

**LA DIRECCION DE CONTRATACION DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E  
NIT: 900959051-7**

***SE INFORMA QUE:***

El (la) señor(a) DEYANIRA MALAGON SANCHEZ, identificado(a) con CC. No. 52335636, presta sus servicios de manera personal y autónoma en la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E mediante contrato de prestación de servicios, según se relaciona a continuación:

**OBSERVACIONES**

---

**Contrato PS 1033 2025:**

**Fecha Inicio: 01/01/2025      Fecha Terminacion: 31/03/2025      Valor Contrato: \$9.430.680**

**Objeto Contrato: PRESTAR SERVICIOS COMO TECNOLOGO PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES EN LA DIRECCION FINANCIERA DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.**

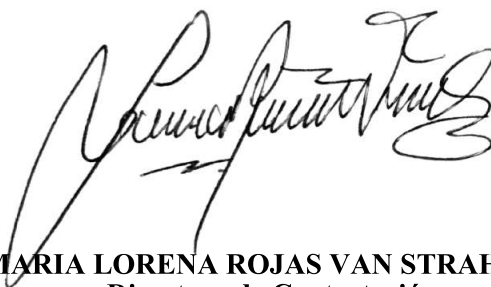
1. verificar y descargar los archivos de la entrega de glosa de las facturas objetadas y reiteradas realizada por via email segun las erp asignadas. 2. revisar y clasificar las facturas objetadas una vez recibidas, analizando los motivos de glosa inicial donde se identifica motivo de glosa: glosa administrativa y glosa asistencial, revisando los valores glosados en la carta glosa contra la matriz de glosa inicial entrega y de matriz de reiteracion, priorizando los tiempos de respuesta para cumplir terminos normativos de respuesta y radicacion ante la erp. 3. notificar las inconsistencias en valores o codigos de glosa en la recepcion de glosa inicial y reiteracion, reportar por via email para realizar los ajustes correspondientes. 4. verificar en el sistema de informacion dgh.net y los aplicativos de consulta de los terceros los soportes administrativos o asistenciales acordes a lo objetado por la erp y permita la subsanacion de la factura motivo de objecion. 5. en caso de ausencia de soportes en el sistema de informacion o que se requiera un concepto para subsanar la cuenta, solicitar al area correspondiente via correo, descargar correo y guardar en la carpeta correspondiente para dar trazabilidad a la gestion realizada. 6. consolidar los soportes y dar respuesta a glosa inicial en la matriz de glosa inicial, segun los parametros dados por el area, donde se debe garantizar los soportes requeridos para la subsanacion del motivo de glosa inicial y dar justificacion con el argumento pertinente segun sea el caso, de acuerdo a los codigos establecidos en la resolucion de glosas del ministerio de salud. 7. digitacion de respuesta de glosa en sistema de informacion dgh a cada una de las causales emitidas por las entidades responsables de pago, garantizando la existencia de soportes y observaciones coherentes con motivos de glosa. 8. radicar respuesta de glosa a cada entidad segun su modalidad y garantizar una carpeta por entidad con los soportes adjuntos que subsanen los motivos de glosa inicial. (respuesta de glosa dhg, soportes y radicado ante la entidad), segun directrices de gestion documental. 9. entregar al cierre de mes matriz de glosa inicial totalmente diligenciada en lo que corresponde a respuesta con su respectivo analisis de tramite. 10. dar respuesta a las facturas notificadas como reiteraciones y adicional solicitar citas de conciliacion por email y/o plataforma, diligenciar en la matriz de reiteracion la fecha de respuesta de reiteracion, en cierre de mes adjuntar la evidencia del radicado. 11. realizar

