Hospital
San Juan Bautista E.S.E.
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima

ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER COMO PARTE INTEGRAL DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL TOLIMA E.S.E.

Fecha:31 de julio 2026
Entidad: Hospital San Juan Bautista
Dependencia que Solicita: Citas Médicas
Dependencia que proyecta: Contratación

1. PROPÓSITO DEL ESTUDIO PREVIO

El Hospital en uso del principio de planeación reitera la trascendencia e importancia de los estudios previos, como sustento y soporte de la necesidad propia de la operación de la entidad. El principio de planeación hace referencia del deber de la institución contratante de elaborar estudios previos adecuados con el fin de precisar el objeto del contrato, las obligaciones mutuas de las partes, la distribución de los riesgos y el precio; estructurar debidamente su financiación y permitir a los interesados diseñar sus ofertas.

Es necesario señalar que, si el futuro contratista no hace observación alguna después de conocer los estudios previos para el proceso de contratación, se sobre entiende que en su momento las analizó y aceptó sin ninguna observación, por lo tanto, no puede alegar a su favor en la ejecución del contrato su propia culpa.

En tal sentido, y al tenor del artículo 49 de la Constitución Política el cual dispone que la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado, además de su carácter de derecho fundamental por lo cual se debe garantizar a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud, y por ello le corresponde organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, así como también, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control.

En tal sentido, todos los ciudadanos deben tener acceso al servicio de salud y al Estado le corresponde organizar, dirigir, reglamentar y garantizar su prestación. Dicha facultad constitucional otorgada a los entes estatales y a los particulares comprometidos con la prestación del servicio de salud está estrechamente relacionada con los fines mismos del Estado Social de Derecho y con los propósitos consagrados en el artículo 2º Superior.

En este mismo sentido y en armonía normativa, tanto en el Acuerdo número 06 del 08 de octubre del 2021 por medio del cual se ADOPTA EL NUEVO ESTATUTO DE CONTRATACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E DE CHAPARRAL, como en la Resolución 1841 del primero de diciembre del 2021 por medio de la cual se EXPIDE EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E. DE CHAPARRAL (TOLIMA. resolución No 1489 del 16 de diciembre 2024 y el Acuerdo No 010 de 2024 de 04 diciembre de 2024 "Por medio del cual se modifica y adiciona el estatuto de contratación del Hospital San Juan Bautista de Chaparral - Tolima "resolución No. 1440 del 14 de agosto del 2024" del ministerio de, salud y protección social" se estipuló la obligación de realizar los estudios previos a todos los contratos que celebre el hospital.

2. LA DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

El Hospital San Juan Bautista de Chaparral- Tolima, se constituye en una empresa social de estado, por lo tanto, se encuentra en una categoría especial de entidad pública descentralizada de carácter departamental, regida en materia de contratación por lo señalado en el artículo 195 de la Ley 100 de 1993 y cuyo objeto es la prestación de servicios de salud del primer y segundo nivel de complejidad, en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de La Calidad (Decreto 1011 de 2006).

El Hospital San Juan Bautista E.S.E., de Chaparral Tolima, es la única IPS del municipio que presta servicios de baja y mediana complejidad a la comunidad chaparraluna y las zonas aledañas indistintamente del tipo de afiliación o nivel socio- económico de los usuarios, además es una Institución centro de referencia del sur del Tolima, que tiene como misión la prestación de servicios de salud de baja y mediana complejidad que respondan a las necesidades de la población del área de influencia que reúne no solamente al municipio de Chaparral y sus sectores rurales, sino que además se convierte en el hospital de referencia para por lo menos 6 municipios incluyendo sus respectivas zonas rurales, estas características generan el incremento en el volumen de servicios e incrementa la demanda de servicios de salud y como entidad prestadora de servicios asistenciales médicos de mediana complejidad, requiere por la misma naturaleza de los servicios que presta y por las regulaciones de tecnologías de la información vigente y Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, mantener una administración de la información de tipo Asistencial, administrativa y financiera como recurso tecnológico a través de un sistema de información automático de acuerdo a los procesos realizados en las diferentes unidades funcionales y áreas;

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

teniendo en cuenta que dentro de su planta de cargos no cuenta con personal para atender esta necesidad, la cual se contratará mediante el procedimiento de contratación directa conforme al Manual de contratación interno.

Teniendo en cuenta lo anterior, se requiere implementar una herramienta tecnológica que ayude a desarrollar un proceso más humanizado para el contacto entre el usuario externo y la E.S.E., ya que históricamente ha teniendo inconvenientes con las líneas habilitadas para la asignación de citas, cancelación de las mismas, asignación de cirugías, entre otras, además de lo anterior, la E.S.E. requiere disminuir las aglomeraciones que se presentan dentro de las instalaciones de la entidad, con largas filas de personas que buscan el agendamiento de una cita médica o especializada.

Que, el área de SIAU solicita mediante documento escrito la contratación de una herramienta tecnológica que ayude a facilitar la humanización de la asignación de las citas, da cuenta de las razones por las cuales se debe centralizar este proceso de humanización de los servicios que comienzan desde la asignación de citas, prestar mejor calidad en la atención para los usuarios, evitar los desplazamientos hasta la institución e informar sobre la oferta de servicios prestados por el hospital. La centralización de este proceso permite generar reportes estadísticos, controlar en forma ágil y eficiente las actividades realizadas, con un histórico de llamadas por cualquier ordenamiento y su exportación a cualquier forma de archivo para presentar información a cualquier organismo de control o para análisis interno de la institución.

Debido a la escasa disponibilidad tecnológica con la que cuenta la institución y teniendo en cuenta las necesidades de asignar citas médicas de manera no presencial, evitando aglomeraciones, filas y esperas prolongadas en nuestra institución, esta unificación de citas en un solo ambiente tecnológico permite desarrollar la actividad con calidad.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se hace necesario la adquisición de un servicio telefónico de asignación de citas para la institución, centralizando todas las tareas de asignación de citas de las diferentes especialidades médicas, exámenes imagenológicos y procedimientos.

Con el fin de brindar accesibilidad a los usuarios para solicitar citas, se hace indispensable continuar con el servicio de Contac Center el cual permite realizar una mejor gestión del proceso de asignación de citas, al cual se le ha estado realizando seguimiento a las obligaciones pactadas.

