



NIT.802009806-1

DOCUMENTO DE ANALISIS DEL SECTOR Y MERCADO		FECHA:	MARZO 30 DE 2026
TIPO DE CONTRATO	Formalidades		ORDE DE SERVICIO
	Simplificado	X	
OBJETO:	PRESTACION DE SERVICIOS Y DE APOYO MEDIANTE EL SERVICIO DE CALLCENTER PARA BRINDAR EL SERVICION DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (S.I.A.U.) DE LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO SANTA MARÍA MAGDALENA.		

ANALISIS DEL SECTOR Y MERCADO	
<p>Atendiendo lo ordenado en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y La metodología utilizada para identificar las distintas variables se encuentra enmarcada por los criterios orientadores presentados por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente - tales como Guía para la Elaboración de Estudios de Sector GEES V2.</p> <p>En cumplimiento a la norma transcrita la E.S.E, realizó los estudios del sector consultando en la página del SECOP contrataciones semejantes con otros hospitales de la región, y los contratos celebrados por esta entidad en los dos últimos años con actividades semejantes.</p> <p>IDENTIFICACIÓN DEL SECTOR AL QUE PERTENECE LA PRESENTE CONTRATACIÓN:</p> <p>El Banco de la República realiza la clasificación de los sectores económicos de la siguiente manera: La actividad económica está dividida en sectores económicos. Cada sector se refiere a una parte de la actividad económica cuyos elementos tienen características comunes, guardan una unidad y se diferencian de otras agrupaciones. Su división se realiza de acuerdo a los procesos de producción que ocurren al interior de cada uno de ellos.</p> <p>Según la división de la economía clásica, los sectores de la economía son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sector primario o sector agropecuario. ➤ Sector secundario o sector Industrial. ➤ Sector terciario o sector de servicios <p>De estos sectores se derivan actividades económicas independientes y especializadas, las cuales el DANE para efectos de análisis económicos clasifica como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sector agropecuario ➤ Sector de servicios ➤ Sector industrial ➤ Sector de transporte ➤ Sector comercio ➤ Sector financiero ➤ Sector de la construcción ➤ Sector minero y energético ➤ Sector de comunicaciones ➤ Sector TIC ➤ Sector minero <p>Teniendo en cuenta el presente objeto, se ubicará dentro del Sector terciario o de servicios y se analizará conjuntamente la rama económica Administración pública y defensa, debido al componente de salud que incorpora.</p>	

"Ambiente seguro. Responsabilidad de todos" √

Dir.: Calle 10ª No. 23-93 Tel.: 3162213 Malambo – Atlántico
esehm@gmail.com - gerencia@esehospitallocaldemalambo.gov.co

Dentro del sector de servicios en Colombia se tienen como principales productos/servicios:

- Publicidad
- Actividades profesionales científicas y técnicas
- cinematográficas y programas de televisión
- Educación superior privada
- Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos
- Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades
- Otros servicios de entretenimiento y otros servicios
- Restaurantes, catering y bares
- Actividades de programación y trasmisión, agencias de noticias
- Inmobiliarias, de alquiler y arrendamiento
- Correo y servicios de mensajería
- Telecomunicaciones
- Almacenamiento y actividades complementarias al transporte
- Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios
- Salud humana privada
- Producción de películas

A continuación, se revisarán los aspectos generales del sector que resulten relevantes en el Proceso de Contratación teniendo en cuenta fuentes de información estadísticas oficiales como lo son el DANE, entre otros.

En el cuarto trimestre de 2025^{Pf}, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 2,6% respecto al mismo periodo de 2024^{Pf}. – Boletín Técnico 16 Febrero de 2026.

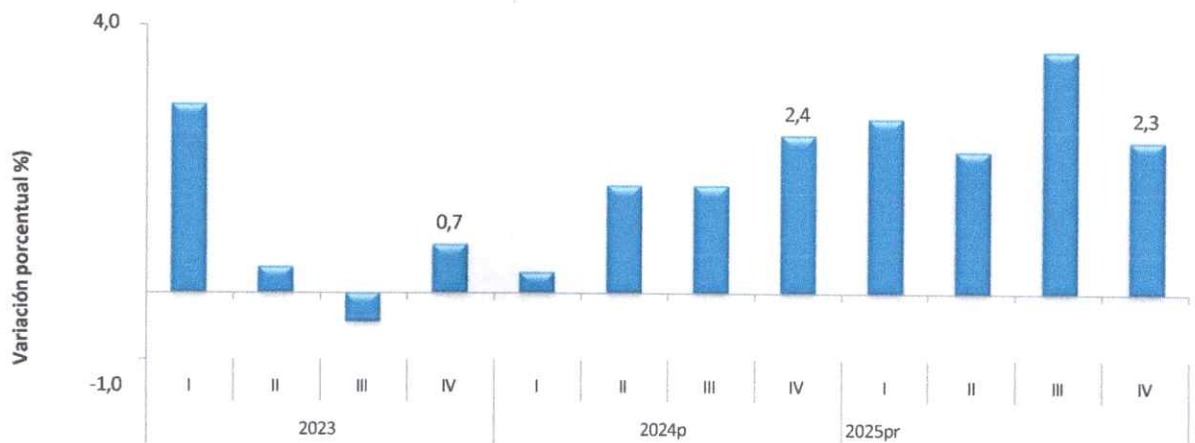
Análisis del Desempeño del PIB

Producto Interno Bruto

Gráfico 1. Producto Interno Bruto

Tasa de crecimiento en volumen¹

2023-I / 2025^{Pf}-IV



Fuente: DANE, PIB_T

¹: Series originales encadenadas de volumen con año de referencia 2015

^{Pf}: preliminar

^P: provisional

"Ambiente seguro. Responsabilidad de todos" ∪

Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 4,6% (contribuye 0,9 puntos porcentuales a la variación anual).
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,5% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 9,9% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