cruces contables para conciliación enviados por las entidades responsables de pago y notificarlos a los funcionarios a cargo de las entidades del área de cartera. 12. hacer seguimiento a los estados de facturas y saldos de los cruces contables antes de iniciar conciliación con los pagadores. 13. enviar inconsistencias encontradas en los cruces contables a las áreas correspondientes según el caso, facturas en estado de devolución, facturas en estado 2, facturas con diferencias de saldos y facturas en saldo 0, hacer seguimiento de las mismas hasta que estén listas para conciliar. 14. enviar las referencias solicitadas para realizar revisión de lista de chequeo respuesta de glosa inicial ap-cr-ft-076. 15. entregar a los auditores los soportes completos para las conciliaciones incluyendo matriz consolidada glosa inicial ap-cr-ft-075 con las facturas a conciliar, realizar conciliaciones administrativas con las erp y asegurar al cierre de cada conciliación la verificación administrativa de facturas y valores conciliados. 16. realizar análisis de la matriz consolidada reiteraciones ap-cr-ft-077 para tener acercamiento con las erp y lograr el cierre de lo pendiente por medio de la conciliación, clasificar las facturas para supersalud, costo beneficio y trámite jurídico de acuerdo a las entidades asignadas. 17. ejercer apoyo (revisar contra factura y/o historia clínica) en la recolección de soportes para trámite de refacturación o de índole jurídico y demás requeridos en el proceso de auditoría de cuentas médicas. 18. realizar oficios de poder para las conciliaciones solicitados por las entidades responsables de pago para las conciliaciones, solicitar al área financiera el presupuesto requerido y garantizar que queden autenticados. 19. brindar oportunamente información y soportes solicitados que se requieran para el cumplimiento de entrega de información de acuerdo a los requerimientos de áreas externas o entes de control. 20. archivar documentos a cargo de acuerdo a términos establecidos por gestión documental. 21. realizar las demás actividades relacionadas con el objeto contractual que asigne el supervisor de contrato. 22. preparar y presentar oportunamente formato informe y cuenta de cobro, relacionando actividades realizadas con sus respectivos soportes para dar cumplimiento a la obligación contractual. 23. asistir a las reuniones y capacitaciones programadas por el área.

Se expide a solicitud del interesado(a) en Bogotá D.C, el día 10 de Marzo de 2025.

Para mayor información favor comunicarse a la línea 3045952563, vía correo electrónico a [certificacionesops@subredcentrooriente.gov.co](mailto:certificacionesops@subredcentrooriente.gov.co) o dirigirse a la Diagonal 34 # 5-27, oficina de Contratación OPS

Cordialmente,



**MARIA LORENA ROJAS VAN STRAHLEN**  
**Directora de Contratación**  
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E**

*La adulteración y/o uso fraudulento de la información, así como de la presente firma acá plasmada, será responsabilidad exclusiva del contratista, en los términos de que tratan los Artículos 286 y S.S. del Código Penal Colombiano)*

*Los abajo firmantes, certifican que hicieron revisión de este documento y que la información ha sido suficientemente evaluada, revisada y aprobada.*

Responsables: Isabel Jiménez – Técnico administrativo  
Nubia Sánchez Valencia – Secretaria  
Revisó: Maria Lorena Rojas Van Strahlen - Directora de Contratación

**LA DIRECCION DE CONTRATACION DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E  
NIT: 900959051-7**

***SE INFORMA QUE:***

El (la) señor(a) DEYANIRA MALAGON SANCHEZ, identificado(a) con CC. No. 52335636, presta sus servicios de manera personal y autónoma en la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E mediante contrato de prestación de servicios, según se relaciona a continuación:

---

**Contrato PS 3119 2024:**

**Fecha Inicio: 01/02/2024**

**Fecha Terminacion: 31/03/2024**

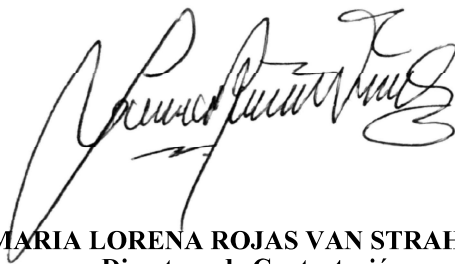
Objeto Contrato: PRESTAR SERVICIOS COMO TECNOLOGO ADMINISTRATIVO PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES EN LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.

