

Montería, Córdoba, 09 de abril del 2026.

Doctor.

GUILLERMO HOYOS NADER

Gerente

E. S. E. Hospital San Jerónimo de Montería

E. S. D.

1

1. DATOS GENERALES DE LA CONTRATACIÓN	
Nombre del funcionario que diligencia el estudio previo:	ROBERTO ARRAZOLA BERROCAL
Dependencia solicitante:	Subgerente Asistencial
Modalidad de selección:	Contratación Directa de Mínima Cuantía
Tipo de contrato:	Contrato de Prestación de Servicios

2. ELEMENTOS DEL ESTUDIO Y DOCUMENTOS PREVIOS	
Artículo 16.1 Resolución 242 de 2019, Estatuto de Contratación	
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN (art. 16.1.1 Res. 242/2019) y sus modificaciones.	

La Constitución Política de Colombia, señala en su artículo 2 que: "Son fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución". Que la Empresa Social de Estado Hospital San Jerónimo de Montería, fue creada según consta en Ordenanza 33 del 27 de noviembre de 1994, como una categoría especial de entidad pública, descentralizada del orden departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sujeta al régimen jurídico establecido en el capítulo III, Título II, Libro III de la Ley 100 de 1993 (artículo 194 Ley 100 de 1993, artículo 1° Decreto 1876 de 1994).

Que el objeto de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, es la prestación de los servicios de salud, como servicio público a cargo del Estado o como parte del servicio público de seguridad social en concordancia con la Ley 10 de 1990, Ley 60 de 1993, Ley 100 de 1993, y sus modificaciones de la Ley 1122 del año 2007, y en concordancia con la Ley 1438 de 2011 y demás normas atinentes a la materia.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 195 numeral 6° de la Ley 100 de 1993, artículo 16 del Decreto 1876 de 1994 y artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, las Empresas Sociales del Estado en materia de contratación se regirán por el derecho privado, aplicando los principios consagrados en los artículos 209 y 267 de la Constitución Nacional, y podrán discrecionalmente, utilizar las cláusulas excepcionales previstas en el Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública.

Mediante Resolución número 361 del 27 de agosto del 2021 expidió el Estatuto de Contratación de la Entidad el cual fue modificado por el acuerdo de JUNTA DIRECTIVA 003 de 2023 "Por medio del cual se modifican artículos del estatuto de contratación resolución 361 del 27 de agosto del 2021 y se aprueba la actualización del manual de contratación resolución 484 del 30 de septiembre del 2021 de la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA" y a su vez mediante Resolución número 484 del 30 de septiembre del 2021, expidió el Manual de Contratación expidió el Manual de contratación, modificado por la RESOLUCIÓN No. 072 de 2024 "Por medio del cual se modifican artículos de la resolución 484 del 30 de septiembre del 2021 Manual de Contratación de la Empresa Social del Estado Hospital San Jerónimo de Montería" acorde al Estatuto, acorde al Estatuto, los cuales orientan los procesos de selección de bienes, obras y servicios que la E. S. E. requiera para el cumplimiento de sus funciones. Frente a los procesos de selección de contratistas, todos los gastos deben realizarse con estricta observancia de los principios de austeridad y racionalidad de acuerdo con los fines dados actualmente en la E. S. E. Hospital San Jerónimo de Montería, que no es otra que la de garantizar la adecuada prestación del servicio de salud, de conformidad con las normas que rigen el Sistema General de Seguridad Social en Salud y lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en concordancia con las demás normas aplicables. Siendo la E. S. E. una institución habilitada para prestar servicios de segundo nivel de atención, de mediana y alta complejidad, con un radio de acción que se extiende a la mayoría de los municipios Córdoba, parte de los municipios de Sucre, Antioquia y Bolívar, a los que debe dar respuesta a todas las necesidades que se susciten con el objeto de la prestación de los servicios de salud, esto frente a los usuarios que tienen acceso con ocasión de los contratos de venta de servicios de salud con las diferentes Entidades Administradoras de Planes de Beneficios en su calidad de afiliados o vinculados, y, demás usuarios, sean aquellos los que no se encuentren vinculados al SGSSS, o cualquier persona que exija la prestación del servicio de salud, usuarios particulares o de cualquier índole. Las Empresas Sociales del Estado, para cumplir con su objeto deben orientarse por los

E.S.E. Hospital San Jerónimo Montería

Dirección: Carrera 14 No. 22-200 ☎

Citas Médicas Teléfono: (4) 789 4698 - 018000 180454 ☎

esesanjeronimo.gov.co ☎

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: **pqr@esesanjeronimo.gov.co ☎**

siguientes principios básicos: 1. La eficacia, definida como la mejor utilización de los recursos, técnicos, materiales, humanos y financieros con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población atendida. 2. La calidad, relacionada con la atención efectiva, oportuna, personalizada, humanizada, continua, de acuerdo con estándares aceptados sobre procedimientos científico-técnicos y administrativos y mediante la utilización de la tecnología apropiada, de acuerdo con los requerimientos de los servicios de salud que ofrecen y de las normas vigentes sobre la materia. Lo anterior, a fin de cumplir con los objetivos que estas empresas tienen a cargo, cuales son: a. Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas, de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito; b. Prestar los servicios de salud que la población requiera y que la Empresa Social, de acuerdo con su desarrollo y recursos disponibles pueda ofrecer; c. Garantizar mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la Empresa Social; d. Ofrecer a las Entidades Promotoras de Salud y demás personas naturales o jurídicas que los demanden, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado; e. Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento; f. Garantizar los mecanismos de la participación ciudadana y comunitaria establecidos por la ley y los reglamentos. La E. S. E. se caracteriza por ser el centro de referencia de la red pública del departamento de Córdoba que presta servicios de salud de mediana complejidad en los 2, 3 y 4 niveles de atención, habilitada por la Secretaría de Desarrollo de la Salud del Departamento de Córdoba y que cuenta con la siguiente capacidad instalada: 50 camillas de urgencias, 4 quirófanos, 14 consultorios de medicina especializada, 2 salas de partos, 1 ambulancia para transporte asistencial medicalizado y 189 camas hospitalarias distribuidas así: 124 de adultos, 23 de unidades de cuidados intensivos adultos, 6 de unidades de cuidados intermedios adultos, 28 pediátricas y 8 de cuidado intermedio neonatal; adicionalmente tiene habilitados y ofertados los servicios: A) Quirúrgicos: Cirugía general, Cirugía ginecológica, cirugía maxilofacial, Cirugía oftalmológica, Cirugía ortopédica, Cirugía pediátrica, Cirugía plástica, Cirugía vascular, Otorrinolaringología, Neurocirugía, Procedimientos en Cirugía artroscópica. B) Consulta Médica especializada: Anestesia, Cardiología, Cirugía general, Cirugía Pediátrica, Dermatología, Gastroenterología, Ginecobstetricia, Infectología, Medicina interna, Medicina crítica, Nefrología, Neurología, Nutrición y dietética, oftalmología, Ortopedia y traumatología, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Cirugía plástica y estética, Cirugía vascular, Neurocirugía, Neuropediatría, Cirugía maxilofacial, Vacunación. C) Apoyo Diagnóstico: Laboratorio clínico, Servicio farmacéutico, Terapia ocupacional, Fisioterapia, Fonoaudiología y/o terapia del lenguaje, Diagnóstico Vascular, Imágenes diagnósticas ionizantes (Rayos X, Ultrasonido, Tomografía, Ecografía), Imágenes diagnósticas no ionizantes (Cardiodiagnóstico), Gestión pretransfusional, Patología. D) Atención Inmediata: Atención del parto, Urgencias, Transporte Asistencial Básico, Transporte Asistencial Medicalizado. E) Hospitalario: Cuidado intermedio neonatal, Cuidado intensivo adulto, Cuidado intermedio adulto, Hospitalización adulto, Hospitalización pediátrica

