ESTUDIOS PREVIOS			DE FECHA	30 OCTUBRE DE 2026
DATOS GENERALES DE LA CONTRATACION				
Entidad Contratante:			**E**.S.E HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO SANTA MARIA MAGDALENA	
Dependencia Responsable:			AREA ADMINISTRATIVA	
Funcionario Responsable:			SUBDIRECCION TECNICA CIENTIFICA	
Tipo de Contrato:	**Formalidades**		ORDEN DE SERVICIO	
	Simplificados	**X**		
Servicio a Proveer:			ATENCION AL USUARIO	

La Empresa Social del Estado, – **E**.S.E HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO SANTA MARIA MAGDALENA –, constituyen una categoría especial de entidad pública de orden municipal, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas por el Concejo municipal, sometidas al régimen jurídico previsto en el capítulo III, Titulo II del Libro II de la Ley 100 de 1993 y sus modificaciones contenidas en las Leyes 1122 de 2007 y 1438 de 2011, teniendo como objeto la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado, y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud.

Por lo que, en lo referente en materia de contratación, acorde a lo señalado en el numeral 6º del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, reglamentado por el Decreto 1876 del 3 de agosto de 1994, en su artículo 16, al tratar el "**Régimen jurídico de los contratos**", dispone que: "*A partir de la fecha de creación de una Empresa Social del Estado, se aplicará en materia de contratación las normas del Derecho Privado, sujetándose a la jurisdicción ordinaria conforme a las normas sobre la materia. Sin embargo, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 98 del Decreto-ley 1298 de 1994, las Empresas Sociales del Estado podrán discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública*."

A su vez, el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, establece que las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual distinto al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicarán, en desarrollo de su actividad contractual y acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente, según sea el caso y estarán sometidos al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previstos legalmente para la contratación estatal.

Ahora bien, el artículo 76 de la Ley 1438 de 2011 estableció que las Juntas Directivas de las Empresas Sociales del Estado deberán adoptar un estatuto de contratación de acuerdo con los lineamientos que defina el Ministerio de la Protección Social, hoy Ministerio de Salud y Protección Social -MSPS, el cual mediante la Resolución 5185 de 4 de diciembre de 2013, fijó los lineamientos generales para que las Empresas Sociales del Estado adopten sus respectivos estatutos de contratación y manual de contratación que regirá su actividad contractual, siendo esta modificada por la Resolución 1440 del 24 de agosto de 2024.

Por lo que la **E**.S.E HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO SANTA MARIA MAGDALENA, cuenta con el Estatuto de Contratación, Acuerdo No.008-2024 de Octubre 9 de 2024, y Manual de Contratación, Resolución 252-24 del 23 de Octubre de 2024, artículo 16, punto 16.1 **Elemento del Estudio Previo o justificación técnica,**.

ANTECEDENTES Y DESCRIPCION DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACION

La E.S.E. tiene como objeto la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud, orientado por unos principios básicos, conforme a lo establecido en los artículos 194 a 197 de la Ley 100 de 1993,

1. **La eficiencia**, definida como la mejor utilización de los recursos, técnicos, materiales, humanos y financieros con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población

2. **La calidad**, relacionada con la atención efectiva, oportuna, personalizada, humanizada, continua, de acuerdo con estándares aceptados sobre procedimientos científico-técnicos y administrativos y mediante la utilización de la tecnología apropiada, de acuerdo con los requerimientos de los servicios de salud que ofrecen y de las normas vigentes sobre la materia – (Art. 3 del Decreto 1876 de 1994-copilado en el artículo **2.5.3.8.4.1.3 del Decreto 0780 de 2016**)

A su vez, el artículo 5 del Decreto 1876 de 1994 (artículo 2.5.3.8.4.2.1 Organización, del Decreto 0780 de 2016); que expresa:

"Sin perjuicio de la autonomía otorgada por la Constitución Política y la ley a las Corporaciones Administrativas para

crear o establecer las Empresas Sociales del Estado, estas se organizarán a partir de una estructura básica que incluya tres áreas, así:

a. ***Dirección**.(…)*
b. ***Atención al usuario**. (…)*
c. ***De logística**. Comprende las Unidades Funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la organización y, realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación*