1. Revisar y clasificar las cuentas glosadas una vez recibidas, analizando la glosa inicial donde se identifica motivo de glosa: Glosa Administrativa y Glosa Asistencial, priorizando tiempos de respuesta para cumplir términos. 2. Notificar las inconsistencias en la recepción de glosa, reportada al área de cartera para realizar los ajustes en el sistema de información. 3. Diligenciar matriz consolidada en los campos de concepto de glosa general y específico de acuerdo a Resolución 3047, Anexo Técnico No. 6, relacionar descripción de análisis realizado. 4. Verificar en el sistema de información y los aplicativos de consulta de los terceros los soportes administrativos o asistenciales para el trámite de respuesta de las glosas. En caso de ausencia de soportes en el sistema de información solicitar al área correspondiente vía correo para dar respuesta completa a las objeciones. 5. Consolidar los soportes y elaborar respuesta a glosa inicial en el sistema de información donde se debe analizar los soportes recibidos a partir del motivo de glosa inicial y dar justificación con el argumento pertinente según sea el caso, de acuerdo a los códigos establecidos en la Resolución 3047 del Ministerio de Salud. 6. Elaboración de respuesta de glosa y/o oficio remititorio a cada una de las causales emitidas por las Entidades Responsables de Pago, garantizando la existencia de soportes y observaciones de glosa, adjuntar soportes de radicación de respuesta de glosa en agilsalud para evidenciar constancia de trámite, dar la finalización y archivo de cada radicado asignado. 7. Por radicado de la respuesta de glosa se debe garantizar una carpeta por entidad con los soportes adjuntos que subsanen los motivos de glosa inicial. (respuesta de glosa sistema de información y radicado ante la entidad), según directrices de gestión documental. 8. Dar respuesta a reiteraciones y adicional solicitar citas de conciliación por email y/o plataforma. 9. Al cierre de mes entregar matriz consolidada de glosa totalmente diligenciada en lo que corresponde a respuesta de glosa inicial. 10. Preparar y presentar oportunamente informes de actividades para dar cumplimiento a la obligación contractual. 11. Archivar documentos a cargo de acuerdo a términos establecidos por gestión documental. 12. Asistir a las reuniones y capacitaciones programadas por el área. 13. Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto contractual que asigne el supervisor de contrato.

Se expide a solicitud del interesado(a) en Bogotá D.C, el día 16 de Febrero de 2024.

Para mayor información favor comunicarse a la línea 3045952563 o dirigirse a la Av. Caracas No. 33 A-11, oficina de Contratación OPS

Cordialmente,



**MARIA LORENA ROJAS VAN STRAHLEN**  
**Directora de Contratación**  
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E**

*La adulteración y/o uso fraudulento de la información, así como de la presente firma acá plasmada, será responsabilidad exclusiva del contratista, en los términos de que tratan los Artículos 286 y S.S. del Código Penal Colombiano)*

*Los abajo firmantes, certifican que hicieron revisión de este documento y que la información ha sido suficientemente evaluada, revisada y aprobada.*

Responsables: Isabel Jiménez – Técnico administrativo  
Nubia Sánchez Valencia – Secretaria  
Revisó: Paola Carolina Zabala - Referente OPS

**LA DIRECCION DE CONTRATACION DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E  
NIT: 900959051-7**

***SE INFORMA QUE:***

El (la) señor(a) DEYANIRA MALAGON SANCHEZ, identificado(a) con CC. No. 52335636, prestó sus servicios de manera personal y autónoma en la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E mediante contrato de prestación de servicios, según se relaciona a continuación:

---

**Contrato PS 6229 2023:**

**Fecha Inicio: 25/07/2023      Fecha Terminacion: 31/10/2023      Valor Contrato: \$6.324.543**

Objeto Contrato: PRESTAR SERVICIOS COMO TECNOLOGO ADMINISTRATIVO PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES EN LA DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

