	TIPO DE DOCUMENTO		PROCESO QUE LO GENERA	
	FORMATO		GESTIÓN CONTRATACION	
	NOMBRE		CÓDIGO Y VERSIÓN	FECHA DE VERSIÓN
	ESTUDIOS PREVIOS OPS ADMINISTRATIVO		FO-CO-1029-V4	20/05/2026
SUBGERENCIA O DEPENDENCIA SOLICITANTE		SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
FECHA DE ELABORACIÓN DEL ESTUDIO		19 DE JUNIO DE 2026		
OBJETO A CONTRATAR		PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION COMO AUXILIAR ADMINISTRATIVO PARA EL AREA DE CALL CENTER EN LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA		
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO		NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$9.890.000)		
MODALIDAD DE SELECCIÓN		DIRECTA		
PLAZO DE EJECUCIÓN		NUEVE (9) DIAS Y CUATRO (4) MESES A PARTIR DE LA FECHA DE SUSCRIPCION DEL ACTA DE INICIO		
CLASE DE CONTRATO		CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO		

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

La Constitución Política de Colombia prevé en su artículo 2 como 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; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...).”

La ley 100 de 1993 “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones” determino en su artículo 194 que la “prestación de servicios de salud en forma directa por la Nación o por las entidades territoriales, se hará a través de las Empresas Sociales del Estado, que constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas por la ley o por las asambleas o concejos según el caso”. En desarrollo del anterior la ley ibídem, prescriben el numeral 6 del artículo 195, que las empresas sociales de salud, en materia contractual se regirán por el derecho privado, pero podrá discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública”.


Es decir, las Empresas Sociales del Estado constituyen una categoría especial de la entidad pública descentralizada con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa creadas por la ley o por las asambleas o concejos según el caso sometidas al régimen jurídico previsto en la ley 100 de 1993.

A su vez, téngase como referencia que el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución 1440 del 14 de agosto de 2024 “ Por medio de la cual se modifica la Resolución 5185 del 14 de diciembre 2013 por las que se fijan los lineamientos para las Empresas sociales del Estado adopten el Estatuto de Contratación que regirá su actividad contractual ” la cual estableció los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adopten sus respectivos estatutos de contratación. Se señala de forma concreta en el artículo 17 que las empresas sociales del estado “expedirán el manual de contratación mediante el cual se determinan los temas administrativos del manejo de la contratación, los procesos y procedimientos, así como las áreas o personas que intervienen en las distintas fases de la contratación y en la vigilancia y ejecución del negocio jurídico así como los responsables de atender las dudas sobre la aplicación del estatuto y el manual de contratación de la entidad

Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1438 2011 el cual señaló que las juntas directivas de las empresas sociales del estado deberán adoptar un estatuto de contratación de acuerdo con los lineamientos que defina al Ministerio Protección Social hoy de Salud y De Protección Social.

Adicionalmente, destacar que el artículo 13 de la ley 1150 de 2007 establece que las entidades estatales que por disposición legal cuenten con régimen contractual excepcional al estatuto general de contratación de la administración pública, aplicarán en su desarrollo de su actividad contractual acorde con su régimen legal especial el principio de la función administrativa de que trata el artículo 209 (la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad imparcialidad y publicidad mediante la descentralización delegación desconcentración de funciones) de la Constitución Política y estarán sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal de conformidad con lo anterior mediante acuerdo.

La E.S.E Hospital San Rafael de Cáqueza fue creada como institución de carácter público mediante ordenanza 06 de junio de 1994. Así mismo transformada en empresa social del Estado mediante Ordenanza 022 de marzo 22 de 1996, como entidad descentralizada del orden Departamental, con Personería Jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, Adscrita a la Secretaria de Salud Departamental, con el objeto de prestar servicios de salud de primer y segundo nivel

	TIPO DE DOCUMENTO		PROCESO QUE LO GENERA	
	FORMATO		GESTIÓN CONTRATACION	
	NOMBRE		CÓDIGO Y VERSIÓN	FECHA DE VERSIÓN
	ESTUDIOS PREVIOS OPS ADMINISTRATIVO		FO-CO-1029-V4	20/05/2026

Que, en concordancia con lo anterior, la Contratación Directa conforme al numeral 3.1.2.1.1 Literal a) Contratación directa, cuando el monto del contrato no supere los DOSCIENTOS (200) SALARIOS MINIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES de acuerdo a la Resolución N° 182 de 2017 mediante el cual se modifica el Manual de Contratación de la E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA. Los contratos que celebre la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA, de conformidad con lo establecido en la Ley 100 de 1993, artículo 195, se sujetarán a las normas del derecho privado, a aquellas de que trata el Estatuto de Contratación de la empresa previsto en el Acuerdo 007 de 2014 modificado por el Acuerdo Nro. 010 de 2017 en los artículos 33, 43 y 50 modificado a su vez por el Acuerdo 026 de 2024 por medio del cual se modifica y adiciona el estatuto de contratación en los artículos: 30, 34, 35 y discrecionalmente podrán incluir las cláusulas excepcionales previstas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, contenida en la ley 1150 de 2007, y demás normas que las modifiquen, adicionen o reformen

Que el artículo 49 de la Constitución Política de 1991 determina una garantía universal de accesibilidad a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud y señala que corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes, teniendo en cuenta los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.

Que en el artículo 2 de la Ley 1751 de 2015 estatutaria del derecho a la salud establece que el derecho fundamental a la salud 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 e indica adicionalmente que 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.

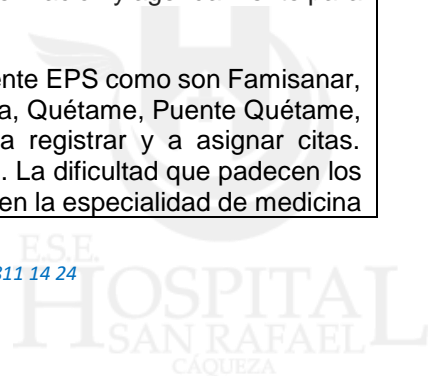
Que, de conformidad con los lineamientos de la Resolución 3100 de 2019 “Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud” en su numeral 8.3.1. Estándares de habilitación” son las condiciones tecnológicas y científicas mínimas e indispensables para la prestación de servicios de salud en forma segura; se estructuran con criterios mínimos aplicables y obligatorios a los servicios que habilite cualquier prestador de servicios de salud. Los estándares de habilitación son esencialmente de estructura delimitan el punto en el cual los beneficios superan a los riesgos. El enfoque de riesgo en la habilitación de servicios de salud procura que el diseño de los criterios para cada estándar cumpla con ese principio básico y que estos apunten a controlar los riesgos asociados con la prestación de los servicios de salud.


Los siete (7) estándares de las condiciones tecnológicas y científicas para la habilitación de servicios de salud son: 1. Talento humano. 2. Infraestructura. 3. Dotación. 4. Medicamentos, dispositivos médicos e insumos. 5. Procesos Prioritarios. 6. Historia Clínica y Registros. 7. Interdependencia.

La ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA brinda servicios tales como: servicios de atención ambulatoria, gestión de internación y cuidado crítico, , servicios ambulatorios, de diagnóstico, terapéuticos y de urgencias las 24 horas, tratamiento del paro cardíaco, corrección de arritmias peligrosas, reanimación cardiopulmonar (RCP), atenciones de emergencias, consultas de medicina general, pediatría, odontología, psicología, enfermería, promoción de la salud y prevención de enfermedades vacunación, planificación familiar, atención ambulatoria básica, seguimiento de enfermedades crónicas (diabetes, hipertensión) y servicios complementarios como: laboratorio clínico, radiología básica, servicio farmacéutico , por tal motivo es la entidad receptora de los pacientes de los municipios de Cacha, Quétame, Puente Quétame, Guayabetal, Gutiérrez, Chipaque y los pacientes remitidos de los Centros de salud adscritos quienes prestan atención en salud netamente ambulatoria.

La E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA Y SUS CENTROS DE SALUD ADSCRITOS, como Institución prestadora de los servicios de salud, alineado con su misión y visión, debe prestar la atención integral a la población con calidad, eficiencia y oportunidad, razón por la cual debe contemplar todas las acciones necesarias para proveer al usuario, seguridad en la atención médica, basada en el marco de la normatividad legal vigente. Es por ello, que, para la prestación del servicio de salud, tiene que realizar diversas funciones y actividades que requieren de apoyo en su gestión asistencial y administrativa. En la actualidad en el área de Call Center de la E.S.E. Hospital San Rafael de Cacha se realiza: actividad para asignaciones de citas médicas, autorizaciones de exámenes, citas médicas con especialistas, re agendamiento de citas, recepción de llamada. Su objetivo es gestionar eficazmente todas las citas médicas y los cambios en la programación de citas, garantizando al mismo tiempo la información y agendamiento para los pacientes y usuarios.

La ESE como entidad prestadora de servicios recibe los paciente y usuario de las diferente EPS como son Famisanar, Nueva EPS, entre otras, adicionalmente recibe pacientes de los municipios de Cacha, Quétame, Puente Quétame, Guayabetal, Gutiérrez, razón por la cual se incrementa el volumen de pacientes a registrar y a asignar citas. aumentando a diario las actividades en el área y ralentizando la prestación del servicio. La dificultad que padecen los usuarios por los largos tiempos de atención para obtener una cita por consulta externa en la especialidad de medicina



	TIPO DE DOCUMENTO		PROCESO QUE LO GENERA	
	FORMATO		GESTIÓN CONTRATACION	
	NOMBRE		CÓDIGO Y VERSIÓN	FECHA DE VERSIÓN
	ESTUDIOS PREVIOS OPS ADMINISTRATIVO		FO-CO-1029-V4	20/05/2026

interna es entre muchas causas, la principal para generar insatisfacción entre los pacientes y sus familiares, llegando incluso a cuestionar la calidad técnica y la efectividad del proceso interno.

Para poder dar continuidad al agendamiento de citas, atención a las llamadas y reportes oportunos, se requiere de una persona natural que preste sus servicios para apoyar el área del Call Center en: atención de llamadas y consultas de clientes, responder preguntas, gestionar solicitudes y resolver quejas relacionadas con productos o servicios de la empresa. Brindar información detallada, proporcionar datos sobre artículos, servicios, horarios, tarifas y reglamentaciones de manera clara y precisa

2. OBJETO A CONTRATAR.

PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION COMO AUXILIAR ADMINISTRATIVO PARA EL AREA DE CALL CENTER EN LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA

3. CLASIFICACION UNSPSC.

El objeto contractual se clasifica de acuerdo con el código estándar del Sistema de codificación de las Naciones Unidas para estandarizar productos y servicios, conocido por las siglas UNSPSC, conforme con el artículo 2.2.1.2.1.2.8 del Decreto 1082 de 2015, para la Prestación de servicios en el área de Call Center.

CODIGO UNSPSC	DESCRIPCION
83111505	SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFONICA

4. PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo de ejecución será de: **NUEVE (9) DIAS Y CUATRO (4) MESES A PARTIR DE LA FECHA DE SUSCRIPCION DEL ACTA DE INICIO** previo perfeccionamiento del contrato, aporte de la documentación que acredite el pago al Sistema de Seguridad Social en salud, pensiones y riesgos laborales y registro presupuestal.


5. LUGAR DE EJECUCIÓN.

El lugar de ejecución del contrato es.....

6.OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

6.1. OBLIGACIONES GENERALES

1.Mantener la comunicación asertiva con el personal administrativo, directivo, interdisciplinario, contratistas, usuarios y demás personas que ingresen a las instalaciones de la E.S.E. brindando un servicio al cliente interno y externo basado en la cordialidad, amabilidad y buen trato 2. Presentar las actualizaciones a la hoja de vida, así como los documentos requeridos por el supervisor, en cumplimiento al sistema obligatorio de la garantía de la calidad.3. Garantizar dentro de las instalaciones de la E.S.E. el uso del carné institucional. 4..Garantizar la entrega de soportes, e informes de actividades y demás documentos necesarios para el pago correspondiente.5..Ejecutar el proceso de manera integral de acuerdo a los lineamientos institucionales de la E.S.E.6.Asistir a las reuniones y capacitaciones propias del servicio y las programadas por la institución.7.Responder por el control, cuidado y buen uso de los recursos físicos inventarios asignados, especialmente por los daños que se generen por negligencia, omisión, descuido, exceso o cualquier otra acción imputable a su culpa.8.Garantizar la respuesta oportuna en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015 a las PQRS, así como la formulación y ejecución de planes de mejoramiento respondiendo por los requerimientos que puedan existir en el servicio, con ocasión de auditorías externas o internas que sean notificadas.9.Conocer, apoyar y participar en los procesos del sistema obligatorio de la garantía de calidad de E.S.E., y en las actividades encaminadas a la habilitación, certificación y/o acreditación que realice la entidad. 10.Ejecutar las actividades encaminadas a salvaguardar, custodiar, organizar, ordenar, clasificar, seleccionar, foliar, levantar inventarios, y realizar las transferencias de la documentación generada en el servicio (proceso o subproceso) de LA EMPRESA, cumpliendo con la normatividad vigente y aplicando las tablas de retención documental institucionales. 11.. Adherirse a los protocolos institucionales de seguridad informática de la entidad. Vulnerar el sistema implicará incumplimiento grave al contrato.12. Obrar con lealtad, responsabilidad y buena fe durante la celebración, ejecución y terminación del contrato, evitando dilaciones y retrasos. 13.Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo-SST, medio ambiente y gestión documental.14.Realizar la afiliación la sistema de seguridad social (Salud, Pensión.) y mantener su afiliación a (Salud, Pensión, ARL.) durante el tiempo de vigencia del presente contrato, en tal sentido, allegará mensualmente junto con el informe mensual de actividades realizadas, la planilla pagada de los aportes al sistema de seguridad social correspondiente al periodo objeto de pago.15.Cargar a la plataforma Secop II, las cuentas de cobro y sus soportes de manera mensual, entregar la captura de imagen del respectivo cargue el cual deberá anexar con los demás documento requeridos para el pago.16.Guardar la reserva y confidencialidad frente a temas y asuntos tratados y conocidos dentro del desarrollo y ejecución del presente contrato, así como para la información que se le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular, respondiendo por los perjuicios de su divulgación y / o utilización indebida. 17.Ejecutar el contrato bajo condiciones de plena autonomía técnica, administrativa y financiera.18. cumplir con todos los requisitos exigidos dentro del sistema HSEQ de la E.S.E. (Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente, Calidad).19. Realizar los cursos e inducciones requeridas por la ESE al ingreso y durante la ejecución del contrato (MIPG, Inducción y Reinducción HSRC, Inducción Seguridad y Salud en

