60

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E
APOYO – GESTIÓN DE CONTRATACION
FORMATO SOLICITUD DE BIEN O SERVICIO

CÓDIGO: AP-IA-FT-001
VERSIÓN: 7
FECHA: 2025-03-11

Fecha de Solicitud:	**2026/02/05**

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre del Solicitante:	JOSUÉ ANDRÉS OSORIO BELTRÁN
Proceso y/o UPSS solicitante:	SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC

JUSTIFICACIÓN DE LA COMPRA O SERVICIO
(ampliar la justificación y descripción en caso de servicios)

La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., es una Empresa Social del Estado, descentralizada del Orden Distrital, con autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrita a la Secretaria Distrital de Salud y parte integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tiene por objetivo principal prestar servicios de salud entendidos como un servicio público esencial, orientando sus acciones a la promoción de la salud, la prevención, curación, promoción y rehabilitación de la enfermedad, la docencia e investigación; con una política de calidad enfocada en el mejoramiento continuo de sus procesos, en la atención al cliente y la satisfacción de los usuarios en sus expectativas en materia de salud.

Por otra parte, la ley 100 de 1993 señala como uno de los fundamentos del servicio público de la salud en su numeral 3 del artículo 152 la protección integral, donde los integrantes del Sistema General de seguir dad Social en Salud deben brindar atención en salud integral a la población en sus fases de educación, información y fomento de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, en cantidad, oportunidad, calidad y eficiencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 162 respecto del Plan Obligatorio de Salud.

Para garantizar a la población su participación en el servicio público esencial de salud que permite el Sistema General de Seguridad Social en Salud, esta Institución Hospitalaria presta sus servicios a los afiliados al régimen contributivo, subsidiado y a la población pobre y vulnerable sin asegurar en especial, residente en el Distrito Capital, así como también, garantiza a los afiliados la atención de urgencias dispuesta en el numeral 2 del artículo 159 de la Ley 100 de 1993.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente ESE cuenta con diversos procesos de apoyo como Gestión TIC, que a su vez gestiona herramientas técnicas informáticas esenciales para el ejercicio de las actividades diarias del componente administrativo, financiero y asistencial.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., debe implementar un Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo, SGDEA, no solo para mejorar la eficiencia operativa, sino también para contribuir a la seguridad, la sostenibilidad y el cumplimiento normativo del Archivo General de la Nación y del Archivo Distrital. En un entorno cada vez más digital, un sistema como el SGDEA se ha convertido para la

23-02-26

Subred en un apoyo para el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital de la Entidad.

La utilización de un Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA) ofrece numerosos beneficios a las organizaciones, lo que permite optimizar la manera en la que se gestionan, almacenan y se accede a los documentos. A continuación, se presentan las razones más destacadas para implementar un SGDEA.

- Eficiencia Documental: Mejorar la eficiencia en la creación, captura, organización, almacenamiento y recuperación de documentos electrónicos.
- Cumplimiento Normativo: Asegurar que el SGDEA cumple con las normativas y regulaciones gubernamentales colombianas relacionadas con la gestión documental y el archivo electrónico.
- Seguridad y Confidencialidad: Implementar medidas de seguridad avanzadas para proteger la integridad y confidencialidad de los documentos y datos sensibles.
- Acceso y Colaboración: Facilitar el acceso seguro y la colaboración eficiente entre departamentos y usuarios autorizados, incluso en entornos de trabajo remoto.

El sistema SGDEA actual que utiliza la Subred es software propietario o de un solo proveedor, que fue licenciado por la Secretaria Distrital de Salud para todas las Subredes y otras entidades de salud en Bogotá. Los derechos de autor actualmente pertenecen a la empresa Evolución Outsourcing S.A.S., identificada con NIT 900.054.952-3. El registro se encuentra en la Dirección Nacional de Derechos de Autor en el Libro 13-52 — 423 del 30 de marzo de 2016.

La presente solicitud recoge la necesidad correspondiente a: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACION AGILSALUD DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.

