

ANÁLISIS DEL SECTOR

1. OBJETIVO DEL ESTUDIO DE SECTOR

Teniendo en cuenta la Sección 1 del Capítulo 1 del Título I de la Parte 2 del Decreto 1082 de 2015, la cual reglamenta los “Conceptos básicos para el Sistema de Compras y Contratación Pública”. Con base en esta norma, las Entidades Estatales de régimen especial, como parte del Sistema de Compra Pública (artículo 2.2.1.1.1.2.1.), deben procurar el logro de los objetivos del Sistema definidos por Colombia Compra Eficiente (artículo 2.2.1.1.1.1.1.)

De acuerdo a lo anterior, las Entidades Estatales de régimen especial, como parte del Sistema de Compra Pública (artículo 2.2.1.1.1.2.1.), deben procurar el logro de los objetivos del Sistema definidos por Colombia Compra Eficiente, entre ellos lo señalado en artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, el cual define que “La Entidad Estatal debe hacer durante la etapa de planeación el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de Análisis de Riesgo”, es así, qué, por medio del presente documento la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur .E.S.E., plasma el análisis económico del sector con el fin de evaluar el estado del mismo para lograr satisfacer la necesidad de la Entidad, en torno al objeto del proceso de contratación, el cual se define en el siguiente numeral.

2. FICHA RESUMEN DEL ESTUDIO DE MERCADO Y/O COSTOS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

Objeto del proceso de contratación	PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN
Área solicitante	Dirección Administrativa Y Dirección De Ambulatorios
Valor estimado del contrato resultado del Estudio de Mercado	MIL CIENTO SETENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$1.170.000.000)
Plazo estimado Ejecución	El plazo de ejecución del contrato. será de TRES (03) MESES

Tipo de Contratación	Invitación a cotizar
----------------------	----------------------

3. ASPECTOS GENERALES DEL SECTOR

A continuación, se presenta el análisis correspondiente del sector económico al cual pertenece el objeto del contrato. Es decir, el análisis del mercado relativo al proceso de contratación. Para ello, se hace una revisión de los aspectos generales del mercado, cómo y quiénes pueden proveer el (los) bien(es), obras y/o servicio(s) que necesita la entidad; y el contexto en el cual los posibles proveedores desarrollan su actividad.

En este contexto la SUBRED, analizó los aspectos generales del mercado teniendo en cuenta el servicio que debe prestar el contratista de acuerdo con la necesidad de la entidad, para lo cual se describen en los presentes estudios, las características del sector que provee el tipo de bienes y/o servicios a adquirir.

El sector de la Tecnología está en permanente cambio y crecimiento en Colombia y en el Mundo. La nueva realidad, el 'new normal', impuesto tras la pandemia, ha hecho que la tecnología pase de ser un facilitador y se convierta en una herramienta vital de trabajo y comunicación.

Actualmente en Colombia se tiene como prioridad la transformación digital y el uso de tecnologías emergentes que brinden beneficios tanto a la ciudadanía como al Estado. Por ello el Ministerio TIC expide el Decreto 1263 de 2022, donde define lineamientos y estándares aplicables a dicha transformación digital pública. Sin embargo, para instaurar estas políticas se requiere disminuir las barreras que impiden la incorporación de dichas tecnologías digitales, debe crear condiciones que habiliten el espacio para la innovación digital, tanto en entidades privadas como públicas.

3.1. Análisis del Sector

Actualmente en Colombia se tiene como prioridad la transformación digital y el uso de tecnologías emergentes que brinden beneficios tanto a la ciudadanía como al Estado. En el presente Gobierno, el Ministerio TIC expide el Decreto 1978 de 2023 donde adopta la Versión 3 del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para el Estado Colombiano como el instrumento para implementar el habilitador de arquitectura de la Política de Gobierno Digital. Sin embargo, para instaurar estas políticas se requiere disminuir las barreras que impiden la incorporación de dichas tecnologías digitales, debe crear condiciones que habiliten el espacio para la innovación digital, tanto en entidades privadas como públicas.

En 2023, hubo un ascenso en la expansión que están teniendo los BPO en las diferentes regiones del país donde tienen mayor presencia y donde se ha registrado un incremento de estas actividades. Dentro de los desafíos a los que se enfrenta el sector, se encuentran los asociados al análisis de datos y uso de IA que les permita a las marcas tener un mejor conocimiento del comportamiento de sus clientes; la adaptación o humanización de la tecnología para que las empresas puedan utilizar la IA de manera cercana y fortalecer y ampliar sus bases para mejorar la competitividad.

3.2. Aspectos Generales a Contratar

El servicio de CONTACT CENTER debe disponer de un número único de fácil recordación y un número de contacto gratuito para los usuarios, los cuales al finalizar el contrato debe ser entregado a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., o quien haga sus veces como supervisor.

- a. El servicio de CONTACT CENTER debe gestionar los siguientes Servicios ofertados que hacen parte del portafolio de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur los cuales son:
 - Consulta Externa General
 - Consulta Externa de Especialidades básicas (Medicina Interna, Pediatría y Gineco-obstetricia.)
 - Consulta Externa de Especialidades No Quirúrgicas y Quirúrgicas.
 - Consulta externa de PYD (Prevención y Detección)
 - Servicios de Imagenología que no requieran preparación
 - Servicios de Imagenología que requieran preparación.
- b. Los agentes del Contact Center deben contar con permisos de acceso a internet, para consultar las plataformas dispuestas por el Distrito Capital, como mínimo las siguientes:
 - Aplicativo Base de Datos Única de Afiliados del Sistema de Seguridad Social (ADRES) del Ministerio Salud y Protección Social
 - Comprobador de Derechos de la Secretaría Distrital de Salud
 - Comprobador de Derechos de EPSS CAPITAL SALUD.
 - Aplicativo de consulta de afiliación y/o Autorizaciones de las diferentes EAPB con las que se tiene contrato.
- c. El servicio de Contact Center debe permitir que el usuario de manera automática haga medición de su satisfacción con la atención recibida al final del evento, con un 95% de confiabilidad y un 3% de margen de error, de cuyos resultados entregará informes diarios de nivel de satisfacción a quien designe el supervisor del contrato.
- d. El servicio de Contact Center debe permitir medir en tiempo real todos los indicadores de servicio, Estados de Conexión, llamadas en cola, llamadas abandonadas, con la finalidad de generar reporte de forma diaria, semanal y mensual. Se debe garantizar usuarios únicos e intransferibles para cada uno de los agentes y staff de la operación.
- e. El servicio de Contact Center debe disponer de una herramienta de gestión telefónica que permita identificar:
 - El número único de llamada
 - Fecha y hora de la llamada
 - Menú seleccionado.
 - Duración de la llamada.
 - El agente que atiende la llamada
 - Municipio y departamento de procedencia de la llamada. El ANI (Automatic Number Identification) se puede usar siempre que sea usado por el software de gestión telefónica.
 - Enrutamiento realizado de la llamada
 - Información del ciudadano que se comunica con la Entidad.
 - Motivo de la terminación de la llamada

- Observaciones a la llamada (datos aportados por el agente: Cita asignada, cancelada, reprogramada, incluida en citas en trámite, el usuario no responde, el usuario acepta la llamada, número equivocado entre otros).
 - Estado de la llamada (Recepción, Transferencia o Retención).
 - Reprogramar la llamada
 - Se debe crear una alerta en el software de gestión telefónica que permita identificar cuando la llamada tenga una duración superior a 5 minutos, con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).
- f. El servicio de Contact Center debe prestar el servicio de chat para la asignación, cancelación, reprogramación de citas, gestión de citas en trámite y peticiones relacionadas, recordación de citas y mensajes pedagógicos de los servicios ambulatorios habilitados, para la Subred Integrada de Salud Sur E.S.E., el cual permita medir en tiempo real, estados de conexión, chat en cola, conversaciones abandonadas y niveles de servicio con la finalidad de generar reporte de forma diaria, semanal y mensual, estos deberán permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros.
- g. El servicio de Contact Center debe contar con un servicio de Audio Respuesta IVR (Interactive Voice Response), para brindar información y permitir a los usuarios la selección del servicio o tipo de cita deseado. El IVR proporcionado deberá permitir interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cédula, puede obtener información específica como: citas asignadas, punto de atención, estado de afiliación, sanciones pedagógicas etc. Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está desocupado atiende la llamada. Se debe ofrecer enrutamiento de acuerdo con las especificaciones de la Subred Sur, quien determinará el orden de las prioridades y los mensajes que este transmitirá.
- h. El servicio de Contact Center debe contar con un servicio de hold virtual de recepción de llamadas, en donde se almacene los datos básicos (nombre, teléfono móvil, teléfono fijo, e-mail, entre otros) del ciudadano, para devolver la llamada en un tiempo determinado. El hold virtual deberá operar únicamente cuando se genere un flujo de llamadas que sobrepase la capacidad de agentes programados en un periodo específico para atender el servicio. No se acepta el uso de hold virtual con fines de atender la demanda ocasionada por falta de personal.
- i. El servicio de Contact Center debe garantizar la grabación de la totalidad de las llamadas atendidas por el periodo del término de duración y liquidación del contrato que no sea inferior a SEIS (6) meses dentro del propio sistema y permitir su exportación y reproducción mediante cualquier criterio incluyendo: fecha y hora de la llamada, número de documento del usuario, número telefónico de origen de la llamada, identificación del agente que atendió la llamada, que faciliten su ubicación y seguimiento, a través de un motor de búsqueda de grabaciones.
- j. El servicio de Contact Center deberá entregar las grabaciones a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., de forma bimensual, en formato MP3, WAV o WMA, para las campañas de Entrada y de Salida, con el fin de que sirva de soporte a la gestión realizada. Se requiere que los mecanismos de grabación y recuperación de llamadas sean óptimos y tolerantes a fallas. Se deberá permitir la recuperación inmediata de las grabaciones. El tiempo máximo de búsqueda y entrega de las grabaciones solicitadas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., no debe ser superior a doce (12) horas.

- k. El servicio de Contact Center debe contar con un sistema de grabación de pantallas para los puntos de control establecidos de manera conjunta, en la gestión de la interacción con el usuario en el canal telefónico.
- l. El servicio de Contact Center debe contar con un sistema de registro del historial y copia de seguridad de las interacciones con los usuarios en los diferentes canales de interacción.
- m. El servicio de Contact Center debe garantizar que el agente pueda interactuar en tiempo real con la aplicación actual de citas de los sistemas de información hospitalaria de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, (Dinámica Gerencial Hospitalaria). Se deberá realizar las configuraciones de enrutamiento desde su propia sede hacia la Subred Sur y gestionar con el líder de TICS de la Subred Sur para que las conexiones se hagan en tiempo real con la aplicación de citas del sistema de información Dinámica Gerencial Hospitalaria.
- n. El servicio de Contact Center debe contar con el servicio automático de recordación de citas a los usuarios con anticipación a la cita, mediante envío de mensaje de texto (SMS) y/o whatsapp, al teléfono móvil registrado por el usuario.
- o. El servicio de Contact Center debe prestar el servicio automático de mensaje de texto (SMS) y/o WhatsApp al teléfono móvil registrado, con un mensaje pedagógico por su incumplimiento de la cita.
- p. El servicio debe contar con una herramienta de monitoreo de los servicios de voz a la cual la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. pueda acceder desde la operación
- q. Disponer de controles de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, directores, líderes de calidad, capacitadores y mineros de datos. Se debe tener:
 - Control de acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación
 - Visualizar el estado del personal en cualquier situación
 - Generar reportes diarios y consolidados
 - Rotación de personal.

Así las cosas resulta imperante contar con la capacidad técnica, jurídica, económica y organizacional para operar los canales de atención y los medios antes determinados, por lo que dicha gestión se efectúa a través de un Centro de Contacto configurándose este como un servicio integrado para la atención en primer y segundo nivel a los ciudadanos y los grupos de valor y de interés del SENA, el cual debe permitir: la recepción, asesoría, gestión, trámite, y respuesta de información relacionada con el portafolio de servicio del SENA; de igual manera debe permitir la recepción, registro y direccionamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), denuncias y demás enmarcadas en la ley, así como la ejecución de campañas de promoción del portafolio de servicios del SENA y la Ejecución de procesos masivos que se requieran

3.3. Clasificación del Servicio

3.3.1 Nivel de clasificación de bienes y servicios

El objeto del contrato que resulte del proceso se encuentra codificado en el clasificador de bienes y servicios UNSPSC



83111507 - Servicios de buró de central de llamadas (``call center``)
43231501 - Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)

3.4 Aspectos generales del mercado

El sector BPO en Colombia experimentó un crecimiento significativo en el 2023, generando más de 752.600 empleos directos, lo que representó un aumento del 6% con respecto al año anterior. Según Intelcia Colombia, una empresa multinacional en servicios de gestión y atención al cliente, las tendencias del sector para el 2024 se centrarán en la evolución tecnológica, la innovación y la ciberseguridad. En un entorno desafiante marcado por la pérdida de confianza, la disminución de la inversión y otros factores económicos adversos, estas áreas se destacan como cruciales para las empresas, según el portal El Nuevo Siglo.

María del Pilar Barrios, gerente de país de Intelcia en Colombia, enfatizó la importancia de la tecnología en la conexión entre marcas y usuarios, mencionando herramientas como chatbots, análisis de voz, robotización y más, como elementos esenciales en este proceso. También subrayó la necesidad de garantizar que el uso de la inteligencia artificial sea seguro, justo y responsable, con la implementación de programas de concienciación y gestión de riesgos.

La ciberseguridad se sitúa como una preocupación fundamental tanto para empresas como para gobiernos, y se espera que continúe siendo un tema relevante en la agenda empresarial durante la próxima década, según el Informe de Riesgos Globales 2024 del Foro Económico Mundial. Este enfoque en la protección digital se asocia con el crecimiento y la importancia del sector BPO en Colombia, que no sólo proporciona empleo a cientos de miles de personas, sino que también es vital para el apoyo a empresas y usuarios de productos y servicios en el país.

