

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO	FR-350-15-V6
	CONTRATACION	Vigencia: 09/12/2025
	FORMATO DE NECESIDAD PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS	Documento Controlado Página 1 de 3

Villavicencio, 28 de enero de 2026

Doctora
 MARIA MIRYAM LEMA CASTAÑO
 Gerente
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO
 Ciudad

Ref.: Necesidad

De manera cordial y en cumplimiento con lo dispuesto en el Acuerdo N° 016 de 2024, mediante el cual se adopta el Estatuto General de Contratación de la entidad, me permito presentar la siguiente necesidad para llevar a cabo la presente contratación.

OBJETO A CONTRATAR
PRESTACION DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE RIESGOS EN SALUD – RISK ADQUIRIDO POR LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO.
DESCRIPCION DE LA NECESIDAD
<p>1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN</p> <p>Desde el año 2023, la entidad ha trabajado en la implementación del proceso de gestión de riesgos para la Empresa Social del Estado (ESE). Este proceso es un pilar fundamental para garantizar la prestación de servicios de salud con calidad, seguridad y eficiencia, asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente y fortaleciendo la gobernanza ante la creciente demanda y exigencia regulatoria. En el año 2025, la entidad adquirió una herramienta tecnológica diseñada para automatizar y optimizar la identificación, análisis, evaluación y control de riesgos operativos, clínicos y administrativos. Para garantizar que esta inversión cumpla su propósito institucional, es imperativo contar con un servicio de soporte y mantenimiento especializado.</p> <p>2. NECESIDAD TÉCNICA</p> <p>Se requiere el soporte y mantenimiento del software de riesgos bajo una arquitectura de nube. El servicio debe cubrir de manera permanente las etapas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación, análisis y evaluación de riesgos. • Manejo, control y tratamiento de riesgos. • Generación de informes y reportes en formatos PDF y Excel según las necesidades del proceso. <p>3. IMPACTO EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE Y ESTRATEGIA</p> <p>La continuidad de este sistema permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad del Paciente: Reducción de errores y prevención de incidentes mediante alertas tempranas y análisis de datos predictivos. • Eficiencia Económica: Reducción de costos asociados a eventos adversos y reprocesos. • Toma de Decisiones: Acceso a información en tiempo real, seguimiento de indicadores y planeación estratégica basada en datos. • Integración: Capacidad de articularse con otros sistemas de información existentes en la ESE. <p>4. COMPONENTE DE CAPACITACIÓN Y TALENTO HUMANO</p> <p>El servicio debe contemplar un plan permanente de capacitación y desarrollo para el talento humano. Esto tiene como fin garantizar la correcta adopción de la herramienta, fortalecer las competencias en gestión del riesgo, reducir la resistencia al cambio y asegurar la sostenibilidad operativa de la inversión tecnológica.</p> <p>5. ALCANCE DEL SOPORTE TÉCNICO</p> <p>El soporte del software debe garantizar primordialmente a los usuarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aclaración de dudas: Orientación continua sobre la operación del aplicativo en sus diferentes módulos. 2. Solución de incidentes: Corrección oportuna de errores o fallas técnicas en los módulos del sistema para evitar interrupciones en la gestión.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO	FR-350-15-V6
	CONTRATACION	Vigencia: 09/12/2025
	FORMATO DE NECESIDAD PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS	Documento Controlado Página 2 de 3

ESPECIFICACION TECNICA DE BIENES, SERVICIOS Y MANTENIMIENTO A CONTRATAR

Contratar la prestación de servicios de soporte técnico y mantenimiento del software para la administración y manejo integral del sistema de gestión de riesgos de la Empresa Social del Estado del municipio de Villavicencio, que permita identificar, evaluar, controlar, monitorear y reportar los riesgos institucionales, garantizando el cumplimiento normativo, la seguridad del paciente, la eficiencia operativa y la mejora continua de los procesos.

