ESTUDIO DEL SECTOR

OBJETO:

PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA - ESE ISABU

Bucaramanga
Enero de 2026

La última versión de cada documento será la única válida para su utización y estará disponible en el Portal Interno de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

ESTUDIO DEL SECTOR

OBJETO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto de Salud de Bucaramanga fue creado mediante los Decretos 665 y 668 de diciembre de 1989, siendo inicialmente un establecimiento público descentralizado del orden municipal. En el año de 1994 todas las entidades descentralizadas prestadoras de servicios de salud fueron reestructuradas mediante el Decreto 1876 del 3 de agosto del mismo año y el ISABU obtiene la modalidad de Empresa Social del Estado con la categoría especial de Entidad Descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, cuya función esencial es la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga (ESE ISABU) fue creada mediante el acuerdo municipal No. 031 de julio 30 de 1997, constituyéndose en la red pública de atención del I y II nivel de complejidad bajo los más altos estándares de calidad para la atención de los usuario, para el municipio de Bucaramanga del orden descentralizado; actualmente está conformada por 24 puntos de atención, distribuidos en 22 Centros de Salud de atención ambulatoria de baja complejidad y 2 unidades de atención hospitalaria, siendo éstas la Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita – UIMIST y el Hospital Local del Norte – HLN.

La Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga, en adelante ESE ISABU, es una entidad pública descentralizada, del orden municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, cuya misión es prestar servicios de salud de primer y segundo nivel de complejidad a la población vulnerable residente y de paso por el municipio de Bucaramanga.

En el sector salud, una gestión eficiente de la asignación de citas médicas es fundamental para garantizar el acceso oportuno a los servicios de atención, optimizar el uso de los recursos médicos y mejorar la experiencia del paciente. Un sistema ágil y bien estructurado para la programación, reprogramación y cancelación de citas contribuye significativamente a la reducción de tiempos de espera, la optimización de la capacidad de atención de los profesionales de la salud y la disminución de inasistencias a consultas médicas.

Actualmente, se requiere la contratación de un servicio de call center especializado que brinde una atención rápida, eficiente y humanizada a los pacientes, facilitando la gestión de citas médicas a través de diversos canales de comunicación. Este servicio permitirá no solo la asignación y modificación de citas de manera ágil, sino también la implementación de recordatorios automatizados, reducción de tiempos de respuesta y optimización de la carga administrativa del personal de salud.

Asimismo, el call center para agendamiento de citas deberá garantizar altos estándares de calidad en la atención, asegurando el cumplimiento de normativas de protección de datos personales y confidencialidad de la información médica. La integración con los sistemas de información hospitalaria (HIS) y plataformas de gestión de citas será clave para una operatividad fluida y sin errores, evitando duplicidades y optimizando los tiempos de consulta.

En un entorno donde la demanda de atención médica sigue en aumento, contar con un servicio de call center eficiente permitirá a la institución mejorar su capacidad de respuesta, garantizar la accesibilidad a los servicios de salud y fortalecer la satisfacción del paciente, promoviendo un modelo de atención más accesible, organizado y centrado en el usuario, es por ello que se requiere contar con el **SERVICIO PARA LA GESTION DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL A TRAVÉS DE UNA SOLUCION CLOUD DE CALL CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA ESE**

ISABU.

A la fecha la ESE ISABU cuenta con contratos vigentes de modalidades cápita y evento con la ERP COOSALUD – NUEVA EPS – SANITAS de los cuales la ESE ISABU conforme a los servicios habilitados ofrece servicios de medicina general y especializados (interna, nutrición psicología ginecología pediatría) cirugía general, enfermería, así como odontología, de conformidad con los servicios contratados por ERP.

De tal manera que es pertinente se cuente con una gestión eficiente de la asignación de citas médicas, para ello es fundamental garantizar el acceso oportuno y equitativo a los servicios de atención. La capacidad de programar, reprogramar y cancelar citas de manera efectiva incide directamente en la satisfacción del paciente, la optimización de los recursos médicos y la eficiencia operativa de la institución.

En el periodo comprendido entre marzo y agosto de 2025 se agendaron 249.305 citas médicas a los usuarios, de las cuales 152.564 fueron gestionadas a través del call center institucional. Este mecanismo ha permitido mejorar los tiempos de respuesta, optimizar la accesibilidad y fortalecer la oportunidad en la atención, lo cual se refleja en la disminución significativa del número de quejas relacionadas con la prestación del servicio de salud.

De esta manera, el canal de call center contribuye al cumplimiento de los estándares de calidad definidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (Decreto 1011 de 2006), en especial en lo relativo a los componentes de accesibilidad, oportunidad, seguridad y satisfacción del usuario, conforme a lo señalado también por la Resolución 256 de 2016 y la Resolución 3100 de 2019, que reglamentan aspectos de habilitación y condiciones mínimas de calidad en los servicios de salud.

Así mismo, esta estrategia se enmarca en el deber de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) de garantizar una atención con enfoque en el usuario, eficiencia y pertinencia, según lo establecido en la Ley 100 de 1993 y la Ley Estatutaria 1751 de 2015, que reconocen el derecho fundamental a la salud y exigen la implementación de mecanismos que permitan a la población acceder de manera real, continua y digna a los servicios requeridos.

El fortalecimiento del call center no solo ha reducido las barreras administrativas y de acceso, sino que también se constituye en una buena práctica institucional de mejora continua, alineada con la normatividad vigente, que favorece el cumplimiento de los estándares de calidad y la satisfacción de los usuarios en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud, por lo anterior, y a fin de reducir la tasa de inasistencia a consultas médicas, se requiere la contratación de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS** con el propósito de que ofrecer una solución integral y optimizada, permitiendo mejorar la accesibilidad y calidad del servicio brindado a los pacientes.

2. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

En un contexto sanitario crítico la tecnología debe ser ese puente que se tiende entre la gente y los servicios de salud. Muchas personas que han padecido el virus del COVID 19 insisten en que fortalecer el sistema de salud pública de la región es urgente. En esa línea uno de los mecanismos para descongestionarlo es canalizar inversiones en sistemas de agendamiento automático o telefónico.

Una agenda médica es crucial para la eficiente gestión de citas de pacientes, lo que lleva a una atención al paciente profesional y personalizada, aumentando su satisfacción y potenciando los beneficios para la clínica.

Con el desarrollo de la mensajería SMS y recordatorios automáticos, puede parecer que las llamadas tradicionales están perdiendo terreno.

Sin embargo, según numerosas opiniones de personas que han recibido servicios de atención médica, las llamadas telefónicas siguen siendo una de los canales de comunicación más preferidos, tanto como los mensajes de texto para contactar con un centro médico.

La primera llamada con un paciente sienta las bases para una relación de confianza e influye en la futura interacción con él. Aquí es donde un paciente potencial viene a recibir información sobre servicios y costos y decide programar una cita.

Una gestión ineficiente de estas llamadas por parte de los profesionales de la salud puede llevar a un aumento en las cancelaciones y una experiencia negativa en general.

A la hora de llamar a recepción, su paciente potencial pasa por la primera interacción con su centro médico.

Según un estudio de Marketing Land, el 74% de las personas probablemente elegirán a un competidor después de una mala experiencia telefónica.

El paso más importante en cualquier interacción es cómo se responde la llamada. Esto significa que una mala experiencia telefónica, como tiempos de espera prolongados, no poder hablar con la persona adecuada o la falta de conocimiento al responder preguntas, podría dañar la reputación de su clínica más de lo que imagina.

La conexión entre sus posibles pacientes y su organización depende en gran medida de las personas que responden sus llamadas. Los pacientes prestan más atención de lo que podría pensar cuando contactan su call center médico y hablan con el recepcionista. Esta interacción puede hacer o deshacer una relación.

Contar con un equipo de personal capacitado para manejar llamadas telefónicas es crucial. Esto requiere ser cortés, seguro y mostrar un interés genuino en las necesidades del paciente.

3. ASPECTOS ECONÓMICOS

Entre 2022 y 2025, el Gobierno Nacional ha consolidado importantes avances en salud pública orientados a reducir la mortalidad evitable en la población, fortalecer la infraestructura hospitalaria, ampliar el acceso a servicios y garantizar una mayor equidad territorial en la atención. Estos resultados evidencian un compromiso sostenido con la protección de la vida, la calidad en la atención médica y la garantía del derecho fundamental a la salud.

Durante este periodo, (2022 -2024) se logró una reducción significativa en los principales indicadores de mortalidad infantil: la mortalidad por desnutrición disminuyó en un 42%, la mortalidad en menores de un año en un 11,1%, en menores de cinco años en un 10% y la mortalidad perinatal en un 12,3%. Estos resultados representan un avance fundamental para la salud pública, dado que reflejan mejores condiciones de vida y atención para la primera infancia.

Comparando la semana 30 de 2025 con la misma semana de 2022, la reducción en la mortalidad infantil por desnutrición fue del 55,5%, mientras que la mortalidad en menores de cinco años disminuyó un 16,9%.

Asimismo, en la semana 30 de 2025, la mortalidad materna mostró una reducción del 36,5% frente al mismo periodo de 2023, y la razón de mortalidad disminuyó en un 18,2%. Las cifras evidencian avances significativos en la atención a madres y recién nacidos, así como en la implementación de medidas preventivas eficaces en las regiones

Pero los avances del Gobierno en términos de salud pública no se detienen ahí. En cuanto a las enfermedades crónicas no transmisibles, la tasa de mortalidad prematura en personas entre 30 y 70 años se redujo en un 12,72% entre 2022 y 2024, lo cual es resultado de las políticas enfocadas en la prevención y el acceso temprano a diagnósticos y tratamientos efectivos, entre otros.

El fortalecimiento financiero del sistema ha sido un componente clave para garantizar estos avances. El presupuesto del Ministerio de Salud y Protección Social pasó de $40,34 billones en 2022 a $65,12 billones en 2025, con un incremento del 39%. Esta ampliación presupuestal ha permitido cerrar brechas históricas, especialmente en zonas rurales y poblaciones con mayores necesidades.

En este sentido, se incrementó la Unidad de Pago por Capitación (UPC) con valores históricos: 16,23% en 2023, 12,01% en 2024 y 5,36% en 2025, siempre por encima de la inflación causada, lo que permitió mejorar la financiación de los servicios de salud incluidos en el Plan de Beneficios. Estos incrementos en su conjunto no tienen antecedentes en la financiación de la UPC.

En atención primaria, se destinaron $4,1 billones para financiar la conformación progresiva de 10.850 Equipos Básicos de Salud (EBS) y 110 equipos de especialistas en todos los municipios del país. Estos equipos, conformados por profesionales de la salud que atienden directamente en los territorios, han sido una gran apuesta de este Gobierno porque han logrado llevar servicios integrales a poblaciones periféricas con limitada oferta médica.

Gracias a ello, más de cinco millones y medio de familias que enfrentaban restricciones históricas para acceder a servicios médicos cuentan hoy con atención integral, incluyendo prevención de enfermedades, diagnóstico temprano y manejo de condiciones crónicas y de salud mental.

En materia de infraestructura, se están ejecutando 1.142 proyectos hospitalarios de diferentes niveles de complejidad, y se están dotando 420 municipios con equipos biomédicos, con una inversión de $3,5 billones, con la que se triplicó la inversión realizada en infraestructura hospitalaria entre 2011 y 2022. Estas acciones han permitido reducir las barreras geográficas de acceso a servicios especializados para cerca de 15 millones de personas.