En el cuarto trimestre de 2025^{Pr}, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 2,3% respecto al mismo periodo de 2024^P (ver tabla 1). Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,8% (contribuye 0,9 puntos porcentuales a la variación anual).
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 3,4% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 11,5% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 0,1%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 4,6%.
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 1,6%.
- Explotación de minas y canteras crece 1,2%.

Tabla 1. Valor agregado por actividad

económica Tasas de crecimiento en volumen¹

Cuarto trimestre 2025^{Pr}

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Año total	Anual	Trimestral
	2025 ^{Pr} / 2024 ^P	2025 ^{Pr} -IV / 2024 ^P -IV	2025 ^{Pr} -IV / 2025 ^{Pr} -III
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3,1	-0,4	-2,6
Explotación de minas y canteras	-6,2	-2,9	1,2
Industrias manufactureras	1,9	1,0	-1,6
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado ²	1,1	2,9	0,8
Construcción	-2,8	-2,6	-1,5
Comercio al por mayor y al por menor ³	4,6	3,4	1,6
Información y comunicaciones	1,0	-1,2	-2,0
Actividades financieras y de seguros	2,8	0,7	-2,4
Actividades inmobiliarias	2,0	1,9	0,4
Actividades profesionales, científicas y técnicas ⁴	1,3	1,5	0,4
Administración pública, defensa, educación y salud ⁵	4,5	4,8	0,2
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios ⁶	9,9	11,5	4,6
Valor agregado bruto	2,7	2,3	-0,1
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	2,5	2,5	0,6
Producto Interno Bruto	2,6	2,3	0,1

Fuente: DANE, PIB_T

^{Pr}preliminar

^Pprovisional

¹Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015.

²Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental.

³Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida.

⁴Actividades profesionales, científicas y técnicas; Actividades de servicios administrativos y de apoyo.

⁵Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales.

⁶Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios

Actividades profesionales, científicas y técnicas¹⁰

Para el año 2025^{Pr}, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 1,3%, respecto al año 2024^P. Esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos (ver tabla 11):

- Actividades profesionales, científicas y técnicas crece 1,1%.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 1,6%.

En el cuarto trimestre de 2025^{Pr}, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 1,5% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2024^P. Esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos (ver tabla 11):

- Actividades profesionales, científicas y técnicas crece 1,3%.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 1,6%.

"Ambiente seguro. Responsabilidad de todos" ✓

Respecto al trimestre inmediatamente anterior en su serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo crece en 0,4%, cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Actividades profesionales, científicas y técnicas crece 0,1%.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 0,7%.

Tabla 11. Actividades profesionales, científicas y técnicas¹
Tasas de crecimiento en volumen²
Cuarto trimestre 2025^{Pr}

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original	Serie ajustada por efecto estacional y calendario	
	Año total	Anual	Trimestral
	2025 ^{Pr} / 2024 ^P	2025 ^{Pr} -IV / 2024 ^P -IV	2025 ^{Pr} -IV / 2025 ^{Pr} -III
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1,1	1,3	0,1
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1,6	1,6	0,7
Actividades profesionales, científicas y técnicas¹	1,3	1,5	0,4

Fuente: DANE, PIB_T

^{Pr}preliminar

^Pprovisional

¹Actividades profesionales, científicas y técnicas; Actividades de servicios administrativos y de apoyo.

²Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015.

PERSPECTIVA LEGAL:

Las Empresas Sociales del Estado, como la – **ESE HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO SANTA MARIA MAGDALENA** –, constituyen una categoría especial de entidad pública de orden municipal, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas por el Concejo municipal, sometidas al régimen jurídico previsto en el capítulo III, Título II del Libro II de la Ley 100 de 1993 y sus modificaciones contenidas en las Leyes 1122 de 2007 y 1438 de 2011.

En lo referente en materia de contratación, acorde a lo señalado en el numeral 6° del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, establece, que las Empresas Sociales del Estado se someterán al régimen contractual de derecho privado, pero podrán, discrecionalmente, utilizar las cláusulas excepcionales previstas en el Estatuto General de contratación de la Administración Pública.

"Ambiente seguro. Responsabilidad de todos" v

Ahora bien, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto 1876 del 3 de agosto de 1994, al tratar el “Régimen jurídico de los contratos”, dispone que: “A partir de la fecha de creación de una **Empresa Social del Estado**, se aplicará en materia de contratación las normas del Derecho Privado, sujetándose a la jurisdicción ordinaria conforme a las normas sobre la materia. Sin embargo, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 98 del Decreto-ley 1298 de 1994, las Empresas Sociales del Estado podrán discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública.”

