JUSTIFICACION Y ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA LA CELEBRACION DE UNA ORDEN DE PRESTACION DE SERVICIOS

Dando cumplimiento a lo preceptuado en el estatuto y el manual de contratación de la Entidad, se procede a analizar la conveniencia y oportunidad para la celebración de una orden de prestación de servicios, bajo el siguiente marco:

1. Identificación de la necesidad:

El Hospital Sagrada Familia E.S.E, le corresponde prestar el servicio social de salud a todos sus beneficiarios en cumplimiento de las competencias en el primer nivel de salud, en el marco de la Constitución y en la Ley debe cumplir eficientemente con la prestación de los servicios de salud en su jurisdicción de manera oportuna por lo cual requiere contratar el servicio de capacitaciones.

La Ley 100 de 1993 reza en su artículo 194 “la prestación de servicios de salud en forma directa por la nación o por las entidades territoriales, se hará principalmente 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.

Que el Hospital Sagrada Familia E.S.E, con la finalidad de garantizar una activa y eficaz comunicación pública, y en aras de mejorar su misión y visión, requiere la implementación del canal de atención para atender servicios de agendamiento de citas médicas ofrecidas a los usuarios y comunidad en general; servicio que es necesario para cumplir con la normatividad vigente y mejorar la calidad del servicio, atención oportuna, segura y humanizada.

En la planta del Hospital, no existe el cargo para el manejo y operación del Sotfware Cloud Call Center y menos aún el Software se encuentra implementado en esta entidad, por lo cual, se requiere realizar capacitaciones para la implementación y parametrización del sistema de call center , con colaboradores que brinden apoyo a dicho proceso de gestión de manera que, se pueda lograr importantes acciones tendientes al mejoramiento de la comunicación con los usuarios y comunidad en general y garantizar el derecho a la salud de todos los usuarios y comunidad en general.

El Acuerdo de Junta Directiva No. 013 del 30 de diciembre de 2024 reglamenta la contratación que celebre la Empresa Social del Estado Hospital Sagrada Familia para desarrollar actividades relacionadas con su administración o funcionamiento y esto sólo podrán celebrarse cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados, sin que en ningún caso estos contratos generen relación laboral ni prestaciones sociales.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 195 de la Ley 100 de 1.993, el numeral 6 refiere que la contratación de las E.S.E se realizará por el derecho privado, pero podrá discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto General de

Contratación de la administración pública, lo cual se ratifica en el Acuerdo de 2020. La Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado según radicación No. 1127 de 1998, determinó “Para las ESE, por lo tanto, la legislación aplicable será la civil o comercial, según la esencia y naturaleza del contrato. Las Empresas Sociales del Estado, cuando celebren contratos regidos por el derecho privado, pueden seleccionar a sus contratistas de acuerdo con el criterio que tenga la administración claramente expuesta en su reglamento interno.”

Que igualmente la Sala según radicación No. 1263 de 2000, reiteró, “Es forzoso concluir entonces, que el régimen de contratación de estas empresas es de derecho privado, con aplicación excepcional de las cláusulas exorbitantes. Estima pertinente aclarar que cuando tales empresas, hipotéticamente tuvieran que celebrar los contratos a que se refiere el artículo 32 de la Ley 80, no es pertinente dar aplicación a disposiciones distintas a las de derecho privado.” Que así mismo dicha posición fue ratificada recientemente en la Sentencia 25801 de 2014 del Consejo de Estado, cuando se determinó que el “régimen de contratación de las Empresas Sociales del Estado es eminentemente privado”.

Para el logro del fortalecimiento de la E.S.E. es necesario contratar la prestación de este servicio que proporcione las condiciones necesarias para la obtención de los resultados esperados.

En la planta de personal de la entidad no existe un cargo que tenga funciones asociadas a los servicios requeridos, ni tampoco existe en la planta algún funcionario con la idoneidad que se requiere para apoyar estos procesos, razón por la cual, para el logro del fortalecimiento de la Empresa en este sentido es necesario contratar externamente la prestación de este servicio que proporcione las condiciones necesarias para la obtención de los resultados esperados.

