## ESTUDIO DEL SECTOR

De conformidad con lo dispuesto en el art. 2.2.1.1.1.6.1 del decreto 1082 del 26 de mayo de 2015 el MUNICIPIO procede a efectuar el análisis necesario para conocer el sector relacionado con el objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de riesgo.

Para el efecto se tomará en cuenta los aspectos que continuación se desarrollan.

## 1. OBJETO CONTRACTUAL

PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO, **GESTION Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DE LA SECRETARIA DE SALUD DEL MUNICIPIO DE NECOCLI, CON EL FIN DE GARANTIZAR UNA ATENCION OPORTUNA, EFICAZ Y CONFORME CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, INCLUYENDO LA RECEPCION, REPORTADOS POR LA CIUDADANIA, ASI COMO LA ELABORACION DE INFORMES Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO**

## 2. DESCRIPCION DE LA NECESIDAD

De conformidad con lo señalado en los numerales 7 y 12 del Artículo 25 de la Ley 80 de 1993, con el artículo 8 de la Ley 1150 de 2007 y en concordancia con el Articulo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015. Las Entidades Estatales están obligadas a Llevar a cabo estudios y documentos previos para comprobar la necesidad de contratar el bien o servicio, obra o labor, dejando constancia de su adecuación al Plan de Desarrollo y al Plan de Acción de la Entidad, con todos los documentos que permitan a los proponentes construir una propuesta que satisfaga las necesidades de la misma.

El municipio de Necoclí, requiere para un adecuado funcionamiento y en gran medida para lograr los fines del Estado realizar contratos de bienes y servicios, para la ejecución de Planes, Programas y Proyectos, para el logro de todo lo programado en el Plan de Desarrollo Municipal; estos procesos contractuales deben ser adelantados por las Entidades Estatales bajo la normatividad vigente y al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, procesos complejos debido a la regulación y reglamentación jurídica que los cobija.

Para la Administración Municipal de Necoclí, es indispensable acatar siempre el principio de legalidad y la responsabilidad en la elaboración de los procesos contractuales, de allí que como ente del Estado tenemos la obligación de realizar los proceso contractuales acorde con las normas y acatando siempre La Constitución y La Ley, es claro entonces que para ello hay que crear mecanismos y condiciones para que dicho principio sea una realidad, haciéndose necesario contar con personal idóneo y suficiente, que se dedique de manera exclusiva a prestar los servicios de Apoyo, en la parte contractual de la Entidad; este apoyo debe ser una persona con experiencia - Profesional, que ejecute estas tareas, bajos los principios que rige la Contratación Pública, evitando a su vez sanciones o inconvenientes legales donde se halle incursa la Administración, que vele porque la función que

desempeñe en el ente estatal siempre se ajuste a parámetros previamente establecidos y así al momento de tomar decisiones o ejecutar acciones propias requeridas en el desarrollo diario de sus funciones, se revisen desde la parte legal todos los aspectos que guarden relación con el mismo y en aras de dar cumplimiento a esta plataforma estratégica, se expidan los correspondientes actos administrativos o se impartan las instrucciones que más le convengan a la entidad para el cumplimiento de sus objetivos y propósitos, para el caso del municipio de Necoclí no se cuenta con el personal idóneo suficiente y es donde se genera tal necesidad.

El artículo 291 de la Ley 1438 de 20112, establece que los entes territoriales en su función de administrar el régimen subsidiado deberán realizar seguimiento y control de los afiliados dentro de su jurisdicción, garantizado que exista el acceso oportuno y de calidad al plan de beneficios en salud.

En el municipio, para el año 2024 se tiene un reporte de cobertura al SGSSS del 100%, así mismo, operan cuatro EAPB del régimen subsidiado y contributivo: NUEVA EPS, EPS FAMILIAR DE COLOMBIA, SAVIA SALUD EPS y COOSALUD EPS. La municipalidad cuenta con una IPS de naturaleza pública: la ESE HOSPITAL SAN SEBASTIÁN DE URABÁ, del orden municipal. Cuenta además con el complejo médico Centro Médico de Especialistas de Urabá, Salud Darién IPS y POLO SALUD IPS.