Se requiere continuar con el servicio de Contact center en aras que los índices en el aumento de asignación de citas, la disminución de las llamadas abandonadas y los horarios de atención actuales con la reforma laboral que aplicó desde julio 2025; para ello cordialmente solicito realizar un ajuste presupuestal, con el fin de garantizar la mejora en estos índices y así mismo la satisfacción de los usuarios.

En atención al contrato de prestación de servicios 476 del primero de noviembre de 2025 que se tiene vigente, es nuestro deber solicitar su apoyo en el fortalecimiento de este proceso a través de un ajuste presupuestal, toda vez, que, los servicios actualmente contratados no son suficientes para la demanda actual del hospital, es por ello que se presenta estadísticas en las que muestra el flujo de llamadas entrantes versus el flujo de llamadas abandonadas y que requiere un fortalecimiento para mejorar la oportunidad y calidad del servicio.

Con el fin de brindar accesibilidad a los usuarios para solicitar citas, se hace indispensable continuar con el servicio de Contac center, el cual permite realizar una mejor gestión del proceso de asignación de citas, que se le ha estado realizando seguimiento a las obligaciones pactadas.

A continuación, se presenta un resumen del agendamiento en citas, que se prestó durante el primer semestre del año 2026 y el agendamiento realizado durante el primer semestre del año 2026. La capacidad operativa actual permite gestionar un promedio de 21.526 interacciones mensuales equivalentes a 978 interacciones diarias. De este total, el canal de atención telefónica registra un promedio de 14.701 llamadas mensuales. Debido al alto volumen de demanda y a factores propios de la operación, cerca del 45% de estas llamadas (6.622 en promedio al mes) no logran ser atendidas en el primer intento, lo que representa una oportunidad para continuar fortaleciendo los mecanismos de acceso y oportunidad en la atención.

Por su parte, los canales digitales a través de WhatsApp, gestionan un promedio de 6.826 solicitudes mensuales, equivalentes a aproximadamente 310 requerimientos diarios. Estas interacciones son atendidas dentro de un tiempo objetivo inferior a 24 horas, contribuyendo a garantizar la oportunidad, continuidad y calidad del servicio brindado a los usuarios.

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Hospital
San Juan Bautista E.S.E.
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima

AÑO	MES	USUARIOS ATENDIDOS POR EL CALLCENTER	TOTAL LLAMADAS	TOTAL CITAS ASIGNADAS	TOTAL REGISTRO WHATSAPP	NOVEDADES DE CANCELACION	SMS NÚMERO ÚNICOS INVITANDO A USAR WHATSAPP PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS
2026	ENERO	24.619	21.734	12.013	7.919	227	2.440
2026	FEBRERO	24.661	24.125	16.817	7.365	396	2.341
2026	MARZO	23.229	24.775	10.125	6.645	166	2.267
2026	ABRIL	18.185	19.633	8.881	4.820	145	2.021
2026	MAYO	22.548	21.880	7.993	8.091	153	2.233
2026	JUNIO	15914	15.788	8.537	6.113	275	
2025	TOTAL	129.156	127.935	64.166	40.953	1.382	11.302

Fuente: Área Estadística de la E.S.E

Según trazabilidad Vigencia 2026 – enero a junio se evidencia que en promedio se realizaron 129.156 atenciones. Se contó con operadores día según productividad.

De igual forma, es importante tener en cuenta que la ley laboral realizó una reducción de las horas laborales en dos horas semanales, pasando de 46 horas a la semana a 44 horas semanales lo que implica un incremento en los costos laborales para mantener los horarios de atención afectando el equilibrio económico del contrato.

La implementación del Call Center en el Hospital San Juan Bautista E.S.E. representa una mejora significativa en la atención y satisfacción de los pacientes y los procesos que facilita el servicio Call Center están relacionadas con los siguientes beneficios:

1. ***Reducción de tiempos de espera*:** La disminución de las filas de asignación de citas médicas reduce el tiempo de espera de los pacientes, mejorando su experiencia y satisfacción.

2. ***Reducción de Aglomeraciones*:** Evitar aglomeraciones en espacios cerrados contribuye a mejorar las condiciones sanitarias del hospital, especialmente relevante en contextos de enfermedades contagiosas.

3. *Acceso eficiente a servicios*: La asignación de citas a través de una línea móvil facilita el acceso a los servicios del hospital para usuarios de áreas rurales, mejorando la equidad en la atención.

4. *Cumplimiento normativo*: Garantiza el cumplimiento de la normativa vigente, mejorando la transparencia y eficiencia en los procesos hospitalarios.

5. *Recordatorio y seguimiento*: El uso de mensajes de texto para recordar citas y actualizaciones de pacientes en la plataforma Hospitalaria mejora el cumplimiento de las citas y la gestión de la información.

6. *Flexibilidad y adaptabilidad*: La capacidad de recibir información puntual del agendamiento de citas mediante mensajes de texto permite a los pacientes una gestión más flexible de su tiempo y necesidades

7. *Información clara y accesible*: Brindar información precisa sobre los procesos de atención del hospital ayuda a los usuarios a comprender mejor sus derechos y deberes, mejorando la comunicación y la confianza en el sistema de salud.

8. *Satisfacción del usuario*: El Call Center contribuye a mejorar la satisfacción de los usuarios al ofrecer un servicio más accesible, organizado y eficiente.

Con el fin de brindar accesibilidad a los usuarios para solicitar citas, se hace indispensable continuar con el servicio de Call Center el cual permite realizar una mejor gestión del proceso de asignación de citas, al cual se le ha estado realizando seguimiento a las obligaciones pactadas.

El servicio de Contac Center debe cumplir las siguientes características:

1. *Personal especializado*: Contar con agentes de atención telefónica capacitados para atender las llamadas y mensajes de texto de los usuarios, quienes realizar un mínimo de 10 gestiones por hora laborada , asegurando un trato profesional y eficiente

2. *Horario de atención amplio*: lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm , para garantizar disponibilidad y acceso.

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

3. *Asignación en línea de citas*: Utilización de herramientas digitales como WhatsApp, línea móvil y línea directa (IP) para la asignación de citas, que se ubicarán (1) uno en las instalaciones del hospital y (1) en la nueva sede, para la comunicación directa de los usuarios con el Contac center sin ningún costo, facilitando el proceso y haciéndolo más accesible para los usuarios.

