ESTUDIO PREVIO DE CONVENIENCIA, NECESIDAD Y OPORTUNIDAD	
DEPENDENCIA QUE PROYECTA	UNIDAD FUNCIONAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TIC
FECHA	JUNIO DE 2026
DENOMINACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL GRUPO DE TRABAJO DEL CALL CENTER DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE

1. MARCO LEGAL

El Artículo 195 numeral 6 de la Ley 100 de 1993 estableció la facultad de las Empresas Sociales del Estado para contratar bajo el régimen del derecho privado, incluyendo la celebración de contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

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

La Ley 1438 de 2011 definió el alcance de los principios de la contratación y en su artículo 76 ordenó a la Juntas Directivas de las Empresas Sociales del Estado adoptar Estatutos Internos de Contratación acorde con los lineamientos que defina el Ministerio de la Protección Social.

En desarrollo del artículo 76 de la Ley 1438 de 2011 el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 5185 de 2013, "Por medio de la cual se fijan los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adopten el estatuto de contratación que regirá su actividad contractual", estableciendo como fin de la contratación de estas empresas: *"La actividad contractual de las Empresas Sociales del Estado buscará el cumplimiento de los objetivos institucionales y la continua y eficiente prestación de los servicios de salud a su cargo".*

La E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE por medio del Acuerdo No. 007 de 14 de agosto de 2025 expidió el nuevo manual que rige la contratación de la entidad, y mediante Resolución No. 264 del 10 de octubre de 2025 adoptó el mismo: *"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES".* En la Resolución No. 264 del 10 de octubre de 2025, que adopta el Manual de Contratación, estableció en el artículo 34 lo siguiente:

1. *CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS. Son contratos de prestación de servicios los que celebre la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MENDEZ BARRENECHE, para desarrollar actividades relacionadas con la administración, funcionamiento de la entidad y la actividad relacionada con la atención en salud.*
   Estos contratos sólo podrán ser suscritos cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados. En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebraran por el termino estrictamente

Una vez establecidas las normas legales vigentes y las competencias, se procede a elaborar el estudio de conveniencia, necesidad y oportunidad para la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA REALIZAR ACTIVIDADES**

ADMINISTRATIVAS EN EL GRUPO DE TRABAJO DEL CALL CENTER DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE.

2. NECESIDAD QUE SATISFACE LA CONTRATACIÓN

Con la expedición de la Ley 1150 de 2007: "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos" y su Decreto Reglamentario 1510 de 2013, compilado por el Decreto 1082 de 2015, se estableció que las entidades públicas se ven obligadas a desarrollar procesos de selección más completos y diversos, puedan identificar claramente que es lo que se quiere contratar o comprar, a través de un proceso permanente de planeación, y ese mismo se cumpla los fines propuestos dentro de la austeridad y economía que impone el erario público.

Lo anterior, obliga a que cada una de las etapas del proceso debe quedar debidamente documentada, conforme a los criterios señalados en la normativa vigente, en los términos y condiciones en que deberá realizarse la adjudicación del contrato.

Como entidad prestadora de servicios de salud, le corresponde los servicios de mediana y alta complejidad a la población del departamento del Magdalena y de algunos municipios de Departamentos que por su proximidad, acuden a Santa Marta, para recibir dichos servicios, esto es población pobre no asegurada, población afiliada al Régimen Subsidiado, población afiliada al Régimen contributivo, población afiliada a regímenes especiales (fuerzas armadas, maestros, etc.), población particular y en general todas las personas que demanden atención y que se ubican en el área de influencia de la ESE.

Para el cumplimiento de su misión, la E.S.E requiere contar con un sistema de Agendamiento electrónico que permita a nuestra población objeto solicitar citas médicas especializadas vía telefónicas, para minimizar el gasto de tiempo y dinero en desplazamiento hasta las instalaciones físicas el hospital; teniendo en cuenta que la ESE atiende pacientes de todos los municipios del Departamento del Magdalena y muchos de ellos quedan retirados de Santa Marta.

