ESTUDIOS PREVIOS DE LA CONTRATACIÓN	
DATOS DE LA CONTRATACIÓN	
Fecha de elaboración	Agosto 6 de 2026
Nombre del funcionario que diligencia el estudio previo	**FABIO ANDRES PARADA ACUÑA**
Dependencia solicitante	GERENCIA
Tipo de contrato	SUMINISTRO
ELEMENTOS DEL ESTUDIO	
DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD	Que la E.S.E Centro de Salud Toca, es una Institución Descentralizada, encargada de prestar servicios de salud a la población del municipio y el área de influencia. Que, Las normas que rigen a la E.S.E. Centro de Salud Toca en su gestión contractual son de derecho privado, en concordancia con lo establecido en el artículo 195 de la ley 100 de 1993 y el Acuerdo No 004 del 04 de junio de 2014, por medio del cual se adopta el Estatuto de Contratación de la E.S.E. Centro de Salud Toca. Que la ley 489 de 1998, en su artículo 83 establece: las Empresas Sociales del Estado son creadas por la Nación o por las entidades territoriales para la prestación en forma directa de servicios de salud y se sujetarán al régimen previsto en la Ley 100 de 1993, la Ley 344 de 1996 y en la ley 489 de 1998 en los aspectos no regulados por dichas leyes y las normas que los complementen, sustituyan o adicionen. Que en concordancia con la normatividad vigente, el presente proceso contractual se rige por el derecho privado, de acuerdo con el artículo 365 de la Constitución Política, la Ley 100 de 1993 y el Decreto 1876 de 1994, por medio del cual se reglamenta parcialmente los artículos 192 y 195 de la ley 100 de 1993, en los cuales se establece que las Empresas Sociales del Estado de las entidades territoriales podrán desarrollar sus funciones mediante contratación con terceros o convenios con entidades públicas o privadas o a través de operadores. Que atendiendo lo establecido en el Artículo 2 de la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud), respecto a la naturaleza y contenido del derecho fundamental de la salud, señala: *"El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado."* Adicionalmente la misma Ley en su artículo 8 indica*: "Los servicios y tecnologías de salud deberán ser suministrados de manera completa para prevenir, paliar o curar la enfermedad, con independencia del origen de la enfermedad o condición de salud, del sistema de provisión, cubrimiento o financiación definido por el legislador. No podrá fragmentarse la responsabilidad en la prestación de un servicio de salud específico en desmedro de la salud del usuario. En los casos en los que exista duda sobre el alcance de un servicio o tecnología de salud cubierto por el Estado, se entenderá que este comprende todos los elementos esenciales para lograr su objetivo*

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE SALUD TOCA.
LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS.

médico respecto de la necesidad específica de salud diagnosticada."

Que el Decreto 1876 del 3 de enero de 1994 dispone en su artículo 2º: *"El objetivo de las Empresas Sociales del Estado será la prestación de servicio de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud."*

Que las actividades a desarrollar son con exclusividad para la ejecución y cumplimiento de los deberes que como "Entidad Sanitaria y Hospitalaria" nos corresponde, en materia asistencial y misional, siendo en consecuencia necesaria la contratación SUMINISTRO DEL SOFTWARE CALL CENTER PBX VIRTUAL PRO 8SC INCLUYE LICENCIA 3CX PROFESIONAL PARA LA E.S.E. CENTRO DE SALUD TOCA de esta manera garantizar la continuidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud y por ende materializar el derecho constitucional de la población usuaria a no ver interrumpida la atención sanitaria y hospitalaria en ningún momento.

Que la E.S.E. Centro de Salud Toca, en cumplimiento de su misión institucional y con el propósito de garantizar la adecuada prestación de los servicios de salud a la población, requiere disponer de herramientas tecnológicas que permitan fortalecer y optimizar los canales de comunicación telefónica con los usuarios, funcionarios y demás partes interesadas.