ANÁLISIS FINANCIERO

EMPRESA	INDICE DE LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO
COMWARE S.A	1,5	59%
BPM CONSULTING	1,12	69%
SOFTICS INGENIEROS SAS	2,42	41%
C&C SERVICES	2,87	58%
SINERGY	2,81	48%
CONALCREDITOS	1,88	44%
LINKTIC S.A.S	6,81	38%

AMBIENTE CONSULTORES	2,53	35%
INNOVA TECH	2	53%
SOLDETECO	1,3	64%

Etiquetas de fila	Cuenta de ENDEUDAMIENTO	Cuenta de valida liquidez	Cuenta de ENDEUDAMIENTO	Cuenta de valida liquidez
no cumple				
no cumple	2	2	20,00%	20,00%
cumple	8	8	80,00%	80,00%
Total general			100,00%	100,00%

De acuerdo a lo anterior, el 80% cumple con un índice de liquidez igual o superior al 1.5

Asimismo, un 80%, cumple con una capacidad de endeudamiento igual o menor al 60%

Siendo estos los indicadores a solicitar dentro del proceso en mención.

4. ESTUDIO DE LA DEMANDA Y LA OFERTA

DEMANDA

Llevar a cabo el análisis: Se revisaron procesos a través de la plataforma de SECOP II, en donde se evidenciaron tres con relación al proceso objeto de este análisis.

AÑO	ENTIDAD	OBJETO	VALOR CONTRATO
2024	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA E.S.E.	EJECUTAR EL PROCESO DE ASIGNACIÓN DE CITAS POR SISTEMA DE OPERADOR TELEFÓNICO TIPO (CONTACT CENTER) PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA E.S.E.	107.000.000
2023	GOBIERNO DEPARTAMENTAL	CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN CONTACT CENTER PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN, GESTION Y SEGUIMIENTO EN SALUD A LOS CIUDADANOS A NIVEL DEPARTAMENTAL EN EL MANEJO DE LAS URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES DEL TOLIMA	300.000.000
2023	FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.-	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA PARA LA ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA SANITARIA	4.084.285.290

	FIDUPREVISOR A S.A.		
--	--------------------------------	--	--

OFERTA: ANEXO 1 COTIZACIONES

Llevar a cabo el análisis: Se solicitaron cotizaciones a (2) proveedores para tener un análisis de costos y determinar un presupuesto.


COTIZACIÓN 1: OUTSORCING S.A.S	VALOR
	\$ 1.550.321.652,84

COTIZACIÓN 2 MCM ASOCIADOS	VALOR
	\$ 1.170.000.000

Conclusión:

El valor obtenido en el análisis es razonable respecto de lo que se pretende adquirir con el presente proceso de contratación, toda vez que se encuentran dentro de los valores del mercado consultados y los servicios cotizados corresponden a la necesidad de contratar servicios de un centro de contacto, con el propósito de brindar atención de primer y segundo nivel, y demás servicios funcionales requeridos por la Entidad, razón por la cual se fija como presupuesto oficial por valor de MIL CIENTO SETENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$1.170.000.000 incluidos todos los impuestos y contribuciones, cuando a ello hubiere lugar y demás impuestos, tasas, de carácter nacional y/o municipal de carácter legal, costos directos e indirectos.

DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.



ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS CO-CBS-FT-19 V7

Fecha de Estudios Previos										
A	2	0	2	4	M	0	9	D	2	3

1. **DEPENDENCIA QUE REQUIERE LA NECESIDAD:** Oficina de Sistemas TICS

2. **CRITERIOS ESPECIALES**

Cumple con criterios ambientales (Cumple X No Cumple)

Cumple con criterios de Seguridad y Salud en el Trabajo (Cumple X No Cumple)

3. **LA NECESIDAD ESTÁ INCLUIDA EN:**

Plan Anual de Adquisición - PAA (X)

Proyecto de Inversión: ()

Convenio: No. _____ Vigencia _____ (En caso afirmativo por favor anexar los documentos soporte: Minuta, anexos, entre otros del convenio)

4. **JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:**

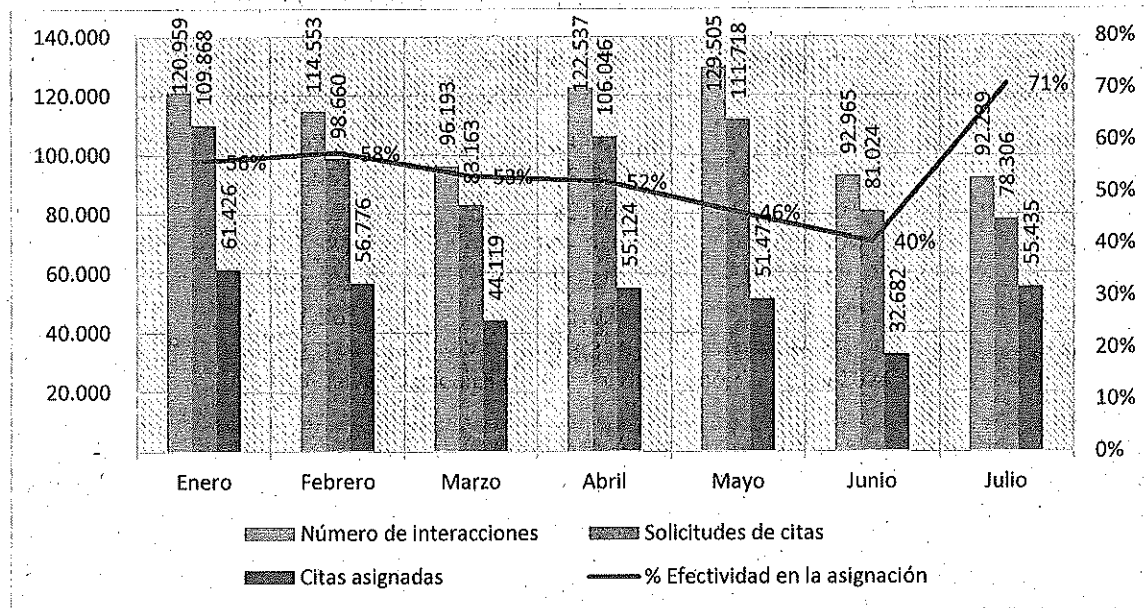
Se requiere contratar el servicio de Contact Center para gestionar de manera eficiente el proceso de agendamiento, cancelación y reprogramación de citas médicas de consulta externa, implementando tecnologías avanzadas, redundando en el mejoramiento de los procesos de atención a los usuarios, disminuyendo, filas, tiempos administrativos y ayudando a superar las barreras de acceso geográficas y económicas. Adicionalmente, este servicio debe permitir el desarrollo de campañas de entrada y salida, gestión de citas en trámite, control de la inasistencia y evaluación en el grado de satisfacción del usuario, a través de la orientación, Información y respuesta efectiva a todos los requerimientos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, dando cumplimiento a los atributos de calidad del Servicio como: oportunidad, eficiencia y efectividad, e incorporando estándares para niveles de atención y niveles de servicio.

Los 258.647 usuarios de la Subred integrada de Servicios de Salud Sur ESE son los habitantes de la población objeto de este servicio, susceptibles de requerir la asignación, cancelación y reprogramación de citas médicas por consulta externa, y los nuevos usuarios captados mediante procesos de mercadeo y contratación, tanto en el régimen subsidiado como contributivo.

A continuación, se presentan los datos del proceso de agendamiento por el Contact Center Distrital para la Subred Sur, para tener un referente de las métricas y dimensionamiento de la necesidad del servicio:

Gráfica 1: Comparativo de interacciones recibidas y citas asignadas efectivamente

ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS CO-CBS-FT-19 V7



Fuente: Outsourcing – Capital Salud Informe a julio 2024

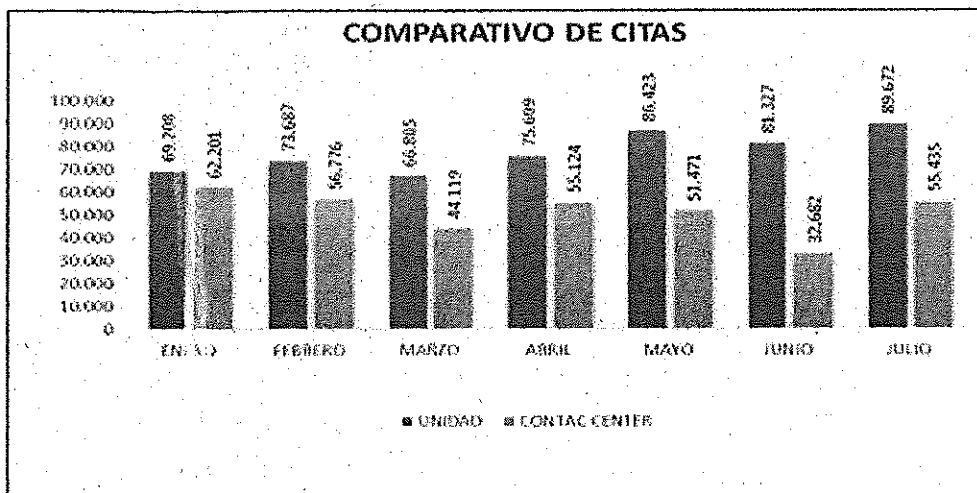
Tabla 1: Comparativo de interacciones recibidas y citas asignadas efectivamente

	Número de interacciones	Solicitudes de citas	Citas asignadas	% Efectividad en la asignación
Enero	120.959	109.868	61.426	56%
Febrero	114.553	98.660	56.776	58%
Marzo	96.193	83.163	44.119	53%
Abril	122.537	106.046	55.124	52%
Mayo	129.505	111.718	51.471	46%
Junio	92.965	81.024	32.682	40%
Julio	92.239	78.306	55.435	71%

Fuente: Outsourcing – Capital Salud Informe a julio 2024

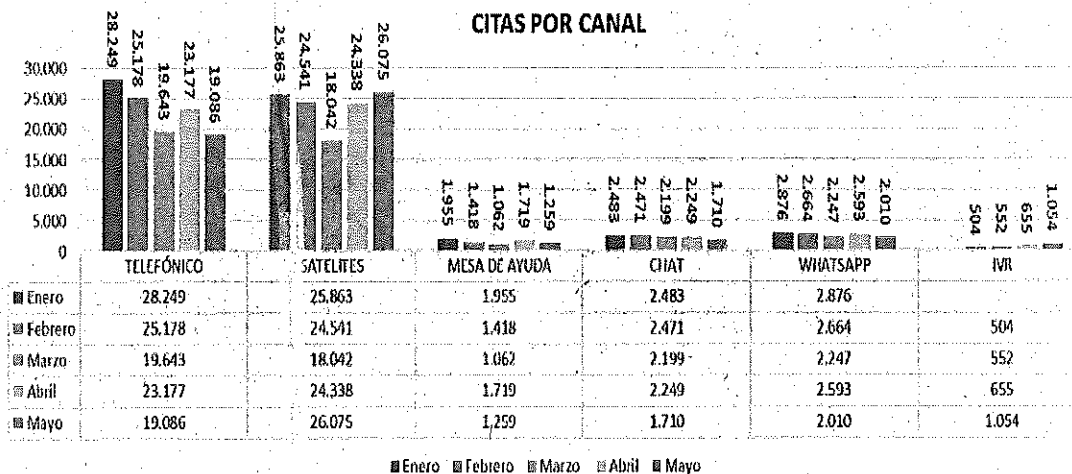
ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS CO-CBS-FT-19 V7

Gráfica 2: Número de citas asignadas por canal presencial y Contact Center



Fuente: Outsourcing – Capital Salud Informe a julio-2024

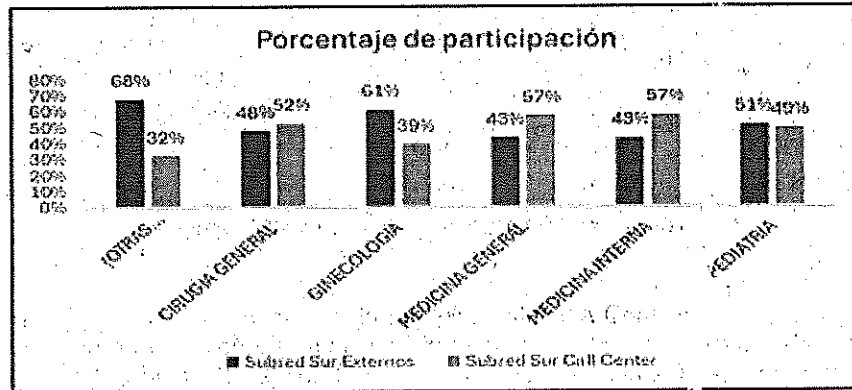
Gráfica 3: Citas asignadas por canal de atención



Fuente: Outsourcing – Capital Salud Informe a mayo 2024

ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS CO-CBS-FT-19 V7

Gráfica 4: Citas asignadas por servicio y canal de atención



Fuente: Outsourcing – Capital Salud Informe a julio 2024

Tabla 2: Citas asignadas por servicio y canal de atención

CITAS AGENDADAS SUBRED SUR JULIO			
Fecha	Externos	Call Center	Total general
(OTRAS ESPECIALIDADES)	72.446	34.567	107.013
CIRUGIA GENERAL	521	566	1.087
GINECOLOGIA	1.662	1.073	2.735
MEDICINA GENERAL	12.214	16.237	28.451
MEDICINA INTERNA	779	1.041	1.820
PEDIATRIA	2.050	1.951	4.001
Total general	89.672	55.435	145.107

Fuente: Outsourcing – Capital Salud Informe a julio 2024

En cuanto al marco normativo y legal se da cumplimiento a la Constitución Política de Colombia de 1991, en su Artículo 49 establece: la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes, conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por Entidades Privadas, y ejercer su vigilancia y control. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.