***Parágrafo.** A partir de la estructura básica, las Empresas Sociales del Estado definirán su estructura organizacional de acuerdo con las necesidades y requerimientos de los servicios que ofrezca cada una de ellas.*

Entre los objetivos de producir servicios de salud a la población que lo requiere, como prestador de baja y mediana complejidad, dentro de la red pública del municipio de Malambo y del Departamento del Atlántico, deben cumplir con las normas de calidad, de la Resolución 03100 de 25 de Noviembre 2019, Artículo 3; indica que: *Todo prestador para su entrada y permanencia dentro del Sistema Único de habilitación del Sistema Obligatorio de Garantía de calidad de la Atención en Salud – SOGCS, debe cumplir con las siguientes condiciones:*

3.1 Capacidad técnico-administrativa.
3.2 Suficiencia patrimonial y financiera.
3.3 Capacidad tecnológica y científica.

*Artículo 9. **Responsabilidad.** El prestador de servicios de salud que habilite un servicio es el responsable del cumplimiento y mantenimiento de todos los estándares y criterios aplicables a ese servicio, independientemente que para su funcionamiento concurran diferentes organizaciones o personas que aporten al cumplimiento de éstos y de las figuras contractuales o acuerdos de voluntades que se utilicen para tal fin. El servicio debe ser habilitado únicamente por el prestador de servicios de salud responsable del mismo. No se permite la doble habilitación de un servicio.*

Como institución prestadora de servicios de salud, la ESE HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO SANTA MARIA MAGDALENA, se encuentra inscripta en el Registro Especial de Prestadores de Servicio de Salud – REPS, con el código de prestador **0843300151**, oferta los servicios 1 nivel. **Ambulatorios** Hospitalización adultos, Hospitalización Pediátrica. Enfermería, Ginecobstetricia, Medicina General, Nutrición y Dietética, Odontología General, Psicología, Vacunación, Laboratorio Clínico, Toma de muestras de laboratorio, Servicio Farmacéutico, Fisioterapia, Imágenes y Diagnostico (Ionizante – No Ionizante), Radiología odontológica, Toma de muestra de cuello uterino y ginecológicas, Atención de parto, y **Urgencias** Atención las 24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año, transporte asistencial básico, además de una Unidad Móvil, y contando con seis sedes:

Sede	Nombre Social del Prestador	Zona	Dirección
01	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE MALAMBO	URBANA	CL 10 A Nº 23 -93
02	PUESTO DE SALUD DE BELLAVISTA	URBANA	KR 5 SUR Nº 11 A 4 -1 7
03	PUESTO DE SALUD DE CARACOLI	RURAL	CL 10 Nº 9 - 04
04	PUESTO DE SALUD MESOLANDIA	URBANA	KR 40 Nº 8 - 30
05	PUESTO DE SALUD LA BONGA	URBANA	Vereda La Bonga
06	PUESTO DE SALUD SAN MARTIN	URBANA	Carrera 6BS N 15A - 10

La E.S.E. tiene como objeto la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud, orientado por unos principios básicos, conforme a lo establecido en los artículos 194 a 197 de la Ley 100 de 1993,

El artículo 157 de la Ley 100 de 1993 establece de manera categórica **la obligatoriedad para todos los habitantes del territorio nacional de afiliarse al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Este mandato legal sienta las bases para la universalidad del acceso a la atención médica en Colombia,** estableciendo un marco normativo que abarca a toda la población.

La Ley 1751 de 2015, "***Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones***", establece el derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas.

Es importante que al implementar estrategias o programas tendientes a la salud, estos sean reconocidos y amparados por la ley, de ahí que es importante conocer y dar a conocer la normatividad que habla y establece parámetros para orientar el desarrollo adecuado del Servicio de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.).

En el contexto de la salud en Colombia, SIAU. Es una herramienta del Ministerio de Salud y Protección Social que busca mejorar la calidad de los servicios de salud, garantizando los derechos de los usuarios y ofreciendo canales para expresar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

El SIAU tiene como objetivos principales:

Informar y orientar a los usuarios: Sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios de salud.

Atender peticiones, quejas y reclamos: Brindando canales para que los usuarios puedan expresar sus inquietudes y recibir respuestas.

