

NECESIDAD DE ELABORACIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS
GJU-ADQ-FO-03, Versión 2
GESTIÓN JURÍDICA

Fecha	27/01/2026
Unidad Gestora	SUBGERENCIA AMBULATORIA Y APOYO TERAPEUTICO
Descripción Necesidad	<p>La E.S.E Hospital Universitario de Santander, es una Institución Pública de orden Departamental, prestadora de servicios de salud de mediana y alta complejidad, dedicada a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del Nororiente Colombiano.</p> <p>Con el fin de garantizar la continuidad, oportunidad y calidad en la atención en salud de los usuarios afiliados a las EPS Contributivas, Subsidiadas, Régimen Especial y todas aquellas EAPB que tengan contrato vigente de prestación de servicios de salud, se hace necesario efectuar los trámites de gestión para las autorizaciones de servicios médicos correspondientes, derivados de la consulta (como exámenes, procedimientos, interconsultas, entre otros) y el agendamiento de los mismos, de acuerdo con las necesidades particulares de cada usuario. Para las diferentes áreas y procesos del Hospital, enmarcados en el cumplimiento de políticas y lineamientos institucionales, con el fin de contribuir al logro de los objetivos propuestos por la organización, Por lo antes expuesto, se requiere la contratación de prestación de servicios para la ejecución de las actividades administrativas en apoyo a los procesos misionales, orientadas al logro de los objetivos propuestos por la organización mediante la contratación de un (1) Apoyo Nivel Técnico bajo la modalidad de Contrato de Prestación de Servicios.</p>
Justificación	<p>En atención a la necesidad de implementar el Proceso de Gestión de Autorizaciones en el hospital Universitario de Santander, en el marco de los principios de eficiencia, equidad, continuidad del cuidado y garantía del derecho a la salud, se requiere la contratación de un (1) tiempo de Apoyo Nivel Técnico, debido a que en la planta de personal de la ESE HUS no existe personal suficiente para desarrollar estas actividades de apoyo a los procesos misionales propios de las diferentes áreas, contribuyendo al logro de los objetivos propuestos por la institución hospitalaria.</p> <p>Por lo anterior, la Subgerencia de Servicios Ambulatorios y Apoyo Terapéutico presenta este requerimiento para garantizar la continuidad en la prestación del servicio a los usuarios atendidos en la ESE HUS, con el fin de contribuir en la atención segura, continua y oportuna de los usuarios.</p> <p>Este Apoyo Nivel Técnico será responsable de realizar la gestión de autorizaciones de servicios médicos derivados de la consulta (como exámenes, procedimientos, interconsultas, entre otros) y el agendamiento de los mismos, de acuerdo con las necesidades particulares de cada usuario.</p> <p>Esta contratación responde a lineamientos establecidos en la Política de Atención Integral en Salud (PAIS) y en el Modelo de Atención en Salud con enfoque en redes integrales de servicios, donde se enfatiza la atención centrada en el usuario que le permita mejorar la experiencia dentro de nuestra institución y la eliminación de barreras de acceso. Asimismo, se alinea con los objetivos institucionales del hospital Universitario de Santander orientados a mejorar la oportunidad, eficiencia y calidad del proceso asistencial.</p> <p>Según la Circular 00000019 de 2025, del Ministerio de Salud y Protección Social como ente rector del Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS y la Superintendencia Nacional de Salud como entidad encargada de inspeccionar, vigilar y controlar dicho sistema, con el propósito de lograr que las Entidades Responsables de Pago y demás pagadores, Prestadores de Servicios de Salud, Proveedores de Tecnologías en Salud, Entidades Territoriales (en el marco de sus funciones de inspección y vigilancia) den observancia y cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Decreto</p>

**NECESIDAD DE ELABORACIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS
GJU-ADQ-FO-03, Versión 2
GESTIÓN JURÍDICA**

Ley 019 de 2012, modificado por el Decreto Ley 2106 de 2019 y el Decreto 441 de 2022, incorporado en el Decreto 780 de 2016, en lo que respecta a la prohibición de trasladar al usuario el adelanto del trámite de autorización para acceder a los servicios de salud y tecnologías en salud

Actualmente, el aumento en la demanda de servicios de salud ha generado una sobrecarga operativa en las áreas de atención y gestión de servicios, dificultando el seguimiento adecuado de los tratamientos indicados. Se estima que diariamente se emiten un 80% de órdenes médicas del total de las consultas Médicas, que requieren trámites de autorización y programación.