Por su parte, el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, establece que las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual distinto al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicarán, en desarrollo de su actividad contractual y acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente, según sea el caso y estarán sometidos al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previstos legalmente para la contratación estatal.

Acorde a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1438 de 2011 estableció que las Juntas Directivas de las Empresas Sociales del Estado deberán adoptar un estatuto de contratación de acuerdo con los lineamientos que defina el Ministerio de la Protección Social, hoy Ministerio de Salud y Protección Social -MSPS, el cual mediante la Resolución 5185 de 4 de diciembre de 2013, fijó los lineamientos generales para que las Empresas Sociales del Estado adopten sus respectivos estatutos de contratación y manual de contratación que regirá su actividad contractual, siendo esta modificada por la Resolución 1440 del 24 de agosto de 2024.

Por lo que la ESE HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO, cuenta con el Estatuto de Contratación, Acuerdo No.008-2024 de octubre 9 de 2024, y Manual de Contratación, Resolución No.252-24 de octubre 23 de 2024, que reglamenta sus actuaciones contractuales. Encontrándose en el Estatuto de Contratación de la ESE, Acuerdo No.008 de 2024, expedido por la Junta Directiva, en su artículo 23 MODALIDADES DE SELECCIÓN, punto 23.1 CONTRATACION DIRECTA y artículo 24, **CRITERIOS PARA DETERMINAR LA MODALIDAD DE SELECCIÓN**, punto 24.1 CONTRATACIÓN DIRECTA, Por la cuantía., en armonía a lo establecido en el Manual de Contratación, Resolución 252-24 de 2024, artículo 33 CONTRATACION DIRECTA, numeral 33.2 Por la Naturaleza, numeral 3., que expresan “Para la prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión y/o desarrollo directo de actividades legales, científicas e investigativas, artísticas o tecnológicas, que solo puedan encomendarse a determinadas personas naturales o jurídicas o para el desarrollo directo de actividades científicas o tecnológicas.”, el presente proceso y modalidad de selección es de “**CONTRATACIÓN DIRECTA**”..

Por lo que se adelantará una **ORDEN DE SERVICIO** Definido como un contrato simplificado, que se utiliza para contratar bienes o servicios de manera rápida, detallando las obligaciones a cargo del contratista cuando estas no sobrepasen la cuantía de los **CIEN (100) SMMLV**, artículo 41, del Estatuto de Contratación, Acuerdo No.008 de 2025, y del artículo 35, Manual de Contratación Resolución 252-24 de 2024

PERSPECTIVA COMERCIAL:

El Código de Comercio, artículo 1 y 23, establece, respectivamente: *Aplicabilidad de la Ley Comercial*. Los comerciantes y los asuntos mercantiles se regirán por las disposiciones de la ley comercial, y los

“Ambiente seguro. Responsabilidad de todos” √

casos no regulados expresamente en ella serán decididos por analogía de sus normas; *No son mercantiles*: 1) La adquisición de bienes con destino al consumo doméstico o al uso del adquirente y la enajenación de los mismos o de los sobrantes; 2) La adquisición de bienes para producir obras artísticas y la enajenación de éstas por su autor; 3) Las adquisiciones hechas por funcionarios o empleados para fines de servicio público; 4) Las enajenaciones que hagan directamente los agricultores o ganaderos de los frutos de sus cosechas o ganados, en su estado natural. Tampoco serán mercantiles las actividades de transformación de tales frutos que efectúen los agricultores o ganaderos, siempre y cuando dicha transformación no constituya por sí misma una empresa, y 5) La prestación de servicios inherentes a las profesiones liberales. De conformidad con lo anterior, al futuro contratista no le es aplicable la ley comercial.

PERSPECTIVA FINANCIERA:

Este aspecto no es aplicable al futuro contratista que esté obligado a llevar y reportar estados financieros y demás características financieras.

Por otra parte, la ESE Hospital Local de Malambo, por tener autonomía financiera asignará la disponibilidad presupuestal correspondiente, para dar cumplimiento a la apropiación del servicio requerido y serán con cargo al presupuesto de ingresos y gasto, aprobado por Junta Directiva, para la vigencia 2026

PERSPECTIVA TÉCNICA:

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 489 de 1998 en su artículo 38, numeral 2. Del Sector descentralizado por servicios, literal d), las Empresas Sociales del Estado, integran la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 83 determina que las creadas por la nación o por las entidades territoriales, para la prestación en forma directa de servicios de salud se sujetan al régimen previsto en la Ley 100 de 1993, la Ley 344 de 1996 y en ésta, en los aspectos no regulados por las leyes antes mencionadas y a las demás normas que las complementen, sustituyen o adicionen

Por ser un ente descentralizado, debe dar cumplimiento a los fines del Estado, consagrados en la Constitución Nacional en su artículo 2, en el cual se establece: "**Son fines del Estado:** Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, Derechos y deberes consagrados en la Constitución, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial, y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo."