Con relación a la prestación de servicios de salud por parte de la ESE públicas presente en el municipio, en los últimos años se ha evidenciado deficiencias en el acceso, atención oportuna y con calidad a la población necocliseña, ocasionadas por la baja capacidad resolutiva por parte de estas de acuerdo con sus competencias, capacidad instalada insuficiente, falta de mejoramiento o reposición de los centros de salud adscritos a la ESE y su respectiva dotación, generando la vulneración del derecho fundamental a la salud, sin actuaciones por parte del municipio, insatisfacción de los usuarios con la prestación de servicios e inconformidad de aseguradores y usuarios frente a la atención en salud.

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 715 de 2001 y demás normativa vigente, la Secretaría de Salud debe dar continuidad a la ejecución de las acciones de inspección, vigilancia y control a su cargo, por lo que se hace necesario fortalecer la ejecución e implementación de las actividades en los siguientes procesos: Salud Ambiental, Vigilancia Epidemiológica, Inspección y Vigilancia y Participación y Promoción Social.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de las competencias antes mencionadas y garantizar la adecuada y oportuna atención de los diferentes eventos de interés en salud, la Secretaría de Salud Municipal requiere disponer de talento humano idóneo y suficiente, así como los recursos físicos y logísticos que permitan fortalecer sus diferentes equipos de trabajo y así ejecutar las acciones de asistencia técnica, inspección, vigilancia y control sobre los procesos de salud ambiental, vigilancia

epidemiológica, participación social y promoción social y prestación de servicios de manera permanente y continua sobre los diferentes actores del sistema a nivel municipal.

Que dentro de las competencias funcionales atribuidas a la Secretaría de Salud de Necoclí se encuentran: impulsar mecanismos para la adecuada participación social y el ejercicio pleno de los deberes y derechos de los ciudadanos en materia de salud y de seguridad social en salud, así como mejorar la salud de la comunidad realizando acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y la inspección, vigilancia y control de factores de riesgo.

Para llevar a cabo estas actividades se requiere contar con personal de apoyo dedicado a desarrollar estas actividades y la Secretaria de Salud Local no cuenta con personal disponible con este perfil, motivo por el cual es indispensable la contratación de la prestación de los servicios profesionales por el plazo aquí señalado, teniendo en cuenta lo anterior se debe contar con un personal para que desarrolle permanentemente lo normado anteriormente, ya que el cumplimiento emanado en la Circular 001 de 2025, circular externa 2023151000000010-5 de 2023, circular externa 017 de 2020 y circular externa 008 de 2018, son de carácter obligatorio, en pro de garantizar los servicios de salud acorde a las características del SOGC en salud, resulta evidente la necesidad urgente de proveer tal necesidad a través de un contrato de prestación de servicios profesionales de manera inmediata y a la fecha no se cuenta con la apropiación presupuestal exigida para la creación del empleo temporal.

El área de Talento Humano del municipio de Necoclí, certifica que en la planta de personal del MUNICIPIO no existe un funcionario cuyo perfil le permita desarrollar las actividades objeto de la presente contratación.

Que, para la prestación de servicios, el MUNICIPIO puede contratar directamente con la persona natural que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y que haya demostrado el conocimiento y la idoneidad relacionada con el área de que se trate, sin necesidad de haber obtenido previamente varias ofertas.

Que tratándose de actividades en las que prima el intelecto y requiriendo persona con un grado de conocimiento jurídico o no, existiendo o siendo insuficiente la plante de personal del Municipio de Necoclí, la alternativa legal con que cuenta la entidad para suplir la necesidad temporal que tiene, es mediante la celebración de un contrato de prestación de servicios personales con una persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y que demuestre idoneidad, conforme a las especificaciones que se indican en este documento.

En virtud de lo anterior y en procura que el Municipio de Necoclí sea una entidad gubernamental de gestión eficaz en todos los niveles, se requiere aumentar la capacidad técnica y administrativa para la gestión, el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la obtención de los resultados esperados y en

especial de esta oficina, siendo indispensable la conformación de un equipo interdisciplinario a través de profesionales, profesionales especializados, técnicos, tecnólogos, bachilleres y personal de apoyo.

