ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA CONTRATAR PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN APOYO A LA GESTIÓN COMO AUXILIAR DEL ÁREA DE CALL CENTER Y ATENCIÓN CIUDADANA MULTICANAL (TELEFÓNICA Y CHATBOT) PARA LA ENTIDAD HOSPITALARIA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MANUEL ELKIN PATARROYO

DEPENDENCIA QUE PROYECTA	OFICINA JURÍDICA
FECHA	Septiembre 25 de 2026
MODALIDAD	CONTRATACION DIRECTA

MARCO LEGAL

La ESE. Hospital Manuel Elkin Patarroyo, es un entidad pública descentralizada. no sujeta al Estatuto de Contratación de la Administración Pública, conforme lo establece el numeral 6º del artículo 195 de la Ley 100 de 1993 se rige por el derecho privado y la junta directiva conforme los lineamientos establecidos en el Resolución 5185 de 2013 y Resolución 1440 de 2024, adoptó mediante acto administrativo Acuerdo Directivo No. 11 de fecha octubre 28 de 2024, realiza a través del presente documento, la respectiva justificación de la necesidad para la contratación bajo la modalidad de Contrato de Prestación de Servicios profesionales y de apoyo a la Gestión, requerido por el jefe de Talento Humano de la entidad.

Que, de conformidad con lo establecido en el Estatuto de Contratación de la Empresa Social del Estado Hospital Manuel Elkin Patarroyo, adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 08 de fecha octubre 24 de 2024, la entidad dispone de cuatro mecanismos de selección para elegir el oferente o proponente con el cual suscribirá los diferentes contratos para dar cumplimiento a los fines constitucionales y legales asignados, así como para solventar cada una de las necesidades identificadas para lograrlo. En este sentido, el estatuto en su TÍTULO II, CAPÍTULO I, Artículo Décimo Sexto. DE LAS MODALIDADES DE SELECCIÓN contempla:

- **LA CONTRATACIÓN DIRECTA:** es el procedimiento en el cual se selecciona el contratista de forma directa.
- **LA CONVOCATORIA PÚBLICA:** corresponde a los procesos contractuales mediante los cuales se formula públicamente una convocatoria para que, en igualdad de oportunidades, los interesados presenten sus ofertas y la Empresa Social del Estado seleccione la propuesta más favorable para la entidad de conformidad con la evaluación que se realice.
- **SUBASTA INVERSA:** La Empresa Social del Estado Hospital Manuel Elkin Patarroyo, conforme a lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 5185 de 2013, si as, lo considera necesario, podrá por este mecanismo, realizar la conformación dinámica de ofertas y sistemas de compras electrónicas entendidos como los mecanismos de soporte a las transacciones propias de los procesos de adquisición que permitan a la entidad realizar compras de manera eficiente.
- **ADQUISICIÓN EN GRANDES SUPERFICIES:** La Empresa Social del Estado Hospital Manuel Elkin Patarroyo, conforme a lo establecido en el artículo 86 del Decreto 1510 de 2013 compilado en el Decreto 1082 de 2015, podrá adquirir de forma directa bienes en grandes superficies hasta por el monto de la mínima cuantía.

Que, el Estatuto de Contratación de la E.S.E. HMEP en su Artículo Décimo Séptimo, numeral 1.2, literal i, establece que "Sin consideración a la cuantía, es decir por la **NATURALEZA** del contrato, la E.S.E. podrá contratar por modalidad directa, con persona natural o jurídica que este en capacidad de contratar observando los precios del mercado en los siguientes eventos... i) Para la prestación de servicios profesionales, técnicos y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo puedan encomendarse a determinadas personas naturales".

Que, de conformidad con los postulados definidos en el numeral 7 del Artículo 25 de la Ley 80 de 1993, corresponde a la entidad estatal contratante, señalar la conveniencia o inconveniencia del objeto a contratar y las autorizaciones y aprobaciones para ello, por lo que se analizarán o impartirán con antelación al inicio del proceso de selección del contratista o al de la firma del contrato, según sea el caso.

Que, el Estatuto de Contratación en el Artículo Décimo Octavo señala que la primera fase de los procesos contractuales adelantados por la entidad es la **FASE DE PLANEACIÓN,** la cual de acuerdo a lo desarrollado por el artículo Décimo Noveno comprende las actividades de: **1. PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES, 2. ESTUDIOS PREVIOS, y 3. TERMINOS Y CONDICIONES.** Respecto a los Estudios Previos dice lo siguiente "Los estudios y documentos previos son el soporte para tramitar los procesos de contratación de la ESE, los cuales deberán ser elaborados por la dependencia de la cual surge la necesidad, necesidad que será aprobada por la gerencia previo a la elaboración de los estudios, los cuales deberán ajustarse a cada modalidad o criterio de selección, revisados en su parte jurídica por el profesional de contratación y deberán contener componentes de carácter técnico, financiero y jurídico, además de los siguientes elementos, entre otros: a) La descripción de la necesidad que se pretende satisfacer con el proceso de contratación, b) Objeto a contratar con sus especificaciones, las autorizaciones, permisos y licencias requeridos para su ejecución, c) La modalidad de selección del contratista y su justificación, incluyendo los fundamentos jurídicos, d) El valor estimado del contrato y la justificación del mismo, incluyendo el análisis económico, e) Los criterios para seleccionar la oferta más favorable, en el caso que se requiera, f) La clasificación del bien o servicio de acuerdo con el clasificador de Bienes y Servicios publicado por Colombia Compra, g) El análisis de riesgo y la forma de mitigarlo, h) Las obligaciones de las partes, i) Las garantías exigidas en el proceso de contratación."

Que, el numeral 4º, del Artículo Vigésimo Séptimo, al referirse a la modalidad de contratación directa establece que la entidad "podrá contratar directamente, con la persona natural o jurídica que este en capacidad de ejecutar el contrato, observando los precios del mercado en aquellos contratos cuya cuantía sea inferior o igual a 250 SMMLV, con excepción de aquellos que cuenten con un procedimiento especial determinado en el estatuto y manual de contratación. En esta modalidad deberá observarse el siguiente procedimiento: Necesidad de la contratación, invitación a Cotizar, Recepción de Cotizaciones, Solicitud de Disponibilidad presupuestal, Estudios de Necesidad y Conveniencia, Idoneidad del contratista, Celebración y/o perfeccionamiento del Contrato, Expedición Registro Presupuestal, Aprobación de garantías si es el caso, Suscripción del acta de inicio".

Que, la elaboración de unos adecuados estudios previos, la Certificado oportuna de la necesidad que existe en la entidad, el análisis de las distintas alternativas que existen para satisfacerla, la Certificado de las condiciones y precios del mercado, etc., determinan el éxito de los procesos de selección y de la ejecución del contrato.

Que, la planeación de la contratación constituye una de sus más importantes etapas. La gran mayoría de dificultades e inconvenientes en la actividad contractual se presentan por el incumplimiento por parte de las entidades estatales del importante principio de planeación.

Que, por ello es recomendable que las entidades públicas establezcan, de forma clara, tanto los procedimientos internos de planeación de la contratación, en consonancia con las normas citadas, como los responsables de ejecutarlos, con el fin de garantizar no sólo el éxito de los procesos de selección, sino el resultado satisfactorio de los contratos. Esto no sólo permite que el Estado cumpla con sus fines esenciales, sino que garantiza que lo haga de forma oportuna y sin mayores costos.