4. *Equipos de comunicación*: Disposición de equipos telefónicos IP en las instalaciones del hospital y en la nueva sede para la comunicación directa de los usuarios con el Contac center sin costo adicional, asegurando una atención continua, , para la comunicación directa de los usuarios en el horario de 10:00 am a 05:00 pm de lunes a viernes días hábiles (cubículo Sede principal) y de 8:00 am a 11:30 am y de 2: 00 pm a 5: 00 pm de lunes a viernes , garantizando la atención de los usuarios que se encuentren en cabina en el horario fijado.

5. *Supervisión y desarrollo*: Tener supervisión para garantizar el funcionamiento y desarrollo del proceso de asignación de citas en horario de atención de llamadas entrantes, asegurando la eficiencia del servicio.

6. *Sistema de mensajería de texto (SMS)*: Implementación de un sistema para la confirmación de citas médicas, odontológicas y de especialistas, mejorando la comunicación y reduciendo ausencias.

7. *Modificación de agendas*: Capacidad para modificar agendas y asignación de citas a la demanda insatisfecha según solicitud del hospital, aumentando la flexibilidad y capacidad de respuesta.

8. *Línea móvil exclusiva*: Disponer de una línea móvil exclusiva **3336026565** para el Hospital con 60 canales , con un horario de lunes a viernes de 7:00 am a 5 :00 pm Jornada continua para que los usuarios puedan comunicarse desde cualquier operador, mejorando la accesibilidad.

Línea telefónica: 3336026565

Línea directa IP de Cabina sede Hospital
Línea directa IP de Cabina principal
WhatsApp: 3134007107

9. *Reportes diarios*: Generación de reportes diarios estadísticos sobre gestiones citas asignadas, llamadas entrantes y abandonadas, cancelación de citas, tiempos de espera y atención, para una gestión eficiente del servicio, por cada agente por hora y medio de atención, al igual que la realizada durante el turno programado y según la actividad asignada, Generación de reportes estadísticos diarios de la gestión realizada

10. *Información y apoyo*: Brindar apoyo e información a los usuarios sobre procesos de atención en el hospital, facilitando la preparación para exámenes, requisitos para procedimientos, horarios de atención, entre otros y los diferentes planes de mejora (reprogramación de agendas)

11. *Actualización de datos*: Mantener actualizados los datos de los usuarios y su ubicación, para una gestión efectiva de citas y seguimientos.

12. *Equipos de trabajo adecuados*: Adecuación de estaciones de trabajo que incluyen: computador, equipo de comunicación, software especializado para atención telefónica, puesto de trabajo, conectividad con acceso a internet banda Ancha. ▪ Se cuenta con un software especializado de contact center para la administración de la operación. ▪ Respaldo de grabaciones y conversaciones WhatsApp durante 6 meses como mínimo.

- ✓ Se realizará demanda inducida con el objetivo de incrementar las coberturas en la ruta de atención integral en salud.
- ✓ Generación de reportes estadísticos diarios de la gestión realizada por cada agente por hora y medio de atención, al igual que la realizada durante el turno programado y según la actividad asignada.

Finalmente, es fundamental destacar que el proceso contractual se enmarca en un escenario de limitaciones presupuestales para la vigencia 2025. Por lo tanto, se hace indispensable realizar una ejecución presupuestal estrictamente controlada y vigilada, con el objetivo de no desbordar los rubros asignados y garantizar el correcto funcionamiento institucional. La asignación de recursos para este servicio esencial se realizará con la máxima austeridad y eficiencia, buscando optimizar la inversión sin comprometer la calidad y la continuidad de la seguridad en el Hospital.

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

En 1991 la nueva Constitución Política de Colombia, estableció que la Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio, prestado bajo la dirección y, coordinación del Estado, que aplica los principios de descentralización, universalidad, equidad, eficiencia y calidad que debe tener el servicio de salud en Colombia. Está nueva Constitución, modificó el Sistema Nacional de Salud.

Que, de conformidad con lo dispuesto, por el numeral 6 del Artículo 195 de la Ley 100 de 1993, en materia contractual las Empresas Sociales del Estado, se rigen por el derecho privado, estableciéndose la posibilidad de utilizar discrecionalmente, las cláusulas excepcionales previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública.

Que igualmente, la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, en concepto No. 1263 de abril de 2000 ha sostenido que, por regla general, en materia de contratación, las Empresas Sociales del Estado se rigen por las normas ordinarias del Derecho Civil y Comercial y que en el caso que discrecionalmente hayan incluido cláusulas exorbitantes, estas cláusulas se regirán por la Ley 80 de 1993 y que salvo, en este aspecto, los contratos seguirán regulados por el Derecho Privado.

Que el artículo 76 de la Ley 1438 de 2011 establece que, *"con el propósito de promover la eficiencia y transparencia en la contratación las Empresas Sociales del Estado podrán asociarse entre sí, constituir cooperativas o utilizar sistemas de compras electrónicas o cualquier otro mecanismo que beneficie a las entidades con economías de escala, calidad, oportunidad y eficiencia, respetando los principios de la actuación administrativa y la contratación pública. Para lo anterior, la Junta Directiva deberá adoptar un estatuto de contratación de acuerdo con los lineamientos que defina el Ministerio de la Protección Social".*

VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

Que, en cumplimiento de lo anterior, el Ministerio de Salud y de 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 la actividad contractual. Que la misma Resolución No. 5185 de 2013, en su artículo 17 establece que las Empresas Sociales del Estado deben expedir 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.

Que mediante Acuerdo No. 006 del 08 de octubre de 2021, la Junta Directiva del Hospital San Juan Bautista E.S.E de Chaparral Tolima., adoptó el ESTATUTO DE CONTRATACIÓN de la Empresa Social del estado.

Que, con el propósito de brindar un mejor servicio y el funcionamiento adecuado de la entidad, atendiendo a la Resolución 5185 de 2013 emanada del Ministerio de la Protección Social, al Acuerdo No. 006 del 08 de octubre de 2021 emitido por la Junta Directiva del Hospital San Juan Bautista E.S.E. de Chaparral Tolima, y al manual de contratación de la Empresa Social del estado Resolución No.1841 del 1 de diciembre de 2021, emanado de la Gerencia de la E.S.E., se consideró necesario realizar estudios previos para garantizar el servicio de Contact Center como parte integral de las estrategias y actividades que hacen parte en la prestación de servicios del hospital.

4. OBJETO QUE CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES

OBJETO: "CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER COMO PARTE INTEGRAL DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL TOLIMA E.S.E".