La Ley 100 de 1993, por la cual se crea el Sistema General de Seguridad Social Integral desarrolla el mandato constitucional tanto en pensiones, como en lo referido al sistema general de seguridad social en salud, combinando los principios de eficiencia, privatización, libre escogencia y competencia, con

ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS CO-CBS-FT-19 V7

los de universalidad, compensación y solidaridad social. Define los actores del sistema (reguladores, aseguradores y prestadores) con sus roles y responsabilidades, establece los planes de beneficios y el modelo de financiación a través del aseguramiento e instituye el concepto de subsidios, en un marco de solidaridad y subsidiariedad. Simultáneamente, se estableció un sistema de competencias y recursos para financiar los sectores sociales, entre ellos el de salud, con la ley 60 de 1993.

El Decreto Nacional 2623 de 2009, en su artículo primero, creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– "como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano" y dentro de los objetivos del Sistema están "fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan", así como, "fortalecer los canales de atención al ciudadano en las Entidades Públicas."

La Ley 1438 de 2011, por la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, En su artículo 60° define las Redes Integradas de Servicios de Salud "como el conjunto de organizaciones o redes que prestan servicios o hacen acuerdos para prestar servicios de salud individuales y/o colectivos, más eficientes, equitativos, integrales, continuos a una población definida, dispuesta conforme a la demanda", en el artículo 61 estableció que la prestación de servicios de salud dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, se hará a través de las Redes Integradas de Servicios de Salud ubicadas en un espacio poblacional determinado.

El Decreto No 019 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", busca una nueva relación del Estado con los ciudadanos como usuarios y destinatarios de sus servicios, con el fin de hacer su vida un poco más amable:

- Proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante la Administración Pública.
- Generar el compromiso de las Instituciones Públicas para ser más eficientes y eficaces.
- Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública.

El Acuerdo Distrital No. 257 de 2006, dictó las normas básicas de estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las Entidades de Bogotá, Distrito Capital. El Concejo de Bogotá, reorganizó la estructura general de la Administración Distrital y como consecuencia de lo anterior señaló como misión del Sector Salud: dirigir, planificar, coordinar y ejecutar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud de la población del Distrito Capital, mediante acciones en salud pública, prestación de servicios de salud y dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

El Decreto 530 de 2010 "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía en Salud para Bogotá, Distrito Capital", en su artículo 9° establece: Obligaciones de promoción del derecho a la Participación en Salud, y generación de dispositivos que agencien o faciliten el derecho a la Participación. Además de difundir información que contribuya a conocer los contenidos de los derechos y los mecanismos de exigibilidad, el Distrito Capital, sus autoridades políticas y administrativas y de manera especial la Secretaría Distrital de Salud, como ente rector del Sistema

**ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS
CO-CBS-FT-19 V7**

General de Seguridad Social en Salud en el Distrito Capital, así como los particulares que ejercen funciones públicas, administran bienes del Estado o prestan servicios de salud a cargo del mismo, adoptarán medidas que faciliten y estimulen el ejercicio pleno del derecho y de cada una de sus dimensiones.

Las acciones de promoción y agendamiento del derecho a la participación tendrán como objetivos:

- a) Proveer información oportuna, adecuada y efectiva para la toma de decisiones.
- b) Mejorar los sistemas y canales de información para que sean asequibles a toda la ciudadanía.
- c) Promover la ciudadanía activa que procure prácticas dirigidas a la construcción de lo público.
- d) Generar procesos de educación y comunicación que cualifiquen las capacidades de los actores sociales y sus organizaciones en pro del bienestar común y la realización del derecho a la salud.
- e) Agenciar procesos de investigación por parte de la ciudadanía para avanzar en la construcción de una cultura democrática.
- f) Propiciar oportunidades para que los/as ciudadanos/as ejerzan efectivamente el derecho a la participación de manera individual y colectiva.
- g) Habilitar espacios públicos de debate, concertación y negociación para avanzar en la apropiación de la salud como derecho y posibilitar su construcción como una acción colectiva.
- h) Generar dispositivos que garanticen la prevalencia de relaciones democráticas, de respeto mutuo y en términos de igualdad.
- i) Generar mecanismos que garanticen la libre asociación de la ciudadanía en el territorio distrital para ejercer funciones de democratización de la salud frente a: las instancias estatales del orden distrital, local y de igual forma frente a los particulares que ejercen funciones públicas, administran bienes del Estado o prestan servicios de servicios de salud a cargo de este en el marco de la Ley.

El Acuerdo Distrital 529 de 2013, adoptó medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía y en su artículo 10°. -Características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital. Serán características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, los que reflejen las expectativas de los ciudadanos en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho así:

- Cálido y Amable. Brindar a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
- Rápido. El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- Respetuoso, digno y humano. Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- Efectivo. El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
- Confiable. El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

**ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS
CO-CBS-FT-19 V7**

Decreto 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Ley 2052 de 2020 Racionalización de trámites- Art 17 Creación de la Oficina de relación con el ciudadano.

Decreto 542 de 2023. Por medio del cual se adopta el Modelo de Relacionamento integral con la Ciudadanía

La Ley 1751 de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones", cuyo objetivo es "Garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección. Esta Ley tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección, que define el sistema de salud, las obligaciones del estado quien es el responsable de respetar, proteger y garantizar el goce efectivo del derecho fundamental a la salud. Establece dentro de los elementos y principios del derecho fundamental a la salud entre otros la Universalidad donde todos los residentes en el territorio colombiano gozarán efectivamente del derecho fundamental a la salud en todas las etapas de la vida.

La Resolución 00429 de 2016, la cual adopta la Política de Atención Integral en Salud, la cual plantea: Artículo 2 Marco Estratégico de la Política se fundamenta en la atención primaria en salud - APS, con enfoque de salud familiar y comunitaria, el cuidado, la gestión integral del riesgo y el enfoque diferencial para los distintos territorios y poblaciones.

Por su parte, el Acuerdo 641 de 2016, efectuó la organización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, estableciendo como misión del sector salud: formular, adoptar, dirigir, planificar, coordinar, ejecutar, y evaluar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud de la población del Distrito Capital, mediante acciones en salud pública, prestación de servicios de salud y dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud, e integra el sector salud en entidades adscritas; Fondo Financiero Distrital de Salud, Empresas Sociales del Estado: Subred Integrada de Servicios de Salud, Norte, Sur Occidente, Sur, Centro Oriente, y entidades vinculadas; Sociedad de Economía Mixta Capital: Salud EPS – SAS, entidades sin ánimo de lucro mixta: Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica, Instituto Distrital de Ciencia Biología e Innovación en Salud, y Organismos; Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud y Comité Directivo de la Red.

En este contexto, producto de la fusión de las Empresas Sociales del Estado, establecida en el Acuerdo 641 de 2016, se conforman:

1. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., conformada por las Empresas Sociales del Estado de: Usme, Nazareth, Vista Hermosa, Tunjuelito, Meissen y El Tunal.
2. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., conformada por Empresas Sociales del Estado de: Pablo VI Bosa, del Sur, Bosa, Fontibón y Occidente de Kennedy.
3. Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., conformada por las Empresas Sociales del Estado de: Usaquén, Chapinero, Suba, Engativá y Simón Bolívar.
4. Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., conformada por las Empresas Sociales del Estado de: Rafael Uribe, San Cristóbal, Centro Oriente, San Blas, la Victoria y Santa Clara.

ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS CO-CBS-FT-19 V7

La Secretaría Distrital de Salud en el marco del Acuerdo 927 de 2024 adoptó el Plan de Desarrollo “Bogotá camina segura” 2024-2027, el cual presenta en su estructura 5 objetivos estratégicos, 15 estrategias, 39 programas, 84 metas estratégicas y 425 metas de producto; El objetivo del Plan Distrital de Desarrollo, es mejorar la calidad de vida de las personas garantizándoles una mayor seguridad, inclusión, libertad, igualdad de oportunidades y un acceso más justo a bienes y servicios públicos, fortaleciendo el tejido social en un marco de construcción de confianza y aprovechando el potencial de la sociedad y su territorio a partir de un modelo de desarrollo comprometido con la acción climática y la integración regional.

El marco de ejecución de esta propuesta tiene en cuenta para su abordaje, los contenidos del Plan Territorial de Salud “Bogotá Camina Segura” 2024-2020, el cual se constituye en una herramienta para una prestación de servicios más resolutive, soportada en la atención primaria, que incida en la reducción de la mortalidad, la morbilidad y la discapacidad evitables, así como su impacto en los años perdidos y saludables; garantizar el goce efectivo de un ambiente sano y la salud ambiental, y disminuir las inequidades sanitarias y prestacionales, porque Bogotá debe ser la misma para toda su gente. En este documento, producto de gestionar los requerimientos de los ciudadanos e identificar sus malas experiencias durante el proceso de atención en salud, prevalecen las siguientes barreras de acceso:

- Inoportunidad en la prestación de los servicios: incluye demora en el agendamiento de citas en medicina especializada, la programación de cirugías, y otros servicios, por lo tanto es necesario optimizar y hacer mas eficiente dicho proceso.

Actualmente la Subred Integrada de Servicios de salud Sur ESE, no cuenta con la capacidad operativa y técnica para prestar el servicio de Contact center, puesto que este tipo de servicios requieren unos desarrollos tecnológicos altamente avanzados, además de la disposición de una infraestructura, mobiliario, redes de conectividad, específicas, así como de un talento humano cualificado y organizado en función del servicio específico, para la gestión de las interacciones con los usuarios y de un sistema informático de monitoreo, control y grabación de las atenciones brindadas, que permita cumplir con los más altos niveles de calidad en el servicio.

En caso de no contar con el servicio de agendamiento por los canales telefónico y/o virtuales se estaría generando una barrera de acceso a los servicios de salud, sobre todo, considerando las difíciles condiciones de accesibilidad de los usuarios en el territorio, especialmente en las zonas rurales y por otra parte, se deben tener en cuenta, las limitaciones económicas de los usuarios y los costos de los desplazamientos para la gestión presencial de las citas médicas. Adicionalmente, direccionar el 100% del agendamiento en los canales presenciales implica la congestión de las unidades de atención, la insatisfacción de los usuarios y el riesgo de no tener una adecuada administración de las agendas, debido a falta de agendamiento de algunos servicios o inasistencia de los usuarios.

4.1 OBJETO A CONTRATAR:

PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.

ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS CO-CBS-FT-19 V7

4.2 DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS A CONTRATAR:

ITEM	DESCRIPCIÓN
1	Servicio de CONTACT CENTER para la asignación, cancelación, reprogramación de citas, gestión de Citas en trámite y peticiones relacionadas, recordación de citas y mensajes pedagógicos de los servicios ambulatorios habilitados, para la Subred Integrada de servicios de Salud Sur E.S.E.

CARACTERISTICAS CONTACT CENTER:

- El servicio de CONTACT CENTER debe disponer de un número único de fácil recordación y un número de contacto gratuito para los usuarios, los cuales al finalizar el contrato debe ser entregado a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., o quien haga sus veces como supervisor.
- El servicio de CONTACT CENTER debe gestionar los siguientes Servicios ofertados que hacen parte del portafolio de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur los cuales son:
 - Consulta Externa General
 - Consulta Externa de Especialidades básicas (Medicina Interna, Pediatría y Gineco-obstetricia.)
 - Consulta Externa de Especialidades No Quirúrgicas y Quirúrgicas.
 - Consulta externa de PYD (Prevención y Detección)
 - Servicios de Imagenología que no requieran preparación
 - Servicios de Imagenología que requieran preparación.
- Los agentes del Contact Center deben contar con permisos de acceso a internet, para consultar las plataformas dispuestas por el Distrito Capital, como mínimo las siguientes:
 - Aplicativo Base de Datos Única de Afiliados del Sistema de Seguridad Social (ADRES) del Ministerio Salud y Protección Social
 - Comprobador de Derechos de la Secretaría Distrital de Salud
 - Comprobador de Derechos de EPSS CAPITAL SALUD.
 - Aplicativo de consulta de afiliación y/o Autorizaciones de las diferentes EAPB con las que se tiene contrato.
- El servicio de Contact Center debe permitir que el usuario de manera automática haga medición de su satisfacción con la atención recibida al final del evento, con un 95% de confiabilidad y un 3% de margen de error, de cuyos resultados entregará informes diarios de nivel de satisfacción a quien designe el supervisor del contrato.
- El servicio de Contact Center debe permitir medir en tiempo real todos los indicadores de servicio, Estados de Conexión, llamadas en cola, llamadas abandonadas, con la finalidad de generar reporte de forma diaria, semanal y mensual. Se debe garantizar usuarios únicos e intransferibles para cada uno de los agentes y staff de la operación.

**ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS
CO-CBS-FT-19 V7**

- f. El servicio de Contact Center debe disponer de una herramienta de gestión telefónica que permita identificar:
- El número único de llamada
 - Fecha y hora de la llamada
 - Menú seleccionado.
 - Duración de la llamada.
 - El agente que atiende la llamada
 - Municipio y departamento de procedencia de la llamada. El ANI (Automatic Number Identification) se puede usar siempre que sea usado por el software de gestión telefónica.
 - Enrutamiento realizado de la llamada
 - Información del ciudadano que se comunica con la Entidad.
 - Motivo de la terminación de la llamada
 - Observaciones a la llamada (datos aportados por el agente: Cita asignada, cancelada, reprogramada, incluida en citas en trámite, el usuario no responde, el usuario acepta la llamada, número equivocado entre otros).
 - Estado de la llamada (Recepción, Transferencia o Retención).
 - Reprogramar la llamada
 - Se debe crear una alerta en el software de gestión telefónica que permita identificar cuando la llamada tenga una duración superior a 5 minutos, con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).
- g. El servicio de Contact Center debe prestar el servicio de chat para la asignación, cancelación, reprogramación de citas, gestión de citas en trámite y peticiones relacionadas, recordación de citas y mensajes pedagógicos de los servicios ambulatorios habilitados, para la Subred Integrada de Salud Sur E.S.E., el cual permita medir en tiempo real, estados de conexión, chat en cola, conversaciones abandonadas y niveles de servicio con la finalidad de generar reporte de forma diaria, semanal y mensual; estos deberán permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros.
- h. El servicio de Contact Center debe contar con un servicio de Audio Respuesta IVR (Interactive Voice Response), para brindar información y permitir a los usuarios la selección del servicio o tipo de cita deseado. El IVR proporcionado deberá permitir interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cédula, puede obtener información específica como: citas asignadas, punto de atención, estado de afiliación, sanciones pedagógicas etc. Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está desocupado atiende la llamada. Se debe ofrecer enrutamiento de acuerdo con las especificaciones de la Subred Sur, quien determinará el orden de las prioridades y los mensajes que este transmitirá.
- i. El servicio de Contact Center debe contar con un servicio de hold virtual de recepción de llamadas, en donde se almacene los datos básicos (nombre, teléfono móvil, teléfono fijo, e-mail, entre otros) del ciudadano, para devolver la llamada en un tiempo determinado. El hold virtual deberá operar únicamente cuando se genere un flujo de llamadas que sobrepase la capacidad de agentes programados en un período específico para atender el servicio. No se acepta el uso de hold virtual con fines de atender la demanda ocasionada por falta de personal.

**ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS
CO-CBS-FT-19 V7**

- j. El servicio de Contact Center debe garantizar la grabación de la totalidad de las llamadas atendidas por el periodo del término de duración y liquidación del contrato que no sea inferior a SEIS (6) meses dentro del propio sistema y permitir su exportación y reproducción mediante cualquier criterio incluyendo: fecha y hora de la llamada, número de documento del usuario, número telefónico de origen de la llamada, identificación del agente que atendió la llamada, que faciliten su ubicación y seguimiento, a través de un motor de búsqueda de grabaciones.
- k. El servicio de Contact Center deberá entregar las grabaciones a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., de forma bimensual, en formato MP3, WAV o WMA, para las campañas de Entrada y de Salida, con el fin de que sirva de soporte a la gestión realizada. Se requiere que los mecanismos de grabación y recuperación de llamadas sean óptimos y tolerantes a fallas. Se deberá permitir la recuperación inmediata de las grabaciones. El tiempo máximo de búsqueda y entrega de las grabaciones solicitadas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., no debe ser superior a doce (12) horas.
- l. El servicio de Contact Center debe contar con un sistema de grabación de pantallas para los puntos de control establecidos de manera conjunta, en la gestión de la interacción con el usuario en el canal telefónico.
- m. El servicio de Contact Center debe contar con un sistema de registro del historial y copia de seguridad de las interacciones con los usuarios en los diferentes canales de interacción.
- n. El servicio de Contact Center debe garantizar que el agente pueda interactuar en tiempo real con la aplicación actual de citas de los sistemas de información hospitalaria de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, (Dinámica Gerencial Hospitalaria). Se deberá realizar las configuraciones de enrutamiento desde su propia sede hacia la Subred Sur y gestionar con el líder de TICS de la Subred Sur para que las conexiones se hagan en tiempo real con la aplicación de citas del sistema de información Dinámica Gerencial Hospitalaria.
- o. El servicio de Contact Center debe contar con el servicio automático de recordación de citas a los usuarios con anticipación a la cita, mediante envío de mensaje de texto (SMS) y/o whatsapp, al teléfono móvil registrado por el usuario.
- p. El servicio de Contact Center debe prestar el servicio automático de mensaje de texto (SMS) y/o WhatsApp al teléfono móvil registrado, con un mensaje pedagógico por su incumplimiento de la cita.
- q. El servicio debe contar con una herramienta de monitoreo de los servicios de voz a la cual la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.pueda acceder desde la operación.
- r. Disponer de controles de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, directores, líderes de calidad, capacitadores y mineros de datos. Se debe tener:
 - Control de acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación
 - Visualizar el estado del personal en cualquier situación

**ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS
CO-CBS-FT-19 V7**

- Generar reportes diarios y consolidados
- Rotación de personal.

5. REQUISITOS HABILITANTES DE EXPERIENCIA: CUMPLE/ NO CUMPLE.

Conforme a lo establecido en el numeral 1° del artículo 10 de la Ley 1510 de 2013, la Subred Sur E.S.E., verificará los contratos relacionados en el Registro Único de Contratistas vigente al momento del cierre del proceso, que hayan sido celebrados por el interesado para cada uno de los bienes, obras y/o servicios que ofrecerá a la entidad, identificados con el clasificador de Bienes y Servicios en el tercer nivel y su valor expresado en SMMLV.

Así mismo verificará los contratos celebrados por consorcios, uniones temporales y sociedades en las cuales el interesado tenga o haya tenido participación, para cada uno de los bienes, obras y servicios que ofrecerá a la Subred Sur E.S.E., identificados con el Clasificador de Bienes y Servicios en el tercer nivel y su valor expresado en SMMLV.

El proveedor debe aportar a través de certificación de cumplimiento y/o acta de liquidación la ejecución de mínimo tres (03) contratos celebrados con entidades públicas y/o privadas nacionales y/o extranjeras, cuya sumatoria de experiencia acredite dos (02) años o más, y los valores sumados no sea inferior al 100% del presupuesto oficial de este proceso, guardando relación directa en el servicio de contact center en el área de salud. Asimismo, deben estar registrados en el R.U.P.

Las certificaciones de contratos, las actas de terminación y las actas de liquidación que se allegue, para ser calificado por la entidad debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la persona natural o jurídica contratante (dirección y teléfono)
- Nombre de la persona natural o jurídica que prestó el bien o servicio.
- Objeto del contrato
- Fecha de iniciación y terminación del contrato o tiempo de ejecución del contrato (día, mes y año)
- Valor del contrato ejecutado incluido IVA (de no discriminar los valores, se entenderá que el valor final presentado en cada certificación, incluye IVA).
- Porcentaje de participación (en caso de contratos celebrados como parte de un consorcio o unión temporal).
- Nombre, firma y cargo de quien expide la certificación o el acta.

Las certificaciones, actas de terminación y actas de liquidación que no cumplan con los anteriores parámetros y/o las que reporten incumplimiento contractual y/o las que no se encuentren registradas o presente inconsistencias con la información registrada en el R.U.P. no se tendrán en cuenta para efectos de verificación.

Las copias de contratos, referencias comerciales etc., sólo se aceptarán como documentos aclaratorios de las certificaciones de experiencia, actas de terminación o actas de liquidación aportadas y no como documentos para acreditar la información exigida en las mismas.

**ESTUDIO DE NECESIDAD TÉCNICO DE BIENES Y SERVICIOS
CO-CBS-FT-19 V7**

En el caso de certificaciones correspondientes a consorcios o uniones temporales, se realizará la sumatoria en tiempo y valor de las empresas que la integren y así acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

La Entidad se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los oferentes; si se advierten discrepancias entre la información suministrada y lo establecido por la Entidad, la propuesta será rechazada.

6. REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS: CUMPLE/ NO CUMPLE

1. Carta de compromiso firmada por el representante legal donde acepta y garantiza el cumplimiento de las condiciones descritas en el numeral 4.2 del presente proceso. (Descripción técnica del servicio a contratar).
2. Presentar carta de exclusividad del software que soporta la plataforma tecnológica en todos sus componentes.

ANEXO TÉCNICO ECONÓMICO (Habilitante)

El contratista debe diligenciar y aportar el Anexo Técnico Económico dispuesto por la Subred Sur E.S.E., de acuerdo con la descripción técnica establecida en la presente Invitación a Cotizar, se verificará la totalidad de ítems requeridos por la entidad y que lo ofertado cumpla con la descripción técnica detallada, unidad de medida, cantidades, entre otros aspectos de acuerdo a la descripción técnica del bien y/o servicio contenido en el presente documento.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. (Habilitante)

El contratista debe asegurar y documentar la implementación y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, o el diseño del mismo, según corresponda de acuerdo al Decreto 1072 de 2015 y la Ley 1562 de 2012; el cumplimiento del mismo durante la ejecución del contrato u orden, en todos los niveles de su organización.

Para efectos del presente proceso, el contratista – persona jurídica o contratista plural deberá aportar certificado de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de su empresa, no menor al 90% de dicho proceso.

**CONTRATO O PROMESA DE CONTRATO DE PROVEEDURÍA – DECRETO 248 DE 2021
(Habilitante)**

No aplica

7. VALOR

MIL CIENTO SETENTA MILLONES PESOS M/CTE (\$1.170.000.000), PARA GARANTIZAR LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE

**ESTUDIO DE NECESIDAD TÉCNICO DE BIENES Y SERVICIOS
CO-CBS-FT-19-V7**

SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.

8. PLAZO

Tres (03) meses.

9. SUPERVISIÓN: Dirección administrativa - Dirección de servicios ambulatorios**9.1 Supervisión técnica: Oficina Sistemas de información TIC****10. OBLIGACIONES A DESARROLLAR POR EL CONTRATISTA****A) GENERALES:**

1. Cumplir oportunamente con el objeto del presente contrato en los términos y condiciones funcionales, técnicas, económicas, financieras y comerciales establecidas en el mismo, en la propuesta y en la Invitación hecha por la Subred Sur.
2. Reportar cualquier novedad o anomalía que se presente en el desarrollo del contrato.
3. Disponer de todos los recursos que se requieran para el cumplimiento del objeto del presente contrato.
4. Cumplir sus obligaciones frente al sistema de seguridad Social Integral y Parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA e ICBF) cuando a ello haya lugar, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y las normas que lo modifiquen;
5. Garantizar que los bienes o servicios sean adquiridos legalmente y cumplan con la normatividad vigente sobre facturación requerida por la DIAN.
6. Obrar con lealtad y buena fe, evitando dilaciones que puedan presentarse durante la ejecución del contrato. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho. En caso de que durante la ejecución del presente contrato reciba tales peticiones o amenazas, deberá informarlo inmediatamente a la supervisión del contrato, y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivas que fueren necesarias.
7. Constituir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato las garantías pactadas a que haya lugar, las cuales deberá cargar en la Plataforma Secop II - numeral segundo "Condiciones", y cuyo título deberá contener de manera abreviada la clase de riesgo a asegurar y el Numero de contrato. En caso de no estar habilitado el cargue de las garantías en la plataforma, deberá presentar dichos documentos (Pólizas) a la Dirección de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
8. Mantener actualizada las garantías que cubren los amparos establecidos en el contrato, durante el plazo de ejecución del mismo, incluidas las novedades contractuales cuando a ello haya lugar (si aplica). En este caso, la ampliación de las coberturas deberá efectuarse de manera inmediata y cargarse en la Plataforma Secop II - numeral segundo "Condiciones", con un título que deberá

**ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS
CO-CBS-FT-19 V7**

contener de manera abreviada la clase de riesgo a asegurar y el Numero de prórroga, adición y/o modificación contractual que corresponda". En caso de no estar habilitado el cargue de las garantías en la plataforma, deberá presentar dichos documentos (Pólizas) a la Dirección de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

9. Garantizar el no uso del nombre de la Subred Sur en actividades de publicidad, comunicados de prensa, avisos, comerciales o similares, sin la expresa autorización escrita de la Subred Sur.
10. Garantizar no acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho. En caso de que durante la ejecución del presente contrato reciba tales peticiones o amenazas, deberá informarlo inmediatamente a la Subred Sur, y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas correctivas que fueren necesarias.
11. Suscribir las adiciones y prorrogas que se llegaren a presentar durante la ejecución del contrato de conformidad a las necesidades cuando así se requiere. A fin de evitar la paralización o la afectación grave del servicio público de salud a cargo de la Subred Sur E.S.E, y asegurar la inmediata, continua y adecuada prestación del servicio" la entidad podrá prorrogar unilateralmente el contrato. (artículos 14 y 16 Ley 80 de 1993 "Cláusulas exorbitantes")
12. Presentar mensualmente al Supervisor los informes de avance de ejecución de las obligaciones contractuales y periódicamente cuando el Supervisor lo exija hasta la terminación del contrato, anexando los archivos y documentos correspondientes, en cumplimiento del objeto contractual, además participar de las reuniones, actividades y/o requerimientos programados por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
13. Mantener indemne por cualquier concepto a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del Contratista en desarrollo del objeto contractual;
14. Exonerar a la SUBRED SUR de toda responsabilidad civil, penal, comercial, contractual y extracontractual por las fallas que presente el Contratista en el desarrollo de la ejecución del objeto contractual.
15. Mantener los precios durante la ejecución del contrato, siempre y cuando el bien y/o servicio no presente desabastecimiento en el mercado local y nacional, desequilibrio económico debidamente soportado (conforme a las reglas jurisprudenciales existentes sobre la materia), entre otras causales; para lo cual el contratista se obliga a radicar ante el Supervisor del Contrato la solicitud para que se realice la modificación a la que hubiere lugar ante la Dirección de Contratación.
16. Asumir los costos directos e indirectos, impuestos, tasas, pólizas, contribuciones, además del servicio de transporte, logística y embalaje que se presenten con ocasión al desarrollo del contrato.
17. Las empresas tercerizadas deberán estar articuladas con los estándares de acreditación, Estándar 101 (GER 12). La empresa tercerizada debe garantizar la participación en los planes de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados con su respectivo seguimiento, así mismo dar aplicación a la Gestión de Competencias Estándar 108 (TH5) con la verificación de dichas competencias al personal al ingreso, durante el desarrollo de las actividades con periodicidad anual, y las estrategias de fortalecimiento. (Sí Aplica)
18. En general, las que se desprendan de la naturaleza del contrato y disponga el Supervisor designado, siempre que estén dentro de sus facultades y se enmarquen dentro del objeto del contrato.

**ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS
CO-CBS-FT-19 V7**

19. Cumplir con las Políticas de Seguridad de la Información establecidas por el contratante para el cumplimiento de sus obligaciones.

B) ESPECÍFICAS:

3. Proveer sistemas inteligentes conforme al objeto contractual, personalizando horarios según la disponibilidad de los servicios ofertados por la Subred integrada de servicios de salud Sur E.S.E. que sean **escalables** para manejar el crecimiento en la demanda de interacciones y capacidad para soportar picos de actividad, sin degradar la calidad del servicio.
4. Integrar una plataforma automatizada omnicanal que permita solicitar, cancelar y reprogramar citas a través de WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas, página web y otros canales de atención garantizando una experiencia uniforme en todos los puntos de contacto. Servicio disponible de lunes a viernes de 6 AM a 7 PM y sábados de 7 AM a 1 PM. Asimismo, implementar un sistema de recordatorios automáticos a través de SMS, WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico.
5. Implementar campañas de salida, contacto proactivo con los pacientes para agendar citas en programas de promoción y prevención, coordinación de citas para los pacientes en rutas de salud específicas por ciclos de vida, gestión de citas en trámite y demás necesidades de contactabilidad de la Subred.
6. Realizar la automatización de Tareas Repetitivas: Uso de inteligencia artificial para manejar solicitudes comunes y liberar tiempo, mejorando la eficiencia y la calidad del servicio.
7. Realizar Seguimiento y Análisis de Desempeño y datos, mediante el Uso de métricas y KPIs para evaluar y mejorar continuamente el servicio, asegurando altos estándares de calidad para identificar patrones y áreas de mejora en el servicio.
8. Asegurar el almacenamiento de la información en sus propios servidores, garantizando el cumplimiento de la política de seguridad informática y de la información. Adicionalmente, se implementará un sistema de respaldos (backups) con una periodicidad de 6 horas, asegurando que, en caso de una falla, la información esté disponible y protegida.
9. Entregar a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demás información recopilada durante la ejecución del contrato, en medio magnético y en formato estándar que permita su utilización para integrarla a bases de datos o sistemas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
10. Garantizar la conectividad con las diferentes plataformas informáticas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, a través de canales dedicados hacia los servidores del sistema información, teniendo en cuenta que son sistemas multisede.
11. Asignar roles de acceso al sistema de información garantizando que se realice de acuerdo con los principios de seguridad y control, permitiendo únicamente el acceso autorizado según el rol y las responsabilidades de cada usuario, y actualizando los permisos de acceso cuando sea necesario para mitigar riesgos de seguridad.
12. Los agentes del Contact Center deben conocer al detalle las modalidades de contratación y requisitos de cada contrato con cada una de las Entidad Administradora de Planes de Beneficios EAPB para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., para lo cual la Subred entregará la matriz específica de contratación de cada Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB).



**ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS
CO-CBS-FT-19 V7**

13. Garantizar que se atiendan y se tipifiquen las gestiones realizadas en el 100% de las interacciones recibidas, se debe garantizar usuarios de gestión individual. El software para la base de datos de tipificación de llamadas deberá ser suministrado por el contratista.
14. Proporcionar soporte técnico dedicado para resolver rápidamente cualquier inconveniente, junto con capacitación continua para el personal de la Subred en el uso eficiente de la plataforma, el alcance de este soporte llega hasta la tecnología propia del Contact center.
15. Reportar a las mesas de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., las fallas generadas en los sistemas de información de la Subred Sur, así como las posibles fallas presentadas en la conectividad; este reporte se realiza a través de la página de la mesa de servicios.
16. Implementar protocolos de atención al paciente para garantizar un servicio de calidad, con monitoreo constante para optimizar los procesos y mejorar la satisfacción del paciente.
17. Garantizar el suministro oportuno y completo del servicio de acuerdo con la solicitud realizada por el usuario, con la calidad y las especificaciones técnicas presentadas.
18. Contar con un plan de contingencia y continuidad del servicio contratado, debidamente documentado y probado por lo menos dos veces al año. El plan de contingencia y continuidad del servicio contratado debe ser certificado por la oficina de Sistemas TICS de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
19. El servicio deberá tener la capacidad de soportar todas las transacciones por medio de los canales establecidos, para ello, deberán contar con una planeación de los requerimientos de agentes para el servicio.
20. Disponer de la cantidad suficiente de agentes de atención al usuario para el agendamiento y gestión de citas médicas.
21. El contratista dispondrá de mínimo un Director Operativo, por cada veinte (20) agentes, que estarán encargados de monitorear el desempeño diario del Contact Center, asegurando el cumplimiento de los objetivos y estándares de calidad. A su vez, coordinar y supervisar el trabajo de los equipos de agentes para garantizar un servicio eficiente y de alta calidad.
22. Disponer de un Supervisor de servicio encargado de realizar el seguimiento del proceso y garantizar el correcto funcionamiento de los servicios, manteniendo siempre indicadores eficientes coordinando la programación de citas para garantizar la atención oportuna de los pacientes.
23. Garantizar que el personal dispuesto por el contratista deberá ser exclusivo para la atención de las líneas y campañas de la subred sur.
24. Desarrollar procesos de Formación y capacitación constante para los agentes dispuestos para la operación del servicio, en temas de operatividad, calidad, confidencialidad y manejo de datos sensibles, asegurando el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables.
25. Contar con política de Protección de Datos y certificar el cumplimiento con normativas de privacidad y seguridad de la información, garantizando la confidencialidad de los datos de los pacientes, cumpliendo con las leyes colombiana establecidas Ley 1581 del 2012 y Decreto 1377 de 2013.
26. Suscribir con la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., un acuerdo de confidencialidad de la información que se va a manejar en la operación. Así mismo se dará a conocer el Acuerdo de Confidencialidad al personal vinculado para la prestación del servicio. Se deberá contar con mecanismos de supervisión periódica del trabajo que realiza el personal y de los procedimientos empleados en el desarrollo de las labores; así como procedimientos disciplinarios para los empleados que violan las políticas y procedimientos de seguridad de la organización.

ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS CO-CBS-FT-19 V7

27. Disponer de estaciones de trabajo con equipo de cómputo por agente, con las siguientes características mínimas (sistema operativo Windows 10 pro, terminal server, RAM de 8 Gb, SSD 250 Gb, Procesador Core I5 última generación). Así como el cumplimiento de la normatividad en lo referente a seguridad en el trabajo. Cada estación debe garantizar acceso a Internet en todos los computadores y que estén interconectados con una red LAN, asignados a la operación.
28. Asumir los gastos de instalaciones, equipos y su mantenimiento, así como los del personal requerido para la prestación del servicio.
29. Presentar el cronograma de implementación del servicio y proyecciones de servicio a partir de la firma del acta de inicio del contrato.
30. Cumplir los acuerdos de nivel de servicio descritos a continuación:

Criterio	Descripción	Fórmula
Disponibilidad de la plataforma:	99,7%	$d = \frac{\text{Número de horas de disponibilidad real de la plataforma en el mes}}{\text{Número de horas pactadas contractualmente}} \times 100$ <p>El Número de horas contratados corresponde a la cantidad de horas en el horario de operación durante cada mes (Horario establecido de lunes a sábado de las 6:00 a las 19:00 Horas.</p>
Tiempo de atención canales: Incumplimiento I_c en el tiempo de atención de las llamadas telefónicas.	$5\% < I_c \leq 30\%$	<p>Promedio llamadas telefónicas</p> $= \sum_{i=1}^n (\text{tiempo de atención}) / n$ <p>Donde n= número de recibidas, incluyendo llamadas abandonadas.</p> <p>$T_a = 20$ segundos para canal telefónico</p> <p>El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la llamada y la primera respuesta del Agente.</p>

ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS CO-CBS-FT-19 V7

<p>Tiempo de atención canales: Incumplimiento I_c en el tiempo de contacto por Chat</p>	<p>$\leq 30\%$:</p>	<p>Promedio transacciones = $\sum_{i=1}^n (\text{tiempo de atención}) / n$</p> <p>Donde n = número de transacciones recibidas, incluyendo los chats atendidos y abandonados.</p> <p>$T_a = 60$ segundos para canal chat,</p> <p>El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la solicitud de chat y la primera respuesta del Agente.</p>
<p>Tiempo de atención canales: Incumplimiento I_c en el tiempo de atención para la gestión de peticiones.</p>	<p>$I_c \leq 30\%$:</p>	<p>Promedio llamadas telefónicas outbound</p> <p>= $\sum_{i=1}^n (\text{tiempo de atención}) / n$</p> <p>Donde n = número de outbound, incluyendo llamadas abandonadas.</p> <p>$T_a = 72$ horas para casos críticos 24 horas casos con criticidad media 6 horas baja criticidad</p> <p>El tiempo de atención de gestión, es el tiempo que transcurre entre la recepción de la petición y la resolución de la misma.</p>
<p>Abandono de llamadas después del umbral de 20 segundos</p>	<p>$< 4\%$</p>	<p>Cantidad de llamadas que no fueron contestadas luego de ser transferidas por el IVR a un agente, luego de 20 segundos.</p>
<p>AHT</p>	<p>Para Línea telefónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asignación de cita 7 minutos. Cancelación de cita 4 minutos Reasignación de cita 10 minutos Información general 4 minutos. <p>Para servicios chat:</p>	<p>Tiempo transcurrido desde que es contestada la llamada por el agente de Contact Center que da respuesta a la necesidad del usuario.</p>

ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS CO-CBS-FT-19 V7

	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de cita 10 minutos • Cancelación de cita 6 minutos • Reasignación de cita 10 minutos. <p>Información general 6 minutos</p>	
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	<p>0,2% < PQRS y DP ≤ 0,4%</p>	<p><i>Incumplimiento</i></p> $\frac{\# \text{ de quejas recibidas del Servicio de Centro de Contacto}}{\# \text{ total de transacciones}} \times 100$ <p>Las quejas recibidas sobre el servicio de centro de contacto no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con el Servicio de Centro de Contacto que reciba directamente.</p> <p>PQRS: Peticiones, Quejas y Reclamos DP: Derechos de Petición</p>
Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio: s	<p>s < 3,2: 10%</p>	$s = \sum_{i=1}^n (\text{resultado nivel de satisfacción}_i) / n$ <p>Siendo n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. Para calcular el indicador, el Proveedor plantea una metodología para recoger la calificación, que debe normalizar a una escala de 1 a 5 donde 1 es el menor nivel de satisfacción y 5 es el máximo nivel de satisfacción.</p>
Eficacia: teléfono, Chat	<p>< 90%</p> <p>Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes.</p>	$\frac{\text{Cantidad de transacciones atendidas}}{\text{Cantidad de transacciones entrantes}} \times 100\%$

ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS
CO-CBS-FT-19 V7

Resolución de la gestión de peticiones.	< 69% Mide el porcentaje de resolución de la gestión de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes.	$\frac{\text{Cantidad de peticiones resueltas}}{\text{Cantidad de peticiones solicitadas}} * 100\%$
---	--	---

Nota 1: En caso de incumplimiento por fallas en el servicio, el proveedor deberá elaborar un plan de mejoramiento que incluya, entre otras acciones, medidas de compensación para el usuario, si corresponde. Esto puede incluir la comunicación o aclaración de la situación al usuario. El plan deberá implementarse en el siguiente período para corregir las deficiencias detectadas.

Nota 2: La etapa de adecuación e implementación para el funcionamiento del Contact Center, será asumida por el contratista y en ninguno de los casos se generará un costo adicional para la Subred Sur E.S.E., toda vez que el inicio formal del Contrato se dará a partir de la suscripción del acta de inicio de ejecución de este, previo cumplimiento de los requisitos de legalización y expedición de registro presupuestal y aprobación de pólizas.

31. El sistema debe arrojar los reportes Automatic Contact Distribution ACD y Contact Center y permitir parametrizar los reportes y obtener estadísticas generadas por el flujo de llamadas que considere, entre otros aspectos:
 1. Llamadas en línea
 2. Llamadas del último día
 3. Llamadas fuera del horario establecido
 4. Llamadas en horario hábil
 5. Llamadas entrantes
 6. Llamadas abandonadas
 7. Llamadas contestadas
 8. Llamadas atendidas dentro del nivel de servicio
 9. Nivel de servicio %
 10. Nivel de abandono %
 11. Tiempo promedio de abandono
 12. Tiempo promedio de la llamada contestada
 13. Llamadas salientes
 14. Tiempo promedio de conversación por asesor y general
 15. Velocidad promedio de llamada atendida
 16. Ocupación Inbound %
 17. Ocupación Outbound %
 18. Tipificación de las llamadas (Para qué llama cada tipo de usuario y para qué producto)
 19. Reporte de preguntas frecuentes atendidas, las cuales deberán ser actualizadas permanentemente
 20. Citas asignadas por servicio, USS y total Subred
 21. Citas Canceladas por servicio, USS y total Subred

ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS CO-CBS-FT-19 V7

22. Citas Reprogramadas por servicio, USS y total Subred
23. Citas en citas en trámite por servicio, USS y total Subred
24. Numero de mensajes de recordación por servicio, USS y total Subred
25. Numero de mensajes pedagógicos por servicio, USS y total Subred
26. Informe de reiteratividad (promedio de intentos de marcación del mismo número telefónico).
27. Informe de numero de citas asignadas por chat por servicio, USS y total Subred
28. Tiempo de atención de chat
29. Tipificación de chat atendidos por servicio, USS y total Subred
30. Tiempo de contacto del chat
31. Numero de chat sin atender
32. Numero de errores de asignación de citas medicas
33. Errores de captación de cita en tramite
32. Disponer de reportes diarios, semanales y mensuales de la operación. La entrega de dichos reportes será acordada por las partes (sobre aspectos operativos y de gestión del objeto contractual).
33. Implementar encuestas post-servicio para obtener feedback y realizar ajustes necesarios, asegurando que el servicio se adapte continuamente a las necesidades y expectativas de los pacientes.
34. Permitir a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., realizar actividades de control y vigilancia contractual y/o auditorías técnicas a sus instalaciones y equipos con el fin de verificar la eficiente ejecución del contrato.
35. Contar con procesos, procedimientos y protocolos que permitan articularse con los establecidos a nivel de la Subred Sur, así como la adherencia a los mismos.
36. Se realizará backups de los archivos grabados deben identificar, el usuario que originó la llamada, número de origen de la llamada y fecha. Se deberá mantener estos archivos bajo custodia por el término de duración y liquidación del contrato que no sea inferior a SEIS (6) meses. Una vez liquidado el contrato, se procederá con la entrega a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., de los BACKUPS en discos duros de la información almacenada en los servidores del contratista. Así mismo, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., deberá poder escuchar las grabaciones realizadas con ocasión de la prestación del servicio y para su identificación podrá usar el motor de búsqueda que permitirá consultar por gestor, rango de tiempos, fechas, tipo de campaña, entre otros.
37. Entregar el acceso a la información al finalizar el contrato una vez concluido el contrato, el proveedor deberá asegurar el acceso a toda la información almacenada, permitiendo su recuperación por parte del contratante o la transferencia segura a los servidores que éste designe. Esto deberá realizarse sin incurrir en costos adicionales y garantizando la continuidad en el resguardo de la información.
38. Mantener el precio del servicio durante la ejecución del contrato.