Que la falta de este personal le puede ocasionar a esta oficina gestora y a la Administración Municipal el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de sus procesos de gestión, en contravía de los principios previstos por los artículos 209 de la Constitución Política y 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Articulación con el Plan de Desarrollo municipal 2024-2027 Necoclí, Nuestra Identidad:

| | |
|---|---|
| Plan de Desarrollo: | Plan de desarrollo 2024 - 2027 |
| Línea Estratégica No. 2: | INCLUSIÓN SOCIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL BIENESTAR INDIVIDUAL Y COLECTIVO, Y PARA LA ATENCIÓN DEL FENÓMENO MIGRATORIO |
| Componente: | Salud |
| Programa 2.2.2: | Inspección, vigilancia y control |

Entonces, el Municipio de Necoclí - Antioquia, acorde con las disposiciones constitucionales y legales vigentes y con el objeto de satisfacer necesidades antes expuestas y de interés general, considera necesario y oportuno contratar la **PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO, GESTION Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DE LA SECRETARIA DE SALUD DEL MUNICIPIO DE NECOCLI, CON EL FIN DE GARANTIZAR UNA ATENCION OPORTUNA, EFICAZ Y CONFORME CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, INCLUYENDO LA RECEPCION, REPORTADOS POR LA CIUDADANIA, ASI COMO LA ELABORACION DE INFORMES Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO** en aras de materializar los cometidos estatales.

Esta contratación se fundamenta en la necesidad de ejecutar el objeto contractual definido el presente estudio, a través de la realización de las actividades previstas en el numeral 3º del aparte 3.3.1. y 3.3.2. sobre las Obligaciones Específicas y Generales del Contratista indicas en este documento del proceso. De esta forma, la Administración Municipal satisface los requerimientos que dan origen al presente proceso contractual.

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.4.1 y ss., del Decreto 1082 de 2015, los servicios que se pretende adquirir, está incluido en el Plan Anual de Adquisiciones del Municipio de

Necoclí Antioquia, el cual se encuentra debidamente publicado en la página web del ente Territorial como en el SECOP.

## 3. PERSPECTIVA LEGAL

El municipio de Necoclí - Antioquia, pretende contratar los servicios profesionales de una persona natural o Jurídica, para la **PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO, GESTION Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DE LA SECRETARIA DE SALUD DEL MUNICIPIO DE NECOCLI, CON EL FIN DE GARANTIZAR UNA ATENCION OPORTUNA, EFICAZ Y CONFORME CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, INCLUYENDO LA RECEPCION, REPORTADOS POR LA CIUDADANIA, ASI COMO LA ELABORACION DE INFORMES Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO.**

Contrato de servicios profesionales/los servicios de apoyo a la gestión, enmarcado entre otros, dentro de los siguientes aspectos legales:

El numeral 3 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, define el Contrato de Prestación de Servicios así: "Son contratos de prestación de servicios los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados." .

Por su parte el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015 define este tipo de contratos indicando:

> *"..Artículo 2.2.1.2.1.4.9. Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales. 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.*
>
> *La Entidad Estatal, para la contratación de trabajos artísticos que solamente puedan encomendarse a determinadas personas naturales, debe justificar esta situación en los estudios y documentos previos.*

Sobre la diferencia entre contrato de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión el Consejo de Estado ha señalado:

*"…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 con el ordenamiento jurídico como profesionales. En suma, lo característico es el despliegue de actividades que demandan la aprehensión de competencias y habilidades propias de la formación profesional o especializada de la persona natural o jurídica, de manera que se trata de un saber intelectivo cualificado.*
*(…)*

*e) El contrato de prestación de servicios de simple apoyo a la gestión.*

*"….se entiende entonces por contratos de "apoyo a la gestión" todos aquellos otros contratos de "prestación de servicios" que, compartiendo la misma conceptualización anterior, esto es, el desempeño de actividades identificables e intangibles, 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 (previamente definidas en los procesos de planeación de la Entidad), 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 3º 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 sean necesarios o esenciales 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".*
*(…)*

