

RESOLUCIÓN No. **217** DE 2022

(26 MAY 2022)

Por medio de la cual se apertura el proceso de contratación de la Convocatoria Pública No. 30 de 2022, cuyo objeto es: **"ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA"**

EL SUSCRITO GERENTE DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias y, en especial las otorgadas por la Ley 100 de 1993, el Estatuto de Contratación - Acuerdo No. 11 del 12 de junio de 2019, el Manual de Contratación -Resolución Interna No. 173 de 2021, y demás normas concordantes, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, establece que son fines esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Que el artículo 209 ibídem preceptúa que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que el artículo 365 superior, establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, y estos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares, y en concordancia, el Consejo de Estado ha señalado 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.

Que la Ley 100 de 1993, "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones", dispone en el artículo 195 numeral 6 el régimen jurídico de las Empresas Sociales de Salud: "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 489 de 1998, en su artículo 83 establece: Las Empresas Sociales del Estado, creadas por la Nación o por las entidades territoriales para la prestación en forma directa de servicios de salud se sujetan al régimen previsto en la Ley 100 de 1993, la Ley 344 de 1996 y en la presente ley en los aspectos no regulados por dichas leyes y a las normas que las complementen, sustituyan o adicione.

217



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalosanrafaeltunja.gov.co



Que el Decreto 1876 de 1994, "Por el cual se reglamentan los artículos 96, 97 y 98 del Decreto Ley 1298 de 1994 en lo relacionado con las Empresas Sociales del Estado", dispone en el artículo 1 que las Empresas Sociales del Estado constituyen una categoría especial de entidad pública, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.

Que mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 018 del 02 de octubre de 2021, se modifica el Acuerdo No. 07 del 08 julio de 2020, mediante el cual se determinó en su artículo primero: Aprobar y adoptar el **PLAN DE GESTIÓN, PLAN DE DESARROLLO** denominado **"EN EL SAN RAFA TRAJAMOS CON EL ALMA"**, presentado por el Gerente de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja para el periodo 2020 - 2024.

Que mediante la Resolución Interna No. 155 del 13 de Julio de 2020, se adaptan los programas estratégicos como orientadores del plan de desarrollo 2020 - 2024 **"EN EL SAN RAFA TRAJAMOS CON EL ALMA"** de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja".

Que mediante la Resolución Interna No. 079 del 25 de marzo de 2021, se adopta el Modelo Integral De Prestación de Salud de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja.

Que mediante Acuerdo No. 022 de Diciembre 30 de 2021, se aprueba el PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA, PARA LA VIGENCIA FISCAL 2022.

Que la presente necesidad se encuentra incluida en la Resolución Interna No 410 del 22 de diciembre de 2021, por medio de la cual se aprueba el PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES para la vigencia 2022.

Que el objetivo general del plan de gestión 2020-2024, es mejorar el desempeño de la entidad frente al cumplimiento de las metas de gestión y resultados relacionados con la viabilidad financiera, la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios de la salud de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja para el periodo 2020-2024.

2

Que dentro de los objetivos específicos del plan de gestión 2020-2024, se encuentra el adelantar procesos permanentes de mejoramiento continuo a los procesos de gestión y desarrollo institucional, evaluar y analizar las estrategias que contribuyan al cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas institucionales, con un equipo humano calificado bajo principios y valores enfocados en la prestación de servicios con calidad.

Que con la aprobación del plan de desarrollo denominado **"EN EL SAN RAFA TRAJAMOS CON EL ALMA"** y en relación al diagnóstico Institucional se realizó la proyección de la misión de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, la cual se enmarca en prestar servicios de salud a los usuarios y sus familias a través de talento humano idóneo y comprometido, contando con tecnología que garantiza la seguridad en la atención humanizada, contribuyendo a la gestión del conocimiento generando confianza, desarrollo, calidad de vida y responsabilidad social a nuestra comunidad.

