MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICÍA VICHADA
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TIPO C VICHADA

No. GS-2026 0 2 4 5 5 3 **-DEVIC/DISAN-UPRES-20.1**

Puerto Carreño, 04 SEP 2026

Señor teniente coronel
JUAN GABRIEL RAMÍREZ CASTRO
Comandante de Departamento de Policía Vichada (E)
Carrera 9 No. 18-55 B/Centro
Puerto Carreño.

Asunto: presentación estudios previos y autorización inicio de un proceso para adquirir bienes y servicios.

En atención a lo establecido en la Ficha de Servicio 1LF-FS-0005 "Adquirir Bienes y Servicios", específicamente en el numeral 1. Descripción del Servicio, se establece que este comprende el "servicio público de policía, desarrollado por el personal uniformado, no uniformado y contratista, a través de los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación y las normas legales vigentes en materia contractual, para la adquisición de bienes y servicios con el fin de soportar la prestación del servicio de policía a nivel nacional".

Respetuosamente me permito presentar a mi Coronel el estudio previo, acompañado de los formatos y documentos que lo integran, con el propósito de adelantar el proceso requerido para la celebración de un negocio jurídico entre la Policía Nacional – Departamento de Policía Vichada y el futuro contratista, orientado a satisfacer la necesidad identificada, de conformidad con la justificación y oportunidad establecidas en el respectivo estudio. En virtud de lo anterior, respetuosamente solicito se sirva emitir la correspondiente autorización y concepto de viabilidad, a fin de que el Grupo de Contratos pueda adelantar los trámites administrativos y contractuales pertinentes, dando inicio al proceso en los siguientes términos:

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO:	"PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN COMO PUN8 PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA PARA ATENCIÓN AL USUARIO (DEVIC0001) PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA".
VALOR ESTIMADO:	CATORCE MILLONES TRESCIENTOS VEINTE MIL SETECIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M//CTE ($14.320.768,00) IVA INCLUIDO
MODALIDAD SELECCIÓN:	CONTRATACIÓN DIRECTA.
PLAZO DE EJECUCIÓN:	El plazo de ejecución del contrato será de tres (03) meses y veintidós (22) días, contados a partir de la aprobación de la garantía única y la suscripción de la carta de inicio.
SUPERVISOR DEL CONTRATO	La supervisión del contrato estará a cargo del Jefe de la Unidad Prestadora de Salud del Departamento de Policía Vichada o quien hagas sus veces o quien con posterioridad designe el ordenador del gasto, el supervisor designado será el encargado de verificar la ejecución idónea y el cumplimiento del contrato de acuerdo con las funciones asignadas para el efecto en el numeral 1° del artículo 26 de la Ley 80 de 1993, los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Resolución No. 00090 del 15 de enero de 2018, "por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, adoptado mediante Resolución No. 03049 de 2014". El supervisor en cumplimiento de sus funciones, deberá preparar y presentar al ordenador del gasto, informes sobre la gestión de acuerdo con lo establecido en la Resolución 03049 de 2014 "Por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional", en el que se deberá enunciar en forma puntual la ejecución física

	del contrato, relacionando para ello los aspectos de carácter técnico, administrativo, financiero, y legal del respectivo negocio jurídico.
RECURSO	$ 14.320.768,00 - Recurso 16 (programa "Q")
RUBRO Y DESCRIPCIÓN PRESUPUESTAL	**RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL** / **VALOR ASIGNADO** A-02-02-02-008-003-09 OTROS SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS N.C. P / $ 14.320.768,00
FORMA DE ADJUDICACIÓN	El presente proceso se adjudicará de manera total, pagos parciales, de acuerdo al procedimiento establecido en la Resolución No. 03049 por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional y el Decreto 1082 de 2015.
ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS	Conforme al anexo, "estimación, tipificación, asignación de riesgos y determinación de garantías", se debe instruir póliza de respaldo de las garantías determinadas en minuta del contrato.

CONCEPTO CONTRATOS DEVIC:

Revisado el estudio previo y la necesidad presentada, el Grupo de Contratos considera jurídicamente viable adelantar la contratación directa para la prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión, de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, siempre que se acredite la idoneidad y experiencia requeridas y se dé cumplimiento a los requisitos legales, presupuestales y administrativos aplicables.

En consecuencia, se emite concepto favorable de viabilidad para continuar con el trámite contractual correspondiente.

Intendente jefe **FABIAN DARIO TRUJILLO SEPULVEDA**
Jefe grupo de Contratos DEVIC

Atentamente,

Patrullero **EIVAR ALDINEVER RAMÍREZ GONZÁLEZ**
Estructurador del estudio previo

Proyecto: Patrullero **EIVAR ALDINEVER RAMÍREZ GONZÁLEZ**
Estructurador del Estudio Previo
Unidad Prestadora de Salud DEVIC

Revisó: Subteniente **Blaneth Caterine Sánchez Maca**
Jefe de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C
Unidad Prestadora de Salud DEVIC

Fecha de elaboración: 04/09/2026
Ubicación D:\UPRES\05. CONTRATOS\2026\PSICOLOGO

Carrera 9° 18-55 Centro, Puerto Carreño
Teléfono(s) 3505635409
devic.upres@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA

Página: 1 de 1 Código: 2BS-FR- 0046 Fecha: 25-01-2021 Versión: 1	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS FORMATO REVISIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS	POLICÍA NACIONAL

DEPARTAMENTO DE POLICIA VICHADA

Fecha: 04 SEP 2026

Lugar: Puerto Carreño, Vichada.

No. Consecutivo de revisión: 008. **Nro. SISCO:** _____

OBJETO: "PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN COMO PUN8 PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA PARA ATENCIÓN AL USUARIO (DEVIC0001) PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA."	**VALOR: $14.320.768**

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN: contratación directa

FUNCIONARIO - UNIDAD QUE PRESENTA EL ESTUDIO PREVIO: Patrullera de Policía EIVAR ALDINEVER RAMIREZ GONZALEZ - Integrante Unidad Prestadora de Salud Vichada.

OBSERVACIONES DEL ESTUDIO PREVIO, (GRUPO DE CONTRATOS).

1. Se verifico que la satisfacción de la necesidad y el presupuesto para el mismo se encuentre incluida en el Plan de Compras institucional dentro de la vigencia 2026, verificando que el valor estimado del bien a adquirir en la contratación no sobrepasara el presupuesto asignado en el plan de compras.
2. La responsabilidad del análisis de los precios estimados para la contratación es responsabilidad del estructurador o dueño de la necesidad.
3. Se verifico para la elaboración del estudio de conveniencia y oportunidad estuviera realizado con el formato establecido por la POLICIA NACIONAL (CÓDIGO: 2BS-FR-0004, VERSIÓN: 9) de conformidad a lo establecido en la SUIT VISION, con los soportes para iniciar un proceso contractual para la presente vigencia.
4. El contenido del estudio previo es responsabilidad del señor (a) estructurador.

FUNCIONARIO QUE PARTICIPA EN LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ESTUDIO PREVIO

CARGO	GRADO	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
ESTRUCTURADOR DEL PROCESO	PT	EIVAR ALDINEVER RAMÍREZ GONZÁLEZ	
DUEÑO DE LA NECESIDAD	ST	BIANETH CATERINE SÁNCHEZ MACA	
ANALISTA DE CONTRATOS	SI	CESAR ALBERTO PUERTO CASTRO	
ANALISTA DE CONTRATOS	IJ	FABIÁN DARÍO TRUJILLO SEPÚLVEDA	
ASESOR JURÍDICO (E)	SI	MICHAEL ANDRÉS GÓMEZ PÉREZ	

PROGRAMACIÓN DEL ESTUDIO PREVIO

FECHA:		**VALOR:**	**$14.320.768**
GR.	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**CARGO**	**FIRMA**
SI	ANDRÉS ALFONSO FLÓREZ BORDA	JEFE PLANEACIÓN (E)	Andres Florez

DEPARTAMENTO DE POLICÍA VICHADA
UNIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD VICHADA

Puerto Carreño, 04 SEP 2026

I. ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIO PREVIO.

1. DEFINICIÓN O IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y ANÁLISIS DEL SECTOR

1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO

PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN COMO PUN8 PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA PARA ATENCIÓN AL USUARIO (DEVIC0001) PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA.

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
80111600	80000000 Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	80110000 Servicios de recursos humanos	80111600 Servicios De Personal Temporal	----------
85121608	85000000 Servicios de Salud	85120000 Práctica médica	85121600 Servicios médicos de doctores y especialistas.	85121608 Servicios de Psicología

1.2 VALOR ESTIMADO

El valor total estimado para el presente estudio corresponde a la suma de **CATORCE MILLONES TRESCIENTOS VEINTE MIL SETECIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M//CTE ($14.320.768,00) IVA INCLUIDO, RECURSO 16,** el cual se discrimina de la siguiente manera:

ÍTEM	RUBRO PRESUPUESTAL	UNID	DESCRIPCIÓN	CANT.	VALOR POR DÍA	VALOR MES	VALOR TOTAL ESTIMADO INCLUIDO IVA
1	A-02-02-02-008-003-09 OTROS SERVICIOS PROFESIONALES Y TECNICOS N.C.P	UPRES DEVIC	PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN COMO PUN8 PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA PARA ATENCIÓN AL USUARIO (DEVIC0001) PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA.	03 MESES Y 22 DÍAS	$127.864	$3.835.920	$14.320.768
						VALOR TOTAL CONTRATO	$ 14.320.768

1.3 CERTIFICACIÓN PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES, GASTOS DE FUNCIONAMIENTO Y/O INVERSIÓN Y/O VIGENCIAS FUTURAS.

Certificación Plan Anual de Adquisiciones No. 42 del 25/08/2026, recurso 16 - por valor de: **CATORCE MILLONES TRESCIENTOS VEINTE MIL SETECIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M//CTE ($14.320.768,00) IVA INCLUIDO.**

No	PLAN DE COMPRAS	UNID	REC	DESCRIPCIÓN	CANT	VALOR POR DÍA	VALOR MES	VALOR TOTAL ESTIMADO INCLUIDO IVA
1	No. 42 del 25/08/2026	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA	16	PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN COMO PUN8 PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA PARA ATENCIÓN AL USUARIO (DEVIC0001) PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA.	03 MESES Y 22 DÍAS	$127.864	$3.835.920	$14.320.768
						VALOR TOTAL	$14.320.768

1.4 CLASE DE CONTRATO	**Contratación Directa:** contrato de prestación de servicios profesionales y apoyo a la Gestión. Artículo 2.2.1.2.1.4.9. Del Decreto 1082 de 2015, Artículo 32 numeral 3 Ley 80 código civil y código de comercio.
1.5 PERFIL Y CALIDAD DE LOS PROPONENTES	Título profesional: **PSICÓLOGO** Experiencia Laboral: **03 meses.**

1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN

I). JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

El Departamento de Policía Vichada, a través de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada, tiene a su cargo la prestación de servicios de salud dirigidos a los usuarios y beneficiarios afiliados al Subsistema de Salud de la Policía Nacional adscritos a su jurisdicción, para lo cual debe disponer de la capacidad humana y profesional necesaria que contribuya al adecuado desarrollo de los procesos administrativos y de atención al usuario, en procura de una atención oportuna, integral, continua, humanizada y de calidad.

De conformidad con la certificación expedida por el Grupo de Talento Humano, la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada no cuenta con personal de planta suficiente ni con un empleo disponible que permita atender las necesidades relacionadas con las actividades propias de la Oficina de Atención al Usuario. En consecuencia, se hace necesario fortalecer la capacidad operativa y administrativa de este proceso mediante la contratación de un profesional en Psicología, bajo la modalidad de prestación de servicios profesionales, de acuerdo con el perfil y las competencias requeridas para el desarrollo de las actividades objeto de la contratación.

La Oficina de Atención al Usuario constituye un espacio fundamental para la orientación, información, acompañamiento y atención de los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, así como para la recepción, trámite, seguimiento y gestión de las diferentes solicitudes y requerimientos presentados a través de los canales institucionales dispuestos para tal fin. La adecuada gestión de estas actividades permite fortalecer la comunicación entre los usuarios y la institución, identificar necesidades y oportunidades de mejora y contribuir al mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

En este sentido, el profesional contratado apoyará las actividades administrativas y de atención al usuario relacionadas con la promoción y divulgación de la oferta de servicios disponible en la red propia y en la red externa contratada, así como la orientación a los usuarios respecto de los procedimientos, rutas, trámites y canales institucionales establecidos para el acceso a los servicios de salud.

De igual manera, realizará actividades relacionadas con la recepción, registro, clasificación, direccionamiento, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y demás requerimientos formulados por los usuarios, a través de los diferentes canales de atención institucionalmente habilitados, tales como SIPQR2S, GEPOL, línea telefónica, correo electrónico y ventanilla de atención al usuario de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada, de conformidad con los procedimientos y competencias establecidas.

Asimismo, apoyará la implementación y desarrollo de estrategias orientadas al fortalecimiento de la atención y orientación al usuario, la promoción del respeto y garantía de sus derechos y deberes dentro del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, la humanización de los servicios, la adecuada comunicación con los usuarios y la identificación de situaciones recurrentes que permitan formular acciones de mejoramiento en los procesos de atención.

El profesional también podrá apoyar la realización de actividades informativas, educativas y de orientación dirigidas a los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, encaminadas a facilitar el conocimiento de la oferta institucional, los canales de atención, los mecanismos para la presentación de solicitudes y los procedimientos establecidos para el acceso a los servicios. Igualmente, participará en las

actividades institucionales que, de acuerdo con las necesidades del servicio y dentro del ámbito de las obligaciones contractuales, requieran el apoyo de la Oficina de Atención al Usuario.

Las condiciones geográficas del Departamento de Vichada, la dispersión de las unidades policiales y la ubicación de usuarios en municipios y sectores de difícil acceso hacen necesario fortalecer los mecanismos institucionales de orientación, comunicación y acompañamiento administrativo, facilitando a los usuarios el acceso a la información y a los canales dispuestos por el Subsistema de Salud de la Policía Nacional para la gestión de sus requerimientos.

La necesidad de garantizar una adecuada prestación y gestión de los servicios de salud encuentra fundamento en el artículo 49 de la Constitución Política, que reconoce la salud como un servicio público a cargo del Estado, así como en la Ley Estatutaria 1751 de 2015, mediante la cual se reconoce y regula el derecho fundamental a la salud y se establecen disposiciones orientadas a garantizar su acceso oportuno, eficaz y con calidad. En el ámbito del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, las actividades objeto de la presente contratación se desarrollarán igualmente en concordancia con las disposiciones legales, reglamentarias e institucionales aplicables a la prestación de los servicios de salud y a la atención de sus usuarios.

En este contexto, atendiendo las necesidades de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada, la insuficiencia de personal de planta para atender las actividades propias de la Oficina de Atención al Usuario y la necesidad de fortalecer los mecanismos de orientación, información, recepción y seguimiento de los requerimientos presentados por los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, resulta necesaria, conveniente y oportuna la celebración de un contrato de prestación de servicios profesionales con una persona natural que cuente con formación profesional en Psicología y cumpla con el perfil establecido institucionalmente para el desarrollo de las actividades requeridas.

Para atender la necesidad identificada, se proyecta la contratación de **EDITH MILENA BARRAGÁN ORTIZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. **53.016.920**, expedida en Bogotá D. C., quien cumple con los requisitos establecidos en la **Resolución No. 095 del 2 de marzo de 2026**, "Por la cual se establecen las tablas de perfiles y honorarios de las personas naturales que celebren contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional y se dictan otras disposiciones", se encuentra incluida dentro de las cargas laborales certificadas por el Grupo de Talento Humano de la Dirección de Sanidad mediante comunicación **GS-2025-106545-DISAN** y superó satisfactoriamente el proceso de selección documentado mediante Acta No. **AE-2026-009272-DEVIC del 6 de agosto de 2026**.

En consecuencia, la contratación de los servicios profesionales de un profesional en Psicología permitirá fortalecer la capacidad administrativa y operativa de la Oficina de Atención al Usuario de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada, contribuyendo al mejoramiento de los procesos de orientación, información, atención, acompañamiento y seguimiento de los requerimientos de los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, en procura de una atención caracterizada por los principios de oportunidad, calidad, integralidad, continuidad y humanización.