	TIPO DE DOCUMENTO		PROCESO QUE LO GENERA	
	FORMATO		GESTIÓN CONTRATACION	
	NOMBRE		CÓDIGO Y VERSIÓN	FECHA DE VERSIÓN
	ESTUDIOS PREVIOS OPS ADMINISTRATIVO		FO-CO-1029-V4	20/05/2026

el Trabajo, Seguridad del Paciente y demás).**20.** Cumplir a cabalidad el reglamento y las normas expedidas de Higiene y seguridad. **21.** Hacer uso de los elementos de protección que le sean asignados conforme al objeto contractual.**22.** Encontrarse a paz y salvo con todos y cada uno de los tramites asignados a lo largo del contrato por tal razón deberá entregar al supervisor un reporte informado la ejecución y realización de sus actividades, informe del estado de los recursos físicos asignados.**23.** Informar al supervisor, para que éste a su vez comunique al coordinador del área de seguridad y salud en el trabajo accidente o incidente de trabajo.**24.** Presentar con un término no inferior a quince (15) días la solicitud de terminación anticipada y/o suspensión cuando no es caso fortuito o fuerza mayor. **25.** Cumplir con las guías, manuales, protocolos, procedimientos y políticas y demás normas, establecidas por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad **26.** Apoyar y soportar cuando haya lugar de acuerdo al objeto contractual los informes del MIPG, POA, FURAG, y los demás que se requieren de acuerdo a la solicitud del contrato. **27.** Tener en cuenta que con la ejecución del contrato se encuentra expuesto a los siguientes riesgos identificados por la E.S.E.:

Factores de Riesgo Asociados (Matriz de riesgos y peligros)	
BIOMECANICOS	Posturas mantenidas y prolongadas, asociadas a movimientos concentrados a nivel de miembros superiores
RIESGO PSICOSOCIAL	Supra carga de trabajo. Atención permanente de público. Resolución de conflictos. Jornadas laborales extendidas. Procesos mentales superiores elevados. Rapidez de reacción.
CONDICIONES DE SEGURIDAD - RIESGO PÚBLICO	Actos terroristas. Robo - Condiciones de orden público
FENOMENOS NATURALES	Terremoto
RIESGO FISICO	Confort térmico - Ruido, iluminación
RIESGO QUIMICO	Polvos orgánicos
RIESGO BIOLOGICO	Virus, Bacterias, Hongos
CONDICIONES DE SEGURIDAD - RIESGO LOCATIVO	Condiciones de la infraestructura del edificio – orden y aseo

6.2. OBLIGACIONES ESPECIFICAS.

1. Atender las llamadas entrantes en call center y brindar atención de manera presencial a los usuarios garantizando un trato respetuoso y oportuno.**2.** Agendar citas según disponibilidad medica dando información clara de la cita al usuario.**3.** Verificar datos del usuario antes de realizar cualquier registro o asignación, validación de derechos órdenes médicas y autorizaciones. **4.** Guardar correctamente las citas en el sistema, confirmando fecha, hora, profesional y servicio.**5.** Brindar información sobre servicios, horarios, requisitos y preparaciones dependiendo la cita solicitada o el servicio requerido (ejemplo ecografías, RX laboratorios o procedimientos menores).**6.** Registrar observaciones relevantes de cada llamada en el sistema, con quien se confirma cita ya sea familiar o el paciente.**7.** Orientar a los usuarios sobre rutas de atención de acuerdo al ciclo de vida.**8.** Escalar casos especiales al líder cuando se presenten situaciones fuera del alcance del Call Center. **9.** Realizar llamadas salientes cuando sea necesario para confirmar o reprogramar citas de las listas de espera o drives designado a cada funcionario. **10.** Dar manejo adecuado a usuarios inconformes validando la información solicitada y brindando el apoyo para solucionar lo requerido por el usuario.**11.** Cumplir con los tiempos de llamada y productividad.**12.** Mantener actualizada la agenda y reportar inmediatamente cualquier novedad o inconsistencia.**13.** Apoyar en el seguimiento de usuarios s (ej: desnutrición, crónicos, priorizados).**14.** Participar en capacitaciones internas relacionadas con procesos de la ESE


7.PRODUCTOS:

- Informes mensuales, sujetas a las actividades del area de alimentacion y cocina, en cumplimiento al objeto del contrato.
- Los soportes de la ejecución del contrato (informes de actividades, cuentas de cobro, planilla de pago a aportes a seguridad social (ARL, Salud, Pensión)) deben ser cargados en la Plataforma SECOP II, ruta: Ejecución del Contrato, plan de pagos.

8.REQUISITOS COMPRA SOSTENIBLE: APLICA SI ___ NO X

9.OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE.

1. Tramitar las apropiaciones presupuestales que se requieran para solventar las obligaciones que hayan surgido como consecuencia de la suscripción del contrato respectivo.
2. Cancelar al contratista el valor del contrato en la forma y plazos estipulados.
3. Supervisar la ejecución del contrato. En desarrollo del principio de coordinación, la E.S.E. podrá efectuar requerimientos escritos al contratista tendientes a lograr una adecuada e idónea ejecución del objeto contractual, sin que por esta circunstancia sea posible predicar la existencia de subordinación laboral alguna, bajo el entendido que la Administración tiene la responsabilidad de coordinar la prestación de los servicios en aras de garantizar el cumplimiento adecuado y oportuno del objeto contractual.

	TIPO DE DOCUMENTO		PROCESO QUE LO GENERA	
	FORMATO		GESTIÓN CONTRATACION	
	NOMBRE		CÓDIGO Y VERSIÓN	FECHA DE VERSIÓN
	ESTUDIOS PREVIOS OPS ADMINISTRATIVO		FO-CO-1029-V4	20/05/2026

4. Verificar la afiliación y pago oportuno y completo de los aportes a los sistemas de seguridad social integral en salud, pensiones y riesgos laborales.
5. Verificar a través del supervisor del contrato que el contratista realice la novedad al sistema de riesgos laborales cuando se presenten circunstancias tales como, prórrogas, adiciones y prórrogas, cesiones contractuales y terminación del contrato

10. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN.

