Pereira, Septiembre de 2020

Doctor

**CARLOS ALBERTO MAYA**

Alcalde de Pereira

Referencia: **ESTUDIO PREVIO PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

De conformidad con lo previsto en la ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007, y articulo 2.2.1.1.2.1.1. del decreto 1082 de 2015 y demás normas reglamentarias, toda obligación contractual en la que haga parte una entidad estatal debe estar precedida de un estudio donde se materialice la necesidad, conveniencia y oportunidad de la contratación y las apropiaciones presupuestales correspondientes.

**IDENTIFICACION Y DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD.**

Para la Administración Municipal es de vital importancia propiciar condiciones que garanticen el acceso y la cobertura a los usuarios de salud, la inclusión social, la participación ciudadana y la integración familiar como fin esencial del estado, por lo cual se debe promover, impulsar y posibilitar la intervención de la ciudadanía en todas las temáticas de los programas y proyectos de interés en Salud Púbica, que se lideran desde la Secretaría de Salud y Seguridad Social del Municipio para beneficio de toda la población pereirana. Así mismo la **Ley anti trámites** busca suprimir aquellos procedimientos innecesarios y que los requisitos exigidos para estos sean racionales y proporcionales a los objetivos que se requieren cumplir en la Administración Pública.

La Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social ha realizado especial énfasis en fortalecer los procesos participación ciudadana a través del funcionamiento del Servicio de Atención a la Comunidad garantizando a los ciudadanos del Municipio de Pereira una atención integral sobre el Aseguramiento y los programas de Salud Pública.

Estas acciones permiten consolidar los procesos de participación ciudadana y comunitaria en salud y realizar un trabajo articulado en el mejoramiento de la salud de los pereiranos. Así mismo es importante mantener la implementación de estrategias de mejoramiento de la calidad de la atención brindada a los ciudadanos en el Servicio de Atención a la Comunidad, mantener y fortalecer el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRSR).

La necesidad que se pretende satisfacer con la presente contratación, es contar con el apoyo técnico idóneo que permita el logro de la participación de los ciudadanos en los procesos de salud, la comunicación y la gestión continúa, tanto de la Secretaría de Salud, como de las Instituciones que tienen a cargo la población especial, para la afiliación de este grupo de personas, al régimen subsidiado en salud y una atención integral a los usuarios que hacen uso del Servicio de Atención a la Comunidad, con el propósito de canalizar sus peticiones, realizar el trámite respectivo y el seguimiento a las respuestas entregadas

De ahí que se requiera la contratación de personal idóneo y de apoyo para su ejecución de manera eficiente y eficaz, permitiendo garantizar con ello el cumplimiento satisfactorio de las metas propuestas, competencias y funciones como ente rector del sector salud en la jurisdicción municipal, como parte del sistema de Protección Social mediante la debida gestión integral de los procesos de acompañamiento, asistencia técnica, seguimiento, evaluación y el fortalecimiento en cuanto a la atención de los requerimientos de la población del Municipio de Pereira.

No obstante la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social cuenta en la actualidad con personal de planta, el cual es insuficiente para la atención y desarrollo de las políticas y estrategias contempladas el Plan de Desarrollo, de ahí que se requiera la contratación de personal profesional y de apoyo para su ejecución de manera eficiente y eficaz dando continuidad a las actividades, programas, labores, procesos administrativos, asesorías y demás que contribuyan en una relación costo beneficio al fortalecimiento de la Administración Municipal desde la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social.

Para el cumplimento de los fines anteriormente expuestos y en virtud a que los mismos se adelantan a través de procesos, se requiere de personal administrativo con experiencia y academia especifica en el desarrollo de los procesos administrativos y misionales propios de la Dirección Operativa de Vigilancia, Control y Aseguramiento de la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira

Con lo antes expuesto, la Secretaría de Salud y Seguridad Social puede contribuir con el cumplimiento del indicador descrito en el Plan de Desarrollo 2020 – 2023, como es el Aseguramiento de la población, identificando los recursos y creando las condiciones que garanticen la cobertura y el acceso a los usuarios a los servicios de salud, propiciando la participación social y comunitaria, la integración de la red de servicios y las acciones individuales y colectivas.

