	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

1. ANTECEDENTES, ANALISIS Y DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD, OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA QUE LA ENTIDAD ESTATAL PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

1.1. Antecedentes:


En desarrollo de la Constitución Política de 1991 donde se establece el marco jurídico básico de los principios, derechos, garantías y deberes de las personas en Colombia, se expide la Ley 100 de 1993 estableciendo la Seguridad Social Integral como el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de los que disponen las personas con el fin de lograr el bienestar individual y mejorar la calidad de vida de la comunidad.

El artículo 68 de la Ley 715 de 2011¹ establece que es competencia de la Superintendencia Nacional de Salud, realizar la inspección, vigilancia y control del cumplimiento de las normas constitucionales y legales del sector salud y de los recursos de este.

De esta manera, la Ley 1122 de 2007 *“Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”* en su artículo 35, define inspección, vigilancia y control como:

“A. Inspección: La inspección, es el conjunto de actividades y acciones encaminadas al seguimiento, monitoreo y evaluación del Sistema General de Seguridad Social en Salud y que sirven para solicitar, confirmar y analizar de manera puntual la información que se requiera sobre la situación de los servicios de salud y sus recursos, sobre la situación jurídica, financiera,

¹ Reglamentado parcialmente por el Decreto 1015 de 2002. Reglamentado parcialmente por el Decreto 3023 de 2002

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

técnica-científica, administrativa y económica de las entidades sometidas a vigilancia de la Superintendencia Nacional de Salud dentro del ámbito de su competencia.

Son funciones de inspección entre otras las visitas, la revisión de documentos, el seguimiento de peticiones de interés general o particular y la práctica de investigaciones administrativas.


B. Vigilancia: La vigilancia, consiste en la atribución de la Superintendencia Nacional de Salud para advertir, prevenir, orientar, asistir y propender porque las entidades encargadas del financiamiento, aseguramiento, prestación del servicio de salud, atención al usuario, participación social y demás sujetos de vigilancia de la Superintendencia Nacional de Salud, cumplan con las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud para el desarrollo de este.

C. Control: El control consiste en la atribución de la Superintendencia Nacional de Salud para ordenar los correctivos tendientes a la superación de la situación crítica o irregular (jurídica, financiera, económica, técnica, científico-administrativa) de cualquiera de sus vigilados y sancionar las actuaciones que se aparten del ordenamiento legal bien sea por acción o por omisión.”

Por su parte, el artículo 4° del Decreto 1080 de 2021 “*Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud*”, establece las funciones de la Superintendencia Nacional de Salud entre las cuales están las siguientes:

“(…) 5. Ejercer la inspección, vigilancia y control del cumplimiento de las normas constitucionales y legales que reglamentan el Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluyendo las normas técnicas, científicas, administrativas y financieras del Sector Salud.

6. Proteger los derechos de los usuarios, en especial, su derecho al aseguramiento y al acceso al servicio de atención en salud, individual y colectiva, en condiciones de disponibilidad,

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

accesibilidad, aceptabilidad y estándares de calidad en las fases de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en salud.

7. Ejercer la inspección, vigilancia y control sobre la gestión de los riesgos inherentes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluidos los riesgos sistémicos.

8. Velar porque la prestación de los servicios de salud se realice sin ningún tipo de presión o condicionamiento frente a los profesionales de la medicina y las instituciones prestadoras de salud.

(...)

11. Inspeccionar, vigilar y controlar el Sistema General de Seguridad Social en Salud, propendiendo porque los actores de este suministren la información con calidad, cobertura, pertinencia, oportunidad, fluidez y transparencia.

(...)

14. Vigilar el cumplimiento de los derechos de los usuarios en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluyendo los derivados de la afiliación o vinculación de la población a un plan de beneficios de salud, así como de los deberes por parte de los diferentes actores de este.

(...)”.


Es así como, el rediseño institucional de la Superintendencia Nacional de Salud, definido en el Decreto 1080 de 2021, incluyó la creación del Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario, atribuyéndole entre otras las siguientes funciones:

“1. Ejercer inspección y vigilancia sobre el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario.

(...)

3. Participar en el análisis y gestión de riesgos generales, incluyendo el riesgo sistémico, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en coordinación con la Dirección de Innovación y Desarrollo.

(...)

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

5. Mantener un sistema de priorización y alertas permanentes para el monitoreo integral de riesgos sobre el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario.

6. Impartir las instrucciones de inmediato cumplimiento que se requieran para superar las situaciones, condiciones y actuaciones que pongan en peligro inminente la vida o la integridad del usuario.

(...)

9. Diseñar y dirigir el esquema de atención y protección al usuario del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y el esquema de servicio al ciudadano de la Superintendencia.


10. Mantener estadísticas y realizar análisis y monitoreo sobre el comportamiento y la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluidas las poblaciones de especial protección, para solicitar acciones de mejora en la prestación del servicio.

(...)"

A su turno, el Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario se encuentra conformado por dos (2) direcciones, a saber: i. Dirección de Inspección y Vigilancia para la Protección al Usuario; y, ii. Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana.

La Dirección de Inspección y Vigilancia para la Protección al Usuario, desarrolla entre otras las siguiente funciones:

"1. Realizar actividades de inspección y vigilancia a los sujetos vigilados sobre el cumplimiento oportuno, suficiente y con calidad de los instructivos de atención de peticiones, quejas y reclamos y/o denuncias.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

(...) 3. Realizar seguimiento a las instrucciones de inmediato cumplimiento que se requieran para superar las situaciones, condiciones y actuaciones que pongan en peligro inminente la vida o la integridad del usuario.

(...) 8. Adelantar visitas, auditorías, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, para el cumplimiento de sus funciones, así como emitir los informes y comunicar los resultados a los sujetos vigilados.” (...)

En desarrollo de estas funciones, se realizó la conformación de grupos de trabajo mediante la resolución número 20219100100155716 de 2021 “Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en el Despacho del Superintendente Delegado de Protección al Usuario y sus Direcciones y se dictan otras disposiciones, creándose así el Grupo Interno de trabajo Soluciones Inmediatas en Salud -SIS-, a través del cual se logra:


“1. Evaluar las peticiones, quejas o reclamos que ingresen a la Superintendencia y que le sean trasladadas o asignadas, ponderando la existencia de una situación, condición o actividad que ponga en peligro inminente la vida o la integridad de los usuarios, dando trámite inmediato a las mismas.

2. Desplegar las acciones necesarias para procurar la superación de las situaciones, condiciones y actuaciones que pongan en peligro inminente la vida o la integridad del usuario.

3. Requerir por el medio más expedito a las Entidades responsables del Aseguramiento y Prestadores de Servicios de Salud, sobre las cuales versen las PQRD de riesgo de vida y/o afectación del derecho a la salud y/o a la integridad personal, desplegando las acciones necesarias para superar dichas barreras.

4. Realizar el control de los términos otorgados a las vigiladas y realizar seguimiento efectivo a las instrucciones de inmediato cumplimiento impartidas para superar las situaciones, condiciones y actuaciones que pongan en riesgo la vida o integridad.

5. Evaluar el comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos tramitados que comporten riesgo de vida, con el fin de verificar aquellos comportamientos que den lugar a desplegar

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

acciones de inspección, vigilancia y control y presentar los informes correspondientes a la Dirección de Inspección y Vigilancia para la Protección al Usuario.

6. Validar, verificar, registrar y complementar en los sistemas dispuestos para tal fin, la información tanto del usuario como del vigilado, así como las actuaciones desplegadas durante la gestión realizada con cada PQRD.


7. Mantener contacto continuo con los usuarios a fin de informar el estado del trámite de su interés.

8. Presentar para su visto bueno, ante la Dirección de IV para la Protección al Usuario, los casos en que se encuentren presuntamente vulneradas las normas del SGSSS, con su correspondiente proyecto de envío a la Delegada de Investigaciones Administrativas. (...)"

En virtud del marco normativo referenciado, y en concordancia con la seguridad social y la atención en salud, como servicios públicos obligatorios y esenciales a cargo del Estado (artículo 48 y 49 de la Constitución Política de Colombia), se advierte de la gran responsabilidad y el deber de la Superintendencia Nacional de Salud, como órgano rector del sistema de inspección, vigilancia y control del sector salud, de orientar esfuerzos para la garantía del derecho constitucional a la seguridad social y la atención en salud de más de 53 millones de colombianos (según proyecciones recientes del DANE²).

