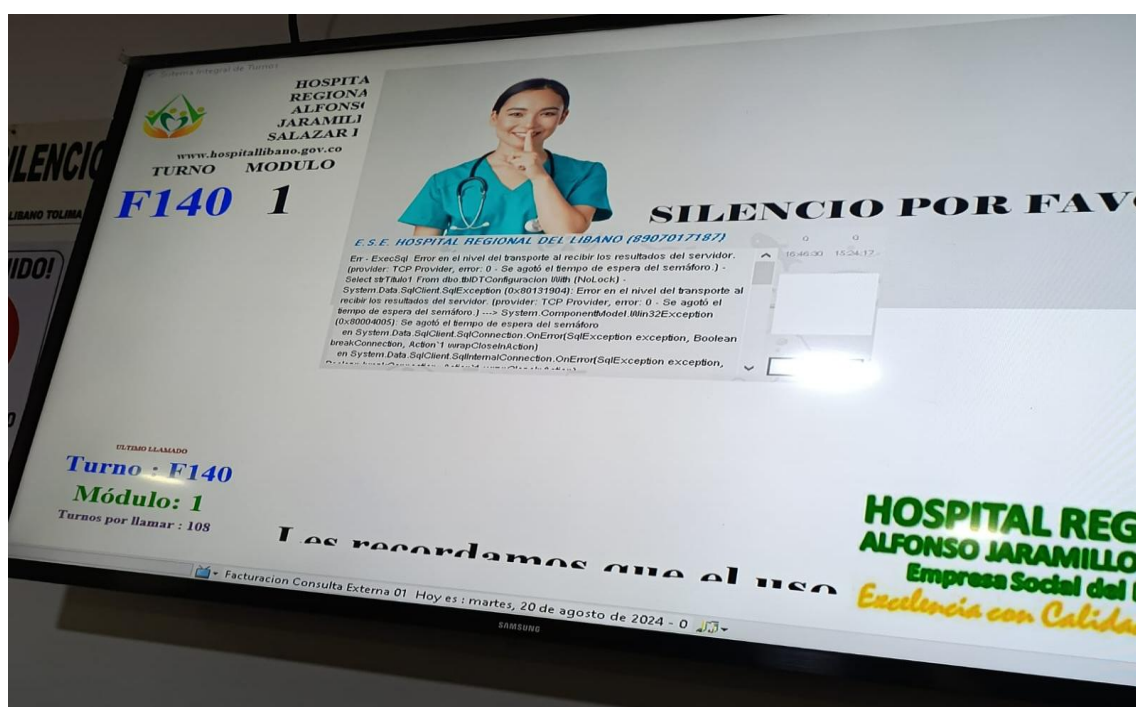
	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	Código: AJCPC01.F01
		Versión:04
	FORMATO DE ESTUDIO PREVIO	Año:2024
		Página 3 de 9

entre otros, con una población usuaria potencial de 146.354 (Datos Modelo de Red de Servicios de Salud, Departamento del Tolima año 2014), de todos los regímenes de seguridad.

El Hospital Regional Alfonso Jaramillo Salazar ESE se encuentra en un momento crítico en cuanto a la gestión de turnos debido a las múltiples fallas presentadas por el sistema digiturno actual. Estas deficiencias no solo afectan la eficiencia operativa, sino que también impactan negativamente en la satisfacción de los pacientes y la imagen institucional del hospital.

El sistema de digiturno actualmente implementado en el Hospital Regional Alfonso Jaramillo Salazar ESE presenta una serie de deficiencias que están impactando de manera negativa la calidad de la atención al paciente y la percepción que los usuarios tienen de nuestra institución. En primer lugar, las demoras en los llamados a turno generan tiempos de espera prolongados, lo que causa frustración entre los pacientes. Además, la falta de identificación adecuada de los pacientes priorizados compromete la atención oportuna de casos urgentes. La ausencia de una cronología clara en la atención por parte del facturador añade confusión y desorganización al proceso, afectando la calidad del servicio.

Imagen 1. No muestra mensajes Institucionales – Error de Conexión



Otro problema crítico es la falta de control en la generación de turnos, lo que puede resultar en la emisión de turnos en blanco o en la duplicación de llamados, aumentando la ineficiencia y el descontento de los usuarios. Además, la dependencia del sistema en una conexión a internet para generar la voz del llamado a turno introduce un punto de falla adicional, ya que cualquier interrupción en la conectividad puede paralizar el proceso de atención.

