ESTUDIO PREVIO PARA CELEBRAR CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E HERVEO – TOLIMA	
1. DESCRIPCIÓN GENERAL	
MODALIDAD DE SELECCIÓN:	CONTRATACIÓN DIRECTA
TIPO DE ACTO CONTRACTUAL:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN
PRESUPUESTO OFICIAL:	CUATRO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL PESOS ($4.585.000,00) M/CTE.
FECHA DE ELABORACIÓN DEL ESTUDIO PREVIO:	01 DE AGOSTO DEL 2026
DEPENDENCIA SOLICITANTE:	GERENCIA

2. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Que el artículo 194 de la Ley 100 de 1993 determina que las Empresas Sociales del Estado, constituyen una categoría especial de entidades públicas descentralizadas, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas por la Ley o por las asambleas o concejos según el caso.

Que el artículo 195 de la Ley 100 de 1993 estipula el régimen jurídico de las Empresas Sociales del Estado y en material contractual el numeral 6 determina que: *"…6. (…) se regirá por el derecho privado, pero podrá discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública…"*

Que el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, establece que las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicarán en desarrollo de su actividad contractual, acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente según sea el caso y estarán sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal.

Que el artículo 116 de la Ley 1474 de 2011, consagra como una obligación para las Instituciones sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Nacional de Salud, a adoptar medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que se generen fraudes en el sistema de seguridad social en salud.

El artículo 76 de la Ley 1438 de 2011, prevé que la Junta Directiva de las Empresas Sociales del Estado deberán adoptar un Estatuto de Contratación de acuerdo a los lineamientos que defina el Ministerio de la Protección Social, con el propósito de promover la eficacia y la transparencia.

Que el Ministerio de Salud y de Protección Social, expidió la Resolución No 5185 de diciembre 4 de 2013, mediante la cual fijó los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adopten el Estatuto de Contratación que rige la actividad contractual en la Entidad.

Que el artículo 17 de la Resolución 5185 de 2013, expedida por el Ministerio de Salud, establece que las Empresas Sociales del Estado expedirán el manual de contratación mediante el cual se determinen los temas administrativos del manejo de la contratación, los procesos y los procedimientos

Que la Agencia Nacional Colombia Compra Eficiente expidió lineamientos generales para la expedición de manuales de contratación, puesto que las Entidades Estatales deben contar con un manual de contratación.

Que el **HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E DE HERVEO TOLIMA** adoptó el manual de contratación mediante el Acuerdo 006 del 9 de octubre de 2024, fijando el régimen, los procesos y procedimientos que debe surtir la entidad en la actividad contractual.

3. CONVENIENCIA O JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD

Que el **HOSPITAL SAN ANTONIO DE HERVEO TOLIMA E.S.E,** es una Empresa Social del Estado, entidad descentralizada del Municipio de Herveo - Departamento del Tolima, que, de acuerdo a las competencias y funciones contempladas en la Constitución y en la Ley debe velar por el cumplimiento de los fines esenciales del Estado como son los de servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes.

Que las entidades públicas en ejercicio de sus funciones requieren del aprovisionamiento de bienes, obras y servicios, donde la herramienta para ello, son los procesos de contratación; de aquí la vital importancia que reviste la gestión contractual de las entidades públicas descentralizadas, siendo el instrumento para materializar los fines del Estado, entre estos, garantizar la continua y efectiva prestación de los servicios de salud a los usuarios con calidad, oportunidad, suficiencia, continuidad e integralidad y la efectividad de los derechos e intereses de las personas que viven en Herveo– Tolima. El particular, por su parte, al contratar con el Estado debe considerar que al celebrar y ejecutar tales contratos colabora con el Estado en la consecución de sus fines, así como el cumplimiento de su función social. Para la consecución de los fines del Estado, las entidades estatales, así como los particulares deben cumplir a cabalidad con los deberes y obligaciones que les impone la ley. Las imposiciones legales al tema en particular es el acatamiento de los principios de la Contratación de la E.S.E., los procedimientos preestablecidos y los principios de la función pública.

Que los artículos 1 y 4 del Decreto 1876 de 1994 señalan que, las Empresas Sociales del Estado, constituyen una categoría especial de entidad pública, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas y reorganizadas por ley o por las asambleas o concejo y entre cuyos objetivos se establece entre otros, satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento y garantizar los mecanismos de la participación ciudadana y comunitaria establecidos por la ley y los reglamentos.

La E.S.E. Hospital San Antonio de Herveo, en cumplimiento de su misión institucional y con el propósito de garantizar una atención integral, oportuna, humanizada y de calidad a los usuarios de los servicios de salud, requiere fortalecer las actividades relacionadas con el Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU, como componente fundamental para facilitar el acceso a los servicios, orientar a la comunidad y promover una adecuada relación entre la institución y sus usuarios.

El Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU constituye un espacio fundamental para brindar orientación a los usuarios y sus familias respecto de los servicios ofrecidos por la E.S.E., los procedimientos para acceder a ellos, los derechos y deberes en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud y los diferentes mecanismos de participación y comunicación con la institución.

En desarrollo de sus actividades, la E.S.E. requiere atender y orientar de manera permanente a los usuarios, recibir, tramitar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, apoyar los procesos relacionados con la asignación de citas y autorización de servicios, suministrar información clara y oportuna y contribuir a la adecuada gestión de las solicitudes y requerimientos formulados por la comunidad.

De igual manera, resulta necesario fortalecer los mecanismos de participación social en salud, promoviendo espacios de información, comunicación y participación de los usuarios y de la comunidad, así como apoyar las actividades institucionales encaminadas a divulgar los derechos y deberes de los usuarios, los canales de atención y los mecanismos existentes para presentar solicitudes, manifestaciones o inconformidades ante la E.S.E.

La adecuada gestión de estas actividades contribuye al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud, permite identificar oportunamente las necesidades e inquietudes de los usuarios y facilita la adopción de acciones de mejora frente a las situaciones identificadas en el proceso de atención.

La E.S.E. Hospital San Antonio de Herveo requiere contar con apoyo para el desarrollo de las actividades propias del SIAU, teniendo en cuenta que las necesidades operativas y administrativas asociadas a la atención, orientación e información de los usuarios demandan dedicación y continuidad para garantizar una adecuada prestación del servicio. En este sentido, se hace necesario contar con una persona que apoye el desarrollo de las actividades inherentes al servicio, de acuerdo con los requerimientos y necesidades de la institución.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el personal disponible en la E.S.E. no resulta suficiente para atender de manera integral y continua las actividades operativas y administrativas propias del SIAU, particularmente aquellas relacionadas con la orientación y atención de usuarios, gestión de PQRSDF, participación social y apoyo a los procesos de información y atención.

En consecuencia, se considera necesaria y conveniente la contratación de una persona natural para prestar servicios de apoyo a la gestión en el área de Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU, mediante el desarrollo de actividades de orientación y atención a los usuarios, participación social en salud, gestión de PQRSDF, apoyo en la asignación de citas y autorización de servicios, fortalecimiento de los derechos y deberes de los usuarios, apoyo a los procesos de información y participación comunitaria y demás actividades administrativas inherentes al servicio contratado.

La contratación contribuirá al fortalecimiento de los mecanismos de atención y comunicación con los usuarios, al mejoramiento de la gestión institucional y a la garantía de una atención oportuna, humanizada y adecuada a las necesidades de la población usuaria de la E.S.E. Hospital San Antonio de Herveo.

4. RELACIÓN ESTRATÉGICA DEL OBJETO CONTRACTUAL CON LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

La celebración del presente contrato busca cumplir el Plan Anual de Contratación 2026 y de Gestión 2026 - De igual manera, se encuentra incluido en el Plan Anual de Compras – Vigencia 2026.

En la presentación de este estudio, queda evidenciada la necesidad de la administración y para satisfacerla es necesario adelantar el correspondiente proceso de contratación, tendiente a cumplir con los propósitos establecidos para la buena marcha y efectivo cumplimiento de las funciones desarrolladas por la entidad descentralizada. Por consiguiente, se solicita adelantar la elaboración y suscripción del acto contractual respectivo, su perfeccionamiento y legalización, acorde a los lineamientos jurídicos vigentes y aplicables en materia contractual para las Empresas Sociales del Estado.

5. DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES DEL OBJETO A CONTRATAR	
OBJETO CONTRACTUAL	CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN EL ÁREA DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE HERVEO, MEDIANTE EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS, PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, GESTIÓN DE PQRSDF, APOYO EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS Y AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS, FORTALECIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, APOYO A LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA, Y DEMÁS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DIRECTAMENTE RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE SIAU DEL HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E DE HERVEO TOLIMA
REQUISITOS HABILITANTES	Las siguientes son las especificaciones técnicas mínimas requeridas por la Entidad, las cuales son de obligatorio cumplimiento: **Idoneidad y Experiencia:** **A. Formación académica.** -Bachiller Académico **B. Experiencia General** -Cinco (5) meses de experiencia relacionada con el objeto contractual.
PLAZO DEL CONTRATO	**DOS (02) MESES**, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento, legalización y cumplimiento de los requisitos de ejecución
LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	MUNICIPIO DE HERVEO- TOLIMA
FORMA DE PAGO	**El HOSPITAL SAN ANTONIO DE HERVEO E.S.E**, cancelará el valor del presente contrato de la siguiente manera: **DOS (2) PAGOS**, por un valor de **DOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE ($2.292.500) M/CTE**, cada uno, a mensualidades vencidas, hasta finalizar el plazo del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El CONTRATISTA deberá acreditar el pago de las obligaciones al sistema de seguridad social integral, de acuerdo con el Art. 50 de la Ley 789 de 2002 y el Art. 23 de la Ley 1150 de 2007. **PARÁGRAFO SEGUNDO**: El Supervisor que sin justa causa no verifique el pago de los aportes, incurrirá en causal de mala conducta, que será sancionada con arreglo al Régimen Disciplinario vigente.
6. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y ANÁLISIS ECONÓMICO JUSTIFICADO	
VALOR ESTIMADO	**CUATRO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL PESOS ($4.585.000,00) M/CTE.**