Con la finalidad de mejorar la experiencia de los usuarios al momento de brindar los servicios, la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería esta en busca de implementaciones de acciones inherentes a la prestación de servicios de salud mediante un canal de atención telefónica especializada, contribuyendo al cumplimiento de los indicadores que miden la satisfacción del usuario mediante regulaciones normativas como la resolución 256 de 2016, por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema de información para la calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Se espera que con este operador virtual de recepción de llamadas, agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas teniendo en cuenta que el hospital asigna un promedio de 133 citas diarias a la población; de igual manera necesita ampliar la capacidad de respuesta a las llamadas que ingresan, así como la oportunidad de acceso a la asignación de citas médicas, que al mes significan un promedio de 4000 citas mensuales. El servicio virtual, debe estar en la capacidad de responder con la contratación de un operador virtual de acceder a la información fundamental para la generación de estadística, reporte de llamadas entrantes, perdidas, atendidas, duración de llamadas promedio, duración de cada llamada, tiempo de respuestas entre otros servicios, con el propósito de mejorar la atención de los usuarios, incrementando su satisfacción, confianza, así como utilizar la productividad institucional. Como tarea la ESE Hospital san Jerónimo de Montería, busca implementar un procedimiento de fácil manejo que permita la asignación de citas de manera organizada. Mediante este servicio, la ESE, busca aumentar su capacidad y garantizar el acceso a los usuarios a los servicios de salud contemplados dentro de su portafolio de servicios en condiciones de igualdad. El servicio a contratar pretende que tanto el software, como los equipos, dispositivos, conectividad, el mobiliario y demás condiciones, permiten garantizar un proceso funcional, ágil, confiable, suficiente e ininterrumpido en el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas, así como el manejo de la información institucional que requieren los usuarios de la ESE y que permiten mayor productividad y certeza en la toma de decisiones institucionales.



Por lo anterior, mediante oficio de necesidad, el Profesional Esp. Planeación y Gestión de la Calidad, manifestó lo siguiente "(...) Por medio de la presente, me permito remitir a usted la necesidad identificada en relación con el proceso de agendamiento de citas, la cual se considera prioritaria para mejorar el acceso oportuno y eficiente de los usuarios a los servicios de salud que ofrece nuestra institución. Esta necesidad se fundamenta en los siguientes aspectos:

1. Alta demanda insatisfecha: Se ha evidenciado un incremento en la cantidad de usuarios que manifiestan dificultades para acceder a citas médicas y de apoyo diagnóstico dentro de los tiempos definidos por la normatividad vigente.
2. Retrasos en la atención: Estos retrasos generan impactos negativos en la continuidad del cuidado, aumentando el riesgo de complicaciones clínicas y reduciendo la satisfacción de los usuarios.
3. Cumplimiento normativo: El fortalecimiento del sistema de agendamiento es esencial para dar cumplimiento a los estándares de calidad establecidos por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS), especialmente en lo relacionado con la oportunidad y accesibilidad de los servicios.
4. Necesidad de herramientas tecnológicas y personal capacitado: Se requiere evaluar e implementar estrategias que incluyan mejoras en los canales de agendamiento, automatización de procesos, asignación equitativa de la oferta, y capacitación del personal encargado.

1. Justificación de la Necesidad

La E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería presenta limitaciones estructurales en el proceso de asignación de citas médicas, derivadas principalmente del uso de canales tradicionales como el call center, lo cual genera congestión, tiempos prolongados de espera, baja disponibilidad de líneas y dificultades en la atención oportuna a los usuarios. Esta situación ha ocasionado:

- Incremento de quejas por dificultades en el acceso.
- Demoras en la atención y riesgo en la continuidad del cuidado.
- Errores operativos (duplicidad de citas, mala asignación).
- Falta de trazabilidad y analítica confiable para la toma de decisiones.

Adicionalmente, la demanda de servicios ha incrementado significativamente (48% en 2025 frente a 2024), lo que ha superado la capacidad operativa actual. En este contexto, se hace necesario implementar una propuesta tecnológica que responda directamente a estas problemáticas al ofreciendo una solución digital basada en automatización, analítica y comunicación multicanal, especialmente a través de WhatsApp, canal con alta penetración en Colombia (>90%). Además de lo anterior, al estar alineados con procesos de transformación digital en salud, la implementación del software contribuirá al fortalecimiento del sistema hospitalario, brindando un servicio mas moderno, accesible y centrado en el paciente. En la vigencia 2025, la asignación de citas ha aumentado aproximadamente 48% respecto al mismo período de la vigencia 2024; esto se debe a que algunas especialidades han experimentado un aumento en la demanda, dado que la E.S.E es competitiva en términos de oportunidad para la atención, sin, embargo se han recibido alrededor de 30 quejas relacionadas con la asignación de citas. En este sentido, la implementación de un software de asignación de citas especializadas resulta fundamental porque:

1. Facilita el seguimiento a indicadores de oportunidad (tiempos de espera entre la solicitud y la prestación del servicio), lo cual es un criterio clave en las auditorías internas y externas.
2. Aporta trazabilidad y evidencia documental del cumplimiento de rutas de atención y de la asignación equitativa de recursos humanos.
3. Permite la generación de reportes automáticos para dar cumplimiento a los requerimientos de evaluación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC), especialmente en los componentes de auditoría y gestión del riesgo.
4. Contribuye a la reducción de barreras de acceso y promueve el enfoque de atención centrado en el usuario, alineado con los principios de la política de calidad en salud.
5. Apoya la implementación del PAMEC (Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad) al permitir identificar, analizar y corregir fallas relacionadas con la programación de citas.

Respecto a la seguridad del paciente, un sistema de asignación de citas especializado mejora este componente al fortalecer los siguientes aspectos:

1. Continuidad del cuidado: Al garantizar una asignación oportuna y organizada de las citas, se evita la pérdida de seguimiento en pacientes con enfermedades crónicas, condiciones de alto riesgo o que requieren atención especializada secuencial. Esto reduce eventos adversos por descompensaciones o diagnósticos tardíos.
2. Reducción de errores administrativos: El software minimiza errores humanos en la programación, duplicación de citas, asignación incorrecta de especialidades o profesionales, lo cual puede derivar en retrasos diagnósticos o tratamientos inadecuados.

E.S.E. Hospital San Jerónimo Montería

Dirección: Carrera 14 No. 22-200 ☎

Citas Médicas Teléfono: (4) 789 4698 - 018000 180454 ☎

esesanjeronimo.gov.co 🌐

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co ✉

3. Priorización basada en criterios clínicos: Algunos sistemas permiten incorporar niveles de prioridad médica, lo que ayuda a atender con mayor rapidez a pacientes con condiciones urgentes o de mayor complejidad, evitando complicaciones prevenibles.
4. Alertas y recordatorios automáticos: La generación de notificaciones a pacientes y profesionales disminuye la tasa de inasistencia y contribuye a que los pacientes no omitan controles críticos.
5. Trazabilidad y respaldo legal: El historial digital de citas facilita la reconstrucción de la línea de atención en caso de auditorías, quejas o eventos adversos, mejorando la gestión del riesgo institucional.
6. Gestión del talento humano en salud: Al organizar adecuadamente las agendas, se disminuye la sobrecarga laboral del personal asistencial, reduciendo el riesgo de errores asociados con la fatiga o la multitarea.

4

2. Necesidad Identificada:

Se requiere implementar una solución tecnológica integral que permita:

- Automatizar el proceso de agendamiento de citas.
- Descongestionar el canal telefónico.
- Mejorar la accesibilidad 24/7 para los usuarios.
- Garantizar trazabilidad, control y analítica de la información.
- Reducir la inasistencia a citas (no-shows). La solución tecnología eliminaría la dependencia del call center, reducir inasistencias hasta en un 40–60% y optimiza la ocupación de agendas médicas

3. Objetivo de la Contratación

- ✓ **Objetivo General:** Contratar un servicio tecnológico especializado que permita modernizar el proceso de agendamiento de citas médicas mediante una plataforma digital interoperable, automatizada y centrada en el usuario.
- ✓ **Objetivos Específicos:**
 - Automatizar entre el 80% y 90% de las solicitudes de citas.
 - Reducir la carga operativa del call center en un 50–70%.
 - Incrementar la ocupación de agendas entre un 15% y 30%.
 - Disminuir la tasa de inasistencia mediante recordatorios inteligentes.
 - Garantizar comunicación efectiva y continua con el paciente.