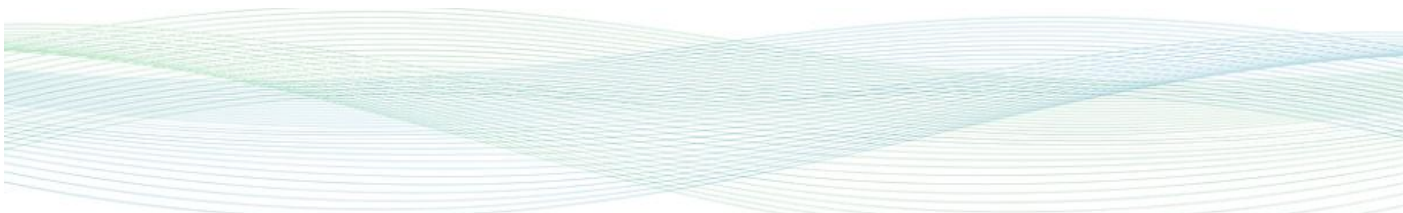
Imagen 2. Largas Filas para generar el Turno



En la imagen 2. Muestra las largas filas que se generan por la demora generada en la generación del turno impreso.

Estas deficiencias no solo afectan la operatividad diaria del hospital, sino que también deterioran la percepción de calidad y profesionalismo que los pacientes tienen del servicio. La insatisfacción de los usuarios se traduce en una imagen institucional negativa, lo cual puede tener repercusiones a largo plazo en la confianza y la reputación del hospital.

Imagen 3. Filas por facturador en la central de facturación



	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	Código: AJCPC01.F01
		Versión:04
	FORMATO DE ESTUDIO PREVIO	Año:2024
		Página 5 de 9



En la Imagen 3. muestra el represamiento de los usuarios, por la espera que los llamen

Es imperativo considerar la implementación de un nuevo sistema digiturno que aborde estas fallas y mejore la eficiencia y la calidad de la atención al paciente. Un sistema actualizado y robusto no solo optimizará los procesos internos, sino que también contribuirá a una experiencia más satisfactoria para los pacientes, fortaleciendo así la imagen institucional del Hospital Regional Alfonso Jaramillo Salazar ESE.

MODALIDAD DE SELECCIÓN	El valor estimado y los montos del presente contrato, de acuerdo al Estatuto de Contratación en su Artículo 42: “Contratación mínima cuantía: en los procesos de contratación de mínima cuantía, el hospital los realizara mediante modalidad de contratación directa”
	De acuerdo a ello, teniendo en cuenta la cuantía del contrato y además que el objeto del mismo es necesario para atender la prestación de servicios de Salud, la institución podrá adelantar dicho proceso a través de la modalidad de selección directa.
TIPO DE CONTRATO	COMPRAVENTA
DESCRIPCIÓN TÉCNICA, DETALLADA Y COMPLETA DEL BIEN O SERVICIO	
La nueva plataforma debe ofrecer una solución integral a los problemas mencionados, con las siguientes características: Solicitud de turnos a través de múltiples canales: Los turnos pueden ser solicitados mediante un atril interactivo en el punto de servicio, visualizados en pantallas en las salas de espera, o solicitados digitalmente a través del sitio web de la institución. Esto facilita el acceso y reduce las demoras en los llamados. Visualización y gestión de contenido en pantallas: Las pantallas en las salas de espera no solo muestran los llamados de turnos, sino que también funcionan como carteleras digitales para administrar y gestionar contenido de manera independiente, sin necesidad de conexión a internet. Esto asegura una comunicación constante y efectiva con los pacientes.	

	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	Código: AJCPC01.F01
		Versión: 04
	FORMATO DE ESTUDIO PREVIO	Año: 2024
		Página 6 de 9

3. **Seguimiento del servicio:** La plataforma permite a los operadores asignar, atender y gestionar los turnos, con la capacidad de volver a llamar, terminar o cancelar turnos según sea necesario. Funciones adicionales como roles diferenciados, reportes y estadísticas, y flujos de atención optimizan la operatividad y organización del hospital.
4. **Notificaciones a acompañantes:** La plataforma permite seleccionar en cuáles áreas de la institución los acompañantes recibirán notificaciones sobre el estado del paciente, mejorando la comunicación y la satisfacción de los usuarios.
5. **Asignación de Citas mediante un ChatBot.**
6. Utilización de los elementos actuales que sean compatibles con el nuevo digiturno, con el fin de utilizar los nuevos atriles que el Hospital Adquirio.
7. Gestión de los usuarios y módulos teniendo en cuenta los tipos de servicios.

