ESTUDIOS PREVIOS DE OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA

ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATAR "LA PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL AGENDAMIENTO AUTOMÁTICO DE CITAS Y APOYO A LA GESTION DE DEMANDA INDUCIDA EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCION SANTANDER"	
DEPENDENCIA QUE PROYECTA	OFICINA ASESORA JURÍDICA
FECHA	ABRIL 13 DE 2026
MODALIDAD	CONTRATACION DIRECTA

De conformidad con las facultades previstas en el derecho privado, sujetándose a la jurisdicción ordinaria, conforme a lo establecido en el numeral 6 del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, Resolución 054 de 2024, emanado de la Junta Directiva de la E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN – SANTANDER, (Estatuto Interno de Contratación), Articulo 14 del Decreto 1876 de 1994, modificado por el Articulo 10 del Decreto 139 de 1996, Ley 1122 de 2007 y la resolución 5185 de 2013 lo que implica que la Ley 80 de 1993 modificada por la Ley 1150 de 2007 rige únicamente y en forma optativa las cláusulas excepcionales allí consagradas.

La E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE CONCEPCIÓN - SANTANDER es una entidad de carácter público, estructurada bajo el esquema de Empresa Social del Estado, sometida al régimen jurídico establecido en la Ley 100 de 1993, al Manual de Contratación Interno y demás normas legales y reglamentarias que modifiquen o adicionen.

El objeto de la E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN es la prestación de servicio de salud y para el desarrollo y cumplimiento de su objeto podrá celebrar contratos permitidos por la legislación colombiana que puedan ser ejecutados o desarrollados por personas naturales y jurídicas de derecho público y privado.

1. DEFINICIÓN Y JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD ESTATAL PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN.

La E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN – SANTANDER, debe tener en cuenta diversos aspectos de orden legal que se verán reflejados en los actos administrativos que se emitan en los procesos, proyectos y programas que desarrolle los cuales deberán estar sometidos a la Constitución y la Ley, ello en clara aplicación al principio de legalidad contemplado en el artículo 6 de la Constitución Nacional, el cual establece que los particulares solo son responsables ante la autoridad por infringir la Constitución y la Ley, los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.

El representante legal de la Entidad debe dar observancia a proceso que requieren la participación de profesionales en ingeniería de sistemas, para administración de los sistemas de información en los que haga parte de la institución y las actividades propias en los que sea requerida su asistencia y participación.

Adicional a lo anterior, la prestación de servicio de salud al tenor de lo fijado en la Sentencia T-058/11 de la Honorable Corte Constitucional, que expreso:
"El artículo 49 de la Constitución Política dispone que: "La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. // Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley.

Según el precitado artículo la salud tiene una doble connotación: derecho constitucional fundamental y servicio público. En tal sentido todos los ciudadanos deben tener acceso al servicio de salud y al Estado le corresponde organizar, dirigir, reglamentar y garantizar su prestación. Dicha facultad constitucional otorgada a los entes estatales y a los particulares comprometidos con la prestación del servicio de salud está estrechamente relacionada con los fines mismos del Estado Social de Derecho y con los propósitos consagrados en el artículo 2º Superior"

Lo anterior acorde con los fines del Estado, del cual hace parte esta Empresa Social del Estado, acorde con el servicio que en esta se presta, como lo indica la Corte Constitucional, al tener una doble connotación, es decir al ser un derecho fundamental directo por una parte y por la otra al ser un servicio público, no puede ser interrumpido, por

causas puramente formales, por lo anterior, respetando los principios de transparencia por una parte y por la otra en amparo del principio de eficacia, acorde con la necesidad; esta entidad una vez revisados los procedimientos establecidos en el manual de contratación, debe hacerse a partir del objeto de la futura contratación, una ponderación entre los procedimientos establecidos en el manual de contratación, referente a la modalidad de contratación a emplearse y los tiempos a emplearse en los mismos, frente a la eficacia en la no interrupción del servicio de salud.

