ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACION DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO INTEGRADO DE AGENDAMIENTO PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTAFE DE ANTIOQUIA.

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia mediante el presente documento define la necesidad y analiza la conveniencia y oportunidad de realizar la contratación que a continuación se define:

1. DESCRIPCION DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD PRETENDE SATISFACER

La E.S.E. Hospital San juan de Dios del Municipio de Santa Fe de Antioquia constituye una categoría especial de entidad pública, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y tiene por objeto la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integral del Sistema General de Seguridad Social en Salud, acorde con lo consagrado en la Ley 100 de 1993, desarrollando así mismo acciones de promoción, prevención y rehabilitación.

La ley 1419 de 2010 establece los lineamientos para el desarrollo de la Telesalud en Colombia, como apoyo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, bajo los principios de eficiencia, universalidad, integralidad, unidad, calidad, para lo cual adopta una serie de definiciones y disposiciones sobre su implementación con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones.

Que el artículo 6 de la Ley 1751 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones*", consagra en su artículo 6, como elemento esencial de la salud, la Disponibilidad, definiendo en este que "El Estado deberá garantizar la existencia de servicios y tecnologías e instituciones de salud, así como de programas de salud y personal médico y profesional competente".

De igual forma el literal a) del artículo 10 ibídem, establece dentro de los derechos de las personas el de ""*acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garantice una atención integral, oportuna y de alta calidad",* respectivamente.

La ley 1955 de 2019, Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 *"Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"* en sus bases dispuso en la *Sección III. Pacto por la equidad: política social moderna centrada en la familia, eficiente, de calidad y conectada a mercados",* en el literal *"B. Salud para todos con calidad y eficiencia, sostenible por todos",* en las estrategias del literal b, Numeral 2 Objetivos y estrategias, se establece como tercer objetivo, literal e) *"Incentivar herramientas que pongan a disposición información de calidad y desempeño de cara a los usuarios para empoderarlos en la toma de decisiones",* para lo cual el ministerio *"promoverá la modernización de la gestión de prestación de servicios a través de avances en la interoperabilidad de los sistemas de información y mejoras en conectividad en los territorios apartados, en articulación con los lineamientos de MinTIC (impulsando los programas de Telesalud, historia clínica electrónica interoperable, factura electrónica y demás apropiaciones TIC) y en el marco de los Servicios Ciudadanos Digitales".*

Debido a la alta demanda de usuarios que requieren asignación de citas en los diferentes servicios ofertados en LA ESE y al notable incremento en la cobertura del área de influencia, ya que somos centro de referencia no solo a los usuarios del municipio de Santa Fe de Antioquia sino también a todo el occidente Antioqueño en general, resulta insuficiente el alcance de asignación de citas a usuarios a través del Centro De Atención Telefónica con el cual cuenta actualmente.

Para dar cumplimiento al artículo 7 de la Ley 100 de 1993, de garantizar el derecho a la salud, el acceso a una atención integral de salud y dar cumplimiento al decreto único reglamentario del sector salud Decreto 780 de 2016, la ESE debe garantizar la prestación de servicios de salud y la atención integral satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

Con el fin de garantizar la ejecución del proceso de asignación de citas de manera óptima, optimización del recurso humano y reducción de costos, la Gerencia, la Subdirección Administrativa y la Subdirección Científica, luego de realizar el correspondiente análisis deciden implementar el sistema de agendamiento de citas en la nube con toda la tecnología de punta para eliminar las filas y organizar la atención de los pacientes.

Por lo anterior, se necesita implementar un sistema integrado de omnicanalidad automatizado con la aplicación suministrada por el software COCO y el sistema de información del Hospital San Juan de Dios SERVINTE CLINICAL SUITE para la asignación de citas médicas a través de un chatboot para facilitar esta herramienta a los usuarios externos y así poder acceder de una forma más ágil a los servicios de salud sin necesidad de pedir la cita de manera presencial.

