Granada, Meta, 26 de octubre de 2026

Doctor
JUAN CARLOS MORENO HERRERA
Gerente

Por medio de la presente, la Subgerente en Gestión Administrativa y Financiera de E.S.E Primer Nivel Granada Salud, se permite presentar a usted el estudio previo, para adelantar la contratación relacionada con el objeto contractual PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA EN ACTIVIDADES DE ATENCION AL USUARIO EN LA E.S.E PRIMER NIVEL GRANADA SALUD, conforme a los lineamientos contenidos en la Ley 1474 de 2011, acuerdo No 100.02.08 de 2021 del 6 de diciembre de 2021, y la resolución No.100.01.170 del 30 de diciembre de 2021.

1. DESCRIPCION DE LA NECESIDAD

La Constitución Política de Colombia (Articulo 49) "*Los servicios de salud se organizan en forma descentralizada por niveles de atención y con la participación de la comunidad, la descentralización es el proceso mediante el cual las IPS operan técnica, financiera y administrativamente con autonomía*".

Ley 100 de 1993 (Articulo 155) "*Las IPS deberán tener como principio básico la calidad y la eficiencia y tendrán autonomía técnica, administrativa y financiera*"

La ESE Primer Nivel Granada Salud, es una entidad de categoría especial, descentralizada, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.

Que la ESE Primer Granada Salud, como empresa social del estado tiene la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud, en donde debe:

a) Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas, de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.

b) Prestar los servicios de salud que la población requiera y que la Empresa Social de acuerdo con su desarrollo y recursos disponibles pueda ofrecer.

c) Garantizar mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la empresa social.

d) Ofrecer a las Entidades Promotoras de Salud y demás personas naturales o jurídicas que los demanden, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.

e) Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento;

f) Garantizar los mecanismos en la participación ciudadana y comunitaria establecidos por la ley y los reglamentos.

En ese contexto, la actividad administrativa de la ESE Primer Nivel Granada Salud se encuentra enmarcada por los principios de economía, eficiencia y eficacia, del Sistema de Seguridad Social en Salud, en cumplimiento de sus fines y objetivos en una forma ordenada y racional, labor que se operativiza a través de la ejecución de su presupuesto en cumplimiento de las políticas de funcionamiento e inversión

Que mediante Decreto 1757 de 1994, Capitulo II PARTICIPACION CIUDADANA, Artículo 3. Se estipulo la obligatoriedad del Servicio de atención a los usuarios, para las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, estas deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

El Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU es una estrategia de desarrollo institucional y ciudadana; se considera una unidad de apoyo en las instituciones prestadoras de servicios de salud para buscar una atención integral en salud y garantizar la calidad en la prestación de los servicios a los usuarios, es un puente entre la administración y el usuario.

La entidad requiere contratar apoyo en la gestión administrativa en el proceso de atención al usuario, con el fin de brindar orientación y guiar al usuario al área correcta, y este pueda realizar los trámites necesarios para lograr el objetivo deseado según requiera su atención de salud.

Finalmente es necesario precisar que el objeto a contratar no conlleva el cumplimiento de labores desarrolladas por los servidores públicos vinculados en planta de personal de la entidad, ni se cumplen los tres elementos de la relación laboral y que la contratación se realizará únicamente mientras subsista la necesidad señalada.

De acuerdo con la constancia de la no existencia o insuficiencia de recurso humano en la planta de personal, expedida por la Subgerencia en Gestión Administrativa y Financiera, se evidencia que la ESE PRIMER NIVEL GRANADA SALUD, no cuenta con personal para la realización de las actividades necesarias para la ejecución del objeto contractual descrito en el presente estudio previo.

De igual manera, existe constancia de inclusión de la necesidad en el plan anual de adquisiciones, expedido por el Profesional Universitario (Tesorero), en donde se encuentra incluido en atención al clasificador del bien de la - UNSPSC - código estándar de productos y servicios de naciones unidas, con los siguientes códigos:

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	NOMBRE
80	11	16	20	Servicios temporales de recurso humano

2. **OBJETO**: PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA EN ACTIVIDADES DE ATENCION AL USUARIO EN LA E.S.E PRIMER NIVEL GRANADA SALUD

3. **PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO:**

a. **TITULO:** Con el fin de dar cumplimiento a las referidas disposiciones, es necesaria la vinculación contractual de un bachiller con conocimientos de atención y servicio al cliente
b. **EXPERIENCIA:** Se requiere experiencia mínima de seis (6) meses de haber ejecutado actividades de apoyo administrativo relacionadas con la atención al cliente.