1. Revisar y clasificar las cuentas glosadas una vez recibidas, analizando la glosa inicial donde se identifica motivo de glosa: Glosa Administrativa y Glosa Asistencial, priorizando tiempos de respuesta para cumplir términos. 2. Notificar las inconsistencias en la recepción de glosa, reportada al área de cartera para realizar los ajustes en el sistema de información. 3. Diligenciar matriz consolidada en los campos de concepto de glosa general y específico de acuerdo a Resolución 3047, Anexo Técnico No. 6, relacionar descripción de análisis realizado. 4. Verificar en el sistema de información y los aplicativos de consulta de los terceros los soportes administrativos o asistenciales para el trámite de respuesta de las glosas. En caso de ausencia de soportes en el sistema de información solicitar al área correspondiente vía correo para dar respuesta completa a las objeciones. 5. Consolidar los soportes y elaborar respuesta a glosa inicial en el sistema de información donde se debe analizar los soportes recibidos a partir del motivo de glosa inicial y dar justificación con el argumento pertinente según sea el caso, de acuerdo a los códigos establecidos en la Resolución 3047 del Ministerio de Salud. 6. Elaboración de respuesta de glosa y/o oficio remisario a cada una de las causales emitidas por las Entidades Responsables de Pago, garantizando la existencia de soportes y observaciones de glosa, adjuntar soportes de radicación de respuesta de glosa en ORFEO para evidenciar constancia de trámite, dar la finalización y archivo de cada radicado asignado. 7. Por radicado de la respuesta de glosa se debe garantizar una carpeta por entidad con los soportes adjuntos que subsanen los motivos de glosa inicial. (respuesta de glosa sistema de información y radicado ante la entidad), según directrices de gestión documental. 8. Dar respuesta a reiteraciones y adicional solicitar citas de conciliación por email y/o plataforma. 9. Al cierre de mes entregar matriz consolidada de glosa totalmente diligenciada en lo que corresponde a respuesta de glosa inicial. 10. Preparar y presentar oportunamente informes de actividades para dar cumplimiento a la obligación contractual. 11. Archivar documentos a cargo de acuerdo a términos establecidos por gestión documental. 12. Asistir a las reuniones y capacitaciones programadas por el área. 13. Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto contractual que asigne el supervisor de contrato.

---

**Contrato PS 1177 2022:**

**Fecha Inicio: 01/02/2022      Fecha Terminación: 10/05/2022      Valor Contrato: \$7.957.133**

Objeto Contrato: PRESTAR SERVICIOS COMO TECNICO DE APOYO A LA GESTION PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES EN LA DIRECCION FINANCIERA DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.

1. Clasificar los motivos de glosa teniendo en cuenta si la causa es administrativa o científica para facilitar el proceso de respuesta. 2. Ubicar los soportes y documentos necesarios para efectuar las respuestas de las glosas y objeciones de los diferentes pagadores, con el fin de agilizar el proceso de contestación. 3. Respuesta de glosa en el sistema de información. 4. Verificar que la respuesta de glosa lleve los soportes necesarios para que los diferentes pagadores realicen los trámites pertinentes, contribuyendo a dar continuidad en los diferentes procesos. 5. Armar el paquete de respuesta de glosa con todos los soportes para ser radicados ante la Entidad. 6. Preparar y presentar oportunamente informes de actividades para dar cumplimiento a la obligación contractual. 7. Organizar y mantener debidamente ordenado el archivo relacionado con las empresas asignadas de conformidad con las normas de gestión documental vigente. 8. Asistir a las reuniones y capacitaciones programadas por el área. 9. Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto contractual que asigne el supervisor de contrato. Contenidas en el formato de necesidad de personal que hace parte integral del presente contrato

---

**Contrato PS 1328 2021:**

**Fecha Inicio: 16/01/2021      Fecha Terminación: 31/01/2022      Valor Contrato: \$29.750.000**

Objeto Contrato: PRESTAR SERVICIOS DE ACUERDO A SU PERFIL ACADÉMICO PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES (DE SU PROFESIÓN), CON DISPONIBILIDAD EN CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.