Conforme lo expuesto, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, a través de la Dirección de Inspección y Vigilancia para la Protección al Usuario, Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud -SIS-, trabaja en la evaluación de las peticiones, quejas o reclamos que ingresen a la Superintendencia y que le sean trasladadas o asignadas, ponderando la existencia de una situación, condición o actividad que ponga en peligro inminente la vida o la integridad de los usuarios, dando trámite inmediato a las mismas, asimismo se encargan de desplegar las acciones necesarias para procurar la superación de las situaciones, condiciones y actuaciones

² <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018/cuantos-somos>. Consulta 23 de diciembre de 2025

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025


que pongan en peligro inminente la vida o la integridad del usuario, requiriendo por el medio más expedito a las entidades responsables del aseguramiento y prestadores de servicios de salud, sobre las cuales versen las PQRD de riesgo de vida y/o afectación del derecho a la salud y/o a la integridad personal, desplegando las acciones necesarias para superar dichas barreras.

La Dirección de Inspección y Vigilancia para la Protección al Usuario, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1080 de 2021, a través del Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud (SIS) tiene a cargo la responsabilidad de gestionar las reclamaciones en salud que evidencien situaciones que pongan en riesgo inminente la vida o integridad de los usuarios, con el fin de garantizar un trámite inmediato y eficaz.

Durante enero a noviembre de 2025, en comparación con el mismo periodo de 2024, se evidenció un incremento del 20% en las reclamaciones en salud con tipo de riesgo vital y un incremento del 28% en las reclamaciones en salud con tipo de riesgo priorizado, conforme al reporte estadístico que reporta el Grupo SIS de la Dirección de Inspección y Vigilancia a PQRD.

Ahora bien, para el cumplimiento a las funciones asignadas al Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud, a la fecha el equipo de trabajo cuenta trece profesionales con diferentes perfiles: Psicólogos (4), Bacteriólogos (2), Administradores de Empresas (2), Abogados (2), Fisioterapeuta (1), Administrador Público (1) y un profesional en Salud Ocupacional (1).

De los 13 funcionarios, 8 realizan acciones de gestión sobre los casos diarios asignados (entre vitales y priorizados) y el seguimiento de los casos previamente gestionados; 3 funcionarios se encargan directamente de la gestión de bases específicas de reclamos en salud, 1 funcionario desarrolla labores administrativas, y finalmente, 1 funcionario desempeña el rol de la coordinación del grupo. Como propósito superior del grupo se busca gestionar el 100% de los reclamos vitales y de los reclamos clasificados como priorizados solo se logra la gestión de un

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025


1%, adicionalmente, la ausencia de un número suficiente de perfiles profesionales con formación y experticia técnica en salud genera las siguientes problemáticas:

- Reprocesos y reaperturas innecesarias debido a clasificaciones inadecuadas de las PQRD.
- Emisión de conceptos poco precisos por falta de análisis técnico en pertinencia, oportunidad, integralidad y calidad de la atención en salud.
- Deficiencia en el seguimiento a cohortes críticas, como gestantes, recién nacidos, desnutrición, CIDH, enfermedades huérfanas, entre otras.
- Materialización de riesgos institucionales y reputacionales, producto de gestiones inadecuadas o tardías.

En este sentido, se requiere la contratación de diez (10) profesionales en áreas de la salud, con competencias en evaluación, análisis y gestión de reclamos en salud de riesgo vital y priorizados, lo cual resulta indispensable para:

- Fortalecer la gestión y trámite de los casos de riesgo vital, protegiendo efectivamente la vida y la integridad de los usuarios.
- Aumentar la capacidad de análisis y gestión de reclamos priorizados, evitando acumulación de casos y reprocesos.
- Cumplir con los objetivos institucionales de la Superintendencia Nacional de Salud, fortaleciendo la oportunidad, eficiencia y calidad en la respuesta.
- Reducir riesgos reputacionales y legales mediante una gestión técnica, especializada y ajustada a la normatividad vigente.

Dichos propósitos apuntan a las finalidades institucionales que tienen como propósito superior la garantía del derecho fundamental a la salud, íntimamente relacionado con el derecho a la vida y la dignidad humana, así como al acceso universal a los servicios de promoción, protección y

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025


recuperación de la salud, asegurando que los servicios se presten bajo los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, así como el deber de vigilar y controlar la prestación de servicios por entidades aseguradoras y prestadoras vigiladas.

1.2. Descripción de la necesidad

La necesidad concreta que la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD pretende satisfacer es fortalecer el equipo técnico científico para la atención y evaluación de las peticiones, quejas o reclamos que ingresen a la Superintendencia, así como de aquellas que le sean trasladadas o asignadas, mediante las cuales se pondera la existencia de una situación, condición o actividad que ponga en peligro inminente la vida o la integridad de los usuarios, dando trámite inmediato a las mismas, desplegando las acciones necesarias para procurar la superación de las situaciones, condiciones y actuaciones que pongan en peligro inminente la vida o la integridad del usuario, requiriendo por el medio más expedito a las Entidades responsables del Aseguramiento y Prestadores de Servicios de Salud, sobre las cuales versen las PQRD de riesgo de vida y/o afectación del derecho a la salud y/o a la integridad personal.

Las actividades a desarrollar se encuentran dentro de las funciones asignadas al Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud, de la Dirección de Inspección y Vigilancia de PQR, y aunque está asignada a los funcionarios del grupo, los cargos de la planta de personal asignada a la dependencia no son suficientes para la alta demanda expuesta en los antecedentes que fundamentan la presente necesidad y en consecuencia es necesario fortalecer la atención de esta función a través de contratos de prestación de servicios.

En consecuencia, la necesidad de contratación se sustenta en la insuficiencia de personal en planta, situación que se encuentra acreditada mediante la certificación expedida por la Dirección de Talento Humano, razón por la cual se requiere la contratación de profesionales mediante la

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

modalidad de prestación de servicios para garantizar el cumplimiento efectivo de las funciones misionales asignadas al grupo SIS.


La incorporación de los profesionales permitirá apoyar a la Dirección de Inspección y Vigilancia para la Protección al Usuario en: mejorar el sistema de priorización y alertas tempranas; optimizar los tiempos y recursos con el fin de garantizar el acceso a la salud en los casos donde se encuentre en peligro la vida e integridad del usuario; atender y proteger al usuario del Sistema General de Seguridad Social en Salud; y, apoyar en el análisis y monitoreo de las PQRS, facilitando la gestión de la dependencia, contribuyendo así a una mayor eficiencia operativa y administrativa.

Los profesionales apoyarán tareas fundamentales que requieren seguimiento constante y atención oportuna, lo cual impactará positivamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En consecuencia, se requiere contratar diez (10) profesionales en salud para apoyar en el seguimiento de los riesgos vitales y ampliar el porcentaje de gestión de los reclamos en salud priorizadas, según la definición y términos de respuesta contenidos en la circular Externa 202315100000010-5 del 2023 que determina la clasificación de riesgo los reclamos en salud, según la condición clínica del paciente: reclamo vital, priorizado o simple. Adicionalmente, se dispone que los reclamos en salud deben ser resueltos por las entidades vigiladas con la inmediatez que requiera cada situación, sin exceder un plazo máximo 24 horas para riesgo vital, 48 horas para riesgo priorizado y 72 horas para riesgo simple³ que llegan por los diferentes

³ “**Reclamo de riesgo simple:** Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.


	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

Canales de la SNS y apoyar en emisión de conceptos y juicios fundamentados en la pertinencia, oportunidad, integralidad y calidad de la atención en salud, en cumplimiento de la misión de inspección, vigilancia y protección de los derechos en salud a cargo de la Delegatura de Protección al Usuario. en cumplimiento de la misión de inspección, vigilancia y protección de los derechos en salud a cargo de la Delegatura para la Protección al Usuario.

Los profesionales de enfermería, bacteriología y odontología desempeñan roles fundamentales y complementarios en el fortalecimiento del sistema de salud, no solo desde la atención clínica, sino también en la gestión administrativa, la coordinación interdisciplinaria y la promoción de la salud.


La enfermería se centra en el cuidado integral del paciente, abarcando la administración de fármacos, el apoyo emocional, la educación sanitaria y la coordinación de la atención. Su enfoque en la experiencia del paciente y la gestión del cuidado permite una participación en el seguimiento y gestión de reclamos en salud para identificar las barreras y aportar en el análisis para la superación de estas. Así mismo, los profesionales en bacteriología aportan su experiencia en el análisis y gestión de casos con diagnóstico de enfermedades mediante pruebas de laboratorio y en la vigilancia epidemiológica y, por su parte, los odontólogos también aportan un conocimiento específico en la gestión de casos asociados a dichas disciplinas.

Reclamo de riesgo vital: *Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte*". Numeral 3.3 PETICIONES, capítulo II. INSTRUCCIONES, CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 del 22 de junio de 2023.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025


En conjunto, estas disciplinas, sumados al equipo existente conformarán un equipo de soporte integral para promover la atención centrada en el paciente, basada en la evidencia, la prevención y la eficiencia operativa, contribuyendo a la superación de barreras en salud que se registran en cada reclamo en salud entropuesto por un usuario del SGSSS, en busca del fortalecimiento del sistema de salud desde múltiples dimensiones, para el cumplimiento del propósito superior del proyecto de inversión orientado a de mejorar la atención a los usuarios del SGSSS.

