Vélez, agosto 26 de 2026

Doctor:
ALEXANDER ARIZA GARCIA
Gerente

Ref. NECESIDAD PARA LA REALIZACIÓN DE UN PROCESO CONTRACTUAL CUYO OBJETIVO ES: "OPERACIÓN DE LA FASE I (CANAL TELEFÓNICO) DEL NUEVO SISTEMA OMNICANAL DE AGENDAMIENTO DE CITAS PARA LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE VÉLEZ – SANTANDER".

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

La E.S.E Hospital Regional de Vélez, presta servicios de salud de baja complejidad y en la mediana complejidad, actúa como la cabeza de la subred Integrada de Vélez, integrada por 18 municipios, con 118.000 usuarios aproximadamente.

La ley 489 de 1998, en su artículo 83 establece: "*Las empresas sociales del Estado, creadas por la Nación o por las entidades territoriales para la prestación en forma directa de servicios de salud se sujetan al régimen previsto en la Ley 100 de 1993, la Ley 344 de 1996 y en la presente ley en los aspectos no regulados por dichas leyes y a las normas que las complementen, sustituyan o adicionen.*".

Que mediante el Acuerdo de Junta Directiva N° 009-2025 de fecha 24 de noviembre de 2025, se fija el presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa Social del Estado Hospital Regional de Vélez, para la vigencia fiscal comprendida del 01 de enero al 31 de diciembre de 2026.

El Decreto 1876 del 3 de enero de 1994, dispone: La Empresa Social del Estado, constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada, del orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio e independencia, autonomía administrativa y financiera, y presta servicios de salud de baja complejidad a la población afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Con la promulgación de la Constitución Política de 1.991, la Seguridad Social en Colombia se convirtió en un servicio público de carácter obligatorio, formalizado mediante la Ley 100 de 1.993 y sus respectivos Decretos Reglamentarios.

En la mencionada Ley se tomaron en cuenta una serie de principios como Eficiencia, Universalidad, Solidaridad, Integralidad, Unidad y participación además de Eficacia y Calidad, que pretenden garantizar la mejor prestación de los servicios de salud a los usuarios, así como la autosostenibilidad económica y financiera de las instituciones que participan en el sector.

Que la presente necesidad se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia 2026, el cual fue adoptado mediante la Resolución N° 001 de fecha 01/01/2026.

La Empresa Social del Estado Hospital Regional de Vélez es una entidad regida en su contratación por el Manual de Contratación y los Estatutos de la entidad, Art. 195 de la Ley 100 de 1993, Art. 13 de la ley 1150 de 2007, Art. 14 del Decreto 3512 de 2003, Art. 16 del Decreto 1876 de 1994 y concepto del Consejo de

Estado del 6 de abril de 2000, en el cual reitera la posición doctrinaria vertida en la consulta No.1.127 del 20 de agosto de 1998, por ende se rige por el derecho privado, norma civiles y comerciales, además de lo anterior en virtud de lo ordenado por el Acuerdo de Junta directiva N° 17 del 29 de diciembre de 2020 por el cual se adopta el estatuto contractual de la Empresa Social del Estado Hospital Regional de Vélez; modificado mediante el Acuerdo de Junta Directiva No. 11 del 11 de octubre de 2024, reglamentado por la Resolución No. 120 de diciembre 20 de 2020, modificado por la Resolución No. 090 de noviembre 5 de 2024. Dando cumplimiento a lo expuesto anteriormente se identifica que al interior de la entidad se manejan diversos procesos que deben trabajar de forma unánime y coordinada para desarrollar actividades tendientes al mejoramiento continuo dentro de los principios de la Función Administrativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La E.S.E. Hospital Regional de Vélez, es una entidad pública, descentralizada del Departamento de Santander, creada mediante el Decreto N° 022 de 25 de enero de 2006, ubicada en el Municipio de Vélez, la cual presta servicios de salud, actúa como cabeza de la subred 6 denominada Subred Integrada de Vélez. Se cuenta con los servicios de baja complejidad, con servicios ambulatorios y hospitalarios de las especialidades básicas y en la mediana complejidad como son:

- ✓ Medicina Interna
- ✓ Pediatría
- ✓ Ginecobstetricia
- ✓ Cirugía General
- ✓ Ortopedia
- ✓ Anestesiología

Recientemente se habilitaron y se pusieron nuevos servicios del tercer nivel de complejidad en consulta externa, tales como: Cardiología, cardiología pediátrica, urología y dermatología.