Que el decreto 139 de 1996 "Por el cual se establecen los requisitos y funciones para los Gerentes de las Empresa Sociales del Estado y Directores de Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud del sector público" contempla en el artículo 5. Planear, organizar y evaluar las actividades de la entidad y velar por la aplicación de las normas y reglamentos que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud. 6. Promover la adaptación, adopción de las normas técnicas y modelos orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de salud y velar por la validez y científica y técnica de los procedimientos utilizados en el diagnóstico y tratamiento.

Que con el fin de implementar el canal de atención especializada para atender servicios de agendamiento de citas médicas ofrecidas por el Hospital; requeridos para cumplir con la normatividad vigente en materia del Sistema obligatorio de Garantía de Calidad, necesarios para brindar una atención oportuna, segura, humanizada y mantener y/o mejorar el nivel de satisfacción los usuarios, facilitando la accesibilidad y mejorando la percepción de los usuarios.

Que el Sistema de calidad en atención Salud es de obligatorio cumplimiento para la E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN y que para prestar adecuadamente los servicios, se requiere la implementación de un canal de atención especializada para atender servicios de agentamiento de citas médicas ofrecidas por el hospital, lo cual contribuye al cumplimiento de los estándares del sistema único de habilitación, acreditación, Seguridad del paciente, Humanización de los servicios y contribuye igualmente al cumplimiento de las características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC) como son accesibilidad, oportunidad, entre otros, y al mejoramiento de la prestación de los servicios, generando mayor satisfacción en los usuarios del área de influencia.

Para dar cumplimiento a la normatividad se garantizara el manejo y operativización sistemática del agendamiento de las citas médicas generales, odontólogos y servicios afines; con el fin de asignar, confirmar, cancelar, brindar información y reasignar las citas médicas; de acuerdo al portafolio de servicios del hospital así como brindar un servicio oportuno, sistemático y eficaz de asignación de citas médicas para los usuarios y beneficiarios, que permita un alto nivel de satisfacción a los usuarios del hospital.

Por lo anterior, es necesario y conducente adelantar los procesos para llevar a cabo la contratación del objeto del presente estudio, acorde a lo señalado en la norma vigente.

1.1. MARCO LEGAL

Se procede a laborar el estudio previo de conformidad con lo estipulado en el CAPITULO III PROCESO CONTRACTUAL, "Art 17.1 Estudios y documentos previos" del Manual de Contratación de E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCION – SANTANDER.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES ESENCIALES, Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR.

OBJETO: CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL AGENDAMIENTO AUTOMÁTICO DE CITAS Y APOYO A LA GESTIÓN DE DEMANDA INDUCIDA EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCION SANTANDER.

TIPO DE CONTRATO: CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS.

EL ANÁLISIS TÉCNICO Y ECONÓMICO

- Soporte Técnico

Actividades

De conformidad con lo ofrecido por el contratista en la propuesta técnica estará obligado a:

1. Realizar atención a la cliente inmediata proporcionando respuestas rápidas las 24 horas, los siete (7) días de la semana para mejorar la satisfacción del usuario.
2. Realizar el envío automático de notificaciones para reducir el ausentismo, enviando recordatorios incluso 24 horas antes para de la cita programada.
3. Apoyo a la gestión de demanda inducida para generar y transmitir mensajes masivos y a la vez personalizados por programa de promoción y prevención a los usuarios.
4. Entregar todas las versiones que se liberen durante el periodo contratado, con su respectiva documentación, sin costo adicional alguno, se entregaran en las visitas de asistencia técnica o vía electrónica al administrador del sistema del hospital.
5. Realizar una (1) visita de asistencia técnica para realizar las actualizaciones del sistema y la capacitación sobre el mismo, durante la vigencia del contrato.
6. Brindar asistencia técnica al funcionamiento del sistema, vía telefónica a más tardar en una hora (1) del requerimiento, vía Internet a más tardar a las 24 horas del requerimiento en horas hábiles en el tiempo de duración del contrato.
7. Dar la capacitación a todos los funcionarios operativos sobre el manejo de las actualizaciones entregadas.
8. Cumplir con oportunidad, eficiencia e imparcialidad el objeto del presente contrato, incluyendo la reserva sobre la información contenida en los documentos y archivos que le sean entregados por parte de El Contratante para ejecutar la actividad contratada.
9. Atender y solucionar las objeciones presentadas por el contratante relacionadas con la calidad, calidez y oportunidad de la asistencia brindada en la atención de los clientes internos.
10. Realizar todas las acciones necesarias para dar cumplimiento al presente contrato.
11. Atender y solucionar las objeciones presentadas por el contratante relacionadas con la calidad, de la información suministrada por el software.
12. El contratista responderá por haber ocultado al contratar inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones, o por haber suministrado información falsa.
13. El contratista responderá por cualquier responsabilidad patrimonial generada en desarrollo del objeto contractual e imputada a su responsabilidad a título de DOLO o CULPA generada por imprudencia, impericia, negligencia o por violación de reglamentos. En consecuencia, se compromete a mantener indemne a la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCION.
14. El contratista se obliga a cancelar los aportes al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensiones y aportes parafiscales de conformidad con lo señalado en la ley.
15. Asumir los riesgos asignados al contratista en el estudio de Contratista en los estudios previos.
16. El Contratista deberá presentar factura de cobro en la administración de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCION con una periodicidad mensual adjuntando la fotocopia del pago de salud, pensiones y aportes parafiscales.
17. El contratista se obliga a cancelar los aportes de ley al Sistema de Seguridad Social.
18. El Contratista deberá presentar cuenta de cobro y/o factura en la administración de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE CONCEPCIÓN una vez termine la ejecución de las actividades contratadas.