Por otra parte, no se debe desconocer la necesidad de competitividad con que se enfrenta la ESE en cuanto a la utilización de nuevas tecnologías de comunicación que ayuden a lograr las metas de los procesos asistenciales con que cuenta, entre ellos la consulta externa médica especializada, y la necesidad de llevar indicadores de satisfacción al cliente confiables y seguros, que permitan llevar a cabo planes de mejoramiento continuo , y considerando que la entidad no cuenta en su nómina con suficientes auxiliares administrativos, se hace necesario que, como entidad del sector público del orden departamental, se contrate personal externo, de tal forma que se garantice la prestación de servicio que ofrece el call center a los usuarios de la ESE.

Dado que mediante la resolución 028 del 30 de enero de 2026 por la cual se modificó la estructura orgánica de la empresa y se aprobó el traslado del Grupo de Trabajo de Call Center de la Unidad Funcional de Sistemas de Información y Tic a la Unidad Funcional de Consulta Externa, Apoyo Diagnostico y Complementación Terapéutico debido a que las funciones se encuentran adscritas a sus procesos y que nos encontramos en el proceso de empalme de las dos unidades funcionales, que se culminará el 31 de julio de 2026, La Unidad Funcional de Sistemas de Información y Tic, genera la presente necesidad.

Es indiscutible que la ESE requiere garantizar la ejecución de los procesos del grupo de trabajo del call center y la mejor manera de atender en forma debida esta necesidad, es contratar personal de apoyo a la gestión para el grupo de trabajo de call center que soporte los procesos del área, lo cual permitirá que la institución cuente con personal que pueda dedicarse a esta labor y brindar el resultado requerido.

3. CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DEL CONTRATO

La E.S.E Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche, no cuenta con el recurso humano en su planta de personal para desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar, por lo que resulta conveniente celebrar un contrato para la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL GRUPO DE TRABAJO DEL CALL CENTER DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE.**

4. AUTORIZACIONES Y/O APROBACIONES

(Junta Directiva, Ambientales, Planeación, Comunidades o Propietarios)

Por ser del funcionamiento de la administración, esta contratación no requiere aprobaciones ni autorizaciones externas, salvo las reglamentadas para los gastos de funcionamiento de la ESE Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche, como el presupuesto de la presente vigencia.

5. DEFINICIÓN TÉCNICA DE LA FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD

(Proyecto, Estudio, Diseño, Componentes, Actividades)

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:

- Prestar los servicios que se encuentran relacionados en el presente estudio de conveniencia, necesidad y oportunidad, en las cantidades que se indiquen y con las características técnicas exigidas.
- Los costos de transporte y demás gastos ocasionados con la prestación del servicio este proceso de contratación será asumidos por el contratista.
- Garantizar la oportuna prestación del servicio objeto del contrato.

En razón a la naturaleza del presente proceso contractual y/o por la cuantía del mismo, la entidad podrá exigir o no las pólizas respectivas.

6. ANÁLISIS DEL SECTOR.

CONDICIONES LEGALES, COMERCIALES, FINANCIERAS, ORGANIZACIONALES, TÉCNICAS Y DE RIESGO DEL SECTOR.

A. CONDICIONES LEGALES.

- NORMATIVA APLICABLE A LA ENTIDAD. (Normas que la crearon y establecieron su objeto, atribuciones y responsabilidades. Ley 100 de 1993, Decreto 1876 de 1994, Ley 1150 de 2007, ley 1122 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto - Ley 019 de 2012, Decreto 1082 de 2015, Ley 489 de 1998, el Estatuto de Contratación vigente Acuerdo No. 007 de 14 de agosto de 2025, y adoptado mediante Resolución No. 264 del 10 de octubre de 2025.
- NORMATIVA APLICABLE A LA ACTIVIDAD DEL CONTRATISTA. Normas que regulan las profesiones. Estatuto de Abogado, Ingenieros, contadores, etc.
- NORMATIVA APLICABLE AL CONTRATO (Ley 100 de 1993, Decreto 1876 de 1994, Ley 1122 de 2007, 1150 de 2007, Código Civil y Código de Comercio, el Estatuto de Contratación vigente Acuerdo No. 007 de 14 de agosto de 2025, y adoptado mediante Resolución No. 264 del 10 de octubre de 2025.)