La población usuaria de la subred de la provincia de Vélez es de: 132.871 usuarios, discriminados por municipios según la siguiente tabla:

Nombre Municipio	Número de afiliados Régimen Subsidiado	Número de afiliados Régimen Contributivo	Total Afiliados 2026
AGUADA	1.513	148	1.661
ALBANIA	2.982	177	3.159
BARBOSA	20.781	7.610	28.391
BOLIVAR	7.380	661	8.041
CHIPATA	3.655	337	3.992
EL PEÑON	4.091	299	4.390
FLORIAN	4.732	467	5.199
GUAVATA	3.351	297	3.648
GUEPSA	4.078	452	4.530
JESUS MARIA	2.966	286	3.252
LA BELLEZA	6.407	481	6.888
LA PAZ	3.743	293	4.036
LANDAZURI	11.190	1.050	12.240

Nombre Municipio	Número de afiliados Régimen Subsidiado	Número de afiliados Régimen Contributivo	Total Afiliados 2026
PUENTE NACIONAL	9.565	1.744	11.309
SAN BENITO	2.448	113	2.561
SANTA HELENA DEL OPON	3.628	236	3.864
SUCRE	5.845	350	6.195
VELEZ	14.300	5.215	19.515
TOTAL	**112.655**	**20.216**	**132.871**

Fuente: ADRES, Mayo 2026.

CONCEPTO Y ENFOQUE DEL CANAL TELEFÓNICO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La implementación de la Troncal Telefónica de Agendamiento de Citas responde a la necesidad de modernizar la infraestructura de atención al usuario de la E.S.E. Hospital Regional de Vélez, garantizando la accesibilidad, continuidad, oportunidad y eficiencia en la asignación, cancelación, reprogramación y seguimiento de citas médicas de baja y mediana complejidad para la población de la subred.

Entiéndase por Troncal Telefónica el canal de interacción tecnológica de Voz IP dispuesto por la entidad para el agendamiento de citas, operando bajo una misma lógica de negocio, una única base de datos y un motor de agendamiento unificado. La arquitectura del canal telefónico asegura que:

1. **Unificación y Sincronización de Agendas en Tiempo Real:** Todas las solicitudes realizadas por la troncal telefónica impactan de manera inmediata y simultánea el mismo inventario de citas habilitadas. Esto elimina la duplicidad de agendamientos, cruces de agendas médicas o sobreocupación de franjas horarias.
2. **Trazabilidad y Experiencia Continua del Usuario:** Permite monitorear la interacción del paciente de manera transparente, independientemente del canal utilizado. Un usuario podrá consultar la disponibilidad, confirmar o gestionar su cita a través de la troncal telefónica sin que se pierda la información ni el historial del trámite.
3. **Supervisión, Métricas y Control Centralizado:** Proporciona a la administración de la E.S.E. un pánel centralizado de supervisión e indicadores en línea (SLA de atención, volumen de peticiones concurrentes, tasas de abandono, disponibilidad por especialidad), facilitando la toma de decisiones basada en datos para optimizar la oferta institucional.
4. **Cumplimiento de la Normatividad y Humanización de la Atención:** Esta estrategia atiende las directrices del Gobierno Nacional en materia de racionalización de trámites (Decreto Ley 019 de 2012, Art. 123) y la Resolución 1552 de 2013 de Minsalud, garantizando mecanismos no presenciales y oportunos que evitan el desplazamiento innecesario de los usuarios dispersos en los 18 municipios de la provincia de Vélez

La E.S.E Hospital Regional de Vélez requiere contratar la prestación de servicios para la implementación y operación de la troncal telefónica de citas, es decir un nuevo canal de agendamiento de citas para la entidad, a través de los cuales los usuarios podrán solicitar, confirmar, cancelar y reprogramar sus citas médicas. Así mismo se contará con la posibilidad de supervisar en línea este canal y generar informes. El canal contemplado es la troncal telefónica.