2. OBJETO A CONTRATAR

Suscripción de licencias para la implementación de un Centro Integrado de Agendamiento para el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTAFE DE ANTIOQUIA

3. CLASIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (UNSPSC)

43232108 Software de calendario y programación de cita

4. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

4.1. DEL CONTRATISTA:

1. **OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:** 1.Facturar y/o cobrar de manera separada los honorarios correspondientes al contrato, respecto de los recursos que se administran por cuenta de la E.S.E. 2. Cumplir los reglamentos internos, estatutos, guías y protocolos establecidos en EL HOSPITAL para su cabal desempeño como IPS. 3. No realizar prácticas discriminatorias con los usuarios del HOSPITAL. 4. Brindar un trato amable y respetuoso a todos los colaboradores del HOSPITAL. 5. Permitir a EL

HOSPITAL ejercer los controles que estime pertinentes, en lo referente a auditoría médica, inspección y control en la calidad de la atención. 6. Cumplir normas del sistema obligatorio de garantía de la calidad en lo relativo al talento humano en salud. 7. Vigilar porque quienes ejecuten los procesos no incurran en faltas contra la ética y observen cabalmente las prescripciones legales que regulan el respectivo proceso o actividad. 8. Responder en forma exclusiva como CONTRATISTA por el pago de salarios, prestaciones y derechos a los que tenga derecho los trabajadores que ejecuten los procesos, en razón del presente contrato, quedando plenamente establecido que entre éstos y EL HOSPITAL no existe ni existirá ningún vínculo de carácter laboral. 9. Dar estricto cumplimiento a los requisitos mínimos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y demostrar la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. 10. El CONTRATISTA se obliga para con la ESE a aportar las pólizas descritas en la cláusula garantías. 11. Certificar mes a mes el cumplimiento del pago de salarios y derechos y/o honorarios de los trabajadores, que ejecuten los procesos en la ESE debido al presente contrato. 12. Presentar mes a mes el certificado expedido por representante legal o revisor fiscal donde conste que se encuentran a paz y salvo en el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con los aportes de seguridad social de acuerdo con las normas que regulan la materia y las cuantías allí establecidas, presentar igualmente, la planilla del PILA donde certifique el pago. 13. Cumplir con las normas de salud ocupacional exigidas por la ley. 14. Diligenciar los formatos que sean requeridos en las actividades de auditoría y control interno de la ESE Hospital San Juan de Dios. 15. En lo no estipulado aquí el contratista se sujetará a lo dispuesto en el manual de contratación, directrices, políticas internas y protocolos de la ESE Hospital San Juan de Dios, de allí que con la suscripción del presente documento se acoge el cumplimiento de lo allí indicado.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA. 1. Poner a disposición de LA ESE la Plataforma de Agendamiento de Citas denominada “COCO” CON CAPACIDAD HASTA 30.000 CITAS MENSUALES.

2. Suministrar la PLATAFORMA DE AGENDAMIENTO INTERFAZ PARA AGENTES DE CALL CENTER: Eficiencia en Central de Citas garantizando mejora en promedio de conversación, reducción de tiempos de espera, automatización en la búsqueda de citas, reducción de curva de aprendizaje, disminución de errores por parte del recurso humano, diligenciamiento simultáneo de agendas.
3. Garantizar el AUTOAGENDAMIENTO WEB – INTERFAZ CON SITIO WEB www.hospitalyarumal.gov.co: Los usuarios podrán gestionar sus citas desde el portal Web de LA ESE (Look Et personalizable, conexión desde sitio Web, facilidad de uso para todas las edades, disponibilidad para celulares y computadores).
4. AUTOAGENDAMIENTO WHATSAPP: Habilitación de Bots Virtuales que contestarán los chats y gestionarán citas interactuando con los usuarios (Robots 24/7 – 356 sin interrupciones, atención del 100% de chats entrantes, reducción de costos operacionales).
5. VOIC BOT - LLAMADA DE CONFIRMACIÓN Y RESCATE DE CITA: COCO Llamará a cada uno de los pacientes para recordar y confirmar asistencia: garantizar hasta 10 intentos de llamada por usuario, reducción de inasistencia de usuarios, mejora en índice de oportunidad de citas, rescate de citas en riesgo de ser perdidas, envío automático de emails o SMS con información y lugar de atención.