La E.S.E. tiene como objeto la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud, orientado por unos principios básicos, conforme a lo establecido en los artículos 194 a 197 de la Ley 100 de 1993,

1. **La eficiencia**, 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

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 – (Art. 3 del Decreto 1876 de 1994-copilado en el artículo **2.5.3.8.4.1.3 del Decreto 0780 de 2016**)

"Ambiente seguro. Responsabilidad de todos"

A su vez, el artículo 5 del Decreto 1876 de 1994 (artículo 2.5.3.8.4.2.1 Organización, del Decreto 0780 de 2016); que expresa:

“Sin perjuicio de la autonomía otorgada por la Constitución Política y la ley a las Corporaciones Administrativas para crear o establecer las Empresas Sociales del Estado, estas se organizarán a partir de una estructura básica que incluya tres áreas, así:

- a. **Dirección**. (...);
- b. **Atención al usuario**. (...)
- c. **De logística**. *Comprende las Unidades Funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la organización y, realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación*

Parágrafo. *A partir de la estructura básica, las Empresas Sociales del Estado definirán su estructura organizacional de acuerdo con las necesidades y requerimientos de los servicios que ofrezca cada una de ellas.*

Entre los objetivos de producir servicios de salud a la población que lo requiere, como prestador de baja y mediana complejidad, dentro de la red pública del municipio de Malambo y del Departamento del Atlántico, deben cumplir con las normas de calidad, de la Resolución 03100 de 25 de Noviembre 2019, Artículo 3; indica que: *Todo prestador para su entrada y permanencia dentro del Sistema Único de habilitación del Sistema Obligatorio de Garantía de calidad de la Atención en Salud – SOGCS, debe cumplir con las siguientes condiciones:*

3.1 Capacidad técnico-administrativa.

3.2 Suficiencia patrimonial y financiera.

3.3 Capacidad tecnológica y científica.

Artículo 9. Responsabilidad. *El prestador de servicios de salud que habilite un servicio es el responsable del cumplimiento y mantenimiento de todos los estándares y criterios aplicables a ese servicio, independientemente que para su funcionamiento concurren diferentes organizaciones o personas que aporten al cumplimiento de éstos y de las figuras contractuales o acuerdos de voluntades que se utilicen para tal fin. El servicio debe ser habilitado únicamente por el prestador de servicios de salud responsable del mismo. No se permite la doble habilitación de un servicio.*

Como institución prestadora de servicios de salud, la ESE HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO SANTA MARIA MAGDALENA, se encuentra inscrita en el Registro Especial de Prestadores de Servicio de Salud – REPS, con el código de prestador **0843300151**, oferta los servicios 1 nivel. **Ambulatorios** Hospitalización adultos, Hospitalización Pediátrica. Enfermería, Ginecobstetricia, Medicina General, Nutrición y Dietética, Odontología General, Psicología, Vacunación, Laboratorio Clínico, Toma de muestras de laboratorio, Servicio Farmacéutico, Fisioterapia, Imágenes y Diagnostico (Ionizante – No Ionizante), Radiología odontológica, Toma de muestra de cuello uterino y ginecológicas, Atención de parto, y **Urgencias** Atención las 24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año, transporte asistencial básico, además de una Unidad Móvil, y contando con seis sedes:

Sede	Nombre Social del Prestador	Zona	Dirección
01	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE MALAMBO	URBANA	CL 10 A N° 23 -93
02	PUESTO DE SALUD DE BELLAVISTA	URBANA	KR 5 SUR N° 11 A 4 -1 7
03	PUESTO DE SALUD DE CARACOLI	RURAL	CL 10 N° 9 – 04

“Ambiente seguro. Responsabilidad de todos” ✓



NIT.802009806-1

04	PUESTO DE SALUD MESOLANDIA	URBANA	KR 40 N° 8 – 30
05	PUESTO DE SALUD LA BONGA	URBANA	Vereda La Bonga
06	PUESTO DE SALUD SAN MARTIN	URBANA	Carrera 6BS N 15A – 10

La E.S.E. tiene como objeto la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud, orientado por unos principios básicos, conforme a lo establecido en los artículos 194 a 197 de la Ley 100 de 1993, El artículo 157 de la Ley 100 de 1993 establece de manera categórica **la obligatoriedad para todos los habitantes del territorio nacional de afiliarse al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)**. Este mandato legal sienta las bases para la universalidad del acceso a la atención médica en Colombia, estableciendo un marco normativo que abarca a toda la población. La Ley 1751 de 2015, “*Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones*”, establece el derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas.

Es importante que al implementar estrategias o programas tendientes a la salud, estos sean reconocidos y amparados por la ley, de ahí que es importante conocer y dar a conocer la normatividad que habla y establece parámetros para orientar el desarrollo adecuado del Servicio de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.).

En el contexto de la salud en Colombia, SIAU. Es una herramienta del Ministerio de Salud y Protección Social que busca mejorar la calidad de los servicios de salud, garantizando los derechos de los usuarios y ofreciendo canales para expresar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

El SIAU tiene como objetivos principales:

Informar y orientar a los usuarios: Sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios de salud.

