ESTUDIO DEL SECTOR

OBJETO:

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTION DEL PROCESO DE CARTERA Y AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS EN LA E.S.E. ISABU

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – E.S.E. ISABU

Bucaramanga
Octubre de 2025

La última versión de cada documento será la única válida para su utización y estará disponible en el Portal Interno de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

ESTUDIO DEL SECTOR

OBJETO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTION DEL PROCESO DE CARTERA Y AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS EN LA E.S.E. ISABU

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto de Salud de Bucaramanga fue creado mediante los Decretos 665 y 668 de diciembre de 1989, siendo inicialmente un establecimiento público descentralizado del orden municipal. En el año de 1994, todas las entidades descentralizadas prestadoras de servicios de salud fueron reestructuradas mediante el Decreto 1876 del 3 de agosto del mismo año y el ISABU obtiene la calidad de Empresa Social del Estado con la categoría especial de Entidad Descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, cuya función esencial es la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Mediante el Acuerdo Municipal No. 031 de julio 30 de 1997 se transforma en Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga "E.S.E. ISABU".

La Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga -E.S.E. ISABU- se constituyó como una red pública para la atención de los usuarios en el municipio de Bucaramanga, del orden descentralizado; actualmente está conformada por 24 puntos de atención, distribuidos en 22 Centros de Salud de atención ambulatoria de baja complejidad y 2 unidades de atención hospitalaria, siendo éstas la Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita – UIMIST y el Hospital Local del Norte – HLN.

Actualmente, la E.S.E. ISABÚ se encuentra categorizada en el Programa Territorial de Reorganización, Rediseño y Modernización de las Redes de Empresas Sociales del Estado - PTRRMR- como prestador de mediana complejidad PC-1, con sus sedes Hospital Local del Norte y Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita en la misma categoría (PC-1), los centros de salud El Rosario, Mutis y Toledo Plata en la categoría PP3 (Prestador primario tipo 3 - Baja complejidad) y los demás centros de salud en la categoría PP2 (Prestador primario tipo 2 - Baja complejidad).

El objetivo misional de la ESE ISABU propende al desarrollo de actividades en la prestación del servicio I y II Nivel de Complejidad bajo los más los más altos estándares de calidad en la atención de sus usuarios; la ESE requieren para su normal funcionamiento contar con bienes y servicios necesarios, concomitantes y complementarios con el fin de lograr el desarrollo de su objeto social.

Tal como está diseñado el Sistema General de Seguridad Social en Salud, la ESE ISABU debe generar facturas por concepto de prestación de servicios de salud y radicarlas ante las diversas empresas administradoras de planes de beneficios en donde están afiliados los pacientes atendidos. Así las cosas, mensualmente se generan más de ocho mil facturas, en los 24 centros de atención ya citados, con las cuales se pretende el cobro de los servicios prestados.

Por lo anterior, se requiere adelantar las diligencias correspondientes para la contratación del Proceso de Cartera y Auditoría de cuentas médicas, y lograr a través de la ejecución de los procesos internos la liquidez y de esta forma mantener estable su operación misional. De igual forma es un proceso imprescindible que se interrelaciona con todos los módulos y sistemas de información, incidiendo en la toma de decisiones para la gestión administrativa, operativa, jurídica y financiera de la Institución. La contratación del proceso conlleva a cumplir con una serie de actividades teniendo como insumo inicial las facturas generadas por servicios prestados a las Entidades o Empresas Responsables de Administrar Planes de beneficios bien sea Contributivo, Subsidiado, Entes Territoriales y/otros, las cuales se deberán estar debidamente radicadas dentro de los plazos establecidos en la resolución 510 de 2022 y/o pactados por las partes en cada contrato y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de Decreto-ley 1281 de 2002. De igual forma se debe cumplir entre otras con la Ley 1122 de 2007, en el artículo 13, literal d Las Entidades Promotoras de Salud EPS de ambos regímenes, pagarán los servicios a los Prestadores de Servicios de salud habilitados, mes anticipado en un

100% si los contratos son por capitación. Si fuesen por otra modalidad, como pago por evento, global prospectivo o grupo diagnóstico se hará como mínimo un pago anticipado del 50% del valor de la factura, dentro de los cinco días posteriores a su presentación. En caso de no presentarse objeción o glosa alguna, el saldo se pagará dentro de los treinta días (30) siguientes a la presentación de la factura, siempre y cuando haya recibido los recursos del ente territorial en el caso del régimen subsidiado. De lo contrario, pagará dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción del pago. El Ministerio de la Protección Social reglamentará lo referente a la contratación por capitación, a la forma y los tiempos de presentación, recepción, remisión y revisión de facturas, glosas y respuesta a glosas y pagos e intereses de mora, asegurando que aquellas facturas que presenten glosas queden canceladas dentro de los 60 días posteriores a la presentación de la factura. Situación que vienen incumpliendo de manera reiterada las E.R.P. por lo que se requiere un esquema de cobranzas, que adelante el cobro administrativo y respuesta a glosas, por tratarse de derechos adquiridos con ocasión de la ley y del contrato si este llegase a existir.

El ejecutor del proceso contara con el personal requerido por la ESE ISABU con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la normatividad vigente y en el Manual de Cartera de la ESE ISABU, en caso de que se presenten glosas y/o devoluciones de facturación, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1438 Art. 57 del 19 de enero de 2011, que establece "Las entidades responsables del pago de servicios de salud dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la presentación de la factura con todos sus soportes, formularán y comunicarán a los prestadores de servicios de salud las glosas a cada factura..., el prestador de servicios de salud deberá dar respuesta a las glosas presentadas por las entidades responsables del pago de servicios de salud, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. En su respuesta a las glosas, el prestador de servicios de salud podrá aceptar las glosas iníciales que estime justificadas y emitir las correspondientes notas crédito, o subsanar las causales que generaron la glosa, o indicar, justificadamente, que la glosa no tiene lugar. La entidad responsable del pago, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, decidirá si levanta total o parcialmente las glosas o las deja como definitivas.

Si cumplidos los 15 días hábiles el Prestador de servicios de salud considera que la glosa es subsanable, tendrá un plazo máximo de 7 días hábiles para subsanar la causa de la glosa no levantada y enviar las facturas nuevamente a la ERP.
Los valores por las glosas levantadas total o parcialmente deberán ser cancelados dentro del mismo plazo de los cinco (5) días hábiles siguientes, a su levantamiento, informando de este hecho al prestador de servicios de salud la justificación de la glosa o su proporción, que no fueron levantadas.". Para el proceso de aplicación de la vigencia actual se debe reforzar el personal ya que estas deben ser aplicadas no en forma general sino al centro de costos correspondiente vinculada a la cuenta contable.

Es importante tener en cuenta que el cobro de la cartera se realizará de acuerdo con lo radicado en los Estados de cuenta, con los ajustes que se realicen por glosas aceptadas o pagos realizados por las ERP, por lo cual debe existir coordinación y oportunidad en la actualización de la información y las respuestas que se den a las glosas realizadas. Por lo tanto, se permite presentar el siguiente requerimiento. De la misma manera se busca que con el proceso se establezcan mecanismos que permitan acceder a recibir recursos tanto por empresas liquidadas como por Ley de Punto final. Por otra los procesos de conciliación de glosas y cartera requieren el traslado de personal de cartera y/o glosas a diferentes ciudades donde las ERP tienen sus oficinas administrativas principales, como también a todas las citaciones que se realicen por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, La Superintendencia Nacional de Salud y demás entidades que lo soliciten. Por otra parte, se debe contar con personal idóneo para responder oportunamente a los requerimientos que se realicen sobre empresas liquidadas.

El proceso a contratar consta de las siguientes especificaciones para la ESE ISABU

- Cartera
- Auditoria de cuenta médicas. (Glosas y Devoluciones)

2. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

En los últimos años se han logrado grandes avances en la mejora de la salud de las personas. 146 de 200 países o regiones ya han cumplido o están en camino de alcanzar la meta de los ODS sobre mortalidad en menores de 5 años. El tratamiento eficaz contra el VIH ha reducido las muertes relacionadas con el sida en un 52 % desde 2010 y se ha eliminado al menos una enfermedad tropical desatendida en 47 países.

Sin embargo, todavía persisten las desigualdades en el acceso a la atención sanitaria. La pandemia de la COVID-19 y otras crisis en curso han impedido el progreso hacia el objetivo 3. La vacunación infantil ha experimentado el mayor descenso en tres décadas y las muertes por tuberculosis y malaria han aumentado en comparación con los niveles previos a la pandemia. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible suponen un compromiso audaz para poner fin a las epidemias de sida, tuberculosis, malaria y otras enfermedades transmisibles para 2030. El objetivo es lograr la cobertura sanitaria universal y proporcionar acceso a medicamentos y vacunas seguros y asequibles para todos.

Para superar estos contratiempos y abordar las persistentes deficiencias en la atención de la salud, se necesita una mayor inversión en los sistemas sanitarios con el fin de apoyar a los países en su recuperación y desarrollar resiliencia contra futuras amenazas a la salud.

Una parte significativa de la población mundial carece aún de acceso a servicios sanitarios vitales. Para cubrir esta carencia y garantizar una prestación de atención sanitaria equitativa, es fundamental abordar las disparidades. Es necesario prestar atención a varios determinantes de la salud, incluidos los factores ambientales y comerciales, para allanar el camino hacia el logro de nuestro objetivo común de salud para todas las personas y las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Garantizar una vida saludable para todos requiere un fuerte compromiso, pero los beneficios superan los costes. Las personas sanas son la base de unas economías sanas. Se insta a los países de todo el mundo a tomar medidas inmediatas y decisivas para predecir y contrarrestar los desafíos en la salud.

Esto resulta especialmente crucial para proteger a los grupos de población vulnerables y a las personas que residen en regiones con una elevada prevalencia de enfermedades. De este modo, podemos reforzar los sistemas sanitarios y fomentar la resiliencia frente a las adversidades sanitarias.

La inmunización es una de las intervenciones sanitarias más exitosas y rentables del mundo. Sin embargo, el alarmante declive en la vacunación infantil (la mayor disminución sostenida de la vacunación infantil en aproximadamente 30 años) deja a millones de niños en riesgo de contraer enfermedades devastadoras pero prevenibles.

La cobertura sanitaria universal tiene como objetivo garantizar que todas las personas puedan acceder a servicios de salud de calidad sin afrontar dificultades financieras. Si bien los esfuerzos para combatir enfermedades infecciosas como el VIH, la tuberculosis y la malaria llevaron a ampliaciones significativas en la cobertura de los servicios entre 2000 y 2015, desde entonces el progreso se ha desacelerado.

Las desigualdades siguen siendo un desafío fundamental para la cobertura sanitaria universal. La cobertura de servicios de salud reproductiva, materna, infantil y adolescente tiende a ser mayor entre quienes son más ricos, tienen una mejor formación y viven en áreas urbanas, especialmente en países de bajos ingresos.

3. ASPECTOS ECONÓMICOS

El sistema de salud en Colombia es el sexto mejor sistema de salud del continente y cubre al 95% de la población mediante el Sistema General de Seguridad Social en Salud: 22 millones en régimen contributivo y, 24 millones de personas en el régimen subsidiado. De acuerdo con el estudio "Rasgos Distintivos de los Sistemas de Salud en el Mundo" realizado por la

Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas (ACHC), el sistema de salud colombiano se encuentra por encima del de Estados Unidos, Argentina, México y Brasil, entre otros. Por lo que, es necesario analizar ¿Qué medidas han fortalecido al sistema de salud y lo ha impulsado hacia la cobertura universal?

Colombia, comprometida con el cumplimiento de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2015, ha implementado diferentes medidas que buscan garantizar el acceso de todas las personas a los servicios de salud asequibles, equitativas y de calidad, por lo que, ofrece un amplio rango de servicios y cuidados en salud de alta complejidad. Esta ampliación de la cobertura del sistema de salud es imprescindible para prepararse ante cualquier crisis y, prevenir enfermedades o pandemias. Al igual que en la mayoría de los sistemas de salud existen limitaciones y dificultades para la implementación de las medidas, no obstante, el sistema de salud colombiano ha logrado destacarse a nivel mundial gracias a diferentes medidas y avances.

El sistema de salud en Colombia ha experimentado una serie de cambios significativos en los últimos años, enfocados en garantizar la cobertura universal en salud para todos los ciudadanos, así mismo, ha sido objeto de reformas en las últimas décadas con el objetivo de mejorar la calidad de la atención médica y garantizar la cobertura universal en salud para todos los ciudadanos. En la actualidad, Colombia tiene uno de los gastos de bolsillo en salud más bajos de la región de América Latina y el Caribe, representando el 17% del gasto total en salud, lo que ha contribuido a la reducción de la pobreza en Colombia con una disminución de 2,1 puntos porcentuales asociados a las mejoras en el acceso a servicios de salud y al creciente aseguramiento financiero en salud de la población.

En la última década, Colombia ha ampliado significativamente la cobertura en salud, lo que ha permitido que más del 95% de la población tenga acceso a atención médica. Este aumento en la cobertura ha sido posible gracias a la expansión del régimen subsidiado, que ha brindado acceso a atención médica a poblaciones vulnerables y de bajos ingresos. La ampliación de la cobertura también ha aumentado la demanda de servicios de salud, lo que ha llevado a una mayor inversión en infraestructura y personal médico.

