



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



**HOSPITAL MILITAR CENTRAL**

Al contestar cite Radicado I-00003-202129771-HMC Id: 170641  
Folios: 1 Anexos: 1 DIGITAL, 1 DIGITAL Fecha: 10-diciembre-2021 16:04:47  
Dependencia: ATENCION AL USUARIO Origen: YULI KATHERINE CASTRO RIAÑO  
Destino: RICARDO ARTURO HOYOS LANZIANO  
Serie: 2 SubSerie: 1

Bogotá, D.C.,

Página | 1

Señor Teniente Coronel ®  
**Ricardo Arturo Hoyos Lanziano**  
Subdirector administrativo y financiero  
Hospital Militar Central

Asunto: Envió Estudio de Conveniencia y Oportunidad Atención al Usuario 2022

Respetuosamente me permito enviar al señor Teniente Coronel ® SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO HOMIL, el estudio de conveniencia y oportunidad de un personal de Auxiliares Administrativos y Tecnólogos para el área de Atención al Usuario para la vigencia 2022, toda vez que el personal de planta actual es insuficiente para atender toda la gestión de PQRSDF que llegan a la Entidad.

Atentamente,

**Capitán Yuli Katherine Castro Riaño**  
Oficial en comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública  
Área de Atención al Usuario

Elaboró: CT KATERINE CASTRO  
Responsable ATUS

Anexos: 02 Estudios de Conveniencia y Oportunidad





MINDEFENSA



## ESTUDIO PREVIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA LA CONTRATACION DE DOS AUXILIARES DE GESTION PARA APOYAR LA GESTION EN ATENCION DEL USUARIO

Bogotá D.C, Diciembre 2021

### ANTECEDENTES DE CONTRATACION

El Hospital Militar es un establecimiento público del orden Nacional, adscrito a Ministerio de Defensa Nacional, con personería Jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. Tiene como misión brindar excelentes servicios de alta y mediana complejidad y generar conocimientos a través de la docencia e investigación para contribuir al fortalecimiento de la calidad de vida de los integrantes de las Fuerzas Militares y del país en general.

De conformidad con el decreto 4780 de 2008, la estructura de la entidad esta conformada por la Dirección General, 07 oficinas asesoras, cinco Subdirecciones, trece Unidades de Gestión, 57 servicios del Área Asistencial y 47 del Área Administrativa.

El Hospital Militar Central es un entidad descentralizada adscrita al sector defensa, parte del subsistema de salud de la Fuerzas Militares y de la policía perteneciente a un régimen de excepción, esta comprometido con el reto de excelencia en salud y en consecuencia de ello, contempla en su plan estratégico el cumplimiento del sistema Obligatorio Garantía de calidad en salud y el cumplimiento del decreto 1011 de 2006 el cual exige la aplicación de los cuatros componentes de este sistema ; Habilitación , Sistema de información, Programa de auditoria para el mejoramiento de la Calidad , Acreditación , sistema de Información siendo los cuatros elementos de esta norma de carácter obligatorio para el Hospital Militar Central por ser una entidad universitaria, de acuerdo a la normatividad actual.

El cumplimiento de los requisitos normativos del SOGC exige un alto compromiso institucional, y desarrollo de planes y programa entre los cuales se incluye la atención centrada en el usuario para lo cual se requiere la vinculación de un personal auxiliar administrativo que de coordine las respuesta con los servicios asistenciales a las preguntas , quejas , reclamos y denuncias que presenten los usuarios por los diferentes medios, así como el seguimiento de las mismas para que no se salgan de los tiempos de ley, adicionalmente la voz de cliente es un elemento necesario para promover las acciones de mejoramiento de la entidad por lo cual aplicaran las encuestas de percepción a los usuarios, tabulación y análisis de las mismas, el desarrollo de estas actividades permite que el HOSPITAL MILITAR CENTRAL alcance la meta de cumplimiento frente al SOGCS , para lo cual se requiere la contratación de servicios de personal técnicas de servicios administrativos de salud.