*Así las cosas, conviene, para mayor claridad expositiva, precisar que en el marco del contrato de simple prestación de servicios de apoyo a la gestión, las necesidades que pretenden ser satisfechas por la Administración no comprometen, en modo alguno las actividades que son propias de conocimientos profesionales o especializados; aún así, ello no excluye que dentro de esta categoría conceptual se enmarquen actividades de carácter técnico las cuales, requiriendo un despliegue intelectivo, no recaen dentro del concepto de lo profesional, así como otras necesidades en donde, según las circunstancias, el objeto contractual demanda la ejecución de acciones preponderantemente físicas o mecánicas; es decir, se trata de una dualidad de actividades dentro del concepto "de simple apoyo a la gestión"; unas con acento intelectivo y otras dominadas por ejecuciones físicas o mecánicas. Lo distintivo, en todo caso, es que no requiere que sean cumplidas con personal profesional.*

Ahora bien, respecto de la modalidad de selección bajo la cual las entidades estatales pueden contratar la prestación de los servicios profesionales, la procedente es la contratación directa, así:

Literal H, Numeral 4 del Artículo 2 de la Ley 1150 de 2007: "(…) 4. Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa, solamente procederá en los siguientes casos: (…) h) Para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que sólo puedan encomendarse a determinadas personas naturales".

El artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015 dispone: "Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales. Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con 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; así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales (…)".

Basándonos en esta última información el municipio de Necoclí Antioquia tuvo en cuenta la persona natural o Jurídica que han prestado sus servicios en contratos con objeto igual o similar al que se requiere y que se relacionan en el análisis de la demanda.

A continuación, hacemos referencia de contratos iguales o similares tanto en la región, como a nivel nacional.

| | ALCALDÍA DE POPAYÁN | F-GC-CT-18 |
|---|---|---|
| | CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS | Versión: 02 |
| | | Página 1 de 7 |

Entre los suscritos a saber, **JUAN CARLOS MUÑOZ BRAVO** mayor de edad, vecino de esta ciudad, identificado con la cédula de ciudadanía número 76.309.429 expedida en Popayán, actuando en nombre y representación del Municipio de Popayán, en su calidad de **ALCALDE**, debidamente facultado para celebrar el presente contrato, quien en adelante y para los efectos contractuales se denominará **EL MUNICIPIO**, por una parte, y por la otra **PATRICIA PILAR HERNANDEZ BELALCAZAR,** mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. **34.550.408** expedida en Popayán, quien obra en nombre propio y quien manifiesta bajo la gravedad del juramento, el cual se entiende tomado con la firma del presente contrato, que no está incurso(a) en causal alguna de inhabilidad o de incompatibilidad para contratar con el Estado y que para efectos del mismo se denominará **EL CONTRATISTA,** hemos acordado celebrar el presente contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión previas las siguientes consideraciones: **1)** Que la Ley 80 de 1.993 en su artículo 32 numeral 3°, señala que son contratos de prestación de servicios los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimiento especializados; así como también el Decreto 1082 de 2015 en su artículo 2.2.1.2.1.4.9, expresa que para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión la entidad estatal podrá contratar directamente con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y que haya demostrado la idoneidad y experiencia directamente relacionada con el área de que se trate, sin que sea necesario que haya obtenido previamente varias ofertas. **2)** Conforme al inciso 2° del Artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, 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; así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales. **3)** Que con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 32 de la Ley 80 de 1993, el Secretario General, Doctor, **EDWIN HEIVER MUÑOZ VASQUEZ** certificó que en la planta de la entidad: i) No existe personal que pueda desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar la prestación del servicio (__); ii) Existe personal en la planta, pero este no es suficiente **(X)**, iii) El desarrollo de la actividad requiere un grado de especialización que implica la contratación del servicio (____). **4)** Que el Dra. **CLAUDIA MILENA MALES IMBACHI**, Secretaria de Salud del Municipio de Popayán suscribió los correspondientes **ESTUDIOS PREVIOS** que justifican la necesidad de esta contratación, lo cual hace viable la suscripción del presente contrato. **5)** Que la señora **PATRICIA PILAR HERNANDEZ BELALCAZAR**, se encuentra en capacidad de ejecutar el objeto contractual requerido, debido a que ha demostrado su idoneidad y experiencia para la realización del mismo conforme así se hace constar mediante certificación suscrita por la Secretaría de Salud del Municipio de Popayán. **6)** Que, dentro del presupuesto para la vigencia fiscal del **2025**, existe disponibilidad de recursos para amparar las obligaciones derivadas del presente contrato. En consecuencia, el presente Contrato de Prestación de Servicios de apoyo a la gestión se regirá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO**: PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LA CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE BASES DE DATOS RELACIONADAS CON EN EL AUMENTO SIGNIFICATIVO EN LAS SOLICITUDES DE PQRS DE LA SECRETARÍA DE SALUD EN EL MARCO DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DENOMINADO "MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POBLACIÓN DEL MUNICIPIO DE POPAYÁN". **CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DE LAS PARTES: 2.1 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:** El **CONTRATISTA** se obliga para con el **MUNICIPIO** a: **1.** Cumplir con el objeto de este contrato de conformidad con lo requerido por la entidad y en el plazo estipulado. **2.** Dar cabal cumplimiento a sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social, de acuerdo a la normatividad vigente. **3.** Las establecidas en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993. **4.** Mantener la documentación que tramite debidamente organizada y