Clase de contrato: Prestación de Servicios

Plazo: CINCO (05) MESES CALENDARIO.

Lugar de ejecución: Instalaciones del Hospital San Juan Bautista E.S.E. de Chaparral Tolima.

Valor y forma de pago: DOSCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS ONCE MIL CAUTROCIENTOS OCHENTA COP ($233.511.480) IVA INCLUIDO. El pago se causará en cinco (05) pagos iguales mensualmente de **CUARENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS DOS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS COP ($46.702.296) IVA INCLUIDO**, previa presentación del informe de supervisión, del informe de actividades realizadas con la certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor, la cuenta de cobro mensual y/o factura legalmente emitida y la acreditación de pagos de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborares) y parafiscales, demostrando el pago con la planilla, y certificación por parte del profesional con los soportes legales respectivos (copia cédula, copia tarjeta profesional, copia antecedentes de la junta central de contadores con fecha de expedición no mayor a tres meses calendario).

En todo caso estos pagos estarán sujetos al flujo de efectivo de recursos de la E.S.E.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

OBLIGACIONES GENERALES:

1). Cumplir con lo previsto en las disposiciones y especificaciones esenciales de la propuesta presentada.
2). Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de Seguridad Social en Salud, Pensiones y aportes parafiscales cuando haya lugar y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003, la Ley 1122 de 2007, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 de 2003, artículo 3 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y Decreto 1273 de 2018 y demás normas que las adicionen, complementen, modifiquen o aclaren.
3). Constituir las Garantías requeridas en los tiempos estipulados para ello.
4). Garantizar la calidad de los servicios contratados y responder por ello.
5). Acatar las sugerencias e instrucciones que durante el desarrollo del contrato le imparta el supervisor.
6). Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando dilaciones y entorpecimientos que pudieran presentarse.
7). No encontrase incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la Ley para contratar.
8). Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía al supervisor del contrato.
9). Guardar total reserva de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga, es propiedad de la E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL TOLIMA y esta cobijada de reserva legal.
10). Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS*:* El CONTRATISTA se obliga para con el HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E., a la prestación de servicios, para lo cual cumplirá con las siguientes obligaciones:

1. *Personal especializado*: Contar con agentes de atención telefónica capacitados para atender las llamadas y mensajes de texto de los usuarios, quienes realizar un mínimo de 10 gestiones por hora laborada, asegurando un trato profesional y eficiente

2. *Horario de atención amplio*: lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm, para garantizar disponibilidad y acceso.

3. *Asignación en línea de citas*: Utilización de herramientas digitales como WhatsApp, línea móvil y línea directa (IP) para la asignación de citas, que se ubicarán (1) uno en las instalaciones del hospital y (1) en la nueva sede, para la comunicación directa de los usuarios con el Contac center sin ningún costo, facilitando el proceso y haciéndolo más accesible para los usuarios.

4. *Equipos de comunicación*: Disposición de equipos telefónicos IP en las instalaciones del hospital y en la nueva sede para la comunicación directa de los usuarios con el Contac center sin costo adicional, asegurando una atención continua, , para la comunicación directa de los usuarios en el horario de 10:00 am a 04:30 pm de lunes a viernes días hábiles (cubículo Sede principal) y de 8:00 am a 11 am y de 2: 00 pm a 4: 30 pm de lunes a viernes , garantizando la atención de los usuarios que se encuentren en cabina en el horario fijado.

5. *Supervisión y desarrollo*: Tener supervisión para garantizar el funcionamiento y desarrollo del proceso de asignación de citas en horario de atención de llamadas entrantes, asegurando la eficiencia del servicio.

6. *Sistema de mensajería de texto (SMS)*: Implementación de un sistema para la confirmación de citas médicas, odontológicas y de especialistas, mejorando la comunicación y reduciendo ausencias.

7. *Modificación de agendas*: Capacidad para modificar agendas y asignación de citas a la demanda insatisfecha según solicitud del hospital, aumentando la flexibilidad y capacidad de respuesta.

8. *Línea móvil exclusiva*: Disponer de una línea móvil exclusiva **3336026565** para el Hospital con 60 canales , con un horario de lunes a viernes de 7:00 am a 5 :00 pm Jornada continua para que los usuarios puedan comunicarse desde cualquier operador, mejorando la accesibilidad.

Línea telefónica: 3336026565

Línea directa IP de Cabina sede Hospital
Línea directa IP de Cabina principal

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Hospital
San Juan Bautista E.S.E.
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima
WhatsApp: 3134007107

9. *Reportes diarios*: Generación de reportes diarios estadísticos sobre gestiones citas asignadas, llamadas entrantes y abandonadas, cancelación de citas, tiempos de espera y atención, para una gestión eficiente del servicio, por cada agente por hora y medio de atención, al igual que la realizada durante el turno programado y según la actividad asignada, Generación de reportes estadísticos diarios de la gestión realizada

10. *Información y apoyo*: Brindar apoyo e información a los usuarios sobre procesos de atención en el hospital, facilitando la preparación para exámenes, requisitos para procedimientos, horarios de atención, entre otros y los diferentes planes de mejora (reprogramación de agendas)

11. *Actualización de datos*: Mantener actualizados los datos de los usuarios y su ubicación, para una gestión efectiva de citas y seguimientos.

12. *Equipos de trabajo adecuados*: Adecuación de estaciones de trabajo que incluyen: computador, equipo de comunicación, software especializado para atención telefónica, puesto de trabajo, conectividad con acceso a internet banda Ancha. ▪ Se cuenta con un software especializado de contact center para la administración de la operación. ▪ Respaldo de grabaciones y conversaciones WhatsApp durante 6 meses como mínimo.

13. * realizar demanda inducida con el objetivo de incrementar las coberturas en la ruta de atención integral en salud.

14. Generar de reportes estadísticos diarios de la gestión realizada por cada agente por hora y medio de atención, al igual que la realizada durante el turno programado y según la actividad asignada.

15. Demás obligaciones contempladas en la propuesta comercial la cual hace parte integral del contrato.

OBLIGACIONES DEL HOSPITAL:

1). Pagar en la forma establecida, las facturas que EL CONTRATISTA presente por concepto de los servicios prestados.

2). Impartir de forma clara, precisa y por escrito todas las instrucciones y definir las condiciones, conforme a las cuales EL CONTRATISTA debe prestar el servicio.