- **Soporte Económico**

Para la estimación del valor se tuvo en cuenta:

- Las condiciones de los servicios requeridos.
- Las actividades a desarrollar
- Se tuvieron en cuenta las condiciones financieras y de disponibilidad de recursos de la empresa.

Con fundamento en lo anterior se estima el presupuesto oficial en la suma **SEIS MILLONES CIENTO SESENTA MIL PESOS ($6.160.000) M/CTE.**

Soporte Presupuestal

Existe en el Presupuesto de la E.S.E. Hospital San Rafael de Concepción (Santander), los recursos disponibles correspondientes al presupuesto de gastos de la vigencia 2026.

Supervisión:

La supervisión deberá desarrollar todas las facultades y funciones asignadas en el CAPITULO TITULO IV denominado INSPECCION Y VIGILANCIA, articulo 57 del Manual de Contratacion de la E.S.E. Hospital San Rafael

de Concepción (Santander), adoptado mediante acto administrativo Resolucion N. 054 del 25 de octubre de 2024, la cual será ejercida por:

COMPONENTE	RESPONSABLE
Técnico Administrativo E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN – SANTANDER	El Contratante para ejercer la vigilancia en la ejecución del presente contrato, designa a TULIA LILIANA BARAJAS LIZCANO como supervisor del contrato, quien deberá controlar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el contratista, presentar los informes a que haya lugar en desarrollo del objeto contractual, conceptuar sobre los incumplimientos del contratista en sus obligaciones, comprobar el pago de aportes a seguridad social y parafiscales, controlar las vigencias de las garantías y su aprobación legal, constatar los requisitos previos para la legalización y ejecución contractual, mantener actualizado el archivo de documentos legales, modificaciones o ampliaciones del contrato, estudiar el clausulado del contrato para establecer su cumplimiento, suscribir la liquidación de los contratos y las actas necesarias, preparar los documentos requeridos para la liquidación del contrato y entregar la certificación de cumplimiento del objeto contractual.

1. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

Atendiendo a la naturaleza, cuantía y contenido del Contrato a celebrarse, y en atención al numeral 6 del artículo 195 de la Ley 100/93, y al manual de contratación de la entidad, se deberá seleccionar el Contratista a través de una contratación directa y aplicando las normas del derecho privado, bajo la modalidad de contrato prestación de servicios.

2. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN.

Según el numeral 6 del artículo 195 de la ley 100 de 1993, en materia contractual las Empresas Sociales del Estado, se rigen por el derecho privado, pero pueden discrecionalmente utilizar las clausulas exorbitantes previstas en el Estatuto general de la contratación de la administración pública, sin desconocer que debe siempre aplicarse los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política y someterse al régimen de inhabilitación e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal. Además, la Resolución 5185 de 2013, por medio de la cual el Ministerio de Salud y de la Protección social, fija los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adopten un estatuto de contratación que rija su actividad contractual. Esta resolución fue modificada por la Resolución 1440 del 15 de agosto de 2024 en sus artículos relacionados con la fase de planeación, fase de selección y adecuación de reglamentos de contratación a los lineamientos establecidos en la presente resolución.