Mejorar la calidad de los servicios: A través de la retroalimentación y la participación de los usuarios

Garantizar los derechos de los usuarios: A una atención oportuna, digna y con calidad.

En resumen, el SIAU es una estrategia que busca fortalecer la relación entre los usuarios y las instituciones de salud, promoviendo una atención más eficiente, transparente y centrada en las necesidades de las personas.

En atención a lo anteriormente expresado, la **ESE HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO SANTA MARÍA MAGDALENA**, en esta amplia la normatividad existente para orientar el servicio de atención al usuario y a la comunidad en el sector salud, en esencia dichas orientaciones buscan facilitar la información sobre derechos y deberes para el acceso al servicio, garantizar la calidad, canalizar y resolver efectivamente las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios y promover y facilitar la participación ciudadana. Con el fin de orientar a los beneficiarios del sistema General de Seguridad Social en Salud, en la utilización racional de los recursos que le ofrece la Institución, la E.S.E. Hospital Local de Malambo, cuenta con un Call Center

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES ESENCIALES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR	
DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR:	**PRESTACION DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA ADMINISTRACION PARA SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (S.I.A.U.) EN EL CALL CENTER DE LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO SANTA MARÍA MAGDALENA**
ACTIVIDADES	El contratista se obliga para con la ESE, a la realización de las siguientes actividades, de manera oportuna, eficiente, efectiva, bajo su propia responsabilidad y autonomía, en coordinación y bajo la supervisión de la ESE, y en desarrollo del objeto contractual 1). Apoyar en la Recepción de llamadas de usuarios buscando agendar cita médica de consulta externa. 2). Apoyar en la atención vía correo electrónico la solicitud de agenda de cita médica de consulta externa. 3). Recordar a los pacientes agendados, el día de la atención. 4). Apoyar en la asignación de citas de consulta externa a nivel presencial. 5). Llevar el control de las citas asignadas. 6). Las demás inherentes al objeto contractual.
MODALIDAD DE SELECCIÓN, DUNDAMENTOS JURIDICOS Y ESPECIFICACIONES DE LA CONTRATACIÓN:	
MODALIDAD DE CONTRATACION	CONTRATACION DIRECTA -