Que en el desarrollo de las actividades asistenciales y administrativas de la E.S.E. se presenta una constante necesidad de comunicación telefónica, particularmente para la asignación, confirmación y gestión de citas médicas, orientación a los usuarios, recepción y atención de llamadas, comunicación entre las diferentes dependencias, coordinación de actividades asistenciales y administrativas y atención oportuna de los requerimientos de la comunidad. Por lo anterior, resulta necesario contar con una solución tecnológica que permita administrar de manera organizada y eficiente las comunicaciones institucionales.

Que actualmente, las tecnologías de comunicación basadas en sistemas de telefonía IP y centrales virtuales permiten mejorar la gestión de las llamadas mediante herramientas que facilitan su administración, distribución y control, contribuyendo a disminuir tiempos de espera, mejorar la atención al usuario y optimizar los recursos tecnológicos y administrativos de la entidad.

Que la solución requerida permitirá fortalecer la capacidad institucional para la atención de llamadas, mejorar la disponibilidad de los canales de comunicación, facilitar la distribución de las llamadas hacia las extensiones correspondientes y contribuir a una atención más ágil y oportuna de los usuarios. Asimismo, el uso de una plataforma de telefonía IP contribuye a modernizar la infraestructura tecnológica de la E.S.E. y a garantizar herramientas acordes con las necesidades actuales de comunicación institucional.

Que la contratación resulta necesaria para garantizar la continuidad, eficiencia y oportunidad de las comunicaciones telefónicas, evitando interrupciones que puedan afectar procesos administrativos y asistenciales que dependen de este medio de comunicación, especialmente aquellos relacionados con la atención y orientación de los usuarios.

Que por lo anterior, se considera técnica y administrativamente necesario adelantar la contratación del suministro del software Call Center PBX Virtual Pro 8SC, incluyendo la licencia 3CX

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE SALUD TOCA.
LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS.

	Profesional, de acuerdo con las características y condiciones técnicas requeridas por la E.S.E. Centro de Salud Toca, garantizando así la disponibilidad de una herramienta tecnológica que contribuya al fortalecimiento de los procesos institucionales y a la adecuada prestación de los servicios a cargo de la entidad. Que la E.S.E Centro de Salud Toca como ente descentralizado debe dar cumplimiento a los fines del Estado, consagrados en la Constitución Nacional en el artículo 2º así: "*Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. (…)* Que la Jurisprudencia constitucional ha puesto de relieve los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad que informan el Sistema General de Seguridad Social en Salud, consagrados en el artículo 48 Superior, de conformidad con los cuales el legislador "*quedó habilitado constitucionalmente para configurar el sistema de seguridad social sometido a dichos principios y a los parámetros fundamentales establecidos en la citada disposición superior. Efectivamente, reiterando su naturaleza de servicio público, el legislador dispuso que su prestación debe efectuarse con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación*". Que en este sentido, la Corte ha puesto de relieve en relación con el principio de eficiencia, que este se encuentra consagrado en la norma superior, y desarrollado en la Ley 100 de 1993, y puede ser definido como "*la mejor utilización de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho la seguridad social sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente".*
OBJETO CONTRACTUAL	SUMINISTRO DEL SOFTWARE CALL CENTER PBX VIRTUAL PRO 8SC INCLUYE LICENCIA 3CX PROFESIONAL PARA LA E.S.E. CENTRO DE SALUD TOCA
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	**Obligaciones Específicas** **1.** Activar por doce (12) meses la licencia 3CX profesional PBX Virtual PRO 8SC, para 8 canales simultáneos bidireccionales sin costo adicional. **2.** Administrar, configurar, tener el manejo total del servicio y dar soporte técnico especializado a la E.S.E. Centro de Salud Toca durante el tiempo que la licencia este activa. **3.** Disponer de 3GB de almacenamiento para grabación de llamadas. **4.** Realizar la configuración del PBX para uso de la E.S.E. Centro de Salud Toca. **5.** Capacitar a los usuarios finales, en el uso y dominio del PBX en la gestión de llamadas, gestión de informes, administración, agenda de contactos y demás funciones contratadas, según propuesta comercial y estudios previos. **6.** Las demás actividades que se le asignen y que sean afines con la naturaleza del objeto contractual. **Obligaciones Generales**

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE SALUD TOCA.
LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS.