Adicionalmente, se adquirieron 1.317 vehículos para transporte asistencial terrestre, fluvial y marítimo, con una inversión de $414.896 millones, beneficiando a 797 municipios.

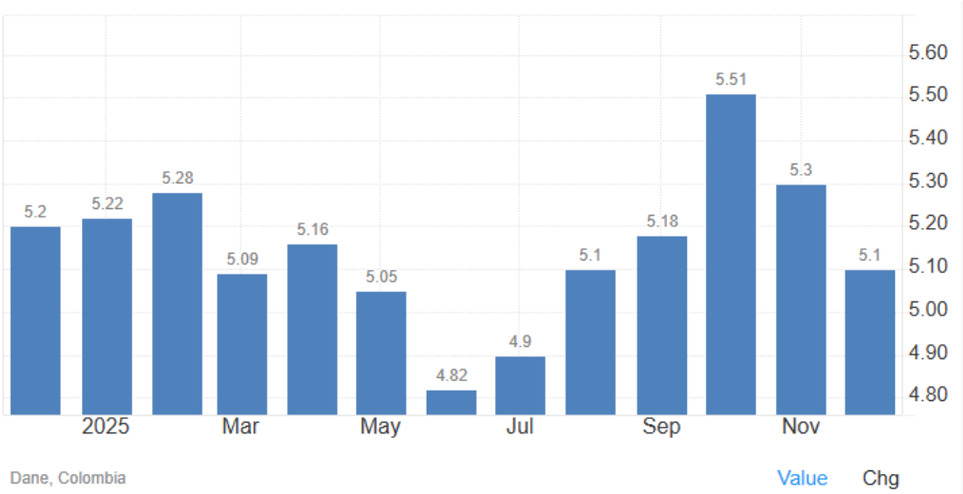
Se destaca también el lanzamiento del primer buque hospital para el Pacífico colombiano, que ha sido entregado en el astillero de Cartagena con una inversión superior a $80.000 millones y comenzará a operar en enero de 2026. Próximamente se iniciará también la construcción de un segundo buque hospital para Putumayo y Amazonas, con recursos superiores a $50.000 millones. Estas inversiones permitirán llevar atención médica especializada a comunidades que, por su ubicación geográfica, históricamente han estado excluidas del sistema de salud.

En este punto, cabe destacar que, en cumplimiento del Acuerdo Final de Paz de 2016, se expidió el Plan Nacional de Salud Rural, con una inversión de $3,3 billones entre 2022 y 2025, orientada a garantizar la atención de 15 millones de personas en municipios rurales, con especial énfasis en aquellos clasificados como PDET, PNIS, ZOMAC y de alta dispersión.

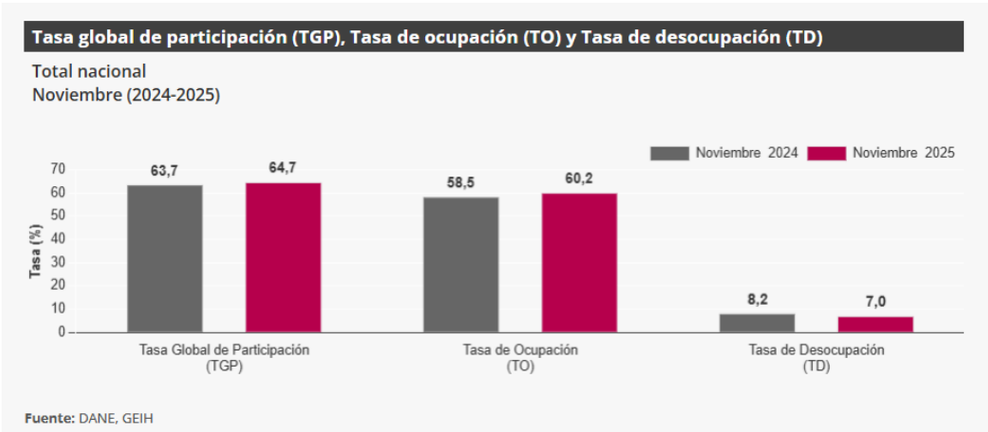
3.1 Inflación en Colombia

La inflación mensual en diciembre se ubicó en 0,27%, un resultado ligeramente inferior a lo esperado por los analistas (0,35%). Con ello, la inflación anual descendió a 5,10%, disminuyendo en 20 puntos básicos (pb) frente a noviembre y completando dos meses consecutivos de caídas.

La tasa de inflación anual de Colombia se redujo al 5.10% en diciembre de 2025 desde el 5.30% en noviembre, situándose por debajo de las expectativas del mercado del 5.20%. La desaceleración siguió a cuatro meses consecutivos de aumento de la inflación, aunque el crecimiento de los precios se mantuvo muy por encima del objetivo del 3% del banco central. La inflación se moderó notablemente en alimentos y bebidas no alcohólicas (5.07% vs. 5.74%), vivienda (4.76% vs. 5.29%) y mobiliario (3.31% vs. 3.50%). En contraste, las presiones de precios se aceleraron en salud (7.20% vs. 6.88%), vestimenta (2.12% vs. 2.00%), recreación y cultura (1.85% vs. 0.57%) y transporte (5.35% vs. 5.33%). La inflación también aumentó en información y comunicación, restaurantes y hoteles, y bienes y servicios diversos, mientras que la inflación en educación se mantuvo sin cambios en 7.36%. En términos mensuales, los precios al consumidor subieron un 0.27%, por encima del aumento del 0.07% en noviembre pero por debajo de las previsiones de un aumento del 0.38%.



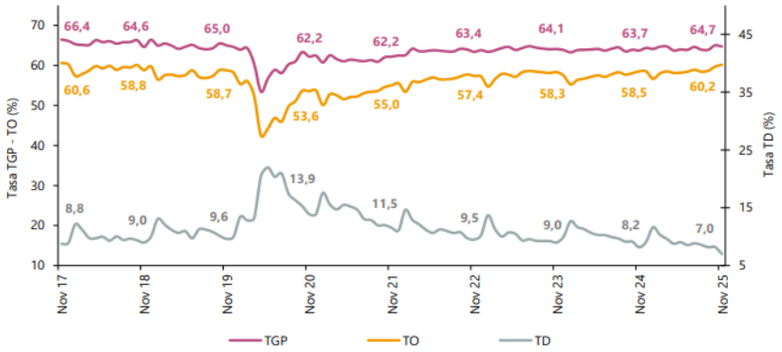
3.2 Desempleo en Colombia



Total nacional mensual

Para el mes de noviembre de 2025, la tasa de desocupación del total nacional fue 7,0%, lo que representó una disminución de 1,1 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2024 (8,2%). La tasa global de participación se ubicó en 64,7%, lo que significó un aumento de 1,0 puntos porcentuales frente a noviembre de 2024 (63,7%). Finalmente, la tasa de ocupación fue 60,2%, lo que representó un aumento de 1,6 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año anterior (58,5%).

Gráfico 2. Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)
Total nacional
Noviembre (2017 - 2025)

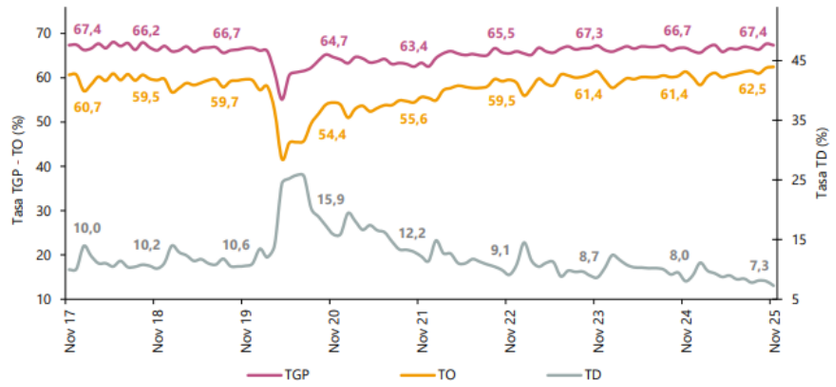


Fuente: DANE, GEIH.

Total 13 ciudades y áreas metropolitanas mensual

En noviembre de 2025, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 7,3%, mientras que en noviembre de 2024 fue 8,0%. La tasa global de participación se ubicó en 67,4% y la tasa de ocupación en 62,5%, estas tasas en el mismo mes del año anterior fueron 66,7% y 61,4%, respectivamente.

Gráfico 3. Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)
Total 13 ciudades y áreas metropolitanas
Noviembre (2017 - 2025)

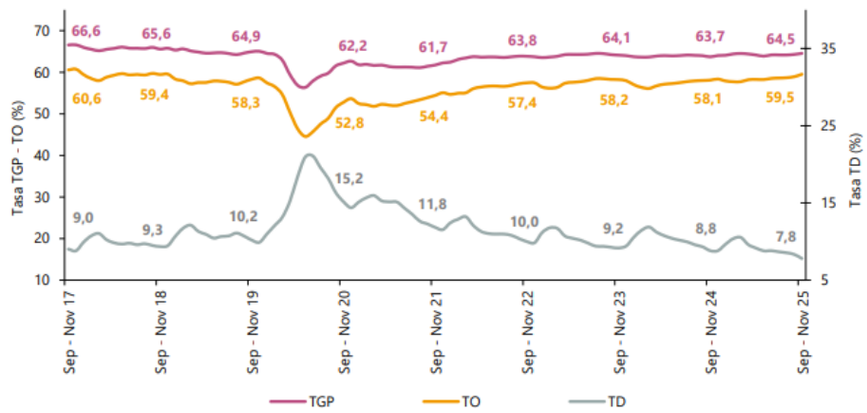


Fuente: DANE, GEIH.

Total nacional trimestre móvil

En el total nacional, la tasa de desocupación del trimestre móvil septiembre - noviembre 2025 fue 7,8%, lo que representó una disminución de 1,0 puntos porcentuales respecto al trimestre móvil septiembre - noviembre 2024 (8,8%). La tasa global de participación se ubicó en 64,5%, lo que significó un aumento de 0,8 puntos porcentuales frente al mismo periodo de 2024 (63,7%). Finalmente, la tasa de ocupación fue 59,5%, lo que representó un aumento de 1,4 puntos porcentuales respecto al trimestre móvil septiembre - noviembre 2024 (58,1%).

Gráfico 4. Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)
Total nacional
Septiembre - noviembre (2017 - 2025)



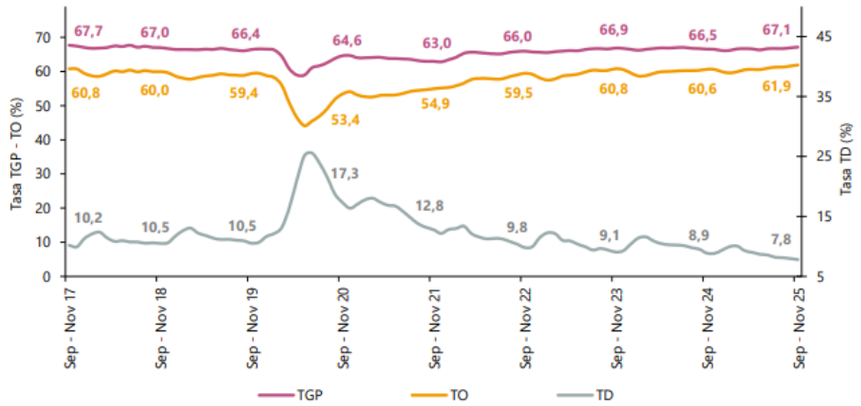
Fuente: DANE, GEIH.