COSTOS ADICIONALES A CARGO DEL SERVICIO

El esquema de operación incluye igualmente el pago del alojamiento del dominio del hospital y las integraciones con terceros adicionales que se requieran para el funcionamiento del sistema.

CONDICIONES DE OPERACIÓN

El servicio que se proyecta realizar se operará bajo las siguientes condiciones técnicas:

- ✓ **Telefonía:** Troncal SIP sobre central **3CX**, con una cuenta del plan más económico que habilite el acceso a los servicios de API de la plataforma. Se habilitarán ocho (8) canales de voz dedicados. El proveedor de telefonía (troncal) será DIDWW.

- ✓ **Motor de Agendamiento: Servidor que aloja la totalidad del servicio de la troncal telefónica y sus componentes**, garantizando un acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad de al menos 95%.

Si bien la E.S.E. Hospital Regional de Vélez proyecta la implementación de un Sistema Omnicanal de Agendamiento de Citas (que integrará en el futuro canales como WhatsApp y Portal Web), la entidad ha determinado avanzar mediante una estrategia de implementación progresiva y por fases. En consecuencia, la presente contratación corresponde a la **FASE I**, enfocada en la puesta en marcha, operación y soporte de la Troncal Telefónica, garantizando que el motor de agendamiento y la arquitectura base queden estructurados bajo estándares de omnicanalidad para la posterior integración de los canales restantes.

Esta necesidad se encuentra alineada con el Plan de Gestión Institucional vigente, el cual orienta las acciones hacia el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la satisfacción del usuario y el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, en concordancia con los principios de eficiencia, eficacia y responsabilidad social.

Así mismo, se establece la necesidad de cumplir con unas metas establecidas en el plan de gestión institucional 2024-2028, de la siguiente manera:

PLAN DE GESTIÓN:	*"Es tiempo de la salud"*
APORTE EN CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Objetivo Estratégico N° 3: *"Lograr que la capacidad instalada de la institución en términos de infraestructura, talento humano y dotación sea acorde con las necesidades de la comunidad y de los usuarios de la subred de Vélez"*
Meta 21 - POA:	Actividades: *"Hacer efectiva la implementación de un nuevo sistema de asignación de citas, moderno y eficiente."*
	Descripción del Indicador: *"Implementación sistema moderno al 100%"*

	Resultado esperado vigencia 2026: *"70%"*

La puesta en funcionamiento de una nueva Troncal Telefónica, el hospital considera requerir de profesionales idóneos, así mismo la operación y asistencia técnica en todo momento, garantizando la integración y la continuidad del servicio.

Por lo anteriormente, se hace necesario contratar a una persona natural o jurídica, con idoneidad y experiencia, en la operación del nuevo canal de agendamiento de citas establecido.

ALCANCE DEL OBJETO CONTRACTUAL:

El alcance del presente contrato comprende la operación, el soporte técnico y el mantenimiento de la troncal telefónica de agendamiento de citas de la E.S.E Hospital Regional de Vélez, garantizando el funcionamiento continuo del canal de agendamiento telefónico dispuesto por la entidad, así como de la infraestructura tecnológica que lo soporta. El contratista debe contar con el personal, las herramientas y la infraestructura tecnológica necesarios para operar el canal telefónico habilitado, atender las novedades que se presenten dentro de los tiempos establecidos según su severidad, y sostener los componentes técnicos: central telefónica, troncal, integraciones, servidor de aplicación, alojamiento del dominio, durante la vigencia del contrato. La operación se causa de forma proporcional al canal efectivamente en funcionamiento.