CONTRATACIÓN DIRECTA conforme al numeral 3.1.2.1.1 Literal a) Cuanto el monto del contrato no supere los DOSCIENTOS (200) SALARIOS MINIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES, conforme a la Resolución N° 182 de 2017 mediante el cual se modifica el Manual de Contratación de la E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA y se adopta el Acuerdo 010 de 2017 que modifica el Acuerdo 007 de 2014.

Los contratos que celebre la Empresa Social del Estado Hospital SAN RAFAEL DE CAQUEZA, de conformidad con lo establecido en la Ley 100 de 1993, artículo 195, se sujetarán a las normas del derecho privado, a aquellas de que trata el Estatuto de Contratación de la empresa previsto en el Acuerdo 007 de 2014 y modificación mediante Acuerdo Nro. 010 de 2017 y discrecionalmente podrán incluir las cláusulas excepcionales previstas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, contenido en las leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, y demás normas que las modifiquen, adicionen o reformen.

Así mismo la Empresa, en su gestión contractual, deberá aplicar los principios de la función administrativa y de sostenibilidad fiscal contenidos en los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, y el régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto en el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, 1440 del 14 de agosto de 2024 " Por medio de la cual se modifica la Resolución 5185 del 14 de diciembre 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social, y demás normas que las modifiquen o adicionen

11. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

El presupuesto oficial estimado para el presente contrato es: **NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$9.890.000)** Con fundamento en el artículo 15 del Estatuto de Contratación Acuerdo Nro. 007 del mayo 27 de 2014 y el artículo 33 del Acuerdo Nro.007 del mayo 27 de 2014 modificado mediante Acuerdo Nro. 010 de 2017, se determinó el valor total teniendo en cuenta los precios del servicio en el mercado las necesidades del Hospital y los Centros de Salud adscritos, los estudios de costos, la modalidad y las condiciones geográficas de Cáqueza como municipio de referencia nivel I y II.

12. FORMA Y REQUISITOS DE PAGO.


La ESE pagará al contratista en **CINCO (5) PAGOS DISTRIBUIDOS ASI: EL PRIMER PAGO CORRESPONDIENTE A NUEVE (9) DIAS POR VALOR DE SEISCIENTOS NOVENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$690.000), Y CUATRO (4) PAGOS, CADA UNO POR VALOR DE DOS MILLONES TRESCIENTOS MIL PESO MONEDA CORRIENTE (\$2.3000.000), MES VENCIDO**, El término del pago estará **SUPEDITADO AL PAC Y FLUJO DE CAJA** y empezará a contarse desde la fecha que se presente en debida forma la totalidad de los documentos exigidos para el efecto.

Para la causación del pago el contratista presentara la totalidad de los documentos exigidos para el efecto. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Será requisito para el pago, Informe del supervisor de la orden, factura y/o cuenta de cobro, planilla de pago del sistema general de seguridad social integrada (Salud, pensión y riesgos) conforme lo señala el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y 828, informe de actividades, el pago estará supeditado al PAC y flujo de Caja.

13. ANALISIS DEL SECTOR.

La ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA brinda servicios tales como: servicios de atención ambulatoria, gestión de internación y cuidado crítico, , servicios ambulatorios, de diagnóstico, terapéuticos y de urgencias las 24 horas, tratamiento del paro cardíaco, corrección de arritmias peligrosas, reanimación cardiopulmonar (RCP), atenciones de emergencias, consultas de medicina general, pediatría, odontología, psicología, enfermería, promoción de la salud y prevención de enfermedades vacunación, planificación familiar, atención ambulatoria básica, seguimiento de enfermedades crónicas (diabetes, hipertensión) y servicios complementarios como: laboratorio clínico, radiología básica, servicio farmacéutico , por tal motivo es la entidad receptora de los pacientes de los municipios de Cáqueza, Quitame, Puente Quitame, Guayabetal, Gutiérrez, Chipaque y los pacientes remitidos de los Centros de salud adscritos quienes prestan atención en salud netamente ambulatoria.

	TIPO DE DOCUMENTO		PROCESO QUE LO GENERA	
	FORMATO		GESTIÓN CONTRATACION	
	NOMBRE		CÓDIGO Y VERSIÓN	FECHA DE VERSIÓN
	ESTUDIOS PREVIOS OPS ADMINISTRATIVO		FO-CO-1029-V4	20/05/2026

La E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA Y SUS CENTROS DE SALUD ADSCRITOS, como Institución prestadora de los servicios de salud, alineado con su misión y visión, debe prestar la atención integral a la población con calidad, eficiencia y oportunidad, razón por la cual debe contemplar todas las acciones necesarias para proveer al usuario, seguridad en la atención médica, basada en el marco de la normatividad legal vigente. Es por ello, que, para la prestación del servicio de salud, tiene que realizar diversas funciones y actividades que requieren de apoyo en su gestión asistencial y administrativa. En la actualidad en el área de Call Center de la E.S.E. Hospital San Rafael de Cáqueza se realiza: actividad para asignaciones de citas médicas, autorizaciones de exámenes, citas médicas con especialistas, re agendamiento de citas, recepción de llamada. Su objetivo es gestionar eficazmente todas las citas médicas y los cambios en la programación de citas, garantizando al mismo tiempo la información y agendamiento para los pacientes y usuarios.

La ESE como entidad prestadora de servicios recibe los paciente y usuario de las diferente EPS como son Famisanar, Nueva EPS, entre otras, adicionalmente recibe pacientes de los municipios de Cáqueza, Quétame, Puente Quétame, Guayabetal, Gutiérrez, razón por la cual se incrementa el volumen de pacientes a registrar y a asignar citas. aumentando a diario las actividades en el área y ralentizando la prestación del servicio. La dificultad que padecen los usuarios por los largos tiempos de atención para obtener una cita por consulta externa en la especialidad de medicina interna es entre muchas causas, la principal para generar insatisfacción entre los pacientes y sus familiares, llegando incluso a cuestionar la calidad técnica y la efectividad del proceso interno.

Para poder dar continuidad al agendamiento de citas, atención a las llamadas y reportes oportunos, se requiere de una persona natural que preste sus servicios para apoyar el área del Call Center en: atención de llamadas y consultas de clientes, responder preguntas, gestionar solicitudes y resolver quejas relacionadas con productos o servicios de la empresa. Brindar información detallada, proporcionar datos sobre artículos, servicios, horarios, tarifas y reglamentaciones de manera clara y precisa.