Es importante indicar que las actividades a desarrollar se encuentran incluidas en el Proyecto de Inversión con código BPIN 202300000000355 denominado *Fortalecimiento de la protección del usuario del sistema de salud, a través de mecanismos de inspección y vigilancia y la promoción de la participación de los ciudadanos Nacional*, específicamente a la meta 2.1 *Servicio de gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (Producto principal del proyecto) - de los usuarios del SGSSS-reclamos en salud y solicitudes de información- recepcionadas a través de los diferentes canales oficiales establecidos por la Supersalud, orientados a: Gestionar el servicio de atención al usuario del SGSSS y servicio al ciudadano a través de los canales Escrito, Telefónico, Web, Chat y Redes Sociales (Multicanal) (2.1.2)*. El contrato se suscribe para cumplir los objetivos y metas del proyecto de inversión aprobado, y en consecuencia la necesidad subsistirá mientras se cierra el proyecto de inversión. Incluir todos los fundamentos que justifican el contrato desde el ámbito del proyecto de inversión, estableciendo la relación entre el proyecto y el contrato.


	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

Objetivos específicos			
Mejorar la atención a los usuarios del SGSSS en los diferentes canales de atención			
Producto	Indicador	Vigencia	Meta
Servicio de auditoría y visitas inspectivas - a los sujeto vigilados, frente al cumplimiento normativo de accesibilidad de los puntos de atención al usuario, y los Sistemas de Información y Atención al Usuario-SIAU Unidad de medida de producto: Número de auditorías	190301600 auditorías y visitas inspectivas realizadas Tipo: Principal Unidad de medida: Número Acumulativo: Si Meta total: 570,0000	2023	0,0000
		2024	110,0000
		2025	120,0000
		2026	120,0000
		2027	110,0000
		2028	110,0000
Servicio de gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (Producto principal)	190302800 Preguntas Quejas Reclamos y	2023	212.300,0000

Página 5

 	FICHA ACTUALIZADA DEL PROYECTO PLATAFORMA INTEGRADA DE INVERSIÓN PÚBLICA, PIIP		
	ID MGA:575450	CÓDIGO BPIN: 202300000000355	FECHA REPORTE: 10-07-2025 09:50:55
NOMBRE DEL PROYECTO: Fortalecimiento de la protección del usuario del sistema de salud, a través de mecanismos de inspección y vigilancia y la promoción de la participación de los ciudadanos Nacional			

INDICADORES DE PRODUCTO			
del proyecto) - de los usuarios del SGSSS-reclamos en salud y solicitudes de información- recepcionadas a través de los diferentes canales oficiales establecidos por la Supersalud Unidad de medida de producto: Número de preguntas, quejas, reclamos y denuncias	Denuncias Gestionadas Tipo: Principal Unidad de medida: Número Acumulativo: Si Meta total: 14.262.300,0000	2024	2.900.000,0000
		2025	2.500.000,0000
		2026	3.500.000,0000
		2027	2.550.000,0000
		2028	2.600.000,0000


	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

Servicio de gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (Producto principal del proyecto) - de los usuarios del SGSSS- reclamos en salud y solicitudes de información- recepcionadas a través de los diferentes canales oficiales establecidos por la Supersalud Unidad de medida de producto: Número de preguntas, quejas, reclamos y denuncias Etapa: Inversión Costo total solicitado producto: \$187.796.238.850,00 Costo total vigente producto: \$59.696.413.815,00	Actividad: Gestionar el servicio de atención al usuario del SGSSS y servicio al ciudadano a través de los canales Escrito, Telefónico, Web, Chat y Redes Sociales (Multicanal) Costo total solicitado por actividad: \$126.132.738.655,00 Costo total vigente por actividad: \$42.059.564.795,00	Vigencia	Valor solicitado	Valor vigente
	2023	\$1.235.000.000,00	\$1.374.390.975,00	
	2024	\$17.555.415.272,00	\$17.755.415.272,00	
	2025	\$22.929.758.548,00	\$22.929.758.548,00	
	2026	\$23.755.229.856,00	\$0,00	
	2027	\$29.880.460.581,00	\$0,00	
	2028	\$30.776.874.398,00	\$0,00	

Fuente: Ficha actualizada del proyecto plataforma integrada de inversión pública, PIIP EBI, 02-12-2025.

En caso de no efectuarse la contratación no se contaría con la capacidad de profesionales para cumplir con el propósito superior de gestionar el 100% de los reclamos vitales y aumentar la gestión de los reclamos clasificados como priorizados, los cuales se seguirían gestionando una tasa del 1%, adicionalmente, la ausencia de un número suficiente de perfiles profesionales con formación y experticia técnica en salud generará las siguientes problemáticas:

- Reprocesos y reaperturas innecesarias debido a clasificaciones inadecuadas de las PQRD.
- Emisión de conceptos poco precisos por falta de análisis técnico en pertinencia, oportunidad, integralidad y calidad de la atención en salud.
- Deficiencia en el seguimiento a cohortes críticas, como gestantes, recién nacidos, desnutrición, CIDH, enfermedades huérfanas, entre otras.
- Materialización de riesgos institucionales y reputacionales, producto de gestiones inadecuadas o tardías.
- Baja capacidad de análisis y gestión de reclamos priorizados, generando la acumulación de casos y reprocesos.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025


- Dificultades para el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Superintendencia Nacional de Salud, en desmedro de la la oportunidad, eficiencia y calidad en la respuesta a los reclamos en salud.
- Aumento del riesgo reputacional y legal por inoportuna gestión técnica, especializada y ajustada a la normatividad vigente.

1.3. Oportunidad y Conveniencia.

La incorporación de los diez (10) profesionales en salud es oportuna y conveniente para aportar en el cumplimiento del proyecto de inversión, respondiendo al incremento sostenido en la demanda de gestión de reclamaciones en salud, con especial énfasis en aquellas relacionadas con riesgo vital y casos priorizados, asegurando la protección efectiva de los derechos en salud de la ciudadanía.

Es oportuna la vinculación del perfil para fortalecer las actividades que permiten descongestionar y agilizar el monitoreo de forma pertinente en la recepción, evaluación y atención de los reclamos en salud que ingresen a la Superintendencia, ponderando la existencia de una situación, condición o actividad que ponga en peligro inminente la vida o la integridad del usuario, así como desplegar las acciones de IV necesarias para su solución de fondo, dentro de los términos establecidos, lo cual se logra requiriendo por el medio más expedito a las Entidades responsables del Aseguramiento y Prestadores de Servicios de Salud, sobre las cuales versen las PQRD de riesgo de vida y/o afectación del derecho a la salud y/o a la integridad personal, la atención en términos de oportunidad y calidad para los usuario del SGSSS.

Resulta de impacto aportar en el seguimiento a las instrucciones de inmediato cumplimiento impartidas para superar las situaciones, condiciones y actuaciones que pongan en peligro inminente la vida o la integridad de los usuarios, y apoyar en el análisis y evaluación del

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025


comportamiento de las peticiones quejas o reclamos de riesgo de vida, a partir del cumplimiento de términos y respuesta o solución de fondo de los vigilados; con el fin de verificar comportamientos sistemáticos y adoptar acciones de inspección y vigilancia complementarias que den lugar a la función de control de la Superintendencia y realizar requerimientos a los vigilados sobre las peticiones, quejas o reclamos de los usuarios, que sean parte de las acciones de Inspección y vigilancia necesarias para superar las situaciones, condiciones y actuaciones que atenten contra el derecho fundamental a la salud, siguiendo las directrices impartidas.

Así las cosas, con la solicitud de contratación requerida para el Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud se contribuye al cumplimiento de la planeación institucional que apunta a mantener a la Superintendencia Nacional de Salud como un organismo técnico e independiente, con plena interlocución con los ciudadanos y que sea reconocida de manera transparente.

Finalmente, se deja expresa constancia que revisados los criterios establecidos por las normas y la jurisprudencia nacional: Criterio funcional, criterio de igualdad, criterio temporal, o de la habitualidad, o de la continuidad, y criterio de la excepcionalidad, recogidos en la Sentencia 614 de 2009, con el objeto y las actividades del contrato a celebrar no se configura la contratación de funciones permanentes a cargo de esta dependencia, de acuerdo con la información contenida en el Formato “*Solicitud de certificación de insuficiencia o inexistencia de personal*” .

