

|                                                                                                                                                                                               |                                                   |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SALUD<br/>Subred Integrada de Servicios<br/>de Salud Sur E.S.E.</p> | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. |  |
| ANÁLISIS DEL SECTOR                                                                                                                                                                           | CO-CBS-FT-50 V1                                   |  |

| 1. OBJETIVO DEL ESTUDIO DE SECTOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Teniendo en cuenta la Sección 1 del Capítulo 1 del Título I de la Parte 2 del Decreto 1082 de 2015, la cual reglamenta los “<i>Conceptos básicos para el Sistema de Compras y Contratación Pública</i>”. Con base en esta norma, las Entidades Estatales de régimen especial, como parte del Sistema de Compra Pública (artículo 2.2.1.1.1.2.1.), deben procurar el logro de los objetivos del Sistema definidos por Colombia Compra Eficiente (artículo 2.2.1.1.1.1.1.)</p> <p>De acuerdo a lo anterior, las Entidades Estatales de régimen especial, como parte del Sistema de Compra Pública (artículo 2.2.1.1.1.2.1.), deben procurar el logro de los objetivos del Sistema definidos por Colombia Compra Eficiente, entre ellos lo señalado en artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, el cual define que “<i>La Entidad Estatal debe hacer durante la etapa de planeación el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de Análisis de Riesgo</i>”, es así, qué, por medio del presente documento la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur .E.S.E, plasma el análisis económico del sector con el fin de evaluar el estado del mismo para lograr satisfacer la necesidad de la Entidad, en torno al objeto del proceso de contratación, el cual se define en el siguiente numeral.</p> |

| 2. FICHA RESUMEN DEL ESTUDIO DE MERCADO Y/O COSTOS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objeto del proceso de contratación                                              | PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRÁMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN. |
| Área solicitante                                                                | Oficina de Servicios Ambulatorios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Valor estimado del contrato resultado del Estudio de Mercado                    | OCHOCIENTOS SETENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS VEINTICINCO MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS (\$876.725.520) M/CTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Plazo estimado                                                                  | El plazo de ejecución del contrato será de <b>DOS (02) MESES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                      |                                                          |                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br/>SALUD<br/>Subred Integrada de Servicios<br/>de Salud Sur E.S.E.</p> | <b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b> |                        |
| <b>ANALISIS DEL SECTOR</b>                                                                                                                                                                           |                                                          | <b>CO-CBS-FT-50 V1</b> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Tipo de Contratación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Invitación a Cotizar |
| <b>3. ASPECTOS GENERALES DEL SECTOR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |
| <p>La Constitución Política de Colombia prevé en su artículo 2° como 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 (...).”</p> <p>La ley 100 de 1993 “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones” determinó en su artículo 194 que “la prestación de servicios de salud en forma directa será prestado por la Nación o por las entidades territoriales, se hará a través de las Empresas Sociales del Estado, que constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas por la Ley o por las asambleas o concejos, según el caso”.</p> <p>Lo anterior, en cumplimiento de la Ley 1122 de 2007 que establece que debe existir eficiencia, calidad, oportunidad y mejoramiento continuo en la prestación de servicios de salud que se brindan a la Ciudadanía.</p> <p>De igual manera, la función primordial de las Empresas Sociales del Estado radica en la atención de salud, en cumplimiento de principios constitucionales que orientan la prestación del servicio público de salud, tales como eficiencia, eficacia, universalidad y solidaridad, entre otros, bajo la premisa de la garantía de la calidad del servicio y de su efectiva prestación.</p> <p>Mediante el Acuerdo No. 641 de 2016, emanado del Concejo de Bogotá, D.C., se efectuó la reorganización del Sector Salud en el Distrito Capital, definiendo las entidades y organismos que lo conforman, para lo cual se determinó la fusión de algunas entidades adscritas a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C., fusionando las Empresas Sociales del Estado de Usme, Nazareth, Vista Hermosa, Tunjuelito, Meissen y El Tunal en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., prestadora de servicios integrales de salud multinivel.</p> <p>Conforme a lo anterior, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado, presta servicios integrales de salud de baja, mediana y alta complejidad mediante 5 hospitales, 2 centros de salud tipo 1, 3 centros de salud tipo 1-rurales, 10 centros de salud tipo 2 y 2 centros de salud tipo 2-rurales, los cuales permiten atender pacientes de diferentes patologías y para lo cual se tiene una infraestructura con equipos médicos a los cuales se les debe dar cuidado y protección, garantizando una vigilancia permanente.</p> <p>La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E (Empresa Social del Estado), además adelanta las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a nivel individual y colectivo que le brindan al usuario una atención integral, fortaleciendo las acciones de autocuidado, mutuo cuidado y las intersectoriales que fomenten acciones individuales y colectivas para incentivar estilos de vida saludable.</p> |                      |

Carrera 24C No. 54 - 47 Sur  
Conmutador 730 0000  
www.subredsur.gov.co  
Código Postal: 110621



Secretaría de Salud  
Subred Integrada de Servicios de Salud  
**Sur E.S.E.**



Centros de Salud: Nazareth,  
San Juan, Destino, Mochuelo  
y Pasquilla - Hospital Vista Hermosa



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

|                                                                                                                                                                                                      |                                                          |                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br/>SALUD<br/>Subred Integrada de Servicios<br/>de Salud Sur E.S.E.</p> | <b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b> |                        |
| <b>ANÁLISIS DEL SECTOR</b>                                                                                                                                                                           |                                                          | <b>CO-CBS-FT-50 V1</b> |

El sector de la Tecnología está en permanente cambio y crecimiento en Colombia y en el Mundo. La nueva realidad, el 'new normal', impuesto tras la pandemia, ha hecho que la tecnología pase de ser un facilitador y se convierta en una herramienta vital de trabajo y comunicación.

Actualmente en Colombia se tiene como prioridad la transformación digital y el uso de tecnologías emergentes que brinden beneficios tanto a la ciudadanía como al Estado. Por ello el Ministerio TIC expide el Decreto 1263 de 2022, donde define lineamientos y estándares aplicables a dicha transformación digital pública. Sin embargo, para instaurar estas políticas se requiere disminuir las barreras que impiden la incorporación de dichas tecnologías digitales, debe crear condiciones que habiliten el espacio para la innovación digital, tanto en entidades privadas como públicas.

### 3.1. ASPECTOS GENERALES DEL SECTOR

El presente estudio se elabora con el objeto de analizar el sector relacionado al objeto del proceso de contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo, en virtud de lo establecido en el Artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015; el cual se desarrolla en los siguientes términos:

#### SECTOR O MERCADO:

Actualmente en Colombia se tiene como prioridad la transformación digital y el uso de tecnologías emergentes que brinden beneficios tanto a la ciudadanía como al Estado. En el presente Gobierno, el Ministerio TIC expide el Decreto 1978 de 2023 donde adopta la Versión 3 del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para el Estado Colombiano como el instrumento para implementar el habilitador de arquitectura de la Política de Gobierno Digital. Sin embargo, para instaurar estas políticas se requiere disminuir las barreras que impiden la incorporación de dichas tecnologías digitales, debe crear condiciones que habiliten el espacio para la innovación digital, tanto en entidades privadas como públicas.

En 2023, hubo un ascenso en la expansión que están teniendo los BPO en las diferentes regiones del país donde tienen mayor presencia y donde se ha registrado un incremento de estas actividades. Dentro de los desafíos a los que se enfrenta el sector, se encuentran los asociados al análisis de datos y uso de IA que les permita a las marcas tener un mejor conocimiento del comportamiento de sus clientes; la adaptación o humanización de la tecnología para que las empresas puedan utilizar la IA de manera cercana y fortalecer y ampliar sus bases para mejorar la competitividad.

El sector BPO en Colombia experimentó un crecimiento significativo en el 2023, generando más de 752.600 empleos directos, lo que representó un aumento del 6% con respecto al año anterior. Según Intelcia Colombia, una empresa multinacional en servicios de gestión y atención al cliente, las tendencias del sector para el 2024 se centrarán en la evolución tecnológica, la innovación y la ciberseguridad. En un entorno desafiante marcado por la pérdida de confianza, la disminución de la inversión y otros factores económicos adversos, estas áreas se destacan como cruciales para las empresas, según el portal El Nuevo Siglo.



|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                |                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br/>SALUD<br/>Subred Integrada de Servicios<br/>de Salud Sur E.S.E.</p> | <p align="center"><b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b></p> |                                              |
|                                                                                                                                                                                                      | <p align="center"><b>ANÁLISIS DEL SECTOR</b></p>                               | <p align="center"><b>CO-CBS-FT-50 V1</b></p> |

María del Pilar Barrios, gerente de país de Intelcia en Colombia, enfatizó la importancia de la tecnología en la conexión entre marcas y usuarios, mencionando herramientas como chatbots, análisis de voz, robotización y más, como elementos esenciales en este proceso. También subrayó la necesidad de garantizar que el uso de la inteligencia artificial sea seguro, justo y responsable, con la implementación de programas de concienciación y gestión de riesgos.

La ciberseguridad se sitúa como una preocupación fundamental tanto para empresas como para gobiernos, y se espera que continúe siendo un tema relevante en la agenda empresarial durante la próxima década, según el Informe de Riesgos Globales 2024 del Foro Económico Mundial. Este enfoque en la protección digital se asocia con el crecimiento y la importancia del sector BPO en Colombia, que no sólo proporciona empleo a cientos de miles de personas, sino que también es vital para el apoyo a empresas y usuarios de productos y servicios en el país

### **ECONÓMICO:**

Acorde al clasificador de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas (Versión 14 del UNSPSC) el cual permite codificar productos y servicios de forma clara, ya que se basa en estándares acordados por la industria, facilitando el comercio entre empresas - gobierno, el objeto contractual que es soportado por el presente análisis del sector, se enmarca dentro de los siguientes códigos UNSPC, Grupo E - Productos de Uso Final, Segmento 43 - Difusión de Tecnologías de Información y comunicaciones, Familia 4322 - Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos 4323 – Software y Grupo F – Servicios, Segmento 83 – Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público, investigación y tecnología, Familia 8311 – Servicios de medios de telecomunicaciones

Por otra parte, según CIIU Revisión 4 A.C. <sup>2</sup>, que es la clasificación industrial internacional uniforme de referencia de las actividades económicas, siendo el objetivo principal proporcionar un conjunto de categorías de actividades que puedan utilizarse para la recopilación y presentación de informes estadísticos acorde con las actividades y refleja en su estructura y base conceptual la realidad económica colombiana; el objeto contractual, se ubica en la sección J, de la División 58-63 Información y Comunicaciones, que incluye las actividades de suministro de servicios de telecomunicaciones y actividades de servicios conexos, estas actividades pueden basarse en una sola tecnología o en una combinación de tecnologías, que se ubican específicamente en la División 61, actividades económicas enmarcadas dentro del sector de las TIC, el cual es el llamado a satisfacer la necesidad de contratación expuesta, se comporta de manera dinámica en la economía, ya que ha demostrado un incremento en el uso de los bienes y servicios que lo componen, mejorando sus indicadores y arrojando resultados positivos.

Los datos más relevantes del sector de las TIC se ven reflejados en indicadores de conexiones a internet (banda ancha, fijo y móvil), cobertura de televisión digital, acceso a internet y telefonía. El sector de las Tecnologías de la información y las comunicaciones presenta una mayor innovación en cuanto a los bienes

<sup>1</sup> <https://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios>

<sup>2</sup> <https://www.dane.gov.co>



y servicios ofrecidos; en este sentido, ante el cambio constante del mercado y con el fin de evitar la obsolescencia, es necesario que éstos se mantengan actualizados, de tal manera que su vida útil se prolongue en el tiempo, generando así una eficiencia en el gasto público, puesto que son un habilitador del desarrollo social y económico, con impactos positivos en la productividad, la innovación y el acceso a la información. Esto se traduce en crecimiento económico de largo plazo, reducción de la desigualdad y, por ende, mejoras en la calidad de vida, como se anuncia en el Plan TIC 2023 – 2026: "Conectividad y Tecnología para cambiar la vida"<sup>3</sup> cuyas líneas estratégicas son: Conectividad reducción de la brecha digital y la pobreza, tecnología que transforma y Educación Digital, los cuales a su vez están alineados con las siguientes metas:



Fuente: Plan Estratégico Sectorial TIC 2023-2026

El Plan TIC Conectividad y Tecnología para cambiar la vida se complementa con los siguientes 10 artículos del componente TIC aprobados en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, el cual tiene las TIC como eje:

- **Artículo 140 - Obligaciones de hacer.** El pago de obligaciones que pueden hacer lo<sup>4</sup>s proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en contraprestación por asignación o renovación del espectro pasará de un 60% a un 90%.
- **Artículo 141 - Condiciones diferenciales.** Promover la conectividad digital en las zonas aún sin servicio o en las que existe insuficiente calidad, a través del despliegue y uso de diferentes tecnologías.
- **Artículo 142 - Conectividad digital para cambiar vidas.** El MinTIC llevará conectividad a zonas vulnerables y apartadas, mejorando cobertura y calidad. sea un generador de oportunidades, riqueza, igualdad y productividad en todo el territorio nacional.

<sup>3</sup> [https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-274104\\_recurso\\_7.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-274104_recurso_7.pdf)

<sup>4</sup> <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/276300:Sancionado-Plan-Nacional-de-Desarrollo-2022-2026-con-las-TIC-como-eje>

|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                |                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br/>SALUD<br/>Subred Integrada de Servicios<br/>de Salud Sur E.S.E.</p> | <p align="center"><b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b></p> |                                              |
|                                                                                                                                                                                                      | <p align="center"><b>ANÁLISIS DEL SECTOR</b></p>                               | <p align="center"><b>CO-CBS-FT-50 V1</b></p> |

- *Artículo 143 - Transformación digital como motor de oportunidades e igualdad. El MinTIC busca fortalecer la consolidación de una sociedad digital como instrumento de transformación social. Siendo un motor de crecimiento con: Programas de alfabetización digital con enfoque étnico, participativo y de género, y estrategias de prevención de violencia.*
- *Artículo 144 - Fortalecimiento del sector TIC. El MinTIC va a potenciar los sectores de las TIC y todo lo que haga de Colombia un país transformado como un motor de crecimiento, empleo y desarrollo para el país.*
- *Artículo 145 - Enfoque diferencial en radio y televisión. Permite la inclusión de los grupos con enfoque diferencial étnico, participativo y de género, en los procesos radiales y televisivos, creando los medios jurídicos que faciliten su participación en las comunicaciones.*
- *Artículo 146 - Tarifa mínima para distribución de objetos postales masivos. Pensado para fortalecer el sector postal del país. Con él, se adelantarán análisis de mercado que permitan determinar si se debe mantener la actual excepción para los operadores de los servicios de mensajería expresa que tengan como fin la distribución de objetos postales masivos a la libertad tarifaria del régimen de libertad de tarifas.*
- *Artículo 147 - Procedimiento único para despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones. Habilita al MinTIC, con apoyo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para reglamentar un procedimiento único para el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones en Colombia.*
- *Artículo 148 - Utilización de la Infraestructura de las Empresas de Energía Eléctrica y de Telecomunicaciones, por parte de los Proveedores de Redes a Servicios de Telecomunicaciones (PRST). La Ruta Del Cambio regulará el uso de los elementos pertenecientes a la infraestructura de las empresas que prestan el servicio de energía eléctrica o de telecomunicaciones en el territorio nacional. Así se establecerán condiciones, precios y normas para los PRST puedan usarlos y generen conectividad que beneficie a las comunidades.*
- *Artículo 149 - Exoneración contraprestación periódica ISP. Incentiva la formalización de los ISP, para que sean los aliados en las metas de conectividad, promoviendo la prestación del servicio de internet en lugares en las cuales no existen condiciones de competencia para entrar al mercado.*

El plan TIC y el Plan Nacional de Desarrollo también están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), gestados en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, celebrada en Río de Janeiro en 2012. El propósito era crear un conjunto de objetivos

|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                |                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br/>SALUD<br/>Subred Integrada de Servicios<br/>de Salud Sur E.S.E.</p> | <p align="center"><b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b></p> |                                              |
|                                                                                                                                                                                                      | <p align="center"><b>ANÁLISIS DEL SECTOR</b></p>                               | <p align="center"><b>CO-CBS-FT-50 V1</b></p> |

mundiales relacionados con los desafíos ambientales, políticos y económicos que enfrenta el mundo, son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Son 17 objetivos basados en los logros de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, que incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades. Los Objetivos están interrelacionados, con frecuencia la clave del éxito de uno involucrará las cuestiones más frecuentemente vinculadas con otro; las 169 metas demuestran la magnitud de esta ambiciosa agenda universal. Los ODS conllevan un espíritu de colaboración y pragmatismo para elegir las mejores opciones con el fin de mejorar la vida, de manera sostenible, para las generaciones futuras. Proporcionan orientaciones y metas claras para su adopción por todos los países en conformidad con sus propias prioridades y los desafíos ambientales del mundo en general.

El Objetivo de Desarrollo Sostenible - ODS<sup>5</sup>, relacionado con los 10 artículos del componente TIC aprobados en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, es el Objetivo 9 Industria, Innovación e Infraestructura: Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación. El Gobierno Nacional ha fijado una inversión de 2,9 billones de recursos de regalías para los territorios en ciencia, tecnología e innovación entre 2023 y 2024. <sup>6</sup>.

La inversión en infraestructura y la innovación<sup>7</sup> son motores fundamentales del crecimiento y el desarrollo económico. Con más de la mitad de la población mundial viviendo en ciudades, el transporte masivo y la energía renovable son cada vez más importantes, así como también el crecimiento de nuevas industrias y de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el Gobierno Nacional definió 16 metas que trazarán el camino para cumplir la Agenda 2030 para este Objetivo, el Acceso universal a tecnologías de la información y las comunicaciones es la meta 9.C. Más de 4.000 millones de personas aún no tienen acceso a Internet y el 90 por ciento proviene del mundo en desarrollo. Reducir esta brecha digital es crucial para garantizar el acceso igualitario a la información y el conocimiento, y promover la innovación y el emprendimiento. La meta 9.C. Acceso universal a las tecnologías de la información y las comunicaciones, tiene dos

<sup>5</sup> <http://www.co.undp.org/content/colombia/es/home/sustainable-development-goals.html>

<sup>6</sup> <https://petro.presidencia.gov.co/prensa/Paginas/Entre-2023-y-2024-Gobierno-invertira-2-9-billones-de-recursos-de-regalias-230119.aspx#:~:text=tecnolog%C3%ADa%20e%20innovaci%C3%B3n,Entre%202023%20y%202024%2C%20Gobierno%20invertir%C3%A1%20%242%2C9%20billones%20de,en%20ciencia%2C%20tecnolog%C3%ADa%20e%20innova ci%C3%B3n&text=%E2%80%8B%E2%80%A2%20Las%20y%20los,a%20trav%C3%A9s%20de%20la%20CTel>

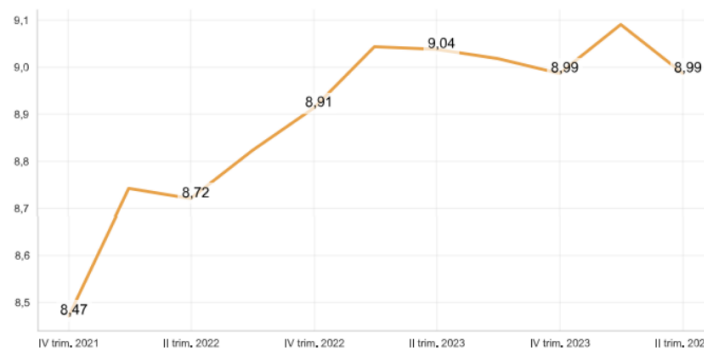
<sup>7</sup> <http://www.co.undp.org/content/colombia/es/home/sustainable-development-goals/goal-9-industry-innovation-and-infrastructure.htm>



indicadores:

- Hogares con acceso a internet<sup>8</sup>: Mide el porcentaje de hogares que tienen conexión a Internet, ya sea fijo o móvil, respecto al total de los hogares colombianos, que tiene como meta para el año 2030 será llegar al 100%.
- Acorde a lo anterior, de acuerdo al último boletín trimestral de las TIC disponible, al término del segundo trimestre de 2025, el total de accesos fijos a Internet en Colombia alcanzó los 8.99 millones, lo que representa, aproximadamente 50 mil accesos menos que los registrados en el mismo trimestre del año inmediatamente anterior, en el cual se alcanzó una cifra de 9.04 millones.<sup>9</sup>

**Gráfico Accesos fijos a internet (millones)<sup>10</sup>**



Fuente: Boletín trimestral de las TIC

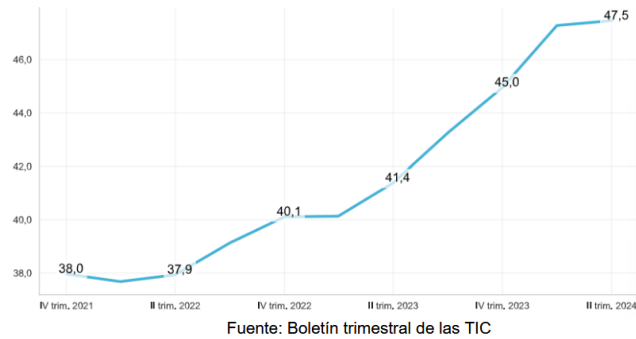
- Acceso móvil a internet: este acceso se realiza por das modalidades, por suscripción o por demanda Acceso por Suscripción: Corresponde al acceso a Internet móvil a través de la contratación de un plan con cargo fijo que se paga de forma periódica.
- Acceso por demanda: Corresponde al acceso a Internet móvil sin que medie la contratación de un plan para tal fin.

<sup>8</sup> [https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-397520\\_archivo\\_pdf.pdf](https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-397520_archivo_pdf.pdf)

<sup>9</sup> [https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-397520\\_archivo\\_pdf.pdf](https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-397520_archivo_pdf.pdf)

<sup>10</sup> [https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-397520\\_archivo\\_pdf.pdf](https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-397520_archivo_pdf.pdf)

### Accesos a internet móvil (millones) <sup>11</sup>



Tal como se evidencia en el grafico anterior, al finalizar el segundo trimestre de 2024, el total de accesos a Internet móvil en Colombia alcanzó los 47,5 millones, lo cual representa, 6,1 millones más que los registrados en el mismo trimestre del año 2025.

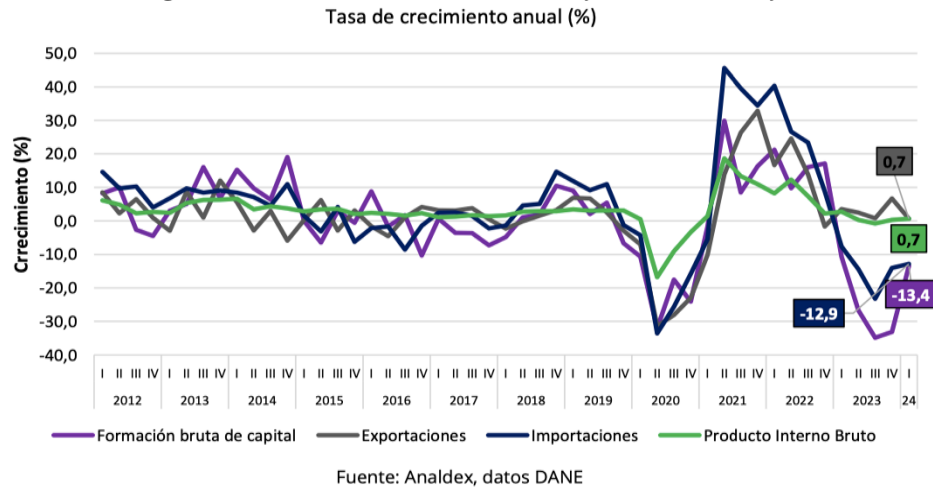
### ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

De acuerdo con el DANE, el tercer trimestre de 2025 registró un crecimiento de la economía colombiana de 0,7%, con respecto al mismo periodo de 2025. Con ello, se confirma la persistente desaceleración de la economía colombiana que al cierre del año proyecta, según analistas y organismos internacionales, un crecimiento entre 0,9% y 1,5% en 2025.

Desde el enfoque del gasto, en el primer trimestre la demanda interna cayó 2,6%, jalonado principalmente por el descenso de la formación bruta de capital (-13,4%), pero compensado por el gasto de consumo final que creció 0,4%, que se explica por el repunte del consumo privado de los hogares (0,6%). Así mismo, se evidenció un crecimiento en las exportaciones de 0,7% y una caída del 12,9% en las importaciones, confirmando la desaceleración del sector de comercio exterior colombiano.

<sup>11</sup> [https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-397520\\_archivo\\_pdf.pdf](https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-397520_archivo_pdf.pdf)

**Figura 1. Producto Interno Bruto trimestral (2012 - I Trim 2024)**



## PIB DESDE EL ENFOQUE DE LA PRODUCCIÓN

En el tercer trimestre del 2025, se evidenció un crecimiento de seis actividades productivas frente al mismo periodo del 2022: administración pública y defensa (5,3%), agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca (5,5%), actividades artísticas, de entretenimiento y recreación (5,2%), suministro de electricidad, gas y vapor (4,5%), actividades inmobiliarias (1,7%) y construcción (0,7%).

Por su parte, hubo un decrecimiento de actividades profesionales, científicas y técnicas (-0,2%), Información y comunicaciones (-1,6%), actividades financieras y de seguros (-3,0%), explotación de minas y canteras (-1,5%), comercio al por mayor y menor (-0,8%) e industrias manufactureras (-5,9%).

Fuente: <https://www.analdex.org/wp-content/uploads/2024/05/Informe-PIB-Trimestre-I-del-2024.pdf>

## PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)

En el segundo trimestre de 2024pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 0,3% respecto al mismo periodo de 2023pr



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur E.S.E.

## SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

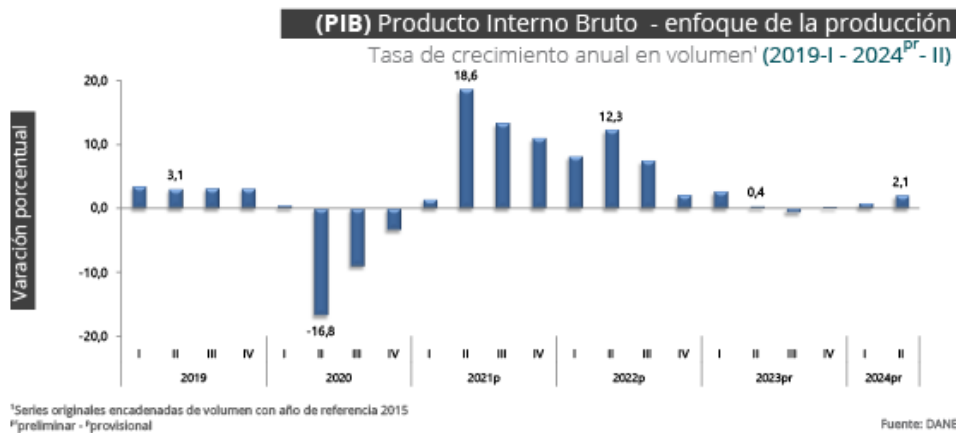
### ANÁLISIS DEL SECTOR

CO-CBS-FT-50 V1

Tabla 1. Comportamiento de las actividades económicas, primer trimestre de 2024

| Actividad económica                                                                                                                                                   | Crecimiento (%) vs año previo |            | Contrib. (%) al valor agregado |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|--------------------------------|
|                                                                                                                                                                       | 2023 1T                       | 2024 1T    |                                |
| Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales | 0,1                           | 5,3        | 0,7                            |
| Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca                                                                                                                    | 1,0                           | 5,5        | 0,5                            |
| Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación                                                                                                               | 15,3                          | 5,2        | 0,2                            |
| Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado                                                                                                           | 1,6                           | 4,5        | 0,2                            |
| Actividades inmobiliarias                                                                                                                                             | 1,9                           | 1,7        | 0,1                            |
| Construcción                                                                                                                                                          | -3,1                          | 0,7        | 0,03                           |
| Actividades profesionales, científicas y técnicas                                                                                                                     | 1,0                           | -0,2       | -0,03                          |
| Información y comunicaciones                                                                                                                                          | 1,9                           | -1,6       | -0,04                          |
| Actividades financieras y de seguros                                                                                                                                  | 23,0                          | -3,0       | -0,1                           |
| Explotación de minas y canteras                                                                                                                                       | 3,6                           | -1,5       | -0,1                           |
| Comercio al por mayor y al por menor                                                                                                                                  | -0,5                          | -0,8       | -0,2                           |
| Industrias manufactureras                                                                                                                                             | 1,5                           | -5,9       | -0,7                           |
| <b>Valor agregado</b>                                                                                                                                                 | <b>2,4</b>                    | <b>0,7</b> | <b>0,7</b>                     |
| <b>Impuestos menos subvenciones</b>                                                                                                                                   | <b>6,2</b>                    | <b>0,4</b> |                                |
| <b>Producto interno bruto</b>                                                                                                                                         | <b>2,7</b>                    | <b>0,7</b> |                                |

Fuente: Analíx, datos DANE



Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica>

Carrera 24C No. 54 - 47 Sur  
Conmutador 730 0000  
[www.subredsur.gov.co](http://www.subredsur.gov.co)  
Código Postal: 110621



Secretaría de Salud  
Subred Integrada de Servicios de Salud  
**Sur E.S.E.**



Centros de Salud: Nazareth,  
San Juan, Destino, Mochuelo  
y Pasquia - Hospital Vista Hermosa



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

|                                                                                                                                                                                                      |                                                          |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br/>SALUD<br/>Subred Integrada de Servicios<br/>de Salud Sur E.S.E.</p> | <b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b> |  |
| <b>ANÁLISIS DEL SECTOR</b>                                                                                                                                                                           | <b>CO-CBS-FT-50 V1</b>                                   |  |

Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 10,2% (contribuye 1,0 puntos porcentuales a la variación anual).
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,8% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 11,1% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

Durante el segundo semestre de 2025pr, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 1,5%. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 5,1% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 8,0% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 9,5% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

## 2.2. RESULTADOS DEL INDICADOR DE SEGUIMIENTO A LA ECONOMÍA

### 2.2.1 Comportamiento anual

Para el mes de junio de 2025 el ISE en su serie original, se ubicó en 119,32, lo que representó un decrecimiento de 1,12% respecto al mes de junio de 2023pr (120,67). (Ver gráficos 2 y 3).

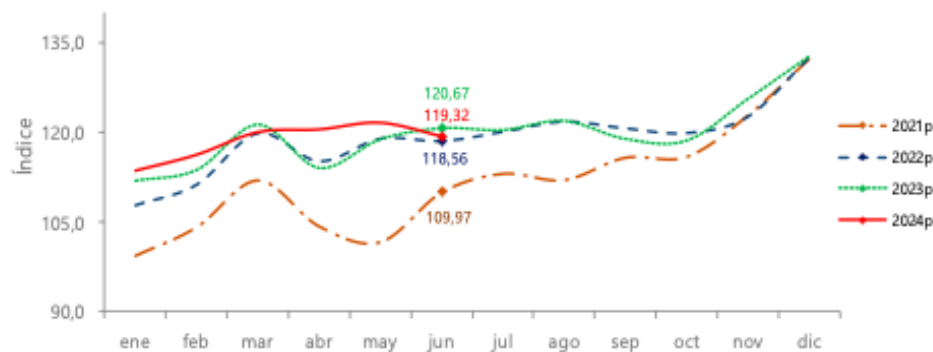
**Gráfico 3. Tasa de crecimiento anual del índice del Indicador de Seguimiento a la Economía (ISE)**  
**Serie original**  
**2022<sup>p</sup> - 2024<sup>pr</sup> (junio)**



Fuente: DANE, ISE  
<sup>p</sup>preliminar  
<sup>pr</sup>provisional

Para el mes de junio de 2024<sup>pr</sup> el ISE en su serie ajustada por efecto estacional y calendario, se ubicó en 120,10, lo que representó un decrecimiento de 0,97% respecto al mes de junio de 2023<sup>pr</sup> (121,28). (Ver gráficos 4 y 5).

## REVISIÓN DE LAS CIFRAS DEL ISE



Fuente: DANE, ISE  
<sup>p</sup>preliminar  
<sup>pr</sup>provisional





**Tabla 3. Revisiones de la publicación del ISE**  
**Tasas de crecimiento anual de la serie original**  
**2024<sup>Pr</sup> (enero-mayo)**

| Mes     | ISE                           |                       | Diferencia |
|---------|-------------------------------|-----------------------|------------|
|         | Tasa de crecimiento anual (%) |                       |            |
|         | Publicado <sup>1</sup>        | Revisado <sup>2</sup> |            |
| Enero   | 1,43                          | 1,51                  | 0,09       |
| Febrero | 2,20                          | 2,26                  | 0,06       |
| Marzo   | -1,47                         | -1,00                 | 0,47       |
| Abril   | 5,57                          | 5,73                  | 0,16       |
| Mayo    | 2,45                          | 2,41                  | -0,04      |

Fuente: DANE, ISE

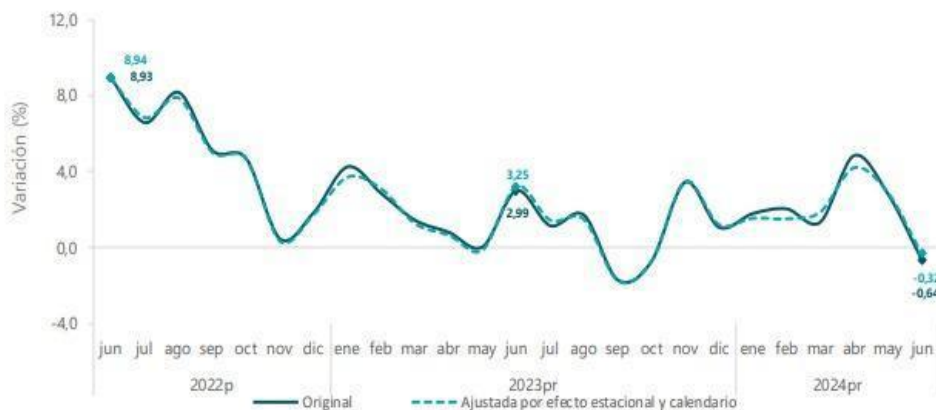
<sup>1</sup>Publicado el 18 de julio de 2024

<sup>2</sup>Revisado el 15 de agosto de 2024

<sup>Pr</sup>preliminar

Fuente: <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/ISE/bol-ISE-jun2024.pdf>

**Gráfico 15. Tasa de crecimiento anual del índice de las actividades terciarias**  
**Serie original y serie ajustada por efecto estacional y calendario**  
**2022<sup>P</sup> - 2024<sup>Pr</sup> (junio)**



Fuente: DANE, ISE

<sup>Pr</sup>preliminar

<sup>P</sup>provisional

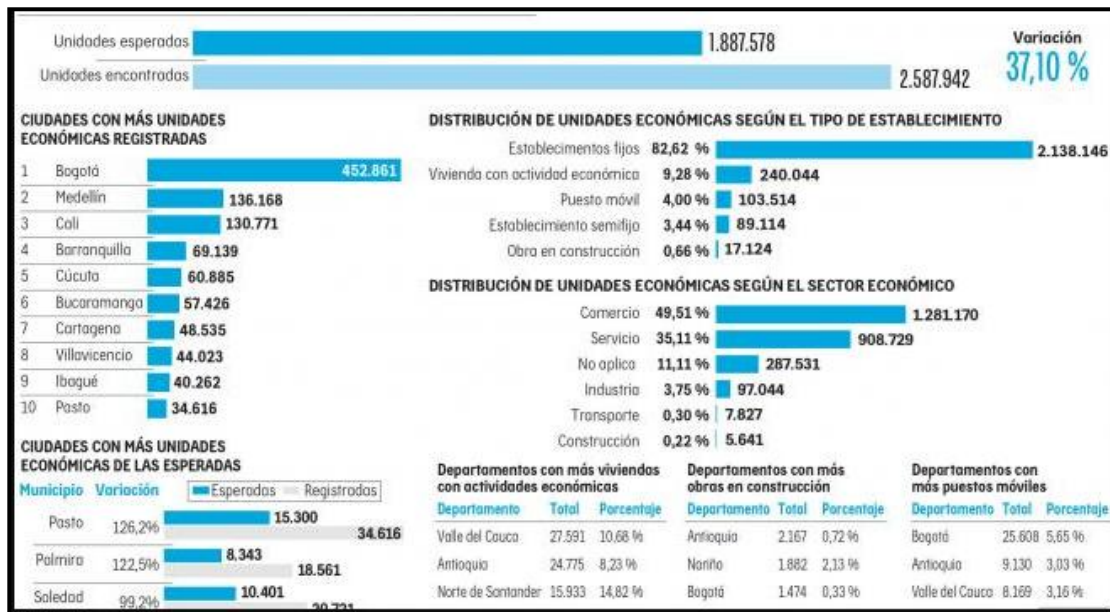


## UNIDADES ECONÓMICAS

El DANE con el propósito de identificar cuántas unidades económicas y edificaciones en obra había en el país y dónde estaban ubicadas, viene realizando el Conteo de Unidades Económicas, como resultado de esto se tiene:

El Conteo logró establecer la cantidad de unidades económicas que había en los 32 departamentos y Bogotá desagregándolos en tres principales variables: sector económico, tipo de unidad económica y su estado.

- Los sectores económicos son cinco (5): Comercio, Industria, Servicios, Construcción y Transporte.
- Los tipos de unidades económicas son cuatro (4): fija, semifija, vivienda con actividad económica y puestos móviles.
- Los estados de las unidades económicas son dos (2): ocupadas y desocupadas. Los establecimientos desocupados se denominan en vacancia.



|                                                                                                                                                                                                      |                                                          |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br/>SALUD<br/>Subred Integrada de Servicios<br/>de Salud Sur E.S.E.</p> | <b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b> |  |
| <b>ANALISIS DEL SECTOR</b>                                                                                                                                                                           | <b>CO-CBS-FT-50 V1</b>                                   |  |

## **FUENTES DE CONSULTA DEL PRESENTE ESTUDIO:**

Las fuentes consultadas para obtener la información necesaria para el análisis del mercado fueron:

### **3.1 ANALISIS DEL MERCADO**

#### **ENTORNO ECONOMICO**

DANE: [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

Superintendencia de Industria y Comercio: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

Fedesarrollo: [www.fedesarrollo.org.co](http://www.fedesarrollo.org.co)

Confecámaras: [www.confecamaras.org.co](http://www.confecamaras.org.co)

Banco de la República: [www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co)

DNP: Departamento Nacional de Planeación [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co)

ANIF: Asociación nacional de instituciones financieras: [www.anif.co](http://www.anif.co) / revista virtual

Asobancaria: [www.asobancaria.com](http://www.asobancaria.com) / económica y financiera

SECOP: [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

### **3.2 MARCO NORMATIVO**

Senado de la República: [www.seretariassenado.gov.co](http://www.seretariassenado.gov.co)

Archivo General de la Nación: [www.archivogeneral.gov.co](http://www.archivogeneral.gov.co)

Síntesis: [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

### **3.3 ESTUDIO DE LA DEMANDA**

Las fuentes consultadas para obtener la información necesaria para el análisis de la Demanda fueron:

SECOP: [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

Páginas web de las Entidades Estatales.

### **3.4 ESTUDIO DE LA OFERTA**

Las fuentes consultadas para obtener la información necesaria para el análisis del mercado fueron:

SECOP: [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co) Para proveedores que han trabajado con el estado suministrando el bien o servicio en estudio.



#### 4. CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO

|                                                     |                                                                                                                        |                 |                |                |                 |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|
| <b>Nivel de clasificación de bienes y servicios</b> | El objeto del contrato que resulte del proceso se encuentra codificado en el clasificador de bienes y servicios UNSPSC |                 |                |                |                 |
|                                                     | <b>CLASIFICACIÓN UNSPSC</b>                                                                                            | <b>1 nivel</b>  | <b>2 nivel</b> | <b>3 nivel</b> | <b>4 nivel</b>  |
|                                                     |                                                                                                                        | <b>SEGMENTO</b> | <b>FAMILIA</b> | <b>CLASE</b>   | <b>PRODUCTO</b> |
|                                                     | Software de asistencia técnica o centro de llamadas                                                                    | 43000000        | 43230000       | 43231500       | 43231501        |
|                                                     | Servicios de oficina de centros de llamadas                                                                            | 83000000        | 83110000       | 83111500       | 83111507        |

#### 5. ANALISIS DE OFERTA Y DEMANDA

En el presente acápite se debe realizar el análisis de oferta y demanda

- a.** En el presente análisis se tuvo en cuenta entre otros aspectos, la revisión histórica y comparativo de contratos celebrados por la Sub Red en años anteriores con igual o similar objeto encontrando lo siguiente:

| AÑO  | NO. DE CONTRATO | CONTRATISTA           | OBJETO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | CUANTÍA         | DURACION |
|------|-----------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|
| 2024 | 6556            | OUTSOURCING S.A.S BIC | PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS | \$2.868.566.818 | 3 MESES  |



|  |  |  |                                                                                                                                                        |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  | ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACION. |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

- b. Se revisaron procesos a través de la plataforma de SECOP II, en donde se evidenciaron tres (3) con relación al proceso objeto de este análisis:

| AÑO  | CONTRATISTA                                          | OBJETO                                                                                                                                                                                                                                         | CUANTÍA          |
|------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 2024 | HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA E.S.E.            | EJECUTAR EL PROCESO DE ASIGNACIÓN DE CITAS POR SISTEMA DE OPERADOR TELEFÓNICO TIPO (CONTACT CENTER) PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA E.S.E.                                                                                          | \$ 107.000.000   |
| 2024 | GOBIERNO DEPARTAMENTAL                               | CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN CONTACT CENTER PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN, GESTION Y SEGUIMIENTO EN SALUD A LOS CIUDADANOS A NIVEL DEPARTAMENTAL EN EL MANEJO DE LAS URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES DEL TOLIMA | \$ 300.000.000   |
| 2023 | FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A. -<br>FIDUPREVISORA S.A. | PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA<br><br>PARA LA ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA SANITARIA                                                                                                               | \$ 4.084.285.290 |

Actualmente la Subred Integrada de Servicios de salud Sur ESE, no cuenta con la capacidad operativa y técnica para prestar el servicio de Contact center, puesto que este tipo de servicios requieren unos desarrollos tecnológicos altamente avanzados, además de la disposición de una infraestructura, mobiliario, redes de conectividad, específicas, así como de un talento humano cualificado y organizado en función del servicio específico, para la gestión de las interacciones con los usuarios y de un sistema informático de monitoreo, control y grabación de las atenciones brindadas, que permita cumplir con los más altos niveles de calidad en el servicio.



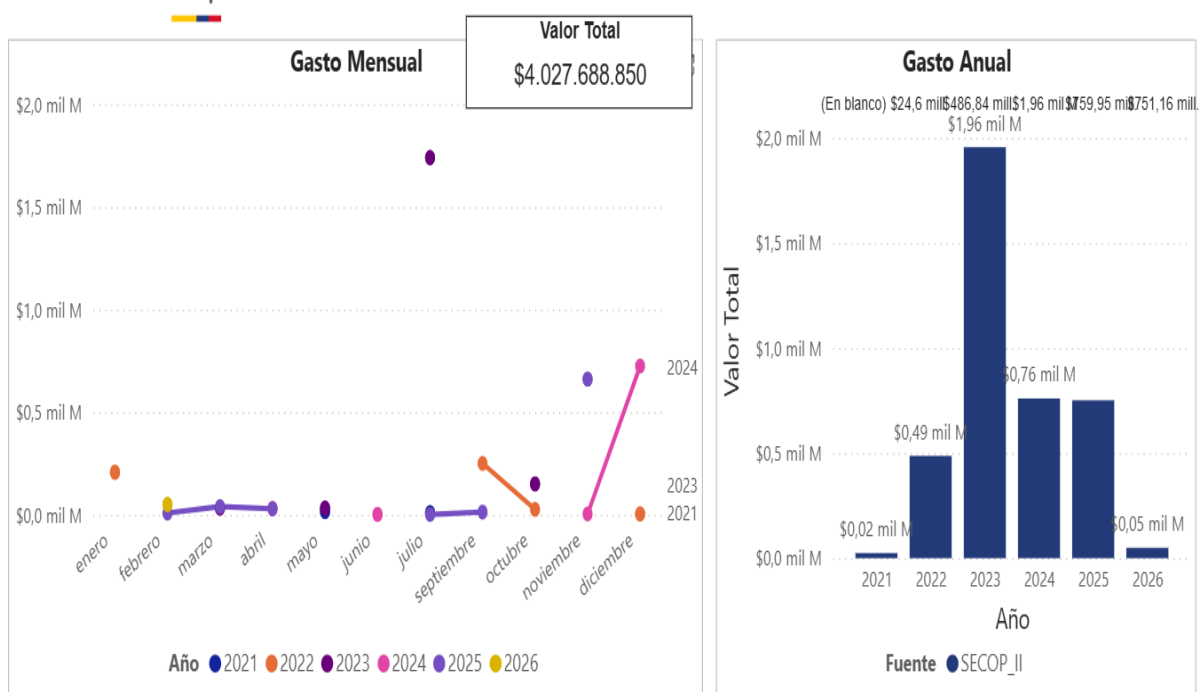
En caso de no contar con el servicio de agendamiento por los canales telefónico y/o virtuales se estaría generando una barrera de acceso a los servicios de salud, sobre todo, considerando las difíciles condiciones de accesibilidad de los usuarios en el territorio, especialmente en las zonas rurales y por otra parte, se deben tener en cuenta, las limitaciones económicas de los usuarios y los costos de los desplazamientos para la gestión presencial de las citas médicas. Adicionalmente, direccionar el 100% del agendamiento en los canales presenciales implica la congestión de las unidades de atención, la insatisfacción de los usuarios y el riesgo de no tener una adecuada administración de las agendas, debido a falta de agendamiento de algunos servicios o inasistencia de los usuarios.

Por lo anterior, se hace necesario contratar un servicio especializado que cuente con la experiencia, los recursos técnicos y el personal capacitado para realizar el servicio de agendamiento por los canales telefónico y/o virtuales.

## MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATEGICO DE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

### 5.1 ANALISIS DE LA OFERTA

Para realizar el análisis de la Oferta se tuvo en cuenta el histórico desde enero de 2021 hasta diciembre de 2026, a su vez la Segmento 83, familia 11 a nivel Cundinamarca y bajo la Modalidad Competitiva obteniendo los siguientes resultados:



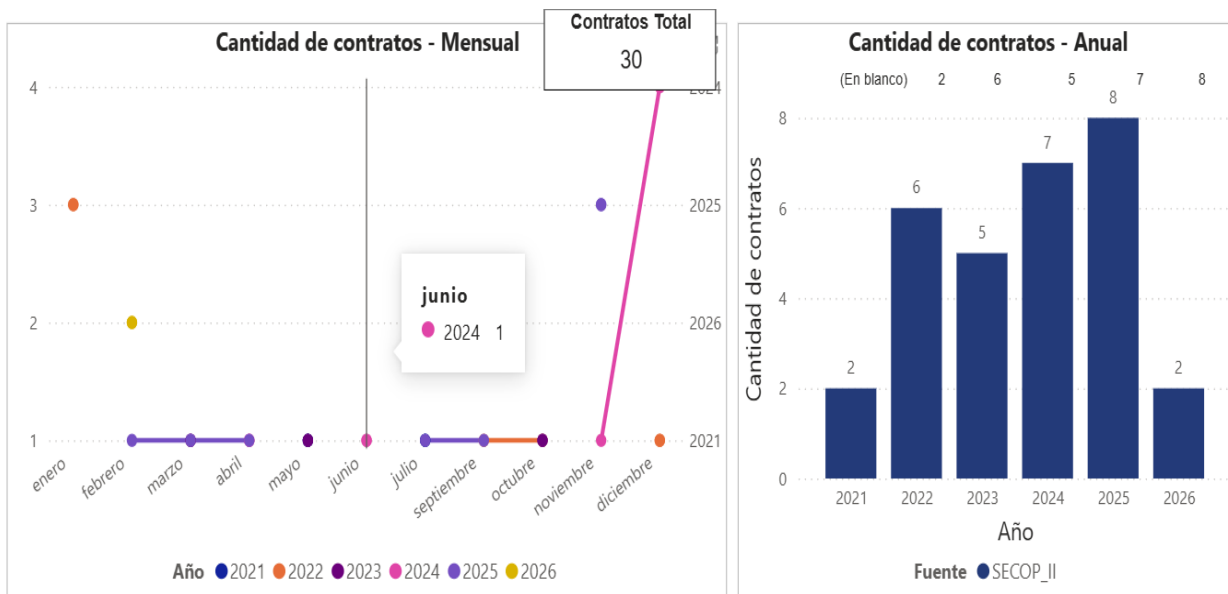


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur E.S.E.

## SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

### ANALISIS DEL SECTOR

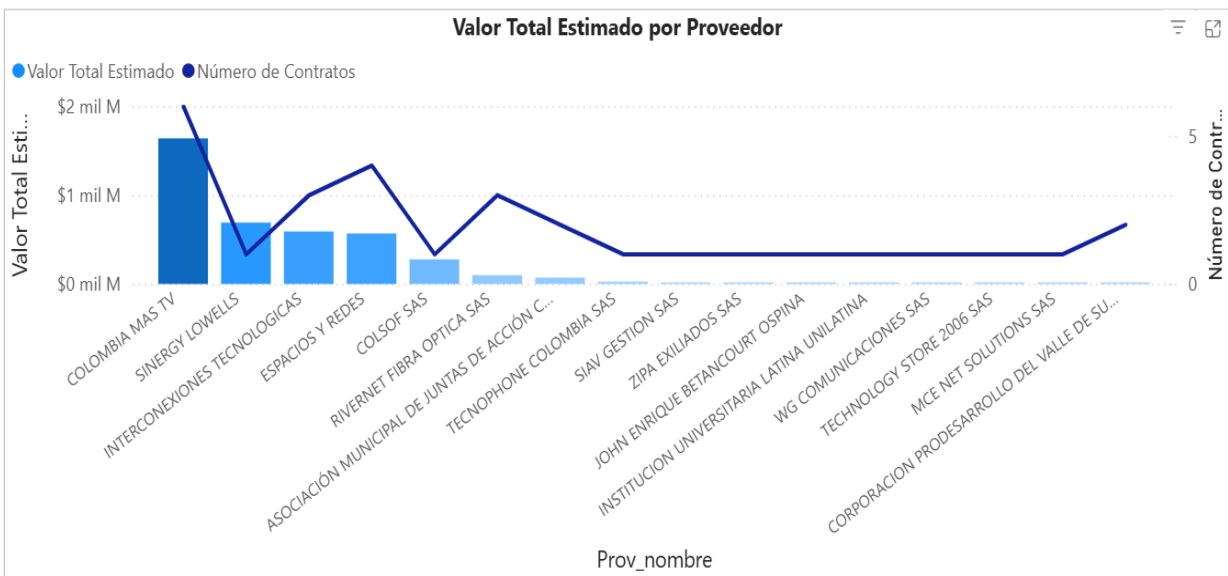
CO-CBS-FT-50 V1



Valor Contratación  
**\$4,03 mil M**

Número de Proveedores  
**16**

Número de Contratos  
**30**



Carrera 24C No. 54 - 47 Sur  
Commutador 730 0000  
www.subredsur.gov.co  
Código Postal: 110621



Secretaría de Salud  
Subred Integrada de Servicios de Salud  
Sur E.S.E.



Centros de Salud: Nazareth,  
San Juan, Destino, Mochuelo  
y Pasquilla - Hospital Visto Hermosa



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

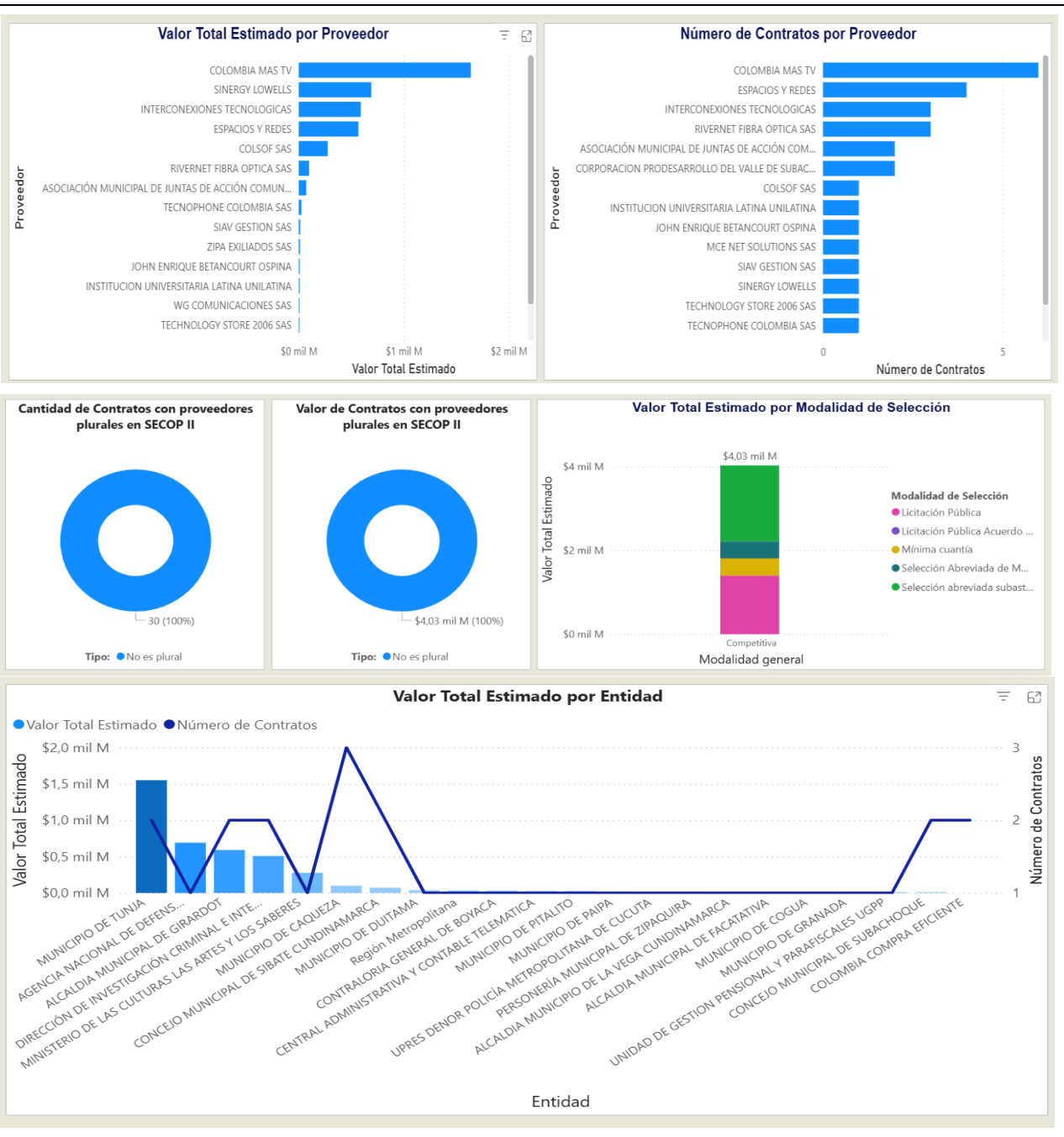


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur E.S.E.

## SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

### ANÁLISIS DEL SECTOR

CO-CBS-FT-50 V1



Carrera 24C No. 54 - 47 Sur  
Commutador 730 0000  
www.subredsur.gov.co  
Código Postal: 110621



Secretaría de Salud  
Subred Integrada de Servicios de Salud  
Sur E.S.E.



Centros de Salud: Nazareth,  
San Juan, Destino, Mochuelo  
y Pasquia - Hospital Visto Hermosa



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur E.S.E.

## SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

### ANALISIS DEL SECTOR

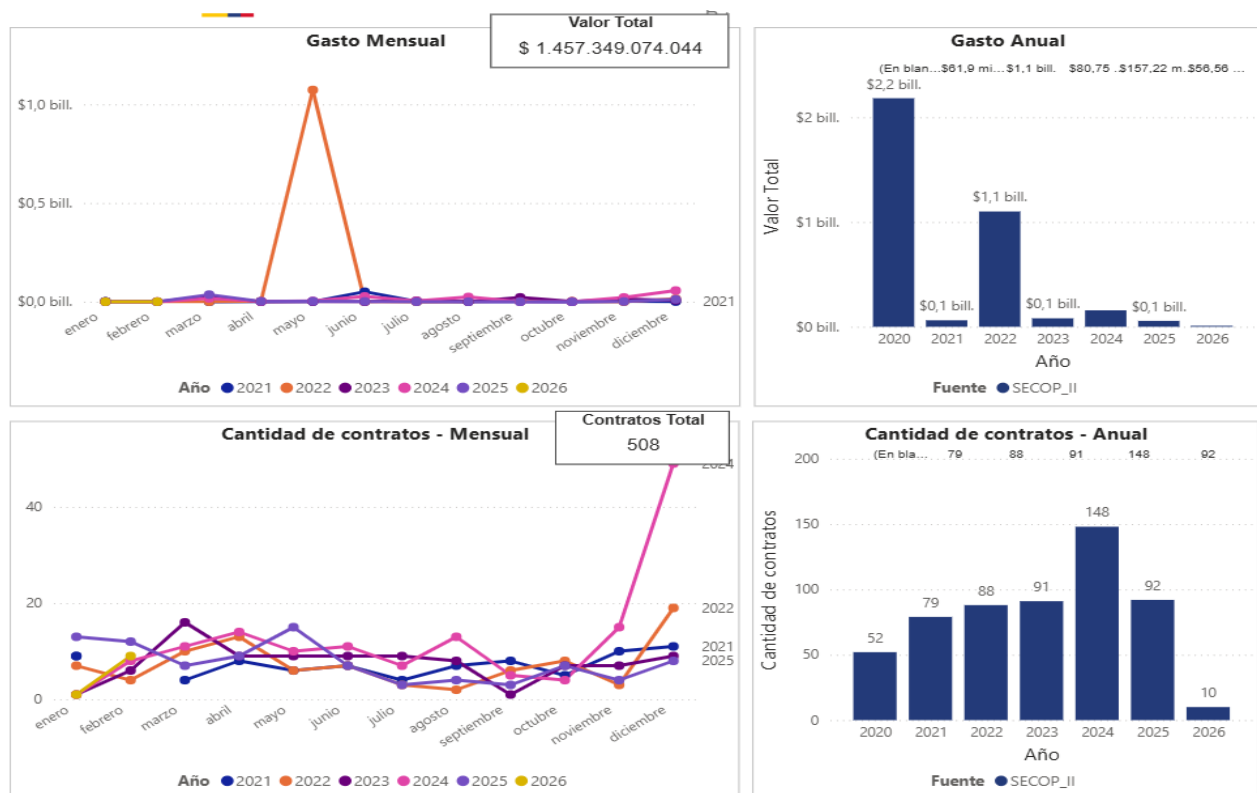
CO-CBS-FT-50 V1

#### Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

| Año                                              |     | 2023      |                 |               | 2024      |               |               | 2025      |               |               | 2026      |              |               |
|--------------------------------------------------|-----|-----------|-----------------|---------------|-----------|---------------|---------------|-----------|---------------|---------------|-----------|--------------|---------------|
| Clasificador de Bienes y Servicios - Familia     | ión | Contratos | Valor           | Participación | Contratos | Valor         | Participación | Contratos | Valor         | Participación | Contratos | Valor        | Participación |
| 8311 - Servicios de medios de telecomunicaciones |     | 5         | \$1.955.432.930 | 48,55%        | 7         | \$759.954.916 | 18,87%        | 8         | \$751.163.921 | 18,65%        | 2         | \$49.700.230 | 1,23%         |
| Total                                            |     | 5         | \$1.955.432.930 | 48,55%        | 7         | \$759.954.916 | 18,87%        | 8         | \$751.163.921 | 18,65%        | 2         | \$49.700.230 | 1,23%         |

### 5.2 ANALISIS DE LA DEMANDA

Para realizar el análisis de la Demanda se tuvo en cuenta el histórico desde enero de 2021 hasta diciembre de 2026, a su vez Segmento 83, familia 11, clase 24 a nivel Cundinamarca y bajo la Modalidad Competitiva obteniendo los siguientes resultados:



Carrera 24C No. 54 - 47 Sur  
Conmutador 730 0000  
www.subredsur.gov.co  
Código Postal: 110621



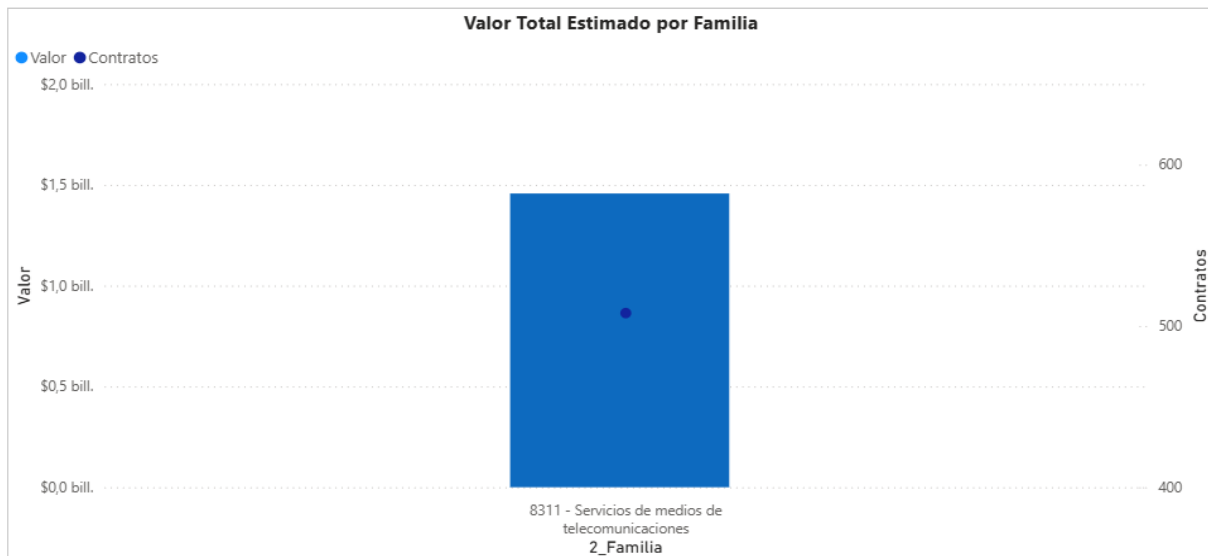
Secretaría de Salud  
Subred Integrada de Servicios de Salud  
Sur E.S.E.



Centros de Salud: Nazareth,  
San Juan, Destino, Mochuelo  
y Pasquia - Hospital Vista Hermosa

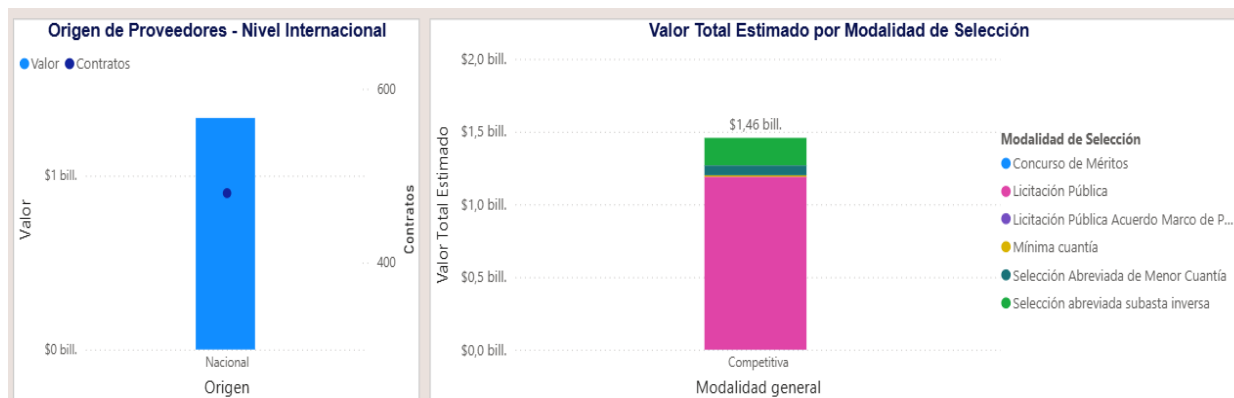


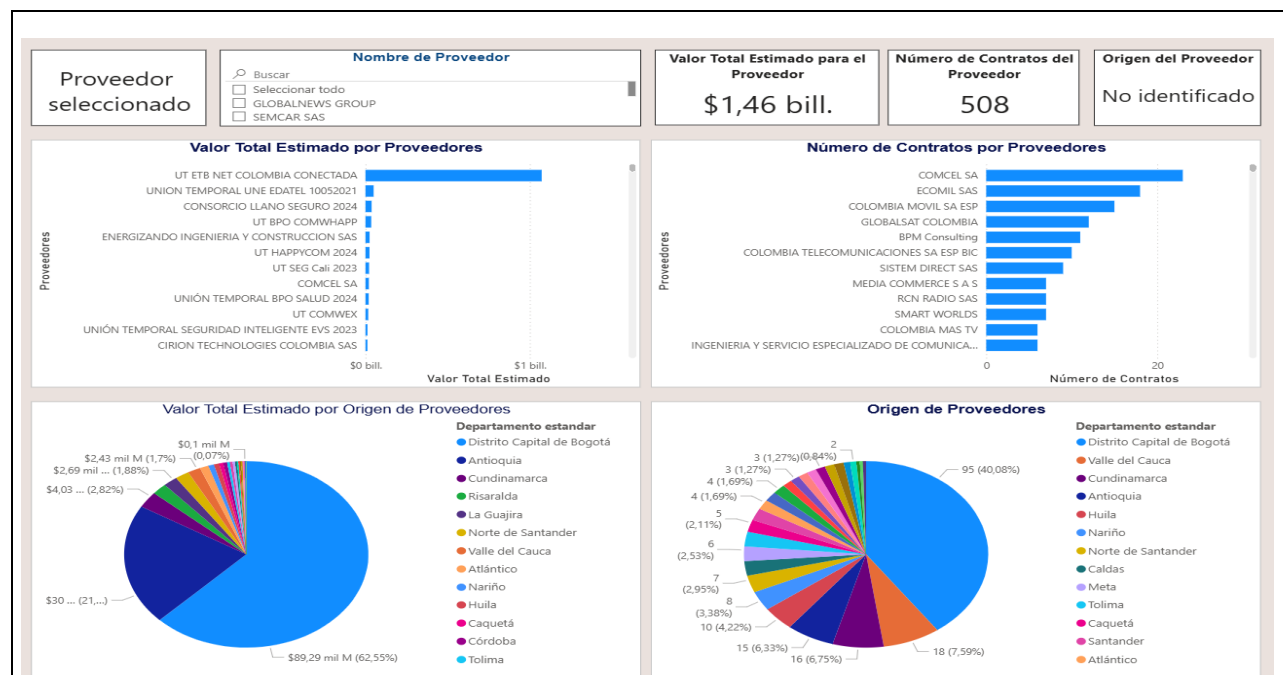
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



### Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

| Año                                              | 2022          |               | 2023      |                         |               | 2024       |                          |               | 2025      |                         |
|--------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------|-------------------------|---------------|------------|--------------------------|---------------|-----------|-------------------------|
| Clasificador de Bienes y Servicios - Familia     | Participación |               | Contratos | Valor                   | Participación | Contratos  | Valor                    | Participación | Contratos | Valor                   |
| 8311 - Servicios de medios de telecomunicaciones | 71.300        | 75,52%        | 91        | \$80.753.442.979        | 5,54%         | 148        | \$157.224.044.434        | 10,79%        | 92        | \$56.560.988.597        |
| <b>Total</b>                                     | <b>71.300</b> | <b>75,52%</b> | <b>91</b> | <b>\$80.753.442.979</b> | <b>5,54%</b>  | <b>148</b> | <b>\$157.224.044.434</b> | <b>10,79%</b> | <b>92</b> | <b>\$56.560.988.597</b> |





6. ESTUDIO DE MERCADO

Para la determinación del presupuesto oficial, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. adelantó diversas actuaciones orientadas a identificar las condiciones del mercado y obtener información económica suficiente que permitiera establecer valores de referencia.

En desarrollo de la etapa de planeación se adelantaron los siguientes ejercicios de consulta al mercado:

El valor se determinó con el estudio de mercado EM 014-2026 en el cual se presentaron 6 proveedores con cotizaciones de 11 proveedores interesados, atendiendo la necesidad inicial identificada por la entidad.

La entidad envió por medio de estudio mercado solicito cotizar empresas que se dedican a este tipo servicios, con el fin de realizar un análisis de precios que determinen el valor del presupuesto oficial, de las cuales se obtuvo las siguientes cotizaciones:

| ÍTEM | COTIZACIONES RECIBIDAS (PROVEEDORES) | VALOR MANUAL   |
|------|--------------------------------------|----------------|
| 1    | RST ASOCIADOS SAS                    | \$ 384.410.919 |
| 2    | BPO GLOBAL SERVICES                  | \$ 510.510.000 |
| 3    | TELEMARKETER BPO & LOGISTICS SAS     | \$ 541.450.000 |
| 4    | OUTSOURCING S.A.S BIC                | \$ 497.079.041 |

|                                                                                                                                                                                               |                                                   |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SALUD<br/>Subred Integrada de Servicios<br/>de Salud Sur E.S.E.</p> | SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. |  |
| ANÁLISIS DEL SECTOR                                                                                                                                                                           | CO-CBS-FT-50 V1                                   |  |

|   |                                       |                |
|---|---------------------------------------|----------------|
| 5 | RECAUDACIÓN Y CONTACTO<br>RECSA S.A.S | \$ 649.740.000 |
| 6 | SINERGY & LOWELLS                     | \$ 391.163.160 |

Valores unitarios y total de servicios y promediados:

| No | DESCRIPCIÓN                                                                                | CANTIDAD   | PROMEDIO<br>MENSUAL | PROMEDIO POR<br>2 MESES |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-------------------------|
| 1  | COTIZACIONES RECIBIDAS<br><br>SERVICIO RELACIONADO –<br>ESTUDIO DE MERCADO EM 014-<br>2026 | 6          | \$ 495.725.520      | \$ 991.451.040          |
| 2  | HISTÓRICOS DE SUBRED                                                                       | Último año | \$ 381.000.000      | \$ 762.000.000          |

Por históricos y pagos en la subred sur para este servicio se tiene un valor promedio de TRESCIENTOS OCHENTA Y UN MILLONES DE PESOS (\$381.000.000) lo cual se tiene en cuenta para promediar el valor a pagar en este estudio de necesidades.

Dando como resultado un valor promedio mensual entre estudio de mercado e histórico de cuatrocientos treinta y ocho millones trescientos sesenta y dos mil setecientos sesenta pesos (\$438.362.760).

Así las cosas, se toma como valor del presupuesto oficial y valor estimado del contrato la suma de **ochocientos setenta y seis millones setecientos veinticinco mil quinientos veinte** DE PESOS (\$876.725.520) M/CTE

Carrera 24C No. 54 - 47 Sur  
Conmutador 730 0000  
www.subredsur.gov.co  
Código Postal: 110621



Secretaría de Salud  
Subred Integrada de Servicios de Salud  
**Sur E.S.E.**



Centros de Salud: Nazareth,  
San Juan, Destino, Mochuelo  
y Pasquilla - Hospital Visto Hermosa



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.