B. CONDICIONES COMERCIALES, ORGANIZACIONALES Y TÉCNICAS.

El Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche, ha encontrado que en el sector se ofrecen este tipo de servicios, por personas naturales que cuentan con la experiencia en este tipo de actividades, Dentro de las distintas alternativas que se presentan en el sector el HUJMB, considera que lo más conveniente es contratar a una persona natural que se ajustan más al presupuesto de la entidad, con experiencia en el desarrollo de actividades relacionadas con el call center, que le permita cumplir adecuadamente con sus obligaciones contractuales.

CONDICIONES FINANCIERAS.

Desde el punto de vista financiero se advierte que no ha sido posible obtener en el sector información financiera de las personas naturales que lo integran, pero en razón y debido a la naturaleza del contrato y a la forma de pago que será de acuerdo a los servicios contratados y por cuotas, se observa que tal información no es determinante para establecer las condiciones del contrato.

7. CONDICIONES DEL CONTRATO	
7.1 OBJETO (PRECISAR)	El objeto del contrato **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL GRUPO DE TRABAJO DEL CALL CENTER DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE.**
7.2 TIEMPO DE EJECUCIÓN – PLAZO	Previa legalización hasta el 31 de Julio de 2026.
7.3 LUGAR DE EJECUCIÓN	Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche, ubicado en la Ciudad de Santa Marta, Departamento del Magdalena.
7.4 MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA	El presente proceso de selección se adelantará por medio de la modalidad de contratación directa, con fundamento en lo establecido en el artículo 32 de la Ley 80 de 1993, artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y Acuerdo No. 007 de 14 de agosto de 2025, y adoptado mediante Resolución No. 264 del 10 de octubre de 2025. Los contratos de prestación de servicios constituyen una modalidad de excepción al principio general de la licitación pública, por lo cual no se requieren ofertas, pero debe acreditarse y constatarse la experiencia e idoneidad al igual que la ausencia de personal en planta para prestar el servicio, documentos éstos que hacen parte de los documentos previos elaborados para adelantar la presente contratación.

7.5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR EL CONTRATISTA:

El CONTRATISTA. En virtud del vínculo contractual, el Contratista deberá cumplir con las siguientes actividades:

1. Agendar citas médicas de acuerdo con los parámetros establecidos por el profesional especializado de Consulta Externa y Ayudas diagnósticas y profesional especializado Psiquiatría, realizando verificaciones permanentes de las agendas asignadas, evitando citas erróneas.
2. Orientar a los pacientes que acuden de manera ambulatoria a la consulta externa de la ESE, verificando que el paciente tiene cita programada, indicar al paciente la toma de turno según hora citado, y explicar cómo es el proceso de atención.
3. Realizar la programación de procedimientos ambulatorios, garantizando el registro en los aplicativos que tiene la ESE para tal fin.
4. Realizar la verificación del paciente en las bases de datos que se tienen a disposición, con el objeto de comprobar su tipo de afiliación.
5. Realizar las llamadas necesarias para la confirmación y reprogramación de las agendas médicas.
6. Brindar la información a los usuarios acerca de los procesos asistenciales de la ESE.
7. Garantizar su presencia para la consecución de las metas propuestas.
8. Garantizar la adecuada utilización de la herramienta sistemática (software) entregada por el HUJMB.
9. Garantizar que la asignación de citas médicas se realice de forma optimizada, es decir, se deberán Agendar la cita a la agenda disponible más cercana. Teniendo en cuenta los días necesarios para mantener la oportunidad de las especialidades básicas.