PROCESOS A CARGO DEL PROFESIONAL EN MENCIÓN Y ACTIVIDADES A REALIZAR:

La Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada requiere contar con un profesional en Psicología que contribuya al fortalecimiento de los procesos de atención, orientación y acompañamiento a los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, mediante el desarrollo de actividades de carácter administrativo orientadas a facilitar el acceso a la información, promover el conocimiento de los derechos y deberes en salud, apoyar la gestión de las solicitudes presentadas por los usuarios y contribuir al mejoramiento continuo de la calidad y humanización de los servicios.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada y sus áreas adscritas atienden una población superior a **590 usuarios**, circunstancia que genera una demanda permanente de actividades

relacionadas con la orientación, información, recepción y seguimiento de requerimientos, así como con la necesidad de mantener canales efectivos de comunicación entre los usuarios y las diferentes dependencias que intervienen en la prestación de los servicios de salud. Esta situación hace necesario disponer de recurso humano profesional idóneo que contribuya a fortalecer la capacidad de respuesta de la Oficina de Atención al Usuario y a atender oportunamente las necesidades de la población usuaria.

En desarrollo de sus actividades, el profesional apoyará la orientación a los usuarios y beneficiarios respecto de la oferta de servicios de salud, los procedimientos institucionales, las rutas de atención y los diferentes canales habilitados para la presentación y gestión de sus requerimientos. De igual manera, contribuirá a la promoción y divulgación de los derechos y deberes de los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional y al desarrollo de estrategias orientadas a fortalecer una atención humanizada, respetuosa y centrada en las necesidades de la población usuaria.

Asimismo, apoyará la recepción, registro, clasificación, direccionamiento y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y demás requerimientos presentados por los usuarios a través de los diferentes canales de atención institucionalmente establecidos, tales como **SIPQR2S, GEPOL, línea telefónica, correo electrónico y ventanilla de atención al usuario**, conforme a los procedimientos, competencias y lineamientos institucionales aplicables.

De igual manera, realizará el seguimiento administrativo a los requerimientos presentados por los usuarios, verificando su trámite dentro de los términos y procedimientos establecidos y apoyando la articulación con las diferentes áreas, dependencias y actores responsables de emitir las respuestas o adelantar las acciones que correspondan. Lo anterior permitirá contribuir a la adecuada gestión de las solicitudes y a la identificación de situaciones recurrentes que puedan constituir oportunidades de mejora en los procesos de atención y prestación de los servicios.

El profesional también participará en el desarrollo de actividades informativas, educativas y de orientación dirigidas a los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, así como en jornadas institucionales y estrategias encaminadas a fortalecer el conocimiento de la oferta de servicios, los mecanismos de acceso, los canales de atención y los procedimientos establecidos para la gestión de solicitudes y requerimientos.

Cuando, como resultado de la atención y orientación brindada, se identifiquen situaciones que requieran la intervención de otras dependencias, servicios o profesionales competentes, el contratista realizará la orientación y articulación administrativa que corresponda dentro del ámbito de sus obligaciones, conforme a los procedimientos institucionales establecidos, facilitando al usuario información clara y suficiente sobre las rutas y mecanismos dispuestos para la continuidad de su trámite o proceso de atención.

Las condiciones geográficas del Departamento de Vichada, la dispersión de las unidades policiales y la ubicación de usuarios en municipios y sectores de difícil acceso incrementan la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación, orientación y acompañamiento administrativo. En este sentido, la disponibilidad de un profesional que apoye la Oficina de Atención al Usuario permitirá mejorar la interacción entre la Unidad Prestadora de Salud y sus usuarios, facilitar el acceso a la información y fortalecer el seguimiento a los requerimientos gestionados a través de los diferentes canales institucionales.

La necesidad de fortalecer los procesos de atención y orientación a los usuarios se enmarca en el deber institucional de contribuir a la garantía del derecho fundamental a la salud y al acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad, de conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política y la Ley Estatutaria 1751 de 2015. Asimismo, se relaciona con las responsabilidades asignadas al Subsistema de Salud de la Policía Nacional en materia de prestación integral de los servicios de salud, de conformidad con el Decreto 1795 de 2000 y demás disposiciones legales, reglamentarias e institucionales aplicables.

En consecuencia, teniendo en cuenta la demanda de usuarios atendidos por la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada, las actividades administrativas y de atención al usuario que deben desarrollarse de manera permanente, la insuficiencia de personal de planta y la necesidad de fortalecer los mecanismos de orientación, información, recepción y seguimiento de los requerimientos, resulta necesario, conveniente y oportuno contratar un profesional en Psicología que apoye el funcionamiento de la Oficina de Atención al Usuario.

La participación de este profesional contribuirá al fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada frente a las necesidades y requerimientos de sus usuarios y beneficiarios, favoreciendo una atención caracterizada por los principios de oportunidad, calidad, accesibilidad, continuidad y humanización, así como la identificación de oportunidades de mejoramiento en los procesos relacionados con la atención al usuario.

Por lo anterior, y considerando la cantidad de usuarios atendidos, las necesidades identificadas y la importancia de mantener la continuidad de las actividades desarrolladas por la Oficina de Atención al Usuario durante la vigencia 2026, se requiere contar con un profesional durante el plazo de ejecución contractual, con el propósito de fortalecer la gestión administrativa, la orientación y el acompañamiento a los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional.

En base a estos motivos, mediante comunicación oficial GS-2026-023190-DEVIC se solicitó al Departamento de Policía Vichada el apoyo de un profesional uniformado con formación académica afines en trabajo social o psicología; sin para el proceso se tendrá en cuenta la autorización y verificación realizada para la vigencia 2026, registrada en el Acta No. **AE-2026-009272-DEVIC del 6 de agosto de 2026**, de conformidad con los requisitos establecidos en la **Resolución No. 095 del 2 de marzo de 2026** y demás lineamientos aplicables para la contratación de servicios profesionales en la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional.

En este sentido, la contratación propuesta permitirá atender la necesidad identificada sin sustituir las funciones propias del personal de planta, fortaleciendo temporalmente la capacidad profesional requerida para el desarrollo de las actividades relacionadas con la atención, orientación y acompañamiento de los usuarios, dentro del ámbito y alcance definido para el respectivo contrato de prestación de servicios profesionales.

1. Marco normativo que respalda la necesidad.

   - Artículo 49 de la Constitución Política.
   - Ley Estatutaria 1751 de 2015.
   - Decreto 1795 de 2000.

2. Principios directamente relacionados con la necesidad.

   - Accesibilidad, especialmente acceso a la información.
   - Oportunidad.
   - Continuidad.
   - Calidad e idoneidad profesional.
   - Eficiencia.
   - Integralidad, como principio de articulación del proceso de atención.
   - Prohibición de barreras administrativas.
   - 3. Apoyo jurisprudencial
   - Utilizaría principalmente:
   - Sentencia T-188 de 2013 — barreras administrativas y burocráticas.
   - Sentencia SU-124 de 2018 — prohibición de trasladar cargas administrativas al usuario.
   - Sentencia T-322 de 2018 — oportunidad, eficiencia, calidad e integralidad frente a barreras administrativas.
   - Sentencia T-239 de 2019 — acceso oportuno, eficaz y de calidad.

- Sentencia T-323 de 2024 — reiteración reciente sobre prohibición de barreras administrativas.

En este sentido, la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada presenta insuficiencia de talento humano profesional para atender de manera adecuada y oportuna las actividades relacionadas con la **Oficina de Atención al Usuario**, particularmente aquellas asociadas con la orientación, información, recepción, gestión y seguimiento de los requerimientos formulados por los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional. En razón a la demanda permanente de atención y a la necesidad de fortalecer los canales institucionales dispuestos para tal fin, resulta necesario contar con un profesional en Psicología que contribuya al desarrollo de estas actividades y al fortalecimiento de la capacidad administrativa y operativa de la Unidad.

Si bien la entidad puede adelantar acciones encaminadas al fortalecimiento o eventual ampliación de la planta de personal, dichos procesos requieren la realización de estudios técnicos, administrativos, presupuestales y de planeación, además de las actuaciones y autorizaciones correspondientes, por lo que no constituyen una alternativa inmediata para atender la necesidad actualmente identificada. En consecuencia, la contratación de servicios profesionales constituye un mecanismo temporal, idóneo y proporcional para fortalecer la capacidad de respuesta institucional de la Oficina de Atención al Usuario durante la vigencia contractual.

La contratación requerida permitirá fortalecer las actividades de orientación e información a los usuarios, la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y demás requerimientos, así como el seguimiento y direccionamiento de estos hacia las dependencias competentes, contribuyendo a facilitar el acceso a la información y a los canales institucionales establecidos. Lo anterior se articula con los principios de **accesibilidad, oportunidad, calidad, eficiencia y continuidad** que orientan la garantía del derecho fundamental a la salud y con el deber institucional de procurar una atención adecuada y humanizada a los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional.

Los recursos requeridos para atender esta necesidad se encuentran contemplados en el **Plan Anual de Adquisiciones**, y la correspondiente carga laboral ha sido debidamente justificada y aprobada de acuerdo con los lineamientos institucionales aplicables.

Para garantizar la idoneidad de la persona a contratar, la responsable de Talento Humano de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada, en articulación con el personal competente de la Unidad, adelantó las correspondientes actividades de evaluación y selección, orientadas a verificar el cumplimiento de las condiciones requeridas para el desarrollo de las actividades profesionales objeto del contrato.
En este proceso se verificó el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos para el perfil requerido, incluyendo la revisión y validación de los títulos académicos, experiencia, antecedentes y demás documentos habilitantes, de conformidad con la **Resolución No. 095 del 2 de marzo de 2026** y los demás lineamientos institucionales aplicables.

De manera complementaria, se adelantaron las evaluaciones establecidas dentro del proceso de selección, incluyendo las pruebas psicotécnicas y la entrevista psicológica, con el propósito de valorar las competencias profesionales, laborales y conductuales relacionadas con las actividades a desarrollar en la Oficina de Atención al Usuario. Las actuaciones correspondientes quedaron debidamente registradas en el **Acta No. AE-2026-009272-DEVIC del 6 de agosto de 2026**.

Como resultado del proceso de evaluación y selección, se determinó que la persona que reúne las condiciones requeridas para atender la necesidad identificada es la señora **EDITH MILENA BARRAGÁN ORTIZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. **53.016.920**, expedida en Bogotá D. C., quien acreditó el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos para desarrollar las actividades profesionales requeridas por la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada.

Asimismo, la aspirante superó satisfactoriamente las evaluaciones realizadas, obteniendo un puntaje total de **87 %**, resultado que permitió establecer el cumplimiento de las condiciones y competencias requeridas para el

desarrollo de las actividades objeto de la contratación y sustentar su selección para la prestación de los servicios profesionales en la **Oficina de Atención al Usuario**.

¿CUÁNDO SE NECESITA?

La necesidad de contratar los servicios profesionales de un **Psicólogo para apoyar las actividades de la Oficina de Atención al Usuario** de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada deberá ser atendida a partir del mes de **septiembre de 2026**, con el propósito de fortalecer la capacidad institucional para desarrollar de manera oportuna, organizada y continua las actividades de orientación, información, atención, recepción, gestión y seguimiento de los requerimientos formulados por los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional.

La oportunidad para adelantar el proceso contractual se encuentra sustentada en la necesidad permanente de atender la demanda de usuarios que acuden a los diferentes canales institucionales dispuestos por la Unidad Prestadora de Salud, así como en la importancia de mantener la continuidad de las actividades desarrolladas por la Oficina de Atención al Usuario. En este contexto, se requiere contar oportunamente con el profesional que apoye la orientación a los usuarios respecto de la oferta de servicios, rutas y procedimientos institucionales, la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y demás requerimientos, así como el seguimiento y direccionamiento de las solicitudes hacia las dependencias competentes.

La contratación a partir del mes de septiembre de 2026 permitirá disponer del recurso humano profesional requerido para fortalecer la capacidad de respuesta de la Oficina de Atención al Usuario, favorecer la gestión oportuna de los requerimientos y contribuir a que los usuarios cuenten con información clara, orientación adecuada y acompañamiento durante la gestión de sus solicitudes, de acuerdo con los procedimientos y competencias institucionales establecidos.

En consecuencia, resulta necesario adelantar oportunamente el proceso contractual, de manera que se garantice la continuidad de las actividades administrativas y de atención al usuario durante la vigencia 2026, contribuyendo al fortalecimiento de los canales institucionales de atención y a una prestación de los servicios caracterizada por la **accesibilidad, oportunidad, calidad, eficiencia, continuidad y humanización**, dentro del ámbito de competencia de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada.

2. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS DEL PROCESO

ENTIDAD / CONTRATISTA	NÚMERO DEL CONTRATO Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN	OBJETO	NÚMERO DE PROCESO	ACIERTOS	PROBLEMAS
UPRES DEVIC / CAROL DAHYANA CUELLAR SERRADA	44-7-20006-23 28/04/2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN COMO PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA PARA LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO, PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA.	PN DEVIC GRUSA CD 007 2023	SE EJECUTÓ SIN NOVEDAD	NO
UPRES DEVIC / ANA CECILIA PEREZ RIPOLL	44-7-20004-24 15/05/2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN COMO PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA EN ATENCIÓN AL USUARIO, PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA	PN DEVIC GRUSA CD 005 2024	SE EJECUTÓ SIN NOVEDAD	NO
UPRES DEVIC / ANA CECILIA PEREZ RIPOLL	44-7-20017-24 19/12/2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN COMO PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA EN ATENCIÓN AL USUARIO, PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA	PN DEVIC GRUSA CD 019 2024	SE EJECUTÓ SIN NOVEDAD	NO
DEVIC UPRES / EDITH MILENA BARRAGAN ORTIZ	44-7-20005-25 29/07/2025	PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN COMO PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA EN ATENCIÓN AL USUARIO, PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA	PN DEVIC GRUSA CD 005 2025	CONTRATO CEDIDO	NO

Nota: No se registran otros contratos con idéntico objeto durante la vigencia 2026, salvo los antecedentes relacionados.

Nota: Información verificada y aprobada por los funcionarios dueños de la necesidad que firman el presente estudio previo.

3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

MODALIDAD DE SELECCIÓN – CONTRATACIÓN DIRECTA

Contratación Directa. El contrato se adelanta bajo la modalidad de Contratación Directa, conforme a la normatividad contenida en el Artículo 2, Numeral 4, literal h. de la Ley 1150 de 2007 y Artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, teniendo en cuenta que se trata de una Contratación de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión con personas naturales:

"Modalidad de selección de contratista de carácter excepcional que procederá, según lo dispone el numeral 4º del artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, solamente en los siguientes casos."

- **Contratación 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 artículo 2.2.1.2.1.4.9. Del Decreto 1082 de 2015.**

Desarrollado en la normatividad legal vigente, artículos 2 °, numeral 4, literales h) de la Ley 1150 de 2007 y de acuerdo al artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015 *que establece "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, de lo cual el ordenador del gasto deberá 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 que solamente puedan encomendarse a determinadas personas naturales, debe justificar esta situación en los estudios y documentos previos".

Esto de conformidad con lo señalado en el Capítulo II Numeral IV de la Resolución No. 00090 de 2018 *"Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, adoptado mediante Resolución 03049 de 2014".*

Artículo 2.8.4.4.5. del Decreto 1068 del 26 de mayo de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público"* ***"Condiciones para contratar la prestación de servicios"***, Establece; ***"****Los contratos de prestación de servicios con personas naturales o jurídicas, sólo se podrán celebrar cuando no exista personal de planta con capacidad para realizar las actividades que se contratarán.*

Se entiende que no existe personal de planta en el respectivo organismo, entidad, ente público o persona jurídica, es imposible atender la actividad con personal de planta, porque de acuerdo con los manuales específicos, no existe personal que pueda desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar la prestación del servicio, o cuando el desarrollo de la actividad requiere un grado de especialización que implica

la contratación del servicio, o cuando aun existiendo personal en la planta, éste no sea suficiente, la inexistencia de personal suficiente deberá acreditarse por el jefe del respectivo organismo.

Tampoco se podrán celebrar estos contratos cuando existan relaciones contractuales vigentes con objeto igual al del contrato que se pretende suscribir, salvo autorización expresa del jefe del respectivo órgano, ente o entidad contratante. Esta autorización estará precedida de la sustentación sobre las especiales características y necesidades técnicas de las contrataciones a realizar."