	1. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones que se puedan presentar. 2. Utilizar la información suministrada por la E.S.E, únicamente para el fin contratado y NO para beneficio propio o de terceros, o con fines distintos a los pactados en el presente contrato durante el tiempo de ejecución o futuro. 3. Entregar al supervisor del contrato el informe que éste requiera correspondiente a la ejecución del contrato. 4. Estar en permanente contacto con el Supervisor designado por la E.S.E. y comunicar cualquier situación irregular y/o imprevista que se presente respecto del cumplimiento del objeto contractual. 5. Cumplir con las demás instrucciones que, de conformidad con el objeto, le imparta el supervisor del contrato. 6. Ejecutar fielmente y con eficiencia el objeto del contrato. 7. De acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, el contratista deberá dar cumplimiento a sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales. 8. Radicar la factura o cuenta de cobro por los bienes suministrados y/o servicios prestados dentro de los plazos convenidos y con los documentos soporte requeridos para efectuar el pago correspondiente.
OBLIGACIONES DE LA E.S.E	1. Ejercer el respectivo control en el cumplimiento del objeto del contrato y expedir el recibo de cumplimiento a satisfacción. 2. Cancelar al contratista el valor del contrato conforme lo con lo establecido en la cláusula tercera del mismo 3. Entregar en forma oportuna la información y documentación solicitada por el contratista necesario para la ejecución del contrato. 4. Exigir al contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual. 5. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el presente contrato y en los documentos que del mismo forman parte.
MODALIDAD DE SELECCIÓN Y FUNDAMENTOS JURIDICOS	La E.S.E Centro de Salud Toca, en materia contractual se rige por las normas de derecho privado según lo establecido en la Ley 100 de 1993 en su artículo 195 Numeral 6 y según lo establecido en el Estatuto de Contratación de la Empresa Social del Estado Centro de Salud Toca en su artículo 32 parágrafo único literal a establecen que la E.S.E puede celebrar contratos de manera directa.
ANALISIS DE MERCADO	Teniendo en cuenta el artículo 32, parágrafo único literal a del Estatuto de Contratación de la E.S.E Centro de Salud Toca, y previa solicitud, se cuenta con la propuesta de empresa con amplia experiencia, la cual se ajusta al presupuesto de la E.S.E En el presente asunto se recibieron cotizaciones por empresas de amplia experiencia, encontrando que la aceptada se ajusta al presupuesto de la E.S.E Se trata de un contrato de suministro cuya oferta se desprende que se cotizan la totalidad de lo requerido por la E.S.E y cuyos precios son justos según históricos de la Entidad. En conclusión, las Entidades Estatales en las cuales se encuentran las E.S.E son autónomas y responsables de adelantar estudios que permitan determina su necesidad y como pueden satisfacerla a través de la oferta de servicios, y de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de Contratación de la E.S.E puede celebrar contratos de prestación de servicios como sucede en este caso.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE SALUD TOCA.
LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS.

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO	CINCO MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL PESOS MCTE ($5.346.000,00) incluido IVA y demás impuestos, gravámenes, costos directos e indirectos.
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	Disponibilidad Presupuestal No.202600231 del 6 de agosto de 2026, CÓDIGO No 212020100401-123227 RUBRO "Paquetes de software", del presupuesto de gastos para la actual vigencia fiscal 2026, expedida por la Subgerente de la E.S.E. Centro de Salud Toca.
FORMA DE PAGO	La E.S.E. Centro de Salud Toca se compromete a pagar el valor del contrato, subordinado a las apropiaciones que del mismo se hagan del presupuesto, mediante UN (1) PAGO CONTRAENTREGA, el cual se cancelará dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la cuenta de cobro acompañada de la certificación de cumplimiento por parte del supervisor del contrato, del cumplimiento de las obligaciones con los sistemas de salud, Riesgos laborales, de acuerdo con la normatividad vigente.
CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MAS FAVORABLE	
REQUISITOS JURIDICOS	Propuesta suscrita por el proponente. Hoja de Vida formato de la función pública Copia de Cédula de Ciudadanía. Fotocopia Libreta Militar para hombres menores a 50 años (si aplica) Tarjeta profesional (si aplica) Soportes académicos Soportes laborales de experiencia relacionada Certificado de Antecedentes Disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación. Certificado de no reportado en el Boletín de responsables Fiscales expedido por la Contraloría General de la República. Certificado de antecedentes Judiciales Certificado de antecedentes de delitos sexuales Registro de Deudores alimentarios morosos REDAM Declaración Juramentada de Bienes y Rentas Certificación bancaria Certificación de cumplimiento de obligaciones con los sistemas generales de seguridad social integral. (ARL, PENSION, SALUD) Rut