4. Alcance del Servicio: El servicio deberá incluir:

- Plataforma SaaS de autoagendamiento (web + WhatsApp)
- Integración con sistemas institucionales (HIS, LIS, RIS, PACS).
- Autoagendamiento, cancelación y reprogramación de citas.
- Recordatorios automáticos (48h, 24h y 3h).
- Gestión de listas de espera inteligentes.
- Entrega digital de resultados médicos.
- Panel administrativo con analítica y reportes en tiempo real.
- Soporte técnico y operativo 24/7. La solución tecnología deberá incluir chatbot con IA, esto con el fin de que resuelva hasta el 80–95% de las interacciones sin intervención humana

5. Beneficios Esperados:

• Operativos:

- Reducción de costos operativos hasta en un 60%.
- Disminución de carga administrativa.
- Optimización del talento humano.

• Asistenciales

- Mejora en la continuidad del cuidado.
- Reducción de eventos asociados a retrasos.
- Priorización según criterios clínicos.

• Calidad y experiencia

- Acceso 24/7 a servicios.
- Disminución de quejas.

- Mejora significativa en la satisfacción del usuario.
- **Gestión institucional**
 - Disponibilidad de indicadores en tiempo real.
 - Toma de decisiones basada en datos.
 - Cumplimiento de SOGCS y PAMEC

6. Análisis del Sector

El sector salud ha migrado hacia modelos digitales de atención, donde el agendamiento automatizado y la comunicación omnicanal son fundamentales para garantizar acceso, eficiencia y sostenibilidad. Las soluciones basadas en mensajería instantánea, como WhatsApp, han demostrado:

- Mayor adopción por parte de usuarios.
- Reducción de barreras de acceso.
- Mejora en adherencia y seguimiento.

La solución tecnológica se debe alinear con estas tendencias al integrar comunicación, agendamiento y analítica en un solo ecosistema digital. El sector salud ha experimentado una transformación significativa con la adopción de herramientas tecnológicas que permiten mejorar la eficiencia en la prestación de servicios. En particular, las soluciones para la gestión de citas médicas se han convertido en una necesidad estratégica para garantizar el acceso oportuno y eficiente a la atención en salud. Existen proveedores especializados en el diseño, implementación y operación de centros de experiencia para el paciente, los cuales ofrecen servicios de agendamiento virtual, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas.

La implementación de estas soluciones ha demostrado generar altos niveles de satisfacción en los usuarios, reducir los tiempos de espera, disminuir las tasas de inasistencia a citas y mejorar la eficiencia en la programación y utilización de agendas médicas, lo cual es fundamental para la sostenibilidad de las entidades prestadoras de servicios de salud, especialmente aquellas de naturaleza pública y de segundo nivel como la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería.

7. Justificación Técnica de la Solución tecnológica

La propuesta tecnológica se fundamentará en:

- Arquitectura SaaS en la nube (sin inversión en infraestructura).
- Integración interoperable (HL7, FHIR, APIs).
- Seguridad de la información (Ley 1581, cifrado end-to-end).
- Escalabilidad para múltiples servicios y sedes.
- Implementación en corto plazo

8. Consideraciones Legales y Normativas

La contratación debe alinearse con las disposiciones de la Ley 1438 de 2011 y la Ley 1751 de 2015, además de las directrices establecidas en la Política de Gobierno Digital. Estas normativas buscan garantizar el acceso equitativo a los servicios de salud, la mejora continua en la atención al ciudadano y la modernización del Estado mediante el uso de tecnologías de la información.

9. Justificación del Precio Estimado

La estimación del valor del contrato se realiza tomando como referencia estudios de mercado sobre servicios similares prestados a instituciones públicas del sector salud. Se ha considerado un análisis comparativo de precios publicados en el SECOP y consultas a proveedores del servicio en el ámbito nacional. El precio estimado incluye los costos de licenciamiento, operación, soporte técnico, mantenimiento y gestión del servicio de agendamiento y atención multicanal, así como la capacitación al personal y el aumento de la experiencia del usuario al utilizar dichos servicios en la E.S.E. La contratación se realizará conforme a la modalidad que garantice la selección objetiva del proveedor que ofrezca la mejor relación costo-beneficio, en cumplimiento de los principios de economía, transparencia y eficiencia establecidos en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

10. Análisis de Riesgos

A continuación, se identifican los principales riesgos asociados a la contratación del servicio y las estrategias de mitigación propuestas:

- **Riesgo:** Falta de integración del sistema con los aplicativos existentes en la E.S.E.

- Mitigación: Incluir en el pliego de condiciones la obligatoriedad de pruebas de interoperabilidad y certificación de compatibilidad.
- **Riesgo:** Baja adopción por parte de los usuarios.
- Mitigación: Implementación de un plan de divulgación y acompañamiento para promover el uso del sistema entre los pacientes
- **Riesgo:** Interrupciones en la prestación del servicio contratado.
- Mitigación: Establecer cláusulas de continuidad del servicio, acuerdos de niveles de servicio (SLA) y mecanismos de soporte técnico 24/7.
- **Riesgo:** Protección y seguridad de la información de los pacientes.
- Mitigación: Exigir cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y estándares de seguridad de la información.

11. Conclusión

La contratación del servicio de agendamiento virtual constituye una necesidad estratégica institucional, orientada a:

- Garantizar el acceso oportuno a los servicios de salud.
- Modernizar la operación hospitalaria.
- Mejorar la experiencia del usuario.
- Fortalecer la gestión de calidad y el cumplimiento normativo.

La solución tecnológica responderá de manera directa a las problemáticas actuales, incorporando herramientas tecnológicas avanzadas, analítica en tiempo real y automatización, alineadas con la transformación digital del sector salud. ()"

Queda evidenciada y descrita la necesidad, razón por la cual es conveniente y oportuno la celebración de un proceso de selección y Teniendo en cuenta que el equipo que se requiere contar con un servicio de agendamiento de citas virtuales, se pretende realizar a través de la modalidad de Contratación Directa de Mínima Cuantía, para la *prestación de servicio de para el agendamiento virtual, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas de la E.S.E hospital san jerónimo de montería*, procediendo a realizar un análisis de necesidad, conveniencia y oportunidad para celebrar un **Contrato de Prestación de Servicios**, bajo los lineamientos de la Resolución número 361 del 27 de agosto del 2021 – Estatuto de Contratación de la E. S. E. para contratar a con una persona natural o jurídica que tenga la capacidad legal, técnica, financiera, jurídica y de experiencia para prestar un servicio oportuno y eficiente en la entidad.

Esta contratación se encuentra inscrita en el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad, de conformidad con el certificado correspondiente que obra en el expediente contractual.

2.2. OBJETO POR CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES, AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDOS PARA SU EJECUCIÓN, LUGAR DE EJECUCIÓN, OBLIGACIONES DE LAS PARTES Y PLAZO DE EJECUCIÓN

2.2.1 OBJETO CONTRACTUAL

PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA EL AGENDAMIENTO VIRTUAL, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA.