1. Clasificar los motivos de glosa teniendo en cuenta si la causa es administrativa o científica para facilitar el proceso de respuesta. 2. Ubicar los soportes y documentos necesarios para efectuar las respuestas de las glosas y objeciones de los diferentes pagadores, con el fin de agilizar el proceso de contestación. 3. Respuesta de glosa en el sistema de información. 4. Verificar que la respuesta de glosa lleve los soportes necesarios para que los diferentes pagadores realicen los trámites pertinentes, contribuyendo a dar continuidad en los diferentes procesos. 5. Armar el paquete de respuesta de glosa con todos los soportes para ser radicados ante la Entidad. 6. Preparar y presentar oportunamente informes de actividades para dar cumplimiento a la obligación contractual. 7. Organizar y mantener debidamente ordenado el archivo relacionado con las empresas asignadas de conformidad con las normas de gestión documental vigente. 8. Asistir a las reuniones y capacitaciones programadas por el área. 9. Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto contractual que asigne el supervisor de contrato.

---

**Contrato PS 1335 2020:**

**Fecha Inicio: 16/01/2020      Fecha Terminación: 15/01/2021      Valor Contrato: \$27.996.000**

Objeto Contrato: PRESTAR SUS SERVICIOS DE APOYO DE MANERA PERSONAL Y AUTÓNOMA, EN SU CONDICIÓN DE TECNICO ADMINISTRATIVO II, PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA DIRECCION FINANCIERA (CUENTAS MEDICAS) DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO

ORIENTE E.S.E.

1. Clasificar los motivos de glosa teniendo en cuenta si la causa es administrativa o científica para facilitar el proceso de respuesta. 2. Ubicar los soportes y documentos necesarios para efectuar las respuestas de las glosas y objeciones de los diferentes pagadores, con el fin de agilizar el proceso de contestación. 3. Respuesta de glosa en el sistema de información. 4. Verificar que la respuesta de glosa lleve los soportes necesarios para que los diferentes pagadores realicen los trámites pertinentes, contribuyendo a dar continuidad en los diferentes procesos. 5. Armar el paquete de respuesta de glosa con todos los soportes para ser radicados ante la Entidad. 6. Preparar y presentar oportunamente informes de actividades para dar cumplimiento a la obligación contractual. 7. Organizar y mantener debidamente ordenado el archivo relacionado con las empresas asignadas de conformidad con las normas de gestión documental vigente. 8. Asistir a las reuniones y capacitaciones programadas por el área. 9. Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto contractual que asigne el supervisor de contrato.

---

**Contrato PS 4389 2019:**

**Fecha Inicio: 03/07/2019      Fecha Terminación: 15/01/2020      Valor Contrato: \$16.081.500**

Objeto Contrato: PRESTAR SUS SERVICIOS DE APOYO, DE MANERA PERSONAL Y AUTÓNOMA, EN SU CONDICIÓN DE TECNICO, EN EL PROCESO DE CUENTAS MÉDICAS CONFORME A LAS NECESIDADES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.

1. Clasificar los motivos de la glosa, teniendo en cuenta si la causa es administrativa o científica para facilitar el proceso de respuesta. 2. Ubicar los soportes y documentos necesarios para efectuar las respuestas de las glosas y objeciones de los diferentes pagadores, con el fin de agilizar el proceso de contestación. 3. Respuesta de glosa en el sistema de información. 4. Verificar que la respuesta de la glosa lleve los soportes necesarios para que los diferentes pagadores realicen los trámites pertinentes, contribuyendo a dar continuidad en los diferentes procesos. 5. Armar el paquete de respuesta de glosa con todos los soportes para ser radicados ante la Entidad. 6. Preparar y presentar oportunamente informes de actividades para dar cumplimiento a la obligación contractual. 7. Cuidar los bienes y recursos asignados. 8. Las demás actividades que le sean asignadas y que sean inherentes al objeto contractual.

