Fecha de elaboración: Día 19 Mes 12 Año 2025

ASUNTO: ESTUDIOS PREVIOS PARA REALIZAR CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS EN LA NUBE PARA LA E.S.E. HOSPITAL LA MERCED.

JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

La necesidad que la Empresa Estatal pretende satisfacer con la prestación de servicios de agendamiento inteligente de citas es:

La E.S.E HOSPITAL LA MERCED, debe cumplir a cabalidad con prestación de servicios de salud de segundo nivel de atención, a la población del suroeste antioqueño y como Empresa Social del Estado articula sus acciones con el cumplimiento del Plan Nacional y Municipal de Desarrollo, esta articulación permite una contribución social en el territorio Antioqueño, aportando a mejorar los estilos de vida de nuestra población objeto.

La E.S.E Hospital la Merced como entidad descentralizada del orden municipal, está regido por las normas del Sistema Nacional de Seguridad Social en Salud y dentro sus competencias corresponde de manera especializada formular e implementar políticas relacionadas con la salud pública.

En la actualidad la E.S.E. cuenta con una línea telefónica para la asignación de citas médicas para los diferentes servicios ofertados por la Institución; situación que no permite ser oportunos y eficientes en la atención de los usuarios, presentando inconformidad en la comunidad.

A fin de cumplir la necesidad descrita en el acápite anterior y dando cumplimiento a la normatividad respecto al Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, la E.S.E. Hospital la Merced requiere garantizar la accesibilidad de los usuarios al agendamiento, reprogramación, cancelación y confirmación de citas médicas y de especialistas a través de una plataforma electrónica, diseñada para tales fines; buscando brindar una atención oportuna, segura y encaminada siempre al mejoramiento del nivel de satisfacción de los usuarios; logrando los siguientes beneficios:

- Optimizar la agenda de su equipo de profesionales y los tiempos de atención a los usuarios
- Minimizar las inasistencias
- Brindar un mejor servicio a sus usuarios y evaluar su satisfacción
- Enviar información a los usuarios sobre citas o recomendaciones generales a través del chatbot
- Evolución hacia fuentes de información confiables, oportunas y actualizadas, gracias a la trazabilidad de la información
- La información en tiempo real, permite a la administración del hospital tomar mejores decisiones, basados en los datos, en cuanto a la demanda de servicios, capacidad instalada, disponibilidad médica y asistencial, horas de mayor flujo, entre otros.
- Recibir capacitación y soporte técnico de un equipo experto
- Ventaja competitiva ante otras instituciones
- Costos optimizados por ser asociado

Por lo anterior la Dirección Financiera identificó como una necesidad la contratación para la prestación de servicios de un sistema de agendamiento de citas médicas en nube.

Dando respuesta a esta necesidad, se propone realizar un contrato para la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS EN LA NUBE PARA LA E.S.E. HOSPITAL LA MERCED.** Para cumplir con el anterior objetivo se requiere la celebración de un contrato de Prestación de Servicios.

Este requerimiento se fundamenta en el siguiente estudio:

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD O PROBLEMA INSTITUCIONAL QUE SE PRETENDE SATISFACER

Centro de costos	<table><tr><th>Código</th><th>Nombre Área</th><th>Nombre Centro de Costos</th></tr><tr><td>1000</td><td>-</td><td>Dirección Financiera</td></tr></table>
Definición de la Necesidad	La E.S.E. Hospital la Merced requiere garantizar la accesibilidad de los usuarios al agendamiento, reprogramación, cancelación y confirmación de citas médicas y de especialistas, toda vez, que en la actualidad la E.S.E. cuenta con una línea telefónica para la asignación de citas médicas para los diferentes servicios ofertados por la Institución; situación que no permite ser oportunos y eficientes en la atención de los usuarios, presentando inconformidad en la comunidad; este servicio se pretende prestar a través de una plataforma electrónica, diseñada para tales fines; buscando brindar una atención oportuna, segura y encaminada siempre al mejoramiento del nivel de satisfacción de los usuarios, por lo que se identificó como una necesidad la contratación para la prestación de servicios a través de un sistema de agendamiento de citas médicas en nube.

