ESTUDIOS PREVIOS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE REALICE LA PRESTACIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ATENCION DEL CONTACT CENTER CON DESTINO A LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZA

Funza, enero 30 de 2.026

CONSIDERACIONES

Acorde con lo establecido en el artículo 48 de la Constitución Política, la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que debe prestarse bajo la dirección, coordinación y control del Estado, con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca de la Ley. Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la seguridad social. El Estado con la participación de los particulares, ampliará progresivamente la cobertura de la seguridad social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la ley.

De otro lado, la Ley 100 de 1993 amplio las coberturas del sistema de seguridad social y estableció como principios básicos de las instituciones prestadoras de servicios la calidad y la eficiencia.

Que la ESE requiere de una persona jurídica que desarrolle las acciones requeridas, manteniendo un adecuado control, registro y ejecución de las tareas, conforme al correcto uso de los insumos y equipos de los servicios en las áreas a las cuales será asignado para el desarrollo de sus labores.

El Plan Decenal de Salud Pública PDSP, 2022-2031, es producto del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, y busca la reducción de la inequidad en salud, planteando los siguientes objetivos: 1) avanzar hacia la garantía del goce efectivo del derecho a la salud; 2) mejorar las condiciones de vida que modifican la situación de salud y disminuyen la carga de enfermedad existente; 3) mantener cero tolerancias frente a la mortalidad, la morbilidad y la discapacidad evitable. Uno de los mayores desafíos del Plan Decenal de Salud Pública PDSP, 2022-2031, es afianzar el concepto de salud como el resultado de la interacción armónica de las condiciones biológicas, mentales, sociales y culturales del individuo, así como con su entorno y con la sociedad, a fin de poder acceder a un mejor nivel de bienestar como condición esencial para la vida

Que la resolución 3280 de 2018, por la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación. Las disposiciones contenidas en esta resolución serán de obligatorio cumplimiento por parte de las Entidades Territoriales, las Entidades Promotoras de Salud, las Entidades Obligadas a Compensar, los prestadores de servicios de salud y demás entidades responsables de las

intervenciones relacionadas con la promoción, mantenimiento de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, paliación y en general, que desarrollan acciones en salud, de acuerdo con sus competencias, responsabilidades y funciones en el marco de la operación del MIAS, dentro de la PAIS.

Por otro lado, La Ley 1122 de 2007 realiza algunas modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. La Ley 1751 de 2015 "Ley Estatutaria en Salud" que establece la salud como un derecho fundamental y el Decreto Único Reglamentario del sector Salud 780 de 2016 y la Resolución 3280 de 2018 por la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación.

Que para el cumplimiento de la misión de la ESE Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza, debe contratar con los diferentes perfiles de la rama de la salud que se requieren para el adecuado desempeño de los procesos y subprocesos Administrativos, Asistenciales y de Salud Pública que tienen como fin único la prestación de los servicios integrales en salud con eficiencia y calidad del servicio.

Que la Ley 1438 de 2011 establece que los Hospitales públicos deberán adoptar un Estatuto de Contratación de acuerdo con los lineamientos que defina el Ministerio de Salud y Protección Social. En cumplimiento de lo anterior se expidió la Resolución No. 5185 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social por medio de la cual se fijan los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adopten el Estatuto de Contratación que regirá la actividad contractual.

Que la contratación que se busca realizar esta definida en el **Acuerdo No. 003 de 2014** por medio del cual se adopta el Estatuto de Contratación de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora de las Mercedes del municipio de Funza, el **Acuerdo 026 del 15 de octubre del 2024** por medio del cual es modifica sustituye y adiciona el Estatuto de Contratación de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora de las Mercedes del municipio de Funza **y la Resolución No. 119 del 10 de diciembre de 2024 por** medio del cual se adopta y aprueba el nuevo Manual de Contratación de la E.S.E.Hospital Nuestra Señora de las Mercedes del municipio de Funza.

DESCRPICION DE LAS NECESIDADES

Que la **E.S.E. Hospital Nuestra Señora de las Mercedes del Municipio de Funza** en calidad de prestador de servicios de Salud y de conformidad con la **Resolución 3100 de 2019** por lo tanto necesita de una persona que preste sus servicios como Contact Center en los demás servicios que lo requieran.