Contar con personal de Apoyos Nivel Técnico, exclusivo permitirá agilizar estos procesos, reducir los tiempos de espera, mejorar la adherencia a los tratamientos, y evitar interrupciones en la atención que puedan poner en riesgo el estado de salud de los usuarios. Además, optimiza el desempeño de los profesionales.

Estas funciones son transversales y misionales dentro del modelo de atención, y requieren una gestión continua y personalizada, especialmente para usuarios con mayor riesgo o en condiciones de vulnerabilidad. Por tanto, se hace indispensable contar con este recurso humano para garantizar una atención efectiva, humana y oportuna.

Objeto

“PRESTACIÓN DE SERVICIO DE APOYO TECNICO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE AUTOGESTIÓN DE AUTORIZACIONES DE SERVICIOS MÉDICOS DERIVADOS DE LA CONSULTA (COMO EXÁMENES, PROCEDIMIENTOS, INTERCONSULTAS, ENTRE OTROS) Y EL AGENDAMIENTO DE LOS MISMOS, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES PARTICULARES DE CADA USUARIO DE LA ESE HUS”.

Especificaciones Técnicas

El contratista en desarrollo del objeto a contratar deberá cumplir como mínimo las siguientes especificaciones técnicas y las descritas en el Anexo ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO GTH-PTH-FO-01, versión 4 que forma parte integral del presente requerimiento.

COMPETENCIAS REQUERIDAS			
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES
Técnico o tecnólogo	Auxiliar de enfermería, o áreas de la Salud. Título técnico o tecnólogo en Administración, ingeniería o a fines	Experiencia mínima de seis (6) meses en cargos similares en instituciones de salud (IPS, EPS, clínicas u hospitales). Conocimiento y experiencia en sistemas de información y manejo de herramientas ofimáticas y administración de bases de datos.	1. Aprendizaje Continuo. 2. Orientación al logro y Resultados. 3. Orientación al usuario y al ciudadano. 4. Compromiso con la Organización. 5. Trabajo en Equipo. 6. Adaptación al cambio. 7. Atención humanizada. 8. Responsabilidad. 9. Transparencia. 10. Mejora Continua. 11. Ética 12. Comunicación asertiva y respetuosa 13. Resistencia a la Tensión 14. Planificación/Organización 15. Trabajo en equipo 16. Colaboración 17. Solución de Problemas 18. Flexibilidad 19. Atención al Detalle

DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD

El contratista deberá prestar sus servicios de forma presencial en la sede de la institución, garantizando su disponibilidad durante el horario habitual de atención al público de la entidad, con el fin de cumplir adecuadamente con las obligaciones del contrato.

NECESIDAD DE ELABORACIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS
GJU-ADQ-FO-03, Versión 2
GESTIÓN JURÍDICA