2.2.2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y ALCANCE DEL OBJETO A CONTRATAR

En desarrollo del objeto contractual, el contratista se obliga con la E. S. E. Hospital San Jerónimo de Montería a ejecutar y cumplir, entre otras, con las siguientes obligaciones contractuales y/o actividades específicas: En desarrollo del objeto contractual, el contratista se obliga con la E. S. E. Hospital San Jerónimo de Montería a ejecutar y cumplir, entre otras, con las siguientes obligaciones contractuales y/o actividades específicas: **1.** El Contratista ejecutará el objeto contractual en condiciones de eficiencia, oportunidad y calidad de conformidad a los parámetros establecidos por la E. S. E., en los plazos establecidos, bajo las condiciones económicas, técnicas y financieras estipuladas en las cláusulas correspondientes y de acuerdo con su propuesta y/o cotización anexa, los cuales hacen parte integral de la presente contratación. **2.** El contratista implementara una solución digital integral de autoagendamiento de citas y comunicación bidireccional por APP Web y WhatsApp que modernice el acceso a servicios de salud. **3.** El Contratista dispondrá en la herramienta digital la funcionalidad de consulta de citas con Visualización completa (fecha, hora, profesional, sede). **4.** El Contratista dispondrá en la herramienta digital la funcionalidad la Cancelación de cita y reprogramación automática con liberación inmediata de cupo y oferta a lista de espera. **5.** El Contratista dispondrá en la herramienta digital la funcionalidad el Recordatorios automáticos 48h, 24h y 3h antes; con confirmación/rechazo vía botón (reduce no-shows significativamente). **6.** El Contratista dispondrá en la herramienta digital la funcionalidad de entrega de resultados, notificación automática más enlace seguro a PDF o visor de

E.S.E. Hospital San Jerónimo Montería

Dirección: Carrera 14 No. 22-200 ☎

Citas Médicas Teléfono: (4) 789 4698 - 018000 180454 📞

esesanjeronimo.gov.co 🌐

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: **pqrf@esesanjeronimo.gov.co** ✉

imágenes. 7.El Contratista dispondrá en la herramienta digital la funcionalidad flujos conversacionales avanzados — Chatbot con IA para FAQs, validación de datos y escalamiento a agente humano si es necesario. 8.El contratista realizara Integración técnica necesaria con los sistemas institucionales (**HIS**: Validación de pacientes, registro/sincronización de citas, actualizaciones bidireccionales (API REST, w8. Elervices, estándares HL7/FHIR), **LIS** Software de gestión de laboratorio clínico. **RIS** Agendamiento de estudios, disponibilidad de equipos, recordatorios, **PACS** Acceso seguro a imágenes, enlaces a visores.) y Escalabilidad cloud-native para múltiples sedes e instituciones. 9. El contratista dará el cumplimiento de seguridad y cumplimiento normativo de cifrado end-to-end en comunicaciones, Autenticación multifactor y control de accesos (RBAC), Registro de auditoría completo y Cumplimiento de Ley 1581/2012 (Habeas Data – Colombia), GDPR/HIPAA equivalentes, ISO 27001; Enlaces seguros con expiración y OTP para resultados sensibles. 10. El Contratista realizará la implantación de la plataforma de autoagendamiento, la cual no tendrá costo alguno para la E.S.E. Dicha implementación se llevará a cabo mediante un despliegue progresivo y con acompañamiento presencial en la institución, en un período de cuatro (04) semanas, de la siguiente manera:

- **Semana 1: Integración Técnica y Configuración Base**

- Sincronización HIS: Conexión bidireccional mediante API REST / HL7 / FHIR para validación de pacientes y citas.
- Ecosistema Conversacional: Configuración de WhatsApp Business API y aprobación de plantillas oficiales ante Meta
- Parametrización de Maestros: Carga de especialidades, profesionales, sedes y horarios reales.
- Pruebas de estrés y validación deflujos de datos en ambiente controlado

- **Semana 2: Fase Piloto y Ajuste Fino**

- Lanzamiento Controlado: Apertura del sistema a un grupo reducido de pacientes para medir usabilidad.
- Activación de Funciones Core: Auto agendamiento, cancelaciones y recordatorios automáticos en vivo.
- Monitoreo Real-Time: Seguimiento de la tasa de automatización (Meta: >80%) y feedback directo del usuario.
- Optimización de Flujos: Ajustes diarios en la redacción de mensajes y botones basados en el comportamiento real.

- **Semana 3: Transferencia de Conocimiento (Capacitación)**

- Personal Administrativo/Call Center: Entrenamiento en el uso del panel web, monitoreo de chats y protocolos de escalamiento.
- Equipo de TI: Capacitación en reportería, auditoría y configuración de agendas.
- Nivel Directivo: Uso de dashboards de KPIs (ocupación, reducción de no-shows y volumen automatizado).
- Material de Apoyo: Entrega de manuales rápidos y sesiones grabadas para futuras inducciones
- Simulaciones de escenarios reales (picos de volumen, cancelaciones masivas, entrega de resultados).
- Comunicación interna y preparación para lanzamiento masivo.

- **Semana 4: Salida a Producción (Rollout Masivo)**

- Lanzamiento Total: Comunicación masiva a la base de pacientes y activación en todos los puntos de contacto.
- Monitoreo intensivo los primeros días + ajustes finales
- Despliegue de Resultados: Activación de la entrega segura de PDFs y visores de imágenes.
- Inteligencia de Agenda: Encendido del algoritmo de lista de espera inteligente y recordatorios avanzados.
- Transición a soporte continuo (24/7 automático + guardia humana).
- Cierre de Ciclo: Medición de resultados iniciales (ROI preliminar y NPS) y transición al esquema de soporte continuo

11. El contratista brindara a la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería Soporte y Disponibilidad 24/7 12. El contratista incluirá la autoagenda una APP web de administración y analítica (panel centralizado) que permite gestionar, monitorear y optimizar el agendamiento de citas y la comunicación con pacientes vía WhatsApp. 13. El Contratista dispondrá en la herramienta digital un análisis en el que se pueda ver el numero Agendamiento: Citas programadas, ocupación de agendas, cancelaciones, reprogramaciones y % de inasistencias (no-shows); Interacciones pacientes (WhatsApp): Conversaciones iniciadas, citas agendadas/canceladas por canal, volumen por servicio y horarios pico; Servicios médicos: Especialidades

E.S.E. Hospital San Jerónimo Montería

Dirección: Carrera 14 No. 22-200 ☎

Citas Médicas Teléfono: (4) 789 4698 - 018000 180454 ☎

esesanjeronimo.gov.co 🌐

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: **pqrf@esesanjeronimo.gov.co** ✉

con mayor demanda, distribución por sede y horarios de mayor ocupación; resultados médicos: Resultados entregados digitalmente, pendientes y tiempos promedio de disponibilidad; reportes y exportación: Citas, ocupación, interacciones y estudios diagnósticos (exportables a Excel/CSV para análisis institucional). **14** Los precios de la contratación se entienden fijos y firmes, los cuales no serán objeto de posteriores reajustes a la inflación, por lo tanto, serán asumidos por el contratista. **15.** El Contratista realizara Informes de trazabilidad predefinidos. **16.** El Contratista realizara Asignación de diferentes roles de usuarios. **17.** El Contratista deberá poner en marcha todas las actividades necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual. **18.** El Contratista garantizará la Actualizaciones automáticas y permanentes de la plataforma. **19.** El Contratista deberá presentar y mantener vigentes los permisos, licencias y títulos especiales exigidos por parte de la Ley o las autoridades administrativas, civiles o sanitarias para el ejercicio de la actividad contratada. **20.** El Contratista informará al supervisor cualquier situación anómala que impida la normal ejecución de la presente Contratación. **21.** El Contratista ejecutará la contratación correspondiente con un alto sentido de ética, compromiso, responsabilidad, solidaridad y buena fe y de acuerdo con las normas de su actividad y profesión. **22.** El Contratista deberá cumplir y hacer cumplir las normas establecidas para la normal prestación del servicio. **23.** El Contratista deberá cumplir con sus obligaciones frente al sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002, la ley 100 del 93 y demás que establezca la ley.