10. Garantizar la continuidad del esquema diseñado por la ESE para la asignación de citas médicas especializadas de carácter prioritario o no. 11. Guardar plena reserva y garantizar que la información y los medios tecnológicos suministrados por la ESE no serán utilizados con otros fines que no sean el bienestar del HUJMB. 12. Realizar entrega por el aplicativo que disponga la ESE, la entrega de la historia clínica electrónica que se genera de la atención de la consulta médica. 13. Utilizar correctamente las áreas e infraestructura que se les haga entrega al momento de iniciar la prestación del servicio y hasta la finalización del contrato. 14. Garantizar la gestión de manera eficiente de sus actividades, evitando el uso de cualquier aparato electrónico (celular, tablets, etc.) que no sea para uso institucional. 15. Gestionar las atenciones de pacientes en las plataformas que coloquen a disposición las diferentes EPS para la activación de los códigos de los pacientes ambulatorios en lo referente a la consulta externa. 16. Revisar, depurar y asignar pacientes que se encuentren en la lista de espera cuando las agendas estén disponibles. 17. Realizar el registro de las encuestas necesarias para la prestación del servicio y demás instrumentos de recolección de información que se dispongan.	
7.6 PERFIL REQUERIDO – ACREDITACIÓN DE REQUISITOS O ANÁLISIS DE IDONEIDAD O FUNCIÓN DE LA ENTIDAD EJECUTORA.	• **TIPO DE PERSONA:** Persona Natural. • **EDUCACIÓN:** Bachiller • **HABILIDADES.** La persona natural a contratar debe estar en capacidad de ejecutar el objeto contractual por tener conocimientos interpersonales, actitud de servicio y capacidad de trabajo en equipo. • **EXPERIENCIA:** La persona natural a contratar debe contar con al menos dos (2) meses de experiencia relacionada con las actividades del objeto. **DECLARACIÓN QUE NO EXISTE PERSONAL DE PLANTA SUFICIENTE QUE EJECUTE LA LABOR.** En la planta de personal del HUJMB no existe ninguna persona con conocimiento y habilidades que pueda cumplir con o satisfaga el perfil solicitado.
7.7 Clasificación UNSPSC:	Código UNSPSC 80111700 Clase: Reclutamiento de personal.
7.8 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO	Valor. Para la ejecución del contrato, se estimó un **TRES MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL PESOS M/L ($3.284.000).** **Justificación del valor estimado del contrato**. El costo de los honorarios a reconocer al contratista por el servicio prestado está determinado por su experiencia en la actividad a contratar, el nivel académico del contratista, y el reconocimiento de los gastos en que incurra para el cumplimiento de su actividad.
7.9 FORMA DE PAGO	El HUJMB cancelará al CONTRATISTA UN (01) pago por valor de QUINIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL PESOS ($584.000) y UN (1) pago equivalente a DOS MILLONES

	SETECIENTOS MIL PESOS M/L ($2.700.000) y, de conformidad con el informe de la ejecución de las actividades contractuales realizadas, previa certificación de cumplimiento de expedida por parte del Supervisor del contrato.
7.10 DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	El valor de la presente orden se imputará con cargo al presupuesto de la vigencia fiscal 2026, según consta en certificado de disponibilidad presupuestal, expedido por el área de presupuesto de la ESE Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche.
7.11 GASTOS DE DESPLAZAMIENTO	NO APLICA.
7.12 SUPERVISIÓN	**Estará a cargo del profesional especializado de la Unidad Funcional De Sistemas De Información Y Tic, o quien designe el ordenador del gasto**
8. RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN, NIVEL Y EXTENSIÓN DE LOS MISMOS	
En esta contratación existe riesgo de incumplimiento del objeto contratado, indebida prestación de los servicios profesionales, para lo cual se debe designar un supervisor por parte de la E.S.E Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche, que expedirá certificación de recibido a satisfacción de los servicios, suscripción del acta de recibo final y liquidación, acompañado de la respectiva factura o cuenta de cobro.	
9. GARANTÍAS	
En el presente proceso contractual, se exime al CONTRATISTA de constituir la respectiva garantía a favor del HUJMB, decisión que se motiva, entre otras, por la cuantía contractual y la forma de pago que se estipula para la ejecución del presente contrato.	
10. RESPONSABLES	
NOMBRE: CINDY MATTOS FIGUERA **CARGO: Prof. Especializado De La Unidad Funcional De Sistemas De Información Y Tic**	**FIRMA:** Cindy Mattos F.