4. **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.**

4.1. OBLIGACIONES ESPECIFICAS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO CONTRACTUAL:

1. Atender al usuario brindando un trato amable, cordial y humanizado.
2. Orientar e informar a los usuarios los diferentes servicios que presta la Institución.
3. Atención personalizada y telefónica a los usuarios y sus familias
4. Aplicar las encuestas de satisfacción del usuario de acuerdo a la muestra establecida por la entidad.
5. Realizar la divulgación de los servicios que oferta la E.S.E Primer Nivel Granada Salud.
6. Socializar los deberes y derechos de los usuarios

7. Apoyar la canalización de usuarios para los servicios de detección temprana y protección específica.
8. Apoyar la atención preferencial de usuarios priorizados tales como; Gestantes, Población con Discapacidad, Adultos Mayores, Lactantes y Menores de un año.
9. Velar por la disponibilidad de formatos de PQRS-F (quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones)
10. Apoyar la divulgación y socialización del portafolio de servicios de salud de la entidad de manera virtual.
11. Participar en la ejecución del sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015, mediante el correcto diligenciamiento de los registros del proceso de atención al usuario
12. Acatar las responsabilidades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG - SST, de las que trata el artículo 2.2.4.6.10 del Decreto 1072 de 2015 y normas concordantes, informando oportunamente al supervisor del contrato sobre las novedades que sobre la materia se llegaren a presentar y participar activamente en las capacitaciones, charlas u orientaciones que fueren necesarias y que se dicten en la entidad, que sean concordantes con la seguridad y salud en trabajo.
13. Las demás actividades que sean atinentes al objeto contractual.

4.2. OBLIGACIONES GENERALES.

a) Cumplir a cabalidad con las actividades establecidas en el contrato.
b) Comunicar oportunamente al supervisor toda eventualidad que ocurra relacionada con el contrato.
c) Participar activamente en las actividades de mejora continua de la empresa a través del sistema de gestión de la calidad y cumplir con sus requisitos.
d) Desarrollar en forma personal y eficiente y correctamente el objeto del presente contrato, teniendo en cuenta las instrucciones dadas por EL CONTRATANTE, con el fin de lograr un mejor y más eficiente desarrollo del presente contrato.
e) Afiliarse y mantenerse al día durante la ejecución del contrato al sistema de seguridad social integral (pensiones, salud y riesgos laborales) en el contrato.
f) Obrar con lealtad y de buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y entrabamientos.
g) No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
h) Mantener actualizado el domicilio, hasta la finalización del contrato

i) Responder por sus actuaciones u omisiones derivadas de la celebración del presente contrato y de la ejecución del mismo.
j) Registrarse en la plataforma SECOP II y allegar la evidencia correspondiente para ser adjuntada al expediente contractual.
k) Guardar discreción sobre la información que conozca en cumplimiento del desarrollo del objeto contractual y total confidencialidad en la misma frente a terceros.
l) No divulgar ni comunicar con terceros la información que tenga o que llegase a conocer con ocasión al desarrollo del presente contrato, que pudiesen causar perjuicios a la entidad.
m) Asumir todos los costos que genere la legalización del presente contrato.
n) Informar de manera oportuna al supervisor del contrato, sobre cualquier novedad relacionada con la con la ejecución del contrato.
o) Asistir a las capacitaciones programadas por la empresa.
p) Realizar los trámites pertinentes para su registro mercantil como independiente ante Hacienda Municipal.

5. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE Las partes intervinientes en el presente contrato establecen que se entenderán como obligaciones a cargo del **CONTRATANTE** las siguientes:

1. Permitir que el contratista ejecute el contrato de manera autónoma e independiente dentro de los términos acordados.
2. Colocar a disposición del **CONTRATISTA** todos los elementos, Información y herramientas necesarias para el cumplimiento del objeto contractual.
3. Impartir las directrices necesarias a través del Supervisor del Contrato respecto de los Términos y Condiciones en las que se debe prestar el servicio. Las cuales harán parte integral del presente contrato.
4. Hacer el correspondiente registró presupuestal.
5. Pagar oportunamente y en la forma establecida los honorarios profesionales pactados.
6. Establecer de manera clara el área encargada de la supervisión del contrato, al igual que sus funciones.

6. FUNDAMENTOS JURÍDICOS Y LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA:

Decreto 780 de 2016, en su artículo 2.5.3.8.4.3.1 se aplicará en materia de contratación las normas del Derecho Privado, sujetándose a la jurisdicción ordinaria conforme a las normas sobre la materia. *Sin embargo, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 195 de la Ley 100 de*

1993. Las Empresas Sociales del Estado podrán discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública"

La selección del contratista se realizará mediante invitación sin necesidad de pluralidad de propuestas, por tratarse de contratación directa, por razón de la naturaleza sin importar la cuantía, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo decimotercero del acuerdo No.100.02.08 del 6 de diciembre de 2021, "POR EL CUAL SE ADOPTA EL ESTATUTO INTERNO DE CONTRATACIÓN DE LA E.S.E PRIMER NIVEL GRANADA SALUD".

7. EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y SU JUSTIFICACION:

Para todos los efectos legales y fiscales, el valor de este contrato es por la suma de **CUATRO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y UN MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS ($4.571.952) M/CTE**, que resulta de multiplicar el valor mensual por el plazo contractual propuesto.

Lo anterior, en atención a los honorarios cancelados por las entidades del sector salud en la región, los valores históricos contratados, determinando así un monto que cubra las obligaciones del contratista teniendo en cuenta su perfil profesional, experiencia e idoneidad en relación con el objeto contractual.

FORMA DE PAGO: La E.S.E PRIMER NIVEL GRANADA SALUD cancelará al CONTRATISTA el valor total del presente contrato así: Un (1) primer pago por los veintiocho (28) días del mes de noviembre de 2026, por valor de **DOS MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS ($2.285.976) M/CTE**, Y un último pago por los veintiocho días del mes de diciembre por valor de **DOS MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS ($2.285.976) M/CTE**,previa presentación de la factura o documento equivalente, acompañada de la acreditación de cumplimiento de obligaciones frente al sistema integral de seguridad social y del informe de actividades aprobado por el supervisor.

8. **DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El pago de la suma estipulada en este contrato se sujetará a la apropiación presupuestal, acorde a la disponibilidad que para tal efecto ha expedido por la Subgerencia en Gestión Administrativa y Financiera de la entidad, según consta en el CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (CDP) No. **000897** del **26** de octubre de **2026**.

9. **TIEMPO DE EJECUCION ESTIMADO**: El término de ejecución del presente contrato será de **CINCUENTA Y SEIS (56) DIAS CALENDARIO,** contados desde la fecha de suscripción del acta de inicio.

10. ANÁLISIS DE RIESGOS

Con el presente estudio se pretende contribuir a la reducción de controversias judiciales y extrajudiciales en contra de la E.S.E Primer Nivel Granada Salud y lograr, que las partes del contrato puedan hacer las previsiones necesarias para mitigar los riesgos, por ello se hace necesarios, es estimar, tipificar y cuantificar los riesgos previsibles involucrados en la contratación.

EN CUANTO A LA ASIGNACIÓN DE RIESGOS EL DOCUMENTO RECOMIENDA LA SIGUIENTE ASIGNACIÓN:

a) Riesgos Sociales o Políticos: Se recomienda que por regla general el riesgo previsible de esta naturaleza lo asuma la entidad contratante que, en atención a su condición, se presume que cuenta con un manejo y posibilidad de administración efectiva del mismo. De manera excepcional se puede trasladar el riesgo cuando, por ejemplo, existan mecanismos de cobertura en el mercado.
b) Riesgo Operacional: Por regla general y bajo la premisa de contar con información suficiente, los riesgos operacionales se transfieren al contratista, en la medida en que cuenta con mayor experiencia y conocimiento de las variables que determinan el valor de la inversión y tendrá a su cargo las actividades propias del contrato. En aquellos contratos donde se presente un alto componente de complejidad técnica, las entidades estatales pueden considerar la posibilidad de utilizar como mecanismo de mitigación el Otorgamiento de garantías parciales para cubrir eventuales sobrecostos asociados a la complejidad identificada.
c) Riesgos Financieros: Se recomienda que el riesgo se traslade al contratista por regla general y bajo la premisa de contar con información suficiente. En atención a su experticia en la consecución y estructuración de los recursos necesarios, se presume que cuenta con un manejo y posibilidad de administración efectiva de los riesgos financieros.
d) Riesgos Regulatorios: Se recomienda que, por regla general, el riesgo lo asuma la parte que cuenta con un manejo y posibilidad de administración efectiva de los riesgos regulatorios por su naturaleza y en virtud de las normas propias de cada regulación.
e) Riesgo Tecnológico: Se recomienda que por regla general y bajo la premisa de contar con información suficiente, el riesgo se traslade al contratista que, en atención a su experticia en el objeto contractual y los estándares tecnológicos, cuenta con un manejo y posibilidad de administración efectiva de los riesgos tecnológicos.