2.2.3 AUTORIZACIONES, PERMISOS, LICENCIAS Y DOCUMENTOS TÉCNICOS REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRACTUAL

El gerente de la Empresa Social Del Estado Hospital San Jerónimo DE Montería, identificada con el NIT 891.079.999-5, designado por la Gobernación de Córdoba, cuenta con facultades para contratar en virtud de lo establecido en la Resolución número 361 del 27 de agosto del 2021 expidió el Estatuto de Contratación de la Entidad el cual fue modificado por el ACUERDO de JUNTA DIRECTIVA 003 de 2023 "Por medio del cual se modifican artículos del estatuto de contratación resolución 361 del 27 de agosto del 2021 y se aprueba la actualización del manual de contratación resolución 484 del 30 de septiembre del 2021 de la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA" y a su vez mediante Resolución número 484 del 30 de septiembre del 2021, expidió el Manual de contratación modificado por la **RESOLUCIÓN No. 072 de 2024** "Por medio del cual se modifican artículos de la resolución 484 del 30 de septiembre del 2021 Manual de Contratación de la Empresa Social del Estado Hospital San Jerónimo de Montería" acorde al Estatuto de la E. S. E., que a la fecha se encuentran vigentes. De acuerdo con la naturaleza del objeto y el contrato a celebrar, no es necesario tramitar permisos o licencias para su ejecución, sin embargo, el Contratista deberá garantizar el cumplimiento y aplicación de los lineamientos normativos que regulen la normatividad y regulación establecida para el efecto, así como dar cumplimiento a las normas técnicas de calidad, entre otras. Teniendo en cuenta la descripción técnica de las actividades objeto de la presente contratación, éstas no requieren documentos técnicos adicionales para el desarrollo del proyecto; sin embargo, se exigirían entre otros los siguientes documentos: RUT, Certificado de Existencia y Representación Legal expedido con antelación no mayor a un (1) mes a la fecha de presentación de la oferta, para personas jurídicas, en aras de seleccionar al contratista idóneo para la ejecución contractual.

2.2.4 LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se ejecutará en las condiciones y cantidades descritas en el presente estudio en las instalaciones de la E. S. E. Hospital San Jerónimo de Montería, ubicada en la carrera 14 # 22-200 en Montería, Córdoba.

2.2.5 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

En desarrollo del Contrato, el Contratista tendrá las siguientes obligaciones: **1.** Cumplir con el objeto contractual y su alcance. Prestar los servicios y/o suministrar los elementos relacionados en la cantidad y calidad señalada en el presente Estudio de Conveniencia y Oportunidad. **2.** Realizar con diligencia todos los trámites necesarios para hacer efectiva la cobertura y amparo de la póliza de seguro en el caso de que sea requerido. **3.** Aceptar la reposición de los servicios que no cumplan con las exigencias dispuestas por la Entidad. **4.** Informar al supervisor cualquier situación anómala que impida la normal ejecución del contrato. **5.** Velar por el adecuado uso de los documentos que se faciliten para la correcta ejecución del contrato. **6.** Ejecutar el contrato con alto sentido de ética, compromiso, responsabilidad, solidaridad y buena fe, y de acuerdo con las normas de su actividad y profesión. **7.** Cumplir sus obligaciones al igual que realizar el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social (salud, pensión y pagos de parafiscales si hubiere lugar). **8.** Suscribir las actas correspondientes para el desarrollo del objeto contractual y presentar el informe de ejecución contractual. **9.** En relación con el cumplimiento del objeto contractual, en estos eventos, los gastos, honorarios, costos y gestiones que tuviere que efectuar el Hospital serán cubiertos por el Contratista frente a cualquier reclamación judicial o extrajudicial debido al objeto que se contrata en este instrumento. **10.** No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho. **11.** Tener una cuenta corriente o de ahorros en una entidad bancaria y mantener actualizado el domicilio, hasta la finalización del contrato. **12.** Responder por sus actuaciones u omisiones derivadas de la

celebración del contrato y de la ejecución de este. **13.** Asumir todos los costos que genere la legalización del contrato. **14.** Mantener actualizado el domicilio durante la vigencia del contrato y siete (7) meses más y presentarse a la Entidad en el momento en que sea requerido por el Hospital para la correspondiente liquidación. **15.** El contratista declarará bajo juramento, el cual se entiende prestado con la aceptación del contrato, que no se haya incurrido en ninguna de las causales de inhabilidad ni incompatibilidad previstas en la Constitución Nacional y las leyes vigentes. **16.** El contratista no podrá ceder total o parcialmente el contrato ni los derechos u obligaciones que del mismo emanan, ni subcontratar el objeto de este a persona alguna, salvo previa autorización por parte del representante legal de la E. S. E.

2.2.6 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATANTE

En desarrollo del Contrato, la E.S.E. Hospital San Jerónimo tendrá las siguientes obligaciones: **1.** Cancelar al contratista la remuneración pactada, en la forma y condiciones determinadas en el valor y la forma de pago; una vez el contratista cumpla lo dispuesto en la legislación tributaria nacional vigente. **2.** Suministrar en forma oportuna la información solicitada o requerida por el contratista para el cabal desempeño de su gestión. **3.** Resolver las peticiones presentadas por el Contratista. **4.** Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte. **5.** Exigir al Contratista la ejecución idónea del objeto del contrato. **6.** Expedir y tramitar los certificados de cumplimiento del objeto contractual, a través del supervisor. **7.** Ejercer la supervisión y seguimiento permanente de la ejecución del presente contrato. **8.** Las demás que por ley o naturaleza del contrato le correspondan.

2.2.7 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será de cuatro (04) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías.

Dicho plazo comprende:

- **Una fase de implementación**, correspondiente a la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la plataforma de agendamiento virtual para la programación, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, la cual tendrá una duración de cuatro (04) semanas y **no generará costo alguno para la E.S.E.**
- **Una fase de operación del servicio**, con una duración de tres (03) meses, contados a partir de la terminación y recibo a satisfacción de la fase de implementación por parte del supervisor del contrato.

En todo caso, el plazo de ejecución no podrá exceder el treinta y uno (31) de diciembre de 2026

2.3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA, JUSTIFICACIÓN, FUNDAMENTOS JURÍDICOS E IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

De conformidad con lo establecido en el artículo 195 numeral 6 de la Ley 100 de 1993, artículo 16 del Decreto 1876 de 1994 y artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, las Empresas Sociales del Estado en materia de contratación se regirán por el derecho privado, aplicando los principios consagrados en los artículos 209 y 267 de la Constitución Nacional, y podrán discrecionalmente, utilizar las cláusulas excepcionales previstas en el Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública. La E. S. E. Hospital San Jerónimo de Montería, mediante la Resolución número 361 del 27 de agosto del 2021 – Estatuto de Contratación modificada por el acuerdo 003 de 2023 “Por medio del cual se modifican artículos del estatuto de contratación resolución 361 del 27 de agosto del 2021 y se aprueba la actualización del manual de contratación resolución 484 del 30 de septiembre del 2021 de la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA” de la Entidad y a su vez mediante Resolución número 484 del 30 de septiembre del 2021 – Manual de Contratación modificada por la Resolución 072-2024 “Por medio del cual se modifican artículos de la resolución 484 del 30 de septiembre del 2021 Manual de Contratación de la Empresa Social del Estado Hospital San Jerónimo de Montería” acorde al Estatuto de la E. S. E, orientan los procesos de selección de bienes, obras y servicios que la institución requiera para el cumplimiento de sus funciones

La modalidad de selección del contratista a utilizar en este caso es la Contratación Directa de Mínima Cuantía, teniendo en cuenta que lo que se pretende celebrar es un **Contrato de Prestación de Servicios**, cuyo valor se encuentra dentro del monto establecido para la menor cuantía de acuerdo al Artículo 26 de la Resolución número 361 del 27 de agosto del 2021 – Estatuto de Contratación, y así mismo en el artículo 43 de la Resolución número 484 del 30 de septiembre del 2021 – Manual de Contratación, acorde al Estatuto de la E. S. E.