Que, para la prestación de los servicios de la ESE, debe contratar con los diferentes servicios que se requieren para el adecuado desempeño de los procesos y subprocesos Administrativos, Asistenciales de Salud Pública que tienen como fin único la prestación de los servicios integrales en salud con eficiencia y calidad del servicio, de tal manera que se cumplan además con los estándares de habilitación requeridos.

Que existe un plan de compras establecido y aprobado por la Junta Directiva para la adquisición de bienes y servicios contemplados para el funcionamiento de la institución. Por lo tanto, se hace necesario contratar los servicios de apoyo a la gestión administrativa como Contact Center, como parte fundamental de la prestación de los servicios de salud.

Que una vez revisada la planta de personal de la ESE y no existiendo personal suficiente y disponible, para desarrollar las actividades antes descritas, la alternativa con que cuenta el Hospital para suplir la necesidad temporal es la elaboración de una orden de prestación de servicios. Se ha evaluado que, la necesidad planteada puede ser satisfecha a través de la contratación con la persona natural, que cuente con las condiciones técnicas, de experiencia e idoneidad que le permitan desarrollar el objeto contractual descrito.

Para la contratación de la presente necesidad la misma se regirá por lo establecido en el Manual de Contratación de la E.S.E para las ordenes de Prestación de servicios.

OBJETO A CONTRATAR

Prestación de servicios de apoyo a la gestión administrativa en la implementación y despliegue del sistema de Contact Center multicanal para el agendamiento de citas, y el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para la infraestructura tecnológica del call center y sistema de agendamiento con destino a la E.S.E. Hospital Nuestra Señora de las Mercedes del Municipio de Funza y sus Puestos de Salud Hato y Siete Trojes.

NECESIDADES ESPECÍFICAS

Que la **E.S.E. Nuestra Señora de las Mercedes del Municipio de Funza** requiere contar con el Talento Humano necesario en cumplimiento de la calidad como prestador de servicios de Salud y de conformidad con la **Resolución 3100 de 2019**.

MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA

El contrato que se celebre bajo la modalidad de contratación Directa será **conforme al Acuerdo 003 de 2014** por medio del cual se adopta el Estatuto de Contratación de la E.S.E Hospital, el **Acuerdo 026 del 15 de octubre del 2024** por medio del cual es modifica sustituye y adiciona el Estatuto de Contratación de la E.S.E. Hospital Nuestra

Señora de las Mercedes del municipio de Funza, el cual señala en su Artículo 32 **de La Contratación Directa. Es el procedimiento mediante el cual la empresa puede contratar directamente, para lo cual invitara en forma escrita a cotizar la obra, bien (es) o servicio(s) requerido(s)**, a la(s) persona(s) natural(es) o jurídica(s) que esté en condiciones de ofertar de acuerdo a los requerimientos especificos de la Empresa, observando los precios del mercado **y la Resolución No. 119 del 10 de diciembre de 2024 por** medio del cual se adopta y aprueba el nuevo Manual de Contratación de la E.S.E.Hospital Nuestra Señora de las Mercedes del municipio de Funza. en el capítulo VIII **FASES DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA DE LAS MODALIDADES Y MECANISMOS DE SELECCIÓN**, Numeral **8.2.1. Contratación Directa. PARAGRAFO 1** Se acudirá al procedimiento de la Contratación Directa en los siguientes casos: numeral **8.2.1.1. Por la cuantía:** Cuando se trate de contratos cuyo valor sea igual o inferior a 200 SMLMV cualquiera que sea su naturaleza. y numeral **8.2.1.2 Por la naturaleza:** Urgencia Manifiesta, Empréstitos, Contratos y convenios Interadministrativos, Cuando no exista pluralidad de oferentes, Prestación de servicios de apoyo a la gestión, tales como la prestación del servicio de vigilancia o para la ejecución de trabajos artísticos que solo puedan encomendarse a determinadas personas naturales. (intuito personae), Arrendamiento o adquisición de inmuebles, Contratos para la prestación de servicios de salud y afines, Compraventa de servicios de salud, Comodato, Contratos de actividades científicas o tecnológicas, Cuando haya sido declarada desierta la convocatoria pública o subasta inversa.