Que la Subgerencia de Servicios de Salud ha generado la necesidad de contratar el servicio de arrendamiento de software y mobiliario para el funcionamiento del Call Center de tal manera que se garantice el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, para mejorar así la experiencia de servicio con el usuario y orientar las acciones inherentes a la prestación de servicios de salud.

Que un canal de atención telefónica especializada como el Call Center contribuye al cumplimiento de los indicadores que miden la satisfacción del usuario mediante regulaciones normativas como la Resolución 256

de 2016 por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

Que se espera que el Call Center mejore los procesos de recepción de llamadas, agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas teniendo en cuenta que el hospital asigna un promedio de 480 citas diarias a la población boyacense y aquella remitida de otros departamentos; de igual manera necesita ampliar la capacidad de respuesta a las llamadas que ingresan, así como la oportunidad de acceso a la asignación de citas médicas que al mes significan un promedio de 12.000. Cada Agente debe estar en capacidad de responder como mínimo 50 llamadas diarias.

Que con la contratación del Call Center se accederá a información fundamental para la generación de estadísticas, reportes de llamadas entrantes, perdidas, atendidas, duración de llamadas, promedio duración de cada llamada, tiempo de respuestas, entre otros, lo que permitirá contribuir a la ampliación de servicios o regular la demanda de éstos para mejorar la atención de los usuarios, incrementar su satisfacción y confianza, así como optimizar la productividad institucional.

Que la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja recibió fallo de acción popular No. 15001 33 33 004 2018 00209 00 del Juzgado Cuarto Administrativo de Tunja para implementar un procedimiento de fácil manejo que permita la asignación de citas, de manera ágil y organizada, que priorice los canales de atención no presencial. El Hospital deberá hacer pública la agenda de citas, según las especialidades ofrecidas, y su capacidad instalada; además, deberá ofrecer otros canales opcionales de asignación de citas (teléfono fijo o celular, a través de correo electrónico y por gestora de las EPS), para garantizar el acceso de los usuarios a los servicios de salud de su portafolio de servicios en condiciones de igualdad, dignidad y eficiencia. Adicionalmente, dentro de dicho procedimiento, deberá establecer un canal y/o mecanismo de atención y asignación de citas preferencial para los sujetos de especial protección constitucional (madres gestantes, personas de la tercera edad, personas con necesidades especiales, etc.).

3

Que con fallo de segunda instancia expediente 15001-33-33-004-2018-00209-01 emitida por el Tribunal Administrativo de Boyacá Sala de Decisión No. 5, ordenando a la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja realizar en el término de seis meses siguientes a la notificación de esta providencia estudios diagnósticos para establecer la necesidad de infraestructura y ampliación talento humano que requiere para prestar el servicio de consulta médicas y por especialista de manera eficiente y oportuna según la demanda que del mismo se realiza por parte de los usuarios y actores del Sistema de Seguridad en Salud a esa ESE y confirmando en lo demás la sentencia de 15 de marzo proferida por el Juzgado Cuarto Administrativo de Tunja.

Que desde la dependencia de mantenimiento se revisó el estado la central telefónica HP 3800 Siemens que en su momento redireccionaba o enrutaba las llamadas de solicitud de citas a las áreas responsables de asignación de citas, mecanismo que no satisface la demanda actual por su insuficiente incapacidad para atender la totalidad de llamadas entrantes y en razón a que dicho mecanismo que no puede ser considerado como Call Center y tampoco ha sido objeto de actualización.

Que el sistema de enrutamiento de la consola Unify I600-C134 que se venía utilizando para tal fin, así como la conexión virtual que la enlaza con central telefónica, tampoco fue objeto de mantenimiento, lo que, sumado a su insuficiente incapacidad, ocasionó que muchas de sus extensiones IP no fuesen visibles, no direccionaran llamadas a las 46 extensiones configuradas o no llegaran a su destino (11).