La E.S.E. Hospital Manuel Elkin Patarroyo, es un entidad pública descentralizada, no sujeta al Estatuto de Contratación de la Administración Pública, conforme lo establece el numeral 6º del artículo 195 de la Ley 100 de 1993 se rige por el derecho privado; y la junta directiva conforme los lineamientos establecidos en el Resolución 5185 de 2013, Resolución 1440 de 2024 y Acuerdo Directivo No. 05 de fecha noviembre 5 de 2024, realiza a través del presente documento la respectiva justificación de la necesidad para la contratación bajo la modalidad de Contrato de Prestación de Servicios, requerido por el jefe de Talento Humano de la entidad.

La E.S.E. Hospital Manuel Elkin Patarroyo, contratará una persona natural o jurídica que preste sus servicios para la ejecución del objeto que en este estudio se plantea, haciendo uso de la posibilidad que le otorga la ley, para lo cual obtendrá una oferta que le permita contratar con la persona idónea y con experiencia requerida en el tema.

El artículo 32 numeral 3 de la Ley 80 de 1993, regula los Contratos de prestación de servicios, los cuales son aquellos que celebran las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad.

1. NECESIDAD QUE SATISFACE LA CONTRATACIÓN

La ESE Hospital Manuel Elkin Patarroyo, creado mediante Acuerdo No. 09 del 27 de febrero de 1999, como una entidad

descentralizada del orden municipal, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrito a la Secretaría de Salud Municipal. Con el objeto de prestar servicios de salud de baja complejidad, entendido como un servicio público a cargo del Municipio y como parte del sistema de seguridad social en salud. Además.

La Constitución Política de Colombia en su artículo 49 establece que la atención de la salud es un servicio público a cargo del estado y se debe garantizar a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud, este servicio debe prestarse de manera eficiente, eficaz y oportuna a los usuarios que demandan la atención en los diferentes organismos de salud del país.

Ahora bien, la salud tiene una doble connotación: i. Derecho constitucional fundamental y II. Servicio público; en tal sentido, todos los ciudadanos deben tener acceso al servicio de salud y al Estado le corresponde organizar, dirigir, reglamentar y garantizar su prestación. Dicha facultad constitucional otorgada a los entes estatales y a los particulares comprometidos con la prestación del servicio de salud está estrechamente relacionada con los fines mismos del Estado Social de Derecho y con los propósitos consagrados en el artículo 2, citado anteriormente.

El derecho a la salud es un derecho fundamental entendido como la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico, el tratamiento, la recuperación, la rehabilitación y los cuidados paliativos, debiendo ser garantizada bajo la supervisión del estado para todas las personas sin ninguna discriminación. La Constitución Política de Colombia en el artículo 49 reza: "La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad."

En consecuencia, es pertinente aclarar que a partir de la expedición de la Ley 1751 de 2015, la salud de los ciudadanos está por encima de cualquier consideración. En consecuencia, todas las instituciones del sector tienen que ajustarse para cumplir con este nuevo derecho fundamental.

Que, en conexión con lo anterior, la Ley Estatutaria 1751 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones", establece que, en desarrollo del principio de equidad, es deber del Estado adoptar políticas públicas dirigidas específicamente al mejoramiento de la salud de personas de escasos recursos, de los grupos vulnerables y de los sujetos de especial protección. A su vez, la Ley también destaca el principio de solidaridad, por el cual el sistema de salud debe basarse en el mutuo apoyo entre las personas, generaciones, los sectores económicos, las regiones y las comunidades.

Que, la constitución Política de Colombia en su artículo 49 establece que "la atención de la salud es un servicio público a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud", este servicio debe prestarse de manera eficiente, eficaz y oportuna a los usuarios que demandan la atención en los diferentes organismos de salud en el país.

El Gobierno Nacional mediante la Ley 100 de 1993 "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral" determino en su artículo 194 que la prestación adecuada de los servicios de salud en forma directa por la nación o por la entidades territoriales, se hará principalmente 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 distritales o municipales, según el nivel de organización del Estado a que pertenezcan, sometidas al régimen jurídico previsto en el capítulo III de la misma Ley, de igual forma el artículo 195.6 ibidem determino que las Empresas Sociales del estado se rigen en materia contractual por el derecho privado, sujetándose a la jurisdicción ordinaria conforme a las normas sobre la materia, en todo caso sujeta a los principios del Estatuto de Contratación Pública y pudiendo discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes prevista en el estatuto General de Contratación. De la Administración Pública, lo anterior en concordancia con el Decreto Reglamentario 1876 de 1994, en virtud de la cual se reglamentó la Ley 100 de 1993.

Que, la ESE. Manuel Elkin Patarroyo, presta sus servicios de salud las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, de esta manera, la empresa como parte integral del sistema General de seguridad social en salud, no puede sustraerse de dicha obligación pese a sus limitaciones de personal de planta, para llevar a cabo las labores requeridas que permitan prestar los diferentes servicios asistenciales y los conexos a dicha actividad.

Si bien es cierto a las ESE no le es aplicable la ley 80 de 1993 y demás disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública en materia de contratación, si no la Ley 100 de 1993, no implica con ello que dentro del proceso de contratación no se elaboren los estudios y evaluaciones necesarias y se tomen todas las medidas indispensables para asegurar los intereses del Estado, en especial los de las ESE.

Que, la ESE. Manuel Elkin Patarroyo, dentro de lo contemplado en su portafolio de servicios como Institución Prestadora de Servicios de Salud de baja complejidad en atención, tiene habilitada el servicio de URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACION, APOYO DIAGNÓSTICO, COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA, TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSIO Y MEDICALIZADO (TERRESTRE Y FLUVIAL) y necesita contar con un equipo de personal que facture los servicios habilitados.

EL AUXILIAR ADMINISTRATIVO, deben ser personal suficiente y capacitado para cumplir con su objeto social como entidad hospitalaria de baja atención de acuerdo a los objetivos, requerimientos, condiciones y necesidades descritas.

Que, la ESE. Manuel Elkin Patarroyo, dentro de lo contemplado en su portafolio de servicios como Institución Prestadora de Servicios de Salud de baja complejidad en atención, tiene habilitada la atención de urgencias, la atención de partos, hospitalización y Consulta externa; para la prestación del servicio en mención con los requisitos de habilitación del servicio en el estándar de recurso Humano, requiere personal calificado en TECNICO AUXILIAR ADMINISTRATIVO, para Atención al paciente: Responder a preguntas y dudas de los pacientes sobre el hospital, Citas médicas: Gestionar citas, cancelaciones, y avisar de cambios, Autorizaciones y permisos: Gestionar autorizaciones y permisos para pruebas o intervenciones médicas, Contrataciones y bajas: Gestionar contrataciones y bajas de servicios o coberturas de seguros médicos, Reclamaciones: Gestionar reclamaciones e incidencias de los pacientes, Encuestas: Realizar encuestas a los pacientes para mejorar los servicios y el trato, Trámites administrativos: Realizar trámites administrativos como rembolsos, facturas, partes médicos y resultados de pruebas, Emergencias: Proporcionar orientación y apoyo durante emergencias, Coordinación: Coordinar el transporte y el despacho, y el personal médico de guardia, Acceso a la atención médica: Proporcionar acceso a la atención médica las 24 horas. Igualmente, los profesionales se requieren para garantizar la integralidad en la atención los usuarios y sus familias, cumpliendo así los estándares de calidad que tiene establecida la institución. Dado que el hospital No cuenta con suficiente personal de planta, debe recurrir a su contratación sus servicios, para dar cumplimiento a los contratos que tiene suscritos con las Diferentes EPS

Es preciso indicar que la condición de centro hospitalario y prestar de servicio de salud, que detenta la ESE. Manuel Elkin Patarroyo, le impone ostentar la capacidad de atención y reacción en su capacidad médica, que le permita cubrir la demanda de la comunidad que requiere los servicios del centro hospitalario.