Atender peticiones, quejas y reclamos: Brindando canales para que los usuarios puedan expresar sus inquietudes y recibir respuestas.

Mejorar la calidad de los servicios: A través de la retroalimentación y la participación de los usuarios

Garantizar los derechos de los usuarios: A una atención oportuna, digna y con calidad.

En resumen, el SIAU es una estrategia que busca fortalecer la relación entre los usuarios y las instituciones de salud, promoviendo una atención más eficiente, transparente y centrada en las necesidades de las personas.

En atención a lo anteriormente expresado, la **ESE HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO SANTA MARÍA MAGDALENA**, en esta amplia la normatividad existente para orientar el servicio de atención al usuario y a la comunidad en el sector salud, en esencia dichas orientaciones requiriéndose el servicio de telefonía voz IP para Callcenter y de celular para facilitar el acceso al servicio, garantizar la calidad, canalización en los servicios de salud y resolver efectivamente las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios y promover y facilitar la participación ciudadana. Con el fin de orientar a los beneficiarios del sistema General de Seguridad Social en Salud, en la utilización racional de los recursos que le ofrece la Institución, la E.S.E. Hospital Local de Malambo.

“Ambiente seguro. Responsabilidad de todos”

Dir.: Calle 10° No. 23-93 Tel.: 3162213 Malambo – Atlántico
esehlm@gmail.com - gerencia@esehospitallocaldemalambo.gov.co

VARIABLES UTILIZADAS PARA CALCULAR EL PRESUPUESTO

La prestación de servicios profesionales y de apoyo la gestión se celebra con personas naturales que se encuentran en capacidad de acreditar el cumplimiento de los requisitos de formación y experiencia definidos por las entidades contratantes a través de los Estudios Previos, con el objeto de satisfacer las necesidades previamente identificadas y contribuyendo así al cumplimiento de los fines propios de las organizaciones.

Igualmente, las personas naturales o jurídicas que prestan sus servicios profesionales o de apoyo a la gestión de manera independiente, se especializan en ramas determinadas, de acuerdo con las necesidades particulares que sean demandadas en relación con su profesión u oficio y/o objeto social.

Es por eso, que el servicio profesional o de apoyo a la gestión que se preste en ejecución de los objetos contractuales definidos por las entidades, comprende conocimientos adquiridos a través de una formación académica específica y de la experiencia laboral, profesional o la relacionada directamente con las actividades a desarrollar. Esto implica que el contratista debe acreditar la idoneidad y experiencia mínima necesaria para garantizar que se satisfaga adecuadamente la necesidad identificada por la entidad

Variables económicas que pueden afectar el abastecimiento o los precios en el sector como inflación, variación del SMMLV y la tasa de cambio

A continuación, se realiza un análisis de las variables económicas del mercado, considerando que estos aspectos son esenciales para la ejecución del contrato. En primer lugar, la inflación podría afectar significativamente los costos de insumos y servicios a lo largo del contrato, lo que podría llevar a sobrecostos o requerir ajustes en los precios establecido, el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) podría impactar directamente los costos laborales, un factor crítico en los presupuestos de contratos que incluyen mano de obra, y la tasa de cambio influye en el costo de bienes y servicios importados, generando incertidumbre en contrataciones que dependen de estos insumos.

Índice de Precios al Consumidos IPC

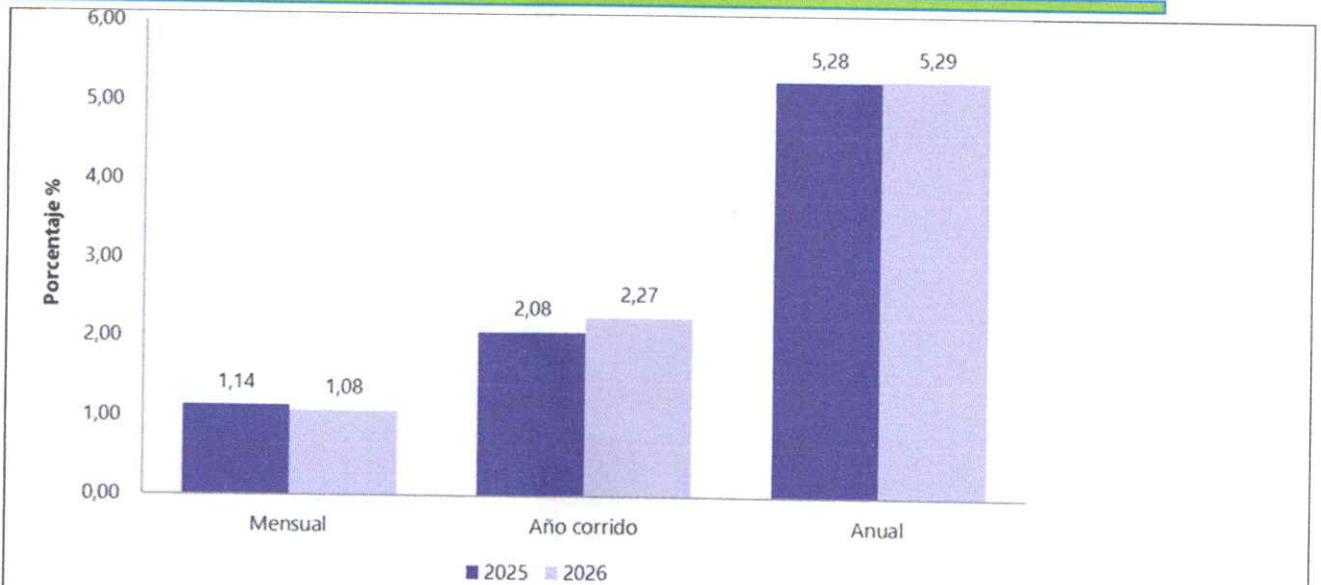
El índice de precios al consumidor (IPC) es un indicador que sirve para medir la evolución de los precios de los bienes y servicios más representativos del gasto de consumo de los hogares en Colombia y nos aporta información para calcular el costo de vida en el país.