El proceso actual se estima en un valor aproximado de CIENTO NOVENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS M/CTE ($198.000.000), esto conforme a los históricos de procesos gestionados hasta la fecha

DESCRIPCION DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO

1. Descripción del objeto a Contratar:
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACION AGILSALUD DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

2. Especificaciones técnicas o información de Referencia del Bien o Servicio a Contratar:

Ítem	Nombre / Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Especificación Técnica
1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACION AGILSALUD DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	6	Mes	Ver Especificaciones Técnicas

¿Requiere exclusividad? SI__X__ NO __
____

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Proveer las actualizaciones mientras estas no impliquen actualización de infraestructura o migración de datos, el mantenimiento y el soporte al sistema de gestión documental electrónico de archivo (SGDEA- ÁGILSALUD) en la versión más reciente en los módulos contratados por la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. Módulo de Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA). Los módulos son los siguientes:

- Módulo de Gestión de PQRSD
- Módulo de Sede Electrónica
- Módulo de BPM
- Módulo Firma Electrónica (FE)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con el objeto contractual en las condiciones propuestas en la oferta y aceptadas por las partes; así mismo colaborar con LA SUBRED para que el contrato se desarrolle dentro de los parámetros de idoneidad, oportunidad, calidad, eficacia, eficiencia y economía.
2. Cumplir y acatar las sugerencias y recomendaciones del supervisor del contrato, dentro del plazo estipulado o acordado, así como desarrollar las actividades de presentación de los informes y respuestas inherentes a las actividades realizadas y contratadas y que son de obligatorio cumplimiento por parte de LA SUBRED ante los entes de control y las diferentes instituciones a las cuales se les deba rendir información oportunamente, cuando a ello hubiere lugar.
3. Permitir la supervisión del contrato a la persona que LA SUBRED designe para el efecto.

4. Pagar toda clase de impuestos, tasas y contribuciones de orden nacional, departamental y/o distrital que se causen con ocasión del contrato, así como las retenciones a que haya lugar.
5. Atender las peticiones que le indique el supervisor y que se relacionen con el objeto del contrato.
6. Informar oportunamente de cualquier petición o amenaza de quien, actuando por fuera de la ley, pretenda obligarlo a hacer u omitir algún acto u ocultar hechos que afecten los intereses de la Subred.
7. Cumplir con el objeto del contrato, con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad, por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno del contratista con la Subred, ni de ésta última con las personas que el contratista delegue para el desarrollo del contrato.
8. Afiliar, asumir, reconocer, pagar y acreditar, que se encuentra al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda. Este requisito deberá acreditarse de manera previa para la realización de cada pago derivado de la contratación.
9. Constituir las garantías solicitadas por la Entidad cuando a ello hubiere lugar; así mismo obrar con la mayor diligencia y sin dilaciones injustificadas en el perfeccionamiento y legalización del contrato y/o sus modificaciones, so pena que la Entidad retenga el pago de los servicios prestados hasta tanto se verifique el cumplimiento del presente numeral.
10. Realizar las actividades encomendadas relacionadas con las políticas de la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E. S. E. respecto al proceso de acreditación y certificación en Sistema de Gestión de Calidad.
11. Radicar oportunamente la factura ante SUBED CENTRO ORIENTE E.S.E., en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, adjuntando los soportes necesarios que soportes los bienes entregados.
12. Responder por las irregularidades y reclamaciones que se presenten en desarrollo de la atención que se obliga a prestar a los usuarios y aplicar las medidas correctivas pertinentes, siempre y cuando dichas irregularidades y/o reclamaciones sean por hechos u omisiones atribuibles exclusivamente al contratista.
13. Mantener, durante el término del contrato la prestación de los servicios en iguales condiciones de calidad a las comprometidas.
14. El contratista debe garantizar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y certificar la evaluación de cumplimiento de los estándares mínimos que expida la Administradora de Riesgos Laborales a la cual se encuentre afiliado, de conformidad con lo establecido en la Resolución 0312 de 2019, Decreto 1072 de 2015 del Ministerio del Trabajo y demás normas reglamentarias y/o complementarias según la actividad económica desarrollada o servicio a contratar. Así mismo, cuando así se requiera la entidad como parte de las acciones de seguimiento al cumplimiento de obligaciones del contrato podrá, a través del supervisor de contrato y/o el equipo de seguridad y salud en el trabajo asignado, realizar inspección al cumplimiento de los requisitos.
15. El contratista se compromete a no ofrecer, dar dadivas, sobornos o cualquier forma de halago, retribuciones o prebenda a directivos, funcionarios, representantes, asesores, contratistas o terceros, directamente o indirectamente.
16. Cumplir con el Decreto No. 317 de 2021 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, alineándose a los objetivos del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA de la Subred Integrada de Servicios de Salud CENTRO ORIENTE E.S.E, para minimizar los impactos negativos al ambiente, respecto a la adquisición y consumo de plástico de un solo uso.
17. Las demás necesarias para el cumplimiento del objeto contractual contenidas en este contrato y las de su propia naturaleza

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

1. Brindar el soporte remoto de acuerdo a las siguientes prioridades:

1.1. Urgente. Afectación directa al usuario final, caída del sistema. Tiempo de atención 1 hora. 5 x 8
1.2. Alta. Afectación de los módulos críticos. Tiempo de atención 2 horas.
1.3. Media. Afectación de las operaciones normales de los módulos. Tiempo de atención 4 horas.
1.4. Baja. Afectación de los documentos sin impacto al usuario final. Tiempo de atención 6 horas.