De otro lado, hay que resaltar y traer a colación que, en el casco urbano del municipio el hospital ESE. Manuel Elkin Patarroyo, es la única IPS de la red pública y privada, por ende, la demanda de servicios de salud es recurrente y continua. Razón por cual, su prestación y operación constituye un comportamiento vital, el cual conlleva un ejercicio con altos estándares de ejecución.

Sin embargo, el hospital ESE. Manuel Elkin Patarroyo, además de los servicios de salud que presta a la comunidad, también le asiste la obligación en virtud del principio de autonomía, de autodeterminarse y guiarse en sus actuaciones administrativas de conformidad con la ley y los principios de la ESE, municipal.

De tal suerte que el hospital ESE. Manuel Elkin Patarroyo, no puede en ningún momento prestar los servicios propios de salud, sin contar con el personal idóneo que le permitan superar las vicisitudes de salud de los usuarios.

En la actualidad, el personal del hospital ESE. Manuel Elkin Patarroyo, es insuficiente para atender los procesos y subprocesos que detenta la entidad, especialmente el personal de AUXILIAR ADMINISTRATIVO, lo que indica, que, ante

NIT. 829.001256-0

E.S.E. HOSPITAL MANUEL ELKIN PATARROYO

GESTIÓN JURÍDICA

ESTUDIO DE CONVENIENCIA, OPORTUNIDAD Y DEL SECTOR

Código GJU-FO-02
Versión No. 04
Aprobado 09/07/2025
Página 4 de 14

CL 13 20A 30 P1 LC 1 - Barrio Idema Tel: 6056549984 Ext. 145
Email: contactenos@esemanuelelkinpatarroyo.gov.co
Santa Rosa del Sur Bolívar

una emergencia, el servicio prestado por el hospital se veria ampliamente afectado y disminuido.

El hospital ESE. Manuel Elkin Patarroyo, no puede en ningún momento prestar los servicios propios de salud, sin contar con el apoyo del personal de AUXILIAR ADMINISTRATIVO que le permita superar las vicisitudes propias de la entidad, de tal forma que los intereses del hospital se protejan y así mismo las actuaciones que permitan una atención a sus usuarios bajo los parámetros de eficiencia y calidad, que se encuentren amparadas por una persona con conocimiento, experiencia e idoneidad como bien lo establece nuestro estatuto contractual Acuerdo No. 08 de 2024.

Por consiguiente, es más que necesario, es imperioso contar de manera inmediata del profesional, técnico que hacen falta, para conformar el stock, mínimo requerido por el hospital esto es una persona que presten sus servicios como AUXILIAR ADMINISTRATIVO dentro del hospital ESE. Manuel Elkin Patarroyo.

Que, la ESE. Manuel Elkin Patarroyo, dentro de lo contemplado en su portafolio de servicios como Institución Prestadora de Servicios de Salud de baja complejidad en atención, tiene habilitada la atención de urgencias, la atención de partos, hospitalización y Consulta externa; para la prestación del servicio en mención con los requisitos de habilitación del servicio en el estándar de recurso Humano, requiere personal calificado en AUXILIAR ADMINISTRATIVO, quien realiza Atención al paciente: Responder a preguntas y dudas de los pacientes sobre el hospital, Citas médicas: Gestionar citas, cancelaciones, y avisar de cambios, Autorizaciones y permisos: Gestionar autorizaciones y permisos para pruebas o intervenciones médicas, Contrataciones y bajas: Gestionar contrataciones y bajas de servicios o coberturas de seguros médicos, Reclamaciones: Gestionar reclamaciones e incidencias de los pacientes, Encuestas: Realizar encuestas a los pacientes para mejorar los servicios y el trato, Trámites administrativos: Realizar trámites administrativos como rembolsos, facturas, partes médicos y resultados de pruebas, Emergencias: Proporcionar orientación y apoyo durante emergencias, Coordinación: Coordinar el transporte y el despacho, y el personal médico de guardia, Acceso a la atención médica: Proporcionar acceso a la atención médica las 24 horas. Igualmente, los técnicos se requieren para garantizar la integralidad en la atención los usuarios y sus familias, cumpliendo así los estándares de calidad que tiene establecida la institución.

Que, por consiguiente, se hace necesario adelantar trámites contractuales para apoyar la gestión mediante la prestación de servicios de AUXILIAR ADMINISTRATIVO, en cada uno proceso de acuerdo al mapa de Procesos y las necesidades de los servicios habilitados de la ESE. Manuel Elkin Patarroyo, con personal administrativo idóneo suficiente y capacitado para que el Hospital pueda cumplir con su objeto social como entidad hospitalaria de baja complejidad de atención de acuerdo a los objetivos, requerimientos, condiciones y necesidades descritas, con oportunidad, eficiencia y eficacia.

Que, en consecuencia, es conducente indicar que el hospital ESE. Manuel Elkin Patarroyo, requiere los servicios para el desempeño de las obligaciones contractuales, de AUXILIAR ADMINISTRATIVO para facturar los servicios habilitados de salud en la ESE, lo que lleva demostrar la necesidad y la conveniencia, del contrato correspondiente que supla la necesidad identificada.

Adicionalmente, la presente necesidad se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones Institucional para la vigencia 2026 como "Asistencia de oficina o administrativa temporal" clasificada en las familias de Servicios de recursos humanos y Servicios integrales de salud, y que para el momento de validar los códigos UNSPSC se clasificó

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	NOMBRE
85000000	85110000	85111600	80111601	Asistencia de oficina o administrativa temporal

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

Prestación de servicios en apoyo a la gestión como auxiliar del área de CALL CENTER y atención ciudadana multicanal (telefónica y chatbot), para la entidad hospitalaria Empresa Social del Estado Manuel Elkin Patarroyo