NORMATIVIDAD JURÍDICA APLICABLE

Al presente proceso de selección le será aplicable la siguiente normatividad jurídica y demás que la derogue, aclare o modifique:

El presente proceso contractual se desarrollará con fundamento en las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias e institucionales que regulan la función administrativa, la contratación estatal, el derecho fundamental a la salud, el funcionamiento del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, el derecho de petición, la atención al usuario y el ejercicio profesional de la Psicología, así:

• Constitución Política de Colombia de 1991. Constituye el fundamento superior del presente proceso contractual. En particular, el artículo 23 reconoce el derecho fundamental de petición, aspecto directamente relacionado con las actividades de orientación, recepción, gestión y seguimiento de los requerimientos formulados por los usuarios; el artículo 49 establece la salud como un servicio público a cargo del Estado y dispone las condiciones para garantizar su acceso; y el artículo 209 establece que la función administrativa se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

• Ley 80 de 1993 – Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Resulta aplicable al presente proceso, especialmente el numeral 3 del artículo 32, que regula los contratos de prestación de servicios y permite su celebración con personas naturales cuando las actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados. Esta disposición sustenta la modalidad contractual prevista, en concordancia con la necesidad y justificación desarrolladas en el presente estudio previo.

• Ley 1150 de 2007. Es aplicable al proceso, particularmente el artículo 2, numeral 4, literal h), que contempla la contratación directa para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, constituyendo fundamento de la modalidad de selección prevista para atender la necesidad identificada por la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada.

• Decreto 1082 de 2015. Resulta directamente aplicable al presente proceso contractual, en especial el artículo 2.2.1.2.1.4.9, relacionado con la contratación directa de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, mediante la cual las entidades estatales pueden contratar con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto contractual y haya demostrado la idoneidad o experiencia directamente relacionada con el área requerida. Igualmente, serán aplicables las disposiciones relacionadas con la planeación, estudios y documentos previos, ejecución y demás etapas del proceso contractual.

• Ley 1474 de 2011. Resulta aplicable en materia de prevención y lucha contra la corrupción, transparencia, vigilancia, control y adecuada gestión de los recursos públicos, por lo cual sus disposiciones deberán observarse durante las diferentes etapas del proceso contractual y en la ejecución y supervisión del contrato.

• Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información *Pública* Nacional. Se relaciona con el presente proceso en cuanto establece disposiciones orientadas a garantizar el acceso a la información pública, la transparencia y la publicidad de la gestión estatal, sin perjuicio de las excepciones y

reservas establecidas en la ley. Su observancia resulta pertinente tanto para la gestión contractual como para las actividades de orientación e información desarrolladas en el marco de la atención al usuario.

• Ley 816 de 2003. Su aplicación se observará de conformidad con la naturaleza del objeto contractual y las disposiciones vigentes que regulan el apoyo a la industria nacional en los procesos de contratación estatal, en aquello que resulte procedente.

• Resolución No. 03049 de 2014 – Manual de Contratación de la Policía Nacional, y sus modificaciones o actualizaciones vigentes. Resulta aplicable en razón de que establece los lineamientos, procedimientos, responsabilidades y controles internos que deben observar las dependencias de la Policía Nacional en materia contractual. En consecuencia, la estructuración, trámite, selección, perfeccionamiento, ejecución, supervisión y demás actuaciones relacionadas con el contrato deberán adelantarse de conformidad con las disposiciones institucionales vigentes.

• Ley 352 de 1997. Constituye fundamento del régimen especial de salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional y, por tanto, guarda relación directa con las actividades desarrolladas por la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada en el marco del Subsistema de Salud de la Policía Nacional.

• Decreto 1795 de 2000. Resulta directamente aplicable, por cuanto estructura el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional y establece disposiciones relacionadas con la organización y funcionamiento del Subsistema de Salud de la Policía Nacional y la prestación de los servicios de salud a sus afiliados y beneficiarios. En este contexto, constituye uno de los fundamentos institucionales para el desarrollo de las actividades orientadas a facilitar el acceso, orientación y atención de los usuarios del Subsistema.

• Ley 1751 de 2015 – Ley Estatutaria de Salud. Resulta aplicable en cuanto reconoce la salud como un derecho fundamental y establece elementos y principios relacionados con su garantía, entre ellos la accesibilidad, oportunidad, calidad, continuidad e integralidad. Para el presente proceso, sus disposiciones guardan relación con las actividades de orientación, información y acompañamiento administrativo a los usuarios, en cuanto contribuyen a facilitar el acceso efectivo a los servicios de salud y a prevenir la generación de barreras administrativas injustificadas.

• Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificada en materia del derecho de petición por la Ley 1755 de 2015. Resulta pertinente para las actividades relacionadas con la atención de los usuarios y la gestión administrativa de sus requerimientos, en cuanto establece disposiciones que regulan la actuación administrativa, los principios que la orientan y los mecanismos para la atención de las solicitudes formuladas ante las autoridades.

• Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición. Resulta especialmente relevante para el presente objeto contractual, teniendo en cuenta que las actividades de la Oficina de Atención al Usuario comprenden la recepción, orientación, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas y demás requerimientos formulados por los usuarios. La actuación del contratista se desarrollará dentro del ámbito de sus competencias y de los procedimientos institucionales establecidos, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan a los servidores o dependencias competentes para emitir las respuestas de fondo.

• Ley 1581 de 2012 – Régimen General de Protección de Datos Personales. Resulta aplicable teniendo en cuenta que, en desarrollo de las actividades de atención y orientación al usuario, el profesional podrá tener acceso a información personal de los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud. En consecuencia, deberá observar las disposiciones relativas al tratamiento, confidencialidad, seguridad y protección de los datos personales, de conformidad con las políticas y protocolos institucionales aplicables.

• Ley 1090 de 2006 – Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología. Resulta aplicable en razón de la formación profesional requerida para el desarrollo del objeto contractual. El profesional deberá ejercer sus actividades dentro del ámbito de sus competencias y observar los principios científicos, éticos y deontológicos que regulan el ejercicio de la Psicología, particularmente aquellos relacionados con la responsabilidad profesional, respeto por las personas, confidencialidad y adecuado manejo de la información.

• Ley 1616 de 2013, modificada por la Ley 2460 de 2025. Su aplicación será complementaria y estará determinada por las actividades específicas que finalmente se incorporen al objeto y obligaciones contractuales. En caso de contemplarse actividades de promoción de la salud mental, educación u orientación relacionadas con esta materia, se observarán las disposiciones aplicables, sin que ello implique atribuir al contratista funciones propias de atención clínica o asistencial en salud mental.

• Decreto 780 de 2016. Sus disposiciones serán consideradas únicamente en aquello que resulte compatible y aplicable al régimen especial del Subsistema de Salud de la Policía Nacional y de acuerdo con la naturaleza de las actividades objeto del contrato.

• Resolución No. 095 del 2 de marzo de 2026. Resulta directamente aplicable en cuanto establece las tablas de perfiles y honorarios de las personas naturales que celebren contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional y contiene los parámetros institucionales correspondientes para la contratación durante la vigencia 2026.

• Demás disposiciones institucionales vigentes. Serán igualmente aplicables las directivas, circulares, instructivos, protocolos, manuales y demás lineamientos expedidos por la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional y las dependencias competentes, relacionados con la atención al usuario, gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, protección de datos, manejo de información, canales institucionales de atención y demás actividades que guarden relación con el objeto contractual.

En las órdenes, consignas y demás, en la comunicación oficial de No. GS-2025-090178-DISAN de fecha 22/10/2025 firmado por el señor coronel Juan Pablo Blanco Sierra, Director de sanidad (E) informa y precisa que las unidades de sanidad (DISAN, HOCEN, Regionales, UPRES) pueden celebrar contratos directos con profesionales de la salud cuando exista justificación técnica y se respete el principio de planeación, por cuanto su misionalidad (Decreto-Ley 1795 de 2000) es asegurar una prestación ininterrumpida del servicio y evitar barreras administrativas que afecten el derecho fundamental a la salud. En consecuencia, para este proceso no aplican las restricciones de Ley de Garantías sobre contratación directa, sin perjuicio de la motivación reforzada en el archivo: (i) naturaleza sanitaria de la entidad y conexidad del objeto, (ii) insuficiencia de planta certificada y (iii) afectación a la continuidad y oportunidad del servicio si no se contrata.

4. CRITERIOS DE SELECCIÓN

4.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

Los factores de verificación técnicos están descritos en el Anexo "ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS", del presente estudio.

4.1.1 EXPERIENCIA PROPONENTE

Experiencia Laboral: 03 meses.

4.1.2 NIVEL DE EDUCACIÓN O NIVEL ACADÉMICO

El proponente deberá acreditar título profesional expedido por una institución de *educación* superior debidamente reconocida por el Ministerio de Educación Nacional. Título**: PSICÓLOGO**.

HABILIDADES

- **Comunicación asertiva**: Que le permita establecer relaciones respetuosas, empáticas, claras y efectivas con los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, brindando orientación adecuada, atención humanizada y trato digno, de acuerdo con las necesidades planteadas y dentro del marco de sus competencias.

- **Orientación al usuario y vocación de servicio**: Capacidad para identificar las necesidades y requerimientos de los usuarios, brindar información clara y comprensible sobre los servicios, procedimientos y canales institucionales disponibles, y orientar adecuadamente las solicitudes hacia las dependencias competentes, contribuyendo a una atención oportuna y de calidad.

- **Capacidad de trabajo en equipo**: Que le permita articular sus actividades con las diferentes dependencias y funcionarios de la Unidad Prestadora de Salud, manteniendo una actitud de colaboración, respeto, aprendizaje y mejora continua para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- **Manejo de herramientas informáticas**: Nivel usuario, con capacidad para utilizar adecuadamente herramientas ofimáticas, sistemas de información, correo electrónico, plataformas institucionales y demás aplicativos requeridos para el desarrollo de las actividades de atención, registro, seguimiento y gestión de solicitudes.
- Capacidad de análisis y organización: Que le permita identificar, clasificar, organizar y realizar seguimiento a las solicitudes y requerimientos de los usuarios, manteniendo la adecuada trazabilidad de la información y contribuyendo a una gestión eficiente de las actividades asignadas.

- **Adaptabilidad y capacidad para gestionar el cambio**: Que le permita asumir nuevos procedimientos, herramientas, lineamientos y responsabilidades, adaptándose a las necesidades institucionales y contribuyendo al mejoramiento continuo de los procesos de atención al usuario.

- **Manejo de situaciones complejas y afrontamiento del estrés**: Capacidad para atender de manera respetuosa, equilibrada y profesional situaciones que puedan generar inconformidad, tensión o conflicto con los usuarios, manteniendo el autocontrol, la empatía y la disposición para orientar y canalizar adecuadamente los requerimientos.

- **Visión integral de los procesos**: Capacidad para comprender la relación entre las diferentes áreas y procedimientos institucionales que intervienen en la atención de los usuarios, facilitando la articulación, el direccionamiento y seguimiento de los requerimientos, con respeto por las competencias y responsabilidades de cada dependencia.

- **Confidencialidad y manejo responsable de la información**: Capacidad para manejar de manera reservada, responsable y segura la información a la que tenga acceso con ocasión del desarrollo de sus actividades, observando las disposiciones institucionales y legales relacionadas con la protección de datos personales y la confidencialidad de la información.

4.1.3 EXPERIENCIA

Para la ejecución del objeto contractual se requiere que el contratista cuente con conocimientos e idoneidad acordes con las actividades de **atención y orientación al usuario**, gestión y seguimiento de requerimientos y apoyo a los procesos administrativos relacionados con la prestación de los servicios de salud, de acuerdo con las necesidades de la Oficina de Atención al Usuario de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada.

4.1.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL

Para la ejecución del objeto contractual se requiere que el contratista acredite una experiencia mínima de tres (3) meses, de conformidad con los requisitos establecidos para el perfil de Psicología en la Resolución No. 0095 del 2 de marzo de 2026, expedida por la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional.

La experiencia requerida deberá ser relacionada con el ejercicio profesional de la Psicología y/o con actividades afines al objeto contractual, particularmente aquellas relacionadas con atención y orientación al usuario, servicio al ciudadano, acompañamiento y orientación a personas, gestión y seguimiento de requerimientos, apoyo a procesos administrativos, manejo de situaciones que involucren atención al público o actividades desarrolladas en el sector salud.

4.1.5 CAPACIDAD OPERATIVA

(No aplica)

4.1.6 OTRAS CONDICIONES TÉCNICAS VERIFICABLES

Para garantizar que el servicio sea prestado por un profesional que cumpla las condiciones legales, académicas y técnicas requeridas para el ejercicio de la Psicología, el contratista deberá acreditar, como mínimo, las siguientes condiciones:

- Título profesional en Psicología, acreditado mediante diploma y acta de grado.
- Tarjeta profesional vigente.
- Constancia de validación del título profesional.
- Hoja de vida de la Función Pública descargada del SIGEP II, debidamente actualizada.
- Documentos que acrediten la experiencia profesional relacionada con el objeto contractual.
- Cumplimiento de los demás requisitos técnicos y documentales establecidos por la Entidad para la prestación del servicio.

Adicionalmente, teniendo en cuenta que el servicio será prestado en el marco de la atención en salud a los usuarios/beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, se requiere acreditar la realización de los cursos y/o capacitaciones institucionales que resulten aplicables al servicio, así como los demás cursos establecidos por la Entidad.

4.1. CONDICIONES TÉCNICAS ADICIONALES DE CALIFICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN

(No aplica)

4.2. EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

(No aplica)

4.3.1. EVALUACIÓN ECONÓMICA

(No aplica)

4.3.2. FACTORES ADICIONALES DE CALIFICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN:

(No aplica)

4.3.3. CRITERIOS DE DESEMPATE

(No aplica)

5. CONDICIONES DEL CONTRATO

5.1 LUGAR DE ENTREGA O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación de servicios profesionales del **PSICÓLOGO** a contratar se prestará en la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada en la Carrera 9° 18-55 Centro, Puerto Carreño. De manera complementaria, y cuando las necesidades del servicio así lo exijan, el profesional deberá efectuar visitas programadas a los diferentes sitios definidos por la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada, incluyendo cualquier unidad policial ubicada dentro del Departamento del Vichada que requiera apoyo asistencial o actividades propias del objeto contractual.

CONDICIONES GEOGRÁFICAS Y DE ACCESO AL LUGAR EN EL CUAL SE DEBE CUMPLIR EL OBJETO CONTRACTUAL



Puerto Carreño, capital del Departamento de Vichada, se ubica en el nororiente de Colombia, en zona fronteriza con la República Bolivariana de Venezuela y en la confluencia de tres grandes ríos: el Meta al norte, el Orinoco al oriente y el Bita al sur. Esta región se caracteriza por presentar una temperatura promedio cercana a los 36 °C y por su limitada infraestructura vial, ya que el Departamento no cuenta con vías pavimentadas. Por el contrario, su acceso terrestre se realiza por carreteables de difícil tránsito, especialmente en temporadas de invierno. El ingreso a la capital se efectúa por vía terrestre desde Puerto Gaitán (Meta), por vía aérea desde Bogotá o Villavicencio, o por vía fluvial a través del río Meta desde Puerto Gaitán.

5.2 FORMA DE EJECUCIÓN

La ejecución del contrato se realizará mediante la prestación autónoma e independiente de servicios profesionales de Psicología, orientados a apoyar las actividades de atención, orientación y gestión de los requerimientos de los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, en el marco de las funciones asignadas a la Oficina de Atención al Usuario de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada, de conformidad con los procedimientos institucionales y las necesidades del servicio.

El contratista desarrollará actividades propias de su formación profesional, relacionadas con la orientación y atención al usuario, recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y demás requerimientos, así como el direccionamiento y seguimiento de los mismos hacia las dependencias competentes, brindando información clara, comprensible y oportuna sobre los servicios, trámites, procedimientos, canales de atención y demás aspectos relacionados con el acceso a los servicios de salud, dentro del ámbito de sus competencias y sin asumir funciones que correspondan legalmente a servidores públicos o a otras dependencias de la Institución.

Asimismo, apoyará la organización, registro, clasificación, seguimiento y consolidación de la información relacionada con los requerimientos de los usuarios, contribuyendo a la identificación de situaciones recurrentes, oportunidades de mejora y necesidades de orientación, con el propósito de fortalecer los mecanismos institucionales de atención y facilitar la articulación entre los usuarios y las diferentes dependencias de la Unidad Prestadora de Salud.