C) AMBIENTALES – COMPRAS PÚBLICAS SOSTENIBLES

1. Implementar la gestión de residuos (ordinarios, orgánicos, aprovechables, RAEES y peligrosos) generados durante la ejecución del contrato.


ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS CO-CBS-FT-19 V7

2. El contratista se compromete a cumplir con los requisitos y normativa establecidos en seguridad, calidad, salud y saneamiento ambiental.
3. Garantizar la minimización de los residuos, consumo energético, recursos y demás factores que generen a corto, mediano y largo plazo impactos negativos en la salud y medio ambiente.
4. El contratista se obliga para sus entregables en físico (Informes, actas y demás) utilizar impresión a doble cara, en papel que tenga alguna de las siguientes características (i) estar certificado en sello ambiental, (ii) debe ser papel reciclado o ecológico. (iii) proveniente de fuentes forestales sostenibles.
5. Adquirir productos que permitan reducir los residuos, productos recargables, reutilizables, de larga duración y fácilmente reparables.
6. El contratista deberá utilizar equipos con mayor eficiencia y rendimiento en consumo energético.



11. AVALES QUE AUTORIZAN LA CONTRATACIÓN:

PRIMER AVAL: DIRECTOR O JEFE DE OFICINA ASESORA	NOMBRE COMPLETO:	Gloria Maritza Pinilla
	CARGO O ACTIVIDAD:	Directora de ambulatorios
	FIRMA:	
PRIMER AVAL: DIRECTOR O JEFE DE OFICINA ASESORA	NOMBRE COMPLETO:	Andrea López Guerrero
	CARGO O ACTIVIDAD:	Jefe Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano.
	FIRMA:	
PRIMER AVAL: DIRECTOR O JEFE DE OFICINA ASESORA	NOMBRE COMPLETO:	Edna Rocío Rincón Roldan
	CARGO O ACTIVIDAD:	Jefe oficina de sistemas de Información TIC (E)
	FIRMA:	

ESTUDIO DE NECESIDAD TECNICO DE BIENES Y SERVICIOS
CO-CBS-FT-19 V7

SEGUNDO AVAL: SUBGERENTE O GERENTE (EN CASO DE OFICINA ASESORA)	NOMBRE COMPLETO:	Viviana Marcela Clavijo
	CARGO O ACTIVIDAD:	Gerente
	FIRMA:	

PROYECTO:

 REFERENTE TECNICO DEL PROCESO, ÁREA U OFICINA. 

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

PROCESO DE SELECCIÓN - INVITACIÓN A COTIZAR

No. IC 096-2024

OBJETO

“PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.”

PRESUPUESTO

MIL CIENTO SETENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$1.170.000.000)

En esta invitación se describen aspectos jurídicos, técnicos, financieros, de experiencia, económicos, contractuales y cumplimiento, entre otros, que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., considera que el Oferente debe tener en cuenta para elaborar y presentar su propuesta. El contenido de esta invitación debe ser interpretado íntegramente. Los títulos utilizados son orientadores y no afectan las exigencias en ella.

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

1.1. RECOMENDACIONES

Las condiciones generales del presente proceso fueron elaboradas teniendo en cuenta los postulados contenidos en el Acuerdo No. 20 del 18 de abril de 2018 “Estatuto de la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**”, el Estatuto de Contratación compilado mediante Acuerdo No. 135 del 26 de noviembre de 2021, el Manual de Contratación Versión CO-CBS-MA-01 V3, actualizado mediante Resolución No. 702 del 23 de junio de 2022, Decreto Ley 019 de 2012, y demás normas que la modifican, complementan o adicionen, con arreglo a los principios de la función administrativa, tal como lo establece el artículo 952 de la Ley 1474 de 2011 que modifica el inciso 2° del literal c) del numeral 4 del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, así como las disposiciones del Código Civil y Código de Comercio que le sean aplicables.

Teniendo en cuenta el objeto y la cuantía del proceso, la presente Invitación se desarrollará a través de un proceso competitivo definido en el Manual de Contratación como “**INVITACIÓN A COTIZAR**”.

Para la elaboración de la propuesta se solicita seguir la metodología señalada en este documento, con el objeto de obtener claridad y ofrecimientos de la misma índole que permitan una selección

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: center;">  <p>BOGOTÁ</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p><small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small></p> </div>
<p>INVITACIÓN A COTIZAR</p>	<p>CO-CBS-FT-31 V4</p>

objetiva, transparente y responsable y así evitar la declaratoria de desierto de esta selección, para ello, es deber de los oferentes y proveedores interesados, colaborar en la construcción de los presentes pliegos de condiciones y en la aplicación de una sana crítica constructiva que permita satisfacer la necesidad del presente proceso.

De acuerdo con lo establecido en los Principios que regulan la Administración Pública, el Estatuto de Contratación y el Manual de Contratación de la Subred Sur E.S.E., el particular que contrata con el Estado adquiere la calidad de colaborador del mismo en el logro de sus fines y, por lo tanto, cumple una función social que implica obligaciones sin perjuicio de los derechos que la misma ley les otorga. Igualmente, para efectos de la responsabilidad penal, los contratistas se consideran particulares que cumplen funciones públicas en todo lo concerniente a la celebración, ejecución y liquidación del contrato, por lo tanto, están sujetos a la responsabilidad que en esta materia señala la ley para los servidores públicos.

Los proponentes deberán leer detenidamente las siguientes recomendaciones:

1. Leer detalladamente el estudio de la necesidad (estudios previos), los cuestionarios previstos en la Plataforma SECOP II, los anexos para presentación de ofertas, el anexo de condiciones generales adicionales y cumplir con las reglas previstas para el mismo.
2. El Cronograma del proceso será fijado mediante ANEXO 1 y en el pliego electrónico en la plataforma Secop II, cualquier modificación a la fecha límite para la presentación de ofertas se efectuará mediante Adenda en la plataforma.
3. Verificar permanentemente a través de la plataforma SECOP II “www.colombiacompra.gov.co”, link del presente proceso de selección, todos los documentos que se generen con ocasión del mismo, los cuales serán puestos a disposición de los interesados a través del referido mecanismo en el plazo fijado en el cronograma para el efecto. Por lo cual, es responsabilidad exclusiva de los interesados conocer su contenido.
4. Los términos establecidos en el cronograma del presente proceso de selección, son perentorios y preclusivos, motivo por el cual, cualquier solicitud presentada por fuera de los lapsos o canales definidos para el efecto en la plataforma SECOP II, no será tenida en cuenta por la Subred Sur ESE.
5. Las propuestas presentadas son públicas y sólo existirá confidencialidad o reserva de algún documento específico de las mismas, cuando la Constitución o la ley lo establezca. Por tal razón, los oferentes deberán indicar en la carta de presentación de su propuesta cuáles de los documentos aportados son de carácter reservado e invocar la norma que ampara dicha reserva, si el oferente no hace pronunciamiento expreso amparado en la ley o incluye textos de reserva o confidencialidad sin soporte normativo se entenderán como no escritos.
6. Presentar desde el usuario del proponente la propuesta tanto para la verificación de requisitos habilitantes como para la evaluación. No serán tenidas en cuenta aquellas propuestas que se presenten desde una cuenta de usuario diferente.
7. Inscribir o crear en la cuenta de la plataforma SECOP II la propuesta presentada por consorcio o unión temporal, efectuada para la figura asociativa y no sólo como inscripción de sus integrantes a título de persona natural o jurídica, conforme a los instructivos y tutoriales de la plataforma SECOP II.

1.2 AVISO DE CONTROL SOCIAL

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ </div> <div style="text-align: right;"> <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., en aras de posibilitar y facilitar la participación de la comunidad, realiza invitación a las veedurías ciudadanas, grupos de interés, entre otros; para que participen del desarrollo del presente proceso, mediante la publicación de aviso de control social previamente en la plataforma SECOP II.

1.3. INTERPRETACIÓN Y ACEPTACIÓN.

Con la presentación de la oferta electrónica, el proponente manifiesta que estudió el pliego de condiciones y todos los documentos del proceso competitivo, que obtuvo las aclaraciones sobre las estipulaciones que haya considerado inciertas o dudosas, que conoce la naturaleza de la obra, bien o servicio a contratar, su costo y su tiempo de ejecución, que formuló su oferta de manera libre, seria, precisa y coherente. Todos los documentos del proceso, se complementan mutuamente, de tal manera que lo indicado en cada uno de ellos se entenderá como indicado en todos.

Las interpretaciones o deducciones que el proponente haga de lo establecido en la presente Invitación a Cotizar, serán de su exclusiva responsabilidad. En consecuencia, la Subred Sur E.S.E., no será responsable por descuidos, errores, omisiones, conjeturas, suposiciones, mala interpretación, ausencia de conocimiento de las guías de manejo del SECOP II u otros hechos desfavorables en que incurra el proponente y que puedan incidir en la elaboración de su propuesta.

Para eventuales reclamaciones la Subred Sur E.S.E., no aceptará como excusa que el proponente no se hubiere informado, ilustrado y documentado debidamente sobre los detalles del manejo de la plataforma secop II, el cronograma establecido para el presente proceso y las condiciones bajo las cuales será ejecutado el objeto de la selección.

En la propuesta no podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en la Invitación a Cotizar. En caso de hacerlo, se tendrán por no escritas y, por lo tanto, prevalecerán las disposiciones respectivas contenidas en este documento.

1.4 EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD A LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

Cuando el proponente no llene los requisitos para participar o no reúna las condiciones exigidas para contratar, no adquiere derecho alguno y la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., no asume responsabilidad alguna.

El proponente debe elaborar su oferta por su cuenta y riesgo, de acuerdo con lo solicitado en el presente documento y sus modificaciones e incluir dentro de ésta toda la información exigida. La oferta junto con los ajustes que se puedan presentar por solicitud de la Subred Sur E.S.E., formará parte integral del contrato, en las partes aceptadas por éste.

El hecho de que los oferentes no se familiaricen debidamente con los detalles y condiciones bajo las cuales serán ejecutadas las obras, bienes o servicios a contratar, no se considerará como excusa válida para posteriores reclamaciones.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ </div> <div style="text-align: right;"> <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

El oferente deberá informarse de todas las regulaciones tributarias vigentes en Colombia; por lo tanto, al preparar la oferta deberá tener en cuenta todos los gastos legales, retención en la fuente, derecho e impuesta a que haya lugar por ley, que puedan afectar sus precios y hayan de causarse durante la ejecución del contrato.

1.5. LIMITACIÓN A MI PYMES.

De conformidad con el numeral 3° del artículo 2.2.1.2.1.5.2. del Decreto 1082 de 2015, modificado por el Decreto 1860 de 2021, dentro del mismo término establecido para realizar observaciones a la invitación pública, los interesados podrán solicitar limitación del mismo a mipymes, de acuerdo con los criterios y requisitos establecidos en el artículo 2.2.1.2.4.2.2. y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015, modificado igualmente por el Decreto 1860 de 2021, que establece:

"Artículo 2.2.1.2.4.2.2. Convocatorias limitadas a Mipyme. Las Entidades Estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, deben limitar la convocatoria de los Procesos de Contratación con pluralidad de oferentes a las Mipyme colombianas con mínimo un (1) año de existencia, cuando concurren los siguientes requisitos:

1. El valor del Proceso de Contratación sea menor a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$125.000), liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina cada dos años el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
2. Se hayan recibido solicitudes de por lo menos dos (2) Mipyme colombianas para limitar la convocatoria a Mipyme colombianas.

Las Entidades Estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, deben recibir estas solicitudes por lo menos un (1) día hábil antes de la expedición del acto administrativo de apertura, o el que haga sus veces de acuerdo con la normativa aplicable a cada Proceso de Contratación.

Tratándose de personas jurídicas, las solicitudes solo las podrán realizar Mipyme, cuyo objeto social les permita ejecutar el contrato relacionado con el proceso contractual."

NOTA: Las cooperativas y demás entidades de economía solidaria, siempre que ostenten la calidad de Mipyme, podrán solidariamente participar en las convocatorias limitadas en las mismas condiciones dispuestas en el artículo anterior.

"ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.3. Limitaciones territoriales. De conformidad con el parágrafo 1 del artículo 12 de la Ley 1150 de 2007, las Entidades Estatales, independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, pueden realizar convocatorias limitadas a Mipyme colombianas que tengan domicilio en los departamentos o municipios en donde se va a ejecutar el contrato. Cada Mipyme deberá acreditar su domicilio con los documentos a los que se refiere el siguiente artículo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%; text-align: center;">INVITACIÓN A COTIZAR</div> <div style="width: 35%; text-align: center;">CO-CBS-FT-31 V4</div> </div>
---	---

ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.4. Acreditación de requisitos para participar en convocatorias limitadas. Las Mipyme colombianas deben acreditar que tiene el tamaño empresarial establecido por la ley de la siguiente manera:

1. Las personas naturales mediante certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del registro mercantil.
2. Las personas jurídicas mediante certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, adjuntando copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación.

Para la acreditación deberán observarse los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

PARÁGRAFO 1. En todo caso, las Mipyme también podrán acreditar esta condición con la copia del certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación.

PARÁGRAFO 2. Para efectos de la limitación a Mipyme, los proponentes aportarán la copia del registro mercantil, del certificado de existencia y representación legal o del Registro Único de Proponentes, según corresponda conforme a las reglas precedentes, con una fecha de máximo sesenta (60) días calendario anteriores a la prevista en el cronograma del Proceso de Contratación para el inicio del plazo para solicitar la convocatoria limitada.

PARÁGRAFO 3. En las convocatorias limitadas, las Entidades Estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, solo deberán aceptar las ofertas de Mipyme o de proponentes plurales integrados únicamente por Mipyme.

PARÁGRAFO 4. Los incentivos previstos en los artículos 2.2.1.2.4.2.2 y 2.2.1.2.4.2.3 de este Decreto no excluyen la aplicación de los criterios diferenciales para los emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas."

1.6 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta y todos los documentos adjuntos a ella, serán presentados en idioma castellano y mediante la plataforma Secop II, por lo cual no se recibirán documentos en físico en la Subred Sur E.S.E., ni por correo electrónico.

Los documentos en un idioma distinto al castellano, deben ser presentados en su lengua original junto con la traducción al castellano. El Proponente puede presentar con la oferta una traducción simple al castellano. Si el Proponente resulta adjudicatario, debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados en idioma extranjero.

Si la plataforma del SECOP II presenta indisponibilidad, el proponente podrá allegar su propuesta

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

al correo electrónico: necesidadesbys@subredsur.gov.co; con copia al correo electrónico administracionbys@subredsur.gov.co, adjuntando la debida certificación de indisponibilidad de la página. (Ver guía de indisponibilidad del SECOP II) antes de la fecha y hora de cierre del proceso.

Vigencia de la propuesta: La propuesta deberá estar vigente por el término de cuatro (4) meses, contados a partir de la fecha de cierre del proceso.

Modificación de la propuesta: La propuesta presentada podrá ser reemplazada hasta antes del cierre establecido en el cronograma, tanto en los archivos adjuntos como en el valor económico registrado inicialmente, según la conveniencia de los Proponentes. Para ello se deberá seguir las instrucciones de la guía establecida por Colombia Compra Eficiente.

Retiro de la propuesta: Los proponentes podrán retirar su propuesta antes de la hora y fecha de cierre del proceso de selección, siguiendo las instrucciones establecidas en la guía presentada por Colombia Compra Eficiente.

Impuestos: Con la presentación de su oferta, el Proponente acepta que estarán a su cargo todos los impuestos establecidos por las diferentes autoridades en sus diferentes niveles que afecten la celebración, ejecución, y liquidación del Contrato, por lo cual deberán estar incluidos dentro de los valores ofertados y detallados en el anexo técnico económico dispuesto por la Subred Sur E.S.E., dentro del presente proceso.

1.7 ANEXOS DE LA PROPUESTA

El proponente deberá anexar a su propuesta los siguientes documentos diligenciados en formato PDF:

- **ANEXO 1** CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA
- **ANEXO 2** COMPROMISO ÉTICO - AMBIENTAL
- **ANEXO 3** MODELO DE CERTIFICACIÓN ACREDITANDO PAGO DE APORTES (ART.50 LEY 789/02)
- **ANEXO 4** CERTIFICADO DE INHABILIDAD E INCOMPATIBILIDADES
- **ANEXO 5** MODELO CONFORMACIÓN UNIÓN TEMPORAL (CUANDO APLIQUE)
- **ANEXO 6** MODELO CONFORMACION CONSORCIO (CUANDO APLIQUE)
- **ANEXO 7** COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN
- **ANEXO 8** SARLAFT (FORMULARIO ÚNICO DE CONOCIMIENTO PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS)
- **ANEXO 9** DECLARACIÓN DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO
- **ANEXO 10** RELACIÓN DE CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA NATURAL (CUANDO APLIQUE)
- **ANEXO 11** RELACIÓN DE CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA JURIDICA
- **ANEXO 12** RELACIÓN DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES (CUANDO APLIQUE)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SALUD</small> <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	 BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small>	INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4
--	---	-----------------------------	------------------------

- **ANEXO 13** ANEXO TÉCNICO ECONÓMICO EN FORMATO EXCEL.
- **ANEXO 14** DECLARACIÓN JURAMENTADA DE NO IMPEDIMENTO Y/O CONFLICTO DE INTERESES
- **ANEXO 15** CRONOGRAMA DEL PROCESO

SE SOLICITA ÚNICAMENTE DILIGENCIAR LOS ARCHIVOS ANEXOS SIN MODIFICAR MEMBRETES Y ESTRUCTURA, TODA VEZ QUE, CORRESPONDE A FORMATOS ESTANDARIZADOS POR LA ENTIDAD

No obstante, si el proponente considera que es conveniente para complementar su propuesta, podrá anexar otra información adicional a la solicitada por la Subred Sur E.S.E., en los anexos o formatos establecidos, haciendo referencia al formato que complementa en documento independiente.

1.8 COMUNICACIONES O CORRESPONDENCIA (OBSERVACIONES).

Toda la correspondencia u observaciones que se genere con ocasión del presente proceso se deberá entregar mediante la plataforma Secop II. Si la plataforma presenta indisponibilidad, el proponente podrá allegar sus observaciones al correo electrónico: necesidadesbys@subredsur.gov.co, con copia al correo electrónico administracionbys@subredsur.gov.co, adjuntando la debida certificación de indisponibilidad de la página. (Ver guía de indisponibilidad del SECOP II). En este caso, las observaciones deberán enviarse dentro del horario laboral, es decir, de 7:30 am a 4:30 pm, de lunes a viernes, exceptuando días festivos y como máximo un día hábil antes de la fecha y hora de cierre del proceso. Las respuestas a las observaciones serán publicadas en la plataforma Secop II.

Las comunicaciones deberán contener como mínimo lo siguiente:

- Identificación clara de la petición u observación;
- La identificación de los anexos presentados con la comunicación.
- El asunto de la comunicación y
- En el caso de hacer uso del correo electrónico, únicamente en caso de indisponibilidad del Secop II, se debe anexar el número del proceso, el nombre del interesado o proponente, su dirección física y electrónica, el teléfono de contacto y la constancia de indisponibilidad según guía de Colombia Compra Eficiente.

1.9 MODIFICACIÓN A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA INVITACIÓN A COTIZAR

Cualquier modificación o adición a los documentos del proceso será comunicada antes del cierre de la Invitación a Cotizar mediante la plataforma Secop II a través de adenda, la cual podrá modificar el pliego electrónico.

El término de ampliación del cierre y apertura de propuesta podrá ser modificado, siempre que sea necesario y se determinará en el mismo acto de ampliación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ </div> <div style="text-align: right;"> <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

NOTA: Las aclaraciones y respuestas a las observaciones presentadas por los proponentes durante el proceso de selección tendrán únicamente valor interpretativo.

1.10 RECEPCIÓN DE PROPUESTAS, CIERRE DE LA INVITACIÓN A COTIZAR Y APERTURA DE SOBRES ELECTRÓNICOS

La Plataforma Secop II, hará el cierre automático de la recepción de ofertas, según el cronograma del proceso contractual, inhabilitando esta opción para los proponentes. Seguido al acto de cierre, la plataforma Secop II emite la constancia de manera automática de la presentación de las propuestas y la entidad realizará la apertura de los sobres electrónicos y publicará la lista de oferentes con cada una de las propuestas.

Este trámite se realizará de acuerdo con los manuales de la plataforma SECOP II, si a la fecha y hora de cierre del proceso existe indisponibilidad del sistema, la Subred Sur E.S.E., aplicará la guía de indisponibilidad del sistema del SECOP II.

No se aceptarán las propuestas que sean allegadas de manera parcial para aquellos procesos en donde la adjudicación sea total; tampoco se aceptan propuestas enviadas por correo, entregadas en dependencias o áreas o después de la hora fijada en los aspectos generales de la presente Invitación para el cierre del proceso selectivo.

Si solo se presenta una propuesta antes de la fecha y hora establecida para el cierre del proceso, la entidad verificará el cumplimiento de los requisitos habilitantes del mismo y presentará el respectivo informe.

NOTA: Sólo se admite una propuesta por oferente.

1.11 RESERVA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN, OBSERVACIONES Y RESPUESTAS.

Durante el proceso de evaluación de las propuestas, el mismo estará sujeto a reserva y no se permitirá la injerencia de ninguna persona diferente de los que realizan la evaluación (Por lo cual la evaluación de las propuestas, tanto preliminar como definitiva, serán de conocimiento público una vez sea proferido y publicado el informe de habilitación). El informe de evaluación (preliminar y definitivo), una vez firmado adquiere el carácter de documento público y se pondrá a disposición de los oferentes y de las personas en general.

La información relativa al **análisis, aclaración, evaluación y comparación** de las propuestas y la recomendación para la adjudicación, no podrá ser revelada a los proponentes ni a terceros hasta su publicación por parte de la Subred Sur E.S.E., para que los proponentes presenten las observaciones correspondientes.

NOTA 1: La Subred Sur E.S.E., podrá solicitar aclaración y/o ampliación de la información presentada por el proponente para la acreditación de las exigencias establecidas en la presente Invitación a Cotizar, **en cualquier estado en que se encuentre el proceso de selección.**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%; text-align: center;">INVITACIÓN A COTIZAR</div> <div style="width: 35%; text-align: center;">CO-CBS-FT-31 V4</div> </div>
---	---

Así mismo, se reserva el derecho de verificar integralmente la autenticidad, exactitud y coherencia de la información aportada por el proponente, pudiendo acudir para ello a las personas, empresas o entidades respetivas de donde provenga la información.

Una vez efectuada la verificación de los requisitos habilitantes, se publicará en la plataforma Secop II, el informe de verificación preliminar (Jurídico, Financiero, de Experiencia y Técnico), que informará cuáles proponentes se consideran no habilitados, concediéndose un término para que presenten observaciones a dicho informe o subsanen la ausencia de requisitos o la falta de documentos habilitantes.

NOTA 2: Cuando los proponentes considerados como no habilitados en el informe de verificación preliminar, no subsanen los requisitos o documentos no aportados inicialmente o no efectúen en debida forma las aclaraciones requeridas en el término previsto, la entidad procederá a declararlos inhabilitados de manera definitiva y en consecuencia, será rechazada su propuesta.

1.12 EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., conforme a Resolución N° 1200 de 30 de septiembre de 2021, estará encargada de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos, evaluar y calificar las propuestas recibidas a través de un comité evaluador, el cual se designa de la siguiente manera:

VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES JURÍDICOS: DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN
 VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES FINANCIEROS: DIRECCIÓN FINANCIERA
 VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS, DE EXPERIENCIA Y
 EVALUACIÓN ECONOMICA: JUNTA DIRECTIVA - GERENCIA.

1.13 SISTEMA DE ELEGIBILIDAD DE PROPUESTA: La SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., realizará la verificación y evaluación de los requisitos habilitantes establecidos en la Invitación y bajo la aplicación de las reglas de subsanabilidad contenidas en el presente documento, en la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015. Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos habilitantes, se procederá a habilitar la propuesta y ocupará el primer orden de elegibilidad aquella que oferte a menor valor.

1.14 EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS, ACLARACIONES, PRECISIONES Y/O SOLICITUD DE DOCUMENTOS DURANTE ESTE PERÍODO

La SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., verificará y evaluará las ofertas presentadas por los proponentes dentro del plazo comprendido EN EL CRONOGRAMA DE LA PRESENTE INVITACIÓN. (ANEXO CRONOGRAMA).

Dentro de este término y por escrito, el comité evaluador solicitará a los oferentes cuando así sea pertinente, que en el término perentorio que se le fije en la respectiva comunicación, realicen las aclaraciones, precisiones y/o alleguen los documentos que se le requieran, sin que por ello pueda el proponente ADICIONAR O MODIFICAR las condiciones o características de su propuesta, y la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%; text-align: center;">INVITACIÓN A COTIZAR</div> <div style="width: 35%; text-align: center;">CO-CBS-FT-31 V4</div> </div>
---	---

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., no podrá hacer variación alguna en las condiciones de la misma, o transgredir principios fundamentales que rigen la contratación; lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las reglas de subsanabilidad establecidas en la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015.

Para efectos de la verificación y evaluación de requisitos habilitantes se tendrán en cuenta las reglas de subsanabilidad según las cuales la ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las propuestas no servirán de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos. La SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., establecerá un término preclusivo en la invitación para recibir los documentos subsanables, frente a cada uno de los requerimientos.

1.15 PRECIO ARTIFICIALMENTE BAJO

En el evento en el que el precio de una oferta, al momento de su evaluación, no parezca suficiente para garantizar una correcta ejecución del contrato, de acuerdo con la información recogida durante la etapa de planeación y particularmente durante el estudio de mercado, la entidad aplicará los parámetros definidos en la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, como un criterio metodológico.