Total 13 ciudades y áreas metropolitanas trimestre móvil

En el trimestre móvil septiembre - noviembre 2025, la tasa de desocupación de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 7,8%, lo que representó una disminución de 1,1 puntos porcentuales respecto al trimestre móvil septiembre - noviembre 2024 (8,9%). La tasa global de participación se ubicó en 67,1%, mientras que en el trimestre móvil septiembre - noviembre 2024 fue 66,5%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 61,9%, lo que representó un aumento de 1,3 puntos

porcentuales respecto al mismo periodo del año anterior (60,6%).

Gráfico 5. Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)
Total 13 ciudades y áreas metropolitanas
Septiembre - noviembre (2017 - 2025)

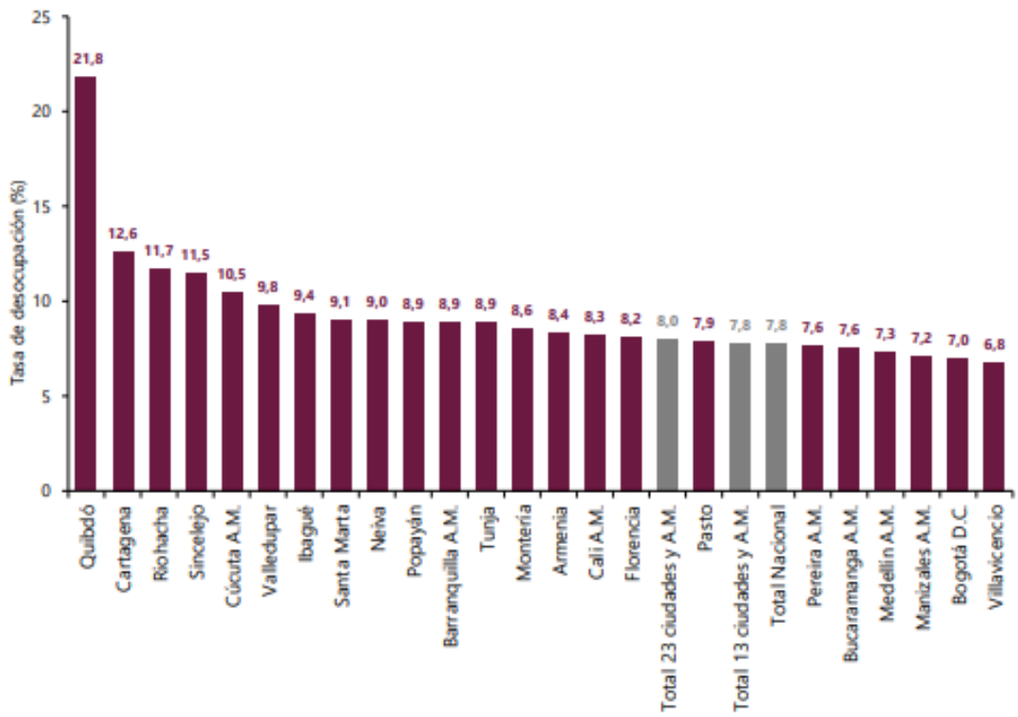


Fuente: DANE, GEIH.

Ranking de ciudades según tasa de desocupación, trimestre móvil septiembre - noviembre 2025

Para el trimestre móvil septiembre - noviembre 2025, de las 23 ciudades y áreas metropolitanas, las que presentaron mayores tasas de desocupación fueron: Quibdó (21,8%), Cartagena (12,6%) y Riohacha (11,7%). Las ciudades con menor tasa de desocupación fueron: Manizales A.M. (7,2%), Bogotá D.C. (7,0%) y Villavicencio (6,8%).

Gráfico 6. Tasa de desocupación según ciudades
Total nacional y 23 ciudades y áreas metropolitanas
Septiembre - noviembre 2025



Fuente: DANE, GEIH.
A.M.: área metropolitana

4. ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR

El sector de contact centers en Colombia se ha consolidado como un pilar fundamental para la economía del país, con un crecimiento sostenido en los últimos años que lo posiciona como uno de los principales generadores de empleo y un contribuyente clave al Producto Interno Bruto (PIB).

Su evolución, marcada por la integración de tecnología avanzada y la capacidad de atender tanto mercados locales como internacionales, ha convertido a Colombia en un referente en la industria de la tercerización de servicios.

En las últimas dos décadas, el sector de contact centers en Colombia ha experimentado un crecimiento exponencial, consolidándose como uno de los más dinámicos dentro de la industria de servicios.

Según cifras de BPrO, la Asociación Colombiana de BPO (Business Process Outsourcing), este sector representa cerca del 3 % del PIB nacional y emplea a más de 754.000 personas, con un impacto significativo en la generación de empleo formal, especialmente para jóvenes y mujeres.

La oferta laboral en este ámbito incluye trabajos para operadores, supervisores, técnicos en tecnología y especialistas en análisis de datos, lo que contribuye a diversificar las oportunidades de empleo en el país.

A su vez, según **el Índice de Confianza en BPO Offshore, Colombia se posiciona como el quinto mejor destino del mundo para el desarrollo de operaciones de outsourcing,** destacándose por su talento humano capacitado, una infraestructura de telecomunicaciones robusta y un ecosistema empresarial consolidado en el sector BPO. Así, los ingresos del sector en Colombia alcanzarán los USD670 millones en 2025, destacando su relevancia como motor de crecimiento empresarial en la región.

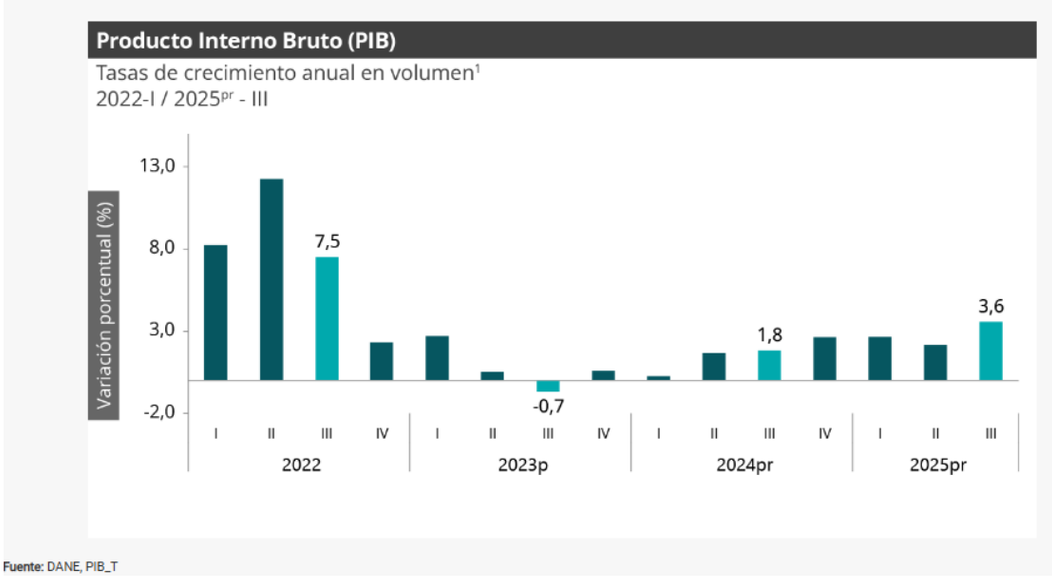
El crecimiento de esta área ha sido impulsado por la inversión de empresas multinacionales y locales que ven en Colombia un destino estratégico para sus operaciones. Entre ellas destacan Teleperformance, Konecta, Emtelco, Intelcia, Concentrix, Nexa BPO y Outsourcing S.A.S. BIC, entre otras.

Esto se debe a factores como la ubicación geográfica favorable, el dominio del idioma español y un creciente nivel de bilingüismo, especialmente en inglés, que permite a las empresas ofrecer servicios a mercados como Estados Unidos, Europa y América Latina. Además, los costos operativos competitivos y la infraestructura tecnológica robusta han consolidado al país como uno de los principales actores en la región.

Ana Karina Quessep, presidente ejecutiva de BPrO, resalta que en total en el país hay cerca de 100 empresas en 23 departamentos enfocadas en este sector, por lo cual es necesario brindar certidumbre y garantías jurídicas a las empresas para su crecimiento, consolidación y atracción de inversionistas que fortalezcan el potencial que tiene Colombia.

4.1 Producto interno bruto - PIB

En el tercer trimestre de 2025pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 3,6% respecto al mismo periodo de 2024pr.



Fuente: DANE, PIB_T

Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 8,0% (contribuye 1,3 puntos porcentuales a la variación anual).
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 5,6% (contribuye 1,2 puntos porcentuales a la variación anual).
- Industrias manufactureras crece 4,1% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

En lo corrido del año 2025pr, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 2,8%. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 5,1% (contribuye 1,0 puntos porcentuales a la variación anual).
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,4% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 4,1% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 1,2%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 3,4%.
- Actividades financieras y de seguros crece 2,3%.
- Industrias manufactureras crece 1,5%.

Actividades profesionales, científicas y técnicas

En el tercer trimestre de 2025pr, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 1,1% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2024pr. Esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos (ver tabla 11):

- Actividades profesionales, científicas y técnicas crece 0,7%.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 1,4%.

Respecto al trimestre inmediatamente anterior en su serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo decrece en 0,1%, cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Actividades profesionales, científicas y técnicas crece 0,1%.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 0,1%.

Tabla 11. Actividades profesionales, científicas y tecnicas[1]
Tasas de crecimiento en volumen[2]
Tercer trimestre 2025[pr]

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2025[pr]-III / 2024[pr]-III	2025[pr] / 2024[pr]	2025[pr]-III / 2025[pr]-II
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0,7	0,9	0,1
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1,4	1,6	0,1
Actividades profesionales, científicas y técnicas[1]	**1,1**	**1,3**	**-0,1**

Fuente: DANE,PIB_T

4.2 Índice de Precios al Consumidor - IPC

En diciembre de 2025 la variación anual del IPC fue 5,10%, y la variación mensual 0,27%.

Variación anual y mensual
Total nacional
2024 - 2025 (diciembre)

IPC	Diciembre			
	Variación anual		Variación mensual	
	2024	2025	2024	2025
IPC total	5,20	**5,10**	0,46	**0,27**

Fuente: DANE, IPC

Variación y contribución anual por divisiones de gasto

En el mes de diciembre de 2025, el IPC registró una variación de 5,10% en comparación con diciembre de 2024. En el último año, las divisiones Restaurantes y hoteles (7,91%), Educación (7,36%), Salud (7,20%), Bebidas alcohólicas y tabaco (6,37%) y; por último, Transporte (5,35%) se ubicaron por encima del promedio nacional (5,10%). Entre tanto, las divisiones Alimentos y bebidas no alcohólicas (5,07%), Bienes y servicios diversos (4,97%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (4,76%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (3,31%), Prendas de vestir y calzado (2,12%), Recreación y cultura (1,85%) y; por último, Información y comunicación (1,22%) se ubicaron por debajo del promedio nacional.