El fortalecimiento de la atención primaria en salud ha sido un componente clave del éxito del sistema de salud en Colombia. La atención primaria en salud se enfoca en la prevención de enfermedades, el diagnóstico temprano y la atención médica en la comunidad. En Colombia, se ha fortalecido la atención primaria en salud al promover la capacitación de médicos y enfermeras y, al proporcionar servicios de salud en algunas zonas rurales que anteriormente o recibían cobertura.

El Plan Nacional de Salud Pública es una política integral de salud centrada en la promoción de estilos de vida saludables, la prevención de enfermedades y la atención médica de calidad. La implementación de este plan ha sido un factor importante en la mejora de la salud de la población colombiana.

3.1 Inflación en Colombia

La inflación, que representa el comportamiento de los precios de bienes y servicios en una economía a lo largo del tiempo, continúa descendiendo en Colombia. En agosto de 2025 se ubicó 0,19%, mientras que en los primeros ocho meses del año, de enero a agosto, se ubicó en 4,22% por debajo del 4,33% del mismo lapso del año pasado.

Por su parte, la variación anual quedó en 5,1%, es decir 1,02 puntos porcentuales menos que el 6,12% del 2024. De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane), la variación anual es la más baja desde hace tres meses.
Según el Dane, la variación en agosto se explica por el comportamiento de Alimentos y bebidas

no alcohólicas y Restaurantes y hoteles (0,49%) y Bebidas alcohólicas y tabaco (0,59%).

Otras variaciones importantes en agosto fueron: Salud (0,46%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,45%), y Bienes y servicios directos (0,44%), principalmente. La mayor disminución fue Recreación y cultura (0,3%).

IPC enero-agosto

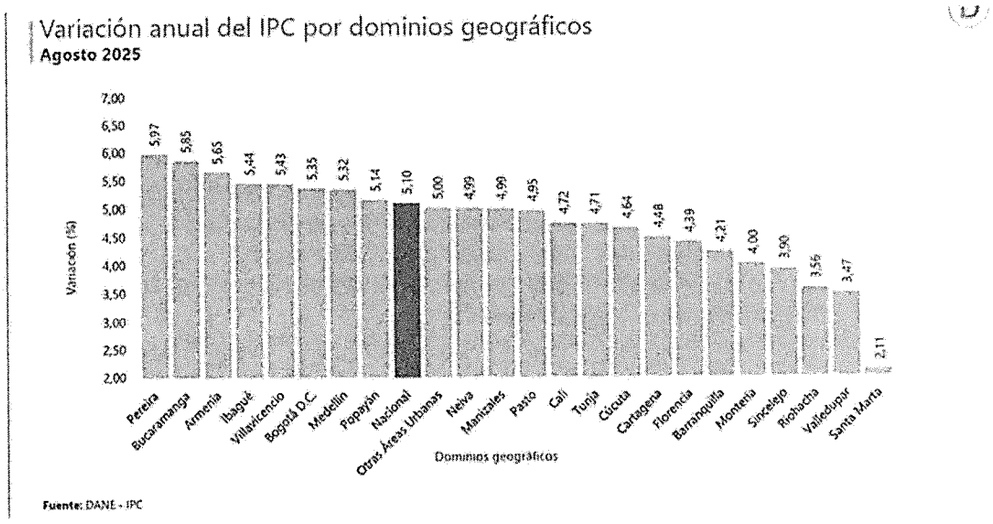
En los primeros ocho meses de este año la variación llegó a 4,22%, con disminución de 0,11% frente al mismo periodo de 2024 cuando fue de 4,33%.

Este comportamiento se debió a la mayor variación de las divisiones Alimentos y bebidas no alcohólicas (6,13%), en especial productos como tomate, café y productos a base de café, y cebolla (45,3 %), y la disminución en papas, arracacha, ñame y otros tubérculos.

Le siguen la división Educación que aumentó 5,84% en el año corrido, principalmente en las subclases educación preescolar y básica primaria, cursos de educación no formal y educación secundaria, y la división Restaurantes y hoteles que aumentó 5,68%.

La principal disminución se dio en la división Información y comunicación (0,57%).

Inflación por ciudades



Otro aspecto que recoge el informe del Dane se relaciona con el Índice de Precios al Consumidor por dominios geográficos. Mientras el agosto el IPC fue de 0,19%, por encima estuvieron Cúcuta (0,47%), Otras áreas urbanas (0,45%), Bucaramanga (0,43%) y Cartagena (0,42%), mientras por debajo del promedio estuvieron: Villavicencio (0,02%), Riohacha (0,03%), Ibagué (0,08%) y Santa Marta (0,35%).

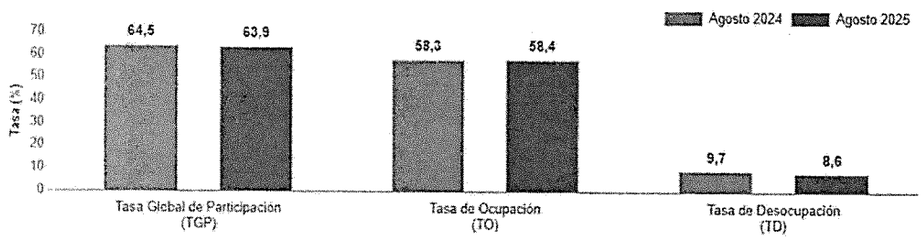
Entre tanto, en la variación anual, mientras el promedio nacional fue de 5,1%, por encima están Pereira (5,97%), Bucaramanga (5,85%), Armenia (5,65%), Ibagué (5,44%), Villavicencio (5,43%), Bogotá (5,35%) y Medellín (5,32%).

Por debajo del promedio nacional se ubican: Sincelejo (3,9%), Riohacha (3,56%), Valledupar (3,47%) y Santa Marta (2,11%), principalmente.

3.2 Desempleo en Colombia

Para el mes de agosto de 2025, la tasa de desocupación del total nacional fue 8,6%, lo que representó una disminución de 1,1 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año anterior (9,7%). La tasa global de participación se ubicó en 63,9% y la tasa de ocupación en 58,4%, mientras que en agosto de 2024 fueron 64,5% y 58,3%, respectivamente.

Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)
Total nacional
Agosto (2024-2025)

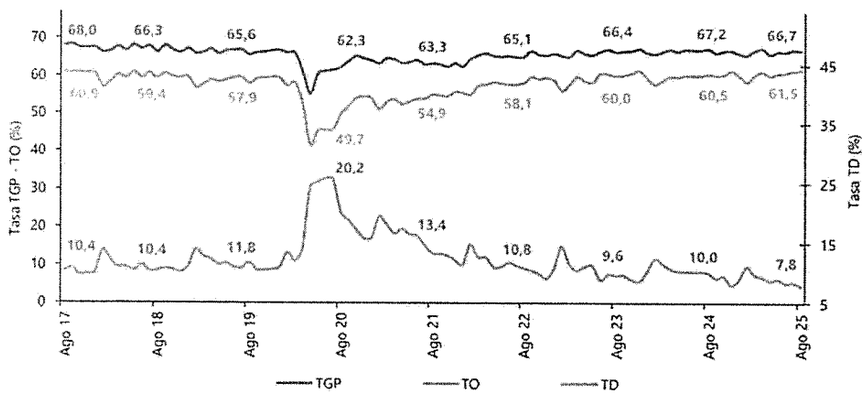


Fuente: DANE, GEIH

Total 13 ciudades y áreas metropolitanas mensual

En agosto de 2025, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 7,8%, lo que representó una disminución de 2,2 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año anterior (10,0%). La tasa global de participación se ubicó en 66,7% y la tasa de ocupación en 61,5%, mientras que en agosto de 2024 fueron 67,2% y 60,5%, respectivamente.

Gráfico 3. Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)
Total 13 ciudades y áreas metropolitanas
Agosto (2017 - 2025)

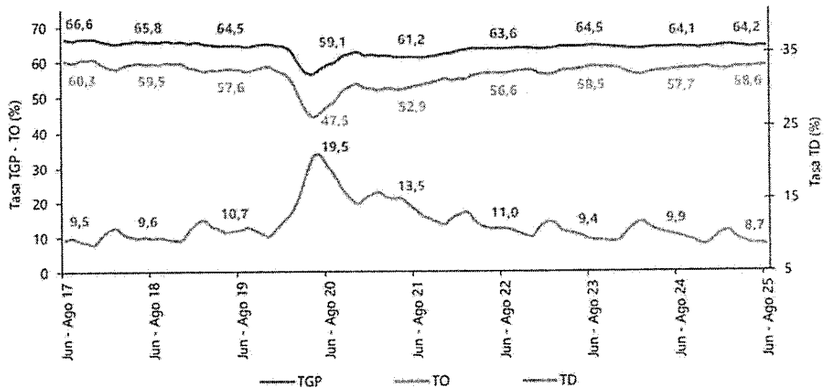


Fuente: DANE, GEIH.

Total nacional trimestre móvil

En el total nacional, la tasa de desocupación del trimestre móvil junio - agosto 2025 fue 8,7%, lo que representó una disminución de 1,3 puntos porcentuales respecto al trimestre móvil junio - agosto 2024 (9,9%). La tasa global de participación se ubicó en 64,2%, mientras que en el mismo periodo del año anterior fue 64,1%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 58,6%, lo que representó un aumento de 0,8 puntos porcentuales respecto al trimestre móvil junio - agosto 2024 (57,7%).

Gráfico 4. Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)
Total nacional
Junio - agosto (2017 - 2025)

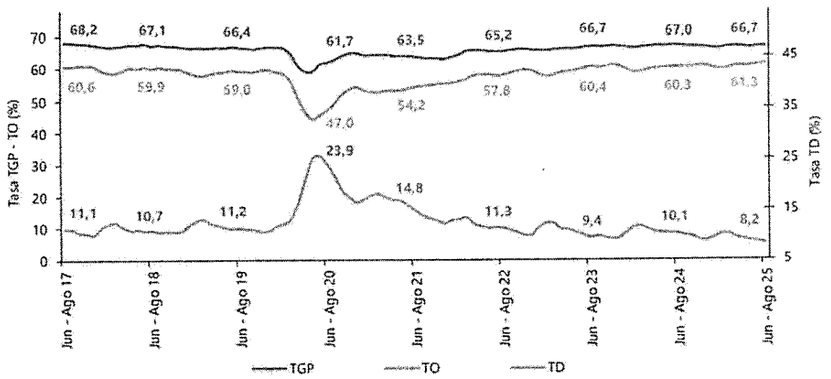


Fuente: DANE, GEIH.

Total 13 ciudades y áreas metropolitanas trimestre móvil

En el trimestre móvil junio - agosto 2025, la tasa de desocupación de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 8,2%, lo que representó una disminución de 1,9 puntos porcentuales respecto al trimestre móvil junio - agosto 2024 (10,1%). La tasa global de participación se ubicó en 66,7%, mientras que en el mismo periodo del año anterior fue 67,0%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 61,3%, lo que representó un aumento de 1,0 puntos porcentuales respecto al trimestre móvil junio - agosto 2024 (60,3%).

Gráfico 5. Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)
Total 13 ciudades y áreas metropolitanas
Junio - agosto (2017 - 2025)



Fuente: DANE, GEIH.

Población ocupada según rama de actividad, mes agosto 2025

En el mes de agosto de 2025, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 23.811 miles de personas. Las ramas que más aportaron positivamente a la variación de la población ocupada fueron Industrias manufactureras y Construcción con 0,8 puntos porcentuales (p.p.) cada una. Por su parte, Transporte y almacenamiento contribuyó con 0,7 p.p.

Tabla 1. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad
Total nacional
Agosto (2024 - 2025)

Rama de actividad	Total nacional				
	Agosto 2024	Agosto 2025	Distribución % 2025	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	23.418	23.811	100	393	
Industrias manufactureras	2.401	2.600	10,9	199	0,8
Construcción	1.532	1.710	7,2	178	0,8
Transporte y almacenamiento	1.665	1.837	7,7	172	0,7
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	2.880	3.027	12,7	147	0,6
Actividades financieras y de seguros	376	479	2,0	102	0,4
Alojamiento y servicios de comida	1.799	1.862	7,8	62	0,3
Actividades inmobiliarias	316	360	1,5	44	0,2
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos*	558	573	2,4	14	0,1
Información y comunicaciones	419	408	1,7	-11	0,0
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	1.835	1.781	7,5	-55	-0,2
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	2.153	2.097	8,8	-57	-0,2
Comercio y reparación de vehículos	4.090	3.925	16,5	-165	-0,7
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3.390	3.153	13,2	-237	-1,0

Fuente: DANE, GEIH.

Población ocupada según posición ocupacional, mes agosto 2025

En agosto de 2025, Obrero, empleado particular y Trabajador por cuenta propia fueron las posiciones ocupacionales que más aportaron positivamente a la variación de los ocupados en el total nacional con 1,8 y 0,9 puntos porcentuales, respectivamente.

Tabla 2. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según posición ocupacional
Total nacional
Agosto (2024 - 2025)

Posición ocupacional	Total nacional				
	Agosto 2024	Agosto 2025	Distribución % 2025	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	23.418	23.811	100	393	
Obrero, empleado particular	10.145	10.570	44,4	425	1,8
Trabajador por cuenta propia	9.760	9.962	41,8	201	0,9
Jornalero o Peón	741	796	3,3	55	0,2
Empleado doméstico	778	774	3,3	-4	0,0
Patrón o empleador	600	544	2,3	-56	-0,2
Obrero, empleado del gobierno	896	835	3,5	-60	-0,3
Trabajador familiar sin remuneración	489	322	1,4	-168	-0,7

Fuente: DANE, GEIH.

4. ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR

El gasto público en sanidad en Colombia creció 736.290.536 millones en 2023 (los datos estadísticos oficiales a 2024 aún no están disponibles), es decir un 6,65%, hasta 19.834.146.185,5 millones de euros, con lo que representó el 19,01% del gasto público total. Esta cifra supone que el gasto público en sanidad en 2023 alcanzó el 5,9% del PIB, una subida 0,07 puntos respecto a 2022, en el que fue el 5,83% del PIB.

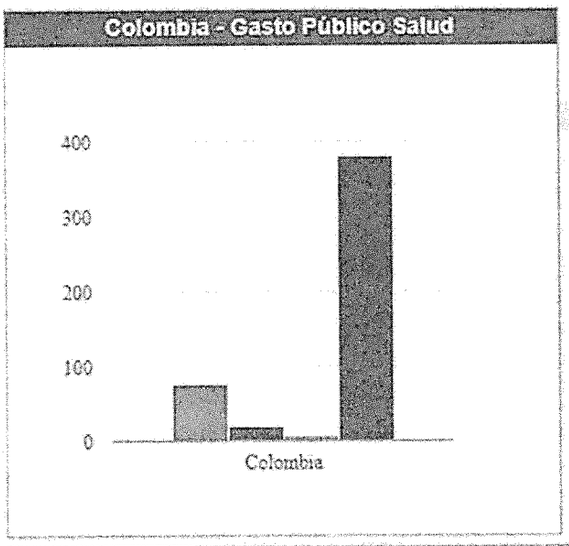
En 2023, Colombia se mantuvo en la misma posición en el ranking de países por importe invertido en sanidad, en el puesto 29. En cuanto a su proporción respecto al PIB, su situación ha mejorado desde el puesto 46 hasta el 44, de los 192 países que componen el ranking.

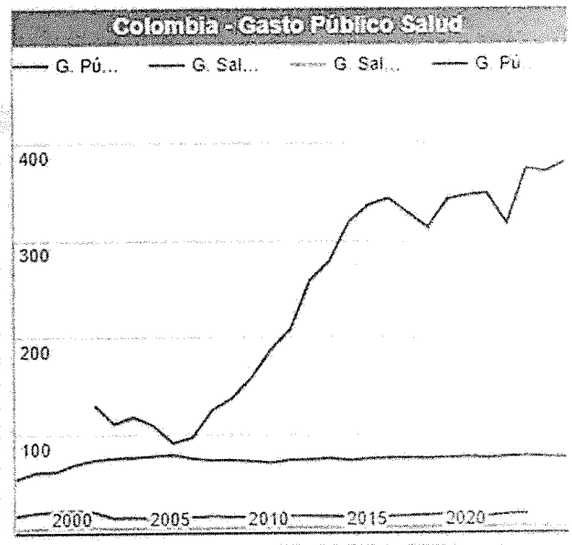
En referencia al porcentaje que supone la inversión en sanidad respecto al presupuesto gubernamental (gasto público), Colombia se encuentra en el puesto 17.

Colombia - Gasto Público Salud

Fecha	G. Público Salud %G.Salud Total	Gasto Salud (M.€)	G. Salud (%G. Público Total)	G. Salud %PIB	G. Público Salud Per Capita
2023	76,71%	19.834.146.185,5		5,90%	380 €
2022	76,94%	19.097.855.649,5		5,83%	370 €
2021	78,38%	19.048.753.977,1	19,01%	7,07%	373 €
2020	77,44%	15.978.331.648,9	18,50%	6,74%	317 €
2019	76,45%	17.171.289.453,5	16,53%	5,95%	348 €
2018	77,26%	16.690.509.814,7	15,76%	5,89%	346 €
2017	76,61%	16.228.766.444,0	18,60%	5,88%	342 €
2016	76,09%	14.667.072.979,2	17,66%	5,73%	313 €
2015	76,30%	15.184.001.077,6	17,04%	5,74%	328 €
2014	76,18%	15.745.341.259,6	16,18%	5,47%	343 €
2013	75,59%	15.255.458.835,0	16,34%	5,30%	336 €
2012	73,88%	14.372.026.664,6	16,20%	4,98%	319 €
2011	75,95%	12.409.749.134,3	16,48%	5,15%	279 €
2010	74,81%	11.425.410.533,3	16,83%	5,29%	259 €

FUENTE: Datosmacro.com





FUENTE: Datosmacro.com

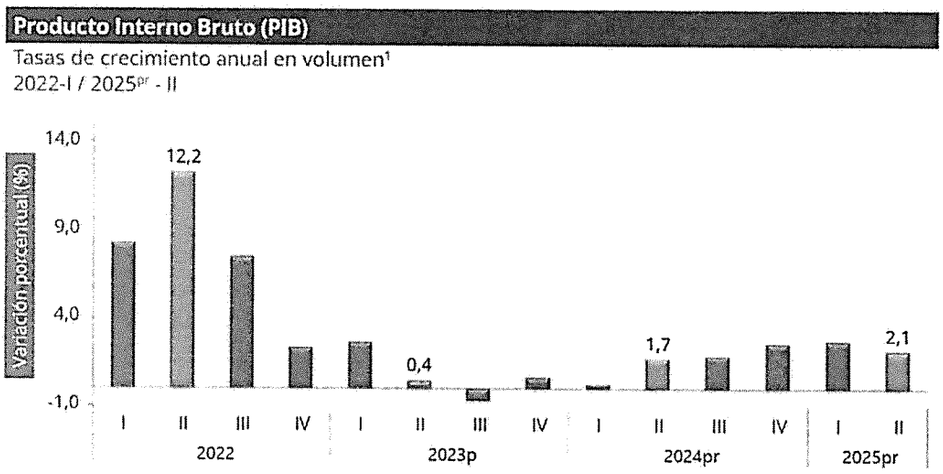
En 2023, el gasto público per cápita en sanidad en Colombia fue de 380 euros por habitante. En 2022 fue de 370 euros, luego se produjo un incremento del gasto público en sanidad por habitante del 2,7%, 10 euros por persona. En la actualidad, según su gasto público en sanidad per cápita, Colombia se encuentra en el puesto 72 de los 192 publicados.

También resulta interesante el hecho de que, en 2021, Colombia dedicó el 19,01% de su gasto público total a sanidad, mientras que el año anterior había dedicado el 18,5%, cinco años antes el 17,66% y si nos remontamos diez años atrás el porcentaje fue del 16,48% del gasto publico, es decir el porcentaje dedicado a sanidad se ha ido incrementando en los últimos años.

En 2023, el gasto público per cápita en sanidad en Colombia fue de 380 euros por habitante. Se trata del gasto total en salud dividido entre todos sus habitantes, independientemente de la edad o situación de éstos. En la actualidad, según su gasto público en sanidad per cápita, Colombia se encuentra en el puesto 72 de los 192 publicados.

4.1 Producto interno bruto - PIB

En el segundo trimestre de 2025pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 2,1% respecto al mismo periodo de 2024pr.



Fuente: DANE, PIB_T

Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 5,6% (contribuye 1,1 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 3,8% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 1,8% (contribuye 0,3 puntos porcentuales a la variación anual).

Durante el primer semestre de 2025pr, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 2,4%. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 4,8% (contribuye 1,0 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 5,3% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 11,4% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

Actividades profesionales, científicas y técnicas

En el segundo trimestre de 2025pr, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 1,5% en su

serie original, respecto al mismo periodo de 2024pr. Esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos (ver tabla 11)

- Actividades profesionales, científicas y técnicas crece 1,0%.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 1,8%.

Respecto al trimestre inmediatamente anterior en su serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo crece en 0,7%, cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Actividades profesionales, científicas y técnicas crece 0,6%.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 0,4%.

Tabla 11. Actividades profesionales, científicas y tecnicas[1]
Tasas de crecimiento en volumen[2]
Segundo trimestre 2025[pr]

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2025[Pr]-II / 2024[Pr]-II	2025[Pr]/ 2024[Pr]	2025[Pr]-II / 2025[Pr]-I
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1,0	1,0	0,6
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1,8	1,6	0,4
Actividades profesionales, científicas y técnicas[1]	**1,5**	**1,3**	**0,7**

Fuente: DANE,PIB_T

4.2 Índice de Precios al Consumidor - IPC

En septiembre de 2025 la variación mensual del IPC fue 0,32%, la variación año corrido fue 4,55% y la anual 5,18%.

Variación mensual, año corrido y anual
Total nacional
2024 - 2025 (septiembre)

IPC	Septiembre					
	Variación Mensual		Variación Año corrido		Variación Anual	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
IPC total	0,24	0,32	4,58	4,55	5,81	5,18

Fuente: DANE, IPC

Variación y contribución mensual por divisiones de gasto

En el mes de septiembre de 2025, el IPC registró una variación de 0,32% en comparación con agosto de 2025, cinco divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,32%): Información y comunicación (1,43%), Educación (1,39%), Bebidas alcohólicas y tabaco (1,07%), Salud (0,60%) y por último, Bienes y servicios diversos (0,44%). Por debajo se ubicaron: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,31%), Prendas de vestir y calzado (0,23%), Restaurantes y hoteles (0,20%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,18%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,16%), Transporte (0,11%) y por último, Recreación y cultura (-0,16%).

Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Septiembre 2024 – 2025

		2024		2025	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Información y comunicación	4,33	0,02	0,00	1,43	0,04
Educación	4,41	1,93	0,08	1,39	0,06
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,07	0,00	1,07	0,02
Salud	1,71	0,29	0,00	0,60	0,01
Bienes y servicios diversos	5,36	0,03	0,00	0,44	0,02
TOTAL	100,00	0,24	0,24	0,32	0,32
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,18	0,05	0,31	0,10
Prendas de vestir y calzado	3,98	0,11	0,00	0,23	0,01
Restaurantes y hoteles	9,43	0,49	0,05	0,20	0,02
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,11	0,02	0,18	0,03
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,02	0,00	0,16	0,01
Transporte	12,93	0,24	0,03	0,11	0,01
Recreación y cultura	3,79	-0,26	-0,01	-0,16	0,00

Fuente: DANE, IPC

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (0,32%), se ubicaron en las divisiones de: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, Educación, Información y comunicación, Alimentos y bebidas no alcohólicas, Bienes y Servicios Diversos y Restaurantes y hoteles, las cuales aportaron 0,27 puntos porcentuales a la variación total.

Variaciones y contribuciones de las subclases en el mes

En septiembre de 2025 en comparación con agosto de 2025, la variación de las subclases que más aportaron al índice total fueron: arriendo imputado (0,38%), servicios de comunicación fija y móvil y provisión a internet (1,59%), frutas frescas (2,38%), arriendo efectivo (0,36%), educación preescolar y básica primaria (1,98%), educación secundaria (2,36%), electricidad (0,53%), cerveza y refajo (1,57%), carne de res y derivados (0,63%) y yuca para consumo en el hogar (12,25%). Las subclases con mayores aportes negativos a la variación fueron: tomate (-16,38%), gas (-0,95%), hortalizas y legumbres frescas (-1,25%), huevos (-0,93%) y tomate de árbol (-6,56%).

Cuadro 2. IPC Variación y contribución mensual
Por principales subclases
Septiembre 2025

Subclase	Variación (%)	Contribución Puntos porcentuales
Arriendo imputado	0,38	0,05
Servicios de comunicación fija y móvil y provisión a internet	1,59	0,04
Frutas frescas	2,38	0,03
Arriendo efectivo	0,36	0,03
Educación preescolar y básica primaria	1,98	0,03
Educación secundaria	2,36	0,02
Electricidad	0,53	0,02
Cerveza y refajo	1,57	0,02
Carne de res y derivados	0,63	0,02
Yuca para consumo en el hogar	12,25	0,01

Fuente: DANE, IPC.

Variación y contribución año corrido por divisiones de gasto

En lo corrido del año, (enero - septiembre), cinco divisiones de bienes y servicios se ubicaron por encima del promedio nacional (4,55%): Educación (7,30%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (6,31%), Restaurantes y hoteles (5,90%), Salud (5,28%) y por último, Bebidas alcohólicas y tabaco (5,15%). El resto de las divisiones se ubicaron por debajo del promedio: Transporte (4,47%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (3,97%), Bienes y servicios diversos (3,80%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (3,08%), Prendas de vestir y calzado (1,67%), Información y comunicación (0,86%) y por último, Recreación y cultura (0,46%).

Cuadro 3. IPC Variación y contribución año corrido
Según divisiones de gasto
Septiembre 2024 – 2025

		2024		2025	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribucion Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Educación	4,41	10,62	0,41	7,30	0,29
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	3,42	0,65	6,31	1,18
Restaurantes y hoteles	9,43	6,29	0,68	5,50	0,65
Salud	1,71	4,84	0,08	5,28	0,09
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	4,34	0,07	5,15	0,09
TOTAL	100,00	4,58	4,58	4,55	4,55
Transporte	12,93	4,61	0,62	4,47	0,60
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	6,07	1,86	3,97	1,24
Bienes y servicios diversos	5,36	2,71	0,14	3,80	0,20
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	1,94	0,08	3,06	0,12
Prendas de vestir y calzado	3,98	1,58	0,05	1,67	0,05
Información y comunicación	4,33	-0,62	-0,02	0,86	0,02
Recreación y cultura	3,79	-1,46	-0,05	0,46	0,01

Fuente: DANE, IPC.

Los mayores aportes a la variación en lo corrido del año (enero - septiembre), se ubicaron en las divisiones de Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, Alimentos y bebidas no alcohólicas, Restaurantes y hoteles y Transporte, las cuales en conjunto contribuyeron con 3,67 puntos porcentuales a la variación total.