<table>
<tr><td>FUNDAMENTOS JURÍDICOS DE LA MODALIDAD DE SELECCIÓN:</td><td>Que de conformidad a lo establecido en el Estatuto de Contratación de la ESE HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO SANTA MARÍA MAGDALENA, Acuerdo No.008 de octubre 9 de 2024, expedido por la Junta Directiva, en su artículo 23 MODALIDADES DE SELECCIÓN, punto 23.1 CONTRATACION DIRECTA y artículo 24, CRITERIOS PARA DETERMINAR LA MODALIDAD DE SELECCIÓN, punto 24.1 CONTRATACIÓN DIRECTA, Por la cuantía., en armonía a lo establecido en el Manual de Contratación, Resolución 252-24 de octubre 23 de 2024, artículo 33 CONTRATACION DIRECTA, numeral 33.2 Por la Naturaleza, numeral 3., que expresan “<u>Para la prestación de servicios profesionales</u> o <u>de apoyo a la gestión</u> y/o desarrollo directo de actividades legales, científicas e investigativas, artísticas o tecnológicas, que solo puedan encomendarse a determinadas personas naturales o jurídicas o para el desarrollo directo de actividades científicas o tecnológicas.”, el presente proceso y modalidad de selección es de “CONTRATACIÓN DIRECTA”.</td></tr>
<tr><td>TIPO DE CONTRATO:</td><td>ORDEN DE SERVICIO Definido como un contrato simplificado, que se utiliza para contratar bienes o servicios de manera rápida, detallando las obligaciones a cargo del contratista cuando estas no sobrepasen la cuantía de los CIEN (100) SMMLV, artículo 41, del Estatuto de Contratación, Acuerdo No.008 de 2025, y del artículo 35, Manual de Contratación Resolución 252-24 de 2024
Se considera importante recordar que el contrato de prestación de servicios regulado en el artículo 1495 de Código Civil, por lo tanto es una relación de naturaleza civil que dependerá de lo estipulado por las partes en el contrato, se deberá regir por las disposiciones del Código de Comercio cuando exista un acto mercantil para una de las partes, entendido éste como todas las actividades o empresas de comercio y los ejecutados por cualquier persona para asegurar el cumplimiento de obligaciones comerciales</td></tr>
<tr><td>IDENTIFICACION SISTEMA UNSPSC</td><td>La codificación del servicio requerido según el Clasificador de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas (Versión 14.080 del UNSPSC), En los Códigos
80111620 - Servicios de personal temporal
80111701 - Servicios de Contratación de Personal</td></tr>
<tr><td>PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:</td><td>El plazo de ejecución será de quince (15) días</td></tr>
<tr><td>LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:</td><td>E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO SANTA MARIA MAGDALENA</td></tr>
<tr><td>SUPERVISIÓN:</td><td>La supervisión será ejercida por el SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA de la ESE</td></tr>
<tr><td colspan="2">EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACION</td></tr>
<tr><td>CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL - CDP</td><td>La ESE cuenta con disponibilidad presupuestal para la presente vigencia fiscal 2026, el cual se encuentra anexo</td></tr>
<tr><td>PRESUPUESTO OFICIAL:</td><td>El presupuesto oficial estimado de los contratos asciende a la suma detallada a continuación, por valor mensual y totalidad por el plazo de estos:
<table>
<tr><th>Cantidad</th><th>DESCRIPCIO</th><th>PLAZO</th><th>Vr MENSUAL</th><th>Vr TOTAL</th></tr>
<tr><td>1</td><td>COORDINACION CALL CENTER</td><td>QUINCE (15) DIAS</td><td>2.200.000</td><td>1.100.000</td></tr>
<tr><td>2</td><td>APOYO CALL CENTER</td><td>QUINCE (15) DIAS</td><td>2.000.000</td><td>1.000.000</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>FORMA DE PAGO:</td><td>La E.S.E. cancelará al contratista de acuerdo con el flujo de caja del Hospital, en un (1) pago mensual, por concepto de honorarios, de conformidad al cuadro a</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>continuación:

<table>
<tr><th>Cantidad</th><th>DESCRIPCIO</th><th>PLAZO</th><th>Vr MENSUAL</th><th>Vr TOTAL</th></tr>
<tr><td>1</td><td>COORDINACION CALL CENTER</td><td>QUINCE (15) DIAS</td><td>2.200.000</td><td>1.100.000</td></tr>
<tr><td>2</td><td>APOYO CALL CENTER</td><td>QUINCE (15) DIAS</td><td>2.000.000</td><td>1.000.000</td></tr>
</table>

Para el pago se deberá presentar la correspondiente cuenta de cobro o factura, el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pasión y Riesgos Laborales (ARL), con el respectivo recibido a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato y el soporte de pago de los impuestos departamentales y municipales</td></tr>
<tr><td colspan="2">CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE</td></tr>
<tr><td>IDONEIDAD Y EXPERIENCIA</td><td>IDONEIDAD: La ESE requiere una persona natural o jurídica para el desarrollo del objeto contractual, que cumpla con el siguiente perfil bachiller
EXPERIENCIA: La ESE requiere contratar una persona natural o jurídica que cuente con experiencia relacionada certificada para ser vinculada en la entidad en aras de desarrollar el objeto contractual</td></tr>
<tr><td colspan="2">DOCUMENTOS ACREDITAR LA IDONEIDAD Y EXPERIENCIA</td></tr>
<tr><td>REQUISITOS Y/O DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACION</td><td>Los siguientes documentos deben ser presentados en un folder y/o carpeta debidamente legajados y en el orden señalado
1. Formato único de hoja de persona natural SIGEP.
2. Hoja de vida, con copia de los documentos que acrediten la formación académica, idoneidad o de experiencia.
3. Cedula de ciudadanía
4. Copia libreta militar del representante legal (menor de 50 años hombre)
5. Documentos que acrediten la afiliación a seguridad social, salud y pensión.
6. Registro único tributario RUT.
7. Examen médico de salud preocupacional conforme al Decreto 1072 de 2015, articulo 2.2.4.2.2.18. con una vigencia no mayor de tres (3) años
8. Certificación Bancaria de cuenta corriente o de ahorro..
Los siguientes documentos que serán objeto de verificación por parte de la entidad y que podrán aportar con la propuesta
9. Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.
10. Antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación.
11. Antecedentes judiciales.
12. Medidas correctivas
13. REDAM antecedentes
Cabe señalar que el aporte de estos documentos es de carácter esencial (numerales 1-10) y constituye requisito de la presente contratación y su no aporte impedirá seguir adelante con el proceso contractual</td></tr>
<tr><td colspan="2">ANALISIS DEL RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO</td></tr>
<tr><td colspan="2">ANÁLISIS DEL RIESGO
PROBABILIDAD Y CALIFICACIÓN DEL RIESGO</td></tr>
</table>