2.2 ALCANCE DEL OBJETO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. **Prestación del Servicio e Interacción Omnicanal:** Prestar el servicio de atención al usuario como agente de turno del área de Call Center, gestionando los canales telefónico, digital y de mensajería (Chatbot institucional). **2. Operación, Monitoreo y Gestión del Chatbot:** Administrar, monitorear y responder las interacciones, solicitudes y tickets generados a través del canal automatizado / Chatbot de la E.S.E. HMEP, realizando el escalamiento manual o la atención directa cuando la consulta del usuario supere las respuestas predeterminadas del sistema. **3. Agendamiento y Citas por Canal Mixto:** Gestionar, asignar, cancelar y reprogramar citas médicas, de enfermería, odontología, higiene oral y programas de Promoción y Mantenimiento solicitadas tanto por la vía telefónica tradicional como a través del flujo interactivo del Chatbot. **4. Seguimiento Telefónico y Digital a Programas:** Realizar llamadas de seguimiento y/o enviar recordatorios predeterminados vía Chatbot a los usuarios inscritos en las rutas de atención: control prenatal, crecimiento y desarrollo, hipertensión/diabetes, citologías, planificación familiar, TBC, post hospitalización y odontología. **5. Acompañamiento en Trámites y Asistencia Virtual:** Guiar al usuario paso a paso a través del Chatbot o llamadas telefónicas sobre los requisitos, autorizaciones, trámites, entrega de resultados de laboratorio y horarios de atención de la entidad. **6. Divulgación e Información Institucional:** Promocionar y difundir las campañas de P&M, IAMI, PIC, vacunación y políticas institucionales a través del espacio de espera de llamada y mediante la difusión de mensajes masivos autorizados por medio del Chatbot. **7. Consolidación de Métricas y Reportes del Chatbot:** Registrar, tabular y consolidar diariamente la información estadística de atención, incluyendo: número de citas asignadas, volumen de chats atendidos/resueltos por el Chatbot, conversaciones escaladas a agente humano, seguimientos realizados y grabaciones de llamadas. **8. Calidad y Entrega de Soportes:** Presentar mensualmente al supervisor el reporte consolidado de métricas del Call Center y del Chatbot, junto con el soporte de grabaciones y logs de atención que permitan auditar la calidad del servicio. **9. Confidencialidad y Custodia de Datos:** Mantener estricta confidencialidad y reserva sobre las bases de datos de los usuarios, números telefónicos y chats generados en la plataforma del Call Center y Chatbot, garantizando el cumplimiento de las políticas de Habeas Data e información de la E.S.E. HMEP. **10. Restitución de Información y Canales:** Al finalizar el contrato, realizar la entrega formal y organizada de todos los reportes, historiales de chat, credenciales y plataformas administradas propiedad de la E.S.E. HMEP. **11.** agendamiento y seguimiento de pacientes inasistentes a los programas de promoción y mantenimiento de la salud.

2.3 OBLIGACIONES DE LAS PARTES

2.3.1 OBLIGACIONES CONTRATISTA:

1. Prestar a entera satisfacción el servicio. **2.** Prestar colaboración necesaria para el desarrollo del objeto del contrato. **3.** Acreditar afiliación a salud y pensión, según lo establecido en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y 797 del 2003 y Decreto 510 del 2003, Ley 1753 de 2015 Artículo 135. **4.** Dar estricto cumplimiento a las normas de orden laboral y prestacional. **5.** Otorgar las pólizas dentro de los términos que solicite la Empresa Social del Estado Manuel Elkin Patarroyo. **6.** Aceptar la supervisión por parte de la Empresa Social del Estado Manuel Elkin Patarroyo. **7.** No acceder a amenazas o peticiones de quienes actúen por fuera de la Ley, con el fin de obligarlo hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Entidad y demás autoridades competentes cuando se presenten este tipo de situaciones. **8.** Presentar un informe mensual de actividades de su gestión y del servicio prestado como requisito de pago, así como un informe de la totalidad de las actividades ejecutadas y la finalización de la ejecución del contrato y los demás informes que le sean asignados. **9.** El Contratista debe dar cumplimiento obligatorio a los procesos y procedimientos establecidos por la Empresa Social del Estado Manuel Elkin Patarroyo, para la evaluación y control de las políticas establecidas por la entidad, garantizando de esta manera la calidad de la atención a los usuarios, tendientes a la acreditación de la institución. **10.** El contratista deberá dar cumplimiento al anexo de confidencialidad para el manejo de la información de la ESE HMEP. **11.** En caso de presentarse glosas definitivas por incumplimiento del contratista por las actividades realizadas por los ejecutores, se realizarán el respectivo descuento a favor del HOSPITAL al CONTRATISTA sobre cualquier cuenta o saldo que exista a favor del mismo incluyendo en su defecto la liquidación del contrato. Una vez comunicada sobre la glosa definitiva la ESE. Manuel Elkin Patarroyo, se reservará el derecho a deducir el valor de la misma de las facturas que presente el CONTRATISTA durante la ejecución del contrato, en el evento que el CONTRATISTA no tuviere saldo a Favor, EL HOSPITAL podrá hacer efectivo riesgo amparado en la garantía única. **12.** El contratista se obliga a utilizar los elementos de Protección Personal (EPP), si es el caso y se responsabiliza de su adecuado uso. **13.** El contratista deberá estar inscrito en el Sistema de Información del Empleo público – SIGEP, previo a la firma del contrato. **14.** Tener conocimiento del código de integridad de la ESE. HMEP que será comunicado por Recursos Humanos. **15.** Uso adecuado del carnet institucional que será entregado por el departamento de almacén. Procurar el cuidado integral de su salud. **16.** Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada. **17.** Informar a la E.S.E. HMEP la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. **18.** Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por la E.S.E. HMEP, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo o la Administradora de Riesgos Laborales. **19.** Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. **20.** Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada del contrato.

2.3.2 OBLIGACIONES DE LA ESE MANUEL ELKIN PATARROYO:

1. Ejercer la Supervisión Administrativa y Financiera, la cual se realizará a través de ASESOR DE GESTION DE

NIT. 829.001.256-0
E.S.E. HOSPITAL MANUEL ELKIN PATARROYO
GESTIÓN JURÍDICA
ESTUDIO DE CONVENIENCIA, OPORTUNIDAD Y DEL SECTOR
Código GJU-FO-02
Versión No. 04
Aprobado 09/07/2025
Página 6 de 14
CL 13 20A 30 P1 LC 1 - Barrio Idema Tel: 6056549984 Ext. 145
Email: contactenos@esemanuelelkinpatarroyo.gov.co
Santa Rosa del Sur Bolívar

PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD Y SERVICIO AL CIUDADANO ó quien haga sus veces, o se establezca en el contrato y designar un supervisor técnico, quien tendrá la facultad de inspeccionar en cualquier tiempo, el desarrollo del contrato, incluyendo las especificaciones técnicas, así como la calidad del servicio e igualmente velar por el estricto cumplimiento de su objeto y control de las obligaciones adquiridas a través del mismo. 2. Cancelar el valor pactado en el contrato que se suscriba de conformidad a la forma de pago establecida y bajo la presentación y aprobación previa de los informes, actas y demás documentos que soporten el cumplimiento del objeto y de las obligaciones derivadas del mismo por parte del CONTRATISTA.

2.3.2 DECLARACIONES DEL CONTRATISTA

1. Conoce y acepta los Documentos del Proceso. 2. Se encuentra debidamente facultado para suscribir el presente contrato. 3. El Contratista al momento de la celebración del presente contrato no se encuentra en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad. 4. Está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral. 5. El valor del contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionados con el cumplimiento del objeto del presente contrato. 6. El Contratista manifiesta que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de este contrato, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas. 7. El Contratista se compromete a no contratar menores de edad para el ejercicio del objeto contractual, así como a no permitir que se subcontrate a menores de edad para tales efectos, dando aplicación a la Resolución 1677 de 2008 del Ministerio de la Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños.