Variación y contribución de las subclases en el año corrido

En septiembre de 2025 en comparación con diciembre de 2024, la variación de las subclases que más aportaron al acumulado del año fueron: arriendo imputado (4,17%), comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio (6,07%), transporte urbano (8,95%), arriendo efectivo (4,40%), frutas frescas (19,60%), carne de res y derivados (6,71%), café y productos a base de café (49,59%), educación preescolar y básica primaria (8,61%), comidas preparadas fuera del hogar para consumo inmediato (5,51%) y gas (10,83%). Con las mayores contribuciones negativas a la variación se ubicaron: papas (-29,06%), electricidad (-2,24%), arroz (-3,79%), equipos de telefonía móvil, similares y reparación (-21,97%) y alimentos para animales domésticos y mascotas (-5,29%).

Cuadro 4. IPC Variación y contribución año corrido
Por principales subclases
Septiembre 2025

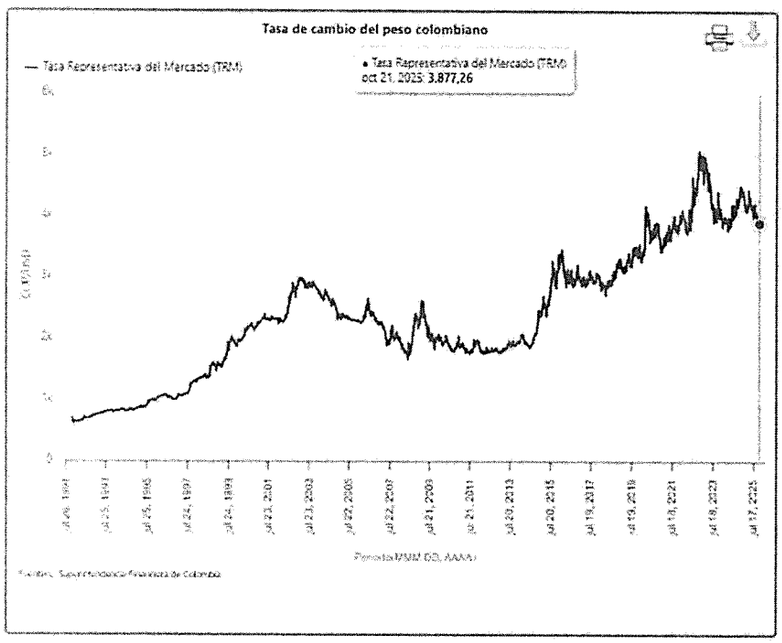
Subclases	Variación (%)	Contribución Puntos porcentuales
Arriendo imputado	4,17	0,53
Comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio	6,07	0,45
Transporte urbano	8,95	0,41
Arriendo efectivo	4,40	0,41
Frutas frescas	19,60	0,25
Carne de res y derivados	6,71	0,16
Café y productos a base de café	49,59	0,14
Educación preescolar y básica primaria	8,61	0,13
Comidas preparadas fuera del hogar para consumo inmediato	5,51	0,13
Gas	10,83	0,12

Fuente: DANE, IPC.

4.3 Tasa Representativa del Mercado (TRM - Peso por dólar)

La tasa de cambio representativa del mercado (TRM) es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos. La TRM se calcula con base en las operaciones de compra y venta de divisas entre intermediarios financieros que transan en el mercado cambiario colombiano, con cumplimiento el mismo día cuando se realiza la negociación de las divisas.

El siguiente gráfico muestra el monitoreo de la tasa representativa del mercado para Colombia que lleva el Banco de la República:



La cotización del dólar en Colombia para el día Martes 21 de octubre del 2025 subió 69.14 Pesos, correspondiente a un aumento del 1.82% con respecto al día anterior. La TRM disminuyó un 8.82% (374.89 Pesos) en referencia al mismo día del año anterior y se redujo un 0.36% (13.93 Pesos) comparando con el mismo día del mes anterior.

5. ASPECTOS TÉCNICOS

Dada la necesidad que le asiste a la E.S.E. ISABU, enmarcada en el objeto del presente proceso de contratación, el cual pretende dar un flujo adecuado a su cartera y reducir las glosas, respecto de los servicios que presta la Entidad, se busca que el oferente y futuro Contratista cumpla con las especificaciones técnicas, así como las obligaciones contractuales que se deriven del presente proceso que adelanta la Entidad, así:

5.1 Actividades específicas del contrato y/o alcance

El proceso a contratar consta de las siguientes especificaciones para la ESE ISABU

- Cartera
- Auditoria de cuenta médicas. (Glosas y Devoluciones)

CARTERA:

Es el paso siguiente al proceso de facturación de los servicios prestados. La cartera se genera a partir del momento en que la facturación es PRESENTADA Y RADICADA en las empresas responsables del pago de la atención de los pacientes.

El Proceso de Cartera abarca desde la recepción de los títulos valores que se generan en el área de facturación debidamente radicados ante cada ERP, hasta el descargue a satisfacción de los pagos recaudados y la entrega de los documentos relacionados con el cobro a las áreas de contabilidad y presupuesto.

Para tener un conocimiento preciso de las cuentas por cobrar, se hace indispensable realizar el seguimiento y control de la cartera. El control de la cartera es el proceso con el cual se realiza un seguimiento a la evolución individual y global de la facturación presentada por la IPS, proceso que inicia a partir de la fecha de radicación de las facturas y termina con la cancelación y liquidación de las mismas.

Dentro del proceso de cartera se desarrollan los siguientes procedimientos básicos:

- Verificación del registro de la facturación radicada en el Estado de Cartera.
- Gestión de Cartera
- Recepción, verificación y cobro de pagarés.
- Cobro persuasivo.

Verificación del registro de la facturación radicada en el Estado de Cartera.

Efectuar la verificación que la facturación recibida se encuentre debidamente radicada ante la EAPB, de tal forma que se pueda iniciar el proceso de cobro correspondiente.

Alcance: Inicia desde la recepción en el área de Cartera con las facturas debidamente organizadas por el área de facturación con sus respectivos soportes de radicado, escaneada y demás soportes que se requieran para el dicho trámite, continua con la verificación de la radicación en el software de información institucional de la ESE.

Con el fin de poder tener claramente organizada la información y definir los valores a cobrar a las diferentes Entidades Responsables de Pago, se hace necesario que se desarrollen las actividades que se detallan a continuación:

Actividades:

- Es necesario cerciorarse de que las facturas tengan el sello de recibido de la ERP en donde fueron entregadas, incluidas las facturas que se presentan fuera de la ciudad, si el envío se hace por correo certificado en el recibido debe estar inmersa la relación de facturas radicadas y la guía con sello de recibido, de tal forma que permita la utilización del mismo como título ejecutivo, en caso de ser necesario el cobro judicial.
- En caso de que la facturación sea radicada de forma virtual cerciorase que la expedición del certificado u oficio de recibido de la ERP contenga el número de las facturas recibidas.
- Verificar que la relación de facturas recepcionadas, posee sello en la factura, certificado u oficio expedido por plataformas, envío y/o guía de recibido emitido por las empresas y se encuentre debidamente radicada en el software de información de la ESE.
- Conciliar mensualmente con el área de facturación, la información relacionada con la radicación realizada durante el mes respectivo en las diferentes ERP, levantando el acta correspondiente, de tal forma que se pueda llevar un control de lo entregado, lo radicado y lo pendiente por radicar de lo recibido en el área de cartera en el mes anterior y del total de facturación crédito emitida.

GESTIÓN DE CARTERA

Son todas las actividades realizadas encaminadas a la recuperación efectiva de los recursos establecidos en las facturas emitidas a las diferentes Entidades Responsables del Pago.

Alcance: Inicia desde la generación de los Estados de Cartera en el módulo de cartera del sistema PANACEA y finaliza con la aplicación de pagos y generación de los informes mensuales y acumulados del área de Cartera.

Actividades:

- GENERAR EL ESTADO DE CARTERA Y ESTADO DE RECAUDO: Se extrae la información (facturación radicada) del Software
- GENERAR ESTADO DE CUENTAS POR COBRAR: Se genera el estado de cuentas por cobrar a cada empresa responsable del pago detallando el estado de la cartera, factura y valor saldo.
- INICIAR GESTIÓN DE COBRO: Adelantar las diligencias de cobro persuasivo, una vez radicada la respectiva facturación por el operador del proceso. • Gestión de cobro del 50% del pago anticipado EPSS por los eventos y el 100% por el valor CAPITADO de que trata el artículo 13 de la ley 1122 de 2007 • Gestión del cobro administrativo. Iniciar la gestión del cobro persuasivo mensual a todas las Entidades responsables de Pago y particulares, apoyar en la elaboración del cronograma de las visitas y de conciliaciones con las ERP, distribuyendo los grupos de empresas por personas, y posteriormente efectuar el cobro telefónico, oficio y correo electrónico a las diferentes ERP y a los Particulares que hayan firmado pagarés. Se deja evidencia de la gestión enviándolo al supervisor y/o anexando al informe mensual
- REALIZAR CONCILIACIONES DE CARTERA: Realizar conciliación de cartera con los diferentes entes territoriales y Empresas Responsables de Pago, para persuadir el pago oportuno de las obligaciones pendientes, gestionando los acuerdos de pago y reportando a las

Empresas deudoras a los respectivos entes de control, en los términos establecidos en la norma. En caso de que alguna ERP se encuentre en liquidación, hacer las actividades, propias del proceso de cartera, necesarias para la presentación de las acreencias.

- APLICACIÓN DE PAGOS: El dinero consignado por las Entidades Responsables de Pago en las cuentas bancarias habilitadas por el área de Tesorería para tal fin, es identificado y registrado mediante consignación bancaria por Tesorería de la ESE y posteriormente informado a cartera quien deberá identificar las facturas a descargar y realizar los recibos de caja respectivos en el software de información PANACEA de las facturas pagadas del estado de cartera
- ELABORAR NOTAS CRÉDITO: Realizar las notas crédito que corresponda a ajustes de facturación por valor no cobrables, glosas pendientes de aplicar detectadas en conciliación de cartera, o ajustes solicitados por facturación que afectan la cartera, en el sistema de información de la ESE ISABU.
- REALIZAR LAS CONCILIACIONES Después de realizar el descargue de los pagos y de las glosas aceptadas mensualmente en el sistema de Información de la ESE, se deben realizar las conciliaciones con las diferentes áreas, así: • Conciliación Cartera con Tesorería y presupuesto: Conciliación Cartera con Facturación y Presupuesto: • Conciliación Facturación, Cartera y Contabilidad: • Conciliación Tesorería, Cartera y Contabilidad: • Conciliación de estados de cartera con las diferentes empresas a las cuales se les presta servicios
- REALIZAR LOS INFORMES DE CARTERA Mensualmente el área de cartera debe generar los siguientes informes: • Estado de Cartera por edades y por mes de facturación discriminando la vigencia actual y las vigencias anteriores. • Estado de cartera de empresas liquidadas. • Estado de cartera por régimen • Estado de cartera por entidad y por vigencias. • Comparativo de radicación régimen subsidiado versus giro directo consignado mes a mes y acumulado. • Estado de recaudos por mes de facturación discriminado por vigencia actual y vigencias anteriores, discriminando lo recibido por giro directo y por otros recursos. • Estado de recaudos por vigencias. • Estado de recaudos por régimen. • Consolidado de radicación por vigencia y por régimen. • Empresas con cartera mayor a 150 días para etapa de cobro coactivo. • Comparativo de facturación, recaudo y glosas. • Informe mensual de notas crédito por concepto de glosas aceptadas. • Presentación mensual del cronograma de conciliación. • Informe de glosas iniciales y glosas Definitivas entregadas, clasificadas en administrativas y/o médicas. • Informe de glosas aceptadas por motivo, por Entidad, por usuario que la generó, por centro de costos, detallando la cantidad de facturas y los valores. • Conciliación mensual de los valores aceptados con el área de contabilidad. • Indicadores de radicación, glosa inicial y glosa aceptada, devoluciones, recaudo • Los demás informes solicitados por la Gerencia, los Interventores del proceso y los exigidos de ley.

Recepción, verificación y cobro de pagarés

Se recibe del área de facturación los pagarés con la documentación anexa requerida, los cuales estarán a cargo y bajo responsabilidad de la Empresa seleccionada. Estos deben cumplir con los requisitos necesarios para su cobro persuasivo. Una vez revisados se procede al cobro persuasivo y descargue de los valores cancelados de los mismos.

Alcance: Abarca desde la recepción del respectivo pagaré emitido por los diferentes servicios hasta la cancelación de la deuda, él envió a la oficina jurídica o la devolución del mismo.

Actividades:

- Recibir del área de facturación los pagarés ya diligenciados con los anexos respectivos que cumplan con los requisitos exigidos para su cobro.
- Registrar los pagarés en Excel y efectuar los archivos en orden ascendente según prefijo de acuerdo con el sistema de información
- Revisar en el sistema de información los saldos de los pagarés.
- Realizar notas débito y crédito que afecten el valor de los pagarés, de acuerdo a los pagos o ajustes a que haya lugar:
- Revisión Estado de Cuenta en el sistema de información
- Verificación de la cuenta.
- Trámite y Entrega para Consignación: Se llena el registro de Orden de Depósito de Pagarés especificando: Nro. de historia clínica, Nombre completo paciente, Valor a consignar en Número y letra, Concepto (abono y/o cancelación), Firma Responsable (Técnico de Cartera).
- Descargue de abonos y/o pagos, junto con entrega de saldo.
- Entrega Paz y Salvo, en caso de haber cancelado la totalidad de la deuda.
- Realizar cruce de cartera con contabilidad y el de cartera con los pagarés físicos, así como presentar las respectivas actas de conciliación.