5.3 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo para la prestación del servicio objeto del presente proceso será de tres (3) meses y veintidós (22) días, contados a partir de la suscripción de la Carta de Inicio, previo cumplimiento de los requisitos establecidos para el inicio de la ejecución contractual. Durante este término, el contratista deberá garantizar la prestación oportuna, y eficiente de los servicios contratados, de conformidad con las condiciones, especificaciones técnicas y obligaciones establecidas en el presente proceso contractual.

5.4 FORMA DE PAGO

El Departamento de Policía Vichada, realizará el pago del presente contrato en mensualidades vencidas o su equivalente proporcional por fracción de mes, previa presentación de los documentos requeridos y certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato, hasta cubrir la totalidad del presupuesto estimado para el presente proceso. El pago se realizará en moneda legal colombiana, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de la cuenta de cobro y/o factura, junto con el recibo a satisfacción del supervisor del contrato y los demás documentos requeridos por el Departamento de Policía Vichada, de acuerdo al derecho a turno y a la disponibilidad del Plan Anual de Caja (PAC).

Todo pago estará sujeto a:

1. La existencia de disponibilidad en el Plan Anualizado de Caja (PAC).
2. El estricto orden de radicación, atendiendo al derecho a turno establecido en el Artículo 19 de la Ley 1150 de 2007.
3. La verificación previa de la publicación de la ejecución contractual en la plataforma SECOP II.

Para que la entidad proceda con el trámite administrativo de pago, el contratista deberá cumplir de manera obligatoria con la entrega y carga en el SECOP II de los siguientes documentos, previa coordinación con la supervisión y entrega en la sede del Grupo de Contratos (Carrera 9 No. 18-55, Puerto Carreño):

a) Certificación de Parafiscales y Seguridad Social: Documento- suscrito por el Revisor Fiscal o Representante Legal (según corresponda), bajo la gravedad de juramento, donde se acredite el pago integral de aportes al sistema de seguridad social (Salud, Pensión, ARL) y aportes parafiscales (Cajas de Compensación, ICBF, SENA), conforme al Artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
b) Factura electrónica, cuenta de cobro o documento equivalente para el trámite de pago.
c) Certificación Bancaria: Documento emitido por la entidad financiera, donde conste número y tipo de cuenta a nombre del contratista (vigencia no mayor a 30 días).
d) Recibido a Satisfacción (RAS): Constancia técnica de cumplimiento suscrita por el supervisor designado, utilizando el formato institucional 2BS-FR-0045 (Versión 3) o aquel que lo modifique o sustituya.
e) Para el trámite de pago, el contratista-deberá dar cumplimiento a las directrices establecidas dentro del formulario SISTEMA INTEGRAL DE PREFERENCIAS, en cumplimiento del artículo 2.2.1.2.4.2.7.5 parágrafo 2 del Decreto 0287 de 19 de marzo de 2026.
f) Informe de actividad realizadas por el contratista "Anexando fotografías".

REGLAS SOBRE LA RADICACIÓN E INCONSISTENCIAS

- ✓ Subsanación: Si los documentos presentan inconsistencias, falta de información o errores de diligenciamiento, la Unidad Prestadora de Salud Vichada - Departamento de Policía Vichada, devolverá la documentación. El término de los sesenta (60) días se interrumpirá y solo volverá a contabilizarse una vez el contratista radique de nuevo la totalidad de los documentos corregidos.

- ✓ Responsabilidad por Demoras: Cualquier retraso derivado de la mala elaboración de la factura o soportes será responsabilidad exclusiva del contratista, quien no tendrá derecho a reclamar intereses de mora o compensaciones de ninguna índole por este concepto.
- ✓ Cumplimiento Normativo: El contratista se obliga a seguir los lineamientos de la Directiva Presidencial No. 09 de 2020 y la Circular Externa No. 016 de 2021 respecto a la recepción y trámite de facturación electrónica hacia entidades del Estado.

Si los documentos en referencia son devueltos por la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada - Departamento de Policía Vichada, por inconsistencias como la falta de información o mal diligenciamiento de los mismos, el Departamento de Policía Vichada se obliga a la asignación nuevamente del turno, siempre y cuando se hubieren subsanado las observaciones y se haya cumplido con el trámite documental dentro del plazo indicado.

MARCO NORMATIVO APLICABLE

- ✓ El contratista deberá observar rigurosamente las siguientes disposiciones:
- ✓ Directiva Presidencial No. 09 de 2020: "Lineamientos para el pago a los proveedores del Estado".
- ✓ Resolución DIAN No. 000165 de 2023: Regulación del sistema de facturación y nuevos anexos técnicos.
- ✓ Circular Externa No. 016 de 2021: "Proceso de Recepción de Facturas Electrónicas de Venta, Notas Débito y Notas Crédito".

CAUSALES DE SUSPENSIÓN DE PAGO

La entidad se abstendrá de efectuar cualquier desembolso cuando se configure alguna de las siguientes causales:

- Mora en Seguridad Social: No acreditar el pago de aportes correspondientes al periodo objeto de cobro.
- Discrepancia de Precios: Facturar valores superiores a los pactados en la oferta económica adjudicada.
- Falta de Soportes: No anexar el Acta de Recibido a Satisfacción o los documentos requeridos por la oficina de contratos.
- Incumplimiento de Requisitos DIAN: Presentar facturas que no superen la validación previa del sistema de la DIAN o que carezcan de los anexos técnicos vigentes.
- Desatención a la Supervisión: No aplicar las recomendaciones o correcciones técnicas formuladas por el supervisor del contrato en el ejercicio de sus funciones.

PUBLICIDAD Y TRANSPARENCIA.

En cumplimiento del principio de publicidad, el contratista es responsable de cargar en el flujo de pagos en la plataforma SECOP II toda la documentación soporte, siguiendo las guías de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, lo cual será objeto de verificación por parte del supervisor del contrato.

Parágrafo Primero. Los anteriores honorarios corresponden a servicios prestados a la Unidad Prestadora de Salud Vichada, por un tiempo inferior a ocho (08) horas diarias, cuarenta y cuatro (44) horas semanales, y ciento noventa (190) horas mensuales, según agenda establecida por la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada.

Parágrafo segundo. Todas las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del **CONTRATISTA**, quien no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. Lo mismo se predicará en el caso de que el **CONTRATISTA** no elabore y presente el recibo a satisfacción a la **UPRES-DEVIC**.

5.5 SUPERVISOR, INTERVENTOR Y/O COORDINADOR

La supervisión del contrato estará a cargo del Jefe de la Unidad Prestadora de Salud del Departamento de Policía Vichada o quien haga sus veces o quien con posterioridad designe el ordenador del gasto, el supervisor designado será el encargado de verificar la ejecución idónea y el cumplimiento del contrato de acuerdo con las funciones asignadas para el efecto en el numeral 1° del artículo 26 de la Ley 80 de 1993, los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Resolución No. 00090 del 15 de enero de 2018, *"por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, adoptado mediante Resolución No. 03049 de 2014"*.

El supervisor en cumplimiento de sus funciones, deberá preparar y presentar al ordenador del gasto, informes sobre la gestión de acuerdo con lo establecido en la Resolución 03049 de 2014 "Por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional", en el que se deberá enunciar en forma puntual la ejecución física del contrato, relacionando para ello los aspectos de carácter técnico, administrativo, financiero, y legal del respectivo negocio jurídico.

5.6 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Las obligaciones del contratista están descritas en el Anexo OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

5.7 OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL

Las obligaciones de la Policía Nacional están descritas en el Anexo OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL.

6. FORMA Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

El presente proceso se adjudicará de acuerdo al procedimiento establecido en la Resolución 03049 por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional, Decreto 1082 de 2015.

7. ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS.

De conformidad con lo indicado en el "Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación (Versión 1)", publicado por la Agencia Nacional de Contratación – Colombia Compra Eficiente, en el anexo No. 4 se establece la matriz que incluye los riesgos identificados en el proceso de contratación, de acuerdo con la clasificación, probabilidad de ocurrencia estimada, impacto, parte que debe asumir el riesgo, tratamientos que se pueden realizar y características de su monitoreo.

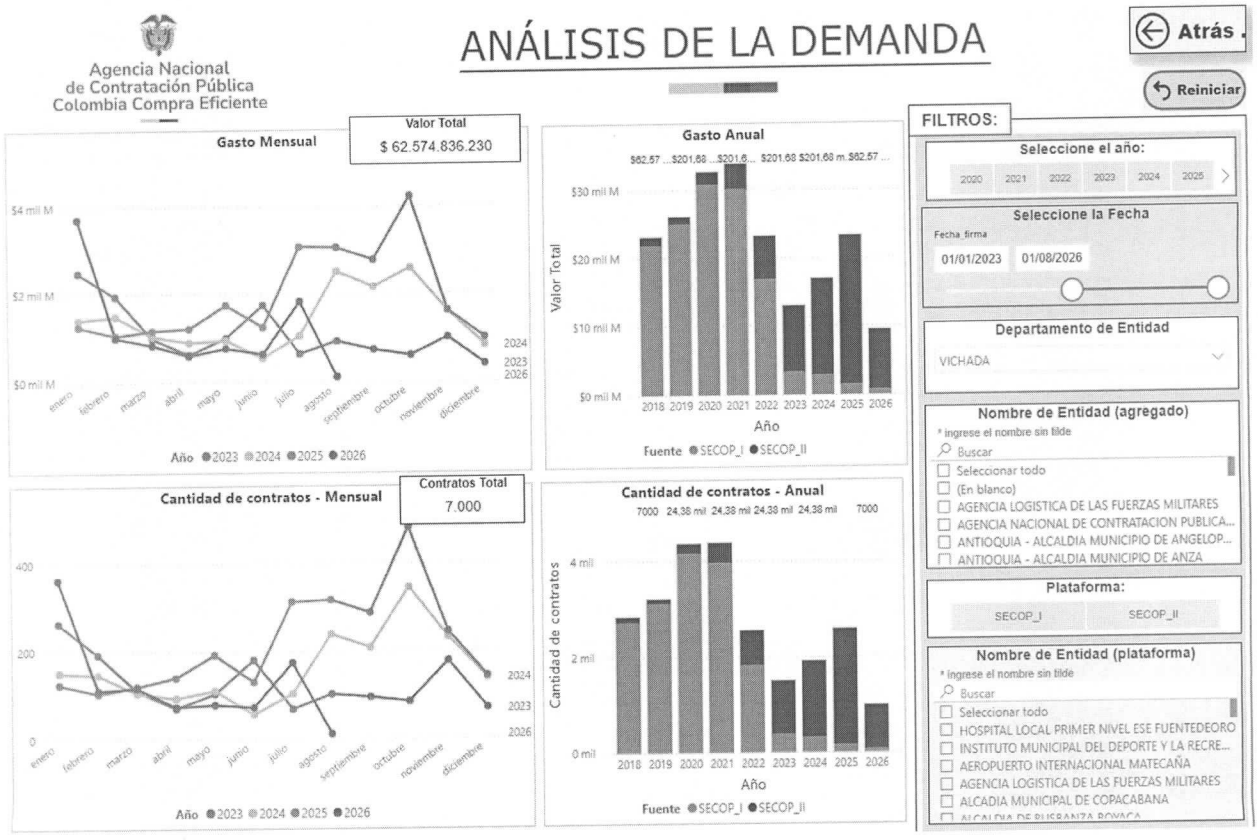
Teniendo en cuenta que la Entidad cuenta con antecedentes contractuales para este objeto específico que permitan establecer un comportamiento histórico de los riesgos, su estimación se realizó con fundamento en el análisis técnico del objeto contractual, las condiciones del mercado, la normativa vigente, los lineamientos contenidos en el Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, el Manual de Contratación de la Policía Nacional y las necesidades institucionales. En consecuencia, la tipificación, estimación, asignación de riesgos y determinación de las garantías exigibles se encuentran contenidas en el anexo **"Estimación, Tipificación, Asignación de Riesgos y Determinación de Garantías"**, que hace parte integral de los estudios previos.

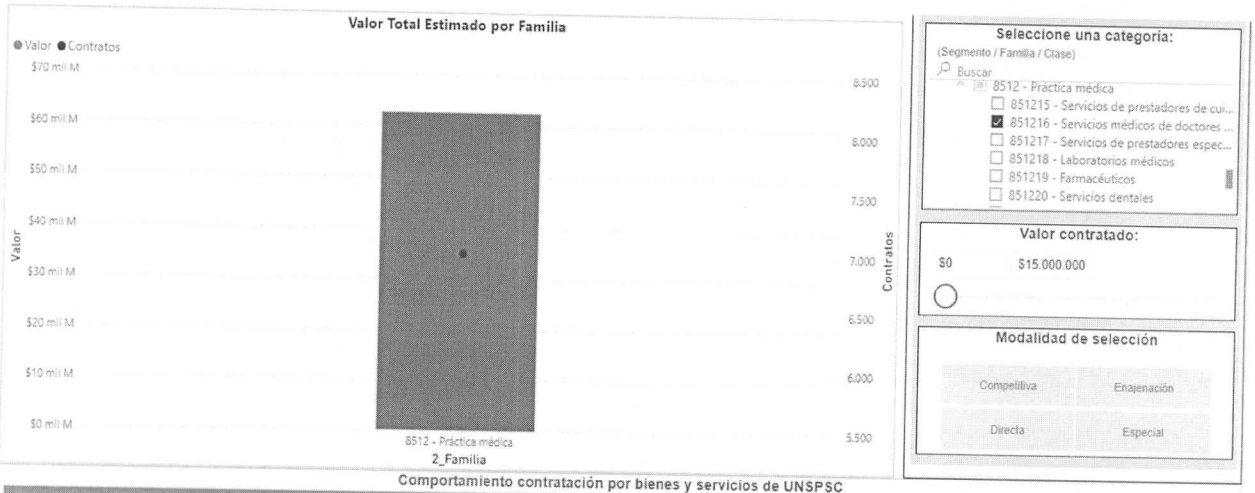
II. ESTUDIO DEL SECTOR

1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Para el análisis de la demanda se tuvo en cuenta lo establecido en la "Guía para la Elaboración de Estudios de Sector – Versión 3" de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (https://www.colombiacompra.gov.co/wp-content/uploads/2025/09/Guia-para-la-Elaboracion-de-Estudios-del-Sector-V3.pdf;), así como la información disponible en la Herramienta de Visualización para el Análisis de la Demanda y de la Oferta, dispuesta por dicha entidad (https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta).

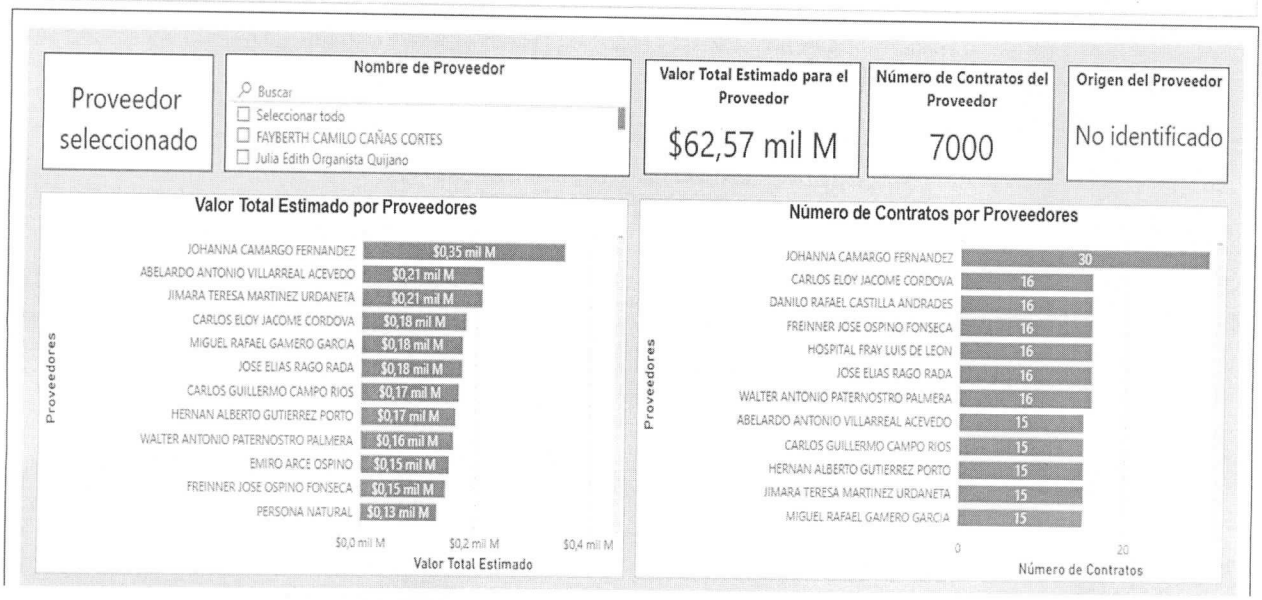
Estas fuentes fueron consultadas con el propósito de identificar y analizar el comportamiento de la contratación relacionada con la prestación de servicios de psicología por parte del Departamento de Policía Vichada y de otras entidades estatales durante la presente vigencia, tomando como referencia las condiciones, características, modalidades y valores de contratación observados en el mercado público. El análisis permite establecer elementos de referencia para determinar la pertinencia y proporcionalidad del estudio de sector frente al valor estimado del proceso de contratación, la naturaleza y características del objeto contractual, el tipo de contrato y los posibles riesgos asociados a su ejecución, procurando que las condiciones definidas por la entidad respondan a las necesidades reales del servicio y a las condiciones del mercado.