2.3.4 AUTORIZACIÓN PARA NOTIFICACIÓN VÍA ELECTRÓNICA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 56 del CPACA (Ley 1437-2011) los proponentes autorizaran a la ESE HMEP para realizar la notificación de actos administrativos vía electrónica. Para el efecto en la carta de presentación de las ofertas deberán indicar el correo electrónico en el cual se surtirán las notificaciones.

2.4 PLAZO

El tiempo de ejecución del contrato será de TRES (3) MESES, a partir de la suscripción del Acta de Inicio.

2.5 LUGAR DE EJECUCIÓN

En las instalaciones de la Empresa Social del Estado Manuel Elkin Patarroyo, ubicado en la calle 13 No. 20ª-30 piso 1 barrio Idema del Municipio de Santa Rosa del Sur, departamento de Bolívar.

3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Aunque por regla general todas las Entidades Estatales deben aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 en su actividad contractual, la ley excluye de su aplicación a algunas de ellas. Las Entidades Estatales de régimen especial están facultadas para aplicar en su actividad contractual unas reglas distintas, contenidas en la norma que crea el régimen especial y en su manual de contratación.

Según el numeral 6 del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, en materia contractual las Empresas Sociales del Estado se rigen por el derecho privado, pero pueden discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública, sin desconocer que debe siempre aplicarse los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política y someterse al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal, además de la Resolución No. 5185 de 2013 y Resolución No. 1440 de 2024, por medio de la cual el Ministerio de Salud y de la Protección Social fijan los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adopten es Estatuto de Contratación que rige su actividad contractual.

Que, el numeral 6º del artículo 195 de la Ley 100 de 1993 establece el régimen jurídico de las Empresas Sociales del Estado, especificamente su numeral 6º. Menciona: En materia contractual se regirá por el derecho privado, pero podrá discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto General de Contratación de la administración pública.

Que la Ley 1150 de 2007, a través de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993, en su artículo 13º estableció los "Principios generales de la actividad contractual para entidades no sometidas al estatuto general de contratación de la Administración Pública", siendo esta la situación concreta aplicable a la ESE Hospital Manuel Elkin Patarroyo, indicándole con toda claridad que dicha entidad pública en desarrollo de su actividad contractual debe dar aplicación a los Principios de la Función Administrativa y de la Gestión Fiscal establecidos en los artículo 209 y 267 de la Constitución Política y estará sometida al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto para la Contratación Estatal.

Que la ESE Hospital Manuel Elkin Patarroyo, es una Empresa baja complejidad cuyo objeto legal es la Prestación de Servicios de Salud, como Servicio Público que forma parte del Servicio Público de Seguridad Social a cargo del Estado, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, constituida para atender las necesidades en salud en un municipio de Santa Rosa del Sur – Bolívar.

Que, para el logro de los objetivos de la ESE. Hospital Manuel Elkin Patarroyo, están establecidos los postulados legales y reglamentarios que se traducen en la posibilidad concreta de celebrar los contratos que sean convenientes para la prestacion de servicios de salud a sus usuarios.

Que la celebración de contratos se convierte en el instrumento juridico a través del cual la entidad viene ejecutando el presupuesto y realizando sus planes y programas para la satisfacción de las necesidades colectivas en salud, obligando esto a utilizar todas las partidas presupuestales, tanto para gastos de funcionamiento u ordinarios como surjan según la necesidad.

Que, en observancia de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y protección Social MSPS, a través de las Resoluciones 5185 de 2013 y 1440 de 2024, el máximo organismo rector de la entidad hospitalaria la junta directiva de la ESE. Manuel Elkin Patarroyo, expide el Acuerdo No. 08 "por la cual se expide el nuevo estatuto contractual y se deroga el Acuerdo No. 180 de 2022" y Acuerdo No. 11 "por la cual se expide el nuevo manual de contratación y se deroga el Acuerdo No. 181 de 2022", consagra en el literal I numeral primero, Artículo Décimo Séptimo. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN SEGUN LA CUANTIA Y NATURALEZA, la entidad puede contratar bajo la modalidad de contratación directa para la Para la prestación de servicios profesionales, técnicos y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo puedan encomendarse a determinadas personas naturales, que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la entidad estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. Para la contratación de prestación de servicios profesionales, técnicos y de apoyo a la gestión no será necesaria la solicitud de cotizaciones.

La ESE. Hospital Manuel Elkin Patarroyo, es un entidad pública descentralizada, no sujeta al Estatuto de Contratación de la Administración Pública, sino conforme al numeral 6º del artículo 195 de la Ley 100 de 1993 se rige por el derecho privado y la junta directiva conforme los lineamientos establecidos en el Resolución 5185 de 2013 y Resolución 1440 de 2024, adoptó mediante acto administrativo Acuerdo Directivo No. 11 de fecha octubre 28 de 2024, realiza a través del presente documento, la respectiva justificación de la necesidad para la contratación bajo la modalidad de Contrato de Prestación de Servicios profesionales y de apoyo a la Gestión, requerido por el jefe de Talento Humano de la entidad.

Que, por lo anterior se acudirá a la modalidad de contratación directa, atendiendo no tan solo la cuantía, sino también la naturaleza del contrato, como es la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.

3.1 NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO A CELEBRAR

El contrato a suscribir del presente proceso contractual es un CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

4. EL ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, INDICANDO LAS VARIABLES UTILIZADAS PARA CALCULAR EL PRESUPUESTO OFICIAL

4.1. ANÁLISIS DEL MERCADO

Económicamente el valor del contrato para la ESE. Manuel Elkin Patarroyo, está estimado a partir del estudio de mercado del precio vigente de los servicios contratados.

El valor del presupuesto oficial para el presente proceso de contratación es el valor estimado en la suma de SIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE ($7.500.000), todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales y dentro de estos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades ambientales, que afecten el contrato y las actividades que dé él se deriven, si a ello hubiere lugar, con excepción de los que estrictamente correspondan a la ESE HMEP.

4.2 PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial para el presente proceso de contratación es el valor estimado en la suma de SIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE ($7.500.000)

PROCESO	VALOR MES COBERTURA MINIMA	VALOR MES PROCEDIMIENTOS POR EVENTOS	VALOR TOTAL TRES (3) MESES
AUXILIAR ADTIVO - CALL CENTER	$2.500.000	VARIABLE - EVENTO	$7.500.000

El cual incluye todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales, y dentro de estos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades ambientales, que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven, si a ello hubiere lugar, con excepción de los que estrictamente correspondan a la ESE. HMEP.

Para efectos de la retención en la fuente por renta, la ESE. HMEP procederá de conformidad con la normatividad tributaria vigente, y en caso de que no haya lugar a ello, el proponente deberá indicar la norma que lo excluye o le otorga la exención.

La ESE Manuel Elkin Patarroyo, no reconocerá suma alguna por impuestos. En materia de impuestos no se aceptarán salvedades de naturaleza alguna.

El eventual CONTRATISTA autorizará a la Empresa Social del Estado Manuel Elkin Patarroyo, para que, por conducto de su Tesorería, efectúe de los pagos a su favor las deducciones por concepto de los gravámenes legales a que hubiere lugar, teniendo en cuenta para la respectiva deducción, los parámetros que para tal efecto haya establecido la disposición que dio origen al gravamen.