- Control de número de pagarés recibidos, control del consecutivo en el sistema de información, identificación de los valores que ingresan a tesorería.
- Manejo y organización del archivo donde reposan los pagarés.
- Llevar el control de los pagarés enviados a la oficina jurídica para cobro jurídico.

COBRO PERSUASIVO

Alcance: Este subproceso tiene como propósito el adelantamiento de las diligencias de cobro persuasivo, una vez radicada la respectiva facturación por el operador del proceso.

Actividades:

- Gestión de COBRO del 50% del pago de lo radicado por evento relacionadas en la circular 014 de acuerdo con el artículo 13 de la ley 1122 de 2007 cuando la modalidad es por evento y el incumplimiento del mismo.
- Gestión de COBRO del 100% del pago anticipado relacionadas en la circular 014 de acuerdo con el artículo 13 de la ley 1122 de 2007 cuando la modalidad es por capita y el incumplimiento del mismo.
- Notificar mensualmente los estados de cartera a las diferentes ERP por correo electrónico y/o oficio.
- Elaboración del cronograma de conciliaciones con las ERP.
- Efectuar cobro telefónico a las diferentes ERP y a los Particulares que hayan firmado pagarés.
- Realizar conciliación de Cartera con los diferentes entes territoriales y empresas responsables de pago
- Realizar y gestionar Acuerdos de pago.
- Reportar los estados de cartera a los diferentes entes de control cuando se requiera.
- En caso de que alguna ERP entre en liquidación, hacer las actividades, propias del proceso de cartera, necesarias para la presentación de las acreencias.
- Custodiar el archivo de Gestión correspondiente a toda la gestión de cobro adelantada.

PROCESO AUDITORIA DE CUENTAS MÉDICAS

Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y verificación del cumplimiento de estándares de Facturación de acuerdo con la prestación del servicio basado en la normatividad vigente, el contrato de prestación de servicios y el manual tarifario pactado; para aceptar, negar o solicitar que se subsane la causa que genera la glosa.

Una vez las ERP surtan los procesos de radicación y auditoria a la facturación presentada por la ESE ISABU, y en el caso de presentarse glosas o descuentos, la empresa contratista será la única encargada de dar respuesta a las mismas en los términos de ley1438 de 2011 artículo 57 "Las entidades responsables del pago de servicios de salud dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la presentación de la factura con todos sus soportes, formularán y comunicarán a los prestadores de servicios de salud las glosas a cada factura, con base en la codificación y alcance definidos en la normatividad vigente. Una vez formuladas las glosas a una factura no se podrán formular nuevas glosas a la misma factura, salvo las Que surjan de hechos nuevos detectados en la respuesta dada a la glosa inicial. El prestador de servidos de salud deberá dar respuesta a las glosas presentadas por las entidades responsables del pago de servidos de salud, dentro de los Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, indicando su aceptación o justificando la no aceptación. La entidad responsable del pago, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta, decidirá si levanta total o parcialmente las glosas o las deja como definitivas. Si cumplidos los Quince (15) días hábiles, el prestador de servidos de salud considera Que la glosa es subsanable, tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles para subsanar la causa de las glosas no levantadas y enviar las facturas enviadas nuevamente a la entidad responsable del pago. Los valores por las glosas levantadas total o pardalmente deberán ser cancelados dentro del mismo plazo de los cinco (5) días hábiles siguientes, a su levantamiento, informando al prestador la justificación de las glosas o su proporción, Que no fueron levantadas. Una vez vencidos los términos, y en el caso de Que persista el desacuerdo se acudirá a la Superintendencia Nacional de Salud, bien sea en uso de la facultad de conciliación o jurisdiccional a elección del prestador, en los términos establecidos por la ley El Gobierno Nacional reglamentará los mecanismos para desestimular o sancionar el abuso con el trámite de glosas por parte de las Entidades Responsables de Pago.

Finalizado el proceso conciliatorio lo presentará a la ESE ISABU para su respectiva revisión, aprobación y suscripción del acta de conciliación pertinente, y finalmente realizará los ajustes a que haya lugar en el sistema de información.

Es importante dar respuesta a las objeciones presentadas por las diferentes ERP en los términos descritos en el Decreto 4747 de 2007, siguiendo los lineamientos y especificaciones técnicas definidas en la Resolución 3047 de 2008 y la Ley 1438 de 19 de enero de 2011 y las demás modificaciones que la ley realice al respecto, de tal forma que se pueda mantener una actualización constante de los estados de Cuenta, que permita el cobro y recaudo de los valores facturados por servicios efectivamente prestados buscando la viabilidad financiera de la Institución.

Se deben tener en cuenta cinco (5) subprocesos básicos: Radicación, Trámite, Envíos, Respuestas y Conciliación de las glosas a la facturación de la ESE ISABU presentadas por las diferentes ERP.

Las respuestas deben estar basadas en los contratos de Prestación de servicios vigentes, manuales tarifarios, normatividad legal vigente, guías o protocolos de manejo Institucional, e historias clínicas.

PROCESO DE RESPUESTA A GLOSA

Glosas Iniciales:

Objetivo: Dar tratamiento a las glosas presentadas por las entidades responsables del pago de servicios de salud realizadas a las facturas emitidas por ESE ISABU, con el fin de definir el valor real a pagar.

Alcance: Aplica desde la recepción de las objeciones o glosas a las facturas por las entidades responsables del pago de servicios de salud; hasta el envío de la contestación de glosas a las entidades responsables del pago de servicios de salud, dentro de los términos normativos vigentes para tal fin.

Actividades:

- Recepción, verificación, Escaneo y radicación de la Objeción Inicial
- Ingreso al sistema de la Objeción.
- Codificación de la glosa de acuerdo al anexo número 6 de la resolución 3047
- Búsqueda de Soportes requeridos: Consecución de historias clínicas y soportes para la respuesta de las objeciones y/o glosas.
- Impresión de soportes y Organización de la Información.
- Respuesta a la Objeción y Revisión de la misma:
- *Técnica*: Evaluación, análisis y generación de respuesta en el sistema PANACEA a la glosa y/o devoluciones generadas por las empresas responsables del pago, de acuerdo con los contratos de prestación de servicios, normatividad legal vigente y manuales tarifarios.
- *Médica*: Manejo integral de la objeción o glosa de pertinencia Médica, y aclaración de la glosa ante las empresas responsables de pago, con apoyo de las subgerencias de los centros de costos.
- Solicitar la justificación a las subgerencias que corresponda de las glosas que carezcan de soporte medico en la historia clínica del sistema de información de la ESE ISABU, las cuales contaran con tres días hábiles para la respuesta.
- Organización de la respuesta a la glosa para enviar a cada una de las empresas responsables de pago localizadas en el área metropolitana y preparar los paquetes para el envío de las respuestas a las empresas de fuera de la ciudad.
- Radicación y envío a la empresa Responsable del Pago, y registro de la respuesta en el sistema de información.
- Cuando el estado de devolución o glosa corresponda al proceso administrativo de facturación, las mismas serán remitidas al área de facturación para su subsanación.

Glosas Ratificada:

Objetivo: Dar tratamiento a las glosas ratificada presentadas por las entidades responsables del pago de servicios de salud, realizadas a las facturas emitidas por la ESE ISABU.
Alcance: Aplica desde la recepción de la ratificación de la glosa y/o devolución por las entidades responsables del pago de servicios de salud; hasta el envío de la contestación de glosas a las entidades responsables del pago de servicios de salud, dentro de los términos normativos vigentes

para tal fin.

Actividades:
- Recepción, verificación y radicación de la Glosa ratificada.
- Trámite y respuesta a la misma, solicitud de nuevos soportes y apoyo si fuere el caso.
- Radicación y envío de la respuesta a las empresas responsable del Pago

Proceso de conciliación de la Glosa

Objetivo: Realizar el cierre definitivo a las glosas presentadas por las entidades responsables del pago de servicios de salud realizadas a las facturas emitidas por ESE ISABU, con el fin de definir el valor real a pagar.

Alcance: Aplica desde la recepción de las objeciones o glosas a las facturas por las entidades responsables del pago de servicios de salud; hasta la conciliación o cierre de cada objeción, dentro de los términos normativos vigentes para tal fin.

Actividades:
- Solicitud de conciliación de glosas, recobros o descuentos ante la ERP
- Atender las citas de conciliación
- Gestionar el acta de conciliación con cada ERP que presente objeciones a la facturación hasta obtener la firma de las partes

Glosas Definitiva:

Objetivo: Dar tratamiento a las glosas Definitivas que surgen del proceso de respuesta de glosas y/o conciliación a las facturas emitidas por la ESE ISABU

Alcance: Aplica desde la aceptación de la glosa tanto inicial como conciliada de las facturas emitidas a las entidades responsables del pago de servicios de salud, hasta la aplicación de la nota crédito y reporte al área de facturación.

Actividades

- Aplicación de la nota crédito.
- Remisión de las mismas al área de facturación para su respectivo análisis de glosa aceptada con posible responsabilidad.

Es importante tener siempre presente para el tema de glosas y devoluciones el anexo 6 de la Resolución 3047 de 2008, la resolución 416 de 2009 y la resolución 2284 de 2023, por la cual se establecen los soportes de cobro de la factura de venta en salud, el Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas. Esta normatividad establece claramente los lineamientos según el tipo de glosa presentada con los actores principales encargados.

Se requiere llevar el control de la facturación por glosas aceptadas (inicial – conciliación), se deban enviar al área de Facturación para el correspondiente proceso de refacturación anexando los respectivos soportes, proceso que se debe realizar oportunamente, respetando los tiempos para que se pueda efectuar el cobro de los servicios, y adjuntando los soportes necesarios para agilizar el proceso, además deben realizar la Conciliación Cartera con Facturación.

Devoluciones:

Es una no conformidad que afecta en forma total la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión preliminar y que impide dar por presentada la factura. Las causales de devolución son taxativas y se refieren a falta de competencia para el pago, falta de autorización principal, falta de epicrísis, hoja de atención de urgencias u odontograma, factura o documento equivalente que no cumple requisitos legales, servicio electivo no autorizado, profesional que ordena no adscrito en el caso de servicios ambulatorios de carácter electivo, falta de soportes para el recobro por CTC, tutela, ATEP y servicio ya cancelado. No aplica en aquellos casos en los cuales la factura incluye la atención de más de un paciente o servicios y sólo en una parte de ellos se configura la causal. La entidad responsable del pago al momento de

la devolución debe informar todas las diferentes causales de la misma.

Alcance: Aplica desde la recepción de la devolución hasta la radicación de la respuesta dada o la subsanación por parte del área de facturación
Actividades:

- Recepción, verificación, Escaneo y radicación de la devolución.
- Ingreso al sistema de la Devolución.
- Organización de la Información.
- Codificación de la Devolución de acuerdo con el anexo número 6 de la resolución 3047 y la resolución 2284 de 2023.
- Remitir a Facturación las devoluciones para su subsanación y/o tramite de respuesta.
- Se verifica que la facturación Devuelta por las Entidades Responsables de Pago, sean subsanadas por facturación,
- Radicar en el sistema de información la respuesta y/o subsanación dada por facturación y radicar nuevamente a la ERP para el respetivo cobro
- Elaborar mensualmente Acta de conciliación entre las áreas de facturación y cartera donde se muestre: motivo y valor de la devolución, trámite adelantado, y si quedan pendientes por solucionar, determinar claramente el motivo. En lo posible las Devoluciones deben ser enviadas a facturación para su subsanación dentro del mismo mes en que son recepcionadas. con el fin de llevar el control sobre las mismas.
- Organizar y entregar informe del proceso, gestión e indicadores de las devoluciones recibidas con respecto a la facturación radicada.

Es importante que la empresa contratista lleve el respectivo seguimiento y control a las devoluciones recibidas de las diferentes Entidades Responsables de Pago, teniendo en cuenta los términos para la respuesta y el trámite que se debe adelantar con las mismas

Refacturación:

Una vez establecido la aceptación de (glosas inicial – conciliación - devoluciones) determinadas para el proceso de refacturación, se envía la solicitud con los valores aceptados al área de facturación para la elaboración de la nueva factura.
Con el fin de llevar el control sobre las mismas, mensualmente se debe realizar Acta de conciliación entre las áreas de facturación y glosas donde se muestre las facturas enviadas a refacturar en el periodo, valor total a refacturar, valor total refacturado, y no refacturado con sus respectivas observaciones.

Las conciliaciones internas y externas serán supervisadas por el profesional Líder del proceso de Facturación y de Cartera de la ESE ISABU.

CONTROLES E INFORMES PARA PRESENTAR DENTRO DEL PROCESO

La **E.S.E. ISABU**, para la entrega de informes y controles requeridos dentro del proceso requiere tener cubrimiento, de un Coordinador del área de Cartera, quien deberá cumplir con las actividades que se detallan en los perfiles del ejecutor.

Se asigna un Profesional como Coordinador del proceso, quien se encargará de dirigir el desarrollo de las actividades descritas en los pliegos de condiciones del proceso de Cartera, en la totalidad del tiempo de ejecución del contrato.

Deberá realizar seguimiento al mismo, y se encargará de coordinar la elaboración y entrega de los diferentes informes requeridos por la ESE ISABU, así como también realizará seguimiento a las conciliaciones, respuesta a oficios, y al cumplimiento de las actividades asignadas para cada ejecutor del proceso.