Requisitos Técnicos Habilitantes	El oferente deberá hacer la entrega de la hoja de vida con todos los soportes para validad el cumplimiento de los requisitos establecidos en el formato ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO GTH-PTH-FO-01, versión 4
Obligaciones	<p>Autogestión de servicios de salud a través de la gestión oportuna de autorizaciones médicas y el agendamiento de servicios prescritos por los profesionales asistenciales, con el fin de facilitar el acceso del usuario al sistema de salud, garantizar la continuidad del cuidado, y contribuir al cumplimiento de los principios de eficiencia, oportunidad, equidad y atención humanizada.</p> <p>Funciones y responsabilidades principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar las autorizaciones de servicios médicos ordenados (exámenes, procedimientos, terapias, interconsultas, hospitalizaciones, entre otros) conforme a los lineamientos institucionales y requisitos de los aseguradores. 2. Realizar el agendamiento oportuno de los servicios autorizados, priorizando según la indicación médica y disponibilidad de la red de prestadores. 3. Orientar e informar al usuario y/o su familia sobre el estado de sus trámites, pasos a seguir y recursos disponibles para la gestión de sus servicios en salud. 4. Registrar en los sistemas de información institucional (DGH, HIS, u otros) todas las gestiones realizadas, manteniendo actualizada la trazabilidad del proceso. 5. Realizar seguimiento a las solicitudes pendientes, rechazadas o en trámite, e intervenir activamente para resolver barreras administrativas o logísticas. 6. Coordinar con las áreas clínicas y administrativas para facilitar la articulación efectiva entre la orden médica, su autorización y su ejecución. 7. Participar en espacios de mejora institucional, comités, capacitaciones u otras actividades orientadas al fortalecimiento del modelo de atención y la experiencia del usuario. 8. Aplicar los protocolos de atención humanizada, confidencialidad, trato digno y enfoque diferencial durante toda la interacción con el usuario. 9. Cumplir con las metas e indicadores asignados al cargo, tales como tiempos de respuesta, número de autorizaciones gestionadas, y satisfacción del usuario. 10. Reportar a su jefe inmediato cualquier situación que comprometa la continuidad del proceso de atención o que requiera intervención institucional. 11. Realizar el agendamiento de citas según las solicitudes recibidas, asegurando que se respete el horario disponible y las preferencias del usuario. 12. Conocimiento de la ruta de atención del Servicio de Consulta Externa, con el fin de orientar a los usuarios. 13. Llevar registro, evidencia y archivo físico o digital (según sea el caso), de los trámites realizados. 14. Garantizar la calidad del dato y los tiempos para subsanar cualquier novedad previa al egreso del paciente. 15. Apoyar en las actividades que se requieran en el Call Canter y demás procesos administrativos que se requieran para la atención integral del paciente. 16. Garantizar y realizar control a la oportunidad en la respuesta a quejas, reclamos y requerimientos en referencia a la cobertura en salud. 17. Presentar informes periódicos de su gestión o según necesidad de la ESE HUS 18. Participar de las reuniones a las cuáles es convocada en pro del seguimiento y/u otros requerimientos inherentes al proceso 19. Adelantar las capacitaciones a que, de lugar para retroalimentar, actualizar y/o presentar resultados al personal vinculado a su gestión de manera directa o transversal 20. Participar en los diferentes procesos de capacitación en relación a su perfil y proceso 21. Desarrollar y participar en el cumplimiento de políticas del sistema de gestión de la calidad.

NECESIDAD DE ELABORACIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS
GJU-ADQ-FO-03, Versión 2
GESTIÓN JURÍDICA



	<p>22. Participar activamente en los procesos de inducción, entrenamiento, capacitación y supervisión del talento humano en formación en el marco de los convenios docencia servicio establecidos por la institución</p> <p>23. Participar en los procesos de inducción, reinducción, entrenamiento en el puesto de trabajo y formación continua de los colaboradores.</p> <p>24. Participar en los proyectos de investigación correspondientes de acuerdo con el perfil donde la ESE HUS sea institución participante.</p> <p>25. Participar activamente en los procesos institucionales que propendan por el autocuidado y el entorno laboral saludable que contribuyan en la mitigación de los factores de riesgo, la potencialización de condiciones y estilos de vida saludable.</p> <p>26. Participar activamente en las prácticas de responsabilidad medioambiental de acuerdo con las actividades que realiza o desempeña.</p> <p>27. Participar activamente en las prácticas de responsabilidad medioambiental de acuerdo con las actividades que realiza o desempeña</p> <p>28. Participar activamente en los procesos establecidos para el cumplimiento del Modelo Integral de Planeación y Gestión, los criterios de Hospital Universitario y el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGCS).</p>		
<p align="center">Plazo</p>	<p>DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 28 DE DICIEMBRE DE 2026.</p>	<p align="center">Lugar de Ejecución</p>	<p>ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER</p>
<p align="center">Valor Sugerido</p>	<p>VEINTIOCHO MILLONES OCHENTA MIL PESOS M/CTE. (\$28.080.000) teniendo en cuenta que el valor mensual de los honorarios es de DOS MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$2.600.000).</p>		

ARIEL ALFONSO JIMENEZ ESCOBAR
 SUBGERENTE AMBULATORIO Y APOYO TERAPEUTICO
 ESE HUS

Proyecto: Yerceny Garcia Coronel
 Apoyo Nivel profesional Universitario
 Sortesalud

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO
GTH-PTH-FO-01, Version 4
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR	
NOMBRE DEL SERVICIO A PRESTAR:	Apoyo Nivel Técnico
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD A PRESTAR:	*PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TÉCNICO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE AUTOGESTIÓN DE AUTORIZACIONES DE SERVICIOS MÉDICOS DERIVADOS DE LA CONSULTA (COMO EXÁMENES, PROCEDIMIENTOS, INTERCONSULTAS, ENTRE OTROS) Y EL AGENDAMIENTO DE LOS MISMOS, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES PARTICULARES DE CADA USUARIO*.