Como estrategia para dar cumplimiento a normas del Gobierno en el HOSPITAL MILITAR CENTRAL se ha establecido el Sistema Integrado de Gestión, liderado desde la Oficina Asesora de Planeación – Grupo de Calidad por medio del cual se da cumplimiento a los estándares y requisitos de la siguiente Normatividad: Habilitación, Acreditación en Salud, Modelo Estándar de Control Interno, Calidad, Transparencia, Gobierno en Línea; los servicios técnicos a contratar y objeto del presente estudio coadyuvarán a desarrollar actividades que coadyuvar a cumplir los requisitos y estándares de obligatorio cumplimiento.

Es por esto, que la entidad para cumplir con sus funciones, requiere vincular recurso humano para el desarrollo de las actividades administrativas del área de calidad tendientes a brindar apoyo a las labores de las diferentes áreas con el fin de coadyuvar a la óptima prestación del servicio.

### IDENTIFICACION DE LA NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE LA CONTRATACION

Dadas las necesidades de recurso humano de las diferentes áreas de la Entidad, debido en su mayoría, a la obtención de pensión por jubilación, y a la alta complejidad, incremento y confidencialidad del manejo de las

*"Salud - Calidad - Humanización"*



MINDEFENSA



diferentes actividades que se presentan a lo largo del año en el Hospital Militar Central, se requiere vincular personal por prestación de servicios para desempeñar actividades administrativas para el desarrollo de la misión institucional

**Objeto de la necesidad:** Prestación de servicio para apoyar la gestión de atención al usuario de personal auxiliar de gestión para dar continuidad al servicio de brindar información, orientación y resolución de necesidades de los usuarios internos y externos del Hospital Militar Central; así mismo, realizar la gestión oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Inquietudes, Sugerencias, por el área de Atención al Usuario, aplicación de encuestas de medición de satisfacción.

• **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

ACTIVIDAD	CANTIDAD
AUXILIAR DE GESTION	DOS

**Auxiliar de Gestión 1:**

**Actividades a desarrollar:**

- Orientar al usuario mediante atención presencial en ventanilla, con relación a sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud vigentes.
- Realizar la aplicación de encuestas de satisfacción, tabulación e informe con los análisis de las mismas.
- Realizar la gestión de asignación de citas, exámenes y/o medios diagnósticos, programación de cirugía entre otros, lo cual actúa como insumo para elaborar las respuesta a los requerimientos que llegan al área de atención al usuario por los diferentes canales (presencial, correo electrónico, pagina web).
- Entrega de documentos por competencia a las diferentes áreas del Hospital.
- Mantener una actitud proactiva en el ejercicio diario de sus actividades las cuales son delegadas por el jefe del área.
- Cumplir y velar por el seguimiento de las normas de bioseguridad, gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo y calidad, con el fin de disminuir los riesgos tanto para los funcionarios como para la comunidad y el medio ambiente.
- Promover en el grupo, la cultura de valores y principios de la institución
- Las demás actividades asignadas por el contratante.

*"Salud - Calidad - Humanización"*



MINDEFENSA



## Auxiliar de Gestión 2:

### Actividades a desarrollar:

- Orientar al usuario mediante atención presencial en ventanilla, con relación a sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud vigentes.
- Realizar la gestión de asignación de citas, exámenes y/o medios diagnósticos, programación de cirugía entre otros, lo cual actúa como insumo para elaborar las respuesta a los requerimientos que llegan al área de atención al usuario por los diferentes canales (presencial, correo electrónico, pagina web).
- Realizar oficios de segundos y terceros requerimientos como parte del seguimiento a las PQRSDF
- Imprimir respuestas de los servicios y anexarlas a los antecedentes.
- Enviar respuesta final a los peticionarios por correo electrónico o físico de acuerdo al caso.
- Mantener una actitud proactiva en el ejercicio diario de sus actividades las cuales son delegadas la jefe del área.
- Cumplir y velar por el seguimiento de las normas de bioseguridad, gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo y calidad, con el fin de disminuir los riesgos tanto para los funcionarios como para la comunidad y el medio ambiente.
- Promover en el grupo, la cultura de valores y principios de la institución
- Las demás actividades asignadas por el contratante.

### CONDICIONES GENERALES REQUERIDAS

**Tipo De Contrato:** Contrato de Prestación de Servicios de personal auxiliar de gestión para apoyo al área de atención al usuario en atención a las necesidades para el año 2022.