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR	
Descripción del objeto y sus Especificaciones Técnicas.	OBJETO: **ESTUDIOS PREVIOS PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS EN LA NUBE PARA LA E.S.E. HOSPITAL LA MERCED.** Las actividades que se pretenden de desarrollar con el presente contrato son las siguientes: a. Habilitar el acceso a la solución en la nube para el CONTRATANTE. b. Parametrizar la plataforma con la información suministrada por EL CONTRATANTE. c. Garantizar la disponibilidad y funcionalidad de la plataforma en las mejores condiciones de calidad y nivel de servicio. d. Asignar personal idóneo para el soporte del Plataforma de Agendamiento en la Nube. e. Suscribir Acta de Inicio de Operación. f. Facilitar actualizaciones a la Plataforma de Agendamiento de Citas en la Nube, y Soporte Técnico personalizado vía mail, Whatsapp o teléfono, con disponibilidad los días hábiles de lunes a viernes de 8 a 12 m y de 2 a 5 p.m. sin costo adicional. g. La ejecución del presente Convenio implica de parte del PRESTADOR la recopilación, almacenamiento y procesamiento de Información considerada sensible, en ese orden de ideas, deberá contar con mecanismos que permitan recibir el respectivo consentimiento informado por parte de los usuarios que utilicen la plataforma, así como para asegurar que la información no sufra filtraciones que pongan en riesgo la intimidad de los usuarios. h. Ofrecer mecanismos de seguridad de la información de tipo lógico, administrativo y físico, acorde a la criticidad de la información personal a la que accede, para garantizar que este tipo de información no será usada, comercializada, cedida, transferida y/o no será sometida a cualquier otro tratamiento ajeno al dispuesto en la presente orden de servicios. i. Mantener y no desmejorar las funcionalidades ofertadas y existentes de la plataforma en la versión Master. j. Actualizar los manuales de usuario como resultado de las nuevas versiones y/o actualizaciones de la plataforma. k. Facturar al FACILITADOR de manera mensual los valores correspondientes a la gestión de citas en la plataforma discriminando la cantidad de citas que corresponden al CONTRATANTE.

	I. Facturar al CONTRATANTE los valores correspondientes a la Implementación del Servicio, a las Integraciones de la plataforma con los sistemas del CONTRATANTE, y cualquier otro servicio no incluido en el plan Master.
Tipo de Contrato	Prestación de Servicios.
Plazo de ejecución	La duración o vigencia del contrato será de Doce (12) meses que se contarán a partir de la suscripción del acta de inicio; sin exceder el 31 de diciembre de 2026.
Forma de pago	Se hará el pago, previo Informe de los servicios prestados, recibo a satisfacción expedido por el supervisor, presentación de la factura o cuenta de cobro, adjuntando el comprobante del pago de aportes al Sistema de Seguridad Social.
Lugar de Ejecución	Será en la ESE Hospital La Merced del Municipio de Ciudad Bolívar.
Supervisor/Interventor	Dirección Financiera

FUNDAMENTO JURÍDICO

Acuerdo 021 del 02 de diciembre de 2016, Estatuto de Contratación de la E.S.E. Hospital la Merced, y Resolución 1553 del 02 de diciembre de 2016, Manual de Contratación de la E.S.E. Hospital la Merced.

Tipo de Contratación: Contratación Directa

ANÁLISIS ECONÓMICO DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Estudio técnico: El contratista deberá cumplir con las especificaciones establecidas la minuta del contrato que se pretende celebrar y en su propuesta.

Para la realización del soporte técnico y económico se realizó de conformidad con la propuesta económica presentada por la Cooperativa de Hospitales de Antioquia – Cohan, a través del prestador del servicio COCO INVERSIONES TECNOLÓGICAS S.A.S.

El valor estimado del servicio es la suma de: **TREINTA MILLONES DE PESOS M.L. ($30.000.000)**. Los valores referenciados en los parágrafos anteriores serán imputados al rubro presupuestal 2.1.2.02.02.008.03.01 - Mantenimiento de Equipos de Cómputo, Software, (Servicios); del presupuesto de gastos de la vigencia 2025, respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal y registro presupuestal que se adjuntan.

JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN QUE PERMITAN IDENTIFICAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

En este caso, no es necesario que la entidad estatal obtenga previamente varias ofertas, toda vez, que estamos bajo la modalidad de Contratación Directa, según el artículo 16 del Acuerdo 021 del 02 de diciembre de 2016, y por lo tanto, este tipo de contratos se selecciona directamente por el representante legal de la E.S.E. bajo criterios objetivos de razonabilidad, experiencia, idoneidad y en general, todos aquellos factores favorables para la entidad.

ANALISIS DE RIESGOS QUE DEBEN SER AMPARADOS POR EL CONTRATISTA

La política para el manejo del riesgo contractual del Estado para los diferentes procesos, consagra como principio rector, que estos corresponden a las Entidades Estatales, las cuales deben asumir sus propios riesgos por su carácter público y el objeto social para el que fueron creadas o autorizadas y, a los contratistas, aquellos riesgos determinados por el objeto que persiguen en el cumplimiento de su actividad; siendo entonces la asignación adecuada una herramienta que minimiza el costo de la mitigación del riesgo, logrando asignar cada riesgo a la parte que mejor lo controla:

- **Riesgo Previsible:** Son los posibles hechos o circunstancias que por la naturaleza de la actividad a ejecutar es factible su ocurrencia.
- **Riesgo Imprevisible:** Son aquellos hechos o circunstancias donde no es factible su previsión, es decir el acontecimiento de su ocurrencia, tales como desastres naturales, actos terroristas, guerra o eventos que alteren el orden público.

A continuación se establecen, los riesgos que deben asumir las partes en el presente proceso:

-Riesgos Económicos: son los derivados del comportamiento del mercado, tales como la fluctuación de los precios de los insumos, desabastecimiento y especulación de los mismos, entre otros.