---

**Contrato PS 0003 2019:**

**Fecha Inicio: 03/01/2019      Fecha Terminación: 02/07/2019      Valor Contrato: \$13.170.000**

Objeto Contrato: PRESTAR SUS SERVICIOS DE APOYO, DE MANERA PERSONAL Y AUTÓNOMA, EN SU CONDICIÓN DE TECNICO, EN EL PROCESO DE CUENTAS MÉDICAS CONFORME A LAS NECESIDADES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.

1. Clasificar los motivos de la glosa, teniendo en cuenta si la causa es administrativa o científica para facilitar el proceso de respuesta. 2. Ubicar los soportes y documentos necesarios para efectuar las respuestas de las glosas y objeciones de los diferentes pagadores, con el fin de agilizar el proceso de contestación. 3. Respuesta de glosa en el sistema de información. 4. Verificar que la respuesta de la glosa lleve los soportes necesarios para que los diferentes pagadores realicen los trámites pertinentes, contribuyendo a dar continuidad en los diferentes procesos. 5. Armar el paquete de respuesta de glosa con todos los soportes para ser radicados ante la Entidad. 6. Preparar y presentar oportunamente informes de actividades para dar

cumplimiento a la obligación contractual. 7 Cuidar los bienes y recursos asignados. 8. Las demás actividades que le sean asignadas y que sean inherentes al objeto contractual.

---

**Contrato PS 4244 2018:**

**Fecha Inicio: 26/06/2018      Fecha Terminación: 25/09/2018      Valor Contrato: \$6.585.000**

Objeto Contrato: PRESTAR SUS SERVICIOS DE APOYO DE MANERA PERSONAL Y AUTÓNOMA, EN SU CONDICIÓN DE TECNICO, EN EL PROCESO DE CUENTAS MÉDICAS CONFORME A LAS NECESIDADES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.

1. Clasificar los motivos de glosa teniendo en cuenta si la causa es administrativa o científica para facilitar el proceso de respuesta. 2. Ubicar los soportes y documentos necesarios para efectuar las respuestas de las glosas y objeciones de los diferentes pagadores, con el fin de agilizar el proceso de contestación. 3. Respuesta de glosa en el sistema de información. 4. Verificar que la respuesta de glosa lleve los soportes necesarios para que los diferentes pagadores realicen los trámites pertinentes, contribuyendo a dar continuidad en los diferentes procesos. 5. Armar el paquete de respuesta de glosa con todos los soportes para ser radicados ante la Entidad. 6. Preparar y presentar oportunamente informes de actividades para dar cumplimiento a la obligación contractual. 7. Cuidar los bienes y recursos asignados. 8. Las demás actividades que le sean asignadas y que sean inherentes al objeto contractual.

---

**Contrato PS 1976 2018:**

**Fecha Inicio: 10/01/2018      Fecha Terminación: 09/07/2018      Valor Contrato: \$8.460.000**

Objeto Contrato: PRESTAR SUS SERVICIOS DE APOYO DE MANERA PERSONAL Y AUTÓNOMA, PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO - CALL CENTER, DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