**Plazo De Ejecución** El plazo de ejecución del contrato será desde el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, hasta el 31 de Diciembre de 2022. ✓

**Forma De Pago** Mensualidades vencidas un millón cuatrocientos mil pesos m/cte. (\$ 1.400.000) ✓

**LUGAR DE EJECUCION:** El contrato se ejecutara en el Hospital Militar Central, ubicado en la ciudad de Bogotá.

### FUNDAMENTOS JURIDICOS QUE SOPORTAN LA SELECCIÓN

- Ley 80 DE 1993, sus Leyes y Decretos Reglamentarios
- Ley 1150 de 2007
- Decreto 1082 de 2015
- Normatividad complementaria

De conformidad con las normas antes citadas y teniendo en cuenta que la modalidad de contratación a seguir en el presente caso, se define por objeto de la contratación consiste en la contratación de prestación de servicios, la modalidad de contratación a seguir es la contratación directa por la cual establecidas en el literal h) del numeral 4 del articulo 2 de ley 1150 de 2007, denominada prestación de servicios profesionales y articulo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto de 1082 de 2015.

*"Salud - Calidad - Humanización"*



MINDEFENSA



## JUSTIFICACION DE LAS NECESIDAD DEL BIEN O SERVICIO

La contratación se justifica teniendo en cuenta que:

- El personal de planta actual es insuficiente en el área de Atención al Usuario para atender estas actividades en las diferentes áreas de la organización.
- Que el Hospital Militar aun cuando pertenece a un régimen excepcionado tomo la decisión de adoptar el sistema de gestión de calidad en salud definido en el Decreto 1011 de 2006.
- Que el Hospital Militar como centro de formación de especialidades se encuentra obligado a acreditarse en salud para cumplir el requisito de Hospital Universitario
- Uno de los compromisos institucionales desde el planeamiento estratégico es brindar una atención segura.
- Que el Hospital Militar Central como entidad pública debe mantener la implantación de la norma técnica NTCGP 1000

## FACTORES DE SELECCIÓN QUE PERMITAN IDENTIFICAR LA OFERTA MAS FAVORABLE

- **Jurídicos y Económicos**
  - Hoja de Vida con fotografía
  - Fotocopias de diplomas y actas de grado, desde bachillerato en adelante
  - Fotocopia de Certificación judicial vigente
  - Registro Único tributario (RUT)
  - Fotocopia ampliada de la Cédula de Ciudadanía
  - Fotocopia legible de la Libreta Militar
  - Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación (Original - Vigencia no superior a 3 meses)
  - Certificado de Antecedentes fiscales expedido por la Contraloría General de la Nación (Original - Vigencia no superior a 3 meses)
  - Declaración juramentada respecto de no encontrarse incurso en ninguna de las Inhabilidades e incompatibilidades para contratar con las entidades estatales.
  - Afiliación y pagos efectuados como independiente al Sistema General de Seguridad Social (Salud – Pensión ARP (Colmena) a través de PILA del mes que se suscriba el Contrato
  - Certificación Bancaria que incluya el número y tipo de cuenta del contratista, Dirigido al Hospital Militar Central

## PERFIL

El servicio debe contratar personas naturales que estén en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y que demuestren la idoneidad y experiencia directa relacionada con las actividades administrativas a ejecutar.

## ESTUDIOS

Título de Bachiller

*“Salud - Calidad - Humanización”*



MINDEFENSA



- **RIESGOS QUE PUEDEN AFECTAR LA EJECUCION DEL CONTRATO**

**Riesgos Asumidos por el Hospital**

**FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** Los efectos desfavorables derivados de la existencia del daño o por la ocurrencia de hecho de fuerza mayor o caso fortuito, surgidos después de la entrega a satisfacción del bien, serán asumidos por el hospital.

**RIESGO POLITICO:** El riesgo político con conflictos internos, conflictos de Colombia con otros estados y situaciones de orden público que afecten la ejecución del contrato resultante del presente proceso de selección, serán asumidos en su totalidad por el hospital.