El sector de atención telefónica y agendamiento de citas hospitalarias enfrenta una alta demanda por la saturación de líneas y largos tiempos de espera. Para optimizar costos y tiempos de oportunidad, las instituciones están integrando la atención humana (auxiliares de enfermería) con tecnologías omnicanal como inteligencia artificial y WhatsApp

Situación Actual y Retos del Sector

- **Saturación en Call Centers:** La dependencia exclusiva de llamadas telefónicas genera picos de congestión, largas filas de espera y un alto porcentaje de abandono por parte de los usuarios.
- **Perfiles Especializados:** Las entidades exigen que los agentes de agendamiento cuenten con formación en el sector salud (ej. Auxiliares de Enfermería) para entender conceptos médicos, redes de derivación y procesos administrativos de autorización.
- **Normatividad:** El sistema exige garantizar el acceso oportuno y gestionar de forma fluida el sistema de referencia y contrarreferencia entre los diferentes niveles de atención

Tendencias Tecnológicas en la Prestación

Para hacer frente a la presión asistencial, la modernización de los centros médicos se apoya en tres pilares:

- **Autogestión Multicanal:** Se promueve la asignación, cancelación y reprogramación de citas a través de portales web y aplicaciones de mensajería (como WhatsApp) para desconectar al paciente de la llamada telefónica tradicional.
- **Inteligencia Artificial y Bots:** Uso de chatbots para la resolución de dudas frecuentes, pre-triage y confirmación automática de citas, lo que reduce el ausentismo (inasistencia) de los pacientes.
- **Modelos Predictivos:** Las herramientas analíticas permiten a clínicas y hospitales optimizar las agendas médicas, reduciendo los tiempos administrativos y mejorando el rendimiento operativo


Impacto Operativo y Costos

La modernización de los centros de contacto y la transición hacia la salud digital no solo mejoran la experiencia del usuario, sino que logran reducir drásticamente los costos operativos e incrementar la eficiencia financiera de las entidades

Puede profundizar en las directrices de atención al ciudadano y normativas del sector en la plataforma oficial del Ministerio de Salud y Protección Social y explorar la integración de estas herramientas de vanguardia y software médico en plataformas especializadas

realizado principalmente desde lo definido en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC), enunciado en las diferentes regulaciones de calidad y establecido en el Decreto 1011 de 2006” (Minsalud, 2016, pp. 19-81).

Así que, el proceso de asignación de citas en el ejercicio organizacional de las ESEs hace parte fundamental del desempeño como entidades prestadoras de los diferentes servicios de atención a la salud, es por eso que,

	TIPO DE DOCUMENTO		PROCESO QUE LO GENERA	
	FORMATO		GESTIÓN CONTRATACION	
	NOMBRE		CÓDIGO Y VERSIÓN	FECHA DE VERSIÓN
	ESTUDIOS PREVIOS OPS ADMINISTRATIVO		FO-CO-1029-V4	20/05/2026

constantemente se deben realizar las mejoras necesarias para que conjuntamente, respondan a la brevedad posible a las necesidades de sus usuarios. La E.S.E Hospital San Rafael de Cáqueza, trabaja bajo un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) enfocado al mejoramiento continuo de los procesos de apoyo como es la asignación de citas en el Sistema de Información Atención al Usuario (SIAU) a pacientes que requieren consulta y tratamientos de medicina interna, para hacer frente a la responsabilidad institucional de liderar la humanización en los servicios de la entidad.

Los principales factores económicos que influyen en el agendamiento de citas y atención telefónica en Colombia son la su financiación del sistema (crisis de EPS e IPS), la baja inversión tecnológica y los altos costos operativos por ausentismo. Esta dinámica genera cuellos de botella que impactan directamente el acceso a la salud.

Infrafinanciación y recortes operativos

- **Presupuesto limitado:** La escasez de recursos presupuestales y el déficit financiero de las entidades de salud obligan a los hospitales a recortar gastos administrativos. Esto se traduce en plataformas telefónicas obsoletas, escasez de personal (agentes de *call center*) y largas filas de espera.
- **Impacto en el usuario:** Los pacientes invierten más recursos económicos y tiempo en llamadas, desplazamientos y trámites presenciales que se suman a los copagos, convirtiéndose en una barrera de acceso real para los sectores más vulnerables

Costos por inasistencia y fugas de agenda

- **Ausentismo crónico:** En Colombia, el tiempo entre la llamada y la cita suele ser prolongado. Esta brecha económica y temporal provoca que hasta un de las citas asignadas se pierdan por inasistencia.
- **Impacto financiero:** Los consultorios vacíos representan una pérdida directa de ingresos para los hospitales, afectando la rentabilidad y obligando a la red prestadora a destinar mayores recursos económicos al proceso de reasignación y llamadas de confirmación

Costo de oportunidad y transición tecnológica

- **Transformación digital vs. Presencialidad:** Aunque la digitalización reduce costos operativos a largo plazo, requiere una inversión inicial alta en software especializado, inteligencia artificial y herramientas de autoservicio (como portales web y WhatsApp).
- **Brecha económica:** El bajo presupuesto retrasa la adopción de estas tecnologías. En los sectores donde se han implementado canales digitales, los trámites han aumentado, pero la brecha digital en poblaciones vulnerables obliga a los hospitales a sostener costosos centros de atención telefónica tradicionales

Recurso humano y precarización laboral

- **Escasez de personal calificado:** Los bajos presupuestos limitan la contratación de personal suficiente y capacitado para los centros de llamadas. Esto genera altas tasas de rotación, fatiga laboral en los operadores y una deficiente gestión de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

13.1 ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

El mercado de servicios como auxiliar de mantenimiento hospitalario se enfoca en garantizar la operatividad, seguridad e higiene de la infraestructura clínica. Debido a la alta exigencia regulatoria y sanitaria, es un sector con demanda constante, enfocado en el mantenimiento preventivo, locativo y correctivo menor.

1. Naturaleza de los Servicios

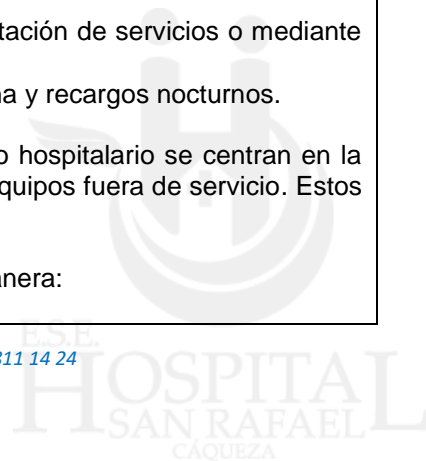
- **Mantenimiento Locativo:** Reparación de paredes, techos, pisos, pintura y cerrajería.
- **Instalaciones:** Ajuste de redes hidráulicas, sanitarias y sistemas eléctricos básicos.
- **Infraestructura Especializada:** Soporte en la revisión operativa de redes de gases medicinales y climatización


2. Condiciones del Mercado Laboral (Región Colombia)

- **Tipo de Contratación:** Predominan los contratos a término fijo, obra o labor, prestación de servicios o mediante bolsas de empleo y empresas temporales.
- **Jornadas:** Es muy común el sistema de turnos rotativos, incluyendo fines de semana y recargos nocturnos.