Que para el año 2017, con ocasión de situaciones de insuficiencia de red de prestadores de las EPS y la liquidación de algunas de ellas, un gran volumen de atenciones fueron orientadas al Hospital, incrementando aproximadamente en un 15% el número de servicios prestados, lo que generó un comportamiento proporcionalmente ascendente en la demanda de llamadas que superaron la capacidad

217



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalosanrafael.tunja.gov.co



SC-CER908254 SA-CER560814 OS-CER559527

del sistema que venía operando en la Institución, generando colapso en la líneas, demoras en la respuesta, insatisfacción de usuarios, hallazgos de los Entes de Control y afectando la productividad de la ESE.

Que las proyecciones de la dependencia demandante del servicio indican que se requieren como mínimo 12 estaciones de trabajo para el desarrollo de las actividades a contratar, las cuales han de estar dotadas cada una de: computador, teléfono IP, mobiliario (escritorio, silla), conectividad con acceso a internet y a la plataforma de agendamiento con la cual cuenta actualmente la institución, software especializado para la atención telefónica, además de las aplicaciones e integraciones con los sistemas de información institucionales, necesarias para el debido desarrollo del proceso.

Que actualmente se cuenta con tres líneas de servicio al cliente para asignación de citas y atención al usuario, las cuales están estructuradas en tres agentes que atienden de 7 am a 5 pm de lunes a viernes y de 8 am a 12m los sábados. Según diagnóstico realizado por la Subgerencia de Servicios de Salud, estos agentes tienen un tráfico entrante mensual aproximado de 12.000 llamadas como ya se mencionó, las cuales entran a dos colas de atención de acuerdo con lo configurado en la plataforma actual.

Que de lo anterior se puede inferir que la gran cantidad de llamadas no pueden ser gestionadas en su totalidad, requiriéndose de un adecuado respaldo para las llamadas perdidas o abandonadas, con el fin de reasignar citas derivadas de la alta demanda actual.

Que con la utilización de una mejor tecnología y con el propósito de brindar mayor cobertura a los usuarios, es necesario la implementación de una solución integral para gestionar, administrar, mantener y potencializar la oferta de trámites y servicios a los usuarios de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja maximizando su valor a través de los canales telefónicos con las siguientes características:

Que el servicio Call Center Horas ACD (Automatic Call Distribution) INBOUND que incluya la atención de las interacciones entrantes originadas por los usuarios del HURST a través de las cuales se podrá brindar información relacionada con todas las especialidades médicas, laboratorio, imagenología (Rayos X) y servicios de consulta externa, así como también, sus programas, campañas, trámites y servicios. Estas interacciones serán atendidas 12 operarios del Call Center para gestionar las necesidades de los usuarios y brindar soluciones de una manera amable y cercana.

Que por medio de la gestión de servicios de salida, el hospital podrá contactar a diferentes usuarios para transmitirles información o datos específicos de acuerdo con situaciones en particular sobre cualquier programa, campaña, trámite y servicio de las diferentes Dependencias del HUSRT.

Que en 2021 y producto de consultoría contratada por el hospital con el objeto "consultoría y acompañamiento en el diseño, implementación y migración para la renovación tecnológica de la infraestructura de servidores, almacenamiento y virtualización de la plataforma en la cual se encuentra instalado los sistemas de información hospitalario y otras aplicaciones institucionales, base de datos, red de datos y voz, central telefónica, sistema de sonido perimetral y sistema de videovigilancia", se recibió un informe que contiene los hallazgos y propuestas para la renovación de la infraestructura tecnológica de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC del hospital; documento basado en la metodología adoptada del modelo OSI para sus 7 capas y para apoyar la toma de las decisiones con base en las recomendaciones y los estándares del mercado.

Que el valor total estimado para la vigencia 2021, con respecto a la renovación tecnológica ascendería a los \$5.748.166.037 aproximadamente, con la opción de funcionamiento en sitio mediante adquisición de equipos, dispositivos de conectividad, almacenamiento y respaldo, lo cual generó el soporte para orientar las decisiones a tomar por el Hospital a corto plazo, mientras se surten los procesos de formulación, aprobación, financiación y ejecución del proyecto de renovación tecnológica, decisiones que incluyen



arrendamiento de equipos, mantenimientos preventivos y correctivos, así como aquellas actividades que garanticen normalidad en la operación tecnológica institucional .