ANALISIS DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLO

RIESGO	CONSECUENCIA	CALIFICACIÓN	MITIGACIÓN
Presentación de información falsa por parte del futuro contratista para cumplir con el perfil exigido y poder celebrar el contrato o que el contratista suscriba el contrato pese a encontrarse incurso en causal de inhabilidad.	Contratación sin el lleno de los requisitos legales. Investigaciones penales y/o disciplinarias	BAJO	Verificación detallada de la información suministrada antes de la celebración del contrato
Incumplimiento parcial o total del contrato	Afectación del servicio. Deficiencia o demora en la prestación del servicio.	BAJO	Establecer multas, cláusula penal y garantías en el contrato
Los hechos derivados de la responsabilidad extracontractual	Afectación del servicio. Deficiencia o demora en la prestación del servicio. Reclamaciones a la entidad	BAJO	Establecer en el contrato la garantía que ampara el riesgo de responsabilidad extracontractual.

Las inhabilidades e incompatibilidades sobrevinientes	Afectación en la continuidad del servicio.	BAJO	Analizar la cesión o terminación del contrato.
Incremento sustancial en el costo del producto requerido para la ejecución del contrato	Afectación en la calidad y permanencia del servicio	BAJO	Verificación de impacto en la conmutatividad contractual y concertación de determinaciones que garanticen la normalidad en la ejecución contractual

RIESGOS IMPREVISIBLES

RIESGO	CONSECUENCIA	CALIFIFACIÓN	MITIGACIÓN
Los que corresponden a la teoría de la imprevisión, los cuales escapan de la definición de riesgo previsible, y de acuerdo con lo dispuesto en el reglamento son aquellas circunstancias que no pueden ser identificables o cuantificables.	Afectación del servicio. Posibles reclamaciones	BAJO	Asignación compartida. Analizar en conjunto el imprevisto presentado con el fin de verificar a quien se le causa un mayor impacto en el contrato.

MITIGACION DEL RIESGO.
Apoyo jurídico para la elaboración de estudios previos
Definición exacta de la necesidad incluyendo oferta y demanda de servicios
Establecimiento de requisitos acorde al objeto contractual
Normalización y caracterización de todos los procesos y subprocesos de la Entidad

La E.S.E. Centro de Salud Toca al valorar la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el impacto de este, encontró que la calificación completa de cada uno de los riesgos señalados en el cuadro anterior y que resulta de la suma de estas dos variables, permite establecer que, dentro del presente proceso contractual, se encuentran dentro de la categoría denominada: RIESGO BAJO

GARANTIAS	Teniendo en cuenta el valor del contrato y su forma de pago, la E.S.E no exigirá garantía única de conformidad con lo estipulado en Estatuto de Contratación

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS / ESTUDIOS Y DISEÑOS

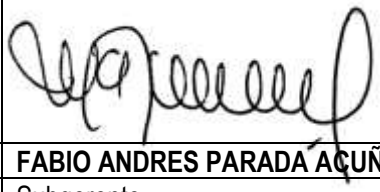
PBX Virtual PRO 8 12

Licencia 3CX Profesional: PBX Virtual PRO 8. – Número telefónico local o móvil. – Límite de 40 extensiones. – 8 canales totales simultáneos, (4 de los 8 canales son entrantes; si no se usan los 4canales entrantes, tiene un total de 8 canales salientes.). Se pueden añadir canalesentrantes con costo adicional. (Límite 8 en esta licencia) – Chat integrado para el sitio web. – Botón Click2Talk para el sitio web.
– Integración con CRM soportado con 3CX
– Hasta 100 participantes en videoconferencias web con grabación.
– Apps para iOS y Android.
– Soporte técnico especializado.
– Reportes en línea.
– Desde 3GB de almacenamiento para grabación de llamadas.
– Agenda de contactos
– Administración y control total del servicio.