2.3.1 LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN ESTA MODALIDAD DE SELECCIÓN.

Los fundamentos jurídicos que soportan esta modalidad de selección lo constituyen la siguiente disposición jurídica: Acuerdo 003 de 2023 “Por medio del cual se modifican artículos del estatuto de contratación resolución 361 del 27 de agosto del 2021 y se aprueba la actualización del manual de contratación resolución 484 del 30 de septiembre del 2021 de la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA” quien modifica la Resolución número 361 del 27 de agosto del 2021 – Estatuto de Contratación” de la Entidad y a su vez mediante Resolución 072-2024 “Por medio del cual se modifican

E.S.E. Hospital San Jerónimo Montería

Dirección: Carrera 14 No. 22-200 ☎

Citas Médicas Teléfono: (4) 789 4698 - 018000 180454 ☎

esesanjeronimo.gov.co ☎

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: **pqr@esesanjeronimo.gov.co** ✉

artículos de la resolución 484 del 30 de septiembre del 2021 Manual de Contratación de la Empresa Social del Estado Hospital San Jerónimo de Montería" quien modifico la Resolución número 484 del 30 de septiembre del 2021 – Manual de Contratación acorde al Estatuto, específicamente los Artículos a saber: (...) ARTÍCULO 12. CONTRATACIÓN DIRECTA. - Se modifica el artículo 28 del estatuto de contratación de la ESE HOSPITAL SAN JERONIMO resolución 361 del 2021, el cual quedará así:

ARTÍCULO 28. CONTRATACIÓN DIRECTA. - Es el procedimiento por medio del cual se celebra directamente el contrato. El hospital podrá contratar directamente en razón de la cuantía cuando, la cuantía estimada del proceso a contratar sea inferior o igual a la menor cuantía establecida para el año fiscal, o cuando trate de los contratos que de acuerdo a su naturaleza se exceptúan a continuación. Se exceptúan de esta disposición, contratos que, superando la menor cuantía establecida para el año fiscal correspondiente, traten de la naturaleza de los que se señalan a continuación" y así mismo el "(...) ARTÍCULO UNDECIMO: Se modifica el artículo 26 del estatuto de contratación de la ESE HOSPITAL SAN JERONIMO resolución 361 del 2021, el cual quedará así: **ARTÍCULO 26. CUANTÍAS.** - El Hospital establece las siguientes cuantías, las cuales serán aplicables a las modalidades de selección previstas en el presente manual: mínima cuantía: Es aquella que sea igual o inferior a la suma de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes." (...)

Aparte de los anteriores argumentos, la presente contratación se desarrolla con apego a lo dispuesto en las siguientes normas, atendiendo lo relacionado para este tipo de contratación:

- ✓ Acuerdo 003 del 2024
- ✓ Resolución número 072 del 2024
- ✓ Constitución Nacional
- ✓ Ley 100 de 1993.
- ✓ Ley 80 de 1993
- ✓ Decreto 1876 de 1994
- ✓ Ley 1150 de 2007
- ✓ Decreto 1082 de 2015

2.4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, SU JUSTIFICACIÓN Y FORMA DE PAGO

El valor estimado de la presente contratación es la suma de CATORCE MILLONES CIENTO MIL PESOS (\$14,100,000) MONEDA CORRIENTE servicio excluido de IVA, con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación de la presente contratación. La suma anterior se estableció teniendo en cuenta el Presupuesto, la necesidad de la E. S. E. y la propuesta presentada por el proveedor. se detalla a continuación y se anexan en físico a la presente:

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA EL AGENDAMIENTO VIRTUAL, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA.	\$ 4,700,000	\$ 14,100,000

Por lo anterior, se calcula el valor de la presente contratación es CATORCE MILLONES CIENTO MIL PESOS (\$14,100,000) MONEDA CORRIENTE, servicio excluido de IVA con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación de la presente contratación., valor que se toma del valor mensual descrito anteriormente ofrecido por el uso del software de autogendamiento el cual asciende a la suma mensual de CUATRO MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS (\$4,700,000) MONEDA CORRIENTE, por el tiempo de duración de la presente contratación que corresponde a tres (03) meses.

2.4.1 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

El Contratista realizará la implantación de la plataforma de autoagendamiento mediante un despliegue progresivo y acompañamiento presencial en la E.S.E., en un período de cuatro (04) semanas.

Una vez finalizada la fase de implementación y recibida a satisfacción por parte del supervisor del contrato, dará inicio la ejecución del servicio, momento a partir del cual se causarán los pagos. La E.S.E. pagará el valor del contrato de la siguiente manera: **A) En tres (03) pagos mensuales iguales, cada uno por la suma de CUATRO MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS (\$4.700.000) MONEDA CORRIENTE**, correspondientes a la prestación del servicio de autoagendamiento de citas. Cada pago se realizará dentro de los noventa (90) días siguientes y/o de acuerdo al fujo de caja de la institución, previa presentación de la correspondiente factura o cuenta de cobro, en la cual debe indicar en forma clara las actividades realizadas, servicios prestados y/o insumos o elementos suministrados, más el informe de las actividades desarrolladas por el Contratista, la constancia del pago de las obligaciones correspondientes al sistema de seguridad social integral, previa presentación de la constancia suscrita por el supervisor del contrato en la cual se señalará que el Contratista cumplió a

E.S.E. Hospital San Jerónimo Montería
Dirección: Carrera 14 No. 22-200 ☎

Citas Médicas Teléfono: (4) 789 4698 - 018000 180454 📞
esesanjeronimo.gov.co 🌐

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co ✉



satisfacción con sus obligaciones y los demás soportes administrativos y fiscales exigidos por el área de pagos de la E. S. E. , en cumplimiento en los términos de la Ley 828 de 2003, la Ley 1150 de 2007 y la Ley 1122 de 2007.

DETALLE	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA EL AGENDAMIENTO VIRTUAL, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA	3	\$ 4,700,000	\$14,100,000

PARÁGRAFO PRIMERO. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE FACTURAS O CUENTAS DE COBRO: El CONTRATISTA deberá presentar las respectivas facturas o cuentas de cobro para pago dentro de los primeros diez (10) días del mes siguiente. La correspondiente cuenta de cobro o factura deberá indicar en forma clara los servicios prestados, costos y demás a que haya a lugar. El CONTRATISTA es el único responsable de la elaboración, radicación y correcciones a que haya lugar, del paquete de documentos que acompañan a la cuenta de cobro o factura, los cuales se describen a continuación:

- Factura Legal o cuenta de cobro.
- Acta de supervisión debidamente firmada por el Supervisor designado.
- Informe de actividades, describiendo las actividades realizadas, servicios prestados y/o insumos o elementos suministrados durante el periodo cobrado, anexando soportes y evidencias a que haya lugar.
- Certificado de pago de Seguridad Social detallado, actualizado o vigente, según corresponda.
- Comprobante o soporte de pago de la Seguridad social.
- Comprobante de entrada a almacén (únicamente para Órdenes de compra y Contratos de Suministro o Compraventa).
- Certificado de recibido a satisfacción (únicamente para Órdenes de compra y Contratos de Suministro o Compraventa).

Los documentos mencionados deben ser entregados al supervisor designado, debidamente organizados y legajados.

PARÁGRAFO SEGUNDO. SEGURIDAD SOCIAL: Es requisito esencial para la cancelación del valor de este contrato que EL CONTRATISTA efectivamente se encuentre a paz y salvo por concepto de Seguridad Social (Salud, Pensión y Riesgos laborales). La presentación de las facturas o documentos equivalentes deben estar conforme al artículo 615 y 617 del Estatuto Tributario. Sin el cumplimiento de los requisitos de ley, la factura se entenderá como no presentada. Los errores aritméticos serán susceptibles de corrección en cualquier tiempo, hasta la liquidación final del contrato. Los reconocimientos o descuentos a que haya lugar se realizarán en el acta de liquidación si a ello hubiere lugar. **PARÁGRAFO TERCERO.**

TIEMPO APROXIMADO DE PAGO: La E. S. E. Hospital San Jerónimo de Montería hará los pagos dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación de la correspondiente factura y demás documentos descritos anteriormente, previo trámite administrativo y flujo de caja