3). Suministrar oportunamente la información solicitada por EL CONTRATISTA en relación con la prestación del servicio.

4). Comunicar oportunamente a EL CONTRATISTA por escrito sobre las irregularidades o diferencia del servicio, a fin de tomar las medidas necesarias para el caso. La omisión del CONTRATANTE en tal sentido libera de responsabilidad a EL CONTRATISTA.

5). Concretar reuniones periódicas con los representantes del CONTRATISTA, a fin de evaluar el servicio.

6). Permitir la debida retroalimentación de la información necesaria para la ejecución contractual y planes de seguimiento y de mejora necesarios para la debida ejecución del contrato.

7). Permitir la implementación de los dos teléfonos IP en la nueva sede y en la sede principal de la E.S.E. con acceso a internet y conexión eléctrica.

CONFIDENCIALIDAD. EL CONTRATISTA se obliga a no divulgar bajo ninguna circunstancia a cualquier persona, bien que labore en el centro asistencial o no, a no ser que medie autorización escrita del Gerente del Hospital o que los mismos constituyan delitos (caso en el cual acudirá a la instancia legal competente) los hechos o acontecimientos que sucedan en cualquier área de éste y de los cuales tenga conocimiento por su quehacer diario, o por comunicación de terceros, y en especial sobre los procedimientos asistenciales o administrativos que se siguen en la institución, o en relación con la atención de los pacientes, y de hacerlo, ello constituirá causal de incumplimiento del contrato.

SUPERVISOR: La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por un funcionario de la E.S.E., cuando no requieran conocimientos especializados. Se podrá establecer uno o varios supervisores, o apoyo a la supervisión en caso de necesidad, por la naturaleza del objeto del contrato y/o ausencia de personal idóneo que realice labor. La supervisión es ejercida por parte del Hospital a través de la designación de un servidor público, quien podrá

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

apoyarse en otros servidores para aspectos que no correspondan al área de su experticia, con el fin de procurar por la correcta ejecución del objeto contractual. Siempre es ejercida por un servidor público del Hospital San Juan Bautista.

5. FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD REQUERIDA

En virtud de la descripción del requerimiento descrito anteriormente, se hace necesario e imprescindible adelantar contratación a través de un contrato de prestación de servicios, mediante la modalidad de contratación directa de acuerdo con el artículo 32 del Acuerdo 006 de 2021 estatuto de contratación de la E.S.E., en concordancia con la Resolución 1841 del 2021 capitulo II – contratación directa.

6. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

De acuerdo con las disposiciones legales y con el Estatuto y Manual de contratación de la E.S.E., podrán celebrar contratos con la Empresa Social del Estado Hospital San Juan Bautista, todas las personas naturales o jurídicas consideradas legalmente capaces por las normas vigentes, que no se encuentren incursos en causales de inhabilidad, incompatibilidad, prohibición o conflicto de intereses establecidos en la constitución o en la ley.

7. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en el contratista, este cederá el contrato previa autorización escrita de la ESE, o si ello no fuere posible, renunciará a su ejecución. Cuando la inhabilidad o incompatibilidad sobrevenga en un proponente, en desarrollo de un proceso de selección, se entenderá que renuncia a la participación en el proceso de selección y a los derechos surgidos del mismo.

Si la inhabilidad o incompatibilidad sobreviene en uno de los miembros de un consorcio o unión temporal, este cederá su participación a un tercero, previa autorización escrita de la E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA.

8. RECHAZO O ELIMINACIÓN DE LA OFERTA

La E.S.E. Hospital San Juan Bautista rechazará cualquier oferta que se encuentre incursa en cualquiera de las siguientes causales:

8.1 De carácter jurídico:

a) Cuando el proponente se halle incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad para contratar establecidas en la Constitución o en la Ley.
b) Cuando la propuesta sea presentada por personas jurídicamente incapaces para obligarse o que no cumpla con todas las calidades y condiciones de participación indicadas.
c) Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo proponente para este proceso.
d) Cuando la oferta económica supere el valor del presupuesto oficial estimado.
e) Cuando el proponente haya tratado de interferir o influenciar indebidamente en el análisis de las propuestas, o en la decisión sobre adjudicación.
f) Cuando se descubra cualquier intento de fraude o engaño por parte del proponente a la Entidad o a los demás participantes.
g) Cuando el proponente manifieste y/o acredite en su propuesta que no ha sido sancionado y se corrobore que dicha información no es veraz.
h) En los demás casos expresamente establecidos en los presentes términos o condiciones generales.
i) Si el proponente no diligencia los Formatos y Anexos

8.2 De carácter técnico:

a) Cuando la oferta no cumpla con las especificaciones técnicas mínimas solicitadas.

b) Cuando el oferente haya tratado de interferir o influir indebidamente en el análisis de las ofertas, o en el acto de adjudicación del contrato, o de informarse indebidamente del mismo

8.3 De carácter económico:

a) Cuando el valor de la oferta presentada o corregida exceda el valor del presupuesto oficial estimado por la E.S.E.
b) Cuando la oferta sea presentada de manera parcial, es decir, no se cotice la totalidad de los servicios de la oferta económica.

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

9. ANÁLISIS DEL RIESGO

En la ejecución del contrato pueden llegar a presentarse causas previsibles que afectan la carga económica o financiera de las partes que, en virtud del artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015, deben ser reconocidas y asumidas con el objeto de salvaguardar la adecuada marcha de la gestión contractual y la finalidad de las partes en la contratación.

Para efectos del presente numeral se entenderá las siguientes categorías de riesgo:

RIESGO PREVISIBLE: Son los posibles hechos o circunstancias que por la naturaleza del contrato y de la actividad a ejecutar es factible su ocurrencia, esta corresponde a la estimación y asignación de los riesgos previsibles, así como su tipificación.

TIPIFICACIÓN DEL RIESGO: Es la enunciación que la entidad hace de aquellos hechos previsibles constitutivos de riesgo que en su criterio pueden presentarse durante y con ocasión de la ejecución del contrato.

ESTIMACIÓN DEL RIESGO: Es la valoración, en términos monetarios o porcentuales respecto del valor del contrato, que hace la entidad de ellos, de acuerdo con la tipificación que ha establecido.

ASIGNACIÓN DEL RIESGO: Es el señalamiento que hace la entidad de la parte contractual que deberá soportar total o parcialmente la ocurrencia de la circunstancia tipificada, asumiendo su costo.