1.4. Contratación asociada a las órdenes impartidas por la Corte Constitucional en la Sentencia T-302 de 2017

La corte constitucional señaló a la Superintendencia Nacional de Salud como una de las entidades obligadas a la creación de un protocolo para garantizar buenas prácticas administrativas en procesos contractuales y financieros, no obstante, el objeto del contrato **no** se encuentra vinculado a lo dispuesto en la Sentencia T-302 de 2017, proferida por la Corte

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

Constitucional que declaró el estado de cosas inconstitucionales respecto a la protección especial de los derechos al agua, la salud y la alimentación de las comunidades indígenas Wayuu, ubicadas en los municipios de Riohacha, Manaure, Uribia y Maicao, en el Departamento de La Guajira.

1.5 Plan Anual de Adquisiciones


El requerimiento se encuentra incluido en la línea No 2026311, 2026312, 2026313, 2026314, 2026315, 2026316, 2026317, 2026318, 2026319, 2026320 del Plan Anual de Adquisiciones de la entidad.

Finalmente, se deja expresa constancia que con el objeto y las actividades del contrato a celebrar no se configura la contratación de funciones permanentes a cargo de esta dependencia, de acuerdo con la información contenida en la certificación de talento humano que señala: *Existe personal en la planta, pero éste no es suficiente, para suplir la necesidad planteada por el área. (consecutivo 1971; 1972; 1973; 1974; 1975; 1976; 1977; 1978; 1979; 1980).*

Hace parte integral de estos estudios la Autorización del Superintendente Nacional de Salud para suscribir diez (10) contratos con objeto igual.

2. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

El presente proceso de contratación se adelantará bajo la modalidad de contratación directa, en razón al tipo de contrato a celebrar, esto es, prestación de servicios, a la luz del artículo 32 de la Ley 80 de 1993. Así mismo, el artículo 2, numeral 4, literal h) de la Ley 1150 de 2007, consagra la prestación de servicios de apoyo a la gestión como causal para adelantar la modalidad de selección referida.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

A su vez el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, establece:


“(…) Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.

Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales. (…)”

En sentencia del Consejo de Estado del 3 de diciembre de 2007, expediente 24715, la Consejera Ponente, Dra. Ruth Stella Correa Palacio, precisó el ámbito, características y notas predominantes del contrato de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión así:

“Es posible su celebración con personas naturales o jurídicas. Con personas naturales cuando se trate de desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad que no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados. Y no obstante que la norma no lo señala, es conforme a derecho concluir que también es admisible suscribir este tipo de contratos con personas jurídicas”.


Cabe resaltar que el Consejo de Estado mediante Sentencia de 13 de octubre de 2011, Rad. 2011-00039. C.P. Jaime Santofimio Gamboa, precisó frente a los Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión, lo siguiente:

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

*“(...) **Serán entonces contratos de “prestación de servicios profesionales”** todos aquellos cuyo objeto esté determinado materialmente por el desarrollo de actividades identificables e intangibles que impliquen el desempeño de un esfuerzo o actividad tendiente a satisfacer necesidades de las entidades estatales en lo relacionado con la gestión administrativa o funcionamiento que ellas requieran, bien sea acompañándolas, apoyándolas o soportándolas, al igual que a desarrollar estas mismas actividades en aras de proporcionar, aportar, apuntalar, reforzar la gestión administrativa o su funcionamiento con conocimientos especializados, siempre y cuando dichos objetos estén encomendados a personas catalogadas de acuerdo al ordenamiento jurídico como profesionales.*

***Por otra parte, con estos mismos fundamentos se entiende entonces por contratos de “apoyo a la gestión”** todos aquellos otros contratos de “prestación de servicios” que, compartiendo la misma conceptualización anterior, el legislador permite que sean celebrados por las entidades estatales pero cuya ejecución no requiere, en manera alguna, de acuerdo con las necesidades de la administración, de la presencia de personas profesionales o con conocimientos especializados.*

Se trata entonces de los demás contratos de prestación de servicios, caracterizados por no ser profesionales o especializados, permitidos por el artículo 32 No 3 de la Ley 80 de 1993, esto es, que involucren cualesquiera otras actividades también identificables e intangibles que evidentemente sean requeridas por la entidad estatal y que impliquen el desempeño de un esfuerzo o actividad de apoyo, acompañamiento o soporte y de carácter, entre otros, técnico, operacional, logístico, etc, según el caso, que tienda a satisfacer necesidades de las entidades estatales en lo relacionado con la gestión administrativa o funcionamiento de la correspondiente entidad, pero sin que sea necesario o esencial los conocimientos profesionales o especializados para su ejecución, los cuales, como se ha advertido, se reservan exclusivamente para el “contrato de prestación de servicios profesionales”, y no para éstos de simple “apoyo a la gestión (...)” (negrilla y subrayado fuera de texto)

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

3. OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES

3.1. OBJETO:

Prestación de servicios profesionales para apoyar en el seguimiento y gestión de los reclamos en salud clasificados bajo riesgo vital y priorizado, en cumplimiento de la misión de inspección, vigilancia y protección de los derechos en salud a cargo de la delegatura de Protección al Usuario.


3.1.1. ALCANCE DEL OBJETO: N.A

3.2. CLASIFICACIÓN UNSPSC

De acuerdo a la Codificación de Bienes y Servicios del Código Estándar de productos y servicios de Naciones Unidas, los servicios o bienes a suministrar se encuentran codificados, hasta el tercer nivel de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
80111600	80 Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	11 Servicios de Recursos Humanos	16 Servicios de Personal Temporal

4. IDONEIDAD Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA Y RELACIONADA CON EL OBJETO A CONTRATAR (artículo 2.2.1.2.1.4.9. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015)

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

4.1. Perfil del contratista

De conformidad con la 2025940000011698-6 DE 03 – 12 - 2025 “Por la cual se deroga la Resolución No. 2024940010002276-6 del 15 de marzo de 2024 y se establecen las pautas, perfiles y honorarios de los Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión en la Superintendencia Nacional de Salud., el profesional a contratar debe cumplir con el siguiente perfil:

Perfil: PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Formación Académica: Título Profesional Título de Posgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con el objeto y/o alcance del Contrato.


Experiencia Profesional o laboral requerida: Desde veinticinco (25) meses hasta treinta y seis (36) meses de experiencia profesional relacionada con el objeto del contrato.

Nota: Se aplicarán las equivalencias señaladas en la Resolución expedida por la Entidad que establece las pautas, perfiles y honorarios de los contratos de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión.

4.2. Requisitos mínimos de formación académica del futuro contratista

Formación académica: Título profesional en Enfermería o Bacteriología u Odontología.

Título de Postgrado: Título profesional en la modalidad de especialización auditoría en salud, o gerencia de las organizaciones de salud, o sistemas de calidad, o garantía de calidad, o Epidemiología o en enfermería en cuidado crítico del adulto, o en gerencia en servicios de salud,

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

o en auditoría y garantía de la calidad en salud, o en administración hospitalaria u otras áreas de la salud relacionadas con el objeto del contrato.

4.3. Experiencia del futuro contratista

Treinta y seis (36) meses de experiencia profesional relacionada en gestión, trámite, seguimiento, análisis y/o evaluación de peticiones, quejas, reclamos o requerimientos, o revisión o coordinación o seguimiento a proyectos, o informes, o asesoría frente al sistema de salud, o realización de auditorías, o en actividades de inspección vigilancia y control, o actividades de gestión de salud pública, o asuntos de atención en salud en el desempeño de su profesión o cargo.


Nota: Se aplicarán las equivalencias señaladas en la resolución expedida por la Entidad que establece las pautas, perfiles y honorarios de los contratos de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión.

La justificación de la selección del contratista se encuentra en el numeral 2 “MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS” de los presentes estudios previos.

5. ANÁLISIS ECONÓMICO DE SECTOR - VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y SU JUSTIFICACIÓN

Para efecto de este análisis, esta contratación se ubica en el sector terciario, denominado: **SECTOR SERVICIOS.**

De acuerdo con la Clasificación Internacional Industrial Uniforme – CIIU, adaptada para Colombia, en adelante CIIU Rev. 4 A.C, estos servicios corresponden a la Sección N “Actividades de

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

servicios administrativos y de apoyo”. M: “Actividades profesionales, científicas y técnicas”.
 Sección O Administración pública y defensa; planes de seguridad social afiliación obligatoria.
 Sección Q: “Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social”.

Estas actividades requieren un alto nivel de capacitación y ponen a disposición de los usuarios conocimientos y aptitudes especializadas e incluyen, entre otras la o las actividades, aptitudes que se describen según la sección y Códigos CIU 7490 Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.p. 8299 Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n.c.p. 8413 Regulación de las actividades de organismos que prestan servicios de salud, educativos, culturales y otros servicios sociales, excepto servicios de seguridad social. 8622 Actividades de práctica odontológica, 8692 Actividades de apoyo terapéutico, 8699 otras actividades de atención de la salud humana.

El desarrollo del objeto implica monitorear riesgos de salud y aumentar la resolución de reclamos prioritarios, con el fin de proteger los derechos de los usuarios mediante la inspección y vigilancia.