2.5 CRITERIOS PARA SELECCIONAR EL CONTRATISTA O DETERMINAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

Los criterios para seleccionar al contratista en la contratación directa se encuentran descritos en el Acuerdo 003 de 2023 "Por medio del cual se modifican artículos del estatuto de contratación resolución 361 del 27 de agosto del 2021 y se aprueba la actualización del manual de contratación resolución 484 del 30 de septiembre del 2021 de la ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA" quien modifica la Resolución número 361 del 27 de agosto del 2021 – Estatuto de Contratación" de la Entidad y a su vez mediante Resolución 072-2024 "Por medio del cual se modifican artículos de la resolución 484 del 30 de septiembre del 2021 Manual de Contratación de la Empresa Social del Estado Hospital San Jerónimo de Montería" quien modifico la Resolución número 484 del 30 de septiembre del 2021 – Manual de Contratación acorde al Estatuto, específicamente los Artículos a saber: "(...) **ARTÍCULO 12. CONTRATACIÓN DIRECTA.** - Se modifica el artículo 28 del estatuto de contratación de la ESE HOSPITAL SAN JERONIMO resolución 361 del 2021, el cual quedará así:

ARTÍCULO 28. CONTRATACIÓN DIRECTA. - Es el procedimiento por medio del cual se celebra directamente el contrato. El hospital podrá contratar directamente en razón de la cuantía cuando, la cuantía estimada del proceso a contratar sea inferior o igual a la menor cuantía establecida para el año fiscal, o cuando trate de los contratos que de acuerdo a su naturaleza se exceptúan a continuación. Se exceptúan de esta disposición, contratos que, superando la menor cuantía establecida para el año fiscal correspondiente, traten de la naturaleza de los que se señalan a continuación" y así mismo e **ARTÍCULO UNDECIMO** " Se modifica el artículo 26 del estatuto de contratación de la ESE HOSPITAL SAN JERONIMO resolución 361 del 2021, el cual quedará así: **ARTÍCULO 26. CUANTÍAS.** - El Hospital establece las siguientes cuantías, las cuales serán aplicables a las modalidades de selección previstas en el presente manual: mínima cuantía: Es aquella que sea igual o inferior a la suma de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes." (...) ya que se realizará teniendo en cuenta los criterios de idoneidad y/o experiencia, precio y/o calidad, según lo exija el objeto del contrato. En

E.S.E. Hospital San Jerónimo Montería

Dirección: Carrera 14 No. 22-200 ☐

Citas Médicas Teléfono: (4) 789 4698 - 018000 180454 ☐

esesanjeronimo.gov.co ☐

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co ☐



ese entendido, se celebrará un **Contrato de prestación de servicio** con una persona natural o jurídica, idónea y con la capacidad legal para atender los requerimientos descritos en los presentes estudios previos. Presentada la cotización u oferta esta será revisada para verificar que cumpla con los requisitos del requerimiento establecido en la solicitud de cotización. Así mismo, se verificará los requisitos habilitantes al proponente que presentó dicha cotización. El proponente que presente propuesta debe cumplir con las condiciones técnicas y jurídicas según la respectiva invitación. Así mismo deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Propuesta Técnico – Económica
- Hoja de vida en formato único persona natural y/o del representante legal (si fuere el caso)
- Certificado de Experiencia (Mínima de 6 meses. Este debe contener fecha Inicial y final del contrato y valor del mismo)
- Declaración de Renta (Año anterior)
- Formulario de Registro Tributario (RUT Actualizado)
- Fotocopia cédula de ciudadanía Representante legal
- Certificado de antecedentes disciplinario Procuraduría (Empresa y Representante Legal)
- Certificado de antecedentes de manejo fiscal, expedido por la Gerencia Departamental de La Contraloría (Empresa y Representante Legal)
- Certificado de antecedentes penales y requerimiento judicial (Empresa y Representante Legal)
- Certificado de Medidas correctivas (Empresa y Representante Legal)
- Certificado de afiliación a salud Y pensión (Mes Anterior)
- Certificado de Existencia y Representación legal (Fecha de expedición del mes de la convocatoria)
- Certificado de Junta central de Contadores (Revisor Fiscal- Contador)
- Estados financieros (último trimestre del 2021)
- Certificado de Inhabilidades e Incompatibilidad (Empresa y Representante Legal)
- Sarlaft

Teniendo en cuenta que la modalidad de selección para la presente contratación es directa, esta procede por cuanto el Artículo 11 DEL ACUERDO 003-2023 quien modifica la Resolución número 361 del 27 de agosto del 2021 – Estatuto de Contratación de la E. S. E., dispone "(...) **ARTÍCULO 28. CONTRATACIÓN DIRECTA.** - Es el procedimiento por medio del cual se celebra directamente el contrato. El hospital podrá contratar directamente en razón de la cuantía cuando, la cuantía estimada del proceso a contratar sea inferior o igual a la menor cuantía establecida para el año fiscal, o cuando trate de los contratos que de acuerdo a su naturaleza se exceptúan a continuación. Se exceptúan de esta disposición, contratos que, superando la menor cuantía establecida para el año fiscal correspondiente, traten de la naturaleza de los que se señalan a continuación" (...)

2.6. ANÁLISIS DEL RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO

La Entidad atendiendo los mandatos del Estatuto de Contratación y del Manual de Contratación, realiza el presente análisis del riesgo y de las garantías en aras de tipificar y estimar los riesgos previsibles que puedan afectar la ejecución del contrato, con el fin de asignarlos de manera previa para que el contratista los conozca.

En ese sentido la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, ha identificado, tipificado, y cuantificado los riesgos previsibles de conformidad con la clase de contratación y el tipo de bienes o servicios a suministrar, riesgos que deberán ser tenidos en cuenta por el contratista, y sobre los cuales no habrá reclamación alguna durante la ejecución del contrato. Ahora bien, cabe citar la definición de riesgo contenida en el artículo 33 de la Resolución número 484 del 2021 – Estatuto de Contratación: "(...) **ARTÍCULO 33- RIESGOS EN LA CONTRATACIÓN. 1. RIESGOS:** La contratación que adelante la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería y que requieran la elaboración de estudios previos se deberá tipificar, estimar y asignar los riesgos previsibles que pueden afectar el equilibrio económico del contrato; para contemplar cuál de las partes asumirá las consecuencias de un hecho dañino de posible ocurrencia. En todo caso se deberá determinar la probabilidad del riesgo detectado y el efecto que puede generar en el contrato. **RIESGOS PREVISIBLES:** Son los posibles hechos o circunstancias que por la naturaleza del contrato y de la actividad a ejecutar, son factibles su ocurrencia y que puedan alterar el equilibrio financiero del mismo. **RIESGO IMPREVISIBLE:** Son aquellos hechos o circunstancias donde no es factible su previsión, es decir, conocer previamente el acontecimiento de su ocurrencia, tales hechos o circunstancias pueden ser: desastres naturales, actos terroristas, guerra o eventos que alteren el orden público. **TIPIFICACIÓN DEL RIESGO:** Es la enunciación que se hace de aquellos hechos previsibles constitutivos de riesgo que en criterio de E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería, pueden presentarse durante y con ocasión de la ejecución del contrato. **ASIGNACIÓN**

DEL RIESGO: Es el señalamiento que hace la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería, de la parte contractual que deberá soportar total o parcialmente la ocurrencia de la circunstancia tipificada, asumiendo su costo (...)"