La E.S.E. Hospital San Juan Bautista ha considerado que, en virtud de la naturaleza jurídica del contrato a ejecutar, se pueden presentar los siguientes riesgos:

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

MATRIZ DE RIESGOS																					
												Luego de tratamiento								Monitoreo y revisión	
No	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/controles	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona responsable por implementar el	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	Específico	Interno	Ejecución	Operacionales	El contratista no ejecuta las actividades programadas para el mes	Incumplimiento de las obligaciones contractuales	Posible	Moderado	6	Riesgo alto	Contratista	Reducir la probabilidad de la ocurrencia del evento	Improbable	Menor	4	Riesgo bajo	SI	Supervisor	31/07/2026	30/12/2026	El supervisor del contrato verificará mensualmente, previa certificación que autoriza el pago, el cumplimiento de las obligaciones contractuales	Mensual
2	Específico	Interno	Ejecución	Tecnológicos	Fallas de los sistemas de información y comunicación	Falta de comunicación con las distintas áreas	Posible	Mayor	7	Riesgo alto	Factor externo	Reducir la probabilidad de la ocurrencia del evento	Improbable	Menor	4	Riesgo bajo	NO	Contratista y supervisor	31/07/2026	30/12/2026	El contratista y el supervisor del contrato definirán acciones alternas para la ejecución del contrato, de llegarse a materializar el riesgo	Mensual
3	General	Externo	Ejecución	Sociales o Políticos	Situaciones de seguridad que alteren el orden público e impidan la ejecución de las actividades contractuales	Incumplimiento de las obligaciones contractuales	Posible	Mayor	7	Riesgo alto	Factor externo	Aceptar el Riesgo	Posible	Mayor	7	Riesgo alto	SI	Contratista y supervisor	31/07/2026	30/12/2026	El contratista y el supervisor del contrato definirán acciones alternas para la ejecución del contrato, de llegarse a materializar el riesgo	Mensual

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Los riesgos están mencionados de manera enunciativa y explicativa sin que se encuentren agotados todos los riesgos relacionados con el objeto contractual, los cuales se entienden asumidos por el contratista salvo expresa manifestación en contrario por parte de la E.S.E; por consiguiente, es responsabilidad del contratista durante la etapa del proceso CONTRACTUAL y hasta antes del cierre de la misma, hacer las observaciones que estime pertinentes en razón de su conocimiento especializado en el objeto del proceso de selección. EL HOSPITAL se reserva el derecho de acoger o no las observaciones que se formulen respecto de la distribución de los riesgos previsibles a cargo del contratista.

10. DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA

Para garantizar la propuesta más favorable a la entidad, se tendrá en cuenta los siguientes factores:

-Mejor precio unitario
-Mejores valores agregados (si aplica)

Propuesta:

La propuesta podrá ser presentada por persona Natural o Jurídica, la cual deberá contener:

- Carta de presentación de la propuesta debidamente firmada por el proponente:

    a. Nombre completo
    b. Objeto
    c. Plazo en el que se va a realizar la prestación del servicio
    d. Dirección del proponente
    e. Número telefónico
    f. Número celular
    g. Correo electrónico

- Hoja de vida de la función publica
- Soportes y certificaciones de la hoja de vida - idoneidad (Fotocopia documento de identidad contratista o representante legal; fotocopia tarjeta profesional, Rut, certificación bancaria, declaración de bienes y rentas)
- Soportes de experiencia laboral
- Antecedentes actualizados de entes de control
- Constancia sumaria de encontrarse vinculado al sistema de seguridad social integral, no obstante, para la fecha del primer pago debe demostrar el pago de los aportes en salud, pensión y riesgos profesionales de acuerdo con lo señalado por la norma referente a contratistas. En caso, que la contratista sea una persona jurídica, deberá darse cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002

NOTA: El proponente se compromete para con el Hospital a renovar los documentos que se llegasen a desactualizar en el transcurso de la contratación.

Requisitos formales para la presentación de la propuesta.

a. No encontrarse inhabilitado, ni tener incompatibilidad para contratar con el Hospital, afirmación que se entenderá hecha por el PROPONENTE con la presentación de la propuesta, entendiéndose que el Hospital bajo los criterios y vocación del principio de buena fe, confía en la información y responsabilidad del contratista.

b. La propuesta deberá presentarse en la moneda oficial de la República de Colombia.

c. Presentar certificados de estudios.

d. No se aceptará propuesta, cuyos documentos presenten tachaduras, borrones, enmendaduras o textos ilegibles que puedan dar lugar a diferentes interpretaciones o inducir a error.

El proponente por la sola presentación de su propuesta autoriza al Hospital, para constatar y verificar toda la información en ella suministrada.

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

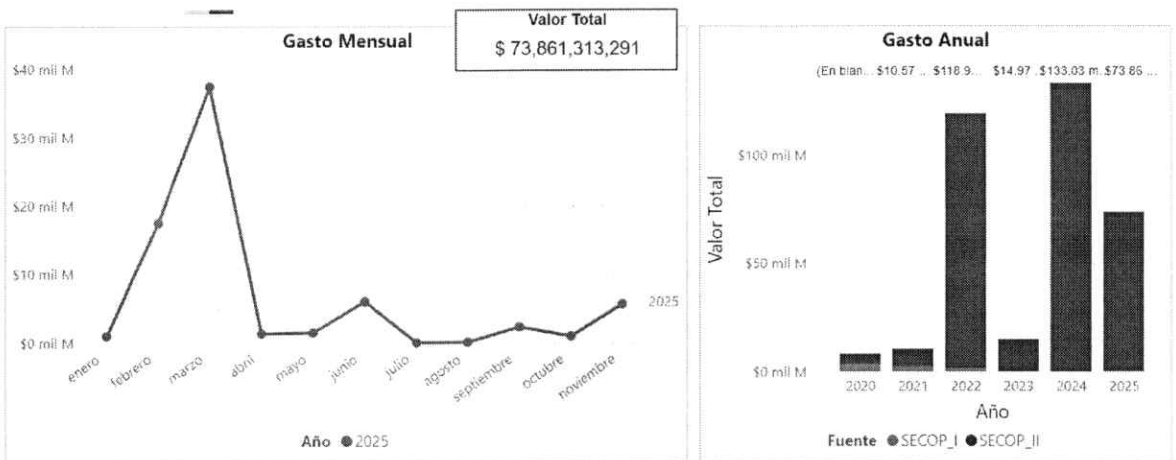
11. PRESUPUESTO Y LA JUSTIFICACIÓN DE ESTE

El Hospital San Juan Bautista E.S.E., de Chaparral Tolima cuenta con **DOSCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS ONCE MIL CAUTROCIENTOS OCHENTA COP ($233.511.480) IVA INCLUIDO** con cargo al rubro presupuestal 2450208002 Call Center, según certificación expedida por la profesional de área financiera, teniendo en cuenta la situación presupuestal del Hospital.