Índice de Precios al Consumidor (IPC) Febrero 2026 – Boletín DANE 6 Marzo 2026

Gráfico 1. IPC Variaciones Total

Nacional

Febrero 2025 – 2026



Fuente: DANE, IPC.

1.1.1 Variación y contribución mensual por divisiones de gasto

En el mes de febrero de 2026, el IPC registró una variación de 1,08% en comparación con enero de 2026, cinco divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (1,08%): Educación (5,64%), Restaurantes y hoteles (1,38%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (1,30%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (1,23%) y por último, Bebidas alcohólicas y tabaco (1,14%). Por debajo se ubicaron: Transporte (1,07%), Bienes y servicios diversos (1,02%), Salud (0,94%), Prendas de vestir y calzado (0,70%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,45%), Recreación y cultura (0,08%) y por último, Información y comunicación (0,01%).

**Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual Según divisiones de gasto
Febrero 2025 – 2026**

Divisiones de Gasto	2025			2026	
	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Educación	4,41	5,57	0,22	5,64	0,23
Restaurantes y hoteles	9,43	0,82	0,09	1,38	0,16
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,60	0,11	1,30	0,24
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,65	0,03	1,23	0,05
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,97	0,02	1,14	0,02
TOTAL	100,00	1,14	1,14	1,08	1,08
Transporte	12,93	1,57	0,21	1,07	0,15
Bienes y servicios diversos	5,36	0,81	0,04	1,02	0,05
Salud	1,71	0,54	0,01	0,94	0,02

"Ambiente seguro. Responsabilidad de todos"

NIT.802009806-1

Prendas de vestir y calzado	3,98	0,54	0,02	0,70	0,02
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	1,16	0,36	0,45	0,14
Recreación y cultura	3,79	0,93	0,03	0,08	0,00
Información y comunicación	4,33	-0,02	0,00	0,01	0,00

Fuente: DANE, IPC

Nota: el orden de las divisiones responde a su ponderación dentro de la canasta del IPC (izq – der).

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (1,08%), se ubicaron en las divisiones de: Alimentos y bebidas no alcohólicas, Educación, Restaurantes y hoteles, Transporte y Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, las cuales aportaron 0,92 puntos porcentuales a la variación total.

Variación del SMMLV

El Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) en Colombia es un indicador clave que refleja el ingreso mínimo que un trabajador formal debe recibir por su trabajo y la variación anual del SMMLV tiene un impacto significativo en la economía, afectando tanto a trabajadores como a empleadores, así como a la planificación y ejecución de políticas públicas y contratos.