Esta clase incluye otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.p., otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n.c.p., la regulación de las actividades de organismos que prestan servicios de salud, educativos, culturales y otros servicios sociales, excepto servicios de seguridad social, actividades de práctica odontológica, actividades de apoyo terapéutico, otras actividades de atención de la salud humana.

Esta división 74 incluye: otras actividades profesionales, científicas y técnicas

Esta división 82 incluye: actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades de apoyo a las empresas

Esta división 84 incluye: administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria

Esta división 86 incluye: actividades de atención de la salud humana.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

5.1. Perspectiva Legal aplicable a la presente contratación


En Colombia la regulación del ejercicio de las profesiones solicitadas tiene su fundamento en la Constitución Política de 1991, art. 26 el cual establece que toda persona es libre de escoger profesión u oficio. En este sentido la ley para los perfiles requeridos exige títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de estas profesiones.

El contrato por suscribir se encuentra regulado en las normas civiles y comerciales vigentes y en todo aquello que no esté regulado en la Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto Ley 19 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

El perfil requerido para la presente contratación debe tener el título académico de Enfermería, o Bacteriología, u Odontología.

Las profesiones legalmente reconocidas pueden organizarse en colegios, asociaciones y gremios entre otros.

- Asociación Colombiana de Salud Pública: Fomenta políticas, investigación y acciones para mejorar la salud pública.
- Colegio Colombiano de Odontólogos (CCO): Es la única institución con funciones públicas delegadas para la inscripción de profesionales en el ReTHUS y la expedición de la tarjeta profesional. Es indispensable para el ejercicio legal de la profesión en 2025.
- Federación Odontológica Colombiana (FOC): Entidad centenaria dedicada a la defensa gremial, la ética profesional y la educación continua. En agosto de 2025, organiza el Congreso Internacional de Odontología en Cartagena.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

- Asociación Colombiana de Facultades de Odontología (ACFO): Agrupa a las instituciones de educación superior para promover la calidad académica y la investigación. En septiembre de 2025, celebró el XXXV Encuentro Internacional de Investigación Odontológica (ENIO). Asociación Nacional de Enfermeras de Colombia (ANEC): Es la organización sindical, gremial y científica más antigua (fundada en 1935). Representa a los profesionales ante organismos nacionales e internacionales y ofrece servicios de afiliación y actualización profesional.
- Organización Colegial de Enfermería (OCE): Entidad encargada de funciones públicas delegadas, como la gestión del Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud (ReTHUS) para enfermería. Es la institución que expide la tarjeta profesional necesaria para ejercer legalmente.
- Colegio Nacional de Bacteriología (CNB Colombia) Es la organización gremial y científica más importante del país. Representa a los bacteriólogos y sus homólogos ante el Estado y la sociedad.

El perfil académico requerido para esta contratación deberá contar tarjeta profesional, la cual es expedida por:


Tarjeta profesional Enfermería - Organización Colegial de Enfermería (OCE)

Tarjeta profesional Bacteriólogo- Colegio Nacional de Bacteriología

Tarjeta Profesional de Odontólogo -Colegio Colombiano de odontólogos – CCO

De otra parte, conforme con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 el contratista debe dar cumplimiento a sus obligaciones con los sistemas de salud, pensión y riesgos laborales

5.2. Salario Mínimo Mensual Legal Vigente

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

En Colombia el salario corresponde a lo decretado por el gobierno nacional y se identifica como salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV), el cual se fija para periodos de un año.


Para el año 2026 se decretó un alza en la suma de TRESCIENTOS VEINTISIETE MIL CUATROCIENTOS CINCO PESOS (\$ 327.405) frente al salario del año 2025 lo que equivale a un incremento del 23% con lo cual la suma del salario mínimo vigencia 2026 quedó en UN MILLON SETECIENTOS CINCUENTA MIL NOVECIENTOS CINCO PESOS (\$ 1.750.905), la Superintendencia Nacional de Salud, ha establecido los honorarios para contratos por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con base en el perfil que es requerido, así las cosas mediante resolución establece el valor de los honorarios para cada contrato que se celebre, estos honorarios se ubican entre bandas piso 5,5 SMMLV y techo 7,6 SMMLV Profesional especializado .

5.3. Justificación del presupuesto oficial del contrato

La determinación del valor estimado del contrato se efectúa con base en la Resolución No. 2025940000011698-6 del 3 de diciembre de 2025 expedida por la entidad, y el mismo se ajusta a las condiciones del mercado y el perfil de contratista.

6. ANÁLISIS DE RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO


De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley 1150 de 2007 y los artículos 2.2.1.1.1.6.1. y 2.2.1.1.1.6.3. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015, la Entidad Estatal debe realizar dentro de los Estudios y Documentos Previos el análisis de Riesgo y la forma de mitigarlo. El riesgo, es definido como un evento que puede generar efectos adversos y de distinta magnitud en el logro de los objetivos del proceso de contratación o en la ejecución de un contrato.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

Para tal efecto, Colombia Compra Eficiente recomienda a las entidades en el “Manual para la identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación” elaborar la matriz que incluya todos los riesgos identificados dentro del proceso de contratación, estableciendo su clasificación, la probabilidad de ocurrencia estimada, su impacto, la parte que debe asumir el riesgo, los tratamientos que se pueden realizar y las características del monitoreo más adecuado para administrarlo.


Los riesgos asociados **al proceso de contratación** son los siguientes:

No.	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	Probabilidad	Impacto	Valoración	CATEGORÍA
1	General	Externo	Ejecución	Operacionales	Incapacidad del contratista para ejecutar el contrato por enfermedad, accidente.	Retraso en el desarrollo de las actividades del contrato. Retraso en el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.	2	2	4	Riesgo Bajo
2	General	Externo	Ejecución	Operacionales	El contratista seleccionado no firma el contrato en el plazo establecido y/o se retrasa en la constitución y presentación de las garantías que amparan el cumplimiento del contrato.	Retraso en el inicio de la ejecución del contrato y afectación en el logro de los objetivos y satisfacción de la necesidad.	2	2	4	Riesgo Bajo
3	Específico	Interno	Ejecución	Operacional	El contratista divulga accidental o premeditadamente información confidencial a la que tenga acceso con	Utilización de información confidencial en favor o en perjuicio de terceros a la que tenga acceso el contratista con ocasión de la ejecución del contrato.	3	4	7	Riesgo Alto


	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

No.	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	Probabilidad	Impacto	Valoración	CATEGORÍA
					ocasión de la ejecución del contrato					
4	General	Externo	Ejecución	Regulatorios	Expedición de normas que impongan nuevos tributos, impuestos o cargas parafiscales, que pueden afectar el equilibrio económico del contrato.	Genera una carga adicional a las previstas, que puede afectar a cualquiera o a las dos partes del contrato.	2	2	4	Riesgo Bajo
5	General	Interno	Ejecución	Operacionales	Generación de posibles actos de corrupción con ocasión a la ejecución del contrato	Afectación grave de las condiciones de ejecución de contrato. Posibles responsabilidades, civiles, fiscales o disciplinarias. Daño reputacional de la SNS.	2	5	7	Riesgo Alto


A continuación, se indica la forma de mitigar los riesgos previsibles:

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

N o.	A QUIEN SE LE ASIGNA	TRATAMIENTO/ CONTROLES	Impacto después del tratamiento				AFECTA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	MONITOREO Y REVISIÓN	
			PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION	CATEGORÍA					COMO SE REALIZA EL MONITOREO	PERIODICIDAD
1	Contratista	Analizar la situación para determinar si se aplica suspensión del contrato o terminación anticipada.	2	1	3	Riesgo Bajo	SI	Supervisor (SNS)	Inicio de la ejecución contractual	Terminación de la ejecución contractual	Cuando se conozca la situación por parte de la Entidad.	Cuando se presente el evento
2	Contratista	Se establecen plazos perentorios para el perfeccionamiento y ejecución del contrato. Seguimiento por parte del abogado a cargo y/o del área técnica que firmó el estudio previo para requerir al futuro contratista con el fin de firmar el contrato o entrega de las pólizas, en los tiempos establecidos.	1	1	2	Riesgo Bajo	SI	Dirección de contratación o área técnica que firma los estudios previos (SNS)	Con el envío del contrato al proveedor	Con la firma del contrato o la aprobación de las garantías	Revisión página SECOPII Requerimientos escritos	Diario
3	Superintendencia - Contratista	Inclusión de obligación de confidencialidad en el contrato, con consecuencias si se incumple. Responder por los perjuicios que pueda ocasionar a la SNS o a terceros, por la divulgación de información confidencial a la que tenga acceso con ocasión de la	2	3	5	Riesgo Medio	No	Contratista y Supervisor (SNS)	Desde la suscripción del acta de inicio del contrato	Terminación de la ejecución contractual	Reuniones periódicas de seguimiento. Verificación en el informe de actividades	Permanente