	RUBRO	DESCRIPCIÓN	NUMERO DEL CDP	VALOR
PRESUPUESTO ESTIMADO	2.1.2.02.02.008.01.02	REMUNERACIÓN	318 del 24 de julio de 2026	$ 4.585.000

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

1. Apoyar la atención, orientación e información a los usuarios de la E.S.E., brindando información clara y oportuna sobre los servicios de salud, trámites, derechos y deberes, y mecanismos de participación social.
2. Apoyar el proceso de asignación y programación de citas médicas, mediante atención presencial y telefónica, de conformidad con los procedimientos establecidos por la E.S.E.
3. Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios, así como su tabulación, consolidación y análisis, garantizando una cobertura mínima del diez por ciento (10%) de las atenciones mensuales por servicio, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
4. Apoyar la recepción, trámite, seguimiento y consolidación de las PQRSDF, así como de los demás mecanismos de participación ciudadana, generando la información necesaria para los informes institucionales y el mejoramiento de la calidad de los servicios.
5. Apoyar la conformación, funcionamiento y fortalecimiento de la Alianza de Usuarios, veedurías y demás mecanismos de participación social en salud, de acuerdo con la normativa y los lineamientos institucionales.
6. Apoyar la implementación, ejecución y seguimiento de la Política de Participación Social en Salud y de su respectivo plan de acción, documentando las actividades, avances y evidencias correspondientes.
7. Apoyar la elaboración, consolidación y presentación de informes del área de SIAU y participación social, requeridos por la E.S.E., la Secretaría de Salud Departamental y demás entidades de vigilancia y control.
8. Realizar las actividades relacionadas con la autorización de los servicios de salud prestados a los usuarios del FOMAG a través del aplicativo web HORUS, conforme a los procedimientos establecidos.
9. Liderar el funcionamiento y seguimiento del Comité SIAU, de acuerdo con el cronograma institucional, incluyendo la elaboración de actas, registro de asistencia, recopilación de evidencias y seguimiento a los compromisos adquiridos.
10. Apoyar el manejo de la Ventanilla Única de la E.S.E., en la recepción, radicación, registro, clasificación, distribución, seguimiento y custodia de las comunicaciones oficiales,

	verificando los términos de respuesta y garantizando la atención prioritaria de los usuarios que por su condición así lo requieran. 11. Cumplir las normas, protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la E.S.E., especialmente aquellos relacionados con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, así como las demás actividades directamente relacionadas con el objeto contractual y las obligaciones aquí establecidas. **OBLIGACIONES GENERALES:** 1. Cumplir con el objeto del presente contrato, con plena autonomía técnica y administrativa, y bajo su propia responsabilidad, lo cual conlleva que no existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno del contratista con la E.S.E. 2. Mantener la debida reserva y confidencialidad sobre la información que le sea suministrada para el desarrollo del objeto del contrato. 3. Cumplir sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social conforme lo dispone el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y demás normas que las modifiquen, aclaren o adicionen; cancelando oportunamente sus aportes a seguridad social en salud, pensión y riesgos laborales correspondientes a los períodos de tiempo empleados en la ejecución contractual y entregar los respectivos comprobantes al supervisor del contrato. 4. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando dilaciones y entrabamientos. 5. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho. 6. Responder por sus actuaciones y omisiones derivadas de la celebración del presente contrato y de la ejecución del mismo, de conformidad con lo establecido en las leyes y disposiciones normativas vigentes. 7. Mantener indemne a la E.S.E de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa sus actuaciones en el desarrollo y ejecución del contrato. 8. Las demás obligaciones que contribuyan a garantizar el cabal cumplimiento y ejecución del servicio a prestar.
OBLIGACIONES DEL HOSPITAL	**EL HOSPITAL**, se compromete a: 1. Supervisar y controlar correctamente la ejecución del presente contrato. 2. Certificar el cumplimiento del objeto contratado, dentro de las condiciones exigidas; así como revisar y aprobar las actividades desempeñadas. 3. Pagar oportunamente el valor pactado en el presente contrato. 4. Suministrar la información y/o descripción y especificaciones requeridas que se encuentren disponibles en la entidad y que fueren aplicables para el desarrollo del objeto del contrato. 5. Realizar la supervisión del mismo de conformidad al manual de interventoría y supervisión adoptado por el Hospital (si lo hubiere) y de la ley 1474 de 2011.