2. Objeto y obligaciones específicas del contratista:

2.1. Objeto:

El contratista se obliga PRESTACION DE SERVICIOS DE CALL CENTER PARA ATENDER EL AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS PARA ELIMINARLAS FILAS Y ORGANIZAR LA ATENCION DE LOS PACIETES DE LA ESE HOSPITAL SAGRADA FAMILIA.

2.2. Obligaciones del contratista:

2.2.1. Obligaciones generales:

a) Cumplir con el objeto del contrato con plena autonomía profesional y administrativa y bajo su propia responsabilidad. Por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral del CONTRATISTA con el Hospital.
b) Responder por cualquier tipo de reclamación judicial o extrajudicial que instaure, impulse o en la que coadyuve el personal, los subcontratistas o un tercero contra la E.S.E., por causa o con ocasión del contrato.

c) Rendir y elaborar los informes y demás trabajos que se le soliciten en desarrollo del contrato de prestación de servicios.
d) Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y entrabamientos.
e) Cumplir con la totalidad de los alcances descritos en el contrato, sus anexos y demás soportes que lo anteceden, los cuales hacen parte integral del contrato de prestación de servicios.
f) Cuando se exijan, constituir, tramitar y mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato en los términos del mismo, cuando en el mismo hayan sido requeridas.
g) No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
h) Mantener la reserva profesional sobre la información que le sea suministrada para el desarrollo del objeto del contrato de prestación de servicios.
i) Informar oportunamente a la E.S.E. sobre eventualidad que pueda surgir y que implique retraso en el desarrollo del contrato.
j) Acatar las instrucciones, sugerencias, observaciones y orientaciones escritas por el supervisor del contrato de prestación de servicios.
k) Suscribir a tiempo las actas requeridas por parte de la ESE a través del Supervisor como constancias de la ejecución del contrato de prestación de servicios.
l) Presentar las cuentas de cobro con el valor del contrato, anexando todos sus soportes y documentos necesarios para ello, dentro de los plazos convenidos.
m) Cumplir oportunamente con los aportes al sistema general de seguridad social integral de conformidad con lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, artículo 41 inciso 2 de la ley 80 de 1993 modificado por el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas concordantes, cuando a ello haya lugar; so pena de incurrir en las sanciones establecidas en el artículo 1° de la Ley 828 de 2003, o en las disposiciones que la modifiquen, deroguen o adicionen.
n) Las demás responsabilidades contractuales inherentes al objeto contractual.

2.2.2. Obligaciones específicas:

1) Cumplir con las especificaciones técnicas contenidas en la propuesta que se adjunta. 2). Realizar la implementación del SOTFWARE CRM multiagente 3) No divulgar información alguna de que tenga conocimiento por razón de sus servicios, a menos que cuente para el efecto con la autorización previa y por escrito del contratante. 4) Prestar servicio de agendamiento de citas, cancelación de citas, recordatorio de citas y lo que se le requiera referente al servicio que presta, de lunes a sábado de 8am a 11 am. 5) Realizar el registro y operación de demanda insatisfecha, demanda inducida y encuestas del servicio. 6) Las demás obligaciones contractuales y legales que se deriven o sean necesarias para el cumplimiento del presente contrato.

2.3 CONTROL Y SEGUIMIENTO (SUPERVISIÓN)

La vigilancia y control será ejercida por La Supervisión será ejercida por la Subgerente, o quien haga sus veces, designe

2.4 FUNDAMENTOS JURIDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

Según lo reglamentado en el Articulo 19 literal B del Acuerdo 013 del 30 de diciembre de 2024 y en su artículo 4.2 literal A) 4.2.2 de la RESOLUCIÓN No. 01 de enero 02 de 2025 por medio de la cual se adopta el Manual interno de contratación del hospital sagrada familia empresa social del estado de toro valle del cauca, se adopta la modalidad de contratación directa.