Cuadro 1. IPC Variación y contribución anual
Según divisiones de gasto
Diciembre 2024 - 2025

		2024		2025	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Restaurantes y hoteles	9,43	7,87	0,85	7,91	0,87
Educación	4,41	10,62	0,41	7,36	0,30
Salud	1,71	5,54	0,09	7,20	0,12
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	5,57	0,09	6,37	0,11
Transporte	12,93	5,19	0,70	5,35	0,72
TOTAL	100,00	5,20	5,20	5,10	5,10
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	3,31	0,63	5,07	0,95
Bienes y servicios diversos	5,36	3,33	0,18	4,97	0,26
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	6,96	2,13	4,76	1,48
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	2,18	0,09	3,31	0,13
Prendas de vestir y calzado	3,98	2,06	0,07	2,12	0,07
Recreación y cultura	3,79	-0,21	-0,01	1,85	0,06
Información y comunicación	4,33	-0,93	-0,03	1,22	0,03

Fuente: DANE, IPC.

Los mayores aportes a la variación anual se registraron en las divisiones de: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, Alimentos y bebidas no alcohólicas, Restaurantes y hoteles, Transporte y Educación, las cuales en conjunto contribuyeron con 4,32 puntos porcentuales al acumulado anual de dicha variación.

Variaciones y contribuciones de las subclases en el año

En diciembre de 2025 en comparación con diciembre de 2024, la variación anual de las subclases que más aportaron al índice total fueron: arriendo imputado (5,06%), comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio (7,99%), arriendo efectivo (5,31%), transporte urbano (9,16%), carne de res y derivados (9,55%), comidas preparadas fuera del hogar para consumo inmediato (7,88%), café y productos a base de café (52,07%), suministro de agua (6,95%), educación preescolar y básica primaria (8,69%) y servicios relacionados con la copropiedad (8,55%). Las mayores contribuciones negativas se presentan en: papas (-24,61%), electricidad (-2,53%), arroz (-6,68%), equipos de telefonía móvil, similares y reparación (-23,65%) y huevos (-2,51%).

Cuadro 2. IPC Variación y contribución anual
Por principales subclases
Diciembre 2025

Subclase	Variación (%)	Contribución Puntos porcentuales
Arriendo imputado	5,06	0,65
Comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio	7,99	0,60
Arriendo efectivo	5,31	0,49
Transporte urbano (incluye tren y metro)	9,16	0,42
Carne de res y derivados	9,55	0,23
Comidas preparadas fuera del hogar para consumo inmediato	7,88	0,18
Café y productos a base de café	52,07	0,15
Suministro de agua	6,95	0,14
Educación preescolar y básica primaria	8,69	0,13
Servicios relacionados con la copropiedad	8,55	0,10

Fuente: DANE, IPC.

Variación y contribución mensual por divisiones de gasto

En el mes de diciembre de 2025, el IPC registró una variación de 0,27% en comparación con noviembre de 2025, seis divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,27%): Restaurantes y hoteles (1,24%), Recreación y cultura (1,04%), Salud (0,45%), Transporte (0,41%), Bienes y servicios diversos (0,36%) y; por último, Bebidas alcohólicas y tabaco (0,34%). Por debajo se ubicaron: Prendas de vestir y calzado (0,24%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,08%), Información y comunicación (0,03%), Educación (0,00%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (-0,07%) y; por último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (-0,11%).

Cuadro 3. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Diciembre 2024 - 2025

		2024		2025	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Restaurantes y hoteles	9,43	0,99	0,11	1,24	0,14
Recreación y cultura	3,79	-0,23	-0,01	1,04	0,03
Salud	1,71	0,14	0,00	0,45	0,01
Transporte	12,93	0,39	0,05	0,41	0,05
Bienes y servicios diversos	5,36	0,18	0,01	0,36	0,02
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,44	0,01	0,34	0,01
TOTAL	100,00	0,46	0,46	0,27	0,27
Prendas de vestir y calzado	3,98	0,12	0,00	0,24	0,01
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,58	0,18	0,08	0,02
Información y comunicación	4,33	-0,10	0,00	0,03	0,00
Educación	4,41	0,00	0,00	0,00	0,00
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,11	0,00	-0,07	0,00
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,53	0,10	-0,11	-0,02

Fuente: DANE, IPC

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (0,27%), se ubicaron en las divisiones de: Restaurantes y hoteles, Transporte y Recreación y cultura, las cuales aportaron 0,22 puntos porcentuales a la variación total.

Variaciones y contribuciones de las subclases en el mes

En diciembre de 2025 en comparación con noviembre de 2025, la variación de las subclases que más aportaron al índice total fueron: comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio(1,28%), arriendo imputado (0,34%), arriendo efectivo (0,36%), comidas preparadas fuera del hogar para consumo inmediato (1,31%), transporte intermunicipal, interveredal e internacional (6,91%), tomate (13,88%), paquetes turísticos completos (4,16%), carne de res y derivados (0,66%), combustibles para vehículos (0,48%) y plátanos (3,52%). Las subclases con aportes negativos a la variación fueron: frutas frescas (-4,36%), electricidad (-0,79%), gas (-1,77%), cebolla (-6,99%) y zanahoria (-14,47%).

Cuadro 4. IPC Variación y contribución mensual
Por principales subclases
Diciembre 2025

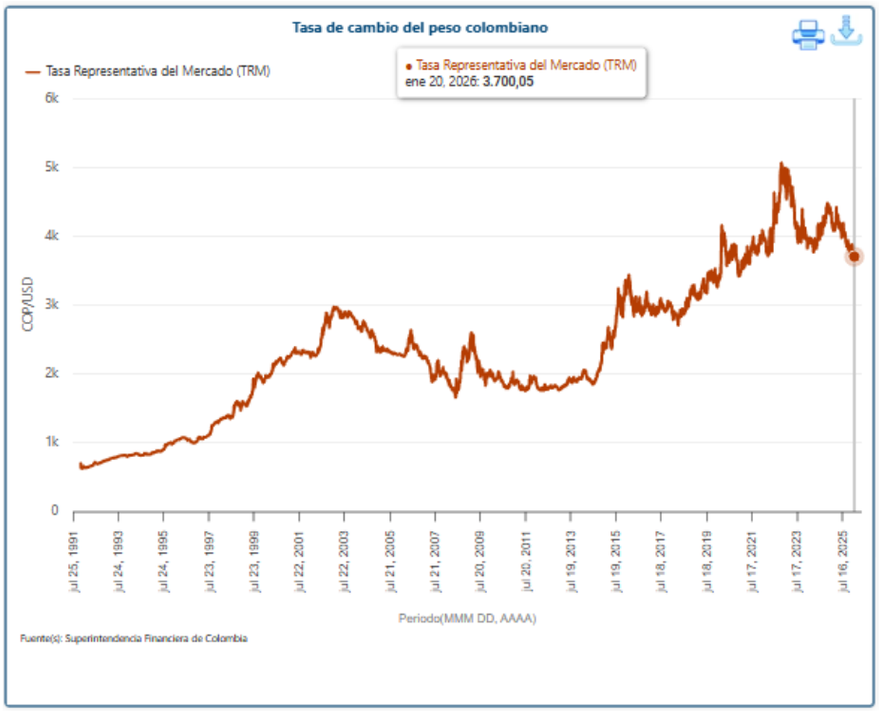
Subclase	Variación (%)	Contribución Puntos porcentuales
Comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio	1,28	0,10
Arriendo imputado	0,34	0,04
Arriendo efectivo	0,36	0,03
Comidas preparadas fuera del hogar para consumo inmediato	1,31	0,03
Transporte intermunicipal, interveredal e internacional	6,91	0,03
Tomate	13,88	0,02
Paquetes turísticos completos	4,16	0,02
Carne de res y derivados	0,66	0,02
Combustibles para vehículos	0,48	0,02
Plátanos	3,52	0,01

Fuente: DANE, IPC.

4.3 Tasa Representativa del Mercado (TRM - Peso por dólar)

La tasa de cambio representativa del mercado (TRM) es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos. La TRM se calcula con base en las operaciones de compra y venta de divisas entre intermediarios financieros que transan en el mercado cambiario colombiano, con cumplimiento el mismo día cuando se realiza la negociación de las divisas.

El siguiente gráfico muestra el monitoreo de la tasa representativa del mercado para Colombia que lleva el Banco de la República:



4.4 Salario mínimo

El salario mínimo legal mensual (SMMLV) para 2026 se fijó en $1.750.905 y el auxilio de transporte 2026 en $249.095, para un total mensual de $2.000.000. Ambas medidas rigen a partir del 1° de enero de 2026 y quedaron oficializadas mediante los Decretos 1469 y 1470 del 29 de diciembre de 2025.

Valores oficiales (referencia 2025 vs. 2026):

Concepto	2025	2026	Norma 2026
Salario mínimo (SMMLV)	$1.423.500	**$1.750.905**	Decreto 1469 de 2025
Auxilio de transporte	$200.000	**$249.095**	Decreto 1470 de 2025
Total mensual (SMMLV + auxilio)	$1.623.500	**$2.000.000**	(cálculo aritmético)

El SMMLV 2026 corresponde a un incremento del 23% frente a 2025, equivalente a un aumento nominal de $327.405.

Para el comparativo, el decreto toma como base que el salario mínimo 2025 fue $1.423.500.
En el caso del auxilio de transporte 2026, el Gobierno lo fija aplicando un incremento de 24,5% respecto del valor vigente en 2025 y lo establece en $249.095.

El Decreto 1469 de 2025 reconstruye el proceso de concertación y deja trazabilidad de las posiciones presentadas en la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales:

- En sesión del 9 de diciembre de 2025, las centrales sindicales (y confederaciones de pensionados) presentaron una propuesta de incremento del 16%.
- En esa misma sesión, gremios empresariales informaron una posición de 7,21%, sustentada en la suma de inflación esperada (5,3%), productividad (0,91) y 1 punto porcentual adicional.

Al no alcanzarse acuerdo, la Secretaría Técnica recordó el término de **48 horas** para entregar

salvedades por escrito y el decreto registra su recepción el **17 de diciembre de 2025**, así como la decisión de evaluar integralmente las posturas para adoptar la fijación por decreto.