Por lo anterior se establece el siguiente anexo técnico para el logro del objeto y alcance contractual:

ANEXO N°1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA OPERACIÓN

DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA	UNIDAD/CANTIDAD
Central Telefónica (3CX)	Central telefónica IP 3CX en el plan Edición IA que habilita 16 llamadas simultaneas, permite 80 usuarios o extensiones máximo.	1
Troncal SIP	Troncal de voz con el proveedor DIDWW, con numeración habilitada para la recepción y realización de llamadas del canal de agendamiento.	8 Canales
Integraciones con terceros	Integración con los servicios de terceros adicionales que requiera el funcionamiento del sistema.	Según se requiera
Soporte técnico	Atención de novedades con tiempos de respuesta diferenciados por severidad.	40 horas/mes

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

1. Operar el canal de agendamiento de troncal telefónico habilitado por el hospital, garantizando su funcionamiento continuo.
2. Sostener y mantener durante la vigencia del contrato la infraestructura técnica del servicio: central 3CX, troncal SIP, integraciones, servidor de aplicación y alojamiento del dominio. La titularidad de las cuentas, las credenciales administradoras (PBX 3CX) son de propiedad exclusiva de la E.S.E Hospital Regional de Vélez, y deberán ser entregadas/transferidas al finalizar la ejecución contractual.
3. Garantizar un acuerdo de nivel de servicio SLA de disponibilidad de al menos el (95 %) y una capacidad mínima de (100) peticiones por segundo.

4. Prestar soporte técnico por un mínimo de cuarenta (40) horas mensuales, atendiendo las novedades dentro de los tiempos de respuesta establecidos según su nivel de severidad según las siguientes condiciones:
   - Disponibilidad de (40) horas mensuales de soporte.
   - Canales de atención habilitados para el reporte de novedades.
   - Ventanas y horarios de atención definidos para la recepción y resolución de solicitudes.
   - Tiempos de respuesta diferenciados según el nivel de severidad de la novedad reportada.

Las novedades que se presenten durante la operación se clasifican por nivel de severidad con los siguientes tiempos de respuesta:

Severidad	Descripción	Tiempo de respuesta
Critica	Caída total del sistema o de un canal; ningún usuario puede agendar.	≤ 2 Horas
Alta	Falla que afecta gravemente la operación de un canal, con operación parcial.	Hasta 4 Horas
Media	Falla que afecta una función puntual sin impedir la operación general.	1 día Hábil
Baja	Consulta, solicitud menor o mejora que no afecta la operación.	2 días Hábiles

5. Mantener vigentes las licencias, suscripciones y servicios de terceros necesarios para la operación a nombre de la E.S.E Hospital Regional de Vélez de la Central 3CX, incluye alojamiento del dominio.
6. Se deberá soportar que la Troncal SIP (3CX) quede habilitada para las interfaces de conexión (APIs) para la futura integración de los demás canales.
7. Informar oportunamente al hospital sobre las novedades, indisponibilidades o incidentes que afecten la operación del sistema.
8. El contratista dará cumplimiento estricto de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales) y el Decreto 1377 de 2013, incluyendo la confidencialidad y la no comercialización o uso indebido de las bases de datos de la subred.
9. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato.

VALOR DEL CONTRATO:

El valor estimado del futuro contrato asciende a la suma **DIEZ MILLONES DE PESOS M/CTE ($10.000.000).**

JUSTIFICACIÓN DEL VALOR

El valor del presente proceso se justifica en el valor mensual de operación del canal implementado, el cual se establece de la siguiente manera:

Canal de Agendamiento	N° Meses	Valor operación	Subtotal
Troncal telefónica	4	$2.500.000	$10.000.000
VALOR TOTAL			**$10.000.000**

FORMA DE PAGO:

La E.S.E. Hospital Regional de Vélez cancelará al CONTRATISTA el valor total del presente contrato, el cual asciende a la suma de DIEZ MILLONES DE PESOS M/CTE ($10.000.000), mediante pagos mensuales vencidos por la suma de DOS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE ($2.500.000).