Para el proceso de telemedicina que debe tener el hospital para ciertos servicios que necesiten, la implementación del servicio de telemedicina responde al marco legal establecido por la **Ley 1419 de 2010** y la **Resolución 2654 de 2019** del Ministerio de Salud y Protección Social, las cuales regulan el desarrollo de la telesalud y fomentan el uso de tecnologías de la información en la prestación de servicios médicos. En concordancia con estos lineamientos, el hospital busca fortalecer la transformación digital institucional, enmarcada también dentro de las políticas del **Gobierno Digital** y los principios de interoperabilidad clínica que exige la **Ley 2015 de 2020** sobre Historia Clínica Electrónica.

Dado que la dinámica del sistema de salud es cambiante en razón a que las tecnologías en salud crecen al ritmo de los avances científicos, los cuales responden a las necesidades en salud de las personas, se hace necesario ajustarnos a la actualización realizada en el Plan de Beneficios en Salud (PBS) por parte del Gobierno Nacional.

IDENTIFICACIÓN CON EL CUARTO NIVEL DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS.

La nueva reglamentación acoge el sistema de codificación de las naciones unidas, el cual está creado especialmente para fines comerciales de compras y adquisiciones, se trata del Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas o UNSPSC por sus siglas en inglés. Para su implementación, Colombia Compra Eficiente acogió la versión V.14.080 traducida al español, la cual, si bien no puede ser conseguida en forma gratuita en la página oficial de la UNSPSC, esta entidad la pone a disposición de los usuarios aquí e incluye una herramienta para navegar de forma fácil a través del clasificador, la cual puede ser consultada en el siguiente link. ITEM DESCRIPCIÓN CUARTO NIVEL DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS (UNSPSC).

43233504 (Software de mensajería instantánea)

VALOR	\$ 13.449.836. oo
--------------	-------------------

	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	Código: AJCPC01.F01
		Versión: 04
	FORMATO DE ESTUDIO PREVIO	Año: 2024
		Página 7 de 9

FORMA DE PAGO	El valor estimado del contrato es la suma de TRECE MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M.L. (\$13.449.836 Se cancelará acorde con las facturas presentadas por el CONTRATISTA una vez se haga la entrega de los elementos solicitados por la E.S.E, con el cumplimiento del objeto contractual, el ingreso al almacén y visto bueno del supervisor.
TERMINO Y LUGAR DE EJECUCIÓN	A partir de la suscripción del acta de inicio y hasta el 31 de diciembre de 2025, en el Líbano – Tolima

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

1. Cumplir a cabalidad con el objeto contractual aquí pactado de acuerdo con la propuesta presentada por el CONTRATISTA.
2. Diseñar y configurar un sistema de chatbot funcional, capaz de atender consultas básicas de los usuarios, brindar información institucional y direccionar trámites de manera automática.
3. Suministrar e instalar un sistema de digiturno para la asignación, organización y control de turnos de atención en las áreas asistenciales y administrativas.
4. Integrar el sistema de digiturno con el software institucional de gestión de citas y atención al usuario.
5. Configurar los flujos de atención conforme a las necesidades operativas de la entidad.
6. Garantizar que la plataforma cumpla con estándares de seguridad de la información, protección de datos personales y registros clínicos electrónicos.
7. Realizar pruebas funcionales, de carga, seguridad e integración para cada uno de los sistemas entregados.
8. Entregar un informe detallado de pruebas, ajustes realizados y validaciones finales.
9. Entregar actas de instalación debidamente firmadas.
10. Entregar los productos contratados acorde a las necesidades del CONTRATANTE, y en los términos de calidad, oportunidad, seguridad y tarifas determinados por el CONTRATISTA en la propuesta que hace parte integral del presente contrato.
11. Asumir la responsabilidad ética y penal de los reportes que se deriven de la ejecución del contrato.
12. Mantener contacto con el CONTRATANTE para evaluar la calidad del servicio.

