ESTUDIOS PREVIOS

Capítulo I: Descripción General		
1. Fecha de elaboración de Estudios Previos	JULIO 2026	
2. Nombre del funcionario que diligencia el Estudio Previo	YUBERIS MORALES DE LOS REYES	
3. Dependencia que lo requiere	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ENCARGADO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	
4. Tipo de contrato	El presente contrato tiene por objeto la prestación de un servicio especializado para la implementación y operación de un canal de atención telefónica (Contact Center) destinado al agendamiento de citas médicas de la E.S.E. CEMINSA. Su selección se realizará mediante la modalidad de contratación directa, de conformidad con el régimen especial de contratación previsto en el numeral 6 del artículo 195 de la Ley 100 de 1993 y el Manual de Contratación vigente de la E.S.E. CEMINSA.	Régimen especial de contratación de las Empresas Sociales del Estado, artículo 195 numeral 6 de la Ley 100 de 1993, Manual de Contratación de la E.S.E. CEMINSA y demás normas concordantes.

Capítulo II: Descripción de la Necesidad

5. Descripción y especificaciones del objeto contractual

La E.S.E. CEMINSA guarda dentro de sus principales funciones la de prestar el servicio de salud a la población que lo requiera, de acuerdo con su desarrollo y recursos disponibles, a fin de garantizar, mediante un manejo gerencial adecuado, la prestación eficiente, oportuna y continua de los servicios de salud, en condiciones de calidad y con el manejo eficiente de sus recursos públicos.

Dentro de sus objetivos institucionales se encuentra el de brindar a la comunidad un servicio de salud que respete la dignidad humana, con calidad, calidez y enfoque humanizado, conforme a los principios científicos, técnicos y médicos propios del nivel de complejidad de la entidad.

En aras de mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del usuario, resulta necesario fortalecer los canales de comunicación con los pacientes mediante herramientas tecnológicas de última generación, que permitan la transformación digital del modelo de atención. Esto se traduce en mayor accesibilidad, agilidad en los procesos, reducción de cargas operativas al personal asistencial y mejora en los indicadores de gestión y satisfacción del servicio.

Conforme a lo anterior, se estima necesario contar con un canal de atención telefónica especializado y automatizado para el agendamiento de citas médicas, que proporcione mayor calidad en el servicio a los pacientes en los siguientes aspectos:

Simplificación del proceso de agendamiento de citas, facilitando a los pacientes realizar este proceso desde sus dispositivos, eliminando esperas y olvidos;

Emisión de recordatorios automáticos, notificaciones de resultados y actualizaciones médicas;

Disminución de tiempos de espera y optimización de las agendas médicas;

Acceso oportuno y continuo a información sobre servicios, horarios, disponibilidad y procesos asistenciales.

Adicionalmente, la implementación de un canal de atención telefónica automatizado y especializado mediante una solución tecnológica como la ofrecida por COCO Tecnologías S.A.S., permite a la E.S.E. CEMINSA avanzar hacia la consolidación de un modelo de atención centrado en el usuario, conforme a los lineamientos del Modelo de Acción Integral Territorial – MAITE y el Modelo Integral de Atención en Salud – MIAS, promovidos por el Ministerio de Salud y Protección Social. Esta herramienta de transformación digital fortalece los procesos de contacto, seguimiento y fidelización del paciente, y al mismo tiempo contribuye a mejorar los indicadores de oportunidad, continuidad y satisfacción del servicio, aspectos evaluados en los procesos de habilitación y acreditación en salud.

De igual forma, el sistema propuesto incorpora funcionalidades complementarias tales como recordatorios automatizados, validación de autorizaciones, gestión de demanda inducida, encuestas de satisfacción por SMS y mecanismos de retroalimentación continua, los cuales impactan directamente en la reducción del ausentismo, la eficiencia operativa y la trazabilidad del servicio prestado. Este tipo de soluciones

integradas no solo permiten optimizar los recursos institucionales mediante la disminución de costos administrativos y de infraestructura, sino que también garantizan un entorno de atención más equitativo y accesible, particularmente valioso en contextos de alta demanda y cobertura poblacional. En este sentido, la contratación proyectada se justifica plenamente como una inversión estratégica para la modernización de los servicios de atención al usuario, alineada con los principios de eficiencia, calidad, racionalidad del gasto y mejora continua en la gestión pública en salud.