PROBABILIDAD	Valoración	IMPACTO				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
Categoría		1	2	3	4	5
RARO: Puede ocurrir excepcionalmente	1	BAJO	BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO
IMPROBABLE: Puede ocurrir ocasionalmente	2	BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO
POSIBLE: Puede ocurrir en cualquier momento	3	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO	EXTREMO
PROBABLE: Probablemente va a ocurrir	4	MEDIO	ALTO	ALTO	EXTREMO	EXTREMO
CASI CIERTO: Ocurre en la mayoría de circunstancias	5	ALTO	ALTO	EXTREMO	EXTREMO	EXTREMO

A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
M: Zona de riesgo moderada: Asumir el riesgo, reducir el riesgo
E: Zona de riesgo extrema: Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
B: Zona de riesgo baja: Asumir el riesgo

TIPIFICACIÓN DELRIESGO	CALIFICACION		Tipo de Impacto	Evaluación	Asignación	Medidas de Respuesta
	Probabilidad	Impacto				
Riesgo Operacional: Inadecuada ejecución de las actividades que generen un Incumplimiento parcial o total	2	1	3	Riesgo bajo	CONTRATISTA	Monitoreo y seguimiento desde la Supervisión del Contrato para verificar la realización de las actividades
De la Naturaleza: Los eventos naturales que puedan tener impacto en la ejecución del contrato	1	4	5	Riesgo medio	E.S.E HOSPITAL CONTRATISTA	En caso de eventos catastróficos modificación, suspensión o terminación del contrato
Riesgo Operacional Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	1	4	M	Riesgo moderado	CONTRATISTA	Realizar afiliación y pago a los instrumentos de seguridad social integral para la prevención y aseguramiento de los riesgos

Riesgo Regulatorio Cambios en el ordenamiento jurídico que incidan de manera directa en la ejecución del contrato afectando su ecuación económica	2	2	4	Riesgo Bajo	E.S.E HOSPITAL	Revisión, verificación y análisis de los cambios normativos que puedan incidir en la ejecución del contrato

FORMAS DE MITIGAR EL RIESGO:

Para mitigar el riesgo la E.S.E exigirá al Contratista un alto grado de responsabilidad en el ejercicio de las actividades contempladas en el objeto y obligaciones contractuales; así mismo se realizará seguimiento a las actividades por parte de la Supervisión del contrato para verificar el cumplimiento del mismo y se exigirá la presentación oportuna de los informes mensuales con las evidencias documentales que permitan conocer y verificar el avance del objeto convenido y de las obligaciones pactadas Con el seguimiento a las actividades por parte de la Supervisión del contrato se logra verificar el cumplimiento del mismo.

GARANTIAS EXIGIDAS EN EL PROCESO

Teniendo la naturaleza del objeto del contrato y a la forma de pago, así como en los demás que señale el reglamento, Manual de Contratación, Resolución No.252-24 de 2024, artículo 57, no se requerirá de constitución de la garantía por parte del contratista, lo anterior, en concordancia con lo estipulado en el artículo 2.2.1.2.1.4.5 ***No obligatoriedad de garantías*** del Decreto 1082 de 2015, no se hace necesaria la exigencia de garantías en el presente contrato, resultante en la escogencia del contratista bajo la modalidad de **Contratación Directa**

Supervisión	Firma responsable: **Nombre: MIGUEL ZARATE RODRIGUEZ** Cargo: Subgerente Administrativo y Financiero