La Selección la podrá realizar el Gerente con la persona que él invite de forma escrita a cotizar y que considera que reúna las condiciones necesarias para realizar esta contratación.

FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD

Para la satisfacción de la necesidad, el Hospital debe contratar una Persona jurídica que cuente con experiencia para que realice las actividades de apoyo requeridas. Contratación que se efectuará acorde con lo previsto en el Estatuto Contractual de la E.S.E

NECESIDADES ESPECIALES

El Hospital necesita de una persona que realice la Prestación de servicios a la gestión administrativa como Contact Center con destino a la E.S.E, ejecutando las siguientes actividades:

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS:

1. **Agentes de servicio:** 4 agentes de atención al usuario para el agendamiento y gestión de citas médicas a través de canales virtuales, garantizando un servicio oportuno y de calidad para el usuario.

2. **Supervisor de servicio:** 1 Supervisor encargado de realizar el seguimiento del proceso y garantizar el correcto funcionamiento de los servicios, manteniendo siempre indicadores eficientes coordinando la programación de citas para garantizar la atención oportuna de los pacientes.

3. **Agendamiento de Citas Avanzado:** Implementación de un sistema inteligente para agendar citas en el área de la salud, personalizando horarios según la disponibilidad de especialistas.

4. **Automatización y Sistemas Omnicanal:** Integración de una plataforma omnicanal que permite solicitar citas a través de WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas, pagina web y otros canales de atención garantizando una experiencia uniforme en todos los puntos de contacto.

5. **Bots de consulta EPS:** Los bots RPA automatizan tareas en las EPS, como la consulta del estado del paciente y la gestión de autorizaciones médicas, para mejorar la eficiencia y la satisfacción del paciente.

6. **Digiturno:** Instalación de Software el sistema de digiturno permitirá organizar la atención a pacientes de forma eficiente y transparente.

7. **Dashboard Gerencial:** Herramienta de visualización de datos clave para la gestión del hospital, que proporciona información en tiempo real para la toma de decisiones estratégicas.

8. **Soporte Técnico y Capacitación Constante:** Equipo de soporte técnico dedicado para resolver rápidamente cualquier inconveniente, junto con capacitación continua para el personal del hospital en el uso eficiente de la plataforma.

9. **Atención de Calidad:** Implementación de protocolos de atención al paciente para garantizar un servicio de calidad, con monitoreo constante para optimizar los procesos y mejorar la satisfacción del paciente.

10. **Recordatorio de Citas Multicanal:** Sistema de recordatorios automáticos a través de SMS, WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico, reduciendo significativamente las tasas de ausencia y reprogramación de citas.

11. **Cancelación y Reagendamiento de citas:** Esta versión incluye específicamente la capacidad de reagendamiento y cancelación de citas como parte integral de las soluciones propuestas, ofreciendo mayor flexibilidad para adaptarse a las necesidades de los pacientes y del hospital.

12. **Programas de Promoción y Prevención (PYP):** Contacto proactivo con los pacientes para agendar citas en programas de promoción y prevención, asegurando la participación en actividades de salud preventiva.

13. **Rutas de Salud:** Coordinación de citas para los pacientes en rutas de salud específicas por ciclos de vida, facilitando el acceso a servicios integrales y continuos de salud.

14. **Reducción de Tiempos de Espera:** Procesos automatizados y eficientes que disminuyen los tiempos de espera para agendar citas, mejorando la percepción del servicio.

15. **Optimización de Recursos:** Distribución equilibrada de la carga de trabajo entre agentes humanos y herramientas automatizadas, maximizando la eficiencia operativa.

16. **Seguimiento y Análisis de Desempeño:** Uso de métricas y KPIs para evaluar y mejorar continuamente el servicio, asegurando altos estándares de calidad.

17. **Protección de Datos:** Cumplimiento con normativas de privacidad y seguridad de la información, garantizando la confidencialidad de los datos de los pacientes.

18. **Servicio de mantenimiento:** Prestara el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para la infraestructura tecnológica del call center y sistema de agendamiento de citas del E.S.E Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza, garantizando la disponibilidad continua, eficiencia operativa y actualización de los equipos de comunicación, software de gestión y plataformas multicanal que soportan la atención al paciente.