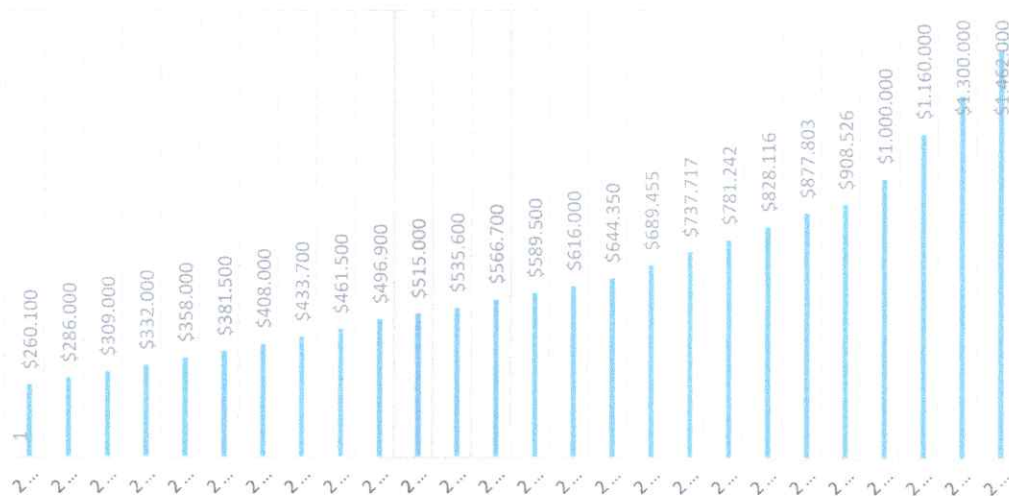
Evolución Histórica del SMMLV

Año	Incremento	Salario Mínimo (pesos colombianos)
2000	10,00%	\$ 260.100
2001	10,00%	\$ 286.000
2002	8,00%	\$ 309.000
2003	7,40%	\$ 332.000
2004	7,80%	\$ 358.000
2005	6,60%	\$ 381.500
2006	6,90%	\$ 408.000
2007	6,30%	\$ 433.700
2008	6,40%	\$ 461.500
2009	7,70%	\$ 496.900
2010	3,60%	\$ 515.000
2011	4,00%	\$ 535.600
2012	5,80%	\$ 566.700
2013	4,02%	\$ 589.500
2014	4,50%	\$ 616.000
2015	4,60%	\$ 644.350
2016	7,00%	\$ 689.455
2017	7,00%	\$ 737.717
2018	5,90%	\$ 781.242
2019	6,00%	\$ 828.116
2020	6,00%	\$ 877.803
2021	3,50%	\$ 908.526
2022	10,70%	\$ 1.000.000
2023	16,00%	\$ 1.160.000
2024	12,00%	\$ 1.300.000
2025	11,00%	\$ 1.423.500

"Ambiente seguro. Responsabilidad de todos" ✓

Fuente: <https://www.salariominimocolombia.net/historico/>

Grafico. Variación histórica del SMMLV en Colombia



Fuente: elaboración propia

En las últimas décadas, el SMMLV ha experimentado incrementos anuales determinados a través de negociaciones entre el gobierno, los sindicatos, y los empresarios. Estos aumentos se basan en factores como la inflación, el costo de vida, la productividad laboral, y el crecimiento económico. Algunos puntos clave de su evolución son:

- Años 2000-2010: Durante este período, el aumento del SMMLV se mantuvo en un rango moderado, alineado con la inflación y la productividad. El incremento promedio fue de alrededor del 7% anual, buscando mantener el poder adquisitivo de los trabajadores.
- 2011-2020: En esta década, los incrementos del SMMLV comenzaron a superar la inflación, reflejando un esfuerzo por mejorar el ingreso real de los trabajadores. Sin embargo, estos aumentos también comenzaron a generar preocupación entre empresarios por el impacto en los costos laborales.
- 2021-2025: En respuesta a los efectos económicos de la pandemia de COVID-19, el gobierno implementó incrementos más significativos en el SMMLV, con el fin de recuperar el poder adquisitivo de los trabajadores y estimular la demanda interna. Esto resultó en aumentos del salario mínimo por encima del 10% en algunos años.
- 2026 Se adopta como una medida debidamente motivada y constitucionalmente razonable, del mínimo vital, orientada a: (i) preservar el poder adquisitivo del ingreso laboral frente a la inflación observada; (ii) avanzar de manera progresiva hacia la realización efectiva del salario mínimo vital consagrado en el artículo 53 de la Constitución Política; y, (iii) garantizar los mínimos de subsistencia de los trabajadores de menores ingresos, en armonía con la sostenibilidad macroeconómica, la generación de empleo y los fines del Estado Social de Derecho, Resulto en un aumento del 23%

Tasas de cambio

"Ambiente seguro. Responsabilidad de todos"

La tasa de cambio representativa del mercado (TRM) es la cantidad de pesos colombianos equivalente a un dólar de los Estados Unidos. La TRM se calcula con base en las operaciones de compra y venta de divisas entre intermediarios financieros que transan en el mercado cambiario colombiano, con cumplimiento el mismo día cuando se realiza la negociación de las divisas.

Actualmente, la Superintendencia Financiera de Colombia es la que calcula y certifica diariamente la TRM, con base en las operaciones registradas el día hábil inmediatamente anterior.

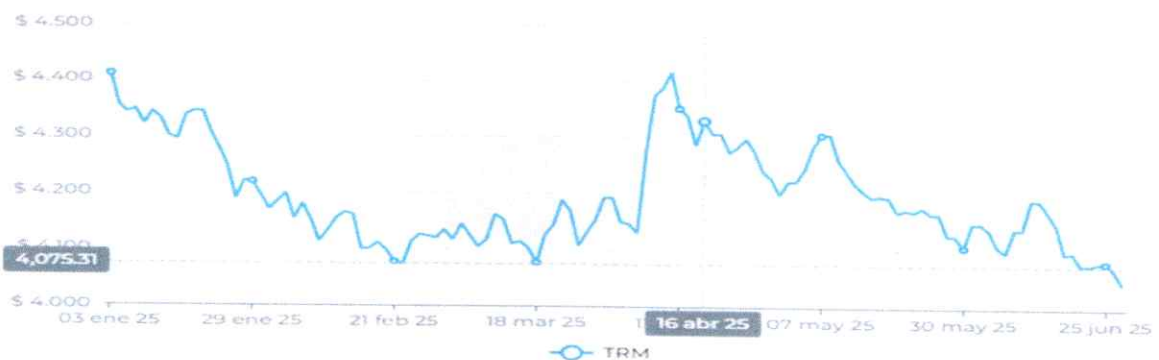
Comportamiento de Tasa Representativa del Mercado (TRM)

El comportamiento de la Tasa Representativa del Mercado (TRM) en Colombia durante 2024 mostró fluctuaciones significativas, reflejando las dinámicas económicas tanto internas como externas.