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Asignación

Riesgos sociales o políticos	Medio- bajo	Medio- Baja	Entidad
Riesgos operacionales	Medio- bajo	Medio- Baja	Contratista
Riesgos financieros	Medio- bajo	Medio- Baja	Contratista
Riesgos Regulatorios	Medio- bajo	Medio- Baja	Contratista
Riesgo tecnológico	Medio- bajo	Medio- Baja	Contratista

TIPIFICACIÓN	ESTIMACIÓN	ASIGNACIÓN
RIESGO EN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO		
Información errónea o desactualizada suministrada por la entidad	10%	Entidad
Uso o recolección de información errada	15%	Contratista, salvo que la información errada provenga de la misma entidad
Estimación inadecuada de los costos	5%	Contratista
Negligencia, imprudencia o temeridad en los mandatos	20%	Contratista
Uso indebido de información	10%	Contratista
Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	5%	Contratista, quien debe cubrir el riesgo conforme a las normas que regulan el sistema ARL
Falta de calidad en el servicio prestado	10%	El Supervisor del contrato debe vigilar su ejecución, so pena de no certificarla.
EVENTOS DERIVADOS DE CIRCUNSTANCIAS ECONÓMICAS O LEGALES		
Financiamiento del contrato	100%	Contratista.
Incremento en impuestos que afectan a todos los contribuyentes y a todas las actividades	5%	Contratista.
Incremento en impuestos que afectan la actividad del contratante, siendo tal actividad objeto del contrato	5%	Contratista, a quien la entidad podrá llevar a un punto de no pérdida, siempre y cuando acredite que el incremento es de tal magnitud que le ha conducido a pérdida.

11. **GARANTÍAS EXIGIDAS EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.** De conformidad con lo dispuesto en el inciso 3º del artículo vigésimo cuarto del Acuerdo No.100.02.08 del 6 de diciembre de 2021 y el inciso 3º del artículo 27 de la Resolución 100.01.170 de 2021, que contienen el Estatuto Interno de Contratación y el Manual de Contratación de la entidad contratante, no se hace necesario constituir póliza de cumplimiento

12. **SUPERVISION:** EL CONTRATANTE establece que la supervisión del contrato será ejercida por la Subgerencia en Gestión Administrativa y Financiera, o la persona que la entidad contratante designe, quien realizará sus actividades con observancia de lo dispuesto en los artículos del 37 al 44 de la resolución No.100.01.170. del 30 de diciembre de 2021, por la cual se estableció y adoptó el manual de contratación de la E.S.E. Primer Nivel Granada Salud.

13. **PROPUESTA Y DOCUMENTOS:** El proponente deberá allegar propuesta con los siguientes requisitos mínimos:

Requisitos persona natural
Formato Único Hoja de Vida (SIGEP)
Declaración de bienes y rentas y conflictos de interés (Ley 2013 de 2019)
Copia del Documento de Identidad
Copia de la libreta militar (cuando aplique)
Acreditación de estudios (diplomas, acta de grados y resoluciones)
Cursos como Requisitos Para el Talento Humano en Salud.
Fotocopia de la tarjeta profesional. Talento humano en salud: copia del RETHUS
Certificado de Antecedentes Disciplinarios vigente
Certificado de Antecedentes Fiscales Vigente
Certificado de Antecedentes Judiciales Vigente
Antecedentes Medidas Correctivas RNMC Vigente
Antecedentes de no haber sido condenado por delitos sexuales contra menor de 18 años. Vigente.
Registro de Deudores Alimentarios Morosos - REDAM
Registro Único Tributario (RUT)
Certificado de afiliación al sistema de seguridad social en salud y soporte de pago respectivo como independiente.
Certificado de afiliación al sistema de seguridad social en pensión como independiente.
Soporte de pago de los aportes a seguridad social
Certificado médico de salud ocupacional
Experiencia laboral del contratista
Declaración Juramenta de Inhabilidades e Incompatibilidades.
Certificación bancaria : Certificación bancaria a nombre propio del contratista
Formato diligenciado de Entrevista
Formato diligenciado de Evaluación de Inducción.

Elaboró y proyectó: Dagoberto Méndez Buitrago	Revisó y aprobó: María Teresa Abreu Navarro
Perfil: Profesional de Apoyo Jurídico	Perfil: Subgerente en Gestión Administrativa y Financiera

Carné de Vacunas: Esquema Hepatitis B –Toxoide Tetánico – Fiebre Amarilla -Esquema COVID 19
Soporte del registro en la plataforma SECOP II
Declaración de ingresos SARLAFT

Cordialmente,

MARIA TERESA ABREU NAVARRO
Subgerente en Gestión Administrativa y Financiera

Elaboró y proyectó: Dagoberto Méndez Buitrago	Revisó y aprobó: María Teresa Abreu Navarro
Perfil: Profesional de Apoyo Jurídico	Perfil: Subgerente en Gestión Administrativa y Financiera