ACTIVIDADES GENERALES:

1) Cumplir con el objeto contractual dentro de las especificaciones técnicas y condiciones contractuales pactadas.
2) Cumplir con las obligaciones frente al sistema de seguridad social integral y afiliación a riesgos laborales.
3) Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y entrabamientos.
4) Desarrollar el contrato con idoneidad, y dentro de los principios y conceptos éticos de pulcritud y oportunidad que la comunidad espera y la ley y las buenas costumbres exigen a todo contratista del Estado, en este caso La E.S.E "Hospital Nuestra Señora De Las Mercedes" del Municipio De Funza.
5) Atender de manera oportuna las recomendaciones del supervisor, quien velará por el cumplimiento de las actividades aquí establecidas.
6) Entregar los informes que le solicite el supervisor en el desarrollo de la ejecución del objeto contractual.
7) No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.

8) El contratista será responsable ante las autoridades de los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la Administración o a terceros.
9) Responsabilizarse del adecuado cuidado de los equipos que le sean facilitados para la ejecución del contrato, de tal surte, que deberá responder por la pérdida o a daño de los mismos.
10) Guardar la debida reserva de los asuntos que conozca con ocasión de la ejecución del objeto contractual, así como de todos aquellos relacionados con el mismo.
11) Apoyar en los procesos de habilitación y acreditación de la ESE.
12) Asistir a las capacitaciones y garantizar la adherencia a cada uno de las políticas, guías, protocolos y procedimientos de calidad establecidos por la institución, basando la ejecución de sus procesos en el autocontrol.
13) Participar en todas las actividades del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad y del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST), que desarrolla la ESE.
14) Participar en las actividades contempladas en el "PROGRAMA DE GESTION AMBIENTAL" de la ESE y sus puestos de salud, para la adecuada implementación de los "*Planes de ahorro y uso eficiente del papel, la energía eléctrica, el agua y del PGIRHYS – Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares*".
15) Participar en todas las actividades de la POLITICA DE ATENCION HUMANIZADA, Proporcionando una atención humanizada a nuestros pacientes, basada en un trato digno, respetuoso y generador de confianza.
16) Participar en todas las actividades de la POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO, Prevenir y Mitigar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales a través de la identificación, valoración y acciones de control.
17) Participar en todas las actividades de la POLITICA DE DISCAPACIDAD E INCLUSION SOCIAL, las partes se comprometen a adoptar mecanismos y acciones necesarias para brindar atención a nuestros usuarios en condición de discapacidad a través de actividades de protección específica y detección temprana, brindando trato digno y condiciones de accesibilidad e inclusión.
18) Participar en todas las actividades contempladas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
19) Las demás que se deriven del objeto contractual, a través Supervisor del contrato.

ANALISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Para definir los Costos de la Presente contratación se realizó evaluación promedio de las compensaciones que se han venido pagando a los contratistas para las actuales actividades objeto de dicha contratación en las vigencias anteriores, esto relacionándolo en proporción con las actividades a desarrollar, horas destinadas a la ejecución de las mismas y productos entregados. Se estima como compensación promedio mensual es la suma de **Veinticuatro**

Millones Ciento Cuatro Mil Pesos M/cte (**$ 24.104.000,00**), esto concordante con la propuesta anexa y habida consideración de la experiencia que la soporta, especialmente en el conocimiento y teniendo en cuenta los estudios del contratista.

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor de la orden de apoyo a la gestión Administrativa podrá ser de **Setenta y Dos Millones Trescientos Doce Mil Pesos** M/cte (**$ 72.312.000,00**) suma que el Hospital podrá pagar al contratista mes vencido en **Tres (03)** compensaciones por valor de **Veinticuatro Millones Ciento Cuatro Mil Pesos** M/cte (**$ 24.104.000,00**) conforme a los productos a entregar y con el Informe Final, contra cuenta de cobro o factura según al régimen al que pertenezca presentado por el contratista.

El contratista acreditará ante el supervisor el cumplimiento de las obligaciones con la seguridad social y ARL.

El contratista deberá presentar propuesta para el apoyo a la gestión, acorde a la necesidad de la E.S.E.