Teniendo en cuenta el valor asignado y de acuerdo con el Manual de Contratación en el Capítulo II, Trámites de las invitaciones, Trámite Contratación Directa, Numeral 2: "...Para aquellos trámites de contratación directa por cuantía mayor de cincuenta (50) S.M.L.M.V y menor de doscientos (200) S.M.L.M.V., se solicitará cotización a tres (3) posibles proponentes, verificando que cumplan las exigencias de perfil experiencia, capacidad financiera, organizacional entre otros requisitos exigidos desde el estudio de la necesidad.

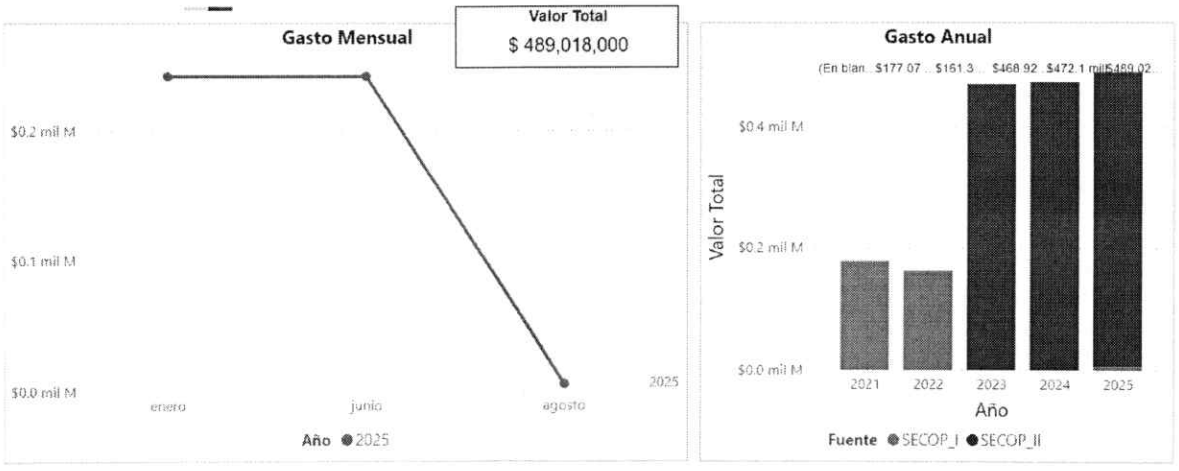
12. ANÁLISIS DEL MERCADO Y DEL SECTOR

Que la E.S.E toma como referencia el estudio de la demanda del servicio de comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia bajo el código UNSPSC 831115 suministrados por la herramienta Agencia Nacional de Contratación Publica Colombia compra eficiente para el corte de noviembre de la vigencia 2025 a nivel de orden nacional y departamental, para la contratación nacional bajo este código encontramos un valor contratado de $ 73.861.313.291, durante esta vigencia encontramos que el mes de marzo fue el mes con el que más se contrató el cual indica que se realizó contratos hasta por valor de $ 37.333.836.750.



https://www.colombiacompra.gov.co/content/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

Para el departamento del Tolima durante la misma vigencia encontramos que se contrató que para los meses de enero y junio a corte noviembre 2025 se contrató por un mismo valor de $ 241.689.000, estos dos picos fueron los más altos y representan los valores de mayor monto contratado.



VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

https://www.colombiacompra.gov.co/content/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

A nivel nacional la E.S.E consultó los procesos publicados en la plataforma SECOP II para tener los valore de referencia de contratos similares con otras entidades estatales para la prestación del servicio de soporte y renovación del hosting con transferencia. Teniendo en cuenta lo anterior, la E.S.E encuentra los siguientes contratos:

ENTIDAD CONTRATANTE	OBJETO	VALOR CONTRATADO	PLAZO	VIGENCIA
E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	PRESTACION DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER	$ 98.586.000	88 DÍAS	2025
https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE				
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	PRESTAR A LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LAS PLATAFORMAS DE COMUNICACIONES UNIFICADAS Y CONTACT CENTER AVAYA A NIVEL NACIONAL DE LA ENTIDAD, LOS EQUIPOS QUE LA COMPONEN Y SERVICIOS CONEXOS	$ 1.565.633.050	13 MESES	2025
https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE				
E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONTACT-CENTER PARA DAR APOYO A LOS PROCESOS DE ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS EN LAS INSTALACIONES DEL CALL CENTER Y ASIGNACIÓN DE CITAS PARA AYUDAS DIAGNÓSTICAS Y ATENCIÓN DE LLAMADAS INTERNAS DE LAS ÁREAS DE PEDIATRÍA, SIAU POST-QUIRÚRGICAS-TERAPIAS, EN LAS INSTALACIONES DEL CONTRATISTA.	$ 65.724.000	60 DÍAS	2025
https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE				

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

En igual sentido, la E.S.E., toma como referencia la contratación de los demás Hospitales de igual nivel localizados en el Departamento del Tolima, tal como se muestra a continuación utilizando como fuente la plataforma del Colombia Compra Eficiente en procesos de contratación.

