ESTUDIOS PREVIOS

La E.S.E Centro de Salud Santa Lucia de Buenavista-Sucre, es una Empresa Social del Estado, que a la luz de lo prescrito por el artículo 194 de la Ley 100 de 1.993, constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.

Que su régimen jurídico, establece en el numeral 6 del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, establece que las Empresas Sociales del Estado se someterán al régimen contractual de derecho privado, pero podrán discrecionalmente, utilizar las clausulas excepcionales previstas en el MANUAL General de contratación de la Administración Pública.

El artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, establece que las Entidades Estatales que por disposición legal cuenten con régimen contractual distinto al del MANUAL General de Contratación de la Administración Pública, aplicarán, en desarrollo de su actividad contractual y acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política y estarán sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previstos legalmente para la contratación estatal.

En cumplimiento a lo ordenado y lo dispuesto en el manual de la contratación del Centro de Salud Santa Lucia de Buenavista-Sucre, se realiza éste Análisis de Conveniencia y Oportunidad.

La Constitución Política, en su artículo 2º establece que: "Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución. Las autoridades de la República están instituídas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares".

En cumplimiento de esos fines, la E.S.E. Centro de Salud Santa Lucía, busca garantizarles a los usuarios calidad y oportunidad en la prestación de los servicios, siendo la salud un derecho constitucional fundamental, brindando un buen servicio de salud y orientar a la institución de salud hacia la prestación de servicios que ofrezcan ventajas competitivas en términos de costos, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios y demás servicios que presta La ESE Centro de Salud Santa Lucia en su Primer Nivel de

El Sistema de Información y Atención al Usuario Es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de

partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias) que sobre la prestación de los servicios formulan a las I.P.S. Se desarrollan los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, su marco regulatorio, importancia y los subprocesos relacionados, permite a los funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema para la Empresa Social Del Estado. Se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas y así buscar soluciones, alternativas y asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la fidelización nuevos pacientes y familiares. Busca dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el paciente o su acudiente, relacionados con el servicio desde el punto de vista tanto logístico, como de gestión.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD ESTATAL QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN:

En atención a las disposiciones contenidas en el Manual Interno de Contratación de La ESE; se realiza el presente ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD, para la contratación del asunto de la referencia.

La ESE requiere contar con el servicio de un profesional o técnico de apoyo al Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), con el propósito de garantizar una adecuada orientación, información y atención a los usuarios y sus familias, así como facilitar el acceso efectivo a los servicios de salud.

El área de SIAU constituye un componente fundamental para la atención humanizada y oportuna de los usuarios, ya que recibe, tramita y realiza seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), brinda información sobre los servicios y derechos de los usuarios, orienta frente a los procedimientos institucionales y contribuye a identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de salud.

En razón a la necesidad de garantizar la continuidad y calidad de estas actividades, resulta necesario disponer del talento humano requerido para apoyar el funcionamiento del SIAU y asegurar una atención adecuada a la población usuaria.

La contratación se justifica en la necesidad institucional de fortalecer los mecanismos de atención, orientación, participación y protección de los derechos de los usuarios, promoviendo una prestación de los servicios de salud con calidad, oportunidad, accesibilidad y trato humanizado.

El personal de SIAU permitirá atender y orientar a los usuarios de manera eficiente, recibir y gestionar las manifestaciones presentadas por la comunidad, efectuar el seguimiento correspondiente a las PQRSF, apoyar la medición de la satisfacción de los usuarios y

generar información que sirva como insumo para la toma de decisiones y para el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

Asimismo, su participación contribuye al cumplimiento de los procedimientos internos de la ESE y de las disposiciones aplicables en materia de atención al usuario, participación social y calidad en los servicios de salud.

Por lo anterior, se considera necesaria, conveniente y pertinente la contratación del personal de apoyo al SIAU, teniendo en cuenta que sus actividades se encuentran directamente relacionadas con la misión institucional de la ESE y con la garantía de una atención integral y humanizada a los usuarios y teniendo en cuenta que la E.S.E se encuentra en este momento en imposibilidad física, técnica, presupuestal y financiera de ampliar su planta de personal, y ante la necesidad de garantizar la adecuada prestación de sus servicios, la E.S.E requiere contratar la "PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA GESTION A LA INFORMACION Y ATENCION DEL USUARIO SIAU EN LA E.S.E CENTRO DE SALUD SANTA LUCIA, DE BUENAVISTA-SUCRE,"

En consecuencia, se procede a dar viabilidad para la contratación de los servicios profesionales y apoyo a la gestión del servicio de Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU", para lo cual, la E.S.E. Santa Lucía cuenta con la disponibilidad presupuestal en la presente vigencia 2026.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES ESENCIALES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR:

2.1. OBJETO DEL CONTRATO:

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA GESTION A LA INFORMACION Y ATENCION DEL USUARIO SIAU EN LA E.S.E CENTRO DE SALUD SANTA LUCIA, DE BUENAVISTA-SUCRE,"

2.2. CLASIFICACION UNSPSC

CODIGO UNSPSC	CLASE O PRODUCTO
80111600	Servicios de personal temporal

2.3 OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

2.3.1 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

1) Actuar con absoluta diligencia, responsabilidad e idoneidad en la ejecución de las actividades contratadas.