PLAZO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO	Se realizará de conformidad con el artículo 42 del manual de contratación adoptado mediante acuerdo 006 del 9 de octubre de 2024.
FUNDAMENTOS JURÍDICOS DE MODALIDAD DE SELECCIÓN	MANUAL DE CONTRATACIÓN
JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN	Para el caso de contratación directa, basta con el cumplimiento de las condiciones fijadas en el Manual de Contratación del Hospital San Antonio de Herveo (Tol).
SUPERVISIÓN	**El HOSPITAL** efectuará la supervisión del presente contrato a través de **MARY NELCY GALLEGO GALVEZ – GERENTE,** o por quien sea designado por la ordenadora del gasto
INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES	A la fecha de la presentación de la oferta, el proponente no se debe encontrar incurso en ninguna de las causales de inhabilidad, incompatibilidad o prohibiciones establecidas por la Constitución y la Ley para contratar con entidades estatales, hecho que se hará constar bajo juramento en la propuesta.
PERFECCIONAMIENTO Y REQUISITOS DE EJECUCIÓN	El contrato se entenderá perfeccionado con la firma de las partes y serán requisitos de ejecución: El Registro presupuestal, la aprobación de las garantías cuando a ello, hubiere lugar y la suscripción del acta de inicio, de conformidad con el Artículo 32 del Acuerdo 006 de 2024.
ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS PREVISIBLES	De acuerdo con la metodología de Colombia Compra Eficiente, a continuación, se identifican los Riesgos del Proceso de Contratación desde su planeación hasta su terminación

Número	Clase	Área	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo pude ocurrir)	Consecuencias de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto			Valoración del Riesgo	Categoría	Asignación del Riego		Tratamientos / Controles
								Clasificación cualitativa	Calificación monetaria	Total			Contratante	Contratista	
1	General	Externo	Ejecución	Operacionales	Suspensión del plazo de ejecución	Ausencia del contratista	1	1	1	2	3	Riesgo Bajo		100 %	Seguimiento y comunicación con el contratista para verificar el desarrollo de sus actividades.

2	Especifico	Externo	Ejecución	Operacionales	Incumplimiento de las obligaciones contractuales en el plazo convenido.	Iniciar tramite por posible incumplimiento, garantizando el debido proceso	2	1	1	2	4	Riesgo Bajo		100 %	La entidad procura controles a efectos de que las obligaciones contractuales se cumplan.

	PROBANBILIDAD DEL RIESGO	
	Categoría	**Valoración**
Probabilidad	Raro (puede ocurrir excepcionalmente)	1
	Improbable (puede ocurrir ocasionalmente)	2
	Posible (puede ocurrir en cualquier momento futuro)	3
	Probable (probablemente va a ocurrir)	4
	Casi cierto (ocurre en la mayoría de circunstancias)	5

IMPACTO DEL RIESGO					
Calificación Cualitativa	Obstruye la ejecución del contrato de manera intrascendente.	Dificulta la ejecución del contrato de manera baja. Aplicando medidas mínimas se puede lograr el objeto contractual.	Afecta la ejecución sin alterar el beneficio para las partes.	Obstruya la ejecución del contrato sustancialmente pero aun así permite la consecución del objeto contractual.	Perturba la ejecución del contrato de manera grave imposibilitando la consecución del objeto contractual.
Calificación Monetaria	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato.	Los sobrecostos no representan más del cinco por ciento (5%) del	Genera un impacto sobre el valor del contrato entre el cinco (5%) y el	Incrementa el valor del contrato entre el quince (15%) y el treinta por ciento (30%)	Impacto sobre el valor del contrato en más de treinta por ciento (30%).

				valor del contrato.	quinde por ciento (15%)		
	Categoría	**Valoración**	**Insignificante**	**Menor**	**Moderado**	**Mayor**	**Catastrófico**
			1	2	3	4	5

CATEGORÍA DEL RIESGO	
Valoración del Riesgo	**Categoría**
8, 9 y 10	Riesgo Externo
6 y 7	Riesgo Alto
5	Riesgo Medio
2,3 y 4	Riesgo bajo

GARANTÍAS DEL CONTRATO	En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 25 parágrafo tercero del Manual de Contratación de la E.S.E., y teniendo en cuenta el análisis de riesgos que se incluye en el acápite correspondiente, no se exigirán garantías. Toda vez que se trata de un contrato de prestación de servicios.

Responsable,

MARY NELCY GALLEGO GALVEZ
Gerente
Supervisora