6. Contar con MÓDULO DE ESTADÍSTICAS en tiempo real, se entrega plataforma web administrador, donde es posible validar en línea datos relevantes, permitiendo tomar decisiones estratégicas y de gestión en tiempo real.
7. FORMACIÓN CERTIFICADA: EL CONTRATISTA garantizará capacitación y soporte a los funcionarios de LA ESE las 24 horas de manera ilimitada a través de su sistema Online con el fin de obtener información sobre el manejo del software según su área y perfil (Médico, administrativo, admisiones, agendamiento, etc).
8. EVALUACIÓN DEL SERVICIO – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Para un proceso de mejora continua PHVA, se deben medir e identificar las oportunidades de mejora, por lo tanto, EL CONTRATISTA garantizará que una vez finalice la cita médica desde la plataforma COCO se pueda: 1) Calificar la cita y dar feedback (Desde el usuario) y 2) Llamada del bot para encuestas a cada usuario. Garantizando que sea 100% personalizable.
9. Contar con MODULO DE AUTORIZACIONES: para que LA ESE cargue masivamente en Excel o de forma manual cada que se requiera, con las siguientes variables, Número de autorización, número de documento y tipo de documento, cantidad autorizada, código de servicio y fecha de vencimiento. El sistema de agendamiento validará con el número de documento del usuario por autogestión web o WhatsApp o agendamiento interno la solicitud de cita y permitirá la asignación si se cumple con las condiciones indicadas, la fecha de cita no podrá ser superior a la fecha de vencimiento de autorización, que el servicio solicitado sea el mismo que esté indicado en la autorización y la cantidad autorizada no supera la cantidad de citas.
10. Realizar las actualizaciones y mejoras que requiera la herramienta sin costo adicional para la ESE.
11. Brindar Soporte técnico personalizado vía mail, Whatsapp y teléfono, con disponibilidad en horario laboral, donde sin costo adicional.
12. SERVICIO DE AUTOMATIZACIÓN DE SALAS DE ESPERA: Es una solución tecnológica, para gestionar los turnos o citas, siendo un sistema integrado con “COCO”. El objetivo principal es obtener el control de la atención de los pacientes, con un sistema ágil, personalizado y de uso sencillo, optimizando los procesos de atención, enfocado en la satisfacción del paciente, pensando en preservar los recursos naturales minimizando el consumo del papel; teniendo las siguientes características: a) Sistema de última generación, rápido, versátil y de fácil funcionamiento. b) Adaptabilidad a las necesidades propias de su empresa. c) Brinda una mayor comodidad a sus pacientes. d) Satisfacción del paciente, con este sistema estamos asegurando una mayor satisfacción en la atención del paciente, debido a que los tiempos de espera y atención serán menores y las salas de espera estarán despejadas, evitando así aglomeraciones, tumultos y desordenes de personas, además del malestar a usuarios en sitios donde existe una alta afluencia de
13. Garantizar la calidad y la funcionalidad de la plataforma de manera ininterrumpida en aras de que no se vea afectado ningún proceso de LA ESE, salvo posibles contingencias imprevisibles y HOSPITAL ajenas a EL CONTRATISTA.
14. Garantizar la confidencialidad de toda la información, datos personales y registros insertados en la plataforma “COCO”.

15. EL CONTRATISTA se responsabilizará de la interrupción de los servicios por causas técnicas atribuibles a La plataforma “COCO”. En estos casos se descontará de la mensualidad la parte proporcional al tiempo de interrupción.
16. Contar con MÓDULO DE DEMANDA INDUCIDA: por medio del uso de canales como: SMS, Chatbot con WhatsApp, contactar a la población para que utilicen los servicios de protección específica y detección temprana y la adhesión a los programas de control.
17. Prestar el servicio de MÓDULO DE DEMANDA INSATISFECHA con lista de Espera: Se brinda un sistema para el manejo de la demanda insatisfecha por medio de la lista de espera que se activa para los pacientes que no encuentren disponibilidad.
18. EL CONTRATISTA deberá presentar dentro de los cinco (5) primeros días del mes siguiente a la prestación del servicio la factura y/o cuenta de cobro, acompañada de informe de actividades ejecutadas y soportes correspondientes.
19. Llevar el control y el seguimiento de los estados contractuales con el fin de apoyar el trabajo de los supervisores de los procesos.
20. Estar al día con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social integral y parafiscales (Cajas de compensación familiar, Sena e ICBF y deberá continuar a paz y salvo con los mismos según lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y demás normas concordantes.