| Alcaldía Municipal de Floridablanca | ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS | CÓDIGO | GC-F- 03 |
|---|---|---|---|
| | | VERSIÓN | 07 |
| | OFICINA GESTORA | FECHA ELAB | Marzo-13-2019 |
| | | FECHA APROB | 02/01/2024 |
| | PROCESO: GESTION DE LA CONTRATACIÓN | TRD | 103-14 |

## CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTION

**(De conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015)**

| |
|---|
| **TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SALUD Y/O AFINES qué cuente con una experiencia laboral mínima relacionada de DOCE (12) MESES en atención a al usuario y/o auxiliar administrativo** para la prestación de los servicios correspondientes al objeto, actividades y su alcance, evidenciando que puede cumplir a cabalidad los mismos. |
| **2. VERIFICACIÓN DE QUE NO HAY PERSONAL DE PLANTA EN LA ENTIDAD** |
| Se estableció a través de la Certificación expedida por la Secretaría General del municipio de Floridablanca que no se cuenta dentro de la Planta global de la administración, con el personal que pueda desarrollar las actividades planteadas en el presente estudio. |
| **3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR** |
| El objeto del contrato que será suscrito se describe a continuación, así como sus especificaciones esenciales |

| | |
|---|---|
| **3.1 OBJETO** | **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SOLICITUDES-PQRS, GENERADAS DE LA ATENCION DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA.** |
| | **1.** Brindar apoyo en la atención oportuna de usuarios gestionando la totalidad de requerimientos virtuales o presenciales que estén relacionados con el funcionamiento del SGSS |

ALCALDIA DE CAUCASIA | CPS-368-2025 | APOYO A LA GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE SALUD PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE PQRS EN EL MARCO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD | Presentación de oferta | 17/09/2025 2:54 PM (UTC -5 horas) | - | 11.550.000 COP | Proceso adjudicado y celebrado | De

| Alcaldía de Caucasia | DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA<br>MUNICIPIO DE CAUCASIA<br>MACROPROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL Y JURÍDICA | Código: A5-1-FO-34<br>Versión: 1.0 |
|---|---|---|
| | OFICINA DE CONTRATACIÓN<br>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS | Fecha de Aprobación 03/01/2024<br>Página 1 de 7 |

| | |
|---|---|
| **Contrato No.** | **CPS-368-2025** |
| **Entidad contratante:** | **MUNICIPIO DE CAUCASIA** |
| **Nit:** | **890.906.445-2** |
| **Contratista:** | **XIOMARA PEREZ MARTINEZ** |
| **Identificación:** | **C.C. 1.038.479.034** |
| **Razón social:** | **N/A** |
| **Nit:** | **N/A** |