Informes:

- Estado de Cartera por edades discriminando la vigencia actual y las vigencias anteriores.
- Estado de recaudo del mes discriminando la vigencia actual y la vigencia anterior.
- Seguimiento al giro tanto del ministerio como de recursos propios
- Recaudo mensual y acumulado vs Radicación mensual y acumulada separado por vigencias.
- Informe mensual de notas crédito por concepto de glosas aceptadas.
- Presentación mensual del cronograma de conciliación.

- Conciliaciones de cartera realizadas con las empresas responsables de pago.
- Valor libre para pago logrado por mes.
- Acuerdos de pago y su seguimiento al cumplimiento.
- Entrega mensual de la gestión de cobro administrativo a cada una de las empresas responsables de pago.
- Informe de glosas iniciales y su aceptación por motivo, por Entidad, detallando la cantidad de facturas y los valores.
- Informe de conciliación de glosas y sus indicadores por ERP y modalidad de contratación.
- Actas de socialización de los principales motivos de glosas con las áreas involucradas y retroalimentación de las mismas, así como también de las recomendaciones que permitan mejorar y evitar los errores.
- Conciliación mensual de los valores aceptados con el área de contabilidad.
- Los demás informes solicitados por la Gerencia, los Interventores del proceso y los exigidos de ley.

Los anteriores informes se deben presentar con una periodicidad mensual el día diez (10) hábiles de cada mes, sin embargo, se pueden solicitar otros informes diarios o semanales de acuerdo a la necesidad, los cuales deberán ser entregados en la fecha solicitada.

COMPONENTE TÉCNICO: MEDIOS DE PRODUCCIÓN

Para el cumplimiento de los objetivos planteados por la ESE ISABU, el prestador de servicios deberá ofrecer las herramientas y recursos necesarios que garanticen el adecuado desarrollo de las actividades propuestas, atendiendo como mínimo las siguientes especificaciones:

CONCEPTO		DESCRIPCIÓN
Papelería-Insumos	De acuerdo con la necesidad del servicio	garantizar la disposición de elementos para la impresión al 100% El contratista asumirá los gastos de papelería
Puestos de trabajo	14 puestos de trabajo	El personal del proceso de cartera funcionará en el inmueble señalado por la ESE ISABU. En lo que respecta a la infraestructura la ESE ISABU tiene a disposición inmueble para la ejecución del contrato.
Equipo de cómputo	14 puestos de trabajo	Computadores de escritorio (características mínimas: Core i3 3.2 Ghz de 8ª generación, ram de 12gb, disco SSD de 256 gb, disco mecánico 1 tb. Licencia Windows 10, office 2016, ups de 750 VA) Dichos equipos deberán funcionar con licenciamiento de antivirus instalado.
Impresoras Laser	1	Se debe garantizar el servicio de impresión con equipos: impresoras multifuncionales (Características mínimas: laser, impresiones blanco y negro, resolución 1200 x 1200 dpi, velocidad 45 ppm, impresión doble cara, escaner. Tener disponibilidad de contingencia en caso de falla.
Scaner	1	Escaner (características mínimas: Velocidad de escaneo A4 Hasta 75 ppm/150 ipm (blanco y negro, 300 ppp), procesador de 550 Mhz, ram 512 mb, 1 USB 2.0 de alta velocidad, 1 USB 3.0, Velocidad de escaneado A4 Hasta 75 ppm/150 ipm (blanco y negro, 300 ppp), Pantalla LCD de 2 líneas Herramienta y LED, escaneo dúplex, ADF mín 80 hojas, ciclo de trabajo máximo de 7500 hojas. Tener disponibilidad de contingencia en caso de falla.
Almacenamiento y transmisión de datos	1 servidor	Disponer de un servidor de almacenamiento local o en nube y garantizar respaldo de la información, así como entrega mensual de la misma a la ESE para su custodia en servidores de ISABU
Comunicaciones		De acuerdo a la necesidad
Conectividad		La ESE ISABU debe garantizar los servicios de red.
Elementos de Protección personal		Los requeridos según perfil

Características técnicas equipos y obligaciones
En cuanto a los equipos a continuación se detallan las características técnicas de cumplimiento mínimo para Cartera.

Equipos de cómputo:

CARACTERISTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS
Equipos de marca reconocida que no sean genéricos o clones.
Procesador core i3 de 8ª generación.
Velocidad procesador 3,2 Ghz.
Memoria RAM: 12GB DDR4.
DISCO ESTADO SOLIDO (SSD) MINIMO DE 256 Gb y DISCO DURO 1TB 7200RPM SATA.
Windows 10 Pro, Office 2016, Internet explorer 11 (panacea)
Teclado usb, mouse usb
Monitor 18.5" LED
Ups de 750 VA Licencia de antivirus instalada en cada equipo

Impresora

Láser y escáner de optima resolución y velocidad

Internet:
Lo garantiza la ESE ISABU, dado que el servicio se prestará en sus instalaciones.

El contratista deberá contar con el componente tecnológico mínimo sugerido el cual debe ser igual o de mejores características que las señaladas ya que se debe garantizar que el recurso humano requerido cuente con los elementos necesarios para cumplir el objeto contractual.

COMPONENTE MÍNIMO DE RECURSO HUMANO – CARTERA

Siendo Cartera un proceso para la recuperación de los dineros por los servicios prestados a los usuarios es importante que el contratista garantice los cargos necesarios para la adecuada ejecución del proceso de cartera manteniendo el personal requerido para que desempeñe las siguientes funciones:

PERFIL	CANTIDAD
DIRECTOR PROCESO	1
COORDINADOR DE CARTERA	1
COORDINADOR DE AUDITORIA	1
PROFESIONAL DE GLOSAS	1
TÉCNICO DE GLOSAS	3
PROFESIONAL EN CARTERA	1
TÉCNICO DE DEVOLUCION	2
TÉCNICO DE CARTERA	2
TECNICO VERIFICADOR RADICACIÓN	1
AUIXILIAR ADMINISTRATIVO	1

La ejecución del proceso integral de cartera en la ESE ISABU, debe prestarse con idoneidad y experiencia; es así como, el CONTRATISTA debe de garantizar a la entidad el talento humano que satisfaga la necesidad de la ESE ISABU, para lo cual presentará una propuesta de estructura organizacional para la ejecución del proceso, incluyendo el modelo integral propuesto para ejecutar el proceso de cartera y auditoría de cuentas médicas, atendiendo los aspectos técnicos del presente requerimiento.

El número de ejecutores será dispuesto de acuerdo con las necesidades para el cumplimiento efectivo de los objetivos del proceso, sin embargo, debe conservar los cargos mínimos señalados anteriormente, así mismo debe garantizar que ningún colaborador recibirá menos de un salario mínimo.

PLAN DE CONTINGENCIA

Dentro de la propuesta se debe presentar como actividad básica el diseño de un plan de contingencia, a efectos de sortear situaciones o eventos excepcionales, en las cuales se evidencie un impedimento de cualquier índole, que afecte la ejecución del proceso en condiciones de normalidad, el cual debe comprender como mínimo:

- Posibilidad de la implementación de procesos manuales y sistemas a instaurar (Anexar los formatos en orden de acuerdo al servicio que correspondan, esquema para la socialización con el grupo de trabajo).
- Procesos y procedimientos para ingresar al sistema la información en caso de haberse presentado caídas o fallas en el mismo. (Presentar el instructivo que se le entregará a cada usuario de la red para proceder a efectuar el ingreso de la información al sistema, claro, conciso y preciso).
- Tipo de soporte en sistemas a ofrecer en los siguientes casos: Cuando se presenten fallas técnicas en el sistema y cuando se presenten fallas de hardware y equipos. (Detallar claramente a quien deben acudir en dichos casos, cómo deben efectuar el reporte, y las disponibilidades de tiempo para brindar el soporte).
- En caso de informes adicionales solicitados, deberán distribuir los procesos y garantizar que el día a día no se paralice.

Lo anterior debe ser socializado con el grupo operativo al inicio del contrato, y anexar a los interventores del mismo, copia del respectivo formato donde conste que se presentó al grupo de trabajo.

5.2 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Para efectos del cumplimiento en el desarrollo del objeto contractual, el contratista se compromete a cumplir, además de las obligaciones inherentes a la naturaleza del mismo y las derivadas de las disposiciones legales vigentes que regulan la actividad, las siguientes: Mantener la reserva profesional sobre la información que le sea suministrada para el desarrollo del objeto del contrato

- Cumplir en forma eficiente y oportuna las actividades encomendadas y aquellas obligaciones que se generen de acuerdo con la naturaleza del proceso, deberá responder por el buen uso de las áreas físicas y de los elementos que le suministre la ESE ISABU para la prestación del servicio.
- Utilizar recurso humano de reconocida honorabilidad, idoneidad y ética profesional, cumpliendo con el perfil requerido para la ejecución del objeto contractual.
- El CONTRATISTA no accederá a peticiones o amenazas de quienes actúen fuera de la Ley, con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar a la ESE ISABU.
- Acatar las directrices que durante el desarrollo del contrato le imparta la ESE ISABU a través del supervisor del contrato.
- El CONTRATISTA obrará con lealtad y buena fe, evitando que se presenten dilaciones en la ejecución del contrato
- Garantizar la ejecución integral del proceso de cartera con idoneidad, eficiencia y responsabilidad
- Manejar y capacitar permanentemente al recurso humano a cargo de la ejecución del proceso dando cumplimiento a los cronogramas propuestos
- Acogerse a lo establecido en el Artículo 2.2.4.2.2.16 del Decreto 1072 de 2015, en lo referente a la obligación de dar cumplimiento a las normas del sistema general de riesgos laborales en especial las siguientes:
- Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumirá su costo.
- Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, o situaciones anormales que afecten la prestación del servicio.
- Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por el contratante.
- Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada del contrato.
- El Contratista debe custodiar y a la terminación del presente contrato devolver los insumos, suministros, herramientas, dotación, implementación, inventarios y/o materiales que sean puestos a su disposición para la prestación del servicio objeto de este contrato.
- Sostener los precios enunciados en la propuesta, durante el plazo contractual.
- Asumir bajo su costo y riesgo todos los gastos en que incurra para la ejecución del objeto contractual.
- Responder por los daños que realice a la infraestructura o mobiliario puesto a disposición por la ESE ISABU
- Suscribir las actas que se generen en el desarrollo del objeto contractual.
- Cumplir con cada uno de los deberes que le corresponden y todos los demás inherentes a la ejecución del objeto contratado.

- Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando las dilataciones y en trabamientos que pudieran presentarse.
- Cumplir con los aportes al sistema integral de seguridades sociales y parafiscales en los términos exigidos en la norma vigente sobre la materia.
- Las demás que correspondan a la naturaleza del objeto contractual.
- Respetará la confidencialidad de toda información que le sea entregada bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá patrimonialmente por los perjuicios y o utilización indebida.
- Acatar las Políticas de Seguridad Informática de la Institución.
- Utilizar, diligenciar correctamente y en forma completa los formatos establecidos por la ESE ISABU y reportar las estadísticas e indicadores que sean requeridos por el supervisor del contrato en el tiempo acordado.
- Poner a disposición de la ESE ISABU, la información necesaria para los controles, auditoría y vigilancia por parte del mismo o de las entidades autorizadas por la Ley.
- El contratista participara a las sesiones que fueran necesarias para la capacitación en la herramienta software sistema de información.
- Permitir a la ESE ISABU instalar en los equipos de cómputo el software PANACEA para registrar la información de la facturación radicada en el módulo correspondiente.

5.3 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA DESARROLLAR POR EL CONTRATISTA

1. Verificar que las facturas radicadas por facturación cumplan con los requisitos exigidos legalmente de tal forma que permita la utilización del mismo como título ejecutivo, en caso de ser necesario el cobro judicial y que las mismas se encuentren debidamente radicadas en el software de información institucional.
2. En caso de que la facturación sea radicada de forma virtual cerciorase que la expedición del certificado u oficio de recibido de la ERP contenga el número de las facturas recibidas.
3. Conciliar mensualmente con el área de facturación, la información entregada como facturación radicada para cobro de cartera realizada durante el mes respectivo en las diferentes ERP, levantando el acta correspondiente, de tal forma que se pueda llevar un control de lo radicado y pendiente por radicar, de lo recibido en el área de cartera en el mes anterior.
4. Descargar los pagos realizados por las diferentes empresas en el Software PANACEA de acuerdo a las consignaciones reportadas por tesorería de la ESE ISABU.
5. Generar estado de Recaudo donde se muestre el tipo de giro y la vigencia aplicada, y la cantidad aplicada a capita y evento de las diferentes ERP.
6. Realizar los notas crédito por los siguientes conceptos: Glosa inicial Aceptada, Glosa Conciliada Aceptada, conciliación de aplicación de pagos y demás conceptos que se presenten durante el proceso.
7. Generar estado de cartera clasificados por edades y regímenes.
8. Generar estado de cartera clasificados por ERP y edades
9. Realizar la conciliación dentro de los 15 primeros días del mes, con los diferentes módulos: Conciliación Cartera con Facturación, Conciliación Cartera con Tesorería y presupuesto, Conciliación Cartera facturación y Contabilidad, Cartera Tesorería y Contabilidad de acuerdo a lo definido en los procesos institucionales, y generar el acta correspondiente.
10. Realizar la conciliación de estados de cartera con las diferentes empresas a las cuales se les presta servicios, ERP mínimo una vez al año, con las cuales no se tiene contratos y trimestre con las demás. se deberá presentar 1 acta de conciliación mensual (o soporte de proceso cuando la ERP no quiera firmar acta de conciliación y el motivo por el cual no firma) con una de las 5 ERP con mayor cartera y 8 actas de conciliación (o soporte de proceso cuando la ERP no quiera firmar acta de conciliación y el motivo por el cual no firma) con el resto de las ERP, para lograr de esta forma la conciliación mínima una vez al año cada deudor.
11. Generar acuerdos de pago, y entregar informe de los acuerdos generados en la vigencia con su respectivo seguimiento.
12. Recibir de Facturación los documentos establecidos por la ESE ISABU con el lleno de los requisitos legales para realizar el cobro de la deuda.
13. Realizar el cobro de los respectivos pagares al particular que se generó ante la atención de los servicios de salud prestados.
14. Realizar el seguimiento a las edades de los pagarés recibidos a fin de remitir formalmente al área jurídica de la ESE ISABU aquellos que superen los 180 días para la realización de cobro jurídico.