1. Digitación, creación e ingreso de usuarios al sistema de DINAMICA GERENCIAL. 2. Manejo y actualización del aplicativo dinámica GERENCIAL, en cada una de las llamadas. 3. Apoyo en la consolidación de informes mensual de motivo de ingreso de llamadas, demandas insatisfechas y registro de usuarios que acceden a las líneas de atención telefónica. 4. Atención al usuario para orientación, asignación y cancelación de citas para las Unidades de baja, mediana y alta complejidad de la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE ESE. 5. Verificación de usuarios en bases de datos (Comprobador de Derechos, Cápita del Hospital en el sistema destinado para el registro de usuarios Fosyga, DNP). 6. Orientación a los usuarios en procedimientos de interposición de PQRS. 7. Garantizar la calidad del servicio a través de las líneas de atención telefónica y presencialmente cuando le sea asignado. 8. Organización de usuarios en salas de espera teniendo en cuenta la normatividad vigente y la priorización de poblaciones. 9. Orientación acerca de trámites administrativos necesarios para recibir atención en Salud a través de la línea telefónica y/o personalmente cuando sea requerido. 10. Asistir a las reuniones programadas por el supervisor del contrato. 11. Realizar todas aquellas acciones de carácter administrativo que conlleven al cumplimiento de su objetivo contractual. 12. Presentar informe mensual sobre el desarrollo de las actividades contractuales al supervisor del contrato acompañado de los recibos de pago de salud y pensión acorde con los honorarios asignados, así como de los soportes que sustentan el desarrollo de actividades durante el mes como requisito previo para la expedición de la certificación de cumplimiento a satisfacción necesaria para efectos del pago de los honorarios. 13. Las demás funciones que sean asignadas en la realización del objeto



contractual.

---

**Contrato PS 2409 2017:**

**Fecha Inicio: 10/01/2017      Fecha Terminación: 09/01/2018      Valor Contrato: \$16.200.000**

Objeto Contrato: APOYO A LA GESTION DEL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO. CALL CENTER

1. Digitación, creación e ingreso de usuarios al sistema de DINAMICA GERENCIAL. 2. Manejo y actualización del aplicativo dinámica GERENCIAL, en cada una de las llamadas. 3. Apoyo en la consolidación de informes mensual de motivo de ingreso de llamadas, demandas insatisfechas y registro de usuarios que acceden a las líneas de atención telefónica. 4. Atención al usuario para orientación, asignación y cancelación de citas para las Unidades de baja, mediana y alta complejidad de la SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE ESE. 5. Verificación de usuarios en bases de datos (Comprobador de Derechos, Cápita del Hospital en el sistema destinado para el registro de usuarios Fosyga, DNP). 6. Orientación a los usuarios en procedimientos de interposición de PQRS. 7. Garantizar la calidad del servicio a través de las líneas de atención telefónica y presencialmente cuando le sea asignado. 8. Organización de usuarios en salas de espera teniendo en cuenta la normatividad vigente y la priorización de poblaciones. 9. Orientación acerca de trámites administrativos necesarios para recibir atención en Salud a través de la línea telefónica y/o personalmente cuando sea requerido. 10. Asistir a las reuniones programadas por el supervisor del contrato. 11. Realizar todas aquellas acciones de carácter administrativo que conlleven al cumplimiento de su objetivo contractual. 12. Presentar informe mensual sobre el desarrollo de las actividades contractuales al supervisor del contrato acompañado de los recibos de pago de salud y pensión acorde con los honorarios asignados, así como de los soportes que sustenten el desarrollo de actividades durante el mes como requisito previo para la expedición de la certificación de cumplimiento a satisfacción necesaria para efectos del pago de los honorarios. 13. Las demás funciones que sean asignadas en la realización del objeto contractual.

---

**Contrato PS 0563 2016:**

**Fecha Inicio: 01/09/2016      Fecha Terminación: 09/01/2017      Valor Contrato: \$5.805.000**

Objeto Contrato: APOYO TECNICO A LA GESTION DEL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO – PQRS