En el caso de que discrecionalmente, dichas empresas hayan incluido en el contrato cláusulas excepcionales, éstas se regirán por las disposiciones de la ley 80 de 1993. Salvo en este aspecto, los contratos seguirán regulados por el derecho privado"; es decir que el procedimiento contractual para escogencia de los contratistas, celebración y ejecución de sus contratos será el que la entidad estableció en su manual de contratación.

Adicionalmente, el artículo 76 de la Ley 1438 de 2011, se estableció que las juntas directivas de las ESES deben adoptar un estatuto de contratación de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud y de la Protección social. Acuerdo 022 de 8 de octubre de 2024 Estatuto Contractual de la E.S.E. Hospital San Rafael de Concepción (Santander). Pero, además, que en toda Empresa Social del Estado ha de adoptarse un Manual de Contratación.

En observancia de los parámetros anteriores, la Gerente de la E.S.E. Hospital San Rafael de Concepción (Santander) expidió el Manual de Contratación de la entidad mediante Resolución N. 054 del 25 de octubre de 2024, el cual se señala en el CAPITULO III PROCESO CONTRACTUAL. Se dará aplicación a la siguiente modalidad de contratación:

19.1 CONTRATACIÓN DIRECTA: Es la modalidad de selección de contratistas en la que se solicita la presentación de mínimo una oferta. La E.S.E. adelantará el procedimiento de selección de contratación directa en relación con las contrataciones que se encuentren dentro de las causales enlistadas a continuación, aun cuando por la naturaleza, características o cuantía del objeto a contratar exista en el Estatuto otro procedimiento que pudiere aplicar.

Mediante el procedimiento de selección de contratación directa, la ESE, obteniendo mínimo una oferta, con base en los resultados del estudio previo referido en el presente Estatuto.

PARÁGRAFO PRIMERO: Aparte de los casos antes enlistados, sin importar la naturaleza de su objeto, se podrá contratar en forma directa, contratos que no superen la suma de CIEN (100) SALARIOS MINIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES SMLMV.

Dado que el presente proceso contractual no supera la cuantía establecida como límite para la utilización del procedimiento descrito anteriormente, la oficina Jurídica recomienda que el mismo se lleve a cabo por la modalidad de INVITACION, teniendo en cuenta que en todos los casos en que se pretenda celebrar un contrato que no supere dicha cuantía expresada en SMLMV.

Dado que el presente proceso contractual no supera la cuantía establecida como límite para la utilización del procedimiento Todo esto enmarcado dentro de las normas generales de selección objetiva que establece: EL DEBER DE SELECCIÓN OBJETIVA: "es objetiva la selección en la cual la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la Empresa Social del Estado, y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y en general cualquier clase de motivación subjetiva".

La Gerente se encuentra facultada para llevar a cabo el presente proceso de contratación.

Mediante este proceso de contratación se deberá buscar dar cumplimiento a los fines de la Entidad y garantizar la prestación de estos servicios teniendo en cuenta la calidad técnica y humana, así como la rentabilidad social que asegure la autofinanciación de la entidad.

Por lo anterior, deberá proceder la E.S.E. Hospital San Rafael de Concepción (Santander), a disponer de los recursos necesarios para atender dicha contratación.

3. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

Se proyecta para el futuro un contrato con las siguientes condiciones:

TIPOLOGIA DEL CONTRATO: CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS.

PLAZO DE EJECUCION: Ocho (8) meses.

FORMA DE PAGO: La ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN, en calidad de contratante, realizara de manera mensual, cada pago a razón de **SETECIENTOS SETENTA MIL PESOS ($770.000) M/CTE**; para el pago se requiere el perfeccionamiento y cumplimiento del objeto contractual y recibido a entera satisfacción por la Gerencia, previa presentación de informes de ejecución y de la documentación que acredite el cumplimiento de las obligaciones frente al sistema de seguridad social integral, expedición de la certificación de cumplimiento del supervisor y presentación de factura o documento equivalente, conforme a los periodos de pago que ha programado la Entidad.