Los aspectos económicos que influyen en el servicio de un auxiliar de mantenimiento hospitalario se centran en la asignación de presupuestos, el costo de los repuestos y el impacto financiero de los equipos fuera de servicio. Estos factores determinan si el hospital prioriza la prevención o la corrección de averías.

Los factores clave que definen la economía de este rol se organizan de la siguiente manera:



	TIPO DE DOCUMENTO		PROCESO QUE LO GENERA	
	FORMATO		GESTIÓN CONTRATACION	
	NOMBRE		CÓDIGO Y VERSIÓN	FECHA DE VERSIÓN
	ESTUDIOS PREVIOS OPS ADMINISTRATIVO		FO-CO-1029-V4	20/05/2026

Presupuestos y Leyes de Salud: En Colombia, el Decreto 1769 de 1994 reglamenta que una proporción del presupuesto de los hospitales públicos (aproximadamente el 5%) debe destinarse exclusivamente a la infraestructura y dotación. La disponibilidad de estos fondos dicta si el auxiliar cuenta con los materiales e insumos necesarios para operar.

Mantenimiento Preventivo vs. Correctivo: Cuando los hospitales tienen limitaciones de liquidez o alta cartera, suelen retrasar los mantenimientos preventivos.

Costos por Tiempos de Inactividad: Un equipo dañado o una fuga de agua en una habitación detiene la producción de servicios (como la atención de camas disponibles). El auxiliar ayuda a reducir los costos operativos al realizar reparaciones rápidas que evitan la suspensión de la atención médica.

Costos de Insumos y Herramientas: La gestión económica requiere controlar el costo de consumibles (bombillas, tuberías, repuestos eléctricos) y el uso eficiente de herramientas. La capacidad para alargar la vida útil de los activos depende del presupuesto de adquisiciones de la institución

13.2. SECTOR PERTENECIENTE AL OBJETO CONTRACTUAL

El objeto a contratar: **PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION COMO AUXILIAR ADMINISTRATIVO PARA EL AREA DE CALL CENTER EN LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA.** encuentra ubicado en:

SECTOR ECONÓMICO
TERCIARIO O DE SERVICIOS

13.3. ASPECTOS REGULATORIOS DEL CONTRATO.

El objeto a contratar no tiene ningún tipo de regulación particular que influya en el mercado, precios, medio ambiente o condiciones tributarias, entre otros, sin embargo, para su ejecución debe tenerse en cuenta lo regulado por las Leyes 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, y 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en lo que respecta al manejo de la información pública...

13.4. ESTUDIO DE LA OFERTA

El presente análisis de la oferta se realiza con la información obtenida de la Agencia Nacional de Colombia Compra Eficiente, ruta Modelo de Abastecimiento Estratégico/ Insumos de análisis estratégico/clasificación de bienes/Herramientas de estudio de la Oferta. Se toma como referencia procesos de contratación con el objeto similar a las requeridas por la ESE Hospital San Rafael de Cádiz. Para el estudio de la oferta se tiene en cuenta los siguientes mecanismos

13.4.1. IDENTIFICACIÓN DE PRECIOS EN EL MERCADO

En el mercado colombiano hay posibles proveedores potenciales los cuales cuentan con un amplio portafolios de productos y servicios. Inicialmente se procede a revisar e identificar los precios del mercado, por tanto, fue necesario utilizar los siguientes mecanismos:

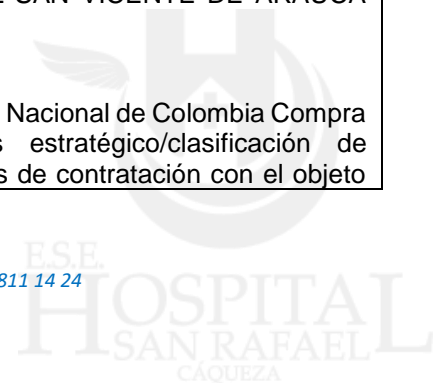
Revisión de precios por solicitud de cotizaciones: Para la satisfacción de la necesidad detectada, se considera de especial interés contar con una persona natural que preste su servicio para el área del Call Center por lo que, se envía la solicitud a presentar oferta.


Revisión y comparación de precios mediante base de datos especializada: desde la plataforma transaccional de la Agencia de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente se realizó la consulta ya que esta plataforma cuenta con una base de datos de proveedores potenciales en el mercado. A continuación, se relaciona la siguiente información:

Proceso 2-0717 DE 2026., proceso realizado por HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA ESE mediante contrato con IRAYBI YAQUELINE JIMENEZ GONZALEZ cuyo objeto es: PRESTACION DE SERVICIOS COMO AUXILIAR ADMINISTRATIVO (ASIGNACION DE CITAS) DEL CALL CENTER DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E. Valor total 7.800.000 COP, Duración 91 (Días), valores honorarios: \$2.571.428

13.5. ESTUDIO DE LA DEMANDA.

El presente análisis de la demanda se realiza con la información obtenida de la Agencia Nacional de Colombia Compra Eficiente, ruta Modelo de Abastecimiento Estratégico/ Insumos de análisis estratégico/clasificación de bienes/Herramientas de estudio de la Demanda. Se toma como referencia procesos de contratación con el objeto



	TIPO DE DOCUMENTO		PROCESO QUE LO GENERA	
	FORMATO		GESTIÓN CONTRATACION	
	NOMBRE		CÓDIGO Y VERSIÓN	FECHA DE VERSIÓN
	ESTUDIOS PREVIOS OPS ADMINISTRATIVO		FO-CO-1029-V4	20/05/2026

similar a las requeridas por la ESE Hospital San Rafael de Cáqueza. A continuación, se relaciona el nombre de empresas, entidades u Hospitales y los procesos realizados:

No. y año	Contratista	Objeto del contrato	Plazo	Valor del contrato y forma de pago	Modalidad de Contratación
2-1814 DE 2024	HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA ESE	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO CALL CENTER (ASIGNACIÓN DE CITAS) PARA EL CALL CENTER DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E..	DIAS (12) DIAS	\$2.482.259.000	DIRECTA
TH-2024-05083	HMI	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LIDERAR Y ADMINISTRAR EL CALL CENTER Y LA ATENCIÓN AL USUARIO FACILITANDO EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS MISIONALES DE LA E.S.E. HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD	CUARENTA Y OCHO (48) DIAS	\$2.500.000,00	DIRECTA

FUENTE: <https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE>


14. SELECCIÓN DEL CONTRATISTA.


Que la presente contratación se rige por lo establecido en el artículo numeral 3.1.2.1.1 contratación directa literal a) cuando el monto del contrato no supere los DOSCIENTOS (200) SALARIOS MINIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES conforme a la Resolución N° 182 de 2017 mediante el cual se modifica el Manual de Contratación de la E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA y se adopta el Acuerdo 026 del 30 de octubre de 2024 que modifica al Acuerdo 010 de 2017 y al Acuerdo 007 de 2014. En la E.S.E. no existe personal suficiente para desarrollar el objeto contractual, en razón al volumen y complejidad de la información que se genera, razón por la cual se procederá a suscribir un contrato de Prestación de Servicios.