REQUISITOS PARA EL PAGO. Para la tramitación de cada uno de los pagos mensuales, el CONTRATISTA deberá presentar previamente a la entidad los siguientes documentos: a) Factura de venta o cuenta de cobro correspondiente al periodo ejecutado. b) Certificación y/o comprobante de pago al Día de Aportes al Sistema General de Seguridad Social Integrado (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) y Parafiscales, conforme a lo establecido en la Ley 789 de 2002 y demás normas vigentes. c) Informe de actividades debidamente radicado, revisado y aprobado por el Supervisor del contrato designado por la E.S.E. Hospital Regional de Vélez.

RETENCIONES Y ASIGNACIÓN RECURSOS. En cumplimiento de las obligaciones fiscales, el Hospital efectuará las retenciones en la fuente y tributarias a que haya lugar conforme a la normativa legal vigente.

De igual manera, se hace constar que los recursos destinados para la financiación de este contrato provienen del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), por lo cual no están sujetos a tributos territoriales adicionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 y 49 de la Constitución Política de Colombia.

PLAZO DE EJECUCIÓN

DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DE 2026.

REQUISITOS MINIMOS A EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACION

Además de los requisitos que se determinen de ley con ocasión del proceso de selección que corresponda, de carácter jurídico, financiero, la suscrita oficina gestora solicita se establezcan mínimamente los siguientes requisitos:

PROPUESTA
COPIA DE CEDULA
ACREDITAR SITUACIÓN MILITAR (SI APLICA).
FORMATO ÚNICO DE HOJA DE VIDA (SIGEP) CON SOPORTES
ACREDITAR EXPERIENCIA CERTIFICADA EN CONTRATOS CUYO OBJETO SEA ACORDE CON EL OBJETO A CONTRATAR, CON ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS.
ACREDITAR TITULO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS, ESPECIALISTA EN DISEÑO DE SOFTWARE (O AFINES), ADJUNTANDO DIPLOMA Y ACTA DE GRADO, TARJETA PROFESIONAL, CERTIFICADO DE VIGENCIA EXPEDIDO POR CONSEJO PROFESIONAL, JUNTO CON EL FORMATO ÚNICO DE HOJA DE VIDA.
ABONO DE PROPUESTA (SI APLICA).
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL EXPEDIDO POR CÁMARA DE COMERCIO

DECLARACIÓN DE BIENES Y RENTAS (SIGEP)
CERTIFICADO DE INHABILIDADES VIGENTE CERTIFICACIÓN ANTICORRUPCIÓN
ANTECEDENTES FISCALES (VIGENCIA NO MAYOR A 3 MESES)
ANTECEDENTES JUDICIALES (VIGENCIA NO MAYOR A 3 MESES)
ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS (VIGENCIA NO MAYOR A 3 MESES)
ANTECEDENTE MEDIDAS CORRECTIVAS (VIGENCIA NO MAYOR A 3 MESES)
ANTECEDENTES DELITOS SEXUALES (VIGENCIA NO MAYOR A 3 MESES)
ANTECEDENTES DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS - REDAM (VIGENCIA NO MAYOR A 3 MESES)
REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO (RUT)
SOPORTE DE AFILIACIÓN VIGENTE AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, PENSIÓN Y RIESGOS
FORMULARIO SARLAFT DE LA ENTIDAD DEBIDAMENTE DILIGENCIADO Y FIRMADO

Cordialmente;

ARLEY NAYDU PEREZ GALEANO
Subdirectora Administrativa y Financiera
Oficina Gestora

Revisó y visó:	Revisó y visó:
NIDIA YANETH MORENO GUEVARA Coordinadora Área Jurídica	**JUAN FELIPE MEDINA** Asesor Jurídico y contractual