Histórico del salario mínimo en Colombia

Año	Salario mínimo mensual S.M	Variación S.M $	Variación S.M. %	Auxilio de Transporte	Normatividad Decreto
2026	1.750.905	327.405	**23,00%**	249.095	1469 de dic 29 de 2025
2025	1.423.500	123.500	**9,50%**	200.000	1572 de dic 24 de 2024
2024	1.300.000	140.000	**12,07%**	162.000	2292 de dic 29 de 2023
2023	1.160.000	160.000	**16,00%**	140.606	2613 de dic 28 de 2022
2022	1.000.000	91.474	**10,07%**	117.172	1724 de dic 15 de 2021
2021	908.526	30.723	**3,50%**	106.454	1786 de dic 29 de 2020
2020	877.803	49.687	**6,00%**	102.854	2360 de dic 26 de 2019
2019	828.116	46.874	**6,00%**	97.032	2451 de dic 27 de 2018
2018	781.242	43.525	**5,90%**	88.211	2269 de dic 30 de 2017
2017	737.717	48.262	**7,00%**	83.140	2209 de dic 30 de 2016
2016	689.455	45.105	**7,00%**	77.700	2552 de dic 30 de 2015
2015	644.350	28.350	**4,60%**	74.000	2731 de dic 30 de 2014
2014	616.000	26.500	**4,50%**	72.000	3068 de dic 30 de 2013
2013	589.500	22.800	**4,02%**	70.500	2738 de dic 28 de 2012
2012	566.700	31.100	**5,81%**	67.800	4919 de dic 26 de 2011
2011	535.600	20.600	**4,00%**	63.600	033 de enero 11 de 2011
2010	515.000	18.100	**3,64%**	61.500	5053 de dic 30 de 2009
2009	496.900	35.400	**7,67%**	59.300	4868 de dic 30 de 2008
2008	461.500	27.800	**6,41%**	55.000	4965 de dic 27 de 2007
2007	433.700	25.700	**6,30%**	50.800	4580 de dic 27 de 2006
2006	408.000	26.500	**6,95%**	47.700	4686 de dic 21 de 2005
2005	381.500	23.500	**6,56%**	44.500	4360 de dic 22 de 2004
2004	358.000	26.000	**7,83%**	41.600	3770 de dic 26 de 2003
2003	332.000	23.000	**7,44%**	37.500	3232 de dic 27 de 2002
2002	309.000	23.000	**8,04%**	34.000	2910 de dic 31 de 2001
2001	286.000	25.900	**9,96%**	30.000	2579 de dic 13 de 2000
2000	260.100	23.640	**10,00%**	26.413	2647 de dic 23 de 1999

4.5 Efectos del aumento del SMLMV

Conforme a la reciente publicación de la revista Portafolio, el anuncio del aumento del salario mínimo en Colombia para 2026 abrió una conversación que va mucho más allá de cifras y decretos. Para muchos hogares, la noticia se tradujo en alivio y expectativa; para otros, en preocupación por los efectos que puede desencadenar en la economía.

Desde el 1 de enero de 2026, el salario mínimo es de $1'750.905 y, con el auxilio de transporte de $249.095, el ingreso mensual de los trabajadores formales llegará a $2'000.000. El incremento, cercano al 23,7% frente a 2025, es muy superior a la inflación proyectada.

Desde la perspectiva social, Piñeiro reconoce que “aumentar el ingreso de los hogares que más lo necesitan es una aspiración profundamente justa”. Para muchas familias, señala, “el anuncio se siente como un respiro: la posibilidad de cubrir con más holgura alimentación, servicios, educación y vivienda”.
Pero subraya que “en economía nada ocurre de manera aislada”, y que una decisión de este tamaño “se expande como una ola que atraviesa producción, precios, inversión y expectativas”.

Uno de los primeros efectos del aumento salarial es el impulso al consumo. “Cuando sube el salario mínimo, millones de personas tienen más dinero disponible y, naturalmente, gastan más”, explica Piñeiro. En el corto plazo, esto puede dinamizar el mercado interno y beneficiar a

comercios y servicios.

El problema aparece, advierte, cuando “la producción del país no crece al mismo ritmo que el consumo”. En ese caso, “la presión sobre los precios comienza a sentirse”, pues las empresas enfrentan mayores costos laborales y tienden a trasladarlos al consumidor.
“El dilema no es si la gente debe ganar más —porque ojalá todos tuviéramos mejores ingresos—, sino cómo lograr que ese aumento se sostenga sin convertirse en una carrera contra la inflación”, resume.

El impacto no se limita a los precios actuales, sino también a las expectativas. Piñeiro señala que “si trabajadores y empresas anticipan que los precios seguirán subiendo, ajustan sus decisiones en esa dirección”, lo que puede reforzar las presiones inflacionarias.
En ese escenario, el Banco de la República suele reaccionar. “Para evitar que la inflación se descontrole, puede mantener tasas de interés más altas de lo previsto o postergar reducciones”, explica. Esto encarece el crédito y frena proyectos de inversión.

“Lo paradójico es que una medida que busca aliviar la situación de los trabajadores puede terminar generando un freno en la economía si no se acompaña de políticas de productividad y competitividad”, advierte.

Otro punto crítico es el impacto empresarial. “La mayoría de las empresas había proyectado sus presupuestos para 2026 con aumentos salariales entre el 11% y el 12%, según los históricos de negociación”, recuerda Piñeiro. El salto al 23,7% “cambió ese escenario por completo”.

Durante los últimos días, relata, “equipos financieros, gerentes y contadores están recalculando nóminas, costos operativos y viabilidad de proyectos”. Mientras las grandes empresas pueden reorganizarse, “para muchas pequeñas y medianas, que representan buena parte del empleo del país, el choque se siente con mucha más dureza”.

Sin embargo, si la producción del país no crece al mismo ritmo que el consumo, la presión sobre los precios comienza a sentirse. Las empresas enfrentan mayores costos laborales y, para sostenerse, muchas trasladan parte de ese incremento a los precios finales.

“El aumento del ingreso es positivo cuando viene acompañado de mayor productividad”, enfatiza la experta. Si no ocurre así, algunas empresas podrían “congelar contrataciones, reducir turnos, automatizar procesos o trasladarse a esquemas menos formales”.

Esto afecta especialmente a los jóvenes. “Para alguien que busca su primer empleo, esto puede traducirse en menos oportunidades formales y trayectorias laborales más inestables”, señala.

Por eso insiste en que el debate debe ir más allá del monto del salario. “El salario digno necesita una economía capaz de sostenerlo”, afirma.

Piñeiro también advierte impactos en el frente externo. “Si los costos laborales crecen más rápido que la productividad y que los de países competidores, Colombia puede perder atractivo para la inversión extranjera”, explica.
Esto puede generar presiones sobre el peso colombiano y encarecer el dólar. “Cuando el dólar sube, los insumos importados y muchos bienes de consumo se encarecen”, lo que vuelve a presionar la inflación y afecta a los hogares.

Para Piñeiro, el aumento del salario mínimo “representa esperanza, alivio y un respiro emocional” para millones de familias. Pero su efecto real dependerá de variables clave como el empleo formal, el costo de vida y la capacidad de adaptación del tejido empresarial.
“No se trata de negar el valor social de la decisión, sino de comprender sus implicaciones para evitar que el corto plazo nos engañe mientras el mediano plazo nos pasa factura”, concluye.

El 2026 será una prueba decisiva. “no es solo un ejercicio económico”, afirma Piñeiro, “es una invitación a mirar el país con sentido crítico y con la convicción de que las grandes decisiones solo cumplen su propósito cuando van de la mano del desarrollo, la productividad y la estabilidad para todos”.

5. ASPECTOS TÉCNICOS

Dada la necesidad que le asiste a la ESE ISABU, enmarcada en el objeto del presente proceso de contratación, el cual pretende contratar el servicio de call center para el agendamiento asistencial de usuarios del ISABU, se busca que el oferente y futuro contratista cumpla con las especificaciones técnicas, así como las obligaciones contractuales que se deriven del presente proceso que adelanta la Entidad, así:

5.1 Requisitos técnicos

1. **PROCESO DE GESTIÓN DE LLAMADAS REQUERIDO**

1.1 Opciones de IVR

- **Atención Preferente**
  - Se define la opción 1 de marcación preferente (mujeres embarazadas, niños menores de cinco años, adulto mayor y persona con condición de discapacidad)
- **Atención por EPS**
  - De acuerdo con la EPS del usuario, selecciona el tipo de cita que requiere

1.2. Inicio de la Llamada

- **Saludo y Presentación**
  - "Bienvenido……." será definido junto con la entidad para abordar el inicio de la respectiva llamada.
- **Verificación de Identidad**
  - Solicitar número de documento, nombre completo y fecha de nacimiento.
  - Confirmar datos personales en el sistema y validar afiliación, en caso de ser necesario actualizar y ampliar la información en el software, conforme a datos adicionales que suministre el usuario.
- **Escucha Activa y Clarificación**
  - Identificar claramente el motivo de la llamada.
  - Repetir la solicitud para confirmar comprensión.

1.3. Gestión de la Solicitud

- **Consulta de Disponibilidad**
  - Verificar opciones en la agenda entregada por la entidad
  - Informar al usuario sobre fechas, horarios y especialidades disponibles.
  - Promover de acuerdo al perfil del usuario el agendamiento de programas de la Institución de acuerdo con los parámetros dados por la Institución

- **Confirmación de Datos**
  - Asegurar que la información registrada sea correcta.
  - Reiterar las indicaciones necesarias para la cita.

1.4. Cierre de la Llamada

- **Despedida y Confirmación**
  - Resumir la información de la cita.
  - Ofrecer ayuda adicional y agradecer la llamada.
  - Cerrar el dialogo utilizando un mensaje de confirmación ejemplo: "Su cita ha sido programada para el [día y hora]. Recuerde presentarse con [documentación necesaria]. ¿Puedo ayudarle en algo más?; de todas manera junto con la entidad se definirá dicho mensaje.

- **Registro en el Sistema**
  - Documentar detalles de la interacción.
  - Generar alertas o seguimientos si es necesario.

Protocolos Claves para el Teleoperador

Tono de voz cordial y claro para generar confianza.
Escucha activa y empatía para resolver dudas
Uso de lenguaje simple y directo para evitar confusiones.
Verificación y repetición de información clave antes de finalizar.

1.5. Asignación de citas Médicas

El proceso de asignación de citas E.S.E ISABU es un flujo estructurado que garantiza la organización y optimización de la atención a los usuarios de los servicios habilitados y contratados con las diferentes ERP. A continuación, se describe el proceso:

1.6 Recepción de la solicitud de cita

- El usuario puede solicitar la cita a través del canal del Call Center gestionado por doce (12) agentes y un coordinador.
- Un sistema de Audio guiará al usuario a través de la plataforma digital para identificar el tipo de cita que requiera y será redireccionado a las diferentes colas dispuesta para su atención.

1.7 Validación y autenticación del paciente

- Se verifica la identidad del usuario mediante su número de documento, historia clínica y número de contacto o datos personales, los cuales podrán ser actualizados en la base de datos del software misional de la entidad, en caso de información incompleta se actualiza.
- Se confirma la vigencia de su afiliación al sistema de salud y el plan de beneficios al que tiene acceso para brindar los respectivos servicios de salud.

1.8 Consulta de disponibilidad

- Se accede al sistema de agenda médica de la ESE ISABU, donde se visualizan los horarios disponibles por especialidad, profesional de la salud y sedes habilitadas para dicho fin, lo cual conllevará a que el usuario determine su fecha, hora y ubicación de la mejor oportunidad de atención.
- Se filtran opciones según la urgencia, prioridad médica o necesidades del usuario.
- Validación de condiciones de acceso para programa PYP de la ESE ISABU

1.9Asignación de cita

- Se confirma la fecha y hora de la cita con el usuario durante el registro de la respectiva llamada.
- Se generan recordatorios a través de SMS y/o llamada automática.
- En caso de no disponibilidad inmediata, se programa en lista de espera con notificación anticipada en caso de cancelaciones.

1.10 Seguimiento y reprogramación

- En caso de cancelación o modificación, se reprograma según disponibilidad en el sistema misional de la entidad y si es el caso queda en lista de espera para dicha asignación.