14.1 IDONEIDAD: El contratista deberá acreditar título de bachiller o profesional, el cual deberá estar acreditado a través del respectivo diploma o acta de grado, expedido por Entidad Educativa avalada por el Ministerio de Educación Nacional.


15. ANÁLISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO.

MATRIZ DE RIESGOS										
Clase de Riesgo	Riesgo	Tipificación	Mitigación	ASIGNACIÓN DEL RIESGO		ESTIMACIÓN DEL RIESGO CUALITATIVA			ESTIMACIÓN CUANTITATIVA	
				Proporcentaje	HS RC	Probabilidad de Ocurrencia	Impacto o severidad	Valoración (%)	% SOBRE EL VALOR DEL CONTRATO	% SOBRE EL VALOR DEL ESTROSO Hospital San Rafael de Cáqueza

 REGIÓN DE SALUD SURORIENTE			TIPO DE DOCUMENTO				PROCESO QUE LO GENERA			
			FORMATO				GESTIÓN CONTRATACION			
			NOMBRE				CÓDIGO Y VERSIÓN		FECHA DE VERSIÓN	
			ESTUDIOS PREVIOS OPS ADMINISTRATIVO				FO-CO-1029-V4		20/05/2026	
1	Errores cometidos por el contratista en la elaboración de la oferta y en los documentos requeridos en los Pliegos de Condiciones, o errores cometidos en documentos elaborados durante la ejecución del contrato.	Cuando el contratista aporta documentos en la etapa precontractual o contractual donde se consignan errores que afectan la obtención del objeto contractual, sin que éstos sean consecuencia de conductas dolosas de alguna de las partes.	Planeación, revisión, ajuste y seguimiento en la fase precontractual y contractual.	X		B	MB	5,5		100%
2	Extensión del plazo	Cuando los contratos se realizan en tiempos distintos a los inicialmente programados por circunstancias no imputables a las partes.	Estrategias de gestión oportunas y adecuadas para prevenir, atender y resolver o reprogramar las diversas causas específicas de retrasos durante la ejecución del contrato.	X	X	MB	MA	7	50%	50%
3	Coordinación Interinstitucional	Cuando el HSRC y/o Contratista dependen de decisiones de otras entidades o empresas para el adecuado desarrollo del objeto contractual.	Planeación, revisión, ajuste y seguimiento en la fase precontractual y contractual de forma adecuada		X	B	MA	6,5		100%
4	Modificación de especificaciones técnicas	Cambios originados en la necesidad de la contratante, de hacer ajustes a las especificaciones técnicas dentro del proyecto, sin que estos cambios sean imputables a la falta de planeación,	Evaluación de alternativas óptimas, concertación y Planeación adecuada		X	MB	MB	6		100%

 REGIÓN DE SALUD SURORIENTE				TIPO DE DOCUMENTO				PROCESO QUE LO GENERA				
				FORMATO				GESTIÓN CONTRATACION				
				NOMBRE				CÓDIGO Y VERSIÓN		FECHA DE VERSIÓN		
				ESTUDIOS PREVIOS OPS ADMINISTRATIVO				FO-CO-1029-V4		20/05/2026		
Riesgos Regulatorios	5	Expedición de nuevas normas.	Ocurre por cambios normativos o por la expedición de normas posteriores a la celebración del contrato, que afecte las condiciones económicas y técnicas inicialmente pactadas.	Planeación, revisión, ajuste y seguimiento en la fase precontractu al y contractual. En la etapa precontractu al, incluir obligaciones que se puedan adaptar a posibles cambios en la norma técnica		X	MB	MB	6			100%
	Riesgos Tecnológicos	6	Fallas en las telecomunicaciones, o en los soportes de información y obsolescencia tecnológica.	Cuando en el manejo de la información recopilada se presentan pérdidas o totales de ella.	Revisión, ajuste y seguimiento en la etapa contractual de las metodologías de almacenamiento y comunicación de la información.	X	X	B	B	5	50%	50%
Riesgos de la Naturaleza	7	ACTOS DE LA NATURALEZA A (PREVISIBLES)	Fenómenos geológicos, hidrológicos, climáticos dentro de los parámetros previsibles, frente a la fuerza mayor la entidad no procederá a sancionar, pero será de cuenta y riesgo del contratista los mayores o menores ingresos que de este tipo de fenómenos se deriven y la pérdida de su infraestructura, equipos, edificios, igualmente el contratista debe garantizar medidas de seguridad de	Acudir a las autoridades públicas o entidades competentes en la recopilación de datos estadísticos o fuentes oficiales. Implementación de acciones que mitiguen los impactos del suceso natural.		X		B	B	5	100%	

 REGIÓN DE SALUD SURORIENTE				TIPO DE DOCUMENTO				PROCESO QUE LO GENERA					
				FORMATO				GESTIÓN CONTRATACION					
				NOMBRE				CÓDIGO Y VERSIÓN		FECHA DE VERSIÓN			
				ESTUDIOS PREVIOS OPS ADMINISTRATIVO				FO-CO-1029-V4		20/05/2026			
			los sistemas de información										
Riesgos Sociales o Políticos	8	Orden Público	Se refiere a los perjuicios o pérdida de los bienes a cargo del contratista, causados por disturbios violentos, actos terroristas, paros, huelgas y además que se impida alcanzar el objeto contractual.	Coordinar con las autoridades respectivas, el acompañamiento o verificación de las condiciones de orden público en las zonas de ejecución de las actividades del contrato.	X	B	MA	7				100%	
Riesgos Financieros	9	Il liquidez	Problemas de iliquidez del CONTRATIST A por no prever los costos de financiación en los que deba incurrir durante la ejecución del contrato.	Planeación, revisión, ajuste y seguimiento en la fase precontractu al y contractual.	X	B	MB	5				100%	
Riesgos ambientales o ecológicos	10	Impacto de las licencias ambientales y planes de manejo ambiental, en la obtención del objeto contractual	Se refiere a las obligaciones que emanan de las licencias ambientales, de los planes de manejo ambiental, de las condiciones ambientales o ecológicas exigidas y de la evolución de las tasas retributivas y de uso del agua	Planeación, revisión, ajuste y seguimiento en la fase precontractu al y contractual.	X	B	MA	7				100%	
Riesgo Económico	1	Disminución de utilidades previstas para la contratista derivada de la oferta económica	Son aquellos que se derivan tanto de la presentación de la oferta económica como del comportamient o del mercado, tales como la fluctuación de	Planeación y preparación de las ofertas adecuadas por parte del contratista	X	B	MB	5,5				100%	0%