La necesidad que se pretende satisfacer con la contratación se encuentra inmersa dentro de los siguientes programas y proyectos previstos en el plan de desarrollo, que se relacionan a continuación:

|  |
| --- |
| **PLAN:** GOBIERNO DE LA CIUDAD, CAPITAL DEL EJE |
|  |
| **LINEA ESTRATEGICA:** PEREIRA PARA LA GENTE |
|  |
| **SECTOR:** SALUD Y PROTECCION SOCIAL |
|  |
| **PROGRAMA:** MAS SALUD, CON CALIDAD Y EFICIENCIA PARA LA GENTE |
|  |
| **COMPONENTE:** ADMINISTRACION |
|  |
| **ACTIVIDAD:** GESTION INTEGRAL Y DE APOYO A LAS ACTIVIDADES DEL PROYECTO |
|  |
| **PROYECTO:** 2020660010053 FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA SALUD PÚBLICA DELMUNICIPIO DE PEREIRA |
|  |
| **META DE BIENESTAR:** CONTRIBUYE AL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS ESTABLECIDAS EN EL PLAN DE DESARROLLO 2020 2023 |
|  |
| **VALOR:** CINCO MILLONES QUINIENTOS TRECE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MIL PESOS M/CTE ($ 5,513.333,00) |
|  |
| **PLAZO:** CIEN (100) DIAS, contados a partir de la suscripción del acta de inicio el término del contrato no podrá exceder la vigencia del 31 de diciembre de 2020, si el periodo a ejecutar es menor al plazo efectivamente establecido, este será desde el momento de la suscripción del acta de inicio. |
|  |
| **FORMA DE PAGO:** MEDIANTE CUATRO ACTAS, ASI: TRES ACTAS POR VALOR DE UN **MILLON SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE ($1.654.000,00)** Y UN ACTA FINAL POR VALOR DE **QUINIENTOS CINCUENTA Y UN MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS MCTE ($ 551.333,00)** |
|  |
| **EXPERIENCIA:** ExperienciaMínima de un (01) año, relacionada con el área a contratar. |
|  |
| **IDONEIDAD:** Título de bachiller o técnico en áreas administrativas o afines |

Es preciso anotar que el desarrollo de este contrato contribuye directamente con el cumplimiento de una de las líneas estratégicas del Plan de Desarrollo de Pereira Gobierno de la Ciudad, Capital del Eje 2020-2023, línea de Pereira Para la Gente, el sector - Salud y Protección Social, en sus programas: Más control y seguimiento de la salud; Más salud, con calidad y eficiencia para la gente y Más aseguramiento con equidad. Dado que corresponde al desarrollo de actividades de gestión transversales a todo el quehacer de la SSPYSS.

**OBJETO A CONTRATAR.**

Prestación de servicios de apoyo a la gestión en el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), manejo de la aplicación de software que se instalará en dispositivos móviles o tablets para el manejo de las PQRS y en el proceso de ley anti tramites, gobierno en línea de la Secretaria de Salud y Seguridad Social de Pereira

**ALCANCES DEL OBJETO.**

1. Apoyar el registro de la matriz de seguimiento de las PQRS que ingresan a través del servicio de correspondencia de Página Web, correo institucional, Saia, buzón de sugerencias, Denuncia ciudadana y Sac. 2. Acompañar el seguimiento diario a las PQRS que han sido trasladadas a las personas encargada de dar respuestas, a través del aplicativo Saia con el fin de que se dé una respuesta oportuna al peticionario. 3. Realizar apertura 2 veces por semana del buzón de sugerencias, registrarlo en el formato y hacer traslado a la Alcaldía (miércoles y viernes) para ser ingresados a través de Saia. 4. Brindar apoyo al seguimiento del archivo de las respuestas de las PQRS para que sean enviadas al peticionario dejando acta de reunión y de no ser así realizar la gestión para que el peticionario obtenga la respuesta. 5. Apoyar el seguimiento mensual de las respuestas entregadas a los peticionarios, mediante muestreo aleatorio a través de llamadas telefónicas. 6. Acompañar al seguimiento a las PQRS ingresadas a través de la página Web, de la Alcaldía haciendo retroalimentación periódica al funcionario de la Administración central, al encargado de dicho proceso dejando constancia de la gestión de las mismas. 7. Apoyar la generación de informes requeridos por el proceso de PQRS por las diferentes instituciones y o la secretaria de salud pública y seguridad social. 8. Contribuir a la realización del archivo de las respuestas a las PQRS según las normas del archivo vigente y los lineamientos dados por la administración central sobre el asunto. 9. Las demás que sean afines con el objeto, los alcances del contrato y la misión de la entidad.