**JHOAN ODERIS MONTES CORTES**, en calidad de Alcalde actuando en nombre y representación del Municipio de Caucasia, Antioquia con NIT. 890.906.445-2 en uso de las facultades legales, quien para los efectos del presente documento se denominará CONTRATANTE, por una parte; y por la otra, **XIOMARA PEREZ MARTINEZ**, quien se denominará LA CONTRATISTA y declara que tiene capacidad para celebrar este contrato, que no incurre en causal de inhabilidad e incompatibilidad de las previstas en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011 y demás normas constitucionales y legales, de común acuerdo hemos convenido integrar al Contrato Electrónico que se encuentra en el SECOP II, las siguientes cláusulas que conforman el Contrato, entiendo a su vez que hacen parte integral del mismo los documentos previos (estudios previos, análisis del sector, idoneidad, certificación de insuficiencia, entre otros):

| **CLÁUSULAS:** | |
|---|---|
| **1)OBJETO CONTRACTUAL** | APOYO A LA GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE SALUD PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE PQRS EN EL MARCO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD |

Tomado de:
https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE" \h

https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE" \h

**contrato 232 de 2025 – Municipio de Necoclí.**

Volver

Identificación del contrato

| | |
|---|---|
| ID del contrato en SECOP | CO1.PCCNTR.8378207 |
| Versión del contrato | 2 |
| Estado de contrato | Cerrado |
| Fecha de generación del estado | 26/09/2025 3:33:13 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |
| Número del contrato | CD-232-2025 |
| Objeto del contrato | PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO, GESTION Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DE LA SECRETARIA DE SALUD DEL MUNICIPIO DE NECOCLI, CON EL FIN DE GARANTIZAR UNA ATENCION OPORTUNA, EFICAZ Y CONFORME CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, INCLUYENDO LA RECEPCION, REPORTADOS POR LA CIUDADANIA, ASI COMO LA ELABORACION DE INFORMES Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO |
| Tipo de Contrato | Prestación de servicios |
| ¿Asociado a otro contrato? | ○ Sí ◉ No |
| Duración del contrato | 75 Días |
| Fecha de inicio de contrato | 2/10/2025 12:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |
| Fecha de terminación del contrato | 14/12/2025 6:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |
| Tiempo adiciones en días | 0 días |
| Liquidación | ○ Sí ◉ No * |
| Obligaciones Ambientales | ○ Sí ◉ No * |
| Obligaciones pos consumo | ○ Sí ◉ No * |
| Reversión | ○ Sí ◉ No * |

Información de la Entidad Estatal contratante

**ALCALDIA MUNICIPIO DE NECOCLI**

COLOMBIA, Necoclí

Tomado de:
https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniqueIdentifier=CO1.PCCNTR.8378207&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2fIndex&prevCtxLbl=Contratos+

Contrato 064 de 2026 – Municipio de Necoclí.

Identificación del contrato

| | |
|---|---|
| ID del contrato en SECOP | CO1.PCCNTR.9199320 |
| Versión del contrato | 1 |
| Estado de contrato | En ejecución |
| Fecha de generación del estado | 27/01/2026 9:41:37 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |
| Número del contrato | CD-064-2026 |
| Objeto del contrato | Prestación de Servicios de Apoyo a la Gestión para el Fortalecimiento, Gestión y Seguimiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de la Secretaria de Salud del municipio de Necoclí, con el fin de garantizar una atención oportuna, eficaz y conforme con la normatividad vigente, incluyendo la recepción, reportados por la ciudadanía, así como la elaboración de informes y recomendaciones para la mejora continua del servicio |
| Tipo de Contrato | Prestación de servicios |
| ¿Asociado a otro contrato? | Sí No |
| Duración del contrato | 5 Meses |
| Fecha de inicio de contrato | 30/01/2026 5:32:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |
| Fecha de terminación del contrato | 12 días para terminar *(30/06/2026 6:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* |
| Tiempo adiciones en días | 0 días |
| Liquidación | Sí No * |
| Obligaciones Ambientales | Sí No * |
| Obligaciones pos consumo | Sí No * |
| Reversión | Sí No * |

Información de la Entidad Estatal contratante

**ALCALDIA MUNICIPIO DE NECOCLI**

COLOMBIA, Necoclí

Información del Proveedor contratista

**Karen Lorena Solera Chamorro**

COLOMBIA, Necoclí
Número de documento 1003310079

Tomado de:
https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniqueIdentifier=CO1.PCCNTR.9199320&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2fIndex&prevCtxLbl=Contratos+

## 4. PERSPECTIVA COMERCIAL

La actividad económica está dividida en sectores económicos, cada sector se refiere a una parte de la actividad económica cuyos elementos tienen características comunes, guardan una unidad y se diferencian de otras agrupaciones. Su división se realiza de acuerdo a los procesos de producción que ocurren al interior de cada uno de ellos.