2) Suscribir y aportar la información necesaria para legalizar el contrato, como son antecedentes disciplinarios y judiciales, hoja de vida con sus respectivos soportes, certificaciones, etc.

3) Presentar informes detallados cuando así lo requiera el Supervisor del contrato

4) Portar los elementos de protección personal y adherirse a los protocolos de bioseguridad del personal que labora y presta sus servicios en la E.S.E.

5) Presentar mensualmente el informe de actividades y la respectiva cuenta de cobro

6) Aportar mensualmente la constancia del pago de la seguridad social, en cumplimiento a la Ley 789 de 2002 y 828 de 2003 y estar a paz y salvo con los mismos.

7) Atender las observaciones que durante el desarrollo del contrato le imparta el supervisor del contrato.

8) Cumplir a cabalidad con el objeto contratado

9) Poner a disposición de la E.S.E. toda la capacidad intelectual y diligencia necesaria para el efectivo cumplimiento del objeto del contrato

2.3.2 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

1. Recepcionar y atender las solicitudes de información y/o de historia clínica que se presenten.
2. Brindar información clara, concisa y objetiva a los familiares, pacientes y demás personal que acude a la E.S.E.
3. Promover los derechos y deberes de los pacientes, publicarlos y velar por su cumplimiento.
4. Proveer en las diferentes áreas de la institución, buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción y bolígrafo, de manera que el usuario acceda a manifestar su opinión frente a los servicios que se prestan en la E.S.E.
5. Publicar el código de ética y buen gobierno y velar por su adherencia.
6. Brindar información al usuario, respetando la información reservada y aquella referente a su estado de salud, que solo debe ser transmitida por el médico y equipo médico tratante.
7. Revisar diariamente el correo de la entidad y hacer llegar la información al competente
8. Ejecutar las actividades de mercadeo de los servicios de salud de primer nivel con el objeto de posesionar en la población del área de influencia del Municipio de Buenavista y Municipios Circunvecinos el portafolio de servicios de esta entidad.
9, Apoyar trámites sociales requeridos por los usuarios
10. Tramitar quejas y reclamos Las demás pertinentes para el cumplimiento del objeto
11. Realizar la ejecución y seguimiento de las políticas de participación social en salud.
12. Orientar a pacientes y familiares acerca de procedimientos y trámites.
13. Realizar mediante los mecanismos de evaluación, de manera periódica, comunicación con los grupos de interés, para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios obtenidos por parte de la E.S.E
14. Brindar información a pacientes y familiares acerca de los servicios ofrecidos por la E.S.E.
15. Vigilar y velar por la que la prestación de los servicios médicos se haga de manera idónea, eficiente y responsable.
16. Ser mediador o conciliador ante las posibles dificultades o inconveniente que se puedan presentar entre pacientes, familiares y personal médico o de enfermería, así mismo ser un mediador cuando se presente controversias entre compañeros de trabajo.
17. velar porque los derechos u deberes de los pacientes no sean vulnerados durante su estancia en la E.S.E

18. Las demás actividades que surjan para el cumplimiento del objeto contratado.

2.3.4 OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1) Suministrar oportunamente al contratista todo el apoyo logístico necesario para ejercer de manera oportuna y efectiva el objeto del contrato. **2)** Asumir y sufragar los costos, gastos y demás erogaciones que causen en las distintas actuaciones del contratista con ocasión del objeto del contrato. **3)** Recibir los documentos que proyecte el **CONTRATISTA** para las correspondientes firmas y darle los tramites a que haya lugar. **4)** Reconocer y pagar al **CONTRATISTA** los honorarios y demás conceptos económicos establecidos en la Ley y/o pactados en el presente Contrato. **5)** Suministrar los documentos, elementos e información necesaria para la ejecución del contrato. **6)** No interferir en la gestión del **CONTRATISTA**, ni realizar actos que puedan obstaculizarla

2.4 IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR:
Se trata de un CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, ley 80 de 1993, en su artículo 32 Numeral 3, Ley 1150 de 2007, MANUAL de contratación de la entidad que permite contratar la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, cuando el personal no existe en la planta de personal o el que existe resulte insuficiente, en concordancia con la sentencia C-154 de 1997.