15. Entrega Paz y Salvo, al usuario en caso de haber cancelado la totalidad de la deuda.
16. Gestión de cobro del pago anticipado relacionadas en la circular 014 de acuerdo al artículo 13 de la ley 1122 de 2007 cuando la modalidad es por evento 50%, cuando es capitado el 100%
17. Gestión de cobro por el incumplimiento del giro de acuerdo a la normatividad vigente.
18. Elaboración del cronograma de las visitas y de conciliaciones de cartera con las ERP.
19. Efectuar cobro telefónico a las diferentes ERP y a los Particulares que hayan firmado pagarés, guardando registro de la gestión donde conste fecha y hora y el resultado de la misma.
20. Realizar visitas de cobro personalizadas y/o virtuales a los diferentes entes territoriales y empresas con cartera representativa dentro y fuera del departamento en los casos que se requiera.
21. Reportar en los tiempos establecidos junto con facturación y antes de vencimiento el informe normativo correspondiente a la circular 025. Para ello deberá entregar pantallazo de cargue.
22. Reportar en los tiempos establecidos y antes de vencimiento los estados de cartera a los diferentes entes de control y lo informes normativos correspondientes a la, circular 030, siho, contraloría, Supersalud, etc cuando se requiera. Para ello deberá entregar pantallazo de cargue.
23. Realizar la depuración de la información que se encuentra cargada en el cubo de la circular 030, de cada una de las ERP hasta lograr una información homogénea entre este y lo registrado en los estados de cartera de la ESE, presentando informe mensual del avance realizado que debe ser de mínimo 5 entidades mensuales.
24. Presentar las acreencias en el caso de ERP que entren en proceso de liquidación, dentro de los términos establecidos y cumpliendo los requisitos propios de estos procesos.
25. Notificar mensualmente los estados de cartera a las diferentes ERP por correo electrónico y/o oficio
26. Custodiar el archivo correspondiente a toda la gestión de cobro adelantada el cual será entregado en su totalidad a la ESE ISABU una vez finalizado el contrato o cuando sea requerido por la Institución.
27. Adelantar el proceso administrativo pertinente a registrar en el sistema de información Panacea todas a las glosas según normatividad vigente presentadas por las entidades responsables del pago de servicios de salud realizadas a las facturas emitidas por la ESE ISABU, clasificando las mismas.
28. Adelantar el proceso administrativo pertinente para dar respuesta a las glosas según normatividad vigente presentadas por las entidades responsables del pago de servicios de salud realizadas a las facturas emitidas por la ESE ISABU, clasificando las mismas, con el fin de definir el valor real a pagar. De las respuestas otorgadas deberá entregar soporte.
29. Realizar conciliación de las glosas, recobros y descuentos, dentro de los tiempos establecidos por la norma.
30. Remitir a la Oficina de facturación y cartera dentro de los primeros 15 días del mes un informe mensual de glosas aceptadas clasificadas en médicas y administrativas, cápita y evento, por vigencia y separado si la aceptación es glosa inicial o final en conciliación, con sus respectivos indicadores por ERP y radicación mensual, para su respectivo análisis con posible responsabilidad.
31. Realizar socialización mensual de glosas y devoluciones coordinado con el área de auditoría de la oficina de calidad de la ESE a la subgerencia administrativa, subgerencia científica, directores técnicos, oficina asesora de calidad, facturación, líder de facturación, líder de cartera de la ESE y oficina de sistemas, de las principales causales de objeción con su respectiva evidencia, de tal forma que se puedan tomar decisiones que lleven a la disminución de la misma, lo anterior deberá constar en acta firmada por los participantes donde se evidencie los compromisos y el seguimiento a los mismos.
32. Presentar los informes solicitados por la subgerencia Administrativa o la gerencia en los términos y tiempos establecidos por la ESE ISABU
33. Presentar los informes que corresponden al área de cartera, dentro de los15 primeros días del mes y que están definidos en el presente pliego
34. Presentar los informes que corresponden al área de glosas, dentro de los15 primeros días del mes y que están definidos en el presente pliego
35. Presentar los informes que corresponden al área de devoluciones, dentro de los15 primeros días del mes y que están definidos en el presente pliego
36. Realizar la Recepción, verificación, Escaneo, Ingreso al sistema de la Devolución, Organización de la Información, Codificación de la Devolución de acuerdo al anexo número 6 de las Resoluciones No. 3047 de 2008 y 2284 de 2023, **37.** Remitir a Facturación las devoluciones para su subsanación y/o tramite de respuesta, en lo posible la dentro del mismo

mes en que son recepcionadas. con el fin de llevar el control sobre las mismas. Y cumplir con los tiempos normativos para la respuesta ante la entidad

38. Se verifica que la facturación Devuelta por las Entidades Responsables de Pago, sean subsanadas por facturación, **39.** Radicar en el sistema de información Panacea la respuesta y/o subsanación dada por facturación,

40. Dar respuesta radicada a la ERP de la devolución, para el respetivo cobro.

41. Elaborar mensualmente Acta de conciliación entre las áreas de facturación y cartera donde se muestre: motivo y valor de la devolución, trámite adelantado, y si quedan pendientes por solucionar, determinar claramente el motivo y la dependencia donde se encuentra.

42. Presentar el indicador del proceso de cartera definidos por el supervisor al inicio del contrato, y/o los definidos dentro de los planes, procesos y procedimientos correspondientes recaudo de la ESE ISABU.

- Recaudo= vlr ingresado(consignaciones)/vlr radicado separado por vigencias.

43. Presentar el indicador del proceso de cartera definidos por el supervisor al inicio del contrato, y/o los definidos dentro de los planes, procesos y procedimientos correspondientes cartera de la ESE ISABU

- Cartera: Rotación de cartera de la vigencia actual. Días de cartera = (Saldo de cartera ÷ Ventas acumuladas) x Días del periodo.

44. Presentar el indicador del proceso de cartera definidos por el supervisor al inicio del contrato, y/o los definidos dentro de los planes, procesos y procedimientos correspondientes devoluciones de la ESE ISABU

- Devoluciones: El indicador es % de devoluciones=vlr devuelto mensual/ vlr radicado mensual se espera que este indicador sea inferior al 5% y deberá resolverse el 30% de las devoluciones dentro del mismo mes que fueron notificadas y el 70% en siguiente mes.

45. Presentar el indicador del proceso de cartera definidos por el supervisor al inicio del contrato, y/o los definidos dentro de los planes, procesos y procedimientos correspondientes, glosas de la ESE ISABU.

- Glosas: deberá separase el indicador y presentarlo capita aparte y evento aparte definiendo el indicador % glosa inicial=vlr glosado inicialmente/valor radicado y % de glosa definitivo= glosa aceptada (contrato y/o vigencia)/valor facturado (contrato y/o vigencia). Se espera que el indicador inicial sea inferior al 10% y el indicador final sea inferior al 5%. Adicionalmente se deberá presentar 1 acta de conciliación mensual con una de las 5 ERP con mayor cartera y 8 actas de conciliación de glosas con el resto de las ERP, para lograr de esta forma la conciliación mínima una vez al año de glosas y devoluciones de cada deudor.

46._Realizar la liquidación final o parcial (por vigencias) de los contratos de prestación de servicios de salud (capita, evento, pgp, etc.) suscritos con las diferentes ERP, que ya hayan terminado su vigencia contractual.

47. Realizar la entrega de los soportes de cumplimiento del Mapa de Riesgos Operacionales en las fechas establecidas para el mismo.

48. Realizar la entrega de los soportes de cumplimiento del Plan de desarrollo en las fechas establecidas para el mismo.

49. Realizar la entrega de los soportes de cumplimiento de los diferentes planes de mejora que se hayan suscrito en las fechas establecidas para el mismo.

50. Mantener la actualización constante de las diferentes bases de datos utilizadas para la visualización de la información en tiempo real.

51. Desarrollar las actividades previstas en los pliegos de condiciones y en caso de que el contratista en el desarrollo del contrato necesite realizar cambios en el recurso humano inicialmente ofertado, deberá presentar la hoja de vida del recurso humano nuevo al supervisor del contrato, la cual debe reunir los mismos requisitos exigidos en el proceso de selección, con el fin de que se autorice efectuar el cambio previa verificación y evaluación de la misma

52. Mantener y garantizar la disponibilidad permanente de los perfiles identificados como componente mínimo de recurso humano de cartera que servirán de enlace con la ESE ISABU.

53 Garantizar que el servicio integral ofrecido a todo costo sea permanente y no se interrumpirá bajo ninguna circunstancia, el cual deberá prestarse de conformidad con lo estipulado en el presente contrato.

54. Reportar en caso de cualquier novedad o anomalía de manera inmediata la situación al funcionario encargado de la supervisión.

55. Acatar las directrices que durante el desarrollo del contrato le **E.S.E ISABU** a través del supervisor.

56. Cumplir con el pago de los aportes para la seguridad social (salud, pensiones, riesgos profesionales y parafiscales), pues es entendido que entre estos y la ESE ISABU no existe, ni

existirá ningún vínculo de carácter laboral. Por lo tanto, quedará a cargo del proponente favorecido atender estos pagos, suministros de elementos de bioseguridad y seguridad industrial, uniformes y cualquier obligación legal que se derive de su condición de único empleador.

57. El **CONTRATISTA** deberá cumplir con las mismas, so pena de la imposición de multas sucesivas por parte de la ESE ISABU, hasta tanto se dé el cumplimiento, previa verificación de la mora mediante liquidación efectuada por la entidad administradora. cuando la **ESE ISABU** observe que el contratista incumple con los pagos al sistema a de seguridad social del personal a su cargo, deberá hacer uso de lo establecido en el inciso segundo del artículo 50 de la ley 789 de 2.002, en todo caso la **ESE ISABU** cuando se compruebe la evasión en el pago total o parcial de aportes al sistema de seguridad social o Parafiscales durante la ejecución del contrato por parte del contratista procederá a dar por terminado de manera unilateral el contrato, con fundamento en lo ordenado en el parágrafo 2 del artículo 50 ibídem.

58. Utilizar recurso humano de reconocida honorabilidad, idoneidad y ética profesional, cumpliendo por con el perfil requerido para la ejecución del objeto contractual. Cuando a juicio de la E.S.E **ISABU** uno de los miembros del equipo humano que presta sus servicios no esté cumpliendo a cabalidad con las obligaciones del presente contrato, las esté cumpliendo de forma inadecuada, deficiente o utilizando conductas inmorales o ilegales o que entorpezcan la correcta ejecución del contrato, la **E.S.E. ISABU**, podrá solicitar al **CONTRATISTA** el cambio respectivo, para lo cual el **CONTRATISTA** deberá someter para estudio la hoja de vida de una nueva persona.

59. Vigilar que los ejecutores del proceso no incurran en faltas contra la ética, la moral y observe cabalmente las prescripciones legales que regulan el servicio o actividad.

60. El CONTRATISTA asumirá de manera total y exclusiva, la responsabilidad derivada de la calidad e idoneidad de los servicios objeto del contrato, así como de los actos u omisiones de su recurso humano. En consecuencia, se compromete a mantener libre a la **ESE ISABU** de cualquier responsabilidad por este aspecto y a salir siempre en defensa de la entidad contratante frente a las reclamaciones judiciales o extrajudiciales, acciones de tutela, acciones de cumplimiento, que le instauren personas afectadas en razón de la prestación de los servicios objeto del contrato y a reconocerle a la **E.S.E ISABU** cualquier suma que esta entidad deba pagar por tal concepto; por tal razón debe mantener indemne a la **ESE ISABU**.

61. Identificar al talento humano que presta los servicios, con un carné que deberá llevar las instrucciones que el contratante les señale.

62. Adquirir la Garantía Única de Cumplimiento del contrato que cubra los riesgos de Cumplimiento General del Contrato, Calidad del servicio, de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones y la de Responsabilidad Civil contractual y extracontractual para garantizar protección contra los riesgos inherentes al contrato.

63. Participar en los programas administrativos, docentes e investigativos que se realizan en la **ESE ISABU** y cumplir con las diferentes actividades administrativas dispuestas por la ESE y todas las que de ellas se deriven de conformidad con los convenios celebrados por la Entidad.

64. Dar estricto cumplimiento a las normas de higiene y uso de elementos de bioseguridad y seguridad industrial.

65. Prestar a los usuarios los servicios en forma oportuna, personalizada, continúa, de acuerdo con los estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesionales.