4.3 RUBRO PRESUPUESTAL

El valor del presente contrato se pagará con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 957 de fecha septiembre 25 de 2026, y para atender el gasto que demande la orden que se derive del presente proceso de contratación, por valor de SIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE ($7.500.000), correspondiente al presupuesto de gastos de la vigencia 2026.

4.4 FORMA DE PAGO

Para los efectos legales el valor total del presente Contrato asciende a la suma de SIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE ($7.500.000), pagaderas en tres pagos parciales de DOS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE ($2.500.000), todo con sujeción a la disponibilidad de recursos CDP y RP. Previa presentación del comprobante de pago del sistema general de seguridad social en salud (salud, pensión y riesgos laborales) los cuales se cancelarán dentro de los diez días hábiles del siguiente mes a la de prestar los servicios previo presentación y aprobación de este por el supervisor del contrato. **Parágrafo Primero**. El valor incluye todos los costos directos e indirectos inherentes al objeto contractual, tales como impuestos o gravámenes, gastos de legalización, garantías, elementos de protección de salud ocupacional y seguridad industrial y demás.

4.5 FACTORES DE SELECCIÓN

El proponente deberá acreditar los siguientes requisitos:

a. IDONEIDAD:

I. Persona Natural: Legalmente capaz, registro médico en la cámara de comercio, que tenga registrado el desarrollo de actividades iguales o similares a las del presente proceso; sin inhabilidades ni conflicto de intereses para suscribir contratos con la ESE. HMEP.

II. Persona Jurídica: debidamente constituida y registrada en la Cámara de Comercio, y que dentro de su objeto social tenga contemplado el desarrollo de actividades iguales o similares a las del presente objeto de contratación; sin inhabilidades ni conflicto de intereses para suscribir contratos con la ESE. HMEP.

EXPERIENCIA: Acreditar experiencia especifica en la venta y/o suministro de bienes y/o servicios iguales o similares al objeto del presente proceso de contratación, mediante la presentación de un contrato suscrito con entidades públicas o privadas cuyo objeto contractual sea igual o similar al del presente proceso contractual.

NIT. 829.001256-0 | Servimos con calidad humana
E.S.E. HOSPITAL MANUEL ELKIN PATARROYO | GESTIÓN JURÍDICA | ESTUDIO DE CONVENIENCIA, OPORTUNIDAD Y DEL SECTOR
Código GJU-FO-02 | Versión No. 04 | Aprobado 09/07/2025 | Página 10 de 14

5. SOPORTE QUE PERMITA LA ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES QUE PUEDAN AFECTAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO

De conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la ley 1150 de 2007, se debe discriminar y asignar los riesgos previsibles que puedan afectar el principio de equilibrio económico, por lo cual esta procede a tipificar y asignar los riesgos previsibles involucrados en el presente proceso contractual así:

De conformidad con el Manual de Contratación de la ESE. Manuel Elkin Patarroyo, se realiza el presente análisis del riesgo para la contratación de CONTRATACIÓN DIRECTA cuyo objeto es la: "Prestación de servicios en apoyo a la gestión como auxiliar del área de CALL CENTER y atención ciudadana multicanal (telefónica y chatbot), para la entidad hospitalaria Empresa Social del Estado Manuel Elkin Patarroyo, durante la vigencia 2026.

Con el presente estudio se pretende contribuir a la reducción de controversias judiciales y extrajudiciales en contra de la ESE. Manuel Elkin Patarroyo, y lograr, que las partes del contrato estatal puedan hacer las previsiones necesarias para mitigar los riesgos, por ello se hace necesarios, estimar, tipificar y cuantificar los riesgos previsibles involucrados en la contratación.

LA ESTIMACIÓN consiste en valorar la probabilidad de ocurrencia y el nivel de impacto de los riesgos que han sido tipificados y que teniendo en cuenta su materialización, requieren una valoración.

ESTIMACION CUALITATIVA: Es aquella que se realiza cuando se trabaja los riesgos para una estimación cualitativa mediante rangos que permitan al servidor público calificar loa riesgos en una matriz, en diferentes niveles de probabilidad e impacto.

LA PROBABILIDAD. Es entendida como una medida de la creencia o conocimiento que se tienen acerca de la ocurrencia futura o pasada de un evento y generalmente se puede estimar como la frecuencia con la que se obtiene un resultado en un experimento aleatorio.

IMPACTO O SEVERIDAD. Es la medida de la magnitud de las consecuencias monetarias de un evento generador de riesgo sobre el objeto del contrato.

ESTIMACION CUANTITATIVA. Una vez realizada la evaluación cualitativa, incorporando los criterios evaluados en la etapa cualitativa y realizando una aproximación numérica de dichos criterios.

De igual manera debe darse aplicación al documento expedido por el CONSEJO NACIONAL DE POLITICA ECONOMICA Y SOCIAL a través del documento COMPES 3714 de fecha primero (1) de diciembre de 2011, — DEL RIESGO PREVISIBLE EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA" y se señalaran los riesgos de conformidad con lo señalado en el mismo así:

Riesgos Económicos: Son aquellos que se derivan del comportamiento del mercado, tales como la fluctuación de los precios de los insumos, desabastecimiento y especulación de estos, entre otros. Por ejemplo, es usual que en contratos que involucran la ejecución de actividades en cuya estructura se ha definido un marco cambiario, se identifiquen alteraciones por el comportamiento de la moneda o por circunstancias colaterales que Imponen una incidencia critica. Así mismo, en los contratos de suministro de bienes o prestación de servicios, donde no es posible llevar a cabo el objeto del contrato por desabastecimiento o especulación dentro del mercado propio de los insumos. Su inclusión dependerá de la posibilidad de previsión de este.

Riesgos Sociales o Políticos: son aquellos que se derivan por cambios de las políticas gubernamentales que sean probables y previsibles, tales como cambios en la situación política, sistema de gobierno y cambio en las condiciones sociales que tengan impacto en la ejecución del contrato. También suelen presentarse por fallas en la manera en que se relacionan entre sí, el Gobierno y la población, grupos de interés o la sociedad. Por ejemplo, los paros, huelgas, actos terroristas, etc. Para la determinación de su previsibilidad, la entidad podrá acudir a las autoridades competentes en la recopilación de datos estadísticos o fuentes oficiales (POLICIA NACIONAL, FUERZAS ARMADAS DE COLOMBIA, MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, etc.)

Riesgos Operacionales: Son aquellos riesgos asociados a la operatividad del contrato. Entre estos encontramos: la

CL 13 20A 30 P1 LC 1 - Barrio Idema Tel: 6056549984 Ext. 145
Email: contactenos@esemanuelelkinpatarroyo.gov.co
Santa Rosa del Sur Bolivar

posibilidad de que el monto de la inversión no sea el previsto para cumplir el objeto del contrato. También se presenta la extensión del plazo, cuando los contratos se realizan en tiempos distintos a los inicialmente programados por circunstancias no imputables a las partes. Adicionalmente, se presenta por la posibilidad de no obtención del objeto del contrato como consecuencia de la existencia de inadecuados procesos, procedimientos, parámetros, sistemas de información y tecnológicos, equipos humanos o técnicos sin que los mismos sean imputables a las partes. Dichos riesgos hacen parte del riesgo operacional siempre y cuando no sean obligaciones de las partes y se materialicen durante la ejecución del contrato.