GARANTÍAS De acuerdo al capítulo X del Estatuto de Contratación del HOSPITAL REGIONAL ALFONSO JARAMILLO SALAZAR

PÓLIZA	SI	NO	CUANTÍA
CUMPLIMIENTO		X	No será inferior al diez por ciento (10%) del contrato y su vigencia será igual a la del plazo total del contrato y seis (6) meses más
DE BUEN MANEJO, CORRECTA INVERSION Y REINTEGRO DEL ANTICIPO O PAGO POR ANTICIPADO		X	Cien por ciento (100%) de la suma entregada a título de anticipo o pago por anticipado y la vigencia será igual a la del tiempo requerido para su amortización

	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	Código: AJCPC01.F01
		Versión: 04
	FORMATO DE ESTUDIO PREVIO	Año: 2024
		Página 8 de 9

DE CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES		X	No será inferior al diez por ciento (10%) del contrato y su vigencia será mínimo de seis (6) meses contados a partir del recibo ó aceptación final
DE CALIDAD Y ESTABILIDAD DE LA OBRA		X	No será inferior al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y su vigencia será de tres (3) años contados a partir del Acta de Recibo Final de la Obra contratada.
DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES		X	No será inferior del 10 por ciento (10%) del valor total del contrato y su vigencia será igual a la del plazo total del contrato y tres (3) años más contados a partir de la fecha de terminación del contrato
DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL		X	Su cuantía no será inferior al veinte (20%) por ciento del contrato y su vigencia será al menos por el plazo del contrato y seis (6) más
RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL		X	
OTRA: _____			

IMPUESTOS, APORTES, TASAS Y CONTRIBUCIONES

De acuerdo a lo establecido en el Parágrafo del Artículo Primero de la Ordenanza No. 0020 del 14 de Diciembre de 2018 de la Asamblea departamental del Tolima, que adicionó un parágrafo al artículo 204 de la Ordenanza 014 del 29 de diciembre de 2017, el presente contrato está excluido del cobro de estampillas departamentales (Electrificación Rural, Hospitales Universitarios Públicos del Departamento y Cultura) por tratarse de un contrato de prestación de servicios profesionales, asistenciales y técnicos para la atención y recuperación de la salud, suscrito por la E.S.E. **Parágrafo:** No obstante, De conformidad con lo establecido en el Parágrafo 1° del artículo 4° de la Ley 2023 de 2020, el Contrato de Prestación de Servicios suscrito con persona natural, está exento de la Tasa Pro Deporte y Recreación, creada mediante la Ordenanza No. 0038 del 2 de diciembre de 2020 de la Asamblea departamental del Tolima.

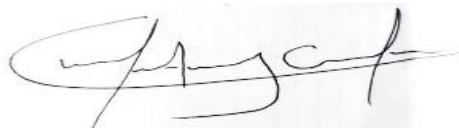
SARLAFT

Para dar cumplimiento a la circular No. 009 del 2016, emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, en lo referente al Sistema de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), 1. El CONTRATISTA se obliga para con el hospital certificar que los recursos no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita o de actividades conexas al lavado de activos provenientes de estas o de actividades relacionadas con la financiación del terrorismo, en todo caso si durante la vigencia del contrato, 2. Si el CONTRATISTA, llegare a ser (I) vinculado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas y otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo.

	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	Código: AJCPC01.F01
		Versión: 04
	FORMATO DE ESTUDIO PREVIO	Año: 2024
		Página 9 de 9

(II) incluido en lista de control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como las listas de la oficina de control de activos en el exterior OFAC, emitida por las oficinas del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas o (III) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos; o (IV) llegare a ser señalado públicamente por cualquier medio de amplia difusión nacional (prensa, radio, televisión, etc.) como investigados por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo y/o cualquier delito colateral o subyacente a estos, el hospital tiene el derecho de terminar unilateralmente el contrato sin que por este hecho este obligado a indemnizar ningún tipo de perjuicio al CONTRATISTA, 3. El CONTRATISTA, declara que los recursos que incorpora para el desarrollo del objeto contractual, proceden de actividades completamente lícitas. 4. El CONTRATISTA, se obliga expresamente a entregar al hospital, la información veraz y verificable que este le exija para el cumplimiento de la normatividad relacionada con la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y actualizar sus datos por lo menos anualmente suministrando la totalidad de soportes que el hospital requiera, en el evento que no se cumpla la obligación consagrada en la presente cláusula, el CONTRATANTE tendrá la facultad de dar por terminada la relación jurídica surgida. 5. El CONTRATISTA manifiesta que conforme a lo anterior autoriza al hospital la consulta y verificación de cualquier base de datos, listas restrictivas y públicas.

SOLICITO



NOMBRE: CARLOS ANDRES CAMELO GARZON

CARGO: Profesional Universitario