Las demás que sean inherentes a la ejecución del contrato

4.2 DEL CONTRANTE:

1. Pagar el valor relacionado dentro de los términos establecidos.
2. Proporcionarle al CONTRATISTA todo el apoyo logístico para el desarrollo del objeto del contrato.
3. Realizar la supervisión respecto de la ejecución del contrato por quien la gerencia determine

5. MODALIDAD DE SELECCIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN.

El artículo 194 de la Ley 100 de 1993, definió a las E.S.E. como una categoría especial de Entidad Pública Descentralizada.

El artículo 195, numeral 6 y el artículo 2.5.3.8.4.3.2. del Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, expresamente disponen que en materia contractual las ESE se regirán por las normas de derecho privado, pudiendo facultativamente pactar las cláusulas excepcionales previstas en la Ley 80 de 1993.

El artículo 76 de la Ley 1438 de 2011, 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 Protección social, hoy de Salud y Protección Social.

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del Municipio de Santa Fe de Antioquia, mediante el Acuerdo No. 010 del 28 de mayo de 2024 expidió y mediante Acuerdo 019 del 15 de octubre 2024 actualizó Estatuto Contractual de la Empresa.

El régimen jurídico aplicable al contrato será el previsto en el artículo 195 numeral 6 de la Ley 100 de 1993, conforme a lo establecido en el Acuerdo 010 y la Resolución 462 de 2024, Estatuto de Contratación y Manual de Contratación de la entidad, respectivamente y las disposiciones pertinentes que rigen el derecho privado. En lo que no se encuentra particularmente regulado allí se aplicarán las normas comerciales y civiles vigentes.

En el contrato se incluirán las cláusulas excepcionales previstas en el Estatuto General de la Administración Pública, Ley 80 de 1993.

5.1 MODALIDAD DE SELECCIÓN

Teniendo en cuenta que, conforme a la necesidad y justificación descritas en el presente estudio, se requiere contratar la suscripción de licencias para la implementación de un Centro Integrado de Agendamiento para el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTAFE DE ANTIOQUIA. La selección del contratista se llevará a cabo a través de la modalidad de contratación directa, prevista en el Artículo 19 del Acuerdo 010 de 2024 modificado por el Acuerdo 019 del 15 de octubre 2024, Estatuto de Contratación de la E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA FE DE ANTIOQUIA, disposición que señala:

"ARTÍCULO 19°. CONTRATACIÓN DIRECTA: *Es el procedimiento mediante el cual la E.S.E. hace la selección del contratista directamente sin necesidad de que lo anteceda un procedimiento de selección obteniendo mínimo una oferta.*
Procederá la contratación directa como regla general en los siguientes casos:

1) Por la Naturaleza:

(...)
n. Aquellos que tengan por objeto la adquisición de medicamentos, material quirúrgico, de osteosíntesis, de laboratorio, de odontología y en general todos los suministros, insumos y prestación de servicios de salud para la Entidad y los administrativos conexos necesarios para el normal desarrollo y funcionamiento de los servicios de salud.

r. *La compra de licencias de software o hardware.*

5.2 JUSTIFICACION DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

La selección del contratista se hará mediante la modalidad de CONTRATACION DIRECTA, acorde a lo establecido en el Artículo 19° del Acuerdo 010 de mayo de 2024, modificado por el Acuerdo 019 de octubre de 2024 o Estatuto de Contratación de la E.S.E. que establece:

> "*ARTÍCULO 19°. CONTRATACIÓN DIRECTA: Es el procedimiento mediante el cual la E.S.E. hace la selección del contratista directamente sin necesidad de que lo anteceda un procedimiento de selección obteniendo* ***mínimo una oferta.***
>
> *Procederá la contratación directa como regla general en los siguientes casos:*

(…)

n. Aquellos que tengan por objeto la adquisición de medicamentos, material quirúrgico, de osteosíntesis, de laboratorio, de odontología y en general todos los suministros, insumos y prestación de servicios de salud para la Entidad y los administrativos conexos necesarios para el normal desarrollo y funcionamiento de los servicios de salud.

r. La compra de licencias de software o hardware.