Teniendo en cuenta el objeto a contratar, sus características y especificaciones técnicas, la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, al efectuar el análisis de los riesgos previsibles que puedan llegar a afectar el equilibrio económico del contrato, ha identificado principalmente los que se encuentran relacionados en la siguiente Matriz de Riesgo:

Riesgo	Categoría	Estrategia	Impacto	Probabilidad	Valoración	Categoría	Responsable	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión												
										¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad											
1	General	Interno	Planeación	Operacional	El Estudio Previo es impreciso en la descripción de la necesidad del servicio objeto de la contratación.	Las condiciones del proceso no la prestación del servicio que satisface la necesidad de la entidad.	2	3	5	Medio	Entidad	Incluir, en el proceso de elaboración de los documentos, la verificación de los Estudios Previos parte de un equipo multidisciplinario.	Si	1	2	3	Bajo	Entidad	En la etapa de planeación del proceso de contratación.	En la fecha de celebración del contrato.	Verificar la calidad del Estudio Previo con expertos y/o un equipo multidisciplinario.	En la etapa de planeación del proceso de contratación.
2	General	Interno	Planeación	Financiero	El presupuesto del proceso es insuficiente para costear su ejecución o supera considerablemente los costos de ejecución del contrato.	El contratista no cumple eficiente ni eficazmente el objeto del contrato.	2	3	5	Medio	Contratista	Realizar, en la etapa de planeación, el análisis de costos del proceso. Solicitar garantías de cumplimiento. Detallar las obligaciones contractuales del contratista.	Si	1	2	3	Bajo	Entidad	En la etapa de planeación del proceso de contratación.	Con el vencimiento o del plazo del contrato o de las garantías de cumplimiento.	Realizar, en la etapa de planeación, el análisis de costos del proceso. Realizar el seguimiento del cumplimiento del contratista.	En la etapa de planeación y ejecución del contrato.
3	General	Externo	Ejecución	Operacional	Los servicios prestados no cumplen con las especificaciones del proceso o son suministrados con retrasos.	El objeto del contrato no se cumple oportunamente.	2	3	5	Medio	Contratista	Establecer procedimientos para la reposición de servicios y sanciones por la prestación de servicios diferentes a los contratados y retrasos en la prestación.	Si	1	3	4	Bajo	Entidad	En la etapa de ejecución del contrato.	Con el vencimiento o del plazo del contrato o de las garantías de cumplimiento.	Realizar seguimiento constante por parte de los supervisores.	En la etapa de ejecución del contrato.
4	General	Interno	Ejecución	Financiero	La entidad se retrasa en el pago del contratista.	El contratista se ve afectado para financiar la ejecución del contrato.	2	3	5	Medio	Entidad/Contratista	Establecer anticipos, pagos parciales y/o establecer como obligación del contratista, cumplir con el contrato mientras se efectúa el pago de las facturas.	Si	1	3	4	Bajo	Entidad	Inicio de la ejecución del contrato.	En la fecha de liquidación del contrato.	Con la aprobación de los servicios y las facturas.	Durante la ejecución del contrato.
5	General	Externo	Ejecución	Operacional	Cuando los servicios prestados no cuentan con la calidad requerida por la Entidad.	Incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.	2	3	5	Medio	Contratista	Establecer procedimientos para la reposición de servicios, así como sanciones por la prestación de servicios de mala calidad.	Si	1	3	4	Bajo	Entidad	Inicio de la ejecución del contrato.	Con el vencimiento o del plazo del contrato o de la garantía de calidad.	Ejercicio constante de las actividades de supervisión y verificación de la calidad de los servicios contratados.	Durante la ejecución del contrato.
6	General	Externo	Contratación/Selección	Operacional	Los contratistas no presentan oportunamente las garantías solicitadas en el proceso.	La Entidad es más vulnerable al incumplimiento del contrato.	2	3	5	Medio	Contratista	Solicitar las garantías requeridas en el marco del perfeccionamiento del contrato.	Si	1	3	4	Bajo	Entidad	En el plazo de perfeccionamiento del contrato.	En la fecha de firma del contrato.	Solicitar las garantías en el marco del cronograma del proceso.	En la evaluación y el plazo de perfeccionamiento del contrato.

7	General	Externo	Ejecución	Operacional	Cuando los bienes suministrados y/o servicios prestados no cuentan con la calidad requerida por la Entidad.	Incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato	2	3	5	Medio	Contratista	Establecer procedimientos para la reposición de bienes y/o servicios, así como sanciones por la entrega de productos y/o servicios de mala calidad.	5	1	3	4	Bajo	Entidad	Inicio de la ejecución del contrato.	Con el vencimiento o del plazo del contrato o de la garantía de calidad	Ejercicio constante de las actividades de supervisión y verificación de la calidad de los bienes y/o servicios contratados	Durante la ejecución del contrato.
---	---------	---------	-----------	-------------	---	---	---	---	---	-------	-------------	---	---	---	---	---	------	---------	--------------------------------------	---	--	------------------------------------

2.7. GARANTÍAS EXIGIDAS

El Contratista deberá constituir de conformidad con lo previsto en el ARTÍCULO DECIMO TERCERO - ESTIPULACIÓN DE GARANTÍAS, del ACUERDO 003-2024 quien modificó la Resolución número 361 del 27 de agosto del 2021 – Estatuto de Contratación, y la Resolución número 484 del 30 de septiembre del 2021 – Manual de Contratación, acorde al Estatuto de la E. S. E., una garantía única de cumplimiento a favor de la E. S. E. Hospital San Jerónimo, que cubra los siguientes amparos: **A) Cumplimiento:** El valor del amparo del cumplimiento no será inferior al monto de la cláusula penal y, en todo caso, no puede ser inferior al diez por ciento (10%) del valor del contrato cuando aquella es inferior a este porcentaje y su vigencia deberá ser igual al plazo de ejecución del contrato y ciento veinte (120) días más. Será obligatorio pactarla en los contratos de suministro, obra, mantenimiento y reparación que superen los cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes. **B) Calidad del bien o servicio y correcto funcionamiento de los bienes y/o equipos suministrados:** El valor del amparo de calidad no será inferior al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y estará vigente durante su plazo de ejecución y ciento veinte (120) días más. Será obligatorio pactarla en los contratos de suministro, obra, mantenimiento y reparación que superen cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Las garantías, cuando se trate de pólizas de seguro, deberán ser expedidas por una compañía de seguros colombiana legalmente autorizada por la Superintendencia Nacional Financiera.

2.8. SUPERVISOR

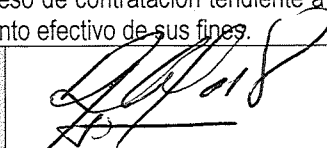
La E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería ejercerá la Supervisión de la presente contratación, por intermedio del gerente, o por el funcionario que designe para el desarrollo de esta labor, pero en mi calidad de Subgerente Asistencial de la E. S. E., y de conformidad con el artículo 60 de la Resolución número 361 del 2021 – Estatuto de Contratación y los artículos 82 y 84 de la Resolución número 484 del 2021 – Manual de Contratación, se sugiere que se designe como supervisor de la presente contratación al **Profesional Universitario de Tecnología de la Información y Comunicaciones**, o quien haga sus veces, por tener la idoneidad para el ejercicio de supervisión. El Supervisor tiene bajo su responsabilidad entre otras funciones: a) El estricto seguimiento sobre la ejecución del contrato, b) la presentación de los informes necesarios sobre el desarrollo de este. c) el reporte oportuno de cualquier irregularidad, solicitando cuando así lo considere, informes al contratista que podrán ser verificados en cualquier momento. d) Verificar que el contratista cumpla con sus obligaciones frente a los Sistema de Seguridad Social Integral, previstos en la Ley 789 de 2002 y la cotización mensual de las mismas. Por todo lo anterior consideramos importante y conveniente se realice la presente contratación.

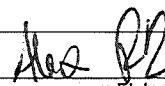
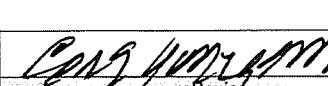
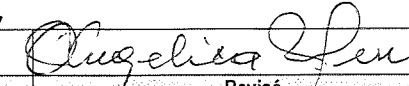
3. ANEXOS

1. SOLICITUD DE OFERTA O INVITACIÓN A COTIZAR.

2. OFERTA PRESENTADA PARA EL SUMINISTRO REQUERIDO.

Con la presentación de este Estudio Previo de Conveniencia y Oportunidad, queda evidenciada la existencia de un requerimiento, de donde resulta imprescindible adelantar el correspondiente proceso de contratación tendiente a cumplir con los propósitos establecidos para la buena marcha de la entidad y el cumplimiento efectivo de sus fines.

FIRMA:	
NOMBRE:	ROBERTO ARRAZOLA BERROCAL
CARGO:	Subgerente Asistencial

		
Elaboró	Revisó	Revisó
ALEXANDER RINCÓN RANGEL	CARLOS EDUARDO GONZÁLEZ HERRERA	ANGELICA MARIA MENCÓ CONTRERAS
Contratista	Profesional Especializado Planeación y Gestión de la Calidad	Profesional Universitario de Tecnología de la Información y Comunicaciones