Por lo anterior, se hace necesario adelantar los trámites administrativos dirigidos a contratar con una persona jurídica que cuente con la idoneidad, experiencia, capacidad operativa y soporte tecnológico, que permita satisfacer la necesidad descrita de manera eficiente, segura y conforme a la normatividad vigente en materia de contratación pública y prestación de servicios de salud.

5.1. Objeto	Prestación de servicios para la implementación, integración, puesta en funcionamiento, administración y soporte de una solución tecnológica integral de contact center y relacionamiento con el usuario para la E.S.E. CEMINSA, que permita la gestión de agendamiento de citas médicas, autogestión de usuarios, atención mediante canales telefónicos y digitales, WhatsApp automatizado, confirmación y recordatorio de citas, interoperabilidad con los sistemas de información institucionales, ejecución de estrategias de demanda inducida, gestión de demanda insatisfecha, generación de estadísticas e indicadores, y demás funcionalidades necesarias para optimizar los procesos de atención, acceso y seguimiento a los servicios de salud.
5.2 Clasificación UNSPSC	La clasificación de los bienes y servicios, objeto del Proceso de Contratación, son los siguientes: • 83111500 – Servicios de call center • 43233200 – Servicios de software de gestión y atención al cliente
5.3 Plazo de ejecución del contrato	El término de ejecución del contrato será de **TRES (3) MESES** comprendido a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993 y/o de la suscripción del acta de inicio.
5.4 Lugar de ejecución del contrato	Municipio de Sabanalarga – Atlántico.
5.5 Obligaciones del contratista	**OBLIGACIONES GENERALES:** 1. En el marco del objeto contractual, el contratista deberá, brindar apoyo en la realización de las actividades descritas a continuación: 1)

	Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato de acuerdo con los estudios previos y la propuesta presentada. 2) Acreditar su afiliación a los sistemas de seguridad social en pensión y salud durante la vigencia del contrato (Art. 50, Ley 789 de 2002). 3) Responder por los impuestos que cauce la legalización del contrato. 4) Responder por la prestación del servicio de acuerdo con los requerimientos de la entidad. 5) Cumplir con el objeto del contrato en los términos pactados. 6) Disponer del personal profesional idóneo y con experiencia para el desarrollo del contrato. 7) Informar de manera inmediata al supervisor del contrato cualquier situación que pueda afectar la correcta ejecución de este. 8) Presentar formatos de información en casos de ser requeridos que tengan que ver con el objeto del contrato dentro de los tiempos estipulados y asistir a reuniones que sean convocadas por el supervisor del contrato, para revisar estado de ejecución, el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista o cualquier otro aspecto referente al mismo. 9) Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el supervisor del contrato. 10) Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y retrasos. 11) No acceder a petición o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho. 12) Mantener reserva de información que le sea suministrada para el desarrollo del objeto del contrato. 13) Las demás señaladas en la constitución en la constitución y la ley, las cláusulas contractuales y lo requerido por la entidad. 14) Las demás que se deriven de la naturaleza del presente contrato. 15) Asumir todos los gastos y riesgos que implica el desarrollo del contrato en los términos, condiciones y exigencias consagradas en la propuesta, y en los estudios previos. **OBLIGACIONES ESPECIFICAS:** 1. Atender y orientar telefónicamente mediante el call center a los usuarios, tanto internos como externos suministrando la información general que requieran, de conformidad con los trámites, las autorizaciones y los procedimientos establecidos propios de la dependencia o área funcional asignada. 2. Realizar los procesos de digitación, aplicación, actualización y/o registro documental de carácter administrativo, operativo y financiero propios del área funcional o proceso al que pertenece, observando los instrumentos tecnológicos, términos legales, las directrices, la exactitud requerida y los procedimientos establecidos. 3. Apoyar en los procesos requeridos del área de atención al usuario. 4. Transcribir, elaborar y presentar los informes, relacionados con la gestión administrativa del área funcional o que le sean requeridos, de acuerdo con las instrucciones, formatos, términos y procedimientos establecidos. 5. Administrar, operar y salvaguardar los equipos, elementos y demás bienes asignados para el logro de las obligaciones y/o competencias de la dependencia de acuerdo con los protocolos, instrucciones y procedimientos establecidos. 6. Aplicar las normas, planes, programas y procesos relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, dentro del área funcional que se le asigne, conforme a las disposiciones sobre la materia. 7. Aplicar los procesos y procedimientos de control interno, de gestión de calidad en el desarrollo de actividades y obligaciones, conforme a las disposiciones, requerimientos y directrices establecidas. 8. Recibir y tramitar las solicitudes que se reciban de los servicios prestados por la empresa, previa aprobación técnica dentro del área funcional que se le asigne, conforme a las disposiciones sobre la materia. 9. Realizar las demás asignadas por el supervisor del contrato. 10. Se precisa que la cantidad máxima de citas es de 8.000 mensual por lo que no debe pasarse de ese rango.
5.6 Obligaciones de la E.S.E.	1) Designar al funcionario encargado de la supervisión del contrato. 2) Realizar los pagos al contratista previo cumplimiento de los requisitos de todo orden y dentro del plazo establecido en la cláusula cuarta. 3) Exigir al contratista la ejecución idónea del objeto del contrato. 4) Vigilar la debida y oportuna ejecución del contrato y el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales 5) Suministrar oportunamente la información y el apoyo que requiera el contratista para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.
Capítulo III: Descripción Financiera	
Valor Estimado del Contrato	El valor estimado del contrato es de **TREINTA MILLONES DE PESOS M/L ($30.000.000)**