66. Atender con oportunidad las solicitudes de información que realice la **E.S.E ISABU**, mediante el coordinador del proceso, quien además deberá disponer de los medios que garanticen la oportuna y fácil comunicación de los requerimientos de información solicitados por la **E.S.E ISABU.**

67. Permitir a la **E.S.E ISABU** ejercer los controles que estime pertinentes, en lo que hace referencia a auditoria, inspección, vigilancia y en la calidad de la atención.

68. El CONTRATISTA deberá responder a las contingencias en forma inmediata, previa la información de ella por parte de la **E.S.E ISABU** y responderá por cualquier responsabilidad patrimonial generada en desarrollo del objeto contractual e imputado a su responsabilidad a título de DOLO o CULPA generada por imprudencia, impericia, negligencia o por violación de reglamentos. En consecuencia, se compromete a mantener libre a la **E.S.E. ISABU** de cualquier responsabilidad por este aspecto.

69. EL CONTRATISTA debe socializar el Plan de Contingencia con el grupo operativo al inicio del contrato, y anexar a los interventores del mismo, allegando copia del respectivo formato donde conste que se presentó al grupo de trabajo

70. A solicitud de la **E.S.E ISABU** a través de su representante legal o de los supervisores del contrato se podrá modificar la estructura de los servicios requeridos, sin que se modifique el

monto mensual y total del futuro contrato.
71. El **CONTRATISTA** deberá participar activamente en los comités y en todas las actividades administrativas y las que de ellas se deriven para los cuales sea designado, asumiendo las obligaciones en el acto de designación sin perjuicio del cumplimiento de sus obligaciones contractuales.
72. El **CONTRATISTA** contribuirá con el desarrollo de la ESE ISABU revisando y mejorando los procesos de atención a fin de ofrecer un servicio eficiente y de calidad de los usuarios.
73. El **CONTRATISTA** no accederá a peticiones o amenazas de quienes actúen fuera de la Ley, con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar a la ESE ISABU (ley 80 de 1993 artículo 5, numeral 5).
74. El **CONTRATISTA** deberá dejar a disposición de la ESE, la información necesaria para los controles, auditoria y vigilancia por parte del mismo o de las entidades autorizadas por la Ley. Al finalizar el contrato deberá hacer entrega física de los documentos e información que le fue suministrada por la Institución.
75. El **CONTRATISTA** deberá cancelar a sus trabajadores o asociados todas las compensaciones, bonificaciones y auxilios a que tiene derecho de conformidad con el régimen del Trabajo, del trabajador solidario o laboral, sin que se encuentre asociado el pago de la ESE
76. El **CONTRATISTA** deberá dar cumplimiento al programa y plan de capacitación, orientadas al desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales con miras a elevar los niveles del proceso y cumplir los objetos institucionales.
77. El CONTRATISTA deberá presentar programa y plan de inducción y reinducción para facilitar la adaptación e integración a los procesos. Así mismo estar atentos a la participación activa de los programas de inducción programada por la institución en las diferentes áreas y estar sujetos a los requerimientos del supervisor para el seguimiento de los mismos.
78. El CONTRATISTA Deberá presentar programa de bienestar, con el fin de elevar los niveles de satisfacción del proceso, que favorezca el desarrollo integral, elevando el nivel de satisfacción con el propósito de reafirmar las relaciones interpersonales, fomentar el sano esparcimiento, favorecer al mejoramiento de su nivel de vida y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.
79. Cumplir las obligaciones generadas del presente contrato con la totalidad del grupo de cartera y auditoria de acuerdo a los procedimientos y actividades solicitadas en los pliegos de condiciones y presentados en la propuesta para cada punto de cubrimiento.
80. El CONTRATISTA deberá garantizar los medios de producción y el componente tecnológico, así mismo deberá ejecutar el contrato en el inmueble establecido por la ESE ISABU
OBLIGACIONES COMPONENTE TECNICO: **81.** Respetará la confidencialidad de toda información que le sea entregada bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá patrimonialmente por los perjuicios y o utilización indebida.
82. Acatar las Políticas de Seguridad Informática de la Institución.
83. Utilizar, diligenciar correctamente y en forma completa los formatos establecidos por la ESE ISABU y reportar las estadísticas e indicadores que sean requeridos por el interventor del contrato en el tiempo acordado.
84. Poner a disposición de la ESE ISABU, la información necesaria para los controles, auditoría y vigilancia por parte del mismo o de las entidades autorizadas por la Ley.
85. El CONTRATISTA participara a las sesiones que fueran necesarias para la capacitación en la herramienta software de sistema de información
86. Apoyo en las negociaciones con las diferentes ERP en la contratación para la venta de servicios de salud bajo la modalidad que sea más rentable para la institución, de acuerdo a los costos estipulados por la ESE ISABU
87. Capacitar al personal de cartera, glosas y devoluciones y en general al personal que tiene a su cargo, sobre los alcances, los requisitos, metas y descuentos de los servicios contratados por la ESE ISABU.
88. Entregar al finalizar y/o liquidar el contrato: correos electrónicos empleados donde reposa la trazabilidad de la información a la que tuvo acceso desde el inicio hasta la culminación del plazo, así mismo expedientes físicos y virtuales donde se evidencia la gestión realizada en el cobro cortera, radicación, devolución y glosas de la ESE ISABU.
89. Entregar al finalizar y/o liquidar el contrato: informe de las gestiones, así como respuestas que quedaron pendientes por realizar
90. Atender a los procesos y procedimientos establecidos por la ESE ISABU en el sistema de calidad y Manual de Cartera.

5.4 Aspectos regulatorios

Las condiciones regulatorias para los servicios a contratar deberán regirse bajo el procedimiento de contratación:

1. Constitución Política de Colombia
2. Ley 80 de 1993
3. Ley 1150 de 2007
4. Ley 1474 de 2011
5. Ley 1751 de 2015
6. Decreto 665 y 668 de 1989, Municipio de Bucaramanga
7. Decreto 551 de 2020
8. Acuerdo 031 de 1997, Municipio de Bucaramanga.
9. Acuerdo No. 005 del 23 de agosto de 2024 de la E.S.E. ISABU – Estatuto de Contratación
10. Resolución No. 5185 de 2013, Ministerio de Salud y de la Protección Social.
11. Resolución 0378 del 27 de agosto de 2024 - Manual de Contratación de la E.S.E. ISABU
12. Demás normas regulen la contratación

6. ANÁLISIS DE LA OFERTA

6.1 Quién vende:

Revisados los Acuerdos Marco de Precios (AMP) que tiene publicado Colombia Compra Eficiente a través de la Tienda Virtual del Estado Colombia, se evidencia que al 20 de octubre de 2025 no existe en la actualidad AMP para satisfacer la necesidad objeto del presente estudio.

6.2 Análisis de la Demanda

¿Cómo ha adquirido la Entidad Estatal en el pasado este bien, obra o servicio?

Revisada la página del SECOP II para las vigencias 2025 al 2023, se evidencia que la E.S.E. ISABU ha adquirido mediante procesos contractuales este servicio, como se señala a continuación:

No. PROCESO / CONTRATO	0131-2025
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTION DEL PROCESO DE CARTERA Y AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS EN LA ESE ISABU
VALOR INICIAL	$441.840.000,00
VALOR MENSUAL DEL SERVICIO	$73.640.000,00
CONTRATISTA	SOCICONTROL CTA

No. PROCESO / CONTRATO	CPS-1168-2024
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTION DEL PROCESO DE CARTERA Y AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS EN LA ESE ISABU
VALOR INICIAL	$210.000.000,00
VALOR MENSUAL DEL SERVICIO	$70.000.000,00
CONTRATISTA	SOCICONTROL CTA

No. PROCESO / CONTRATO	CMI-ISABU-014-2024
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial (con ofertas)
OBJETO	PRESTACION DE SERVICIOS PARA LA RADICACIÓN DE FACTURAS, CARTERA Y AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS EN LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA
VALOR INICIAL	$300.253.779
VALOR MENSUAL DEL SERVICIO	$50.042.296,50
CONTRATISTA	SOCICONTROL CTA

No. PROCESO / CONTRATO	CMI-ISABU-001-2023
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial (con ofertas)
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RADICACIÓN DE FACTURAS, CARTERA Y AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS EN LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA
VALOR INICIAL	$352.000.000,00
VALOR MENSUAL DEL SERVICIO	$44.000.000,00
CONTRATISTA	SOCICONTROL CTA

¿Cómo adquieren las Entidades Estatales y las empresas privadas este bien, obra o servicio?

Se relacionan algunos contratos que pueden guardar cierta relación con, el objeto del presente proceso de contratación:

No. PROCESO / CONTRATO	CTO-497-2025
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE APOYO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ASESORÍA A LOS PROCESOS DE FACTURACION RADICACION CARTERA Y GLOSAS DE FACTURAS DERIVADOS DE ACCIDENTE DE TRANSITO CON VEHÍCULOS NO IDENTIFICADOS, SIN PÓLIZAS SOAT O ASEGURADOS A LA TARIFA DIFERENCIAL POR RIESGO. EVENTOS CATASTRÓFICOS DE ORIGEN NATURAL, EVENTOS TERRORISTAS ANTE LA ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD ADRES DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JERONIMO DE MONTERIA.
ENTIDAD	E ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA
VALOR INICIAL	$105.000.000,00
PLAZO DE EJECUCIÓN	4 MESES
CONTRATISTA	TOVANTECH SAS
CONSULTADO EN	SECOP II

No. PROCESO / CONTRATO	072-2025
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO TÉCNICO EN LA GESTIÓN DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA Y GLOSAS, LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y DEMÁS COBROS EN FAVOR DE LA E.S.E

	VIDASINÚ QUE SEAN SUPE
ENTIDAD	E.S.E. VIDASINU
VALOR INICIAL	$ 2.599.740.000,00
PLAZO DE EJECUCIÓN	5 MESES
CONTRATISTA	FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO DE CÓRDOBA Y SAN JORGE
CONSULTADO EN	SECOP II

No. PROCESO / CONTRATO	DIR-289-2024
TIPO PROCESO	Contratación régimen especial
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE LA ESE HUS COMO UNA GESTIÓN INTEGRAL PARA ADMISIONES, AUTORIZACIONES, LIQUIDACIÓN DE CUENTAS, AUDITORIA MÉDICA Y ENVÍOS
ENTIDAD	E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
VALOR INICIAL	1.899.183.460,00
PLAZO DE EJECUCIÓN	4 MESES
CONTRATISTA	UT FACTURACIÓN
CONSULTADO EN	SECOP II

Se deja constancia de lo que otras Entidades contratan a través del SECOP, y pueden guardar cierta relación con el objeto del estudio del presente proceso, sin embargo, no es prudente tener en cuenta los valores contratados por otras Entidades, porque difieren sustancialmente aspectos técnicos, ubicación, mercado local, logística, entre otros.

7. Análisis de precios del mercado

Dado que para la vigencia fiscal 2025 la Entidad suscribió el contrato número 0131-2025, y para el estudio del sector que derivó este contrato se trajeron valores históricos a valor presente, es decir, se actualizaron los precios y se obtuvieron cotizaciones en calidad de estudio del mercado, se considera razonable y prudente continuar dentro de la misma vigencia fiscal el valor mensual que se viene cancelando por este servicio técnico y profesional que requiere la Entidad.

8. Análisis del valor estimado

En atención a lo justificado en el numeral anterior, se tiene entonces que la mensualidad del contrato corresponderá a la suma mensual de $73.640.000,00. Ahora bien, teniendo en cuenta que, mediante Acuerdo No. 007 de 8 de octubre de 2025 la Junta Directiva de la E.S.E. ISABU autorizó asumir compromisos con cargo a vigencias futuras en el presupuesto general de gastos de la vigencia 2026, y en concordancia con el Plan Anual de Adquisiciones, se tiene entonces que el valor estimado del contrato asciende a la suma de **CIENTO OCHENTA Y SIENTE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y DOS MIL PESOS MONEDA CORRIENTE ($187.782.000,00)**, distribuidos en dos vigencias fiscales, así:

- **Vigencia fiscal 2025:** la suma de **CIENTO CUARENTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE COLOMBIANA ($147.280.000,00)**
- **Vigencia fiscal 2026:** la suma de CUARENTA MILLONES QUINIENTOS DOS MIL PESOS MONEDA CORRIENTE COLOMBIANA ($40.502.000,00).

Este valor que 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 afecte el contrato y las actividades que de él de deriven, si ello hubiese lugar. Se aclara que, para esta necesidad, su valor estimado lo soporta la Entidad, sin que esto impida que a futuro y de requerirse y contar con más presupuesto puedan surtirse adiciones o modificaciones contractuales, dentro del plazo de ejecución del contrato, teniendo en cuenta la misionalidad de la Entidad.

9. Definición de Indicadores

Los indicadores financieros buscan determinar los aspectos mínimos necesarios que deben mantener los proponentes en materia de capacidad financiera y operativa, que garantizan en el tiempo su sostenibilidad en las actividades económicas que desarrollan y el efectivo cumplimiento del contrato. Sin embargo, teniendo en cuenta que la naturaleza del contrato, y que este se suscribirá bajo la modalidad de contratación directa, conforme a lo preceptuado en el artículo 44 del Manual de Contratación (Resolución de la Entidad número 0378 del 27 de agosto de 2024), no es necesario para el presente proceso de contratación, la exigencia de indicadores financieros.



DIEGO DURAN RENOGA
Profesional de Apoyo – Oficina Jurídica
Estudios del Sector

Revisó:
HUBERTO ARTURO PEÑARANDA
Contratista 0915-2025 ISABU

Revisó y aprobó: Paula Andrea Quitian Muñoz
Jefe Oficina Asesora Jurídica ESE ISABU