Por tratarse de un contrato para **la para ejecución de procesos misionales, administrativos**, acorde a la normatividad citada, no se requiere de la obtención de varias ofertas y la selección del contratista se hará mediante la modalidad de CONTRATACION DIRECTA, teniendo en cuenta la capacidad, idoneidad o experiencia requerida del contratista para ejecutar el objeto contractual. Sin embargo, la ESE realizó un estudio de mercado para hallar el valor del presupuesto oficial

6. EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO.

6.1. PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial del contrato es la suma de **TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS SESENTA PESOS M/CTE ($338.262.960) EXCENTO DE IVA**

En aras de garantizar los mejores precios para la entidad se establece el valor del contrato fundamentado en el siguiente factor:

Valores históricos pagados por la E.SE San Juan de Dios del Municipio de Santa Fe de Antioquia en procesos similares.

CONTRATANTE	CONTRATISTA	No. CONTRATO	OBJETO	VALOR	PLAZO
E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA FE DE ANTIOQUIA	COCO INVERSIONES TECNOLOGICAS SAS	C032-2025	Suscripción de licencias para la implementación de un Centro Integrado de Agendamiento para el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTAFE DE ANTIOQUIA	$ 247.257.000	9 meses

6.2 DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL.

La cuantía y pagos de esta orden están sujetos a las apropiaciones presupuestales que para estos efectos se hagan en el presupuesto de gastos de la vigencia 2026 conforme al CDP N°2 de fecha enero 01 de 2026

7. CONDICIONES DEL CONTRATO

7.1. PLAZO: Hasta el 31 de diciembre de 2026, contados a partir de la firma del acta de inicio.
7.2. LUGAR: Santa fe de Antioquia

7.3. VALOR Para efectos fiscales y presupuestales, se estima el valor del presente contrato en TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS SESENTA PESOS M/CTE ($338.262.960) EXCENTO DE IVA

7.**4. FORMA DE PAGO**. El valor total del presente Contrato será de TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS SESENTA PESOS M/CTE ($338.262.960) EXCENTO DE IVA. La suma descrita anteriormente deberá facturarse en cuotas mensuales de VEINTIOCHO MILLONES CIENTO OCHENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS OCHENTA PESOS M.L ($28.188.580), acorde a las siguientes tarifas:

Rangos de citas mensuales	Valor mensual
01 hasta 30.000 citas	$28.188.580

3.1. Todos los servicios incluidos en este contrato están exentos de IVA por estar en la nube.
3.2. El pago se realizará por parte del HOSPITAL a los noventa (90) días siguientes a la presentación de la factura de acuerdo con la ejecución del contrato previa aprobación por parte del supervisor. EL CONTRATISTA presentará factura electrónica a más tardar el día 25 de cada mes con sus respectivos soportes tales como: evidencias de la ejecución del contrato, planilla de seguridad social pagada donde se pueda evidenciar el IBC y el porcentaje de pago por operador, certificado de estar a paz y salvo en parafiscales de los últimos seis (06) meses suscrito por el representante legal o revisor fiscal caso en el cual deberá se deberá aportar junta central de contadores vigente, cédula y tarjeta profesional del revisor fiscal (artículo 50 de la Ley 789 de 2002), al correo: proveedores@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co y al correo del supervisor: sistemas@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co
PARÁGRAFO 1: En todo caso se realizará conforme a disponibilidad de recursos o plan anualizados de caja de la ESE. PARAGRAFO 2: La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, en su calidad de contratante, realizará al contratista, las siguientes deducciones por concepto de impuestos y/o estampillas y/o retenciones municipales, departamentales y nacionales en cada pago según aplique:

IMPUESTO	PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
Estampilla Pro-Bienestar Adulto Mayor	4,00% del Valor Total del contrato	4,00% del Valor Total del contrato
Estampilla Pro-Hospital	1,00% del valor total del contrato	1,00% del valor total del contrato
Estampilla Pro-Cultura	2,00% del valor total del contrato	2,00% del valor total del contrato
Tasa Pro-Deporte	2.50% del valor total del contrato (no aplica para prestación de servicios)	2,50% del valor total del contrato
2.00% del valor total del contrato	2.00% del valor total del contrato	2.00% del valor total del contrato
FONDO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	5,00% Sobre el contrato de obra	5,00% Sobre el contrato de obra
RETEFUENTE	(Según corresponda)	(Según corresponda)
RETEIVA	(Según corresponda)	(Según corresponda)

RETEICA	1% de la base gravable	1% de la base gravable
Impuesto de Timbre	0.5 % del Valor Total del contrato	0.5 % del Valor Total del contrato

PARÁGRAFO: Con relación a las retenciones en la fuente a título de los diferentes impuestos nacionales, departamentales o municipales, el Hospital procederá de conformidad con la normativa tributaria vigente dependiendo del objeto del contrato y la calidad del contribuyente. En caso de que no haya lugar a alguna de ellas, deberá indicarse la norma que lo excluye o le otorga la exención. **PARÁGRAFO:** Estas retenciones son presuntivas. Las retenciones y sus respectivos porcentajes podrán variar de acuerdo con las calidades tributarias del contratista, sin que ello de lugar a reclamaciones por parte del contratista

7.5. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO: Contrato de prestación de servicios.

8. ANALISIS DE RIESGO

La E.S.E señala que de conformidad al manual para la identificación y cobertura del Riesgo en los procesos de contratación (Versión 1) expedido por Colombia Compra Eficiente, los riesgos que se pueden presentar dentro del proceso de contratación son los siguientes:

N	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN	CATEGORÍA	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?	TRATAMIENTO/CONTROL A SER IMPLEMENTADO
1	G	E	E	R	Modificaciones del régimen tributario que implique afectación a la ejecución del contrato y la prestación del servicio	Desequilibrio de la ecuación contractual	2	2	4	B	Contratista y Entidad	Reducir las consecuencias a través de planes de contingencia
2	G	E	E	R	Enfermedad general, enfermedad profesional, accidente de trabajo, (incapacidad, discapacidad, muerte) sin que el recurso humano se encuentre cubierto por el régimen de seguridad social	Acciones judiciales	3	3	6	A	Contratista	Reducción de la probabilidad de ocurrencia del evento teniendo en cuenta actividades de seguridad industrial y exigiendo el cumplimiento de la garantía contractual.
3	G	E	E	R	Riesgo por cambios en el régimen de contratación estatal colombiano que afecte la ejecución del contrato y la prestación del servicio	Desequilibrio de la Ecuación contractual. Imposibilidad para la ejecución contractual	3	2	5	M	Contratista y Entidad	Reducir las consecuencias a través de planes de contingencia

4	G	E	E	R	Riesgo de operación: interrupción en la prestación del servicio por ausencia temporal o definitiva del talento humano	Deficiente prestación del servicio.	3	3	6	A	Contratista y Entidad	Reducir las consecuencias a través de planes de contingencia que garanticen tener profesionales suficientes y a disposición por parte del contratista, imposición de multas y/o aplicación de garantías por parte de la entidad.
5	G	E	E	R	Riesgo Laboral: incumplimiento en el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones a los empleados del contratista.	Mala prestación del servicio. Riesgos jurídicos	3	4	7	A	Contratista y Entidad	Se le exigirá a la contratista planilla de pago para llevar control en el cumplimiento de sus obligaciones frente a la seguridad social y parafiscales y se exigirá póliza para amparar salarios y prestaciones sociales.
6	G	I	E	O	Incumplimiento en las obligaciones del contrato	Afectación en **la** ejecución del contrato	2	3	5	M	Contratista	Estipulación clara y detallada en el contrato de las obligaciones del contratista/ supervisión y se exigirá póliza de cumplimiento
7	E	E	E	O	Riesgo por mal uso de la información en desarrollo de objeto contractual	Acciones judiciales	3	4	7	A	Contratista	Monitoreo a las fuentes de información usadas por el contratista
8	G	I	E	O	Baja calidad de los servicios prestados	Deficiencia o demora en la prestación de servicio	2	3	5	M	Contratista	Seguimiento constante a las obligaciones contractuales /Supervisión

IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO				¿AFECTA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO?	RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE INICIA EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE COMPLETA EL TRATAMIENTO	MONITOREO Y REVISIÓN	
PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN	CATEGORÍA					¿CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO?	PERIODICIDAD
2	2	4	B	No	Supervisores	Acta de Inicio	Acta de terminación	Verificación procedimientos efectuados vs obligaciones contractuales	Mensualmente
2	2	4	B	SI	Supervisores	Acta de inicio	Acta de Terminación	Verificación del pago de la Seguridad Social, exigiendo las planillas de pago	Mensualmente
2	2	4	B	No	Supervisores	Acta de Inicio	Acta de Terminación	Actualización permanente de normas para adecuación a la actividad contractual	Permanentemente

2	2	4	B	si	Supervisores	Acta de inicio	Acta de Terminación	Seguimiento constante a la ejecución del contrato y a los planes de contingencia	Permanentemente
2	3	5	M	No.	supervisores	Acta de inicio	Acta de Terminación	Verificación cumplimiento de las obligaciones del contratista y el pago de seguridad social	Mensualmente
1	2	3	B	si	Supervisores	Acta de Inicio	Acta de terminación	Verificación procedimientos efectuados vs obligaciones contractuales	Permanentemente
1	1	2	B	No	Supervisores	Acta de inicio	Acta de Terminación	A través del control y seguimiento que realice el supervisor del contrato y comunicaciones a quienes manejen la información	Permanentemente
1	2	3	B	Si	Supervisor	Acta de inicio	Acta de terminación	Verificación procedimientos efectuados vs obligaciones contractuales	Semanal

9. GARANTIAS:

El contratista constituirá a favor del HOSPITAL las siguientes pólizas:

<table>
<tr><th>Característica</th><th>Condición</th></tr>
<tr><td>Clase</td><td>Cualquiera de las clases permitidas por el artículo 2.2.1.2.3.1.2 del Decreto 1082 de 2015, a saber: (i) Contrato de seguro contenido en una póliza para Entidades Estatales, (ii) Patrimonio autónomo, (iii) Garantía Bancaria.</td></tr>
<tr><td>Asegurado/ beneficiario</td><td>ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA FE DE ANTIOQUIA NIT: 890.982.264-1</td></tr>
<tr><td>Amparos, vigencia y valores asegurados</td><td>
<table>
<tr><th>Amparo</th><th>Vigencia</th><th>Valor Asegurado</th></tr>
<tr><td>Cumplimiento general del convenio y el pago de las multas y la cláusula penal pecuniaria que se le impongan</td><td>Plazo del contrato y seis (6) meses más</td><td>20% del valor del contrato</td></tr>
<tr><td>calidad del servicio</td><td>Por el plazo del contrato y con una vigencia por el término de duración y seis (6) meses más.</td><td>20% del valor del contrato</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Tomador</td><td>• Para las personas jurídicas: la garantía deberá tomarse con el nombre o razón social y tipo societario que figura en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva, y</td></tr>
</table>

	no solo con su sigla, a no ser que en el referido documento se exprese que la sociedad podrá denominarse de esa manera. • Para los proponentes plurales: la garantía deberá ser otorgada por todos los integrantes del proponente plural, para lo cual se deberá relacionar claramente los integrantes, su identificación y porcentaje de participación, quienes para todos los efectos serán los otorgantes de la misma

10. CONCLUSION

Con el presente análisis de oportunidad y conveniencia se acredita la necesidad para contratar la "**LICENCIA DE USO DE SOFTWARE PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS DE LA ESE.**"

Se elabora y firma el presente estudio de oportunidad y conveniencia en Contratación Santa Fe de Antioquia en diciembre 2025.



CAROLINA MARÍA RIVERA USUGA
Subgerente Administrativa y Finaniera



SANTIAGO VARELA MACIAS
Vo. Bo. Gerente.

Proyecto: Katherine Agudelo Morales- Técnica Administrativa
Revisó: Daniel Felipe Robledo Franco – Abogado Contratista