La división de los sectores es la siguiente:

1. Sector primario o sector agropecuario,
2. Sector secundario o sector Industrial, y
3. Sector terciario o sector de servicios.

El sector terciario incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía, como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales y de apoyo a la gestión, el Gobierno, entre otros.

Es indispensable aclarar que los dos primeros sectores producen bienes tangibles, por lo cual son considerados como sectores productivos. El tercer sector se considera no productivo, puesto que no produce bienes tangibles, pero, sin embargo, contribuye a la formación del ingreso nacional y del producto nacional.

En consecuencia, el sector terciario o de servicios, es el sector económico al cual pertenece el objeto contractual, en el presente caso corresponde a los servicios en la PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DE LA SECRETARIA DE SALUD DEL MUNICIPIO DE NECOCLÍ, CON EL FIN DE GARANTIZAR UNA ATENCIÓN OPORTUNA, EFICAZ Y CONFORME CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, INCLUYENDO LA RECEPCIÓN, REPORTADOS POR LA CIUDADANÍA, ASÍ COMO LA ELABORACIÓN DE INFORMES Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO.

Ahora bien, los honorarios que se deben cancelar al contratista, se toman teniendo en cuenta el perfil y la experiencia, cuya exigencia de requisitos es: Acreditar Formación como Técnico Laboral por competencias en Secretariado Ejecutivo

## 5. PERSPECTIVA FINANCIERA

Dado que las obligaciones que demande el objeto contractual pueden ser adelantadas por una persona natural, la cual no está obligada a llevar ni reportar estados financieros, se establece que la perspectiva del presente numeral NO APLICA.

## 6. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL

Dado que las obligaciones que demande el objeto contractual pueden ser adelantadas por una persona natural, la cual no está obligada a acreditar una estructura organizacional para el cumplimiento de las mismas, la perspectiva del presente numeral NO APLICA.

## 7. PERSPECTIVA TÉCNICA

Para la contratación de los servicios, la persona natural debe cumplir el siguiente perfil:

Acreditar Formación como Técnico Laboral por competencias en Secretariado Ejecutivo.

Educación: Formación técnica.

Experiencia: Se entiende por experiencia los conocimientos, las habilidades y las destrezas adquiridas o desarrolladas mediante el ejercicio de una profesión, arte u oficio.

Experiencia Profesional: Es la adquirida a partir de la terminación y aprobación de todas las materias de la respectiva formación profesional, tecnológica o técnica profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina exigida para el desempeño de la actividad a desarrollar

Experiencia Relacionada: Es la adquirida en el ejercicio de la labor o en una determinada área de trabajo, o de la profesión ocupación, arte u oficio.

NOTA: Estas experiencias deben ser analizadas de acuerdo con el soporte que se requiera dependiendo las actividades a realizar.

## 8. ANALIS DE MERCADO

Visto lo anterior, y de conformidad con el análisis realizado el valor estimado para la contratación, cuyo objeto es: **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DE LA SECRETARIA DE SALUD DEL MUNICIPIO DE NECOCLÍ, CON EL FIN DE GARANTIZAR UNA ATENCIÓN OPORTUNA, EFICAZ Y CONFORME CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, INCLUYENDO LA RECEPCIÓN, REPORTADOS POR LA CIUDADANÍA, ASÍ**

| |
|---|
| **COMO LA ELABORACIÓN DE INFORMES Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO**, para un plazo de ejecución de: CINCO (5) MESES, por la suma de: CATORCE MILLONES DE PESOS M/L ($14´000.000, oo) |
| 9. ANÁLISIS DE LA DEMANDA |
| De acuerdo a lo requerido por la entidad y según las tendencias actuales del mercado, las personas naturales que pretendan ofertar sus servicios para el proceso de Selección Prestación de servicios profesionales deberán contar con la experiencia suficiente en sus documentos, que permita la ejecución efectiva del objeto contractual dentro del plazo requerido por la Entidad. |
| YARBIS PATRICIA URANGO DÍAZ<br>Secretaría de Salud - Municipio de Necoclí |