En general no son riesgos operacionales las especificaciones de materiales o servicios incorrectos, faltas en el embalaje, manipulación, transporte o descarga del bien suministrado, insuficiencia en los proveedores, perdida o destrucción de los bienes a suministrar, daño, hurto o perdida de materiales o equipos para la ejecución del contrato, obtención o renovación de licencias o permisos, entre otros. Para reducir la incidencia de este tipo de riesgos, es necesario cortar durante la etapa de estructuración de los contratos con los estudios respectivos y adelantar actividades que permitan contar con un adecuado nivel de información sobre las especificaciones de los diferentes objetos contractuales, con el fin de fortalecer el análisis de costos, lo cual reduce los factores de riesgos que inciden sobre el contrato.

Riesgos Financieros: Este riesgo tiene dos componentes básicos: el riesgo de consecución de financiación o riesgo de liquidez, y el riesgo de las condiciones financieras. El primero se refiere a la dificultad de conseguir los recursos financieros, ya sea en el sector financiero o el mercado de capitales, para lograr el objetivo del contrato. El segundo hace referencia a los términos financieros de dichos recursos, entre estos encontramos plazos, tasas, garantías, contragarantías, refinanciaciones entre otros.

Riesgos Regulatorios: Son los posibles cambios regulatorios o reglamentarios que siendo previsibles, afecten el equilibrio contractual. Por ejemplo, cambios en las tarifas, mercados regulados, cambios en los regímenes especiales (regalías, pensional), designación de zonas francas, planes de ordenamiento territorial, expedición de normas de carácter técnico o de calidad, entre otros.

Riesgos de la Naturaleza: Son los eventos causados por la naturaleza sin la intervención o voluntad del hombre, que, aunque pueden ser previsibles por su frecuencia o diagnóstico están fuera del control de las partes. Para la determinación de su existencia y/o previsibilidad, se podrá acudir a las autoridades públicas o entidades competentes en la recopilación de datos estadísticos o fuentes oficiales (INSTITUTO AGUSTIN CODAZZI, INGEOMINAS, IDEAM, etc) Para el ejercicio de tipificación, éstos se refieren a los hechos de la naturaleza que puedan tener un impacto sobre la ejecución del contrato, por ejemplo los temblores, inundaciones, lluvias, sequias, entre otros, siempre y cuando los mismos puedan preverse.

Riesgos Ambientales: Se refiere a las obligaciones que emanan de las licencias ambientales, de los planes de manejo ambiental, de las condiciones ambientales o ecológicas exigidas y de la evolución de las tasas retributivas y de uso del agua. Por ejemplo, cuando durante la ejecución del contrato se configuren pasivos ambientales causados por mala gestión de la licencia ambiental y/o el plan de manejo ambiental o el costo de las obligaciones ambientales resulte superior al estimado no siendo imputables a las partes.

Riesgos Tecnológicos: Se refiere a eventuales fallos en las telecomunicaciones, suspensión de servicios públicos, advenimiento de nuevos desarrollos tecnológicos o estándares que deben ser tenidos en cuenta para la ejecución del contrato, así como la obsolescencia tecnológica. 9. Una vez hecha la clasificación por tipo de riesgo se recomienda hacer una definición concreta de cada uno de los riesgos que se incluyan, conforme al lenguaje común de los mismos.

EN CUANTO A LA ASIGNACIÓN DE RIESGOS EL DOCUMENTO RECOMIENDA LA SIGUIENTE ASIGNACIÓN:

Riesgos Económicos: Se recomienda que por regla general y bajo la premisa de contar con información suficiente y con las condiciones necesarias para llevar a cabo el objeto contractual, el riesgo se traslade al contratista en atención a su experticia en el manejo y posibilidad de administración efectiva de los riesgos económicos. Desde luego, ello no podrá hacerse en relación con riesgos que el mismo no pueda controlar, como condiciones macroeconómicas no previsibles, las cuales por ser imprevisibles escaparían de la órbita de aplicación del artículo 4 de la Ley 1150 de 2007.

Riesgos Sociales o Políticos: Se recomienda que por regla general el riesgo previsible de esta naturaleza lo asuma la

NIT. 829.001256-0 Servimos con calidad humana

E.S.E. HOSPITAL MANUEL ELKIN PATARROYO | GESTIÓN JURÍDICA | ESTUDIO DE CONVENIENCIA, OPORTUNIDAD Y DEL SECTOR

Código GJU-FO-02
Versión No. 04
Aprobado 09/07/2025
Página 12 de 14

entidad contratante que, en atención a su condición, se presume que cuenta con un manejo y posibilidad de administración efectiva del mismo. De manera excepcional se puede trasladar el riesgo cuando, por ejemplo, existan mecanismos de cobertura en el mercado.

Riesgo Operacional: Por regla general y bajo la premisa de contar con información suficiente, los riesgos operacionales se transfieren al contratista, en la medida en que cuenta con mayor experiencia y conocimiento de las variables que determinan el valor de la inversión y tendrá a su cargo las actividades propias del contrato. En aquellos contratos donde se presente un alto componente de complejidad técnica, las entidades estatales pueden considerar la posibilidad de utilizar como mecanismo de mitigación el Otorgamiento de garantías parciales para cubrir eventuales sobrecostos asociados a la complejidad identificada.

Riesgos Financieros: Se recomienda que el riesgo se traslade al contratista por regla general y bajo la premisa de contar con información suficiente. En atención a su experticia en la consecución y estructuración de los recursos necesarios, se presume que cuenta con un manejo y posibilidad de administración efectiva de los riesgos financieros.

Riesgos Regulatorios: Se recomienda que, por regla general, el riesgo lo asuma la parte que cuenta con un manejo y posibilidad de administración efectiva de los riesgos regulatorios por su naturaleza y en virtud de las normas propias de cada regulación.

Riesgos de la naturaleza: Siempre y cuando existan formas de mitigación al alcance del contratista, los riesgos de la naturaleza deben ser trasladados al mismo.

Riesgo Ambiental: La asignación del riesgo ambiental depende de la especificidad de cada proceso, por ejemplo: - Cuando se cuente con licencia ambiental debidamente ejecutoriada y/o plan de manejo ambiental, antes del cierre de la licitación, el contratista asumirá los costos implícitos en el cumplimiento de las obligaciones definidas en dicha licencia y/o plan de manejo ambiental. - Cuando se cuente con licencia ambiental debidamente ejecutoriada antes del cierre de la licitación y ésta sea modificada por solicitud del contratista, él asumirá los costos que implique esta modificación. - El riesgo de que, durante la ejecución, la operación y el mantenimiento de las obras, se configuren pasivos ambientales causados por el incumplimiento o la mala gestión de la licencia ambiental y/o el plan de manejo ambiental será asumido por el contratista. - Cuando no se cuente con licencia ambiental debidamente ejecutoriada y/o plan de manejo ambiental, antes del cierre de la licitación, los costos por obligaciones ambientales se deberán estimar y prever en los contratos acorde con la naturaleza y magnitud del objeto contractual. En estos casos la entidad estatal podrá asumir el riesgo de que los costos por obligaciones ambientales resulten superiores a lo estimado. - Cuando por la naturaleza del proyecto no se requiera licencia ambiental, los costos para realizar un adecuado manejo ambiental se deben estimar y prever en los contratos acorde con la naturaleza y magnitud del proyecto. En estos casos, la entidad estatal podrá asumir el riesgo por los costos de las obligaciones adicionales resultantes de la exigencia de un plan de manejo posterior al cierre de la licitación, sólo cuando la exigencia no surja del mal manejo ambiental del proyecto.