COMPETENCIAS REQUERIDAS			
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES
Técnico o tecnólogo	Técnico o tecnólogo en áreas administrativas, salud, atención al usuario o afines	Experiencia mínima de un (1) año. Conocimiento y experiencia en sistemas de información y manejo de herramientas ofimáticas y administración de bases de datos.	1. Aprendizaje Continuo. 2. Orientación al logro y Resultados. 3. Orientación al usuario y al ciudadano. 4. Compromiso con la Organización. 5. Trabajo en Equipo. 6. Adaptación al cambio. 7. Atención humanizada. 8. Responsabilidad. 9. Transparencia. 10. Mejora Continua. 11. Ética 12. Comunicación asertiva y respetuosa 13. Resistencia a la Tensión 14. Planificación/Organización 15. Trabajo en equipo 16. Colaboración 17. Solución de Problemas 18. Flexibilidad 19. Atención al Detalle
EQUIVALENCIAS Y/O HOMOLOGACIÓN DE COMPETENCIAS:			N/A

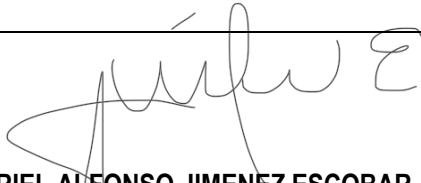

RESPONSABILIDADES DE LAS ACTIVIDADES A PRESTAR	
ACTIVIDADES RUTINARIAS	<ol style="list-style-type: none"> Gestionar las autorizaciones de servicios médicos ordenados (exámenes, procedimientos, terapias, interconsultas, hospitalizaciones, entre otros) conforme a los lineamientos institucionales y requisitos de los aseguradores. Realizar el agendamiento oportuno de los servicios autorizados, priorizando según la indicación médica y disponibilidad de la red de prestadores. Orientar e informar al usuario y/o su familia sobre el estado de sus trámites, pasos a seguir y recursos disponibles para la gestión de sus servicios en salud. Registrar en los sistemas de información institucional (DGH, HIS, u otros) todas las gestiones realizadas, manteniendo actualizada la trazabilidad del proceso. Realizar seguimiento a las solicitudes pendientes, rechazadas o en trámite, e intervenir activamente para resolver barreras administrativas o logísticas. Coordinar con las áreas clínicas y administrativas para facilitar la articulación efectiva entre la orden médica, su autorización y su ejecución. Participar en espacios de mejora institucional, comités, capacitaciones u otras actividades orientadas al fortalecimiento del modelo de atención y la experiencia del usuario. Aplicar los protocolos de atención humanizada, confidencialidad, trato digno y enfoque diferencial durante toda la interacción con el usuario. Cumplir con las metas e indicadores asignados al cargo, tales como tiempos de respuesta, número de autorizaciones gestionadas, y satisfacción del usuario. Reportar a su jefe inmediato cualquier situación que comprometa la continuidad del proceso de atención o que requiera intervención institucional. Realizar el agendamiento de citas según las solicitudes recibidas, asegurando que se respete el horario disponible y las preferencias del usuario. Conocimiento de la ruta de atención del Servicio de Consulta Externa, con el fin de orientar a los usuarios. Llevar registro, evidencia y archivo físico o digital (según sea el caso), de los trámites realizados Garantizar la calidad del dato y los tiempos para subsanar cualquier novedad previa al egreso del paciente. Garantizar y realizar control a la oportunidad en la respuesta a quejas, reclamos y requerimientos en referencia a la cobertura en salud. Presentar informes periódicos de su gestión o según necesidad de la ESE HUS Participar de las reuniones a las cuales es convocada en pro del seguimiento y/u otros requerimientos inherentes al proceso Adelantar las capacitaciones a que, de lugar para retroalimentar, actualizar y/o presentar resultados al personal vinculado a su gestión de manera directa o transversal Participar en los diferentes procesos de capacitación en relación a su perfil y proceso Desarrollar y participar en el cumplimiento de políticas del sistema de gestión de la calidad. Participar activamente en los procesos de inducción, entrenamiento, capacitación y supervisión del talento humano en formación en el marco de los convenios docencia servicio establecidos por la institución Participar en los procesos de inducción, reinducción, entrenamiento en el puesto de trabajo y formación continua de los colaboradores. Participar en los proyectos de investigación correspondientes de acuerdo con el perfil donde la ESE HUS sea institución participante. Participar activamente en los procesos institucionales que propendan por el autocuidado y el entorno laboral saludable que contribuyan en la mitigación de los factores de riesgo, la potencialización de condiciones y estilos de vida saludable. Participar activamente en las prácticas de responsabilidad medioambiental de acuerdo con las actividades que realiza o desempeña. Participar activamente en las prácticas de responsabilidad medioambiental de acuerdo con las actividades que realiza o desempeña Participar activamente en los procesos establecidos para el cumplimiento del Modelo Integral de Planeación y Gestión, los criterios de Hospital Universitario y el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGCS).
ACTIVIDADES NO RUTINARIAS	Actividades que le sean asignadas y afines con la naturaleza del proceso.
RESPONSABILIDADES EN SST	<ol style="list-style-type: none"> Participar activamente en los procesos institucionales que propendan por el autocuidado y el entorno laboral saludable que contribuyan en la mitigación de los factores de riesgo, la potencialización de condiciones y estilos de vida saludable. Estar en disponibilidad inmediata y permanente, por necesidades del área, en caso de emergencia o desastre en el Hospital; cuando se active el Plan hospitalario de Emergencias de la institución y/o se declare la Alerta Hospitalaria de cualquier tipo. Procurar el cuidado integral de su salud Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la Corporación Informar oportunamente al Jefe inmediato acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de prestación de servicios Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitaciones del SG-SST- de la Corporación Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de la corporación Informar oportunamente los incidentes y accidentes de trabajo