ESTUDIOS PREVIOS

6. Certificado de Disponibilidad Presupuestal	La contratación, cuenta con los Certificados de Disponibilidad presupuestal: Número: CDP0258 Valor: $30.000.000
7.Forma de Pago	EL CONTRATANTE pagará al CONTRATISTA el valor del presente contrato, hasta por la suma de **TREINTA MILLONES DE PESOS M/CTE ($30.000.000),** previa presentación de la factura o cuenta de cobro, el informe de actividades, la certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato y los demás documentos exigidos para el pago, de la siguiente manera: a) Hasta tres (3) pagos mensuales, cada uno hasta por la suma de **NUEVE MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS DOS PESOS M/CTE ($9.768.302),** correspondientes a la prestación efectiva del servicio durante cada mes de ejecución, de conformidad con la propuesta económica presentada por el contratista para un rango de atención de cero (0) a ocho mil (8.000) llamadas mensuales, previa certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato. b) Un pago final, hasta por la suma de **SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($695.094),** o por el valor que resulte de la prestación efectiva del servicio durante el período final de ejecución, de acuerdo con las condiciones del contrato y previa certificación de cumplimiento expedida por el supervisor**.** Para cada pago, el CONTRATISTA deberá presentar la correspondiente cuenta de cobro o factura, el informe de actividades del período, la certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato y la acreditación del pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y demás contribuciones parafiscales a que haya lugar, de conformidad con la normatividad vigente. El valor total del contrato corresponde al valor máximo a reconocer. Los pagos se efectuarán únicamente por los servicios efectivamente prestados y certificados por el supervisor del contrato, por lo que, si al finalizar la ejecución resultare un saldo no ejecutado, este no generará derecho alguno a favor del CONTRATISTA y será objeto de la correspondiente liberación presupuestal, de conformidad con la normatividad vigente**. PARÁGRAFO:** El pago se efectuará dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación de la respectiva cuenta de cobro, con el lleno de los requisitos exigidos para el pago y de conformidad con el Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC.
Capítulo IV: Justificación de los Factores de selección	
8. Capacidad Jurídica	**REQUISITOS HABILITANTES Y DOCUMENTOS PARA SU VERIFICACIÓN** Los documentos como requisitos habilitantes son los siguientes: 1. Propuesta debidamente suscrita. 2. Cámara de comercio vigente – persona Jurídica 3. Hoja de vida formato único persona jurídica y/o natural según corresponda. 4. Cedula de ciudadanía persona natural y/o representante legal, según corresponda. 5. Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación, con vigencia menor a 03 meses. 6. Certificado de la Contraloría General de la Nación con vigencia menor a 03meses. 7. Certificado de antecedentes judiciales, con vigencia menor a 03 meses. 8. Certificado de medidas correctivas de la persona natural proponente, con vigencia menor a 03 meses. 9. Registro Único Tributario –RUT- 10. Certificar la afiliación a la seguridad social. (Salud- Pensión- ARL) por revisor Fiscal