2.5 Codificación del contrato en el sistema UNSPSC:

CLASIFICADOR BIENES Y SERVICIOS	SERVICIO
86101810	Servicios Educativos y de Formación

3. Plazo de ejecución:

El término de duración será desde 10 de julio del 2026 hasta el 30 de septiembre del 2026.

3.1 LUGAR DE EJECUCIÓN.

El contrato de ejecutará en la Empresa Social del Estado Hospital Departamental Sagrada Familia

4. Valor estimado y su justificación, y forma de pago:

El valor del presupuesto oficial estimado para la ejecución del contrato requerido es de ONCE MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS ($11.400.000) M/cte.

FORMA DE PAGO La E.S.E Hospital Sagrada Familia realizara pagos mensuales, cada uno por el valor TRES MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS ($3.800.000) M/cte. Previa presentación del informe y factura por parte del contratista y previa autorización por parte del supervisor del contrato.

5. Certificado de disponibilidad presupuestal que respalda financieramente la futura contratación:

El gasto requerido para la contratación de que trata estos estudios previos se encuentra respaldado en el certificado de disponibilidad presupuestal No. 000388 el 30 de junio de 2026; expedido por el área de presupuesto.

6. Estudio del sector:

Dando aplicación al manual guía de Colombia Compra Eficiente identificado con el G-EES-02, se procede a hacer un estudio del sector en los siguientes términos:

¿La entidad requiere una persona natural o jurídica y de qué calidades en cuanto a idoneidad y experiencia para satisfacer la necesidad planteada en estos estudios previos?

Para satisfacer la necesidad planteada en el presente documento, la entidad considera, después de realizar el respectivo análisis, que la misma se puede satisfacer vinculando contractualmente a una persona natural que tenga la experiencia y los conocimientos básicos y necesarios para suministrar los servicios requeridos objeto del presente proceso.

¿Cuál es la experiencia que requiere quien vaya a satisfacer las necesidades antes descritas?

Para la ejecución del objeto que se pretende contratar, la entidad requiere una persona natural que cumpla con la siguiente idoneidad y experiencia:

1.- IDONEIDAD: Si es persona natural debe acreditar diploma en sistemas y si es persona jurídica su objeto social deberá tener relación con el objeto del presente proceso de selección.

2.- EXPERIENCIA: Acreditar un (1) contrato celebrado con entidad pública o privada cuyo objeto tenga relación con el objeto del contrato requerido.

¿La Entidad Estatal ha contratado recientemente el objeto requerido?

La E.S.E. sí ha contratado anteriormente el objeto requerido en el presente proceso, en vigencias anteriores según el siguiente detalle:

Contratista	Objeto	Vigencia	Valor	Plazo
COCO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALL CENTER PARA ATENDER SERVICIOS DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS EN LA E.S.E HOSPITAL SAGRADA FAMILIA	2025	$14.500.000	5 meses

¿Cuál es el esquema metodológico para establecer el valor del futuro contrato?

Para establecer el valor del futuro contrato se utilizó, como esquema metodológico, la consulta del valor de contratos anteriores suscritos por la ESE, el nivel de responsabilidades que se

exigirá al contratista, la complejidad del objeto contractual, los gastos asociados a la ejecución del contrato y el perfil exigido al futuro colaborador y su experiencia.

Por lo anterior y de conformidad con el análisis llevado a cabo, se concluye que el valor apropiado para la celebración del contrato que se requiere es de ONCE MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS ($11.400.000) M/cte.

ORIGINAL FIRMADO

LIZETH FERNANDA FLOREZ MOSQUERA
Profesional Universitario (Talento Humano) ESE Hospital Sagrada Familia

ULTIMA MODIFICACION:	PROYECTÓ ASPECTOS JURIDICOS:	APROBÓ:
	Oscar E. Mazuera Jaramillo	Yessica Paola Martinez Urieta