2. CONTROLES E INFORMES PARA PRESENTAR DENTRO DEL PROCESO

La **E.S.E. ISABU**, para garantizar la gestión y control del servicio integral de Call Center, a través de su contratista dispondrá de un **Coordinador del Servicio**, quien será el responsable de organizar y supervisar el desarrollo de las actividades establecidas en el contrato, asegurando el cumplimiento de los requerimientos.

Este profesional realizará un seguimiento continuo a la operación, verificando el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención y recopilando la información necesaria para la elaboración de los informes requeridos. Dentro de sus actividades se incluyen la consolidación de datos operativos, el análisis de indicadores de gestión, la documentación de incidencias y la generación de reportes detallados sobre el desempeño del servicio.

Asimismo, se encargará de la revisión y entrega periódica de los informes solicitados, garantizando su precisión y oportunidad, en caso de ser requerido la participación (presencial / virtual) en mesas de trabajo o reuniones que sean convocadas por la ESE ISABU. También velará por el registro y seguimiento de las conciliaciones y respuestas a solicitudes oficiales, asegurando que se cumplan los plazos y requerimientos definidos por la entidad.

Apoyo permanente en desarrollo de auditorías internas y por agentes o entes de control, mediante la participación y suministro de información oportuna.

Durante toda la ejecución del contrato, el Coordinador estará a cargo de las actividades de recopilación y estructuración de la información relevante para la toma de decisiones, asegurando una gestión eficiente y alineada con los objetivos del servicio.

Informes:

- Entregable mensual la gestión realizada
- Porcentaje de llamadas exitosas.
- Número de llamadas entrantes por el sistema IVR y su asignación.
- Procedencia de los números telefónicos entrantes al Call Center.
- Tiempo de espera en cola para asignación de una cita por día.
- Informe de indicadores Call center detallado por cada una de las colas con indicadores operativos Call center.
- Informe de productividad de agentes.
- Informe de seguimiento de citas en espera
- Informe de llamadas "usuario preferente": identificando el número de llamadas, tipo de condición, disponibilidad de agenda (asignadas / no asignadas)

Los anteriores informes se deben presentar con una periodicidad mensual el día diez (10) hábiles de cada mes, sin embargo, se pueden solicitar otros informes diarios o semanales de acuerdo con la necesidad, los cuales deberán ser entregados en la fecha solicitada.

3. COMPONENTE TÉCNICO: MEDIOS DE PRODUCCIÓN

Para el cumplimiento de los objetivos planteados por la ESE ISABU, el prestador de servicios deberá ofrecer las herramientas y recursos necesarios que garanticen el adecuado desarrollo de las actividades propuestas, atendiendo como mínimo las siguientes especificaciones:

CONCEPTO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
Puestos de trabajo	13 puestos de trabajo	El personal del proceso de Call Center funcionará en el inmueble señalado por la ESE ISABU. El mobiliario, sillas y elementos ergonómicos serán aportados por el contratista.
Equipo de cómputo	13 puestos de trabajo	Computadores de escritorio (características mínimas: Core i3 3.2 Ghz de 10ª generación o superior, Ram de 8gb o superior, disco SSD de 120 gb o superior, disco mecánico de 512 Gb o superior. Licencia Windows 10 y UPS de 1 KVA. Dichos equipos deberán funcionar con licenciamiento de antivirus instalado.
Almacenamiento y transmisión de datos	1 servidor	Servicio Cloud de almacenamiento (3 meses) compartido de información digital para el Call Center.
Comunicaciones	N/A	2 troncales SIP con 60 sesiones cada una distribuidas en 20 conexiones móviles y 40 conexiones fijas. Realizar confirmación de citas Plataforma de consulta en línea de informes de agendamiento y gestión
Conectividad	N/A	Canal de BA mínimo de 500 MB
Elementos de Protección personal y/o dotación	Los que resulten necesarios	Los requeridos según el perfil del personal

3.1 Características técnicas equipos y obligaciones

Para dar cumplimiento al objeto del contrato, el oferente seleccionado deberá desarrollar las siguientes actividades descritas continuación:

Requerimientos técnicos del sistema de telecomunicaciones

- **Sistema de Respuesta de Voz:** Plataforma digital automatizada que dirige al usuario a través de un menú de opciones predefinidas, permitiendo la autenticación e identificación mediante marcación por tonos DTMF. Facilita la gestión de solicitudes sin intervención humana, optimizando tiempos de respuesta y mejorando la experiencia del usuario.

- **Sistema de Distribución Automática de Llamadas:** Plataforma inteligente que gestiona y enruta automáticamente las llamadas entrantes al agente disponible, optimizando la asignación de recursos. Informa al usuario su posición en la cola de espera y permite la gestión de llamadas salientes. Integra funciones de grabación y monitoreo en tiempo real para control de calidad y mejora del servicio.

- **Sistema de Identificación y Detección de Número de Llamada**: Permite reconocer el número telefónico del usuario que se comunica con la central. En caso de que la llamada sea abandonada antes de ser atendida, el sistema facilitará su registro y devolución automática, optimizando la continuidad del servicio.

- **Tecnología Integrada para Identificación del Usuario:** El sistema debe vincular la información almacenada en las bases de datos con un identificador único (ANI), permitiendo personalizar la atención llamando al usuario por su nombre y brindando un historial de interacciones sin necesidad de que el usuario repita sus datos.

- **Canal Exclusivo de Comunicación:** Implementación de una línea de acceso directo entre la E.S.E. ISABU y la sede del contratista, garantizando una conexión eficiente y prioritaria para la coordinación de servicios básicos y atención de requerimientos operativos.

- **Plataforma de Envío Masivo de Mensajes SMS**: la plataforma digital permitirá la notificación automática a los usuarios a través de mensajes de texto, con recordatorios de citas médicas, avisos de cancelaciones, actualizaciones de programación y comunicaciones de contingencia, asegurando una adecuada gestión de la agenda asistencial, todo dentro del marco de la bolsa de mensajes ofertada.

- **Sistema de Grabación y Almacenamiento de Llamadas:** Solución integrada que registre todas las interacciones telefónicas, con capacidad para almacenar, escuchar y descargar grabaciones, facilitando auditorías, control de calidad y análisis de gestión.

3.2 Requerimientos técnicos y estratégicos para garantizar la realización de agendamiento en el software

- **IVR (Interactive Voice Response):** Sistema de respuesta de voz interactiva con autenticación y opciones automatizadas mediante marcación por tonos.

- **ACD (Automatic Call Distributor):** Distribuidor automático de llamadas para la gestión eficiente de llamadas entrantes y salientes, con enrutamiento inteligente y transferencia a agentes.

- **ANI (Automatic Number Identification):** Identificación del número de origen para permitir la reconexión automática en caso de llamadas abandonadas.

- **CTI (Computer Telephony Integration):** Integración telefónica con bases de datos para identificación del usuario, generación de pantalla emergente (Screen Pop) y atención personalizada.

- **DNIS (Dialed Number Identification Service):** Servicio de identificación del número marcado, facilitando la distribución adecuada de llamadas en función del servicio requerido.

4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL HARDWARE

Debe reunir los siguientes requisitos mínimos:

- Un (1) Sistema de Manejo de colas de espera.
- Un (1) Servidor para Almacenamiento y Software Gestión Call Center.
- Trece (13) Computadores de Escritorio, con las siguientes características:
  Equipos de cómputo: Computadores de escritorio con características mínimas: Core AMD A10Pro o superior, Ram de 8gb o superior, disco SSD de 120 gb o superior, disco mecánico de 512 Gb o superior. Licencia Windows 10 y UPS de 1 KVA.
- Mesa de Ayuda para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo.
- Un (1) ACD (Automatic Call Distributor) que tiene una capacidad mayor o igual a 30 canales, distribuidas en 2 troncales: una fija y otra móvil.
- Servicio de internet para la prestación del servicio mínimo BA de 500 MB.

- Trece (13) diademas telefónicas.

5. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL TALENTO HUMANO

Para la debida ejecución del contrato se deberá contar con los siguientes perfiles:

- Un (1) Director del Proyecto a nivel organizacional cuya función será supervisar la gestión del Proyecto.
- Un (1) Coordinador del Proceso de asignación de citas por parte de Call Center, con dedicación en la atención semanal de acuerdo con la normatividad aplicable en régimen laboral.
- Once (11) Teleoperadores con dedicación semanal, de acuerdo con la normatividad aplicable en régimen laboral y conforme los horarios en la sede física de la ESE ISABU, para la asignación y confirmación de citas; los recordatorios para las citas se harán mediante la modalidad de llamada telefónica y mensajes de texto.

Nota: El horario de atención para la asignación, confirmación y recordatorio de citas, será definido y formalizado por el ESE ISABU.

6. COMPONENTE MÍNIMO DE RECURSO HUMANO

Dado que la gestión de servicios integrales de Call Center es fundamental para la atención, administración y optimización de la comunicación con los usuarios, es imprescindible que el contratista asegure la dotación del personal idóneo y necesario para garantizar una operación eficiente y continua. Esto incluye la asignación de recursos humanos calificados que permitan la ejecución óptima de los procesos, asegurando la adecuada prestación del servicio, la gestión de solicitudes, el soporte en la atención al usuario y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la entidad.

PERFIL	CANTIDAD	REQUISITOS MÍNIMOS
COORDINADOR PARA EL MONITOREO Y GESTION DE CALL CENTER	1	Tecnólogo en áreas administrativas o afines, con experiencia mínima de 2 años en supervisión y monitoreo de operaciones de Call Center. Conocimientos en indicadores de gestión, manejo de software de gestión de llamadas y protocolos de atención.
TELEOPERADORES DE UNIDAD DE GESTION CALL CENTER	11	Bachilleres o técnicos en servicio al cliente, administración o áreas afines. Experiencia mínima de 6 meses en atención telefónica, servicio al cliente, o cargos similares, con buena capacidad de comunicación y manejo de herramientas ofimáticas.
DIRECTOR DEL PROYECTO DE CALL CENTER	1	Profesional en ingeniería, administración o áreas relacionadas, con experiencia mínima de 3 años como líder de operaciones de Call Center. Conocimiento en telecomunicaciones, y normativas de servicio al cliente. Debe acreditar Certificado en gestión avanzada de equipos operativos bajo normas COPC.

La ejecución del proceso integral de Call Center para la gestión del agendamiento de citas en la ESE ISABU, debe prestarse con idoneidad y experiencia; es así como, el CONTRATISTA debe de garantizar a la entidad el talento humano que satisfaga la necesidad de la ESE ISABU, para lo cual presentará una propuesta de estructura organizacional para la ejecución del proyecto.

7. PLAN DE CONTINGENCIA

Dentro de la propuesta se debe presentar como actividad básica el diseño de un plan de contingencia, a efectos de sortear situaciones o eventos excepcionales, en las cuales se evidencie un impedimento de cualquier índole, que afecte la ejecución del proceso en condiciones de normalidad, el cual debe comprender como mínimo:

- Posibilidad de la implementación de procesos manuales y sistemas a instaurar (Anexar los formatos en orden de acuerdo al servicio que correspondan, esquema para la socialización con el grupo de trabajo).
- Procesos y procedimientos para ingresar al sistema la información en caso de haberse presentado caídas o fallas en el mismo. (Presentar el instructivo que se le entregará a cada usuario de la red para proceder a efectuar el ingreso de la información al sistema, claro, conciso y preciso).