El año comenzó con una TRM de 3,920.20 COP/USD en enero y, hasta en diciembre, alcanzó un valor de 4,386,20 COP/USD, Esta subida ha estado influenciada por factores como la incertidumbre en los mercados internacionales, las políticas monetarias de la Reserva Federal de Estados Unidos, y la situación fiscal y política en Colombia.

Fecha (dd/mm/aaaa)	Tasa de cambio representativa del mercado (TRM)
30/03/2026	\$ 3.668,89 COP

Gráfico – comportamiento del dólar en Colombia



fuelle: superintendencia financiera de Colombia - <https://www.superfinanciera.gov.co/powerbi/reportes/514/482/>

Por otro lado, en cuanto a la remuneración de servicios, se debe entender que la misma constituye el pago a personas naturales por los servicios que prestan para el cumplimiento de actividades que no pueden ser atendidos con personal de planta de entidades públicas o que requieren conocimientos especializados y los cuales están sometidos al régimen de contratación estatal de manera excepcional a lo señalado en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y demás normas vigentes que resultan aplicables. En la medida que en materia de contratación, acorde a lo señalado en el numeral 6° del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, que establece, que las Empresas Sociales

"Ambiente seguro. Responsabilidad de todos" ∪

del Estado se someterán al régimen contractual de derecho privado, y a lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto 1876 del 3 de agosto de 1994, al tratar el "Régimen jurídico de los contratos", dispone que: "A partir de la fecha de creación de una **Empresa Social del Estado**, se aplicará en materia de contratación las normas del Derecho Privado, sujetándose a la jurisdicción ordinaria conforme a las normas sobre la materia. Sin embargo, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 98 del Decreto-ley 1298 de 1994, las Empresas Sociales del Estado podrán discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública."

Los honorarios calculados para la contratación del personal de operativo y técnico, personas naturales se harán de manera concertada entre la ESE Unidad Local de Salud de Suan y cada uno de los contratistas. Se tomarán en consideración los precios del mercado y su oferta para este tipo de actividades, tiempo de dedicación a la actividad, experiencia, entre otros,

El tipo de remuneración recomendada para la prestación de servicios objeto de los presentes Procesos de Contratación son los honorarios fijos mensuales, vencidos. Es importante resaltar que en el caso en que haya lugar a IVA, se incluyan los honorarios discriminando y separando los valores así:

- Valor Honorarios
- Valor IVA (para aquellos contratistas que deban pagar IVA)

VALOR ESTIMADO

El valor estimado del contrato a suscribirse será por la suma DIECISEIS MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA MIL PESOS M/CTE (\$16.830.000.00) descrita a continuación, por concepto de honorarios que incluye los tributos que se generan con ocasión a la celebración, ejecución como es el pago de seguridad social y liquidación del contrato, de conformidad al cuadro a continuación:

ITEM	DESCRIPCIÓN	RECURRENCIA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL	TITULO
PROYECTO: CALLCENTER CLOUD						
1	SERVICIO DE TELEFONIA VOZ IP PARA CALLCENTER, CONTROL Y DISTRIBUCION PARA 30 AGENTES DE CALLCENTER, 1 NUMERO CELULAR CON 20 LLAMADAS SIMULTANEAS <i>Gestión de usuarios y perfiles:</i> Agente - Supervisor - Admin <i>Gestión de campañas:</i> Campañas Inbound Campañas Outbound: Discado predictivo / progresivo Discado Preview IVR Blaster Discado manual de agentes <i>Reporting avanzado de:</i> Llamadas Agentes Campañas Grabaciones Manejo de formularios de campañas Pausas configurables (productivas / recreativas) Supervisión de agentes y campañas Buscador de grabaciones con filtros avanzados	MENSUAL	3	\$5.610.000	\$16.830.000	5
SUBTOTAL 3 MESES					\$ 16.830.000	

"Ambiente seguro. Responsabilidad de todos"



NIT.802009806-1

PAGO MENSUAL DURANTE 3 MESES \$5.610.0

CONTRATO TOTAL \$ 16.830.000

Esta cifra se ha determinado tras un análisis de todos los costos directos e indirectos asociados al proyecto, tomando en consideración el alcance del contrato, su complejidad, la ubicación del mismo, cantidad de montajes a realizar y el costo de los mismo

Es de manifestar que en la entidad se han realizado procesos de contratación con el mismo objeto en anteriores vigencias, los cuales se pueden consultar en la página web de Colombia Compra Eficiente.


MIGUEL ANTONIO ZARATE RODRIGUEZ
Subgerente Administrativo y Financiero
ESE Hospital Local de Malambo

Proyecto: JC Caballero – Asesor en Contratación
Revisó: Hernando Mercado – Asesor Jurídico

"Ambiente seguro. Responsabilidad de todos"

Dir.: Calle 10ª No. 23-93 Tel.: 3162213 Malambo – Atlántico
esehlm@gmail.com - gerencia@esehospitallocaldemalambo.gov.co