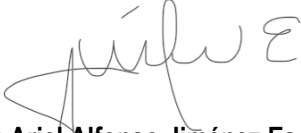
CONTRIBUCIÓN AL DIRECCIONAMIENTO DEL CPL	
SEGURIDAD DEL PACIENTE	Identificar y reportar situaciones y acciones que puedan llegar a afectar la seguridad del paciente durante la prestación del servicio y gestionarlos para obtener procesos de atención seguros y aplicar todas las medidas de seguridad establecidas en el CPL para prevenir las ocurrencias de eventos adversos.
HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO	Desarrollar los procesos de atención basados en un trato digno, calido, humano, respetuoso y amable al cliente interno y externo
GESTIÓN DEL RIESGO	Fortalecer el uso de metodologías para identificar, priorizar, evaluar e intervenir los riesgos relacionados con la atención en salud.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA	Garantizar el uso seguro, racional y eficiente de equipos tecnológicos mitigando los riesgos asociados al uso de la tecnología en la atención de usuarios.
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	Apoyar las actividades que contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos asistenciales del centro productivo laboral.

FECHA: 27/01/2026

APROBÓ:	FIRMA:
	NOMBRE Y APELLIDOS: ARIEL ALFONSO JIMENEZ ESCOBAR
	CARGO: SUBGERENTE AMBULATORIO Y APOYO TERAPEUTICO

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
GFI-PRE-FO-02, Versión 4
GESTIÓN FINANCIERA

FECHA:	
DIRIGIDO A:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE PRESUPUESTO
VALOR:	VEINTIOCHO MILLONES OCHENTA MIL PESOS M/CTE. (\$28.080.000)
OBJETO:	“PRESTACIÓN DE SERVICIO DE APOYO TECNICO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE AUTOGESTIÓN DE AUTORIZACIONES DE SERVICIOS MÉDICOS DERIVADOS DE LA CONSULTA (COMO EXÁMENES, PROCEDIMIENTOS, INTERCONSULTAS, ENTRE OTROS) Y EL AGENDAMIENTO DE LOS MISMOS, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES PARTICULARES DE CADA USUARIO DE LA ESE HUS”.
SOLICITANTE:	 ARIEL ALFONSO JIMENEZ ESCOBAR SUBGERENTE AMBULATORIO Y APOYO TERAPÉUTICO
UNIDAD GESTORA:	SUBGERENCIA AMBULATORIA Y APOYO TERAPÉUTICO
VIGENCIA:	2026
FIRMA DEL ORDENADOR DEL GASTO:	 TENIENTE CORONEL RICARDO ANDRES HOLLOS LANZIANO (RA) GERENTE E.S.E HUS


Revisó: Ariel Alfonso Jiménez Escobar
Subgerente Ambulatorio y Apoyo Terapéutico
ESE HUS

Proyectó: Yerceny García Coronel
Apoyo Nivel Profesional Universitario SSAAT
Sortesalud