ESTUDIOS PREVIOS

<table>
<tr><td>9. Garantías</td><td>El contratista deberá aportar Garantía única de cumplimiento que incluya los amparos dispuestos a continuación así: CUMPLIMIENTO DE CONTRATO, equivalente al 10% del valor del contrato por un término igual al del contrato y hasta cuatro meses más, así mismo CALIDAD DEL SERVICIO, equivalente al 10% del valor del contrato por un término igual al del contrato y hasta cuatro meses más.</td></tr>
<tr><td>10. Perfil y Experiencia</td><td>El futuro contratista deberá acredita experiencia y capacidad jurídica en el desarrollo de actividades directamente relacionadas a las del objeto contractual del presente estudio previo, para lo cual deberá aportar, alguno de los siguientes documentos:
1. Certificación que acredite experiencia relacionada con la del objeto a contratar.
2. Copia del contrato acompañado de acta final.
3. Acta de Liquidación.</td></tr>
<tr><td>11.Fundamentos jurídicos y Modalidad de Selección.</td><td>Para los efectos de la contratación se rige por las normas del derecho privado, con régimen especial de contratación, según expreso mandato del artículo 194 numeral 6 de la ley 100 de 1993, que del mismo modo asegurara el cumplimiento de los principios constitucionales, relacionados al tenor del artículo 209, especialmente los de economía, moralidad, publicidad, transparencia y eficiencia, en armonía con lo dispuesto en la resolución 5185 del 2103 y en el Estatuto de Contratación de la ESE. Que el Manual de Contratación vigente señala.

ARTICULO 22. CONTRATACIÓN DIRECTA. Modalidad a través de la cual se contrata con persona natural y/o jurídica para la adquisición de bienes o servicios, siempre que la cuantía a contratar no supere los cuatrocientos (400) SMMMLV. (…)</td></tr>
<tr><td></td><td>PARAGRAFO. En los procesos contractuales de contratación directa será opcional realizar los análisis del sector y estudio del mercado y también podrá determinar los casos en que se requiera términos de condiciones

ARTICULO 29. CRITERIOS DE SELECCION DE LOS CONTRATISTAS.
De los criterios para seleccionar al contratista en la contratación directa. Cuando la escogencia del contratista se realice mediante contratación directa se deberán tener en cuenta los criterios de idoneidad o experiencia, en el evento de contratación de servicios; precio, en el evento de adquisición de bienes u obra pública, esto sin perjuicio de la opción de ponderar calidad cuando se estime necesario.

Que el presupuesto dispuesto para la futura contratación no excede el límite dispuesto en el artículo 22 del Manual de Contratación de tal forma que oportuno adelantar la futura contratación a través de la Modalidad de Contratación Directa</td></tr>
<tr><td>11. Supervisión</td><td><table><tr><td>Nombre del funcionario</td><td>YUBERIS MORALES DE LOS REYES</td></tr><tr><td>Cargo</td><td>Profesional universitario</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>12. Liquidación del contrato</td><td>En atención al servicio objeto del contrato, no se estima necesaria su liquidación, a menos que se presente la terminación anticipada.</td></tr>
<tr><td>FIRMA</td><td>FIRMADO ORIGINAL</td></tr>
<tr><td>NOMBRE</td><td>YUBERIS MORALES DE LOS REYES</td></tr>
<tr><td>CARGO</td><td>PROFESIONAL UNIVERSITARIO ENCARGADO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA ESE</td></tr>
<tr><td>Dependencia</td><td>ADMINISTRATIVO</td></tr>
</table>