PLAZO DE EJECUCION


El término para la ejecución del contrato será a partir de la aprobación de póliza y suscripción del acta de inicio hasta el 31 de diciembre del 2026

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA (ESPECIFICAS Y/O GENERALES)

OBLIGACIONES ESPECIFICAS: 1) El contratista deberá prestar el servicio soporte técnico del software de manejo integral del sistema de riesgos conforme a los requerimientos técnicos establecidos, a través de la arquitectura de un servicio en la nube y de acuerdo a las necesidades de las áreas y las dependencias de la entidad. 2) El contratista deberá prestar el servicio de MESA DE SERVICIO: Dentro de la plataforma tecnológica SIICO, con el fin de que cada uno de los requerimientos que se identifiquen en los módulos se puedan documentar a través de este mecanismo y se pueda llevar la trazabilidad de asignación, ejecución y cierre por parte del equipo técnico de PGC SAS. Así mismo contar con un correo electrónico donde se pueda solicitar soporte, utilizando atención telefónica: A través de este medio, el contratista debe atender las inquietudes de los usuarios y tratamos de solucionarlos de manera inmediata. 3) Entregará a la entidad la licencia vitalicia de uso del software para la administración y manejo integral del sistema de riesgos. 4). El contratista realizará la capacitación técnica sobre la administración y uso de software a los usuarios del sistema. 5). El contratista suministrará el servicio de soporte técnico 24/7 y asistencia permanente para resolver problemas técnicos y dudas de los usuarios. 6). El contratista garantizará las actualizaciones y mejoras periódicas e Implementación de nuevas funcionalidades y ajustes según la evolución normativa y tecnológica. 7). El contratista personalizará el sistema, adaptando los módulos y configuración específica según las necesidades de la entidad. 8) El contratista garantizará la disponibilidad de software 24/7, de presentarse indisponibilidad del servicio por actualizaciones o mantenimientos técnico, el contratista deberá informar al supervisor del contrato 9) El contratista realizará copias de seguridad de la información e implementará protocolos de seguridad y recuperación de datos ante eventos imprevistos. **OBLIGACIONES GENERALES:** 10). Confidencialidad y protección de datos: Asegurar la integridad y privacidad de la información procesada en el sistema, cumpliendo con regulaciones de protección de datos. 11). Responsabilidad contractual: Respetar los términos y condiciones acordados para evitar incumplimientos que puedan derivar en sanciones o ajustes en el contrato. 12). Facturar el servicio y/o bien prestado a la Entidad, entendiéndose que solo habrá lugar al pago, por lo estrictamente prestado previa autorización del supervisor. 13). Una vez firmado el contrato, deberá constituir las garantías exigidas para este tipo de contratos. 14). El contratista en la presentación de cada factura o documento equivalente presentará los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago, 15). El Contratista se obliga a afiliarse al sistema de seguridad social (Salud, Pensión ARL) y a mantener su afiliación durante el tiempo de vigencia del presente contrato, en tal sentido, allegará el formulario de pago de los aportes al sistema de seguridad social correspondiente al periodo objeto de pago sus empleados o certificación por revisor fiscal o contador público que está al día con los pagos a seguridad social y parafiscales.

GLORIA MAGDALENA GONZALEZ ROJAS
 Subgerente Administrativa y Financiera

Revisó: Diego Fernando Salazar García
 Profesional - Área de Contratación

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO	FR-350-15-V6
	CONTRATACION	Vigencia: 09/12/2025
	FORMATO DE NECESIDAD PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS	Documento Controlado Página 3 de 3

CERTIFICACIONES:

La Subgerente Administrativa y Financiera en su calidad de jefe de Presupuesto y jefe de Personal de la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio, certifica:

PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

CODIGO UNSPS	DESCRIPCION:	VALOR DISPONIBLE EN EL PAA
81112200; 43231500	PRESTACION DEL SERVICIO PARA EL MANTENIMIENTO SOPORTE Y ACTUALIZACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION Y APLICATIVOS INSTITUCIONALES	\$ 108.269.932

DESIGNACIÓN DEL RUBRO PRESUPUESTAL

RUBRO	DENOMINACION	VIGENCIA
2.1.2.02.02.005.01	Mantenimiento Hospitalario - Servicios	2026

INSUFICIENCIA O INEXISTENCIA DE TALENTO HUMANO

PLANTA DE PERSONAL	Insuficiente: _____	Inexistente: ____
PARA DESARROLLO DE PROYECTOS	Nombre del Proyecto: _____	
	Fuente de Recursos: _____	


GLORIA MAGDALENA GONZALEZ ROJAS
 Subgerente Administrativa y Financiera