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025


N o.	A QUIEN SE LE ASIGNA	TRATAMIENTO/ CONTROLES	Impacto después del tratamiento				AFECTA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	MONITOREO Y REVISIÓN	
			PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION	CATEGORÍA					COMO SE REALIZA EL MONITOREO	PERIODICIDAD
		<p>ejecución del contrato.</p> <p>Supervisor debe informar de inmediato a la Dirección de Contratación, el incumplimiento de la obligación de confidencialidad por parte del contratista</p> <p>Así mismo el contratista y/o supervisor debe informar a la Dependencia que corresponda para verificar el impacto de la divulgación de la información y tomar medidas al respecto.</p>										
4	Superintendencia Nacional de Salud	<p>Ajustar las condiciones de ejecución del contrato a los cambios regulatorios o reglamentarios, mediante una modificación al mismo para lograr su cumplimiento o restablecimiento de la ecuación económica.</p> <p>Aplicación inmediata de las disposiciones legales y ajuste</p>	2	1	3	Riesgo Bajo	No	Contratista y Supervisor (SNS)	Desde la suscripción del acta de inicio del contrato	Terminación de la ejecución contractual	Permanente consulta y actualización normativa	Permanente

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

N o.	A QUIEN SE LE ASIGNA	TRATAMIENTO/ CONTROLES	Impacto después del tratamiento				AFECTA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	MONITOREO Y REVISIÓN	
			PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN	CATEGORÍA					COMO SE REALIZA EL MONITOREO	PERIODICIDAD
		de los procesos internos de la entidad										
5	Contratista	Estricto seguimiento por parte del supervisor durante toda la ejecución contractual.	1	3	4	Riesgo Bajo	SI	Supervisor (SNS)	Desde la suscripción del acta de inicio del contrato	Terminación de la ejecución contractual	Control y seguimiento al contratista en sus diversas actuaciones	Permanente

7. GARANTIAS

En cumplimiento de lo dispuesto en las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.3.1.1. y siguientes del Decreto Reglamentario 1082 de 2015, el oferente y el contratista deberán garantizar a la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD el cumplimiento de sus obligaciones, el contrato (y su liquidación si se pacta la liquidación) y los Riesgos a los que se encuentran expuestas las Entidades Estatales, a través de una garantía la cual debe cubrir los riesgos que se incluyen en el cuadro señalado a continuación:

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

Garantía solicitada	Cuantía del Amparo- Suficiencia de la garantía	Vigencia del Amparo
Cumplimiento del contrato	Por cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Por el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.
Calidad del servicio	Por cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Por el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.


8. LA INDICACION ACERCA DE SI LA CONTRATACION ESTÁ COBIJADA POR UN ACUERDO COMERCIAL CERTIFICACION DE IDONEIDAD

De acuerdo con lo establecido en el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación, expedido por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente, las Entidades Estatales no deben hacer este análisis para los Procesos de Contratación adelantados por la modalidad de selección de contratación directa.


9. CONDICIONES CONTRACTUALES

9.1. Obligaciones Generales Del Contratista Contrato:


1. Cumplir la Constitución y la normatividad que rige la contratación con entidades del Estado.
2. Ejecutar el objeto y demás obligaciones del contrato de los estudios previos y demás documentos que hagan parte integral del contrato.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

3. Subir a la plataforma Secop II las garantías aquí establecidas, so pena de incurrir en incumplimiento de las obligaciones pactadas, así como todas las actualizaciones de las garantías que surjan en el desarrollo de la ejecución del contrato.
4. Suscribir el acta de inicio (cuando aplique).
5. Realizar las labores contratadas de forma independiente, bajo su propio riesgo y responsabilidad, sin sujeción u horarios diversos a aquellos que requieran para el cumplimiento del objeto contractual.
6. Asistir a las reuniones o mesas de trabajo que sean convocadas por la Superintendencia Nacional de Salud para el desarrollo del objeto y alcance contractualmente previsto.
7. Presentar los informes mensuales que debe incluir como mínimo: a. Detalle del cumplimiento de las obligaciones con sus debidos soportes b. Evidencia de los entregables c. Balance Financiero, así como los demás informes que le sean requeridos durante la ejecución del contrato.
8. Presentar las cuentas de cobro mensuales y/o de conformidad con lo establecido en la forma de pago del contrato
9. Reportar cualquier novedad o anomalía, que se presente durante la ejecución del contrato al encargado de la supervisión del mismo.
10. Emitir con la debida oportunidad y por escrito las sugerencias, recomendaciones o advertencias que considere debe conocer la Superintendencia Nacional de Salud.
11. Acatar las instrucciones que para el desarrollo del contrato le imparta el Supervisor, y adoptar las medidas preventivas y correctivas de manera inmediata.
12. Atender los requerimientos de la supervisión del Contrato, relacionados con el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad establecidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, dando aplicación a los lineamientos establecidos al interior de la entidad con la implementación del programa de Compras Públicas Sostenibles.
13. Publicar en el SECOP II los informes de ejecución del contrato y demás documentos que soportan las facturas radicadas ante la entidad.
14. Mantener vigentes las licencias, permisos, certificaciones, autorizaciones que se requieran durante toda la ejecución del contrato.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

15. Firmar la liquidación del contrato en los tiempos pactados en la minuta contractual cuando aplique.
16. Atender los requerimientos que sobre la ejecución del contrato realicen otras entidades del Estado tales como la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, el Ministerio de Salud entre otros.
17. Mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la que haga uso o tenga conocimiento en el cumplimiento del objeto contractual, comprometiéndose a no utilizarla para provecho propio, ni divulgarla, comercializarla, publicarla, cederla, revelarla o reproducirla de manera directa e indirecta o ponerla a disposición de terceros que no estén autorizados por la Superintendencia Nacional de Salud para conocerla.
18. No ejercer actos que comprometen o afectan a la Superintendencia Nacional de Salud, por lo que es su obligación como Contratista no utilizar, incluso después de terminada la relación contractual, para su beneficio o el de terceros: información de sus vigilados, bases de datos de cualquier índole, software, procedimientos, métodos, estudios, estadísticas, proyectos y demás información técnica, financiera, económica, comercial o cualquier otra información utilizada o elaborada por la Superintendencia Nacional de Salud en cumplimiento de su misión institucional.
19. Dar estricto cumplimiento a las disposiciones constitucionales y legales sobre la protección del derecho fundamental de habeas data, en particular lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política y la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la reglamenten, modifiquen o deroguen.
20. Informar a la Superintendencia Nacional de Salud oportunamente y de acuerdo al ordenamiento jurídico colombiano las inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses sobrevinientes, medidas de aseguramiento o condenas proferidas en Colombia o en el extranjero que surjan posteriores al inicio de la ejecución del contrato frente al contratista o sus representantes legales.
21. Aceptar que el material que sea creado y/o entregado en cumplimiento del contrato, será de propiedad de la Superintendencia Nacional de Salud y debe ir acompañado de sus versiones finales (Ley 23 de 1982). La entidad podrá en un futuro utilizar dichos bienes y productos y de


	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

presentarse la necesidad del registro, el certificado de transferencia se deberá entregar en la forma y plazos establecidos en la solicitud realizada por quien ejerce la supervisión del contrato.


- 22.** Cumplir con los procedimientos y formatos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.
- 23.** Rechazar peticiones y no acceder a amenazas de quienes actúen por fuera de la ley y dar aviso de tales circunstancias a la Superintendencia Nacional de Salud y a las autoridades competentes.
- 24.** Cumplir y estar al día en los aportes de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente frente al Sistema de Seguridad Social.
- 25.** Cumplir y estar al día con lo establecido en la normatividad vigente frente a los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo así como cumplir con los requisitos establecidos en esta materia por la Superintendencia Nacional de Salud.
- 26.** Abstenerse de incurrir en actividades que pongan en riesgo reputacional a la Superintendencia Nacional de Salud, teniéndose que la entidad podrá solicitar el cambio de personal con el que cuenta el contratista si se llega a acaecer dicho riesgo.
- 27.** Presentar la factura electrónica de venta de acuerdo con los requisitos exigidos en la Resolución 000042 de 2020 expedida por la DIAN o aquella que la modifique, adicione o sustituya, cuando aplique; la cual debe ser remitida al aplicativo que disponga el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cumpliendo con los lineamientos establecidos para ello cumpliendo de conformidad con la forma de pago y las circulares que para el efecto emita la entidad.
- 28.** En general las que se desprendan de la naturaleza del contrato y de su objeto