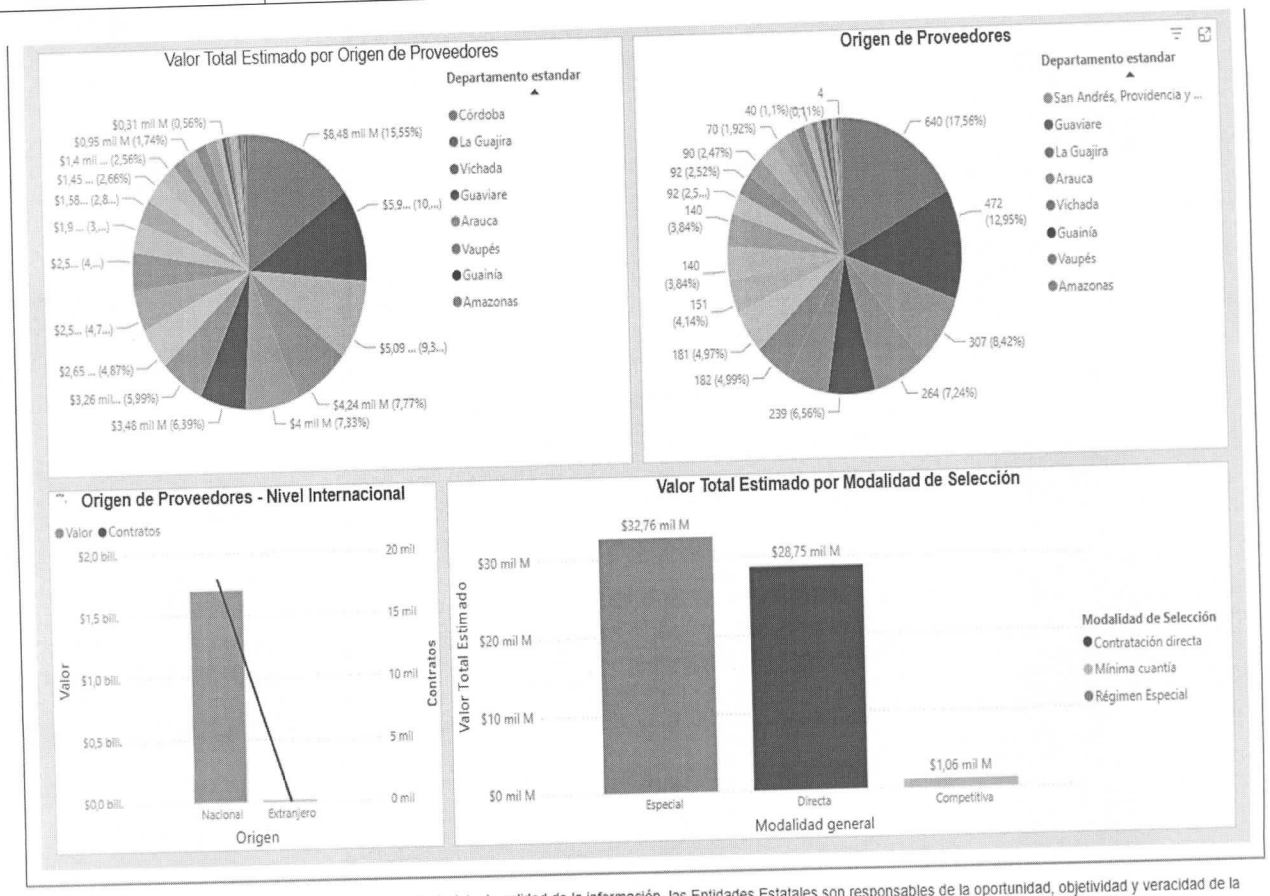




Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	Clasificador de Bienes y Servicios - Familia
2024	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE UN PSICOLOGO COMO APOYO A LA GESTION PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RED DE APOYO FAMILIAR DE LOS NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES DEL MUNICIPIO DE MELGAR TOLIMA
	PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES COMO MÉDICO GENERAL EN EL AREA DE CONSULTA EXTERNA REMISION URGENCIA HOSPITALIZACION Y MATERNIDAD PARA LA REALIZACIÓN DE TURNOS MÉDICOS ASI MISMO APOYAR LOS CONVENIOS Y PROGRAMAS SUSCRITOS CON EL MUNICIPIO DEPARTAMENTO Y LA NACION ADSCRITO A LA ESE HOSPITAL SAN MARTIN DE ASTREA
	CONTRATAR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE UN PROFESIONAL PSICOLOGO(A) URBANO TIEMPO COMPLETO QUE REALICE LAS ACTIVIDADES DE LA ATENCION PRIMARIA EN SALUD APS DE LOS EQUIPOS BASICOS DE ATENCION EBS EN EL MARCO DE LA RESOLUCION No 00001212 DEL 05 DE JULIO DEL 2024 EXPEDIDA POR EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE UN PSICOLOGO COMO APOYO A LA GESTION PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RED DE APOYO FAMILIAR DE LOS NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS URBANAS Y RURALES DEL MUNICIPIO DE MELGAR TOLIMA
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO PSICOLOGO PARA LA CONFORMACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS BÁSICOS EN SALUD DE CONFORMIDAD CON LA RESOLUCIÓN 1212 DE 2024
	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES ESPECALIZADOS DE ORTOPEDIA TRAUMATOLOGÌA Y CIRUGIA DE MANO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL LA CANDELARIA ESE DE EL BANCO MAGDALENA
Total	





De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, sobre el principio de calidad de la información, las Entidades Estatales son responsables de la oportunidad, objetividad y veracidad de la información que publican.

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente no es responsable por la información publicada en el SECOP. Si requiere información o Documentos del Proceso debe solicitarlos a la Entidad Estatal que adelantó el Proceso de Contratación respectivo.

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE -
Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE)
https://www.colombiacompra.gov.co/ informacion.emae@colombiacompra.gov.co
Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente

De acuerdo con la consulta realizada en la herramienta de Análisis de la Demanda de Colombia Compra Eficiente, tomando como referencia el Departamento de Vichada y la familia 8512 – Práctica médica, se evidencia la existencia de antecedentes de contratación de servicios profesionales relacionados con la atención en salud, incluyendo servicios de Psicología.

La información consultada permite establecer que las entidades estatales han recurrido a la contratación de profesionales de esta área para atender necesidades relacionadas con la salud y el bienestar de la población. En consecuencia, se considera que la contratación de un profesional en Psicología para la atención de los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional resulta acorde con el comportamiento de la demanda y constituye una alternativa viable para garantizar la continuidad y oportunidad de la atención en salud mental.

2. ANÁLISIS DEL MERCADO

En el mercado nacional se encuentran personas naturales y jurídicas con capacidad para prestar servicios profesionales de Psicología orientados a la atención de los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, que cuentan con la formación académica, experiencia e idoneidad requeridas para satisfacer la necesidad identificada en el presente estudio previo.

No obstante, para efectos de la presente contratación, es necesario considerar la ubicación geográfica de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada, ubicada en el municipio de Puerto Carreño, así como las condiciones particulares de acceso y conectividad del Departamento del Vichada. Estos factores inciden directamente en la disponibilidad efectiva de profesionales de Psicología interesados en prestar sus servicios de manera presencial y continua en esta jurisdicción.

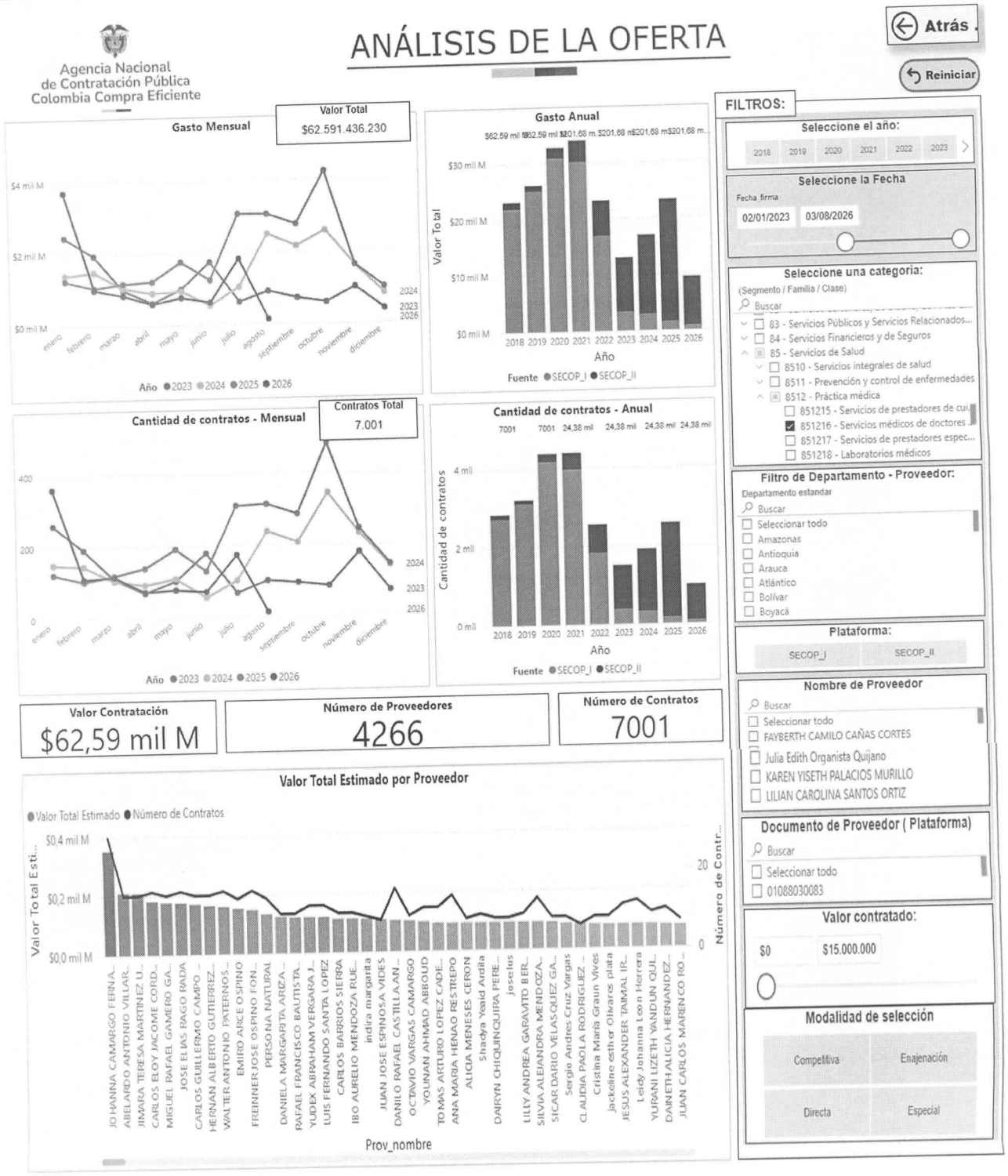
Las condiciones de aislamiento geográfico del departamento, las dificultades de desplazamiento y las limitaciones de conectividad generan particularidades en la oferta de profesionales, especialmente cuando se requiere atención presencial y disponibilidad para garantizar la continuidad y oportunidad del servicio. En consecuencia, aunque existe oferta de profesionales de Psicología a nivel nacional, la oferta efectiva de profesionales disponibles para prestar presencialmente el servicio en Puerto Carreño es más limitada, aspecto que debe ser tenido en cuenta en la planeación del proceso contractual.

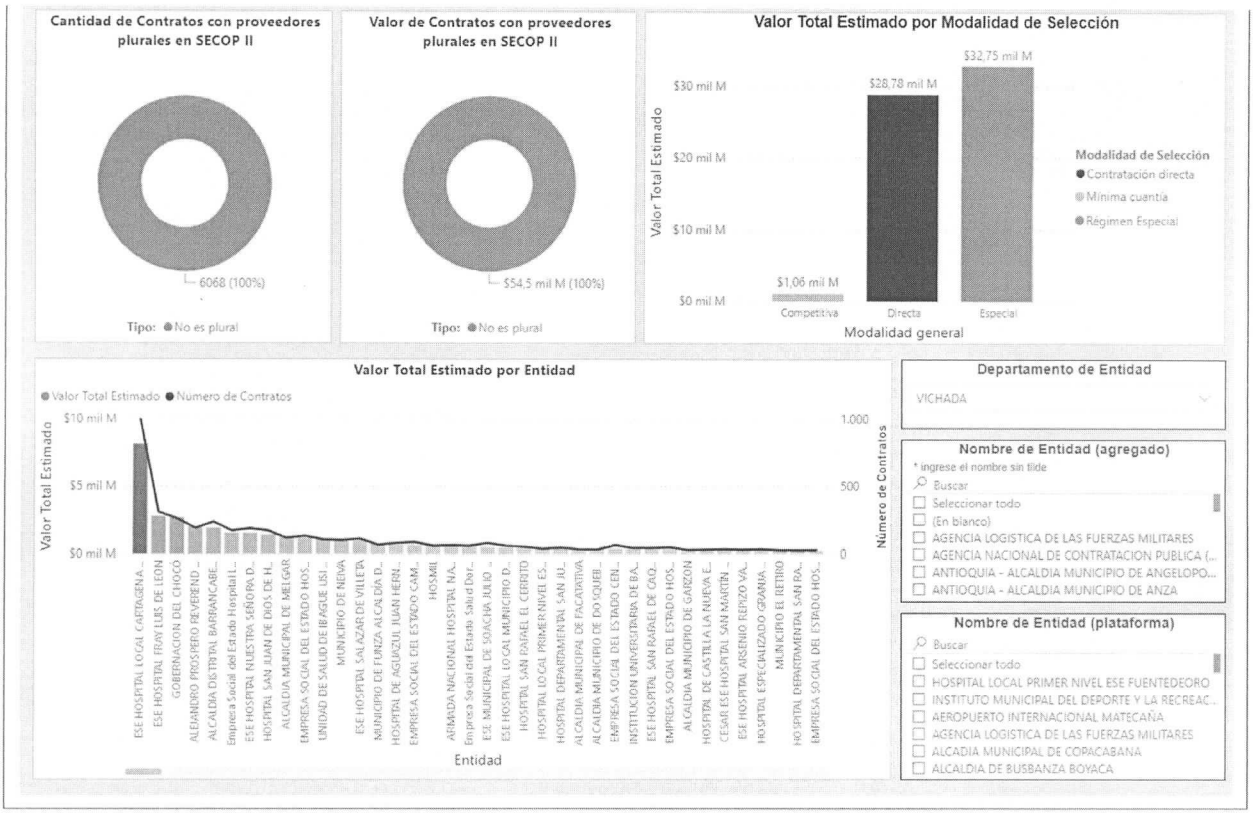
En este sentido, la contratación del servicio de Psicología busca atender de manera oportuna y continua las necesidades de los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, mediante la prestación de servicios profesionales de atención psicológica en la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada. Por lo anterior, la disponibilidad presencial del profesional, su formación, experiencia e idoneidad, así como su posibilidad real de desarrollar las actividades asistenciales en Puerto Carreño, constituyen factores determinantes para garantizar la adecuada prestación del servicio requerido.

3. ANÁLISIS DE LA OFERTA

Para el análisis de la demanda se tuvo en cuenta lo establecido en la "Guía para la Elaboración de Estudios de Sector – Versión 3" de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (https://www.colombiacompra.gov.co/wp-content/uploads/2025/09/Guia-para-la-Elaboracion-de-Estudios-del-Sector-V3.pdf;), así como la información disponible en la Herramienta de Visualización para el Análisis de la Demanda y de la Oferta, dispuesta por dicha entidad (https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta).