PRESUPUESTO

Previamente consultado con el encargado del presupuesto se solicitó la **IMPUTACION PRESUPUESTAL:** la cual se respalda por el ***C.D.P. No. 286 de 29/01/2.026***, expedido por la dependencia de Presupuesto de la E.S.E. y será cargado a los códigos ***212020200802 Servicios prestados a las empresas y servicios de producción - DE LA CLASIFICACION REMUNERACION ADMINISTRATIVA*** y código **212020200803 Servicios prestados a las empresas y servicios de producción – MANTENIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVO** del presupuesto de la ***vigencia fiscal*** **2.026** por un valor **Setenta y Dos Millones Trescientos Doce Mil Pesos** M/cte (**$ 72.312.000,00**).

PLAZO

El término de ejecución de la presente orden las partes fijan un término hasta el **30 de abril de 2.026** contados partir del cumplimiento de los requisitos legales y una vez suscrita el Acta de Inicio

SUPERVISOR

La supervisión de la presente contratación podrá realizarla quien haga las veces de Subgerente de Servicios de Salud de la E.S.E y la líder de Trabajo Social - SIAU.

VALORACION DEL RIESGO

VALORACION DEL RIESGO

TIPO DE RIESGO	IMPACTO	VALORACION
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.	4
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.	1
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.	1
Riesgos Financieros	Son (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.	3
Riesgos Regulatorios	Derivados de cambios regulatorios o reglamentarios que afecten la ecuación económica del contrato.	2
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, sequías, entre otros.	3
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.	4
Riesgos Tecnológicos	Son los derivados de fallas en 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.	2

PROBABILIDAD DEL RIESGO

	CATEGORIA	VALORACION
PROBABILIDAD	Raro puede ocurrir excepcionalmente	1
	Improbable (Puede ocurrir ocasionalmente)	2
	Posible (Puede ocurrir en cualquier momento del futuro)	3
	Probablemente (Problamente puede ocurrir)	4
	Casi cierto (ocurre en la mayoría de circunstancias)	5

CATEGORIA DEL RIESGO

VALORACION DEL RIESGO	CATEGORIA
24 o Superior	Riesgo Extremo
21 a 23	**Riesgo Alto**
14 a 20	Riesgo Medio
13 o Inferior	Riesgo Bajo

GARANTIAS

Conforme al artículo **43** del Estatuto General de Contratación de la E.S.E (**Acuerdo 03 de 2014**) y la Resolución No. **119 del 10 de diciembre de 2024** por medio del cual se adopta y se aprueba el nuevo Manual de Contratación de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora de las Mercedes del municipio de Funza y a la valoración del Riesgo se estima que su riesgo es Alto y se recomienda constituir a favor de la E.S.E Hospital Nuestra Señora de las Mercedes del Municipio de Funza una póliza de Garantía Única que garantice los siguientes riesgos:

10

a) **Cumplimiento:** La cual se otorgará por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, cuya vigencia será la misma del contrato y cuatro (04) meses más contados a partir de la fecha de suscripción del Contrato.

b) **Calidad del servicio:** La cual se otorgará por un valor equivalente al quince por ciento (15%) del valor total del contrato, y cuya vigencia será de un (1) año a partir del acta de recibo del servicio a satisfacción.

c) **Responsabilidad Civil extracontractual: Póliza Responsabilidad Civil Extracontractual:** El valor asegurado en las pólizas que amparan la responsabilidad extracontractual que se pudiera llegar a atribuir a la administración en ocasión de las actuaciones, hechos u omisiones de sus contratistas y /subcontratistas deberá constituir una por valor correspondiente a 30% del valor de contrato, con una vigencia igual al término de ejecución del contrato y seis (6) meses más.

d) **Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e indemnizaciones laborales del personal a cargo del contratista;** La que se otorgará en un porcentaje del cinco (5%) del valor del contrato y cuya vigencia será igual a la del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la fecha de suscripción del Contrato.

MAURICIO O' BYRNE RAMÍREZ
Subgerente de Servicios de Salud

Proyecto: Mariam Ximena Vega Salamanca. – Asistente Administrativa.
Revisó: Mauricio O' Byrne Ramirez. – Subgerente de Servicios de Salud.