9.2. Obligaciones Específicas del Contratista

- 1.** Realizar la recepción y evaluación de los reclamos en salud que ingresen a la Superintendencia, ponderando la existencia de una situación, condición o actividad que ponga en peligro inminente la vida o la integridad del usuario, así como efectuar el despliegue de las acciones de inspección y vigilancia necesarias para buscar solución de fondo, dentro de los términos establecidos.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

2. Realizar el seguimiento al cumplimiento de las instrucciones de inmediato cumplimiento impartidas para superar las situaciones, condiciones y actuaciones que pongan en peligro inminente la vida o la integridad del usuario, de acuerdo con los procedimientos definidos.
3. Analizar y evaluar el comportamiento de las peticiones quejas o reclamos de riesgo de vida, a partir del cumplimiento de términos y respuesta o solución de fondo de los vigilados; con el fin de verificar comportamientos sistemáticos y adoptar acciones de inspección y vigilancia complementarias que den lugar a la función de control de la Superintendencia y realizar requerimientos a los vigilados sobre las peticiones, quejas o reclamos de los usuarios, que sean parte de las acciones de Inspección y vigilancia necesarias para buscar superar las situaciones, condiciones y actuaciones que atenten contra el derecho fundamental a la salud, siguiendo las directrices impartidas.
4. Apoyar en la gestión de requerimientos a los vigilados y demás acciones de inspección y vigilancia necesarias para trámites de PQRD.
5. Apoyar en la preparación de los traslados al despacho de la Delegatura para Investigaciones Administrativas o a las instancias competentes, las presuntas irregularidades o asuntos que puedan conllevar infracción de las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de acuerdo con el análisis técnico realizado con base en la gestión de los reclamos en salud gestionados.
6. Participar en las acciones de inspección y vigilancia en campo, en el marco de los casos relacionados con los reclamos en salud que requieran el análisis de las barreras en salud referida por los usuarios que le sean asignados.
7. Colaborar en el análisis de las respuestas emitidas por los vigilados y verificar la solución de fondo del caso.
8. Asistir a las reuniones, capacitaciones o retroalimentaciones convocadas por el Supervisor o el Superintendente Delegado para la Protección al usuario, relacionadas con los procesos a su cargo, o los temas puestos a su consideración, atendiendo oportunamente a las solicitudes y compromisos que surjan de las mismas.


	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

9. Presentar informe de ejecución y cumplimiento del objeto contractual, donde se relacionen como mínimo: 1. Detalle de las actividades realizadas. 2. Evidencia de los entregables 3. Balance Financiero del contrato.
10. Las demás obligaciones que se encuentren relacionadas con el objeto del contrato y que sean necesarias para la correcta ejecución de este.

9.3. Productos o entregables

PRODUCTO O ENTREGABLE	CANTIDAD	PERIODICIDAD O FECHA DE ENTREGA
Documento que contenga el registro y trazabilidad de los reclamos en salud gestionados	Uno (1)	Mensual o fracción de mes conforme a la forma de pago
Informe mensual con las actividades realizadas con los respectivos soportes para el cumplimiento del objeto contractual y el Balance Financiero del contrato.	Uno (1).	Uno (1) Mensual o fracción de mes conforme a la forma de pago
Informe final de ejecución contractual que resuma las acciones desarrolladas, el cumplimiento de obligaciones, resultados obtenidos y conclusiones.	Uno (1).	Final

NOTA: Los productos relacionados anteriormente, deben ser entregados en medio digital al supervisor del contrato, en los periodos establecidos, junto con la cuenta de cobro y sus respectivos soportes y entregables, y deben ser cargados en la carpeta dispuesta para la ejecución del contrato


	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

9.4. Obligaciones de la Superintendencia Nacional de Salud

1. Expedir el registro presupuestal.
2. Aprobar la póliza que garantiza el Contrato.
3. Suscribir el acta de inicio. (cuando aplique)
4. Verificar que los bienes y/o el servicio prestado por el contratista se ajustan a las especificaciones señaladas en la propuesta y el contrato.
5. Pagar el valor del contrato en los términos estipulados en el contrato, en la Ley, normas reglamentarias y lineamientos internos de la entidad.
6. Suministrar al Contratista todos aquellos documentos, información e insumos que requiera para el desarrollo de la actividad encomendada.
7. Prestar su colaboración para el cumplimiento de las obligaciones del Contratista
8. Solicitar y recibir información técnica respecto de los servicios que provee el contratista en desarrollo del objeto del contrato que se suscriba con ocasión del presente proceso de selección.
9. Asignarle un supervisor, a través del cual la Superintendencia Nacional de Salud mantendrá la interlocución permanente y directa con el contratista.
10. Iniciar los procesos administrativos sancionatorios cuando se requiera.
11. Cumplir con las demás obligaciones que se deriven del contrato y las previstas en la ley

9.5. Supervisión del contrato

La Supervisión del Contrato estará a cargo de **Coordinador(a) del Grupo Soluciones Inmediatas en Salud, de la Dirección De Inspección y Vigilancia para la Protección al Usuario o quien haga sus veces o quien designe el ordenador del gasto**; el cual ejercerá las obligaciones y responsabilidades de acuerdo con lo establecido en el Estatuto General de Contratación, normas concordantes, guías, circulares, el Manual de Contratación y el Manual de Supervisión e Interventoría de la entidad.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

9.6. Valor del contrato y forma de pago


El presupuesto oficial para el contrato será hasta por la suma de hasta **CIENTO DIEZ MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$110.000.000,00)**, incluidos todos los impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o municipal, costos directos e indirectos a los que haya lugar por la celebración y ejecución del contrato.

El valor del presupuesto se encuentra cubierto por el certificado de disponibilidad presupuestal expedido por la Coordinadora del Grupo de Presupuesto de Dirección Financiera de la Superintendencia Nacional de Salud, el cual se publica en la plataforma SECOP II y hace parte integral del presente estudio previo.

El presupuesto oficial para el presente proceso de selección se distribuye así:

Rubro	Descripción	Valor
C-1903-0300-9-20201C-1903028-02	ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS - FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DEL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD, A TRAVÉS DE MECANISMOS DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA, Y LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPA	\$110.000.000

La SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD efectuará los pagos en pesos colombianos en mensualidades vencidas hasta por la suma de **DIEZ MILLONES DE PESOS (\$10.000.000)**

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

MONEDA CORRIENTE, o proporcional al servicio prestado y los días ejecutados, lo cual se contabilizará a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, de acuerdo con los servicios efectivamente prestados y recibidos a satisfacción por parte del supervisor del contrato.


PARÁGRAFO: No obstante, la aplicación de lo anterior y por temas de cierre presupuestal, el pago correspondiente al mes de diciembre de 2026 se realizará así:

- Un primer pago por los servicios efectivamente prestados del 1 a 15 de diciembre de 2026.
- Un segundo pago por los servicios efectivamente prestados del 16 al 30 de diciembre de 2026.

NOTA 1: Para efectos presupuestales y financieros, el mes contablemente será de treinta (30) días.

La SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, cancelará el valor del contrato en moneda legal colombiana, por intermedio de la Subdirección Financiera, de acuerdo con los bienes obras o servicios prestados, facturados y recibidos a satisfacción por el Supervisor o Interventor designado, según corresponda, siempre y cuando el CONTRATISTA haya cumplido con la obligación exigida en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.


La SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD efectuará los pagos en pesos colombianos dentro de los treinta (30) días siguientes a la Disponibilidad del P.A.C (Plan Anual Mensualizado de Caja) para la vigencia correspondiente, previa entrega y recibo de los bienes y/o servicios a entera satisfacción por parte del Supervisor o Interventor del Contrato y de la presentación de la factura con todos los documentos soporte ante el Supervisor o Interventor del contrato, para que este trámite su pago.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

Documentos soporte para el pago: a) Factura electrónica de venta de acuerdo con los requisitos exigidos en la Resolución 000042 de 2020 expedida por la DIAN o aquella que la modifique, adicione o sustituya, cuando aplique; la cual debe ser remitida al aplicativo que disponga el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cumpliendo con los lineamientos establecidos para ello. En caso de no facturar presentar el documento equivalente de acuerdo con los procedimientos de la Entidad. b) Acreditación conforme a la Ley vigente aplicable, de cumplimiento del contratista de sus obligaciones ante el Sistema de Seguridad Social Integral en Salud y Pensión, aportes parafiscales: Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, y Administradora de Riesgos Laborales. c) la certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor o interventor del contrato, según corresponda, en la cual conste el valor a pagar al contratista y d) el Acta de entrega y recibo de bienes, cuando corresponda. e) Para el pago de la última cuenta de cobro, se deberá adjuntar Paz y Salvo debidamente diligenciado. Así mismo, se debe tener en cuenta que la seguridad social del último pago, corresponderá al mes objeto de cobro. Lo anterior, de acuerdo con los lineamientos internos vigentes, los cuales se encuentran publicados en los medios digitales de la Superintendencia Nacional de Salud.