SUPERVISIÓN	SUBGERENTE
FUNCIONES DEL SUPERVISOR	a. Comprobar el cumplimiento del objeto del contrato bajo las normas técnicas y de calidad que sobre la materia lo rijan.

	b. Realizar un control serio, profesional con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, tendiente a evitar dilaciones injustificadas. c. Certificar la prestación del servicio previa verificación del cumplimiento de las obligaciones por el contratista y objeto del contrato, cuando el caso lo amerite, para efectos de pagos. d. Controlar que el contratista cumpla oportunamente con las obligaciones laborales contraídas en desarrollo del contrato. e. Formular las recomendaciones que fueren del caso, tendientes a la debida ejecución contractual. f. Informar oportunamente y a las demás áreas competentes cuando se produjere incumplimiento de cualquier tipo a las obligaciones derivadas del contrato o la mala calidad de los bienes o servicios contratados. g. Presentar informe parcial o final de Supervisión. h. Solicitar las modificaciones o aclaraciones del contrato cuando a ello hubiere lugar. i. Avisar oportunamente a la Gerencia de las situaciones imprevistas que puedan afectar el equilibrio financiero del contrato. j. Impartir las órdenes y sugerencias por escrito y formular las observaciones que estime convenientes sobre el desarrollo del contrato u Orden. k. Llevar a cabo la gestión relacionada con la liquidación del contrato, solicitando al contratista, la documentación requerida para ello. l. Verificar el cumplimiento del pago de los aportes en salud y pensión por parte del contratista. m. Realizar las pruebas que considere necesarias para verificar que los bienes contratados cumplan con las características exigidas en el contrato. n. Aprobar o improbar, en los términos y con los efectos previstos en el contrato u orden los bienes y servicios que hayan sido objeto de contratación. o. Verificar mediante visitas o mediante el examen de los documentos que el supervisor del contrato considere pertinentes, las condiciones de ejecución de los bienes y servicios que hayan sido contratados. p. Controlar las etapas del objeto contractual y certificar la prestación del servicio, la entrega de bienes o la ejecución de obras contratadas, cuando el caso así lo amerite. q. Las demás que se requieran para procurar la debida, cumplida y oportuna ejecución del objeto contractual. r. Elaborar las liquidaciones de los contratos con la debida antelación y dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la finalización del contrato o a la expedición del acto administrativo que ordene la terminación, o a la fecha del acuerdo que la disponga. s. Emitir concepto técnico y recomendación oportuna a la Administración sobre la conveniencia de prórrogas, modificaciones, aclaraciones, cesiones o adiciones al contrato, cuando menos con ocho (8) días de anticipación al vencimiento del plazo y/o duración del contrato. t. Abstenerse bajo su exclusiva responsabilidad de permitir la iniciación de la ejecución del objeto contratado antes de la fecha indicada en el respectivo contrato sin que este reúna los requisitos de Ley.
PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	DESDE LA FIRMA DEL ACTA DE INICIO Y HASTA EL 31 DE AGOSTO DE 2026
PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	El presente proceso se encuentra establecido en el Plan Anual de Adquisiciones
LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO	Dentro de los cuatro meses siguientes a la terminación del Objeto contractual

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE SALUD TOCA.
LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS.

CLASIFICACION DE BIENES Y SERVICIOS	De conformidad con el clasificador de bienes y servicios, consultado en la página web: www.colombiacompra.gov.co/clasificación, por lo tanto, el código asignado para la presente contratación es: **43232304**
FIRMA	
NOMBRE	**FABIO ANDRES PARADA ACUÑA**
CARGO	Subgerente

Proyectó: Dr. Andrés Parada- Subgerente
Revisó: Dr. Germán Darío Téllez - Asesor Externo