- Tipo de soporte en sistemas a ofrecer en los siguientes casos: Cuando se presenten fallas técnicas en el sistema y cuando se presenten fallas de hardware y equipos. (Detallar claramente a quien deben acudir en dichos casos, cómo deben efectuar el reporte, y las disponibilidades de tiempo para brindar el soporte).
- En caso de informes adicionales solicitados, deberán distribuir los procesos y garantizar que el día a día no se paralice.
- Lo anterior debe ser socializado con el grupo operativo al inicio del contrato, y anexar a los interventores de este, copia del respectivo formato donde conste que se presentó al grupo de trabajo

5.2 Actividades específicas a desarrollar por el contratista

1. Agendar citas y/o reprogramarlas mediante la atención en el Centro de atención telefónica según el programa y ciclo de vida, revisando las bases de datos y plataforma de los usuarios contratados por las diferentes EPS en los servicios de medicina general, odontología, enfermerías, mamografía, especialistas, discapacidad y demás programas.
2. Crear los usuarios y agregarlos a los convenios según corresponda en el sistema de información de la entidad. Incluye la actualización de datos de los usuarios en el sistema de información de la entidad.
3. Cancelar y reprogramar agendas por unidad de atención y profesional de acuerdo con la solicitud del usuario o por requerimiento de la ESE ISABU.
4. Brindar una atención con calidad y responder de manera amable, respetuosa y oportuna a las solicitudes verbales y escritas generadas por los usuarios, mediante el seguimiento de las PQRS surgidas y cargo de las actividades del CALL CENTER.
5. Garantizar que el personal que realiza la atención promueva el agendamiento de acuerdo con las características del usuario para promover los programas contratados de acuerdo a cada ERP
6. Garantizar canal directo de atención telefónica para aquellos usuarios que se comunican desde los diferentes centros de salud señalados por la ESE ISABU
7. Contar con personal disponible para pronta atención a las llamadas que se realizan desde los centros de salud establecidos por la ESE ISABU
8. Generar en caso de ser necesario una lista de espera para ser resuelta su solicitud una vez se cuente con la agenda para ello.
9. Brindar apoyo y dar respuesta a derechos de petición, solicitudes o PQRF que presenten, así como suministro de información para respuesta a las acciones de tutela que le sean remitidas por la ESE ISABU.
10. Garantizar servidor para el almacenamiento de la información que genera la puesta en marcha de la solución de agendamiento a través de call center.
11. Contar con líneas telefónicas fijas y móviles para garantizar la pronta atención
12. Contar con plan de contingencia en el caso en el que se registre el sistema de agendamiento fallas para la pronta
13. Realizar llamadas de confirmatoria (mediante software), así como reagendamiento que solicitud de la ESE ISABU que se realizará por medio de agentes.
14. Brindar educación y orientación al usuario cuando surja las necesidades en la atención telefónica, sobre los programas, horarios de atención de las unidades operativas y demás inquietudes relacionadas con el servicio de salud, teniendo en cuenta la misión de la Institución dando trato humanizado, amable y atención oportuna y eficaz.
15. Diseñar, participar, Implementar y ejecutar planes de mejoramiento relacionadas con el protocolos de agendamiento en el Centro de atención telefónica, acorde con la normatividad, la estrategia, las auditorías realizadas, los procedimientos y lineamientos definidos por la ESE ISABU para garantizar la correcta operatividad y mejora continua del proceso.
16. Disponer y operar una plataforma operativa de call center propia y/o licenciada, para el proceso de agendamiento, para el análisis de indicadores e informes de la operatividad del proceso.
17. Medir mediante indicadores operativos y/o personalizados, el rendimiento/resultados del centro de llamadas, como el monitoreo de la productividad y mejoramiento continuo del mismo, permitiendo ver el comportamiento y la tendencia de los mismos, asegurando los niveles de satisfacción de los usuarios.
18. Grabar y almacenar las llamadas recibidas y su registro, por un tiempo de tres meses.
19. Realizar recordatorio de citas a los usuarios, en una bolsa de mensajes de texto hasta por 20.000 mensajes de forma mensual.
20. Entregar informe de efectividad de agendamiento conforme a periodicidad requerida por el supervisor del contrato, destacando las citas asignadas respecto a la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad
21. Dar cumplimiento al programa y plan de capacitación presentado en propuesta y a los definidos desde la

E.S.E ISABU, orientadas al desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales con miras a elevar los niveles del proceso y cumplir los objetos institucionales.

22. Evaluar, controlar y medir el desempeño individual y del equipo de trabajo por medio de la clasificación por cuartiles, aplicando los procedimientos definidos con el objetivo de identificar necesidades de entrenamiento, capacitación, actualización y oportunidades de mejora en el personal que realiza el agendamiento.
23. Realizar auditorías telefónicas con criterios de evaluación personalizados, asignando pesos según sus necesidades y ejecutando acciones correctivas según los resultados.
24. Realizar informe general mensual de la operación, en el cual se presente el análisis de las mediciones en indicadores, resultados de llamadas, análisis de niveles de servicio (NS), tiempo medio operativo (TMO), tiempo medio de llamadas en espera (TME), análisis de asignaciones por unidades y centros de salud, análisis de dispersión de llamadas contestadas por asesor, porcentaje de llamadas exitosas, número de llamadas entrantes por el sistema IVR, procedencias de los números telefónicos entrantes y planes de acción para el mejoramiento en el proceso de agendamiento y sus resultados, entre otros análisis requeridos por la supervisión.
25. Presentar informes: Entregable mensual la gestión realizada como: porcentaje de llamadas exitosas, número de llamadas entrantes por el sistema IVR y su asignación, procedencia de los números telefónicos entrantes al Call Center, tiempo de espera en cola para asignación de una cita por día, informe de indicadores Call center detallado por cada una de las colas con indicadores operativos Call center, informe de productividad de agentes, informe de seguimiento de citas en espera e informe de llamadas “usuario preferente”: identificando el número de llamadas, tipo de condición, disponibilidad de agenda (asignadas / no asignadas).
26. EL CONTRATISTA deberá garantizar el desarrollo del proceso para lo cual se hace responsable de la TOTALIDAD de los medios de producción requeridos para la ejecución de este. (Equipos de cómputo, papelería, diademas, teléfonos móviles y fijos, entre otros), y estará a su cargo todo el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo y el licenciamiento de antivirus que se requiera.
27. EL CONTRATISTA suministrará de forma inmediata a la generación del contrato, todos los elementos y suministros que integran los medios de producción, de acuerdo con las cantidades requeridas o derivadas de la necesidad del servicio.
28. EL CONTRATISTA será responsable por toda reclamación que pueda presentarse por concepto de violación a las patentes, licenciamiento o manifiestos de importación, de la calidad de los materiales, etc., de los componentes de los medios de producción y, serán por su cuenta los gastos que puedan ocasionarse por tal concepto.

5.3 Obligaciones generales del contratista

1. Cumplir con el pago de los aportes para la seguridad social del recurso humano adscrito (Salud, pensiones, riegos profesionales y parafiscales), pues es entendido que entre estos y la E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA no existe, ni existirá ningún vínculo de carácter laboral. Por lo tanto, quedará a cargo del CONTRATISTA, atender estos pagos, suministros de elementos de bioseguridad y seguridad SST El CONTRATISTA deberá cumplir con las mismas, so pena de la imposición de multas sucesivas por parte de la ESE ISABU, hasta tanto, se cumpla previa verificación de la mora mediante liquidación efectuada por la entidad administradora.
2. Utilizar recurso humano de reconocida honorabilidad, idoneidad y ética profesional, cumpliendo con el perfil requerido para la ejecución del objeto contractual.
3. Vigilar que los ejecutores del proceso NO incurran en faltas contra la ética, la moral y observe cabalmente las prescripciones legales que regulan el servicio o actividad.
4. EL CONTRATISTA asumirá de manera total y exclusiva, la responsabilidad derivada de la calidad e idoneidad de los servicios objeto del contrato, así como de los actos u omisiones de su recurso humano. En consecuencia, se compromete a mantener libre a la E.S.E ISABU e cualquier responsabilidad por este aspecto y a salir siempre en defensa de la entidad contratante frente a las reclamaciones judiciales o extrajudiciales, acciones de tutela, acciones de cumplimiento, que le instauren personas afectadas en razón de la prestación de los servicios objeto del contrato y a reconocerle a la E.S.E ISABU cualquier suma que esta entidad deba pagar por tal concepto; por tal razón debe mantener indemne a la E.S.E ISABU.
5. Identificar al talento humano que presta los servicios, con un carnet, que deberá llevar las instrucciones que el contratante les señale.

6. Adquirir la Garantía Única de Cumplimiento del contrato que cubra los riesgos de Cumplimiento General del Contrato, Calidad del servicio, de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones y la de Responsabilidad Civil contractual y extracontractual para garantizar protección contra los riesgos inherentes al contrato.
7. Atender con oportunidad las solicitudes de información que realice la E.S.E ISABU y/o el supervisor técnico; solicitudes que se canalizarán a través del Coordinador del proceso, quien además deberá disponer de los medios que garanticen la oportuna comunicación y respuesta de los requerimientos de información solicitados
8. Permitir a la E.S.E ISABU ejercer los controles que estime pertinentes, en lo que hace referencia a auditoria, inspección, vigilancia y en la calidad de la atención.
9. EL CONTRATISTA deberá cancelar a sus trabajadores o asociados todas las compensaciones, bonificaciones y auxilios a que tiene derecho de conformidad con el régimen del Trabajo, del trabajador solidario o laboral.
10. EL CONTRATISTA respetará la confidencialidad de toda información y/o bases de datos que le sea entregada bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá patrimonialmente por los perjuicios y o utilización indebida.

11. Ejecutar el objeto del contrato y a desarrollar las obligaciones específicas en las condiciones pactadas.
12. Cumplir con el objeto del contrato, conforme a los documentos del proceso.
13. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de la ESE ISABU
14. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y en trabamientos.
15. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
16. Cumplir tanto en calidad, como en tiempo, en la entrega de los productos necesarios para la ejecución.
17. Iniciar la ejecución de este contrato una vez cumplidos con los requisitos exigidos para ello.
18. El contratista se obliga a ejecutar en forma personal y directa el objeto del contrato.
19. cumplir con los pagos de las obligaciones frente al sistema de seguridad social integral, parafiscales a los que tenga lugar.
20. Suscribir contrato y cumplir con los requisitos de legalización en la oportunidad establecida para el efecto.
21. Pagar los costos directos e indirectos que implique el cumplimiento del objeto contractual entre estos el transporte etc., en consecuencia, el precio ofertado se incluye dichos costos.
22. Cumplir con los pagos de las obligaciones frente al sistema de seguridad social integral, parafiscales cuando a ello este obligado, incluido el contenido de la ley 1562 de 2012 y el decreto 723 de 2013 sobre riesgos laborales.

5.4 Aspectos regulatorios

Las condiciones regulatorias para los servicios a contratar deberán regirse bajo el procedimiento de contratación:

1. Constitución Política de Colombia
2. Ley 80 de 1993
3. Ley 1150 de 2007
4. Ley 1474 de 2011
5. Ley 1751 de 2015
6. Decreto 665 y 668 de 1989, Municipio de Bucaramanga
7. Decreto 551 de 2020
8. Acuerdo 031 de 1997, Municipio de Bucaramanga.
9. Acuerdo No. 005 del 23 de agosto de 2024 de la ESE ISABU – Estatuto de Contratación
10. Resolución N° 5185 de 2013, Ministerio de Salud y de la Protección Social.
11. Resolución 0378 del 27 de agosto de 2024 - Manual de Contratación de la ESE ISABU
12. Demás normas regulen la contratación

6. ANÁLISIS DE LA OFERTA

6.1 Quién vende:

Revisados los Acuerdos Marco de Precios (AMP) que tiene publicado Colombia Compra Eficiente a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, se evidencia que al 20 de enero de 2026 existe el AMP de SERVICIOS BPO III (# Proceso: CCENEG-079-01-2024), sin embargo, este no cumple con las especificaciones técnicas del servicio requerido por la Entidad. Además, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica de la Entidad, así como su régimen especial de contratación, de manera particular lo preceptuado en el artículo 45 del Manual de Contratación (Resolución No. 0378 del 27 de agosto de 2024), la Entidad no acudirá a este AMP para adquirir este tipo de servicios.

Si bien es cierto en vigencias anteriores la Entidad ha contratado este tipo de servicios, no obstante, en la necesidad o requerimiento presentado por la dependencia dueña del proceso, le fueron ajustados algunos aspectos de orden técnico, especialmente la variación en el número de operadores, por lo que se solicitaron cotizaciones en calidad de estudio del mercado a las siguientes empresas:

- CYBER ENTERPRICE S.A.S
- META TELCO
- DARTELECOM SAS

6.2 Análisis de la Demanda

¿Cómo ha adquirido la Entidad Estatal en el pasado este bien, obra o servicio?

Revisada la página del SECOP II para las últimas vigencias fiscales, se evidencia que la ESE ISABU ha adquirido mediante procesos contractuales este servicio, como se señala a continuación:

No. PROCESO / CONTRATO	CPS-1449-2025
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTIAS QUE REQUIERA LA E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA - ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS
VALOR INICIAL	$211.880.966,00
CONTRATISTA	DARTELECOM S.A.S.

No. PROCESO / CONTRATO	CPS-0395-2025
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTIAS QUE REQUIERA LA E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA - ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS
VALOR INICIAL	$550.890.513,00
CONTRATISTA	DARTELECOM S.A.S.

No. PROCESO / CONTRATO	CPS-0998-2024
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE ESPECIALIZADO A LA INFRAESTRUCTURA TI (PROMOX, FIREWALLS, REDES, ANTENAS MICROONDAS Y SERVIDOR TELEFONIA IP (CALL CENTER) DE LA ESE ISABU.
VALOR INICIAL	$13.890.000,00
CONTRATISTA	LUIS GIOVANI SERRANO HERNANDEZ

No. PROCESO / CONTRATO	CPS-0303-2024
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES BRINDANDO SOPORTE ESPECIALIZADO A LA INFRAESTRUCTURA TI (PROMOX, FIREWALLS, REDES, ANTENAS MICROONDAS Y SERVIDOR TELEFONIA IP (CALL CENTER) DE LA ESE ISABU.
VALOR INICIAL	$30.095.000,00
CONTRATISTA	LUIS GIOVANI SERRANO HERNANDEZ

No. PROCESO / CONTRATO	CPS-0786-2023
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOPORTE ESPECIALIZADO A LA INFRAESTRUCTURA TI (PROXMOX, FIREWALLS, REDES, ANTENAS MICROONDAS Y SERVIDOR TELEFONIA IP (CALL CENTER)) DE LA ESE ISABU.
VALOR INICIAL	$22.500.000,00
CONTRATISTA	Hibridos TI SAS

No. PROCESO / CONTRATO	CPS-0269-2023
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOPORTE ESPECIALIZADO A LA INFRAESTRUCTURA TI (PROXMOX, FIREWALLS, REDES, ANTENAS MICROONDAS Y SERVIDOR TELEFONIA IP (CALL CENTER)) DE LA ESE ISABU.
VALOR INICIAL	$39.150.000,00
CONTRATISTA	HECTOR EDUARDO LOPEZ MORANTES

No. PROCESO / CONTRATO	CPS-823-2022
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACION DE SERVICIOS DE SOPORTE ESPECIALIZADO A LA INFRAESTRUCTURA TI-PROMOX, FIREWALLS, REDES, ANTENAS MICROONDAS Y SERVIDOR TELEFONIA IP-CALL CENTER DE LA ESE ISABU
VALOR INICIAL	$13.500.000,00
CONTRATISTA	HECTOR EDUARDO LOPEZ MORANTES

No. PROCESO / CONTRATO	CPS-1401-2022
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE ESPECIALIZADO A LA INFRAESTRUCTURA TI (PROMOX, FIREWALLS, REDES, ANTENAS MICROONDAS Y SERVIDOR TELEFONIA IP (CALL CENTER) DE LA ESE ISABU.
VALOR INICIAL	$7.800.000,00
CONTRATISTA	HECTOR EDUARDO LOPEZ MORANTES

¿Cómo adquieren las Entidades Estatales y las empresas privadas este bien, obra o servicio?

Se relacionan algunos contratos que pueden guardar cierta relación con, el objeto del presente proceso de contratación:

No. PROCESO / CONTRATO	HUHMP-CTO-033-2026
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DEL CALL CENTER PARA REALIZAR TODO EL PROCESO DE PROGRAMACIÓN, REPROGRAMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE CONSULTA EXTERNA, PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE APOYO DE TIPO AMBULATORIO; ADEMÁS DE ADMINISTRAR Y MANTENER EL CENTRO TELEFÓNICO IP EXTENSIONES INTERNAS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA PBX : (608) 8715907, LAS LÍNEAS GRATUITAS DE ATENCIÓN AL USUARIO 01 8000 957 878 Y LA ANTICORRUPCIÓN 01 8000 413 549, PARA LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO
ENTIDAD	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO DE NEIVA
VALOR INICIAL	$595.950.000,00
CONTRATISTA	P&M PROYECTOS Y MANTENIMIENTO SAS
CONSULTADO EN	SECOP II

No. PROCESO / CONTRATO	HSRC-416-2026
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTAR SERVICIOS DE CALL CENTER, TELEFONIA IP, SISTEMA TELEFONICO PBX Y TELECITAS PARA LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA, CENTROS DE SALUD ADSCRITOS EN MODALIDAD DE ARRENDAMIENTO
ENTIDAD	E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA
VALOR INICIAL	$ 71.465.157,00
CONTRATISTA	RIVERNET FIBRA OPTICA SAS
CONSULTADO EN	SECOP II

No. PROCESO / CONTRATO	039-CPS-2026
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE UN CALL CENTER Y/O CONTAC CENTER PARA LA AGENDA DE CITAS MEDICAS GENERALES, ESPECIALIZADAS Y ODONTOLOGICAS DE LA IPS HOSPITAL SAN RAFAEL DE ELESPINAL E.S.E.
ENTIDAD	HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL ESPINAL TOLIMA E.S.E
VALOR INICIAL	$480.651.948,00
CONTRATISTA	NODO-E SAS
CONSULTADO EN	SECOP II

No. PROCESO / CONTRATO	015-2026
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	EL CONTRATISTA SE OBLIGA CON LA E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL A BRINDAR SERVICIO DE ARRENDAMIENTO Y OPERACIÓN DE UNA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA EN LA NUBE TIPO CALL CENTER, QUE INCLUYA SOFTWARE DE TELEFONÍA EMPRESARIAL, ATENCIÓN POR WHATSAPP BUSINESS CON CRM

	MULTIAGENTE, MÓDULO DE ENVÍO DE SMS MASIVOS, TERMINAL IP PARA ATENCIÓN PREFERENTE, ALMACENAMIENTO DE GRABACIONES, GENERACIÓN DE REPORTES, Y OPERACIÓN DEL SERVICIO EN HORARIOS ESPECÍFICOS, CON EL FIN DE FORTALECER LOS CANALES DE COMUNICACIÓN
ENTIDAD	ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL SANTA ROSA DE CABAL
VALOR INICIAL	$48.000.000,00
CONTRATISTA	TC INGENIERÍA DYP SAS
CONSULTADO EN	SECOP II

Se deja constancia de lo que otras Entidades contratan a través del SECOP, y pueden guardar cierta relación con el objeto del estudio del presente proceso, sin embargo, no es prudente tener en cuenta los valores contratados por otras Entidades, porque difieren sustancialmente aspectos técnicos, ubicación, mercado local, logística, operarios, entre otros.

7. Análisis de precios del mercado

Conforme a las cotizaciones allegadas en calidad de estudio del mercado, se tiene

ITEM	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	DARTELECOM SAS	META TELCO	CYBER ENTERPRICE S.A.S	MEDIA ARITMÉTICA
		VR. MENSUAL	VR. MENSUAL	VR. MENSUAL	VR. MENSUAL
1	PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS *Conforme a las especificaciones técnicas del Requerimiento*	$108.695.000	$132.066.200	$118.881.000	$119.880.733

Analizadas las cotizaciones allegadas en calidad de estudio del mercado se tiene que, las mismas guardan relación, por lo que se procedió a sacar la media aritmética, sin embargo, la cotización de menor valor más favorable para la Entidad. Como se indicó en el numeral ***6. Análisis de la oferta***, para la presente vigencia la Entidad ajustó algunas especificaciones técnicas, por lo que no es prudente tener en cuenta el valor histórico de la Entidad, por tanto, se considera pertinente escoger como valor estimado para la presente contratación, el obtenido en la cotización de menor valor.

8. Análisis del valor estimado

En atención a lo justificado en el numeral anterior, se tiene entonces que la mensualidad estimada del contrato corresponderá a la suma de $108.695.000,00, se tiene entonces que el valor estimado del contrato asciende a la suma de **CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE COLOMBIANA ($434.780.000,00)**, con un plazo de ejecución de cuatro (04) meses.

Este valor que incluye todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales y dentro de estos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades ambientales, que afecte el contrato y las actividades que de él de deriven, si ello hubiese lugar.

Se aclara que, para esta necesidad, su valor estimado lo soporta la Entidad, sin que esto impida que a futuro y de requerirse y contar con más presupuesto puedan surtirse adiciones o modificaciones contractuales, dentro del plazo de ejecución del contrato, teniendo en cuenta la misionalidad de la Entidad.

9. Definición de Indicadores

Los indicadores financieros buscan determinar los aspectos mínimos necesarios que deben mantener los proponentes en materia de capacidad financiera y operativa, que garantizan en el tiempo su sostenibilidad en las actividades económicas que desarrollan y el efectivo cumplimiento del contrato. Sin embargo, teniendo en cuenta que la naturaleza del contrato, y que este se suscribirá bajo la modalidad de contratación directa, conforme a lo preceptuado en el artículo 44 del Manual de Contratación (Resolución de la Entidad número 0378 del 27 de agosto de 2024), no es necesario para el presente proceso de contratación, la exigencia de indicadores financieros.

DIEGO DURÁN RENOGA
Profesional de Apoyo – Oficina Jurídica
Estudios del Sector

Revisó y aprobó: Paula Andrea Quitian Muñoz
Jefe Oficina Asesora Jurídica ESE ISABU