LUGAR DE EJECUCION: Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Concepción (Santander)

EXCLUSION DE RELACION LABORAL
Por tratarse de contratación de un proceso, la ejecución del mismo no genera relación o vínculo laboral con el contratante en el cumplimiento del contrato, por tanto, no habrá lugar al cobro de prestaciones sociales, ya que el valor pactado envuelve todos los costos que conlleve la ejecución del objeto del contrato.

- **OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA:**

El interesado deberá acompañar su Hoja de Vida con:

1.- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía de la persona natural
2.- Certificado de Antecedentes Judiciales vigentes
3.- Certificado de Antecedentes Disciplinarios - Procuraduría vigentes
4.- Certificados responsables fiscales – Contraloría vigentes
5.- Hoja de vida convencional y de la Función Pública
6.- Estudios realizados y/o experiencia relacionada
7.- Registro Único Tributario RUT

4. ANALISIS DE EXIGENCIA DE GARANTÍAS.

Considerando la cuantía a contratar del presente proceso y la forma de pago la E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN NO exigirá la Constitución de Póliza de Garantía de Seriedad de la propuesta, consagrada en el Artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, para el caso de los participantes y para el caso de contratista seleccionado tampoco se exigirá garantía alguna de acuerdo al mandato del Articulo 3.5.7 del Decreto – Ley 734 de 2012.

5. ÁREA PRESUPUESTAL – JURÍDICA.

ESTUDIO ECONÓMICO

Se ha realizado un presupuesto oficial para realizar este contrato de prestación de servicios, con base en el mismo se pueden solicitar recursos por valor de **SEIS MILLONES CIENTO SESENTA MIL PESOS ($6.160.000) M/CTE**

ESTUDIO JURÍDICO

- El presente proceso de contratación administrativa está orientado por normas de derecho privado y el Manual de Contratación de la E.S.E. Hospital San Rafael de Concepción (Santander), en la modalidad de contratación directa.
- Es deber de la E.S.E. Hospital San Rafael de Concepción (Sder.) cumplir con los requisitos de orden jurídico, técnico, administrativo y presupuestal que ordena el estatuto de contratación administrativa y demás normatividad legal para contratar el servicio objeto de este estudio, además de suplir una necesidad y contribuir a la prestación de un servicio público, para lo cual debe expedir el certificado de disponibilidad presupuestal con cargo al presupuesto de gastos de funcionamiento de la vigencia 2026.
- La gerente está autorizada para contratar.

6. FACTORES DE SELECCIÓN:

De conformidad con lo estipulado en al Artículo 18 del Manual de Contratación de la Entidad, adoptado por la Resolución 054 de octubre 25 de 2024, el presente proceso contractual será dado por Contratación Directa y por tanto se debe realizar INVITACIÓN PRIVADA. En tal sentido, la oferta económica deberá ajustarse al presupuesto oficial y la propuesta deberá cumplir con los requisitos habilitantes que se señalen en la respectiva invitación.

La oferta más favorable será aquella, que teniendo en cuenta los factores técnicos y económicos de escogencia, resulte ser la más ventajosa para la entidad, sin que la favorabilidad la constituya factores diferentes a los contenidos en dichos documentos.

Resulta claro que la oferta más favorable debe ser el resultado de la ponderación de factores técnicos y económicos, y en el caso de la presente contratación, la mejor oferta se seleccionara atendiendo elementos de calidad y precio.

9. CONCLUSION

Este estudio evidencia la existencia de la necesidad planteada, por lo que resulta imprescindible adelantar el correspondiente proceso de contratación, para la buena marcha y efectivo cumplimiento de los cometidos de la E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCION- SANTANDER.

En constancia se firma en la E.S.E. Hospital San Rafael de Concepción (Santander) a los trece (13) días del mes de abril de dos mil veintiséis (2026).

TULIA LILIANA BARAJAS LIZCANO
Técnico Administrativo
Vo. Bo. Aspectos Técnicos y Financieros

YURANNY LIZBET SAENZ ARANGO
Asesora Jurídica Externa
Vo. Bo. Aspectos Jurídicos