Riesgo Tecnológico: Se recomienda que por regla general y bajo la premisa de contar con información suficiente, el riesgo se traslade al contratista que, en atención a su experticia en el objeto contractual y los estándares tecnológicos, cuenta con un manejo y posibilidad de administración efectiva de los riesgos tecnológicos.

ANALISIS CUALITATIVO DE RIESGOS CON SU PROBABILIDA E IMPACTO

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	ASIGNACION
RIESGOS SOCIALES O POLÍTICOS	Media-Baja	Media-baja	ESE. HMEP
RIESGOS OPERACIONALES	Media-Baja	Media-baja	CONTRATISTA
RIESGOS FINANCIEROS	Media-Baja	Media-baja	CONTRATISTA
RIESGOS REGULATORIOS	Media-Baja	Media-baja	CONTRATISTA
RIESGO TECNOLÓGICO	Media-Baja	Media-baja	CONTRATISTA

El concepto de riesgo en desarrollo del presente contrato se puede definir como la probabilidad de ocurrencia de eventos

CL 13 20A 30 P1 LC 1 - Barrio Idema Tel: 6056549984 Ext. 145
Email: contactenos@esemanuelelkinpatarroyo.gov.co
Santa Rosa del Sur Bolivar

aleatorios que afecten el desarrollo de este, generando una variación sobre el resultado esperado conforme al objeto de contractual suscrito. Discriminación de los riesgos y control de estos: Ver Anexo Matriz De Riesgo

6. EL ANALISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS DESTINADAS A AMPARAR LOS PERJUICIOS DE NATURALEZA CONTRACTUAL O EXTRACONTRACTUAL DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DEL OFRECIMIENTO O DEL CONTRATO SEGÚN EL CASO, ASÍ COMO LA PERTINENCIA DE LA DIVISIÓN DE AQUELLAS, DE ACUERDO CON LA REGLAMENTACIÓN SOBRE EL PARTICULAR

Los amparos dependen de los riesgos que implican la ejecución del contrato objeto de este estudio, por lo cual consideramos lo siguiente:

El Cumplimiento: El valor del amparo de cumplimiento no será inferior al monto de la cláusula penal pecuniaria ni al 10% del valor del contrato. La vigencia de este amparo será del plazo del contrato y seis meses más.

La Oficina Asesora Jurídica del Hospital podrá solicitar al proponente la ampliación de la vigencia de la garantía cuando se prorrogue el plazo establecido para la adjudicación.

Nota. En el evento que la vigencia del contrato se prorrogue, el contratista se obliga a ampliar y prorrogar antes de su vencimiento la vigencia de la garantía única, de acuerdo con lo que se establezca en la modificación respectiva. El valor correspondiente a las modificaciones será por cuenta del contratista.

NOMBRE DEL AMPARO	SE REQUIERE	VALOR	VIGENCIA
CUMPLIMIENTO	NO	El valor del amparo será equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato.	Por el término del contrato y seis (06) meses más.

La ESE. Manuel Elkin Patarroyo, ha analizado los riesgos previsibles que pudieran afectar el desarrollo del contrato de conformidad con su objeto, la forma de prestación del servicio, la naturaleza de este y la forma de pago, los cuales se asocian al cumplimiento del contrato y la calidad del servicio prestado, riesgos todos que deben ser asumidos por el contratista. Los riesgos derivados del cumplimiento del objeto se neutralizan designando un supervisor del contrato con responsabilidades relacionadas con el objeto contractual.

En cuanto a la posibilidad de incumplimiento del contratista por no prestar el servicio de la manera en que se contrata o por su ejecución incompleta, el riesgo se controla al establecer la cláusula de multas; así como por la modalidad de pago por mensualidades vencidas y sujetar la cancelación de las mismas a la aprobación por parte del supervisor del contrato del informe mensual de actividades, sin que sea necesario exigir garantías, de conformidad con lo dispuesto en el del artículo 2.2.1.2.14.5 del decreto 1082 de 2015.

De igual forma para asegurar los perjuicios que puedan derivarse del incumplimiento total se establece la cláusula penal equivalente al 10% del valor del contrato, la que se descontará de los valores que adeude el HOSPITAL al contratista, o en su defecto se cobrará por jurisdicción coactiva en los términos del artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y sus modificaciones.

Se pactará la cláusula de indemnidad contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados por el CONTRATISTA, durante la ejecución del objeto y obligaciones del contrato. En caso de que se formule reclamo, demandas o acción legales contra el HOSPITAL por asuntos que según el contrato sean de responsabilidad del CONTRATISTA, se le comunicará lo más pronto posible de ello para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas previstas por la Ley para mantener indemne al HOSPITAL y en adelante los trámites para llegar a un arreglo del conflicto. Si en cualquiera de los eventos previstos en esta Cláusula el CONTRATISTA no asume debida y oportunamente la defensa del HOSPITAL, este podrá hacerlo directamente previa comunicación escrita al CONTRATISTA, quien pagará todos los gastos en que la entidad incurra por tal motivo. En caso de que así ni lo hiciera el CONTRATISTA, el HOSPITAL tendrá derecho a descontar el valor de tales erogaciones de cualquier suma que adeude al mismo por razón de los servicios motivo del contrato.

Conforme a todo lo anterior, y teniendo en cuenta el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, las garantías no serán obligatorias en los contratos cuyo valor sea inferior al 10% de la menor cuantía, disposición que ha sido desarrollada por el artículo 2.2.1.2.14.5 del decreto 1082 de 26 de Mayo de 2015, que establece que la exigencia de garantías establecidas en el mencionado decreto no es obligatoria en los contratos celebrados bajo la modalidad de contratación directa, tomando en consideración para el caso en concreto el valor de la contratación, la naturaleza del objeto del contrato, la forma de pago y el señalamiento de la Cláusulas de multas y Penal, la Administración considera que el CONTRATISTA no deberá constituir garantía alguna de las señaladas en el Decreto 1082 de 2015.

Se considera viable la realización de un contrato es PRESTACION DE SERVICIOS, para lo cual se deberá proceder a realizar el correspondiente proceso de contratación con una persona idónea y con experiencia en el objeto a ejecutar, sin desconocer las recomendaciones aquí consignadas

7. SARLAFT - SICOF

El CONTRATISTA, debe diligenciar formulario, según corresponda persona natural o jurídica donde declara bajo la gravedad de juramento, que se entiende presentado con la firma del presente contrato, que cumple con las normas sobre prevención y control de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - Manual del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude que le resulten aplicables y que los ingresos o bienes del CONTRATISTA no provienen de ninguna actividad ilícita contemplada en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique.

DEISSY ADRIANA LOPEZ DELGADO
ASESOR DE GESTION DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD Y SERVICIO AL CIUDADANO
ESE. MANUEL ELKIN PATARROYO

CL 13 20A 30 P1 LC 1 - Barrio Idema Tel: 6056549984 Ext. 145
Email: contactenos@esemanuelelkinpatarroyo.gov.co
Santa Rosa del Sur Bolívar