Que de conformidad con lo dispuesto en el MANUAL Interno de Contratación, el CENTRO DE SALUD SANTA LUCIA E.S.E, podrá celebrar contratos de prestación de servicios para desarrollar actividades relacionadas con su administración o funcionamiento y estos sólo podrán celebrarse cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados, sin que en ningún caso estos contratos generen relación laboral ni prestaciones sociales.

El Centro de Salud Santa Lucia de Buenavista – Sucre, como entidad estatal, está sometida a reglamentaciones y procedimientos establecidos en diversas legislaciones, los cuales se encuentran previstos en diversas normas y en aquellos actos que la reglamentan, así como en sus propias disposiciones que regulan cada materia, bien expedidas por sí mismas o por las autoridades competentes dentro del concepto de estado social de derecho y en cumplimiento del principio de legalidad.

De lo anterior deviene la importancia que tiene la labor del servidor público y del particular que colabora en la actividad estatal, de coordinar sus actuaciones al adecuado cumplimiento de sus fines.
En consecuencia, el Centro de Salud Santa Lucia de Buenavista – Sucre, tiene la necesidad de contar con la prestación de servicios de una persona para el área de SIAU.

2.5. PLAZO DE EJECUCION: La duración o plazo de ejecución del contrato será de DOS (2) MESES Y 29 DIAS, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. Previo cumplimiento de los requisitos de ejecución del Contrato.

2.6. LUGAR DE EJECUCION

El lugar de ejecución del contrato será municipio de Buenavista, Departamento de Sucre.

3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCION

Los fundamentos jurídicos que soportan esta Modalidad de Selección "Contratación Directa" los esboza el Decreto 1082 de 2015, artículos 2.2.1.2.1.4.9. que dice "*Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales. Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.*

Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales".

En el Numeral primero de los presentes estudios, se describe con suficiencia y detalle, la necesidad que tiene la entidad de contar con una persona natural o jurídica que actúe como un operador jurídico único para desarrollar el objeto contractual por insuficiencia de estos o por la especialidad de los conocimientos requeridos.

3.1 ANÁLISIS TÉCNICO Y ECONÓMICO QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: El valor de éste contrato se ha estimado teniendo en cuenta las obligaciones proyectadas a cargo de la (el) CONTRATISTA, el perfil de conocimientos requeridos y la experiencia adquirida para satisfacer las necesidades que requiere la ESE en lo que concierne a la información y comunicación de las actividades propias del Programa de Salud Pública.

4. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO

El presupuesto oficial para esta contratación es de CINCO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL SETECIENTOS QUINCE PESOS ($ 5.252.715) M/CTE.

5. VALOR OFICIAL A CONTRATAR

El valor oficial de esta contratación es de CINCO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL SETECIENTOS QUINCE PESOS ($ 5.252.715) M/CTE

6. FORMA DE PAGO.

Pagaderos de la siguiente manera: UN (01) PAGO de igual valor, equivalentes cada una a la suma de UN MILLON SETECIENTOS CINCUENTA MIL NOVECIENTOS CINCO PESOS ($ 1.750.905) M/CTE, correspondiente, una vez cumplidas las obligaciones contractuales, previa presentación de respectiva cuenta de cobro, informe de actividades, certificación de cumplimiento expedido por el Supervisor del Contrato y el soporte de pago de los aportes a la seguridad social integral de acuerdo al Decreto 1273 de 2018.

7. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El Centro de Salud Santa Lucía E.S.E. cuenta con la disponibilidad de recursos que permiten amparar las obligaciones económicas emanadas del contrato a celebrar, de conformidad con el certificado de disponibilidad de la presente vigencia fiscal **2026:** de al certificado de disponibilidad presupuestal que se adjunte al presente estudio, comprometiéndose la empresa a constituir el respectivo registro presupuestal una vez suscrito el respectivo contrato.

CDP No.	RUBRO	CONCEPTO	VR A APROPIAR
260901034	2.1.2.02.02.008	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE PRODUCCION	$ 5.252.715

8. ESTIMACIÓN, IDENTIFICACIÓN, TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES QUE PUEDAN AFECTAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO:

En consideración al objeto y naturaleza del contrato, los riesgos que pueden presentarse en el curso de la ejecución del mismo y su forma de mitigación son:

RIESGO PREVISIBLE: Son los posibles hechos o circunstancias que por la naturaleza del contrato y de la actividad a ejecutar es factible su ocurrencia, esta corresponde a la estimación y asignación de los riesgos previsibles, así como su tipificación.

RIESGO IMPREVISIBLE. Son aquellos hechos o circunstancias donde no es factible su previsión, es decir el acontecimiento de su ocurrencia.