	TIPO DE DOCUMENTO				PROCESO QUE LO GENERA			
	FORMATO				GESTIÓN CONTRATACION			
	NOMBRE				CÓDIGO Y VERSIÓN		FECHA DE VERSIÓN	
	ESTUDIOS PREVIOS OPS ADMINISTRATIVO				FO-CO-1029-V4		20/05/2026	

				los precios de los insumos, cambio de anualidad, desabastecimiento y especulación de los mismos, entre otros.								
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

16.GARANTÍAS A EXIGIR POR PARTE DE LA E.S.E. (Seleccione uno)

SE REQUIERE GARANTIA PARA EL ACTUAL PROCESO. SI _____ NO X_____

- A. De conformidad con el ESTATUTO DE CONTRATACION Acuerdo 007 de mayo 87 de 2014, articulo cuadragésimo tercero. Constitución de Garantías. Establece que aquellos contratos inferiores a 25 SMLMMV no será necesario la constitución de garantías públicas

SE REQUIERE GARANTIA PARA EL ACTUAL PROCESO SI _____ NO _____

- B. De conformidad con el **ESTATUTO DE CONTRATACION. ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO TERCERO.** Constitución De Garantías. Con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones estipuladas en los contratos que celebre la Empresa, el contratista prestará garantía única de:

AMPAROS	PORCENTAJE Y VALOR	VIGENCIA

EL CONTRATISTA se obliga a entregar a la Oficina Asesora Jurídica de la E.S.E las pólizas requeridas en la cláusula anterior en un término máximo de un (1) día calendario contados a partir de la suscripción del contrato. Las garantías señaladas en esta cláusula, requieren de la aprobación por parte de la Oficina Asesora Jurídica de la E.S.E y será modificada en los eventos que la E.S.E lo exija de conformidad con la normatividad vigente

17.SUPERVISIÓN.

El supervisor del cumplimiento estricto del objeto de la contratación será a través del designado por la gerencia, quien representará a la entidad ante el contratista para efectos del presente contrato

18.OBLIGACIONES DEL SUPERVISOR.

1. Velar porque se cumplan los principios de transparencia, economía, responsabilidad, equilibrio económico y objetividad por las partes involucradas en el contrato.
2. Velar de manera imparcial, por el cabal cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato.
3. Informar oportunamente a las partes del contrato sobre las fallas que se presenten en su ejecución.
4. Exigir al contratista el cumplimiento idóneo y oportuno del objeto del contrato.
5. Expedir las correspondientes certificaciones donde conste el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del contratista.
6. Absolver pronta y eficazmente las consultas que se le formulen ya sea en relación al contrato como en su ejecución.
7. Informar oportunamente a la Gerencia, el incumplimiento de las obligaciones por parte del contratista, a fin de adoptar las medidas legales pertinentes e imponer por parte del funcionario competente, si es el caso, las sanciones a que haya lugar.
8. Dejar constancia por escrito de las anomalías que se presenten en la ejecución del contrato, concretando en cada caso en qué consisten, e informar de tal situación en forma inmediata a LA E.S.E., con el fin de adoptar las medidas legales pertinentes.
9. Proteger y hacer respetar por EI CONTRATISTA, los derechos de la E.S.E.
10. Solicitar al contratista los informes que sean necesarios para la adecuada vigilancia del desarrollo del contrato.
11. Realizar y suscribir las Actas de Iniciación, Recibo, suspensión, modificación, terminación del Contrato y las demás que surjan en desarrollo de la actividad contractual.
12. Adelantar revisiones periódicas de la ejecución del contrato, con el objeto de verificar que se cumplan las condiciones ofrecidas por el contratista.
13. En el evento de requerirse entregar elementos de propiedad de la E.S.E. para la ejecución del objeto pactado, el SUPERVISOR deberá elevar un ACTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS, en la que se describa el estado en que se entrega el correspondiente elemento, y dejará constancia que la contratista responderá por su conservación.



REGIÓN DE SALUD
SURORIENTE

TIPO DE DOCUMENTO		PROCESO QUE LO GENERA	
FORMATO		GESTIÓN CONTRATACION	
NOMBRE		CÓDIGO Y VERSIÓN	FECHA DE VERSIÓN
ESTUDIOS PREVIOS OPS ADMINISTRATIVO		FO-CO-1029-V4	20/05/2026

14. En general las que de conformidad con la Ley considere necesarias desplegar para el cabal cumplimiento del Contrato y las contenidas en el Manual de Contratación e Interventoría de la E.S.E.
15. Solicitar ante la Gerencia las modificaciones pertinentes (adición, prórroga, la prórroga y adición y/o modificatorios al contrato), con una antelación de por lo menos quince (15) días calendario a la fecha en que se pretenda suscribir el documento, diligenciando para el efecto, el correspondiente formato de justificación de la misma, siempre y cuando se identifique la necesidad por parte de la entidad y la misma se justifique de manera precisa.
16. Solicitar al contratista el informe de novedad y su respectiva actualización a la ARL cuando ha suscrito prórrogas, adiciones y prórrogas o cesiones de contrato

19.TERMINACIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO.

De acuerdo al Estatuto de Contratación, por ser el presente un contrato de **PRESTACION DE SERVICIOS** las partes acuerdan que la liquidación del mismo no es obligatoria, sin embargo, en caso de que la misma deba efectuarse por terminación y liquidación anticipada del contrato, el contratista deberá presentar con tres (3) días con antelación al supervisor del contrato para que esta procesa a elaborar el respectivo documento.

20.INDICACIÓN DE SI EL OBJETO ESTÁ COBIJADO POR UN ACUERDO COMERCIAL.

Dada la naturaleza del objeto a contratar y la modalidad de selección del contratista, no procede el respectivo análisis.

21.DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL QUE RESPALDA LA CONTRATACIÓN.

El CONTRATANTE pagará al CONTRATISTA el valor del presente Contrato con cargo al Rubro Presupuestal No. 2450209931010101– SERVICIOS TECNICOS ASISTENCIALES H. SEDE del presupuesto de la vigencia fiscal del año 202__, y cuenta con el certificado de disponibilidad N° 1447 con fecha del 19 de junio de 2026 y se constituyan para atender este gasto, así:

GASTO	RUBRO	RECU RSO	CONCEPTO	VALOR
B3	2450209931010101	60	SERVICIOS TECNICOS ASISTENCIALES H. SEDE	\$ 9.890.000,00
TOTAL:				\$ 9.890.000,00

Atentamente,


ROBERT FERLEY GUTIERREZ PARRADO
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA

Elaboro: Paola Alemán- Líder área de Call Center
Reviso: Olga L. Sarmiento /Asesora Jurídica / Contratación