Que por otra parte, a través de la mesa de servicios, el proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, ha recibido solicitudes por cerca de 34 equipos de cómputo de escritorio y portátiles para atender las necesidades de nuevos puestos de trabajo en las diferentes áreas del hospital, así mismo el inventario de activos de la Institución, refleja que cerca de 70 equipos de cómputo (algunos de ellos adquiridos hace más de 10 años), cumplieron e incluso superaron su tiempo estimado de vida útil y requieren ser reemplazados por equipos de mejores características y mayores capacidades para atender la demanda de los usuarios con respecto al acceso de los sistemas de información, Internet y las actividades diarias de producción, procesamiento y almacenamiento de información.

Que de acuerdo con lo anterior, es preciso mencionar que la red de datos actual no permite la inclusión de nuevos equipos, situación que es solventada con el mantenimiento a la red de datos, los centros de cableado y los servidores, así como de servidores y otros dispositivos propios de la infraestructura tecnológica, por lo cual se requiere que el Call Center cuente con su propia conectividad, de tal modo que se mitigue cualquier riesgo de afectación del servicio, especialmente el directamente relacionado con lo que tiene que ver con citas médicas

Que la necesidad de contratar el ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, fue presentada ante el Comité Directivo por parte de la Subgerencia de Servicios de Salud responsable del servicio de asignación de citas y su debido funcionamiento a través del Call Center; la Oficina Asesora de Desarrollo servicios presenta la necesidad de equipos de cómputo, condiciones del software y de conectividad para la correcta operación del Call Center, necesidad que fue analizada y verificada, recomendando a la Gerencia la pertinencia de la contratación de esta necesidad, donde se estableció que existe presupuesto para garantizar la adquisición de la prestación del servicio.

5

Que dentro del presupuesto para la vigencia 2022, cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 863 de fecha 13 de mayo de 2022, de los cuales corresponden al rubro Arrendamientos.

Que el Comité de Contratación aprueba la publicación en la página web institucional la Convocatoria Pública No. 30 de 2022, términos de referencia preliminares, estudio de conveniencia y oportunidad y anexos, de acuerdo a lo establecido en la Resolución Interna No. 173 de 2021 (Manual de Contratación).

Que, dentro del plazo contemplado en el cronograma de la convocatoria pública, se presentaron observaciones a los términos de referencia preliminares por parte de PROYECTOS TELEFINIA Y CONTACT CENTER.

Que el comité de contratación dentro del plazo establecido en el cronograma de la convocatoria pública da respuesta a las observaciones presentadas.

Que el Comité de Contratación aprueba los términos de referencia definitivos para este proceso de contratación.

Que en concordancia con lo antes expuesto se hace necesario aperturar el proceso de selección de Convocatoria Pública No. 30 de 2022, cuyo objeto es: **"ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA"**.

217



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospital-sanrafael-tunja.gov.co



En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: APERTURAR, la Convocatoria Pública No. 30 de 2022, cuyo objeto es: **"ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA"**, con el fin de adjudicar el contrato a un proveedor que cumpla las especificaciones y condiciones exigidas en los términos de referencia y de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: Publicar los términos de referencia definitivos junto con los anexos correspondientes a la Convocatoria Pública No. 30 de 2022, cuyo objeto es: **"ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA"**, los cuales hacen parte integral del presente proceso, en la página institucional www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co y sistema electrónico para la contratación pública -1 SECOP- <https://www.contratos.gov.co/>

ARTICULO TERCERO: Convocar a las veedurías ciudadanas en aras de garantizar el control social, dentro del proceso.

ARTICULO CUARTO: Contra la presente resolución no procede recurso alguno.

ARTICULO QUINTO: La presente rige a partir de su expedición.

Dada en Tunja a los veintiséis (26) días del mes de mayo de 2022.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



YAMIT NOÉ HURTADO NEIRA
Gerente

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

Revisó: Laura Catherine Rivera Echenique (Coordinadora actividades de contratación). *Proyectó:* Angela Ochoa (Profesional Universitaria).



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