TIPIFICACION DEL RIESGO: Es la enunciación que la entidad hace de aquellos hechos previsibles constitutivos de riesgo, que, a su criterio, pueden presentarse durante y con ocasión de la ejecución del contrato.

ESTIMACION DE RIESGO: Es la valoración, en términos porcentuales que hace la entidad de ellos, de acuerdo con la tipificación que ha establecido.

ASIGNACIÓN DEL RIESGO. Es el señalamiento que hace la entidad de la parte contractual que deberá soportar total o parcialmente la ocurrencia de las circunstancias tipificada, asumiendo su costo. Se entiende como riesgos involucrados en la contratación todas aquellas circunstancias que, de presentarse durante el desarrollo y ejecución del contrato, pueden alterar el equilibrio financiero del mismo.

La estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles que puedan afectar el equilibrio económico del contrato, se describen en el siguiente cuadro:

TIPIFICACION DEL RIESGO	ETAPA	ESTIMACION DEL RIESGO	ASIGNACION DEL RIESGO
Incumplimiento del objeto contractual.	Ejecución	Baja	Contratista
Mala calidad del servicio contratado o servicio deficiente.	Imprevisible-Ejecución	Baja	Contratista
El valor del contrato no corresponde a los precios del mercado	Planeación	Baja	Contratante
Elaboración inadecuada de los estudios previos	Planeación	Baja	Contratante
Demoras en la legalización del contrato	Contractual	Baja	Contratista
Incumplimiento en el pago al Contratista por aspectos	Pos-contractual	Baja	Entidad

políticos, financieros o administrativos			

9. EL ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE LOS MECANISMOS DE COBERTURA QUE GARANTIZAN LAS OBLIGACIONES SURGIDAS CON OCASIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR:

9.1. MECANISMOS DE COBERTURA QUE GARANTIZAN LAS OBLIGACIONES SURGIDAS CON OCASIÓN DEL CONTRATO:

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.5.4 del Decreto 1082 de 2015, que establece que *"La Entidad Estatal es libre de exigir o no garantías en el proceso de selección de mínima cuantía y en la adquisición en Grandes Superficies.*, y que "En el evento en el cual la entidad las considere necesarias, atendiendo a la naturaleza del objeto del contrato y a la forma de pago, así lo justificará en el estudio previo de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1150 de 2007".

Teniendo en cuenta los servicios objeto del presente proceso de selección, la Entidad considera que no es necesario contar con los amparos que permitan hacer extensivas la garantía de este, sin embargo, existen cláusulas que garantizan las obligaciones emanadas del contrato a celebrar, tales como:

a) MULTAS: En caso de mora o incumplimiento parcial de las obligaciones que en desarrollo de éste contrato contrae **EL CONTRATISTA. LA E.S.E.,** podrá imponer multas diarias sucesivas equivalentes al uno por ciento (1%) del valor del contrato, por cada día de incumplimiento, las cuales sumadas entre sí, no podrán exceder el diez (10%) de dicho valor, salvo casos de fuerza mayor o casos fortuitos, la imposición de las multas se hará mediante Resolución motivada en calidad de multa, sanciones pecuniarias. La E.S.E., podrá hacer efectivas las multas directamente o acudirá a los mecanismos de compensación de las sumas adeudadas al contratista o a cualquier otro medio.

b) CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del contrato o de la declaratoria de caducidad del mismo, por parte de **EL CONTRATISTA,** éste se hará acreedor de una pena pecuniaria equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, que se imputará al de indemnización de los perjuicios que reciba la E.S.E., por incumplimiento. La E.S.E., podrá hacer efectivas la cláusula penal directamente o acudirá a los mecanismos de compensación de las sumas adeudadas al contratista o a cualquier otro medio.

c) RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA se hace responsable por los daños y perjuicios comprobados que en desarrollo y ejecución del presente contrato o en operaciones complementarias pueda causar a la E.S.E., o a terceros.

d) INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA se compromete a mantener indemne a la E.S.E., de cualquier reclamación proveniente de tercero.

10. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO.

Para todos los efectos legales, la supervisión del contrato estará a cargo de la Profesional universitario Área de la salud, con funciones de talento; quien vigilará el cumplimiento de las obligaciones emanadas del mismo, verificará el cabal cumplimiento de las obligaciones de EL CONTRATISTA y vigilará la correcta ejecución técnica, administrativa y financiera del contrato.

Para constancia de lo anterior, se firma en el Municipio de Buenavista-Sucre, el día 1 de mes de septiembre de 2026.

SOL MERY CHAVEZ SALCEDO
Gerente CENTRO DE SALUD SANTA LUCIA E.S.E
BUENAVISTA – SUCRE.