1. Utilizar eficientemente el aplicativo de captura y registro de los ciudadanos que ingresan al PQRS, realizando seguimiento de los casos que registra hasta el cierre de los mismos. 2. Registrar en el aplicativo de captura y registro en medio físico, los datos de los ciudadanos que requieren información u orientación sobre el SGSSS, o vulneración de su derecho a la salud. 3. Apoyar y garantizar los procesos de gestión resolutoria administrativa de los PQRS, con el fin de dar respuesta efectiva y oportuna a los ciudadanos con relación a su derecho a la salud de la USS que disponga el supervisor. 4. Operar el sistema de correspondencia general adelantando la recepción inicial, revisión diaria, sistematización, fotocopiado o escáner, repartición, recepción de respuestas, archivo de las mismas al día y seguimiento según se requiera o de acuerdo a lo asignado, de la USS que disponga el supervisor. 5. Mantener adecuadamente el archivo y participar en las capacitaciones del manejo de gestión documental que se realicen en la Subred. 6. Organizar, manejar y realizar el seguimiento a la agenda de reuniones y actividades de la USS que disponga el supervisor. 7. Brindar apoyo en la recepción telefónica y personal de usuarios internos y externos cuando se requiera; además de adelantar llamadas

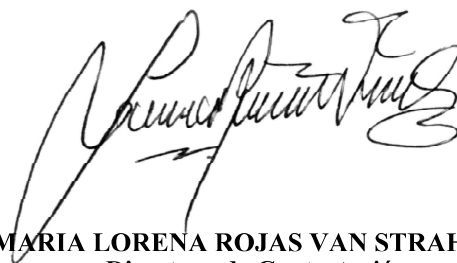
telefónicas, envío de correspondencia (por correo urbano y correo electrónico) y entrega de respuestas, de la USS que disponga el supervisor. 8. Realizar seguimiento a la entrega de respuestas a las peticiones en la USS que disponga el supervisor. 9. Realizar el seguimiento a las respuestas de las Peticiones, quejas, solicitudes y reclamos de Saneamiento Ambiental de la USS (San Cristobal, Centro Oriente, Rafael Uribe). 10. Apoyar, programar, participar y coordinar el procedimiento de apertura de buzón en la USS que disponga el supervisor. 11. Realizar y presentar el informe mensual y trimestral del sistema de Información SDQS solicitado por Entes de Control de la USS que disponga el supervisor de acuerdo a las necesidades del área. 12. Diligenciar los indicadores de gestión que correspondan a la información suministrada con el SDQS con su respectivo análisis de la USS que disponga el supervisor. 13. Mantener un diálogo y comunicación permanente con la profesional encargada de gestionar y coordinar el proceso de PQRS de la Subred Integrada de Servicios de Salud. 14. Asistir a las reuniones programadas por el supervisor del contrato. 15. Realizar todas aquellas acciones de carácter administrativo que conlleven al cumplimiento de su objetivo contractual. 16. Presentar informe mensual sobre el desarrollo de las actividades contractuales al supervisor del contrato acompañado de los recibos de pago de salud y pensión acorde con los honorarios asignados, así como de los soportes que sustenten el desarrollo de actividades durante el mes como requisito previo para la expedición de la certificación de cumplimiento a satisfacción necesaria para efectos del pago de los honorarios. 17. Las demás funciones que sean asignadas en la realización del objeto contractual.

---

Se expide a solicitud del interesado(a) en Bogotá D.C, el día 16 de Noviembre de 2023.

Para mayor información favor comunicarse a la línea 3045952563, vía correo electrónico a [certificacionesops@subredcentrooriente.gov.co](mailto:certificacionesops@subredcentrooriente.gov.co) o dirigirse a la Av. Caracas No. 33 A-11, oficina de Contratación OPS

Cordialmente,



**MARIA LORENA ROJAS VAN STRAHLEN**  
**Directora de Contratación**  
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E**

*La adulteración y/o uso fraudulento de la información, así como de la presente firma acá plasmada, será responsabilidad exclusiva del contratista, en los términos de que tratan los Artículos 286 y S.S. del Código Penal Colombiano)*

*Los abajo firmantes, certifican que hicieron revisión de este documento y que la información ha sido suficientemente evaluada, revisada y aprobada.*

Responsables: Isabel Jiménez – Técnico administrativo  
Nubia Sánchez Valencia – Secretaria  
Revisó: Paola Carolina Zabala – Referente OPS