Conforme con lo dispuesto en el Manual para la recepción de cuentas por pagar (GFMN02), si los soportes documentales presentados por los contratistas, proveedores, interventores o supervisores no cumplen con los lineamientos allí establecidos, la Dirección Financiera no gestionará las cuentas recibidas para pago, indicando las correcciones pertinentes. La radicación incorrecta de las cuentas será responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Los pagos se efectuarán por intermedio de la Dirección Financiera de la Entidad, mediante consignación en las cuentas que indique el Contratista. Sin perjuicio de lo anterior queda entendido que la forma de pago supone la prestación real y efectiva de la contraprestación pactada.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025


Para el registro de las cuentas bancarias el Contratista deberá informar por escrito a la Superintendencia Nacional de Salud, el número de la cuenta, anexando una certificación de la entidad bancaria en la que conste la titularidad de la cuenta y que la misma se encuentre activa, la cual deberá tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario contados al momento de su entrega. Es responsabilidad del contratista informar a quien ejerza la supervisión del contrato con diez (10) días hábiles de antelación a la radicación para el pago, las novedades que surjan frente a la cuenta bancaria donde se debe efectuar el pago. Una vez informada la novedad el supervisor, este deberá trasladar a la Dirección de Contratación para las gestiones correspondientes que aplique, quien reportará a la Dirección Financiera.

NOTA 2: El Grupo de Presupuesto de la Dirección Financiera procederá a liberar la diferencia entre el valor del Certificado de Disponibilidad y el valor del Registro Presupuestal, que se expedirá como requisito de ejecución en el presente contrato.

NOTA 3: En los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, el Grupo de Presupuesto de la Dirección Financiera procederá a liberar del Registro Presupuestal el valor no ejecutado en el primer pago, atendiendo la certificación de cumplimiento emitida por el supervisor del contrato dentro del Formato GFFT14 (Certificación de Supervisión para Pago)

9.7 Gastos de viaje

En el evento en que EL CONTRATISTA requiera, en desarrollo de sus actividades, desplazarse fuera del lugar de ejecución del contrato, la Superintendencia Nacional de Salud reconocerá gastos de viaje y tiquetes de conformidad con lo establecido en la Resolución No 2025940000011698-6 DE 03 – 12 - 2025 expedida por la entidad.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

9.8 Plazo de ejecución

El plazo para la ejecución del contrato será **once (11) meses sin exceder el 31 de diciembre de 2026**, contados a partir de la firma del acta de inicio del contrato, suscrita entre el contratista y el supervisor designado por la Superintendencia Nacional de Salud, previa la expedición del registro presupuestal, la aprobación de las garantías, la afiliación y entrada en vigencia de la ARL, y la verificación por parte del Supervisor del contrato, sobre el cumplimiento de las obligaciones del contratista relacionadas con el sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, cuando corresponda.


La vigencia del contrato se entiende como el plazo de ejecución del contrato.

9.9 Lugar de ejecución del contrato

Para todos los efectos legales y fiscales se establece como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C. El CONTRATISTA desarrollará las actividades propias de la ejecución del contrato en la ciudad de Bogotá D.C., en la sede administrativa de la Superintendencia Nacional de Salud, sin perjuicio de que algunas de ellas se realicen de manera remota o, previa autorización del Supervisor, impliquen desplazamientos a otros lugares del territorio nacional.

9.10 Clausula Penal


Si el contratista no diere cumplimiento **en forma total** al objeto o a las obligaciones principales o accesorias emanadas del contrato, la Superintendencia Nacional de Salud previo agotamiento del Procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, mediante acto administrativo motivado declarará el incumplimiento del contrato para hacer efectiva la Cláusula Penal Pecuniaria **a título de sanción** por una suma equivalente al **VEINTE POR CIENTO (20%)** del valor total del contrato, como estimación anticipada de perjuicios.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

Si el contratista no diere cumplimiento **en forma parcial** al objeto o a las obligaciones principales o accesorias emanadas del contrato, la Superintendencia Nacional de Salud previo agotamiento del Procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, mediante acto administrativo motivado declarará el incumplimiento del contrato para hacer efectiva la Cláusula Penal Pecuniaria **a título de sanción** por una suma equivalente al **DIEZ POR CIENTO (10%)** del valor total del contrato, como estimación anticipada de perjuicios

La anterior tasación se hace como monto objetivo de los perjuicios que ocasione en caso de declaración de caducidad o de incumplimiento total o parcial de sus obligaciones contractuales o cumplimiento defectuoso o tardío y su valor se imputará al de los perjuicios que sufra la Superintendencia Nacional de Salud por su incumplimiento.

La cláusula penal se pactará con las siguientes condiciones: **(i)** La declaratoria de incumplimiento para hacer efectiva la Cláusula Penal Pecuniaria, no exonerará al Contratista del cumplimiento de sus obligaciones contractuales, incluyendo las que dieron lugar a la imposición de la pena; **(ii)** El vencimiento del plazo constituirá en mora al contratista, sin que sea necesario la comunicación de requerimiento alguno por parte de la Superintendencia Nacional de Salud; **(iii)** El valor pagado como cláusula penal pecuniaria no es óbice para que Superintendencia Nacional de Salud pueda reclamar la indemnización integral de perjuicios causados si estos superan el valor de la pena. **(iv)** El valor de la Cláusula Penal Pecuniaria se compensará de las sumas adeudadas por la Superintendencia Nacional de Salud al contratista, previo a practicar las retenciones por tributos a que haya lugar, sobre los saldos a favor del Contratista si las hubiere, o haciendo efectiva la garantía de cumplimiento o a través del cobro coactivo; y **(v)** Habrá lugar a exigir la pena, sin que el contratista pueda alegar que la inejecución de lo pactado no ha inferido perjuicio a la Superintendencia Nacional de Salud o le ha producido beneficio al contratista, de conformidad con el artículo 1599 del Código Civil.

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

9.11 Multas.


En caso de retardo en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones del contratista, la Superintendencia Nacional de Salud, previo agotamiento del Procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, mediante acto administrativo motivado impondrá multa equivalente al (1%) del valor del contrato, por cada día de atraso en el cumplimiento de sus obligaciones, sin que el valor total de la multa supere el 20% del valor total del contrato.

La imposición de multas se pactará con las siguientes condiciones: **(i)** La imposición de la multa no exonerará al Contratista de continuar con la ejecución del contrato ni de las demás responsabilidades y obligaciones que emanen del contrato; **(ii)** Las multas son apremios al Contratista para el cumplimiento de sus obligaciones y, por lo tanto, no tienen el carácter de estimación anticipada de perjuicios, de manera que pueden acumularse con cualquier forma de indemnización, en los términos previstos en el artículo 1600 del Código Civil; **(iii)** El valor de la multa se compensará de las sumas adeudadas por la Superintendencia Nacional de Salud al Contratista, previo a practicar las retenciones por tributos a que haya lugar, sobre los saldos a favor del Contratista si las hubiere, o haciendo efectiva la garantía de cumplimiento o a través del cobro coactivo; **(iv)** La multa se impondrá por el simple retardo en el cumplimiento de alguna de las obligaciones del contratista, sin que pueda alegar que la inexecución de lo pactado no ha inferido perjuicio a la Superintendencia Nacional de Salud o le ha producido beneficio al contratista y **(v)** En caso de que el Contratista reincida en el incumplimiento de una o de varias obligaciones se podrán imponer nuevas multas.

NOTA: El contratista autoriza a la Superintendencia Nacional de Salud a descontar o compensar de los montos adeudados las sanciones impuestas al mismo-

10. RECOMENDACION

Con la presentación de este estudio, queda evidenciada la necesidad del contrato tendiente a cumplir con los propósitos establecidos para la buena marcha y efectivo cumplimiento de los

	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	CÓDIGO	BSFT38
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN O PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS ARTÍSTICOS	VERSIÓN	2
		FECHA	11/12/2025

cometidos de la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD específicamente en lo descrito en el numeral 2.1. del presente estudio previo, por consiguiente, se solicita adelantar el proceso contractual respectivo.

Bogotá, 13 de enero de 2026.



MARÍA NINY ECHEVERRY PRADA

Superintendente Delegada para la Protección al Usuario.

Revisó componente jurídico: Pilar Liliana Acosta Clavijo – Abogada Contratista – Dirección de Contratación. *Plac*

Proyectó componente jurídico: Luz Adriana Garavito Rozo – Profesional Especializado – Dirección de Contratación. *Adriana G.*

Proyectó componente técnico: Lady Carolina Hernández Thiriat – Profesional Especializado – Delegatura de Protección al Usuario. *LC*

Proyectó componente financiero: Lenin Augusto Pardo Porras – Profesional especializado – Dirección de Contratación. *Lenin*