Estas fuentes fueron consultadas con el propósito de identificar y analizar el comportamiento de la contratación relacionada con la prestación de servicios de psicología por parte del Departamento de Policía Vichada y de otras entidades estatales durante la presente vigencia, tomando como referencia las condiciones, características, modalidades y valores de contratación observados en el mercado público. El análisis permite establecer elementos de referencia para determinar la pertinencia y proporcionalidad del estudio de sector frente al valor estimado del proceso de contratación, la naturaleza y características del objeto contractual, el tipo de contrato y los posibles riesgos asociados a su ejecución, procurando que las condiciones definidas por la entidad respondan a las necesidades reales del servicio y a las condiciones del mercado.


ANÁLISIS DE LA OFERTA
Atrás
Reiniciar
Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Valor Total
$62.591.436.230
Gasto Mensual
Gasto Anual
Cantidad de contratos - Mensual
Contratos Total
7.001
Cantidad de contratos - Anual
Valor Contratación
$62,59 mil M
Número de Proveedores
4266
Número de Contratos
7001
Valor Total Estimado por Proveedor
FILTROS:
Seleccione el año:
Seleccione la Fecha
Fecha firma
02/01/2023
03/08/2026
Seleccione una categoría:
(Segmento / Familia / Clase)
Filtro de Departamento - Proveedor:
Departamento estandar
Plataforma:
SECOP_I
SECOP_II
Nombre de Proveedor
Documento de Proveedor (Plataforma)
Valor contratado:
$0
$15.000.000
Modalidad de selección
Competitiva
Enajenación
Directa
Especial



Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	Clasificador de Bienes y Servicios - Familia
	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES COMO PSICÓLOGO DEL EQUIPO BÁSICO DE SALUD PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES CONTENIDAS EN EL LINEAMIENTO DEL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN TERRITORIAL EN APS
	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA EN LA ESE ALPROREV PARA ELFORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD A TRAVÉS DE EQUIPOS BÁSICOS SEGÚNRESOLUCIÓN 698 DEL 2025 DEL MSPS (32EBS) ASIS191
	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMO GESTORES DE SALUD DE LOS EQUIPO BÁSICO DE SALUD PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES CONTENIDAS EN EL LINEAMIENTO EN EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN TERRITORIAL EN APS
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO PSICÓLOGA EN EQUIPOS BÁSICOS DE SALUD DE LA ESTRATEGIA APS DEL HOSPITAL BENJAMÍN BARNEY GASCA ESE
	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS DE GINECOLOGIA Y GINECOBSTETRICIA PARA EJECUTAR LOS PROCESOS ASISTENCIALES EN AREA DE GINECOBSTETRICIA F DE LA ESE HOSPITAL FRAY LUIS DE LEON DE PLATO
	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES ESPECALIZADOS COMO CIRUJANO GENERAL PARA LA REALIZACIÓN DE CONSULTA ESPECIALIZADA ATENCIÓN DE URGENCIAS HOSPITALIZACIÓN REALIZACION DE PROCEDIMIENTOS Y CIRUGÍA DE DICHA ESPECIALIDAD DE ACUERDO A LAS NECESIDADES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL LA CANDELARIA ESE DE EL BANCO MAGDALENA
	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS COMO MÉDICO ORTOPEDISTA PARA EJECUTAR LOS PROCESOS ASISTENCIALES EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DE LA ESE HOSPITAL FRAY LUIS DE LEON DE PLATO
	EJECUTAR LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS ESPECIALIZADOS DE PEDIATRÍA REQUERIDO PARA LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA ESE
Total	

De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, sobre el principio de calidad de la información, las Entidades Estatales son responsables de la oportunidad, objetividad y veracidad de la información que publican.

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente no es responsable por la información publicada en el SECOP. Si requiere información o Documentos del Proceso debe solicitarlos a la Entidad Estatal que adelantó el Proceso de Contratación respectivo.

La información muestra un análisis de contratación pública en SECOP para servicios de salud, específicamente relacionado con la práctica médica y la prestación de servicios profesionales de salud. Se observa que el valor total contratado asciende aproximadamente a $62,6 mil millones, distribuidos en 7.001 contratos y ejecutados por 4.266 proveedores. La contratación presenta un comportamiento variable durante el año, con mayores niveles de valor y cantidad de contratos en algunos meses específicos, especialmente hacia el segundo semestre.

En cuanto a la modalidad de selección, la mayor parte de los recursos se concentra en las modalidades Especial y Directa, mientras que la contratación competitiva representa una proporción mucho menor. También se evidencia que la contratación está distribuida entre varias entidades del sector salud, aunque unas pocas concentran los montos más altos de contratación. Adicionalmente, se observa que la mayoría de los contratos y valores contratados corresponden a proveedores individuales, sin una participación significativa de proveedores plurales. En general, la información refleja una alta inversión pública en servicios médicos y asistenciales, orientada principalmente al fortalecimiento de la prestación de servicios de salud en diferentes entidades territoriales y hospitalarias.

IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR: El profesional corresponde a una persona natural, profesional en Psicología, que acredita la formación académica, experiencia, idoneidad y demás requisitos establecidos para el perfil requerido por la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada, de conformidad con la normatividad y lineamientos institucionales aplicables. Su selección se realiza con base en la verificación de los requisitos mínimos exigidos y en el resultado satisfactorio del proceso de evaluación adelantado por la Unidad, garantizando que cuenta con las competencias necesarias para prestar servicios profesionales de Psicología orientados a la atención de los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional.

4. MONEDA A CONTRATAR

La moneda a contratar será en pesos colombianos.

5. ANÁLISIS DE PRECIOS

5.1 PRECIOS REFERENCIA SECOP (OTRAS ENTIDADES)

ENTIDAD	OBJETO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	NÚMERO DE PROCESO	VALOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE PENSIONES DE CUNDINAMARCA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA EN EL MARCO DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO RELACIONADO CON LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES ORIENTADAS A LA PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSO	12/08/2025	UAEPC-CPS-223-2025	21.600.000
UNIDADES TECNOLOGICAS DE SANTANDER	PRESTAR SERVICIOS COMO PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA DE APOYO EN LOS PROCESOS A CARGO DEL GRUPO DE BIENESTAR INSTITUCIONAL ADSCRITO A LA VICERRECTORÍA ACADEMICA DE LAS UTS.	15/08/2025	002624-25	11.770.000
CENTRO DE SALUD SAUL QUIÑONES ESE	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA COMO INTEGRANTE DEL EQUIPO DE SALUD PARA JÓVENES ESJ, EN EL MARCO DEL PROGRAMA NACIONAL JÓVENES EN PAZ Y DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PRIMARIA	25/08/2026	OPS-2026010726	33.000.000

Nota: Los valores de referencia consultados en el SECOP correspondientes a procesos adelantados por otras entidades, no serán tenidos en cuenta para la determinación del valor estimado del presente proceso, toda vez que los honorarios de las personas naturales que prestan servicios profesionales a la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional se encuentran regulados y establecidos de conformidad con la Resolución No. 0095 del 02 de marzo de 2026, "***Por la cual se establecen las tablas de perfiles y honorarios de las personas naturales que celebren contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional y se dictan otras disposiciones***". En consecuencia, el valor del contrato se determinará con

base en los perfiles, requisitos y honorarios establecidos en la citada resolución, garantizando que el presupuesto corresponda a las condiciones institucionales y normativas aplicables.

- ***Información verificada y aprobada por los funcionarios dueños de la necesidad que firman el presente estudio previo.***

5.2 PRECIOS HISTÓRICOS

Revisados los contratos celebrados por el Departamento de Policía Vichada durante las últimas tres (03) vigencias, se evidenció la existencia de contratos bajo la modalidad de contratación directa, con objetos similares al previsto en el presente estudio previo. No obstante, los valores correspondientes a dichos contratos no serán considerados como referencia para la determinación del valor estimado del presente proceso, toda vez que las condiciones para el reconocimiento de honorarios de los profesionales contratados mediante prestación de servicios por la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional se encuentran actualmente reguladas por la Resolución No. 0095 del 02 de marzo de 2026, "***Por la cual se establecen las tablas de perfiles y honorarios de las personas naturales que celebren contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional y se dictan otras disposiciones***". En consecuencia, el valor estimado del presente proceso se determinará con fundamento en los perfiles y honorarios establecidos en la citada resolución, por constituir el referente vigente y aplicable para la contratación requerida.

ENTIDAD / CONTRATISTA	NÚMERO DEL CONTRATO Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN	OBJETO	VALOR CONTRATADO
UPRES DEVIC / CAROL DAHYANA CUELLAR SERRADA	44-7-20006-23 28/04/2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN COMO PROFESIONAL EN PSICOLOGIA PARA LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO, PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA.	$18.716.786
UPRES DEVIC / ANA CECILIA PEREZ RIPOLL	44-7-20004-24 15/05/2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN COMO PROFESIONAL EN PSICOLOGIA EN ATENCIÓN AL USUARIO, PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA	$20.095.917,9
UPRES DEVIC / ANA CECILIA PEREZ RIPOLL	44-7-20017-24 19/12/2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN COMO PROFESIONAL EN PSICOLOGIA EN ATENCIÓN AL USUARIO, PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA	$20.579.958,37
DEVIC UPRES / EDITH MILENA BARRAGAN ORTIZ	44-7-20005-25 29/07/2025	PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN COMO PROFESIONAL EN PSICOLOGIA EN ATENCIÓN AL USUARIO, PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA	$46.274.461,2

- ***Información verificada y aprobada por los funcionarios dueños de la necesidad que firman el presente estudio previo.***

5.3 PRECIOS DE CATÁLOGO O PORTALES WEB

BIEN O SERVICIO	FECHA	EMPRESA	VALOR
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Nota: Para el presente proceso no se identificaron precios de catálogo, listas de precios ni referencias disponibles en portales web que permitan establecer un valor de mercado aplicable al servicio profesional de Psicología requerido. Lo anterior, debido a las características particulares del servicio, su naturaleza profesional y las condiciones específicas requeridas para su prestación. Por tal razón, este mecanismo de consulta no resulta aplicable para la determinación del valor estimado del presente proceso.

5.4 VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

El valor total estimado para el presente estudio corresponde a la suma de **CATORCE MILLONES TRESCIENTOS VEINTE MIL SETECIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M//CTE ($14.320.768,00) IVA INCLUIDO, RECURSO 16,** el cual se discrimina de la siguiente manera:

ÍTEM	RUBRO PRESUPUESTAL	UNID	DESCRIPCIÓN	CANT.	VALOR POR DÍA	VALOR MES	VALOR TOTAL ESTIMADO INCLUIDO IVA
1	A-02-02-02-008-003-09 OTROS SERVICIOS PROFESIONALES Y TECNICOS N.C.P	UPRES DEVIC	PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN COMO PUN8 PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA PARA ATENCIÓN AL USUARIO (DEVIC0001) PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA.	03 MESES Y 22 DÍAS	$ 127.864	$ 3.835.920	$ 14.320.768
						VALOR TOTAL CONTRATO	$ 14.320.768

Patrullero **EIVAR ALDINEVER RAMIREZ GONZALEZ**
Estructurador del estudio previo

Subteniente **BIANETH CATERINE SÁNCHEZ MACA**
Jefe Unidad Prestadora de Salud Vichada
Dueño de la necesidad

Documentos Anexos al Estudio Previo:

Contiene los documentos seleccionados en la siguiente lista, aplican para el proceso de Contratación directa cuyo objeto es la **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN COMO PUN8 PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA PARA ATENCIÓN AL USUARIO (DEVIC0001) PARA LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD VICHADA".**

Aplica	Anexos
✓	Certificación de la necesidad
✓	Especificaciones técnicas mínimas
✓	Constancia de idoneidad y experiencia (aplica para prestación de servicios profesionales)
✓	Estimación, tipificación, asignación de riesgos y determinación de garantías
✓	Análisis del riesgo y forma de mitigarlo.
☐	Ficha técnica
✓	Obligaciones de la policía nacional (no aplica para mínima cuantía)
✓	Obligaciones del contratista (no aplica para mínima cuantía)

Aplica	Formularios adjuntos al estudio previo
☐	Factores de verificación y ponderación.
☐	Apoyo a la industria nacional
☐	Indicación de trato nacional
✓	Experiencia del proponente
☐	Certificación de contratos para acreditación de experiencia proponente extranjero sin sucursal o domicilio en Colombia
☐	Clasificación proponente extranjero
✓	Acuerdo de confidencialidad (obligatorio)
✓	Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (obligatorio)
✓	Compromiso anticorrupción (obligatorio)
☐	Capacidad financiera
☐	Certificación de compromiso del fabricante y/o oferente
☐	Certificación de la capacidad técnica
☐	Personal, experiencia y tiempos de dedicación mínimos
☐	Carta de compromiso postventa

Anexo: Plan de Compras
Hoja de vida

Otros documentos adjuntos al Estudio Previo

Para prestación de servicios profesionales se debe anexar, los siguientes documentos adicionalmente.

- Acta de selección AE-2026-009272-DEVIC
- Ofrecimiento de servicios del contratista
- Consentimiento por parte del contratista sobre el proceso de selección
- Hoja de vida función pública descargada página SIGEP II actualizada
- Fotocopia cédula de ciudadanía al 150%
- Fotocopia diploma profesional
- Fotocopia acta de grado profesional.
- Fotocopia tarjeta profesional
- Documentos que acrediten la experiencia
- Constancia de validación de titulo
- Declaración de bienes y renta actualizada
- Registro único tributario
- Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación
- Certificado de responsables fiscales Contraloría General de la República
- Certificado de antecedentes penales, expedido por la Policía Nacional
- Certificado de antecedentes registro nacional de medidas correctivas expedido por la Policía Nacional (RMNC)
- Certificado consulta inhabilidades por delitos sexuales cometidos contra personas menores de edad (expedido por la Policía Nacional)
- Certificación REDAM (registro de deudores alimentarios morosos) expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Carnet de vacunación
- Consentimiento informado para consulta de antecedentes en línea
- Curso de integridad transparencia y lucha contra la corrupción
- Curso lenguaje incluyente
- Curso gestión integral de servicios al ciudadano
- Curso humanización de la atención en salud
- Curso atención integral en salud a víctimas de violencia sexual
- Curso institución amiga de la mujer y la infancia (IAMI)
- Curso en seguridad del paciente
- Curso AIEPI clínico y comunitario.
- Comunicación oficial GS-2025-106545-DISAN, constancia de cargas de trabajo de personal administrativo
- Certificación de cuenta bancaria
- Constancia de afiliación a entidad promotora de salud
- Constancia de afiliación a fondo de pensión
- Examen médico ocupacional
- Carta de afiliación voluntaria ARL
- Certificación ausencia de inhabilidades e incompatibilidades
- Formato de información a terceros
- Formulario de acuerdo de confidencialidad
- Formulario compromiso anticorrupción
- Formulario compromiso a cumplir con el sistema de seguridad y salud en el trabajo
- Autorización de datos de trámites personales
- Certificación unidad valor tributario UVT de la vigencia anterior
- Declaración de confidencialidad y compromiso con la seguridad de la información contratistas o terceros
- Difusión de la vacante

ANEXO

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de responsable de Talento Humano de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada, mediante el presente documento CERTIFICO que, una vez revisada y verificada la planta de personal de la Unidad, se evidenció que no se cuenta con personal suficiente con formación profesional en Psicología para atender las necesidades asistenciales identificadas y garantizar la adecuada prestación de los servicios requeridos por la población usuaria. En consecuencia, se establece que la modalidad idónea para atender dicha necesidad corresponde a la contratación de servicios profesionales mediante prestación de servicios. Este requerimiento cuenta con el cupo debidamente aprobado en la Constancia de Necesidades de Personal Asistencial No. 006-0-AS, de conformidad con lo establecido en el comunicado oficial GS-2025-106545-DISAN del 15 de diciembre de 2025, y en concordancia con los lineamientos institucionales establecidos para la determinación de las necesidades de personal asistencial en el Subsistema de Salud de la Policía Nacional.

AA32 DENNYS NAHIR CORTES CISNEROS
Responsable Talento Humano Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada

ANEXO

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

1. IDONEIDAD Y EXPERIENCIA

PERFIL Y CALIDAD DE LOS PROPONENTES	Persona Natural, con formación académica profesional en PSICOLOGÍA. Con 03 meses de experiencia laboral, requisito exacto establecido en la Resolución No. 095 del 2 de marzo de 2026. De acuerdo con el artículo 1, Tabla No. 1 – Perfiles y Honorarios Asistencial para Establecimientos de Baja y Mediana Complejidad y Administrativos DISAN, numeral [10], se establecen los requisitos correspondientes para la contratación del profesional en Psicología, incluyendo [formación, experiencia y demás requisitos que establezca la tabla].

2. HORAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y HONORARIOS

No.	Denominación	Horas Prestación Servicio			Honorarios Mes
		Día	Semana	Mes	
1	**PSICÓLOGO**	8	44	190	**$ 3.835.920,00**

3. **ACTIVIDADES PROGRAMADAS** Como funcionario asistencial, el contratista deberá ejecutar las siguientes actividades:

ACTIVIDAD ESPECÍFICA	HORAS SEMANA	CANTIDAD POR MES	ENUNCIE SI LA ACTIVIDAD HACE PARTE DE ALGÚN PROGRAMA O ACTIVIDAD ESPECÍFICA
Atención al Usuario - Psicólogo	44	190	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS 1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO 1.1 Brindar atención, orientación e información a los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional que acudan a la Oficina de Atención al Usuario de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada, proporcionando información clara, comprensible, respetuosa y oportuna respecto de los servicios, trámites, procedimientos, canales de atención y rutas institucionales disponibles. 1.2 Orientar a los usuarios frente a las inquietudes, necesidades y requerimientos relacionados con el acceso a los servicios de salud, de acuerdo con las competencias de la Unidad Prestadora de Salud y los lineamientos establecidos por la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional. 1.3 Recepcionar, registrar, clasificar y direccionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de

			información y demás requerimientos formulados por los usuarios, a través de los canales institucionales establecidos. 1.4 Realizar seguimiento a los requerimientos presentados por los usuarios, verificando su trámite ante las dependencias competentes y efectuando las gestiones de articulación que correspondan dentro del ámbito de sus funciones. 1.5 Brindar orientación a los usuarios respecto de los procedimientos y mecanismos institucionales disponibles para la presentación y seguimiento de solicitudes, recursos, peticiones, quejas, reclamos y demás requerimientos relacionados con la prestación de los servicios de salud. 1.6 Identificar las necesidades de orientación de los usuarios y direccionarlos hacia las dependencias o funcionarios competentes, evitando generar información contradictoria o atribuirse competencias decisorias que correspondan a otras instancias institucionales. 1.7 Realizar seguimiento a los casos que, por sus características o nivel de complejidad, requieran articulación con diferentes áreas de la Unidad Prestadora de Salud, dejando registro de las actuaciones adelantadas y de la trazabilidad correspondiente. 1.8 Identificar situaciones recurrentes manifestadas por los usuarios y elaborar los reportes o consolidaciones que permitan establecer oportunidades de mejora en los procesos de atención y prestación de los servicios. 2. GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN Y APLICATIVOS INSTITUCIONALES 2.1 Gestionar y realizar seguimiento a los requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Unidad Prestadora de Salud, incluyendo atención presencial, línea telefónica, correo electrónico y demás medios institucionales autorizados. 2.2 Realizar el seguimiento y actualización de los requerimientos registrados en el aplicativo SIPQR2S, verificando su estado, trámite y oportunidad de gestión, de acuerdo con los procedimientos y lineamientos institucionales. 2.3 Realizar seguimiento a las solicitudes, requerimientos o actuaciones que correspondan a la Unidad Prestadora de Salud a través de las herramientas o plataformas dispuestas por la Superintendencia Nacional de Salud, cuando resulte aplicable y dentro del ámbito de las competencias asignadas. 2.4 Gestionar y realizar seguimiento a las comunicaciones y requerimientos recibidos a través del aplicativo GEPOL, efectuando

			el registro, direccionamiento y seguimiento correspondiente conforme a los procedimientos institucionales. 2.5 Revisar y gestionar oportunamente el correo electrónico institucional de la Oficina de Atención al Usuario o de la Unidad Prestadora de Salud destinado a la recepción de solicitudes y requerimientos de los usuarios, realizando su correspondiente clasificación, direccionamiento y seguimiento. 2.6 Mantener actualizados los registros y bases de información relacionados con las solicitudes y requerimientos atendidos, garantizando la trazabilidad de las actuaciones desarrolladas. 2.7 Apoyar la consolidación y análisis de la información derivada de los diferentes canales de atención, identificando tendencias, situaciones recurrentes y oportunidades de mejora que puedan ser comunicadas a la Unidad Prestadora de Salud. 3. SEGUIMIENTO A RECURSOS Y REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS 3.1 Realizar seguimiento a los diferentes recursos, peticiones y requerimientos interpuestos por los usuarios ante la Unidad Prestadora de Salud, verificando su direccionamiento a la dependencia competente y el estado de las actuaciones correspondientes. 3.2 Apoyar la organización y control de los términos establecidos para la gestión y respuesta de los requerimientos, realizando las alertas o comunicaciones internas que correspondan cuando se identifiquen situaciones que requieran seguimiento. 3.3 Apoyar la consolidación de información relacionada con los requerimientos de los usuarios, con el propósito de facilitar a las dependencias competentes la elaboración de respuestas y la toma de decisiones dentro del ámbito de sus respectivas funciones. 3.4 Mantener la trazabilidad documental de las gestiones adelantadas frente a los requerimientos de los usuarios, de conformidad con los procedimientos institucionales de gestión documental. 3.5 Informar al supervisor del contrato sobre situaciones recurrentes, casos especiales o circunstancias que puedan afectar la adecuada atención de los usuarios o el trámite oportuno de sus requerimientos, respetando en todo momento las competencias de las dependencias responsables. 4. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DEL TRATO HUMANIZADO 4.1 Diseñar y desarrollar actividades de capacitación, sensibilización y orientación dirigidas al personal que integra la

			Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada, relacionadas con trato humanizado, comunicación asertiva, empatía, servicio al ciudadano, manejo adecuado de situaciones difíciles y atención respetuosa de los usuarios. 4.2 Desarrollar jornadas de sensibilización orientadas al fortalecimiento de una cultura institucional de servicio, respeto, humanización y orientación hacia las necesidades de los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional. 4.3 Apoyar la identificación de situaciones que puedan afectar la percepción de los usuarios frente al servicio recibido y proponer acciones de orientación, sensibilización o mejora que contribuyan al fortalecimiento de la atención humanizada. 4.4 Elaborar y desarrollar material pedagógico o informativo relacionado con derechos y deberes de los usuarios, canales de atención, mecanismos de participación y demás temas asociados a la atención al usuario, de acuerdo con los lineamientos institucionales. 5. ACTIVIDADES DE APOYO 5.1 Brindar, dentro del ámbito de su competencia profesional, orientación inicial y primeros auxilios psicológicos a usuarios que eventualmente se presenten en la Unidad Prestadora de Salud en situaciones de crisis emocional, angustia, alteración emocional o eventos potencialmente traumáticos, cuando no se encuentre disponible de manera inmediata el profesional asistencial competente. 5.2 Ante situaciones de crisis emocional que requieran intervención asistencial, realizar la activación y articulación de la ruta institucional correspondiente, informando oportunamente al profesional de Psicología asistencial, personal médico o servicio competente, según la situación identificada. 5.3 Realizar seguimiento administrativo a los casos que, por sus características, requieran articulación entre la Oficina de Atención al Usuario y los servicios asistenciales, procurando facilitar la continuidad de las gestiones institucionales correspondientes, sin sustituir la valoración o intervención clínica de los profesionales competentes. 5.4 Apoyar, desde su formación profesional, actividades institucionales de promoción del bienestar emocional, comunicación efectiva, manejo de conflictos y prevención de situaciones que puedan afectar la adecuada interacción entre usuarios y funcionarios.

			5.5 Apoyar las jornadas institucionales de incorporación, inducción u orientación que se desarrollen en la Unidad Prestadora de Salud, cuando sean requeridas y se encuentren relacionadas con las competencias profesionales del contratista. 5.6 Apoyar actividades de orientación a población recién incorporada o trasladada respecto de los servicios, canales de atención, derechos, deberes y procedimientos disponibles dentro del Subsistema de Salud de la Policía Nacional. 5.7 Apoyar las actividades institucionales de promoción y prevención que sean requeridas por la Unidad, cuando guarden relación con la formación profesional y con el objeto contractual. 5.8 Participar, cuando sea requerido y resulte pertinente, en reuniones, jornadas, comités, capacitaciones y actividades institucionales relacionadas con la atención al usuario y el mejoramiento de la calidad del servicio. 5.9 Presentar al supervisor del contrato un informe mensual consolidado de las actividades desarrolladas, incluyendo la gestión de los canales de atención, requerimientos recibidos, seguimientos realizados, capacitaciones desarrolladas y demás actividades ejecutadas durante el periodo correspondiente. 5.10 Elaborar los informes, reportes, matrices, bases de datos y demás documentos que se requieran para evidenciar la gestión realizada en cumplimiento del objeto contractual. 5.11 Mantener organizada y actualizada la documentación física y digital producida o recibida con ocasión de la ejecución del contrato, observando las disposiciones institucionales y las normas aplicables en materia de gestión documental. 5.12 Garantizar la confidencialidad, integridad y reserva de la información institucional y de los datos personales a los cuales tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, adoptando las medidas necesarias para evitar su divulgación, alteración, pérdida, sustracción o utilización indebida. 5.13 Dar cumplimiento a las disposiciones legales, reglamentarias e institucionales relacionadas con la protección de datos personales, derecho de petición, atención al ciudadano, gestión documental y manejo de información, que resulten aplicables a las actividades desarrolladas. 5.14 Conocer y aplicar los lineamientos, protocolos, manuales, instructivos, circulares y demás disposiciones institucionales que guarden relación con las actividades de Atención al Usuario y con el objeto contractual. Participar en las capacitaciones, jornadas de actualización y actividades de fortalecimiento institucional

			relacionadas con las funciones objeto del contrato, cuando sean programadas y resulten necesarias para su adecuada ejecución. 5.15 Contribuir al fortalecimiento de los procesos de mejoramiento continuo de la Oficina de Atención al Usuario, mediante la identificación de oportunidades de mejora derivadas de la información obtenida a través de los diferentes canales de atención. 5.16 Tratar con respeto, imparcialidad, dignidad y rectitud a los usuarios, beneficiarios, funcionarios y demás personas con quienes tenga relación con ocasión de la ejecución del contrato, promoviendo una atención humanizada y orientada al servicio. 6. Utilizar adecuadamente los equipos, herramientas, aplicativos, sistemas de información y demás elementos que sean puestos a su disposición para el desarrollo de las actividades contractuales, observando las políticas institucionales de seguridad de la información. Informar oportunamente al supervisor del contrato cualquier circunstancia que pueda afectar el normal desarrollo de las actividades contractuales y presentar los soportes correspondientes cuando resulte necesario. 7. Apoyar, dentro del ámbito del objeto contractual, las actividades de evaluación y seguimiento de la satisfacción de los usuarios y la identificación de oportunidades de mejora relacionadas con los servicios de atención. Cumplir las demás actividades que, siendo conexas, complementarias y directamente relacionadas con el objeto contractual, resulten necesarias para su adecuada ejecución y se encuentren dentro del ámbito de competencia profesional del contratista.

Subteniente **BIANETH CATERINE SÁNCHEZ MACA**
Jefe Unidad Prestadora de Salud Vichada

ANEXO

ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS

GARANTÍAS DEL PROCESO

ETAPA CONTRACTUAL

MECANISMO DE COBERTURA	CLASE DE RIESGO	TIPIFICACIÓN DE LOS RIESGOS	ESTIMACIÓN DEL RIESGO	ASIGNACIÓN DEL RIESGO	VIGENCIA	JUSTIFICACIÓN COBERTURA / VIGENCIA
GARANTÍA ÚNICA	RIESGO JURÍDICO	INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.	VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR DEL CONTRATO	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TÉRMINO IGUAL A LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y SESENTA (60) DÍAS CALENDARIO MAS	AMPARA EL RIESGO DE INCUMPLIMIENTO DURANTE EL PLAZO DE EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO LA ESTIMACIÓN DEL RIESGO CUBRE EL 20% DEL VALOR DEL CONTRATO COMO QUIERA QUE SE PRETENDE EL PAGO PARCIAL O DEFINITIVO DE LOS PERJUICIOS QUE CAUSE A LA ENTIDAD EN LOS MISMOS TÉRMINOS DE LA CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA.
GARANTÍA ÚNICA	RIESGO OPERATIVO	CALIDAD DEL SERVICIO	CINCUENTA POR CIENTO (50%) DEL VALOR DEL CONTRATO	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TÉRMINO IGUAL A LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y SESENTA (60) DÍAS CALENDARIO MAS	AMPARA EL RIESGO DE MALA CALIDAD DEL SERVICIO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y UN (1) AÑOS MÁS BUSCANDO RESARCIR EL DETRIMENTO CAUSADO A LA ENTIDAD POR MALA CALIDAD O INSUFICIENCIA DEL SERVICIO.

CLAUSULAS SANCIONATORIAS

MULTA	RIESGO JURÍDICO	LA NO CONSTITUCIÓN DENTRO DEL TÉRMINO Y EN LA FORMA PREVISTA EN EL CONTRATO O EN ALGUNO DE SUS MODIFICATORIOS LA PÓLIZA DE GARANTÍA ÚNICA	MULTA CUYO VALOR SE LIQUIDARÁ CON BASE EN UN CERO PUNTO DOS (0.2%) DEL VALOR DEL CONTRATO	CONTRATISTA	LA MULTA SE APLICARÁ POR CADA DÍA DE RETARDO Y HASTA POR DIEZ (10) DÍAS	CUANDO EL CONTRATISTA NO CONSTITUYA DENTRO DEL TÉRMINO Y EN LA FORMA PREVISTA EN EL CONTRATO O EN ALGUNO DE SUS MODIFICATORIOS, A PÓLIZA DE GARANTÍA ÚNICA
MULTA	RIESGO JURÍDICO	INCUMPLIMIENTO PARCIAL	MULTAS CUYO VALOR SE LIQUIDARÁ CON BASE EN UN CERO PUNTO CINCO (0.5%) DEL VALOR DEJADO DE CUMPLIR O ENTREGAR	CONTRATISTA	LA MULTA SE APLICARÁ POR CADA DÍA DE RETARDO HASTA POR UN PLAZO DE QUINCE (15) DÍAS CALENDARIO QUE SE DESCONTARÁ DEL SALDO QUE LE ADEUDE LA ENTIDAD. ESTA SANCIÓN SE IMPONDRÁ MEDIANTE ACTO ADMINISTRATIVO MOTIVADO EN EL QUE SE EXPRESARA LAS CAUSAS QUE DIERON LUGAR A ELLA	AMPARA LA MORA O INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE ALGUNA OBLIGACIÓN DERIVADA DEL CONTRATO POR CAUSAS IMPUTABLES AL CONTRATISTA
CLAUSULA PENAL PECUNIARIA	RIESGO JURÍDICO	INCUMPLIMIENTO TOTAL DECLARATORIA DE CADUCIDAD	VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO	CONTRATISTA	EL VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO CUANDO SE TRATE DE INCUMPLIMIENTO TOTAL DEL CONTRATO Y PROPORCIONAL AL INCUMPLIMIENTO PARCIAL DEL CONTRATO	AMPARA EL INCUMPLIMIENTO PARCIAL O DEFINITIVO DEL CONTRATO POR PARTE DEL CONTRATISTA, SE BUSCA EL PAGO PARCIAL Y DEFINITIVO DE LOS PERJUICIOS QUE SE CAUSEN A LA ENTIDAD

Subteniente **BIANETH CATERINE SÁNCHEZ MACA**
Jefe Unidad Prestadora de Salud Vichada