YKR

Capitán. Yuli Katerine Castro Riaño  
Área de Atención al Usuario  
Supervisor Contrato

*"Salud - Calidad - Humanización"*

C

2

D

10

## EL SUSCRITO

En ejercicio de las funciones asignadas al cargo, y de acuerdo con el contenido de la Resolución N° 1088 del 30 de septiembre de 2021

## CERTIFICA

Que el Hospital Militar Central tiene por objeto prestar servicios integrales especializados a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares centrados en el paciente y su familia y gestionar conocimiento a través de la academia y la investigación.

Que mediante el Decreto 1737 de 21 de agosto de 1998, modificado por el Decreto 2209 de 1998, el Gobierno Nacional estableció medidas de austeridad y eficiencia dirigidas a entidades que manejan recursos provenientes del Tesoro Público, entre las cuales establece en su artículo 3° lo siguiente:

*"Los contratos de prestación de servicios con personas naturales o jurídicas, sólo se podrán celebrar cuando no exista personal de planta con capacidad para realizar las actividades que se contratarán.*

*Se entiende que no existe personal de planta cuando en el respectivo organismo, entidad, ente público o persona jurídica, es imposible atender la actividad con personal de planta, porque de acuerdo con los manuales específicos, no existe personal que pueda desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar la prestación del servicio, o cuando el desarrollo de la actividad requiere un grado de especialización que implica la contratación del servicio, o cuando aun existiendo personal en la planta, éste no sea suficiente. En este último evento, la inexistencia de personal suficiente deberá acreditarse por el ordenador del gasto"*

Que verificada la disponibilidad de personal de planta para atender la solicitud presentada por la Señora Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública del Área de Atención al Usuario, en razón a las necesidades del Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central, y una vez revisada la planta de personal que estableció el Decreto 4781 de 2008 "por el cual se aprueba el ajuste y la modificación a la planta de personal de empleados públicos del Hospital Militar central y se dictan otras disposiciones"; se evidenció que no se cuenta con el personal de planta suficiente en lo que se refiere a Auxiliares de Gestión y Tecnólogos, por ello, se requiere contratar con la prestación de servicios de dos (02) Auxiliares de Gestión y un (01) Tecnólogo.

Que, de conformidad con la anterior verificación, se certifica que no es suficiente el personal de Auxiliares de Gestión y Tecnólogos, que puedan realizar las obligaciones contractuales estipuladas en la Cláusula Segunda del Contrato de Prestación de Servicios.

Que la Señora Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública del Área de Atención al Usuario, determinó la necesidad de contar con los servicios de dos (02) Auxiliares de Gestión y un (01) Tecnólogo, con o sin experiencia para realizar la atención integral a los usuarios del Subsistema de Salud en el Área de Atención al Usuario.

Dada en Bogotá D.C. a los cuatro (04) días del mes de enero de 2022.

Doctora **María Andrea Grillo Roa**  
Jefe Unidad de Seguridad y Defensa  
Unidad de Talento Humano

Elaboró: Estephany Cruz Suárez  
Auxiliar para Apoyo de Seguridad y Defensa  
Área de Selección y Contratación de Personal





**HOSPITAL MILITAR CENTRAL**  
**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**  
**CERTIFICADO PLAN DE ADQUISICIONES**  
 CODIGO: PL-OAPL-PR-01-FT-04



Al contestar cite Radicado I-00004-202200062-HMC Id: 174194  
 Folios: 1 Anexos: 0 Fecha: 03-enero-2022 15:23:24  
 Dependencia: OFICINA ASESORA DE PLANEACION - OAPL Origen:  
 ANDREA TATIANA POLANIA GONZALEZ  
 Destino: SANDRA PATRICIA GALEANO CAMACHO  
 Serie: 4 SubSerie: 3

FECHA DE SOLICITUD:	13 de diciembre de 2021	Hora: 14:41	N° de Certificado	017
FECHA DE EXPEDICIÓN CERTIFICADO PLAN DE ADQUISICIONES:	03 de enero de 2022	Hora: 15:17		
CÓDIGO DEL RUBRO	RUBRO	ÁREA QUE HACE REQUERIMIENTO	MONTO REQUERIDO	
A 05 01 02 008 003 20	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS	Dirección General Área de Atención al Usuario	\$ 33.600.000	
Incluido en Plan de Adquisiciones	<input checked="" type="checkbox"/>	Inclusión - Modificación Plan de Adquisiciones	<input type="checkbox"/>	Adición a Contrato
			<input type="checkbox"/>	Urgencia Médica