2. Disponer de un sistema de Mesa de ayuda para registro y seguimiento de casos de soporte.
3. Entregar todas las actualizaciones de ley que estén relaciones con AgilSalud Documental.
4. Realizar las actualizaciones correspondientes del Sistema de información AgilSalud Documental la versión a la más reciente, sobre el mismo reléase de la versión las cuales serán desarrolladas e integradas a producción.
5. Realizar la transferencia de conocimiento necesaria para la utilización del sistema referentes a los cambios normativos de la operación.
6. Presentar al supervisor del contrato o a quien este delegue el cronograma de las capacitaciones que se deriven de las actualizaciones a realizar, que generen cambios o ajuste en la operación del sistema.
7. Atender las solicitudes de la reunión o mesas de trabajo que solicite al supervisor del contrato o a quien este delegue sobre funcionamiento defectuoso o fallas del Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, de acuerdo con los tiempos de respuesta definidos.
8. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad.
9. Brindar soporte calificado y a través de la solución para atención de incidentes GLPI o vía Internet a través del Centro de Soporte en Línea, el cual consiste en la solución de inquietudes con respecto al manejo del programa o problemas que se generan en el manejo normal de la aplicación, durante el término de duración del presente contrato.
10. Garantizar que toda la información y documentos tratados durante el proyecto sean mantenidos en estricta confidencialidad y no se compartan con terceros sin autorización.
11. Asegurar que el sistema de gestión documental electrónico de archivo (SGDEA- ÁGILSALUD) cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables en materia de protección de datos, gestión documental y normativas locales.
12. Brindar apoyo técnico para siguientes módulos:
    12.1. Sistema SGDEA
    12.2. Firma Electrónica
    12.3. BPM
    12.4. Expediente Electrónico
    12.5. Apoyo especifico de una semana presencial en la adopción de la integración con Bogotá te escucha en atención al ciudadano en el módulo de PQRSD.
    12.6. Apoyo a resolución de dudas de funcionamiento, usabilidad o parametrización de Ágisalud.
    12.7. Apoyo en la verificación del cumplimiento del MOREQ en Ágisalud y evidenciar la correcta clasificación, organización de documentos, siguiendo una estructura clara y jerarquizada, haciendo que sean localizables y accesibles conforme la normatividad vigente.
    12.8. Apoyo a la administración funcional ÁgilSalud en la parametrización del esquema de metadatos con norma de descripción archivística.
13. Implementar, asegurar y demostrar interoperabilidad del Sistema de Información con Bogotá te Escucha, de tal forma que se pueda garantizar más adelante accesibilidad y preservación a largo plazo.
14. Presentar al supervisor del contrato o a quien este delegue el cronograma de las capacitaciones que se deriven de las actualizaciones a realizar, que generen cambios o ajustes en la operación del sistema y deban ser atendidas en el soporte nivel 1.

15. El contratista debe informar al supervisor o a quien este delegue, así como al designado por cada entidad, sobre las actualizaciones o ventanas de mantenimiento, con la anterioridad suficiente que le permita garantizar que no se genere indisponibilidad en el sistema de gestión documental, ni fallas en la configuración instalada en los equipos.
16. Atender las solicitudes de reunión o mesas de trabajo que solicite el supervisor del contrato o a quien este delegue, en atención a fallas o errores frecuentes presentados en el sistema, así como en las condiciones técnicas definidos en las prioridades para el soporte por remoto
17. Prestar el servicio de soporte y administración del ambiente de almacenamiento brindado, sea Azure u otro.
Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato

FIRMAS	**Nombre y Firma del solicitante y quien elabora la solicitud:**	**Leopoldo Sánchez Alzate** **Profesional Universitario Sistemas**
	Nombre y Firma del Director del área que aprueba la solicitud:	**Josué Andrés Osorio Beltrán** **Jefe Oficina Sistemas de información TIC**
	VoBo. Subgerente Corporativo y/o de Servicios de Salud:	**Rafael Guillermo Díaz Góngora** **Subgerente Corporativo**
	VoBo. Gerente	**Ana María Cobos Baquero** **Gerente**

**** Este campo es diligenciado por el área receptora:**
¿La compra o servicio solicitado se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad? SI X NO ___

Observaciones (si el bien o servicio no está incluido indicar el porqué, o las necesidades específicas):

Jeannette Patricia Alfonso
Dirección de Contratación
Subred Centro Oriente
25 FEB 2026

PI Rb 23/02/26 371 H: 15:26