ANEXO 4

N°	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (que puede pasar y, como puede ocurrir)	consecuencia de la ocurrencia del evento	probabilidad	impacto	Valoración del Riesgo	categoría	¿a quién se le asigna?	Tratamiento/controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la Ejecución del	Persona responsable por implementar el tratamiento	Monitoreo y revisión	
1	General	Interno	Planeación	Operacionales	La modalidad de contratación es adecuada para el bien servicio	El proceso de contratación se adelanta contraviniendo las normas contractuales	1	1	2	bajo	Policía Nacional	Evitar el riesgo/Realizar un estudio y análisis con la asesoría jurídica.	1	1	2	bajo	No	Quien requiere la necesidad y la oficina de	físico	Por proceso
2	General	Externo	Selección	Operacionales	Falsedad en los documentos que conforman la carpeta	Declaratoria de desierto del proceso	2	3	5	Medio	Oferente	Evitar el riesgo/ Evaluación por parte de los Comités Evaluadores y tramite a las autoridades correspondientes	1	2	3	bajo	No	Comité Evaluador	Físico	Por proceso
3	General	Interno		Operacionales	Selección de contratistas que no cumplan la totalidad de los requisitos	Terminación anormal del proceso de contratación	2	4	6	alto	Policía Nacional	Correcta evaluación y verificación del Comité de evaluador	1	3	4	bajo	No	Comité Evaluador	físico	Por proceso
4	General	Externo	contratación	Operacionales	No presentación o presentación tardía de las garantías requeridas	No es posible iniciar la ejecución del contrato	3	4	7	alto	Contratista	Seguimiento permanente de las oficinas asesoras al proceso de selección	2	3	5	medio	No	Contratos	físico	Por proceso
5	General	Interno		Operacionales	Falta de oportunidad en la publicación de los documentos en el portal de contratación	Incumplimiento Normativo	1	2	3	bajo	Policía Nacional	Mayor oportunidad en el trámite de documentación	1	1	2	bajo	No	contratos	físico	Por proceso
6	General	Externo		Operacionales	Reclamaciones de terceros respecto a la adjudicación del proceso contractual	Demora en el inicio de ejecución del contrato y cambios en la programación contractual	3	2	5	Medio	Policía Nacional	Seguimiento permanente de las oficinas asesoras al proceso de selección y adjudicación	2	1	3	bajo	No	Oficina Jurídica	físico	Por proceso
7	General	Externo	Ejecución	Operacionales	Mala calidad en la prestación del servicio.	Incumplimiento parcial y/o total del contrato	3	4	7	alto	Contratista	Garantías solicitadas y control del supervisor	2	3	5	medio	No	Supervisor	físico	Por proceso
8	General	Externo		Operacionales	No cumplimiento del objeto dentro del plazo de ejecución pactado	Incumplimiento parcial y/o total del contrato	3	4	7	alto	Contratista	Garantías solicitadas y control del supervisor	2	3	5	medio	No	Supervisor	físico	Por proceso
9	General	interno		Operacionales	Falta de control y supervisión al	El contratista no cumpla las condiciones pactadas en el contrato	2	4	6	alto	Policía Nacional	Conminar a los supervisores para que ejerzan la correcta y	1	3	4	bajo	No	contratos	físico	Por proceso

					cumplimiento del objeto contractual							oportuna actividad de control								
10	General	Externo		Operacionales	La no ampliación de la garantía única en caso de ser necesario	Incumplimiento normativo	2	3	5	Medio	Contratista	Garantías solicitadas y control del supervisor	1	2	3	bajo	No	contratos	físico	Por proceso
11	General	Externo	Externo	Operacionales	La no prestación de los servicios en el lugar indicado.	El contratista no cumpla las condiciones pactadas en el contrato	1	1	2	bajo	Contratista	Seguimiento continuo por parte del supervisor, contratos	1	1	2	bajo	si	Supervisor del contrato, Jefe de	Físico	Por proceso
12	General	externo		operacional	Que no se presente personal profesional para el proceso de selección	Iniciar un nuevo proceso de contratación	3	1	4	medio	Unidad prestadora de salud vichada	Contar con debidas hojas de vida para seleccionar al personal que participara en el proceso de selecciona cumpliendo con las características requeridas.	1	1	2	bajo	no	Jefe de talento humano y estructurador de estudio previo	físico	Por proceso
13	General	externo		operacional	Que no se firme el contrato	Que se genera un desgaste administrativo y retraso en el desarrollo de las actividades propias del proceso requeridas	3	4	7		contratista	Reducir la probabilidad de la ocurrencia del evento	1	1	2	bajo	no	contratos	físico	Por proceso
14	General	Externo		operacional	Que al contratista se le presente una mejor oferta en otra entidad dentro de la ejecución del contrato y realice terminación anticipada del contrato	Se genere una paralización de las actividades, procesos y procedimientos en cumplimiento a los clientes internos, externos y entes de control	3	4	7	medio	contratista	Contar con personal de planta que asuma los procesos y procedimientos mientas se contrata el perfil requerido para suplir la necesidad	2	2	2	medio	si	Seccional sanidad Vichada	físico	

Subteniente **BIANETH CATERINE SANCHEZ MACA**
Jefe Unidad Prestadora de Salud Vichada

ANEXO 5

OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL

1. Poner a disposición del **CONTRATISTA** los bienes y lugares que se requieran para la ejecución y entrega del objeto contratado.

2. Una vez se surta el proceso de contratación estatal, asignar un supervisor, a través de quien la **POLICÍA NACIONAL** mantendrá la interlocución permanente y directa con el **CONTRATISTA**.

3. Ejercer el control sobre el cumplimiento del contrato a través del supervisor designado para el efecto, exigiéndole la ejecución idónea y oportuna del objeto a contratar.

4. Recibir a satisfacción los bienes y/o servicios que sean entregados por el **CONTRATISTA,** cuando estos cumplan con las condiciones establecidas y en especial las especificaciones u obligaciones técnicas contenidas en el anexo técnico.

5. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiere lugar, para lo cual el supervisor dará aviso oportuno a la POLICÍA NACIONAL, sobre la ocurrencia de hechos constitutivos de mora o incumplimiento.

6. Pagar al **CONTRATISTA** en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales y de PAC previstas para el efecto.

7. Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato.

8. Solicitar y recibir información técnica respecto del bien o servicio y demás del **CONTRATISTA** en desarrollo del objeto del contractual.

9. Incluir aquellas obligaciones propias de cada proceso que coadyuven al cumplimiento de las obligaciones contractuales.

10. Rechazar los bienes y/o servicios cuando no cumplan con los requerimientos técnicos exigidos.

ANEXO 6

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con el objeto contractual en los términos, condiciones, actividades y obligaciones establecidas en el contrato y demás documentos que hagan parte integral del mismo.

2. Ejecutar las actividades contratadas con autonomía técnica y profesional, responsabilidad, diligencia, calidad, oportunidad, eficiencia y observancia de los principios éticos propios del ejercicio de la profesión de Psicología.

3. Obrar con lealtad, buena fe, transparencia y responsabilidad durante la ejecución contractual, evitando dilaciones injustificadas y atendiendo oportunamente los requerimientos relacionados con el objeto contractual.

4. Atender dentro de los términos establecidos los requerimientos de información, aclaración, seguimiento o documentación que formule el supervisor del contrato, siempre que guarden relación directa con el objeto contractual.

5. Cumplir con las obligaciones correspondientes al Sistema de Seguridad Social Integral, de conformidad con las disposiciones legales vigentes y demás normas que resulten aplicables a los contratistas de prestación de servicios.

6. Mantener activa la cuenta bancaria reportada para efectos del trámite de los pagos derivados de la ejecución contractual.

7. Informar oportunamente al supervisor cualquier circunstancia de fuerza mayor, caso fortuito o situación que pueda afectar el normal desarrollo de las actividades contratadas, aportando los soportes correspondientes cuando haya lugar.

8. Restituir, al finalizar el contrato o cuando sean requeridos, los elementos, equipos, documentos y demás bienes que hayan sido entregados por la Policía Nacional para el desarrollo del objeto contractual, en las condiciones correspondientes al uso normal de los mismos.

9. Brindar atención, orientación e información a los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional que acudan a la Oficina de Atención al Usuario de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada, proporcionando información clara, respetuosa, comprensible y oportuna.

10. Orientar a los usuarios frente a sus inquietudes, solicitudes y necesidades relacionadas con el acceso a los servicios de salud, de acuerdo con los procedimientos, rutas, canales y competencias institucionales.

11. Recepcionar, registrar, clasificar, direccionar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información y demás requerimientos formulados por los usuarios a través de los canales institucionales establecidos.

12. Gestionar los requerimientos recibidos mediante atención presencial, línea telefónica, correo electrónico y demás canales de atención dispuestos por la Unidad Prestadora de Salud, garantizando su adecuado registro y direccionamiento.

13. Realizar seguimiento a los requerimientos y recursos interpuestos por los usuarios, verificando su trámite ante las dependencias competentes y efectuando las gestiones de articulación que correspondan dentro del ámbito del objeto contractual.

14. Apoyar el control y seguimiento de los términos establecidos para la gestión de los requerimientos de los usuarios, informando oportunamente al supervisor o a la dependencia competente sobre situaciones que requieran atención o gestión prioritaria.

15. Brindar orientación a los usuarios sobre los mecanismos institucionales para la presentación, consulta y seguimiento de sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y demás requerimientos.

16. Gestión de aplicativos y herramientas institucionales

17. Realizar el seguimiento, actualización y gestión de los requerimientos registrados en el aplicativo SIPQR2S, de conformidad con los procedimientos y lineamientos institucionales vigentes.

18. Realizar el seguimiento y gestión de las solicitudes o requerimientos que correspondan a la Unidad Prestadora de Salud a través de las plataformas o herramientas dispuestas por la Superintendencia Nacional de Salud, cuando resulte aplicable.

19. Gestionar y realizar seguimiento a las comunicaciones, requerimientos y solicitudes recibidas mediante el aplicativo GEPOL, efectuando el registro, direccionamiento y seguimiento correspondiente.

20. Revisar y gestionar oportunamente el correo electrónico institucional destinado a la atención de los usuarios, clasificando, registrando, direccionando y realizando seguimiento a las solicitudes recibidas.

21. Mantener actualizados los registros, bases de datos, matrices y demás herramientas utilizadas para el control y seguimiento de los requerimientos de los usuarios.

22. Apoyar la consolidación y análisis de la información generada a través de los diferentes canales de atención, con el propósito de identificar situaciones recurrentes, necesidades de los usuarios y oportunidades de mejora.

23. Diseñar, apoyar y desarrollar jornadas de capacitación, sensibilización y orientación dirigidas al personal de la Unidad Prestadora de Salud Tipo C Vichada, relacionadas con trato humanizado, comunicación asertiva, empatía, servicio al ciudadano, manejo adecuado de situaciones difíciles y atención respetuosa de los usuarios.

24. Promover acciones orientadas al fortalecimiento de una cultura institucional de servicio, respeto, humanización y orientación hacia las necesidades de los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional.

25. Apoyar la identificación de situaciones que puedan afectar la percepción o satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibidos y proponer alternativas de mejora dentro del ámbito de sus competencias.

26. Apoyar la elaboración y socialización de material informativo o pedagógico relacionado con derechos y deberes de los usuarios, canales de atención, mecanismos de participación y demás temas relacionados con la atención al usuario.

27. Brindar, dentro del ámbito de sus competencias profesionales, orientación psicológica inicial y primeros auxilios psicológicos a los usuarios que eventualmente se presenten en la Unidad Prestadora de Salud en situaciones de crisis emocional, angustia, alteración emocional o eventos potencialmente traumáticos, cuando no se encuentre disponible de manera inmediata el profesional asistencial competente.

28. Ante la identificación de situaciones que requieran valoración o intervención asistencial en salud mental, realizar la activación y articulación de la ruta institucional correspondiente, informando oportunamente al profesional de Psicología asistencial, personal médico o servicio competente, según la situación presentada.

29. Apoyar la contención emocional inicial de usuarios o beneficiarios que presenten situaciones de alteración emocional durante su permanencia en la Unidad, procurando condiciones de seguridad, respeto y trato humanizado, sin sustituir la valoración o intervención clínica que corresponda al profesional asistencial competente.

30. Apoyar, desde su formación profesional, actividades relacionadas con comunicación efectiva, manejo de conflictos, prevención de situaciones de violencia, manejo de situaciones emocionalmente complejas y fortalecimiento de las relaciones entre usuarios y funcionarios.

31. Apoyar las actividades institucionales de incorporación, inducción u orientación dirigidas al personal policial o usuarios recién incorporados o trasladados, particularmente en lo relacionado con la socialización de los servicios, canales de atención, derechos, deberes y mecanismos de acceso al Subsistema de Salud.

32. Identificar situaciones recurrentes, barreras de orientación o dificultades manifestadas por los usuarios en relación con los procesos de atención, informándolas al supervisor y proponiendo acciones de mejora dentro del ámbito de sus competencias.

33. Apoyar la consolidación de indicadores, estadísticas y reportes relacionados con la atención de usuarios, canales de atención, requerimientos recibidos, trámites realizados y demás información asociada al objeto contractual.

34. Realizar seguimiento a los compromisos derivados de las actividades de atención al usuario y de las acciones de mejora que le sean asignadas dentro del ámbito del objeto contractual.

35. Apoyar la evaluación de la percepción y satisfacción de los usuarios frente a los mecanismos de atención implementados por la Unidad Prestadora de Salud, cuando sea requerido.

36. Realizar la organización, clasificación y gestión de los documentos físicos y digitales que se generen o reciban con ocasión de las actividades desarrolladas, de acuerdo con las disposiciones institucionales y las normas aplicables en materia de gestión documental.

37. Garantizar la confidencialidad, integridad y reserva de la información institucional y de los datos personales a los cuales tenga acceso con ocasión de la ejecución contractual, adoptando las medidas necesarias para impedir su divulgación, alteración, pérdida, sustracción o utilización indebida.

38. Dar cumplimiento a las disposiciones relacionadas con protección de datos personales, reserva de la información, derecho de petición, atención al ciudadano y demás normas que resulten aplicables a las actividades desarrolladas.

39. Utilizar exclusivamente para el cumplimiento del objeto contractual los sistemas de información, aplicativos, equipos, documentos y demás recursos institucionales a los cuales tenga acceso, observando las políticas de seguridad de la información de la Policía Nacional.

40. Conocer y aplicar las políticas, manuales, protocolos, instructivos, circulares, directivas y demás lineamientos institucionales de la Dirección de Sanidad y de la Policía Nacional que guarden relación con el objeto contractual y las actividades desarrolladas.

41. Cumplir las disposiciones aplicables del Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional, en lo relacionado con las actividades propias del objeto contractual.

42. Conocer y cumplir las disposiciones y lineamientos relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que resulten aplicables al contratista, de conformidad con la normatividad vigente.

43. Participar en las actividades de inducción, capacitación, actualización, sensibilización y demás jornadas institucionales que se encuentren directamente relacionadas con el objeto contractual y que resulten necesarias para la adecuada prestación del servicio profesional.

44. Contribuir con las políticas, objetivos y programas ambientales de la Policía Nacional y observar las medidas de prevención de impactos ambientales que resulten aplicables a las actividades desarrolladas.

45. Tratar con respeto, imparcialidad, dignidad, empatía y rectitud a los usuarios, beneficiarios, funcionarios y demás personas con quienes tenga relación con ocasión de la ejecución del contrato, promoviendo permanentemente un servicio humanizado y orientado al ciudadano.

46. Presentar al supervisor del contrato los informes mensuales de ejecución, en los cuales se relacionen las actividades desarrolladas, gestiones realizadas, requerimientos atendidos, seguimientos efectuados, capacitaciones desarrolladas y demás resultados obtenidos durante el periodo correspondiente.

47. Presentar los informes adicionales que sean requeridos por el supervisor, siempre que se encuentren relacionados directamente con el objeto y alcance del contrato.

48. Presentar, previo a la terminación del contrato, un informe consolidado de la gestión realizada durante la ejecución contractual y efectuar la entrega organizada de los documentos, bases de información, matrices, registros y demás elementos utilizados para el desarrollo del objeto contractual.

49. Entregar al finalizar el contrato los bienes, equipos, documentos y demás elementos que le hayan sido suministrados por la Entidad, de acuerdo con el inventario correspondiente.

50. Colaborar con los organismos de control y demás autoridades competentes cuando, en desarrollo de sus funciones y dentro del ámbito del objeto contractual, sea requerido para suministrar información o documentación que se encuentre legalmente autorizado para entregar.

51. Informar oportunamente al supervisor cualquier situación que pueda comprometer la adecuada atención de los usuarios, la confidencialidad de la información o el cumplimiento de las actividades contratadas.

52. Abstenerse de asumir o ejercer funciones que correspondan exclusivamente a servidores públicos, autoridades administrativas o profesionales asistenciales, limitando su actuación al alcance definido en el objeto, obligaciones y actividades del contrato.

53. Cumplir las demás actividades conexas, complementarias y directamente relacionadas con el objeto contractual, que sean necesarias para su adecuada ejecución y se encuentren dentro de su competencia profesional.