**OBSERVACIONES:**  
 PAA2022-UNTH-064 - Contratación de prestación de servicios profesionales de dos (2) Auxiliares de Gestión para el área de Atención al Usuario. Valor mensual \$ 1.400.000. (Hasta 31/12/2022). Estudio previo tramitado con IdControl 170641 y radicado N° 202129771 del 10 de diciembre de 2021. Proceso avalado por Oficial Área de Atención al Usuario.

Aprobación Planeación: Andrea Polania

4672







Reporte Solicitud de Certificado de Disponibilidad  
Presupuestal - Comprobante

Usuario Solicitante:

MHecruz

ESTEPHANY CRUZ SUAREZ

Unidad ó Subunidad  
Ejecutora Solicitante:

15-19-00

HOSPITAL MILITAR

Fecha y Hora Sistema:

2022-01-04-4:27 p. m.

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Numero.:	4622	Fecha Registro:	2022-01-04	Unidad / Subunidad ejecutora:	15-19-00 HOSPITAL MILITAR		
Estado.:	Generado	Valor Inicial:	33.600.000,00	Valor Total Operaciones:	0,00	Valor Actual:	33.600.000,00
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO							
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO			FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL
001 SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO	A-05-01-02-008-003 OTROS SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTIFICOS Y TÉCNICOS						
				Total:	33.600.000,00	0,00	33.600.000,00
Objeto:	CONTRATACIÓN DE DOS (2) AUXILIARES DE GESTIÓN PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO						

Teniente Coronel (RA) **Ricardo Arturo Hoyos Lanziano**  
Subdirector del Sector Defensa  
Subdirección Administrativa

Doctora **María Andrea Grillo Roa**  
Jefe de Unidad de Seguridad y Defensa  
Unidad de Talento Humano

Doctora **Sandra Patricia Galeano Camacho**  
Profesional de Defensa  
Área de Selección y Contratación de Personal

Elaboró: **Angie Tatiana Agudazaco**  
Auxiliar Gestión-Contratista  
Área de Selección y Contratación

39-3922





Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante

MHfvmedina

FLORO VICENTE MEDINA ROA

Unidad ó Subunidad

15-19-00

HOSPITAL MILITAR

Ejecutora Solicitante:

Fecha y Hora Sistema:

5/01/2022 12:00:00 p. m.

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"

Numero:	3922	Fecha Registro:	2022-01-05	Unidad / Subunidad ejecutora:	15-19-00 HOSPITAL MILITAR				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado	Tipo:	Gasto	Uso Caja Menor	Ninguno		
Valor Inicial:	33.600.000,00	Valor Total Operaciones:	0,00	Valor Actual:	33.600.000,00	Saldo x Comprometer:	33.600.000,00	Vr. Bloqueado	0,00

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

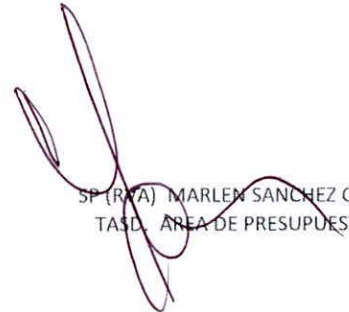
AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

Numero:	4622	Fecha Registro:	2022-01-04	Numero:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:	
---------	------	-----------------	------------	---------	--	----------------------------	--	-------------------	--

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSOR ECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
001 SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO	A-05-01-02-008-003 OTROS SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTIFICOS Y TÉCNICOS	Propios	20	CSF						
<b>Total:</b>						33.600.000,00	0,00	33.600.000,00	33.600.000,00	0,00

Objeto: CONTRATACIÓN DE DOS (2) AUXILIARES DE GESTIÓN PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO cdp DINAMIOCA 39 FECHA 05/01/2022



SP (RVA) MARLEN SANCHEZ CRUZ  
TASD. AREA DE PRESUPUESTO