-Riesgos Sociales o Políticos: son los derivados de los cambios de las políticas gubernamentales y de cambios en las condiciones sociales que tengan impacto en la ejecución del contrato.

-Riesgos Operacionales: son los asociados a la operatividad del contrato, tales como la suficiencia del presupuesto oficial, del plazo o los derivados de procesos, procedimientos, parámetros, sistemas de información y tecnológicos, equipos humanos o técnicos inadecuados o insuficientes.

- Riesgos Financieros: es (I) el riesgo de consecución de financiación o riesgo de liquidez para obtener recursos para cumplir con el objeto del contrato, y (II) el riesgo de las condiciones financieras establecidas para la obtención de los recursos, tales como plazos, tasas, garantías, contragarantías, y refinanciaciones entre otros.

- Riesgos Regulatorios: derivados de cambios regulatorios o reglamentarios que afecten la ecuación económica del contrato.

- Riesgos de la Naturaleza: son los eventos naturales previsibles en los cuales no hay intervención humana que puedan tener impacto en la ejecución del contrato, por ejemplo los temblores, inundaciones, lluvias, sequias, entre otros.

- Riesgos Ambientales: son los derivados de las obligaciones legales o reglamentarias de carácter ambiental, así como de las licencias, planes de manejo o de permisos y autorizaciones ambientales, incluyendo tasas retributivas y compensatorias, obligaciones de mitigación, tareas de monitoreo y control, entre otras.

- Riesgos Tecnológicos: son los derivados de fallas en las los sistemas de comunicación de voz y de datos, suspensión de servicios públicos, nuevos desarrollos tecnológicos o estándares que deben ser tenidos en cuenta para la ejecución del contrato, obsolescencia tecnológica.

IMPACTO.

El impacto está compuesto por los efectos a mediano y largo plazo que tiene un contrato para la institución, para los usuarios y para la región, sean estos efectos o consecuencias deseadas (planificadas) o sean no deseadas. La evaluación de impacto tiene por objeto determinar si el contrato produjo los efectos deseados y si esos efectos son atribuibles al contratista o a la E.S.E. La evaluación de impacto también permite examinar consecuencias no previstas, ya sean positivas o negativas.

TIPO DE RIESGO	SI	NO	PROBABILIDAD				IMPACTO				ASIGNACION	
			ALTA	MEDIA ALTA	MEDIA BAJA	BAJA	ALTO	MEDIA ALTO	MEDIA BAJO	BAJO	CONTRATISTA	CONTRATANTE
RIESGOS ECONÓMICOS	X			X				X			X	X
RIESGOS SOCIALES O POLÍTICOS		X										
RIESGOS OPERACIONALES	X			X				X			X	X
RIESGOS FINANCIEROS	X			X				X			X	X
RIESGOS REGULATORIOS		X										
RIESGOS DE LA NATURALEZA		X										
RIESGOS AMBIENTALES		X										
RIESGOS TECNOLÓGICOS	X		X				X				X	
RETRASO EN LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS	X		X				X				X	
INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	X		X				X				X	

POR PARTE DEL CONTRATISTA SELECCIONADO												
OTROS RIESGOS ¿CUÁLES?												

Los riesgos anteriormente descritos deben ser asumidos tal cual como se describe en el cuadro anterior. Con el fin de prevenir posibles incumplimientos se podrán establecer multas para apremiar el cumplimiento, así mismo se considera pertinente establecer la cláusula penal como sanción y estimación anticipada de perjuicios por el incumplimiento de las obligaciones contractuales. Finalmente, en caso de que se materialice un riesgo, para mitigar el impacto o consecuencias de éste, se considera pertinente la implementación de los mecanismos de cobertura establecidos en la ley.

CÓMO MINIMIZAR EL RIESGO:

- Estableciendo una forma de pago de tal manera que sólo se efectúe el mismo, una vez se produzca la entrega a entera satisfacción de cada una de las obligaciones.
- Estricto y permanente acompañamiento y seguimiento por parte de la Interventoría asignada.

ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS

La E.S.E. HOSPITAL LA MERCED exigirá las garantías que se anunciarán, dada la naturaleza del objeto y las condiciones establecidas en el análisis de riesgos, para minimizar estos, y en atención a la potestad que da a la E.S.E. Hospital la Merced el artículo 36 del Acuerdo 021 de 2016, que si bien estipula que para la suscripción de los contratos de mínima cuantía no se exigirá la constitución por parte del Contratista de pólizas, si la entidad lo estima necesario, "*atendiendo a la naturaleza del objeto del contrato y a la forma de pago, procederá a la exigencia de las mismas.*"

Los amparos que se exigirán al contratista serán:

- **PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO**: Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y vigencia igual al tiempo de ejecución y cuatro (4) meses más, la cual incluirá la cláusula penal pecuniaria y las multas a las que hubiera lugar.

- **PÓLIZA DE CALIDAD DEL SERVICIO**: Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y vigencia igual al tiempo de ejecución y cuatro (4) meses más.

RESPONSABLE

Nombre: MARIA ESTELA ACUÑA TERÁN **Cargo:** Gerente	**Firma:**