AÑO	ENTIDAD CONTRATANTE	OBJETO	VALOR CONTRATADO
2025	HOSPITAL HONDA - SAN JUAN DE DIOS E.S.E.	EJECUTAR EL PROCESO DE ASIGNACION DE CITAS POR SISTEMA DE OPERADOR TELEFONICO TIPO CONTACT CENTER PARA EL HOSPITA LSAN JUAN DE DIOS DE HONDA E.S.E.	$ 241.689.000
2025	HOSPITAL EL ESPINAL - SAN RAFAEL E.S.E.	CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE UN CALL CENTER Y/O CONTAC CENTER PARA LA AGENDA DE CITAS MEDICAS GENERALES, ESPECIALIZADAS Y ODONTOLOGICAS DE LA IPS HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL ESPINAL	$ 415.770.024
http://siaobserva.auditoria.gov.co/guess/informeA_guess.aspx#dialogMensaje			

La E.S.E., para establecer el valor estimado del presente proceso de contratación también toma como referente los contratos de la vigencia 2023, tal como es el caso de los contratos No. 211 del 01 de agosto de 2023 por un valor de **TREINTA MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS TREINTA Y UN PESO ($30.284.231)** y con un plazo de Un (01) mes calendario y No. 260 del 01 de septiembre de 2023 por un valor de TREINTA **MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS TREINTA Y UN PESO ($30.284.231)** y con un plazo de Un (01) mes calendario, para la vigencia 2024 el contrato N°240- del 02 de julio de

2024 por un valor de **CUARENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL PESOS ($43.435.000.)** y un plazo de treinta (30) días calendario. Contrato N°446- del 03 de diciembre de 2024 por un valor de **VEINTICUATRO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTE MIL PESOS ($24.820.000.)** y un plazo de treinta (30) días calendario, por último para la vigencia 2025 el contrato No 076 del 2025 del 01 de febrero del 2025 por valor de $ **195.457.500 iva incluido**, con un plazo de CINCO (05) MESES. Contrato de Prestación de servicios No 413 del 2025, por un valor de **CUARENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL COP ($44.734.000)**, con un plazo de **UN (01) MES CALENDARIO**.

Asimismo, la E.S.E., publicó en la página web institucional la solicitud de invitación a presentar propuestas, y de esta manera determinar la oferta más favorable teniendo en cuenta la relación costo – beneficio, los factores técnicos y económicos de escogencia y la ponderación precisa y detallada de los mismos contenida en los estudios o sus equivalentes, lo que permite establecer la oferta más ventajosa para la E.S.E., sin que la favorabilidad la constituyan factores diferentes a los contenidos en dichos documentos.

Dichos factores podrán concurrir todos o los que la administración discrecionalmente establezca, de acuerdo con las necesidades del servicio y el fin del contrato, para la escogencia objetiva del contratista idóneo que ofrezca la oferta más favorable para los intereses de la E.S.E.

Hace parte del presente estudio de conveniencia y oportunidad la solicitud de invitación a presentar propuestas enviada por la entidad y la propuesta recibida, para que sirvan como soporte al respectivo análisis, la cual fue recibida la siguiente propuesta:

13. LAS GARANTÍAS QUE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CONTEMPLA EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

COBERTURA DEL RIESGO:

Para garantizar las obligaciones surgidas con ocasión del proceso de selección y del contrato a celebrar los amparos que deben solicitarse al proveedor o contratista, de acuerdo con el objeto del contrato a ejecutar. De conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, y en los términos establecidos en el Artículo 2.2.1.2.3.1.2. del Decreto 1082 de 2015, podrá consistir en: i) Contrato de Seguro contenido en una Póliza de seguros, ii) Patrimonio Autónomo iii) Garantía bancaria, que tendrá, por objeto respaldar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que surjan a cargo del contratista, debido a la ejecución y liquidación del contrato.

En caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender la ejecución del contrato resultante, o en cualquier otro evento, el contratista se obliga a modificar la garantía única de acuerdo con las normas legales vigentes. y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote. Si el CONTRATISTA se demora en modificar las garantías, éstas podrán variarse por la aseguradora a petición del HSJB y a cuenta del CONTRATISTA quien por la firma del contrato que se le adjudique autoriza expresamente a la E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL para retener y descontar los valores respectivos de los saldos que hubiere a su favor.

Por otra parte, y conforme a la resolución No 1489 del 16 de diciembre 2024 y el acuerdo No 010 de 2024 de 04 diciembre de 2024 "Por medio del cual se modifica y adiciona el estatuto de contratación del Hospital San Juan Bautista de Chaparral - Tolima "resolución No. 1440 del 14 de agosto del 2024" del ministerio de, salud y protección social" capítulo V – GARANTÍAS, en el caso que nos ocupa deberá el contratista otorgar las que a continuación se describen, así como caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender la ejecución del contrato, o en cualquier otro evento, el contratista se obliga a modificar la garantía de acuerdo con las normas legales vigentes y lo establecido en el manual de contratación.

COBERTURA EXIGIBLE: Así las cosas, el contratista se obliga a constituir, suscribir y presentar, las garantías que a continuación se especifican:

1. Cumplimiento del contrato	El valor de esta garantía será como un mínimo equivalente al monto de la cláusula penal pecuniaria y en todo caso no podrá ser inferior al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. El contratista deberá otorgarla con una vigencia igual al plazo del contrato garantizando más cuatro (4) meses más para la liquidación del contrato.
2. Calidad del servicio	Deberá constituirse por mínimo el (10%) del valor del contrato, que cubra el término de este y un año más.
3. Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	El valor de esta garantía no podrá ser inferior al cuarenta por ciento (40%) del valor total del contrato y deberá extenderse por el plazo del contrato y tres (3) años más.

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

En caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender la ejecución del contrato resultante, o en cualquier otro evento, el contratista se obliga a modificar la garantía única de acuerdo con las normas legales vigentes y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote.

14. ACUERDOS COMERCIALES

La modalidad de contratación directa no está cobijada por acuerdo comercial.

15. ESTAMPILLAS

El contratista deberá efectuar pago de Estampillas Departamentales si hubiere lugar a ello, pues estas están reguladas en el código de Renta del Departamento del Tolima.

16. CONCLUSIONES

Con la presentación de este estudio, queda evidenciada la existencia de un requerimiento, para satisfacer la necesidad planteada y que resulta imprescindible adelantar el correspondiente proceso de contratación tendiente a cumplir con los propósitos establecidos para la buena marcha y efectivo cumplimiento de los cometidos de la entidad, por consiguiente, se aconseja adelantar el proceso contractual respectivo y su perfeccionamiento.

Funcionario responsable de la estructuración del Estudio previo,

LUDIVIA VAQUIRO OLAYA
Auxiliar Administrativa Estadística

JENNIFER BIBIANA RODRÍGUEZ CASTELLANOS
Coordinadora SIAU

Funcionario o Asesor	Nombre	Dependencia
Proyectado por:	Edwin Andrés Valderrama Bonilla	Profesional universitario Área Contratación
Revisado por:	Johanna Milena Garzón Blanco	Asesora Jurídica Exsterna

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios