ESTUDIO DEL SECTOR O MERCADO PARA LA CONTRATACIÓN DIRECTA

INTRODUCCIÓN

A través del presente documento nos permitimos documentar el estudio del sector o mercado y de los oferentes, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 y 15 del **ACUERDO Nro. D-1-JD 005 DE 2014** "POR EL CUAL SE ADOPTA EL ESTATUTO DE CONTRATACIÓN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN PEDRO Y SAN PABLO" modificados parcialmente por el **ACUERDO Nro. D-1-JD 004 DE 2019**, donde se establece la obligatoriedad de elaborar el análisis del mercado y de los oferentes, al cual pertenece la necesidad que se pretende satisfacer.

2 OBJETO CONTRACTUAL

Prestación de servicios mediante outsourcing de manera autónoma e independiente el proceso técnico administrativo, empresarial y de gestión denominado "CALL CENTER" que comprende asignación de citas, gestión de agendas, gestión de autorizaciones, realizar referencia y contra-referencia, gestión de PQRS, Auditoría a solicitudes de citas

3 SECTOR COMERCIAL

Las actividades económicas de producción y distribución de bienes y servicios son muy diversas y las realizan las empresas o el sector público. Dada la gran variedad de las mismas tradicionalmente se han agrupado en **sectores económicos.** Cada sector se refiere a una parte de la actividad económica cuyos elementos tienen características comunes, guardan una unidad y se diferencian de otras agrupaciones. Su división se realiza de acuerdo a los procesos de producción que ocurren al interior de cada uno de ellos. La división de los sectores es la siguiente: 1. Sector primario o sector agropecuario. 2. Sector secundario o sector Industrial. 3. Sector terciario o sector de servicios.

Sector primario, que comprende aquellas actividades relacionadas directamente con los recursos naturales sin que éstos se transformen, dedicados solamente al desarrollo de los mismos. Incluye la Agricultura, la Ganadería, la Pesca, la Minería, etc. **Sector secundario o industrial**, que abarca todas las actividades que transforman físicamente las materias primas o bienes en otros más aptos para el consumo. Estas actividades fabriles son muy diversas: energía, textil, metal, maquinaria, química, electrónica, automóvil, y un largo etcétera.

La clasificación tradicional incluye la construcción, pero debido a la gran importancia de esta industria y a sus particularidades, con frecuencia se la considera de manera independiente. **Sector terciario o de servicios**, que engloba al resto de actividades no incluidas en las categorías anteriores, caracterizadas por proporcionar la prestación de servicios, ya que no produce bienes, sino servicios: comercio, sociales, culturales, enseñanza, sanidad, transporte, información y comunicación, turismo, banca, servicios profesionales, el gobierno etc. **Sector cuaternario**, produce servicios altamente intelectuales tales como investigación, desarrollo, innovación e información.

En consecuencia, el **sector terciario** es el sector económico al cual pertenece el objeto contractual, en el presente caso corresponde a la contratación de servicios de apoyo técnico administrativas de mantenimiento hospitalario

El sector terciario incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. Como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, **los servicios profesionales y de apoyo a la gestión**, el Gobierno, etc.

Dentro de este sector se deriva la **prestación de servicios profesionales**, según los datos otorgados por el DANE, en el segundo trimestre del año 2019 se observo un crecimiento en el PIB nacional del 3,0%, en donde el valor agregado de los servicios profesionales, científicas y técnicas, además de las actividades de servicios administrativos y de apoyo creció 3,6% comparado con el segundo trimestre del año 2019. Dentro del sector terciario, las actividades profesionales científicas y técnica fue la variable que mas aporto con un 3,8% de crecimiento respecto al año anterior, seguido por las actividades de servicios administrativos con un 3,3%.

A. ANÁLISIS DEL MERCADO

Aspectos Generales

La Empresa Social del Estado realiza el presente documento para enfocar el estudio de mercado dentro del objeto contractual detallado en el numeral 2, lo anterior con el fin de materializar los principios que rigen el proceso contractual establecidos en el Estatuto de Contratación, al igual que los postulados que rigen la función administrativa y gestión fiscal.

El objeto contractual de acuerdo a la Clasificación UNSPSC corresponde a:[1]

CLASIFICACIÓN UN SPSC	DESCRIPCIÓN
81161700	Servicios de telecomunicaciones
56101700	Muebles de oficina

Para desarrollar el proceso de call center y SIAU, el futuro contratista (persona natural o jurídica, consorcio o unión temporal) deberá contar con la capacidad administrativa y técnica (personal administrativo debidamente capacitado, equipos y elementos necesarios para la obtención de los productos que se contratan); de forma que se garantice la correcta y adecuada prestación de servicio en términos de calidad y oportunidad.

Dicho contrato tiene como fundamento jurídico la libre competencia determinada en la ley 100 de 1993 y el artículo 365 de la Constitución Política que contempla que los servicios *públicos "estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, y podrán ser prestados por el estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas o por particulares"*; y el Decreto 536 de 2004, que se encuentra vigente y el cual en su artículo primero, en forma expresa determina que: *"Las Empresas Sociales del Estado de las entidades territoriales, podrán desarrollar sus funciones mediante contratación con terceros o convenios con entidades públicas o privadas, o a través de operadores externos"*

[1] https://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios

El futuro contratista deberá acreditar la experiencia para el manejo adecuado de las diferentes actividades que hacen parte de este proceso de call center, además de garantizar los registros oportunos, asignación de citas y gestión de necesidades de los usuarios en materia de prestación de servicios ambulatorios dentro de la oportunidad requerida, logrando la generación de informes de atención, análisis de la demanda insatisfecha y seguimiento de las diferentes PQRS que se puedan presentar.

Aspectos económicos

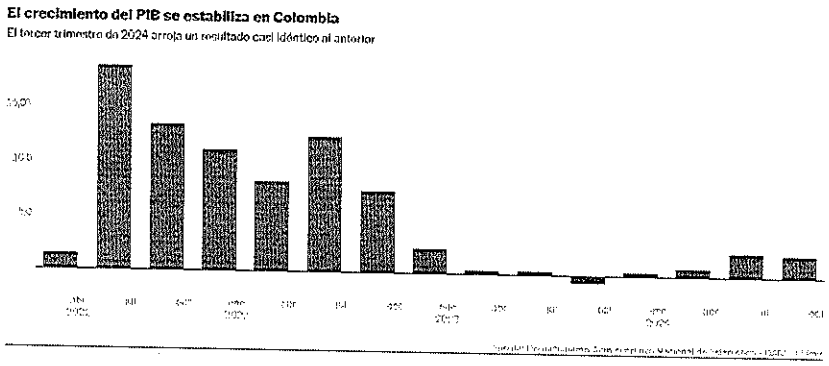
De acuerdo con las cifras presentadas por el DANE, en su boletín técnico del Producto Interno Bruto

El PIB de Colombia aumenta un 0,2%

En el tercer trimestre de 2025, el Producto Interno Bruto (PIB) de Colombia creció un 2,0% en comparación con el mismo periodo de 2023. Este crecimiento fue impulsado por la inversión en obras civiles y maquinaria, aunque el consumo privado fue moderado y el consumo público cayó.

El crecimiento del PIB de Colombia en 2025 se proyecta en un 2,0%, con una aceleración gradual en 2025. El FMI proyecta un crecimiento de 3,2% en 2025 y 2026.

El sector agropecuario ha sido un pilar fundamental para el crecimiento económico del país. En el segundo trimestre de 2024, el valor agregado de la agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca representó el 9,8% del total de la economía y el 9% del PIB.



PIB Trimestral a precios de mercado

Este resultado se encontró ligeramente por debajo del intervalo de los pronósticos de los analistas del mercado y del gobierno, quienes esperaban una cifra entre 2,1% y 2,6%. Se destacó el crecimiento de la demanda interna, la cual se ubicó en 3,6%. Este aumento se explicó en gran parte por la inversión que aumentó en 22,7% y el consumo de los hogares que reportó un crecimiento de 1,6%. En el sector externo, las exportaciones crecieron en 3,8% y las importaciones subieron en 11,0%.

PIB Trimestral a precios de mercado 2025

Fecha	Var. Trim. PIB (%)	Var. anual PIB Trim. (%)
III Trim 2025	0,2%	2,0%
II Trim 2025	0,5%	1,9%
I Trim 2025	1,2%	0,9%

Evolución

Fecha	PIB Per Capita	Var. anual PIB Per Capita
2025	6.660 €	2.0%
2024	6.438 €	1,5%
2023	6.340 €	20,4%
2022	5.265 €	12,0%
2021	4.699 €	-19,6%

- Se ajustó la proyección de inflación para 2024 al 5,6% (anteriormente 5,4%) y para 2025 al 3,9% (anteriormente

3%) debido al estancamiento en la reducción de la inflación y a divisiones del gasto que se rehúsan a ceder, como alojamiento y servicios públicos, y algunos alimentos.

- Se revisó la proyección de desempleo para 2024 al 10,9% (anteriormente 11,3%) y para 2025 al 10,6% (anteriormente 11,9%), debido a un desempeño del mercado laboral en lo corrido de 2024 mejor de lo anticipado.

Aspectos Técnicos:

El Contratista deberá contar con la estructura técnica, administrativa y operativa; requerida para desarrollar las actividades propias del servicio que se contrata:

1. **Equipos de Oficina, de Cómputo y Papelería:** Los útiles de escritorio, equipos de cómputo, papelería, tintas, cintas y otros elementos que se consideren necesarios para el cumplimiento adecuado del objeto del contrato serán asumidos y suministrados por el Contratista en desarrollo del objeto contractual y con cargo al valor total ofertado en su propuesta.
   Todos los equipos de cómputo deben tener software debidamente licenciado y contar con un software antivirus para no incurrir en problemas legales por incumplimiento a normas legales sobre derechos de autor; además se recomienda que estos equipos cuenten con una protección contra cortes de fluido eléctrico. Igualmente se deben acatar las recomendaciones que sean impartidas por el área de sistemas de información del Hospital San Pedro y San Pablo, en cuanto al debido uso de los equipos, seguridad y privacidad de la información, entre otros.

   De igual manera se recomienda realizar copias periódicas a la información ofimática almacenada en cada uno de los equipos de cómputo y que sirvan como soporte para el proceso de facturación, a fin de evitar futuras contingencias.

   Teniendo en cuenta que en la Auditoria Especial a la gestión, resultados y presupuesto de la ESE Hospital San Pedro y San Pablo realizada durante la vigencia 2019 por la Contraloría General de Risaralda quedo como hallazgo administrativo la obsolescencia tecnológica y sistema operativo sin soporte; se requiere que los Contratistas que operen dentro de las instalaciones de la Entidad y utilicen la red de datos deben utilizar equipos tecnológicos con vida útil no superiores a cinco (5) años y su sistema operativo que cuente con soporte del fabricante.

2. **Recurso Humano:** Para la prestación del servicio que se contrata el contratista debe contar con el recurso humano con formación y/o con experiencia para atender la demanda de servicios. En todo caso se deberá garantizar la continua prestación del servicio y el mismo no podrá verse perturbado en virtud de modificaciones en su personal.
   El futuro contratista será el único responsable del pago de salarios, recargos, dotaciones, pagos de subsidios y reconocimiento de prestaciones sociales y demás beneficios concedidos por la Ley Colombiana a los trabajadores. Dicho personal deberá permanecer protegido con el sistema de Seguridad Social Integral salud, riesgos profesionales y pensión y aportes a Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, si a ello hubiese lugar.

   Las obligaciones y responsabilidades que se deriven del contrato surgirán entre la Empresa Social del Estado Hospital San Pedro y San Pablo y el Contratista y no entre la Empresa Social del Estado Hospital San Pedro y San Pablo y los trabajadores del contratista. En ningún caso, el personal aludido tendrá algún tipo de relación laboral con la Empresa Social del Estado, Hospital San Pedro y San Pablo.
   El personal utilizado por el contratista para la prestación de los servicios deberá estar plenamente identificado mediante el uso de uniformes suministrados para el efecto y con la portabilidad diaria del respectivo carné.

Lugar de la Prestación del Servicio: En virtud de la naturaleza del servicio a prestarse, el mismo se realizará desde las Instalaciones del Hospital San Pedro y San Pablo ubicada en Calle 13 número 11-49 Barrio Balsillas de la Virginia Risaralda

Aspectos Legales

La Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital San Pedro y San Pablo de la Virginia, conforme lo ordenado por el artículo 76 de la Ley 1438 de 2011 y la Resolución 5185 de 2013, adopto el Estatuto de Contratación mediante el Acuerdo Nro. D-1-JD 005 de fecha mayo 30 de 2014 modificado parcialmente por el Acuerdo Nro. D-1-JD 004 del 27 de junio de 2019 y en su capítulo IV "Fase de Selección" contemplo en el artículo 22 que para la selección de los contratistas, la Empresa Social del Estado Hospital San Pedro y San Pablo, utilizará los siguientes mecanismos y modalidades de contratación con sujeción a las reglas contenidas en el presente Estatuto de Contratación y en el Manual de Contratación, sin perjuicio de la eventual aplicación de otras formas de selección así:

- Contratación Directa.
- Contratación Abreviada.
- Contratación por Convocatoria Publica

Y definió en el artículo 23 la contratación directa como aquella modalidad de selección en la que La Empresa Social del Estado Hospital San Pedro y San Pablo podrá contratar sin pluralidad de oferentes, contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión y aquellos cuya cuantía sea igual o inferior a 140 SMLMV

Bajo los anteriores fundamentos, la modalidad de selección aplicable es la **CONTRATACIÓN DIRECTA.**

B. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Se entiende por demanda a la cantidad de bienes o servicios que el mercado requiere o reclama para lograr la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado; una vez consultado el Sistema Electrónico de Contratación Pública https://www.contratos.gov.co se constató que otras Entidades Estatales han adquirido **servicios de asistencia al usuario telefónica** a así:

Ítem	Nro de proceso	Modalidad de contratación	Entidad	Objeto	Valor	Contratista
1	CO-0340-2021	Prestación de Servicios	TOLIMA - E.S.E. HOSPITAL REGIONAL - EL LÍBANO	Prestación de Servicios del proceso de atención telefónica, asignación de citas médicas y especializadas a través de call center para el Hospital Regional Alfonso Jaramillo Salazar E.S.E	$24,492,580	UNICO TECHNOLOGY & SOLUTIONS S.A.S.
2	00-2020-JCON-406	Prestación de Servicios	VALLE DEL CAUCA - E.S.E. RED DE SALUD DE LADERA - CALI	PRESTAR EL SERVICIO DE RECURSO HUMANO DE APOYO ASISTENCIAL A SABER; CALL CENTER Y ATENCION AL USUARIO, PORTEROS DE LA RED DE SALUD DE LADERA E.S.E MES DE NOVIEMBRE 2020	215,000,000	ASOCIACION GREMIAL ESPECIALIZADA EN SALUD DEL OCCIDENTE "AGESOC"

La información anterior se puede encontrar en los siguientes link:

- https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=20-4-11288816
- https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=21-12-11857047

Con respecto a cómo la Empresa Social del Estado Hospital San Pedro y San Pablo, ha adquirido en el pasado el servicio objeto de contratación, se hace necesario consultar el historial de contrataciones que se ubica ya sea en los archivos de la Entidad o publicados en el portal de contratación.

Año	Objeto	Valor del contrato	Plazo	Contratista
2024	Prestación de servicios mediante outsourcing de manera autónoma e independiente el proceso técnico administrativo, empresarial y de gestión denominado "CALL CENTER Y SIAU" que comprende asignación de citas, gestión de agendas, gestión de autorizaciones, realizar referencia y contra-referencia, gestión de PQRS, Auditoría a solicitudes de citas	54.222.000.	TRES (3) MESES	KAREN YULIE VALENCIA MEJIA
2023	"El CONTRATISTA se obliga para con la ESE HOSPITAL a Desarrollar mediante outsourcing de manera autónoma e independiente el proceso técnico administrativo, empresarial y de gestión denominado "CALL CENTER Y SIAU " que comprende asignación de citas, gestión de agendas, gestión de autorizaciones, realizar referencia y contra- referencia, gestión de PQRS, auditorías a solicitudes de citas"	$20.811.000	UN (1) MES	EMILSEN GARCIA LONDOÑO

C. ANÁLISIS DE LA OFERTA

Con la finalidad de seleccionar la propuesta de menor valor por dinero para suministrar servicios de callcenter para la Empresa Social del Estado Hospital San Pedro y San Pablo:

EMPRESA	UBICACIÓN	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
Fundación Risaralda Social	Carrera 16 N 62-22	3108333596	fundacionrisaraldasocial@gmail.com

ANÁLISIS ECONÓMICO: se mantiene el mismo precio del mes pasado, y. Teniendo en cuenta la única oferta económica presentada las apreciaciones mencionadas en el análisis técnico se determina que el costo del servicio de CALL CENTER, de acuerdo a las necesidades del Hospital San Pedro y San Pablo, requerido para un plazo de ejecución **TRES (03) MESES**, corresponde hasta la suma de **DOSCIENTOS UN MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS NOVENTA PESOS MCTE ($ 201.766.290) IVA Y AU INCLUIDOS**

D. ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE PRECIOS HISTÓRICOS FRENTE AL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO

La referencia de fuentes primarias como las cotizaciones recibidas en este año permitieron adelantar el estudio de mercado por parte de la Empresa Social del Estado, estos precios del mercado regional obtenidos se compararon con los expuestos en SECOP con características similares al actual objeto contractual en el mercado nacional.

Con el análisis realizado de los precios del mercado nacional, regional y local se determina que las cotizaciones recibidas están acordes con los precios de mercado.

4 ESPECIFICIDADES DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DIRECTA

Definición del Tipo de Contratista

PERSPECTIVA JURÍDICA

En cuanto al contrato, el mismo puede realizarse bien sea a través de una persona natural o con una persona jurídica.

Ahora bien, en relación con el objeto y las obligaciones de carácter contractual, pueden ofertar al Hospital San Pedro y San Pablo, los bienes y servicios requeridos, todas aquellas personas naturales debidamente registradas en Cámara de Comercio, con registro mercantil vigente o todas aquellas personas jurídicas legalmente constituidas cuyo objeto social comprenda actividades relacionadas con el bien y servicio objeto de compra, además en ambos casos deberán encontrarse inscritas en el RUT y las actividades económicas deberán estar relacionadas con la naturaleza del objeto contractual y las obligaciones.

E.S.E HOSPITAL SAN PEDRO Y SAN PABLO	ESTUDIO DEL SECTOR O MERCADO PARA LA CONTRATACIÓN DIRECTA

PERSPECTIVA TECNICA
De acuerdo a lo requerido por la Empresa Social del Estado Hospital San Pedro y San Pablo y según las tendencias actuales del mercado, las empresas que pretendan ofertar sus bienes o servicios para suplir la necesidad planteada en el objeto contractual deberán contar con la experiencia general y relacionada, además de cumplir con las especificaciones técnicas solicitadas. **Experiencia General:** de un (1) año contado a partir del registro mercantil o del registro de la persona jurídica en la Cámara de Comercio Por otro lado, las empresas deben disponer de un equipo humano idóneo y competente que permita la ejecución efectiva del objeto contractual dentro del plazo requerido por la Entidad. **Forma de Cancelación de Honorarios y Justificación.** En cuanto a la forma de cancelar el valor del contrato, resulta más beneficiosa para la Entidad que la cancelación se realice mediante pago final a la entrega de los bienes objeto de compra; para una mejor proyección y distribución de los recursos del Hospital San Pedro y San Pablo y además, mediante pago final se asegura el cumplimiento de las actividades y del objeto contractual, evitando así el perjuicio de las arcas y recursos públicos.
PERSPECTIVA FINANCIERA
Se requiere para el objeto de contratación del presente estudio, que los oferentes además de la capacidad jurídica, cuenten con la capacidad financiera para ofrecer una forma de pago de pago de **PAGOS MENSUALES VENCIDOS.**
PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL
Se requiere para el objeto de contratación del presente estudio, que los oferentes además de la capacidad jurídica, cuenten con la capacidad técnica que se respalde entre otros, en un establecimiento y/o empresa consolidada tanto en recursos técnicos y humanos calificados como infraestructura física y organizacional, con trayectoria y con fundamento jurídico para operar al amparo de la Ley. De esta manera se garantiza que se cumpla a cabalidad con el objeto contractual.

RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN DEL ESTUDIO	
NOMBRE	VALENTINA HENAO SAN MARTIN SUBGERENTE ASISTENCIAL
ELABORÓ:	ELIZABETH SERNA APOYO CONTRATACIÓN
FECHA DE ELABORACIÓN	AGOSTO 2026

Vo. Bo. GERENCIA	JOHAN SEBASTIAN CARDONA VANEGAS GERENTE