1.16 CORRECCIONES ARITMÉTICAS

La Entidad solo efectuará correcciones aritméticas originadas por:

- A. Las operaciones aritméticas a que haya lugar en la propuesta económica, en caso de que exista un error que surja de un cálculo meramente aritmético cuando la operación ha sido erróneamente realizada.
- B. El ajuste al peso ya sea por exceso o por defecto de los Precios Unitarios contenidos en la propuesta económica y del valor del IVA, así: cuando la fracción decimal del peso sea igual o superior a punto cinco (0.5) se aproximará por exceso al número entero siguiente del peso y cuando la fracción decimal del peso sea inferior a punto cinco (0.5) se aproximará por defecto al número entero.

1.17 FACTORES DE DESEMPATE

En caso de empate entre varias propuestas que se encuentren en igualdad en el puntaje total, se tendrán en cuenta los factores de desempate que trae consigo el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, en su orden y de manera sucesiva y excluyente conforme a las siguientes reglas:

1. Se preferirá la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.
2. Se preferirá la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD SUR E.S.E.

INVITACIÓN A COTIZAR

CO-CBS-FT-31 V4

3. Se preferirá la propuesta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997. Si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante del oferente que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.
4. Se preferirá la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley.
5. Se preferirá la propuesta presentada por el oferente que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas.
6. Se preferirá la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.
7. Se preferirá la oferta presentada por un proponente plural siempre que:
 - (a) esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, o una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente, y, que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural;
 - (b) la madre cabeza de familia, la persona en proceso de reincorporación o reintegración, o la persona jurídica aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y
 - (c) ni la madre cabeza de familia o persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.
8. Se preferirá la oferta presentada por una MiPymes o cooperativas o asociaciones mutuales; o un proponente plural constituido por Mipymes, cooperativas o asociaciones mutuales.
9. Se preferirá la oferta presentada por el proponente plural constituido por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.
10. Se preferirá al oferente que acredite de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año anterior, por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos realizados a MiPymes, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, realizados durante el año anterior; o, la oferta presentada por un proponente plural siempre que:
 - (a) esté conformado por al menos una MIPYME, cooperativa o asociación mutual que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%);
 - (b) la MIPYME, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y
 - (c) ni la MIPYME, cooperativa o asociación mutual ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: center;">  <p>BOGOTÁ</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

11. Se preferirá las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento MIPYMES.
12. Se escogerá la primera propuesta publicada en el Secop II.

PARÁGRAFO 1. Los factores de desempate serán aplicables en el caso de las cooperativas y asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial, definidos por el Decreto 957 de 2019, priorizando aquellas que sean micro, pequeñas o medianas.

PARÁGRAFO 2. Para los criterios enunciados que involucren la vinculación de capital humano, el oferente deberá acreditar una antigüedad igual o mayor a un año. Para los casos de constitución inferior a un año se tendrá en cuenta a aquellos trabajadores que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la misma.

PARÁGRAFO 3. Cuando en el proceso de contratación, en la adjudicación hayan dos o más ofertas con el mismo valor ofertado por ítem; el mismo, será adjudicado al oferente que haya ofertado la mayor cantidad de ítem a menor valor. Esta condición prima sobre las anteriores para estos casos.

1.18 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., previos los estudios correspondientes y el análisis comparativo de las propuestas, basada en los aspectos jurídicos, técnicos, de experiencia, financieros y económicos, según aplique, adjudicará el contrato o contratos derivados del presente proceso competitivo, al proponente o a los proponentes cuya o cuyas propuestas se ajusten al Pliego de Condiciones y que haya presentado el menor valor y/o los puntos obtenidos. La entidad podrá prorrogar o suspender el término de adjudicación en los términos establecidos en el Decreto 1082 de 2015.

1.19 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se entenderá perfeccionado con la suscripción del mismo en la plataforma electrónica Secop II, para la legalización del contrato se requerirá que se efectúe el correspondiente registro presupuestal por parte de la Subred Sur ESE, cuando a ello haya lugar de acuerdo con la ley orgánica de presupuesto y sus disposiciones complementarias.

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, el contratista deberá: Constituir la(s) garantía(s) que ampara(n) los riesgos propios de la etapa contractual a favor de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., la(s) cual(es) deberá(n) ser cargada(s) en la plataforma Secop II para su aprobación.

1.20 SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

La suscripción del contrato se realizará a través de la aceptación por parte del adjudicatario en la plataforma Secop II, quien deberá suscribir el documento electrónico dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la adjudicación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ </div> <div style="text-align: right;"> <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

Cuando el adjudicatario sin justa causa se niegue a suscribir el contrato adjudicado, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., podrá adjudicar el contrato al Proponente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable para la Subred Sur o realizar contratación directa, sin perjuicios de hacer efectivas las garantías que se hubiesen exigido dentro del presente proceso de selección.

1.21 CAUSALES DE RECHAZO DE LAS OFERTAS.

Las propuestas serán rechazadas cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:

- Cuando el proponente se halle incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad para contratar establecidas en la Constitución o en la Ley.
- Cuando la propuesta sea presentada extemporáneamente luego de la fecha y hora exacta señalada para el cierre del proceso o la presente en sitio diferente al destinado en el SECOP II para la presentación electrónica de la propuesta.
- La presentación de varias propuestas por parte del mismo proponente por sí o por interpuesta persona o la participación de una misma persona en más de una propuesta.
- Cuando la propuesta sea presentada por personas jurídicamente incapaces para obligarse conforme a la normatividad aplicable en cada caso.
- Cuando uno o más socios de la persona jurídica proponente, o su representante legal, sean socios o representante legal de otra persona jurídica oferente en este mismo proceso.
- Cuando uno o más socios de la persona jurídica proponente, o su representante legal, se presenten como personas naturales en este mismo proceso.
- Cuando una sociedad extranjera se presente y su filial o subsidiaria, también presente oferta invocando subordinación de su casa matriz.
- Cuando no se presente la documentación establecida en la Invocación de Subordinación, o esta no sea subsanada hasta en el término de traslado del informe de evaluación.
- Cuando el Representante Legal de la sociedad o de la unión temporal o consorcio, no se encuentre debidamente autorizado para presentar la propuesta de acuerdo con los estatutos sociales y no se haya subsanado este requisito en el término de traslado del informe de evaluación.
- Cuando falte el documento de integración del Consorcio o Unión Temporal o su firma, o cuando alguno de sus miembros, tratándose de personas jurídicas no se encuentre debidamente autorizado y no se haya subsanado este requisito en el término de traslado del informe de evaluación.
- Cuando existan evidencias de que el proponente ha tratado de interferir o influenciar indebidamente en el análisis de las propuestas, o la decisión de adjudicación.
- Cuando se evidencie que la información presentada por el proponente no se ajusta a la realidad, por contener datos tergiversados, alterados, contradictorios o tendientes a inducir a error a la Entidad para obtener un mayor puntaje.
- Cuando al momento de efectuar la evaluación se adviertan presuntas falsedades en la documentación presentada por los oferentes.
- Cuando se compruebe confabulación y colusión entre los proponentes.
- Cuando no se aporte la garantía de seriedad de la oferta, si aplica.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: center;">  <p>BOGOTÁ</p> <p>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

- Cuando la oferta haya sido evaluada como no hábil en los términos establecidos en el presente pliego de condiciones y no se haya subsanado este requisito en el término de traslado del informe de evaluación correspondiente.
- Cuando la oferta económica no sea presentada en pesos colombianos.
- Cuando la oferta económica no contenga la descripción técnica detallada del bien, servicio u obra a contratar, o esta descripción sea distinta o parcial a la requerida por la entidad.
- Cuando no se oferten todos los ítems que componen la oferta económica, salvo que la adjudicación sea parcial (por lotes o ítems).
- Cuando el Proponente no presente en SECOP II su propuesta económica o se modifique o se presente incompleta o condicionada.
- Cuando existan diferentes valores en la oferta, entendiéndose como no congruencia de la misma, o cuando los valores descritos en el cuestionario del Secop II sean diferentes a las del Anexo Técnico Económico.
- Cuando la oferta económica supere el presupuesto oficial total o las tarifas cotizadas sean superiores a las determinadas legalmente si a ello hubiere lugar.
- Cuando los valores unitarios ofertados superen los establecidos en el presupuesto oficial siempre que estos hayan sido establecidos como precios techo por la entidad.
- Cuando el proponente condicione su propuesta.
- Cuando el proponente allegue su propuesta o documentos anexos a ella en idioma diferente al castellano sin una traducción simple de dicho documento.
- Cuando el proponente no responda de manera satisfactoria el requerimiento efectuado por el evaluador en el término de traslado del informe de evaluación respectivo y en consecuencia no cumple con alguno de los aspectos, jurídicos, de experiencia, financieros y técnicos.
- Cuando el proponente en su oferta económica no exprese valor alguno.
- Toda otra causa contemplada en las normas legales vigentes.
- Presentar la propuesta mediante un perfil o usuario del Secop II distinto al proponente, tanto en participantes singulares o plurales. Lo anterior dado que la adjudicación del proceso y posterior celebración del contrato se hará al usuario electrónico que presenta la oferta.
- Cuando el objeto social del Proponente o de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal que sean persona jurídica, no guarde relación con el objeto a contratar.
- No aportar en el término de traslado del informe de evaluación, el documento de constitución del Consorcio o Unión Temporal, según el caso, o sea presentado sin la suscripción de los integrantes, o no se designe el representante legal en el mismo, o que en el mismo se impongan limitaciones al representante legal y este las exceda.
- Cuando el Proponente no cumpla con los requisitos mínimos exigidos para la propuesta.
- Cuando el proponente haya presentado incumplimientos en contratos anteriores celebrados con la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Cuando no se presente la oferta según los lineamientos de las guías de Colombia Compra Eficiente.
- Cuando con la presentación de la oferta, por considerarse un requisito puntuable, no se adjunte el ANEXO TÉCNICO ECONÓMICO, establecido por la Entidad.

NOTA: La ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las propuestas, no servirán de título suficiente

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

para el rechazo de los ofrecimientos hechos. Se podrán subsanar dentro del término establecido por la Entidad para tal fin, las propuestas cuando:

- Los documentos aportados que puedan ser subsanados de acuerdo a la norma vigente y la jurisprudencia y previstos en la presente Invitación a Cotizar son aquellos que no afecten la asignación de puntaje, los cuales deberán ser allegados en el término que establezca la Subred Sur, so pena de ser rechazada o inadmitida según el caso.

Durante el término otorgado para subsanar la oferta, el proponente no podrá acreditar circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso.

1.22 DECLARATORIA DE DESIERTO DEL PROCESO

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., declarará desierto el proceso cuando no se presente oferta alguna, cuando ninguna de las propuestas presentadas se ajuste a la Invitación a Cotizar o, en general, cuando existan motivos que impidan la selección objetiva del Contratista, mediante acto motivado, en el que se señalarán expresa y detalladamente las razones que han conducido a tomar tal decisión.

2. INFORMACIÓN DEL CONTRATO

2.1. RÉGIMEN CONTRACTUAL APLICABLE

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E (Empresa Social del Estado), presta servicios integrales de salud de baja, mediana y alta complejidad y adelanta las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a nivel individual y colectivo que le brindan al usuario una atención integral, fortaleciendo las acciones de autocuidado, mutuo cuidado y las intersectoriales que fomenten acciones individuales y colectivas para incentivar estilos de vida saludable.

La Subred Sur E.S.E., es una categoría especial de Entidad Pública, descentralizada adscrita a la Secretaría Distrital de Salud, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. Dada su naturaleza jurídica, podrá discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

Para los procesos de adquisición de bienes y/o servicios, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, se rige por el derecho Privado conforme a lo dispuesto en los artículos 194, 195 numeral 6 y 197 de la Ley 100 de 1993; Código Civil, Código de Comercio y Manual de Contratación de la Subred Sur., sin embargo, podrá incluir discrecionalmente las cláusulas excepcionales al derecho común de modificación, interpretación, terminación unilateral y caducidad cuando la naturaleza del contrato así lo requiera.

De conformidad con lo anterior, la presente invitación se rige por el Estatuto de Contratación de la Subred Sur contenido en el Acuerdo No. 135 del 26 de noviembre de 2021 y por el Manual de Contratación Versión CO-CBS-MA-01 V3, actualizado mediante Resolución No. 702 del 23 de junio de 2022.

2.2 RÉGIMEN DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Los proponentes no podrán encontrarse incursos dentro de alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad para contratar mencionadas en Ley 1474 de 2011, la Ley 1150 de 2007 y normas concordantes en general, así mismo, no debe estar reportado en el Boletín de Responsables Fiscales vigente, publicado por la Contraloría General de la República, de acuerdo con lo previsto en el numeral 4 del Artículo 42 de la Ley 1952 de 2019 (código general disciplinario), en concordancia con el Artículo 60 de la Ley 610 de 2000.

2.3. OBJETO:

PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.

2.3.1. CLASIFICADOR CÓDIGOS UNSPSC.

De acuerdo con los Códigos Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC) proporcionados por Colombia Compra Eficiente, el objeto contractual está codificado como se indica a continuación.

83111507 - Servicios de buró de central de llamadas (``call center``)
43231501 - Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)

Los códigos antes relacionados, son de referencia para el presente proceso de selección.

2.4 TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR:

Por la descripción del objeto estipulado, las actividades a realizar y las especificaciones señaladas, el contrato a celebrar es un Contrato de Prestación de Servicios; ya que se debe garantizar la contratación de la Revisoría Fiscal para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., en cumplimiento de la normatividad vigente.

De conformidad con el Estatuto de Contratación contenido en el Acuerdo No. 135 del 26 de noviembre de 2021, por medio del cual la Junta Directiva de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., compila el Estatuto de Contratación y su expedición deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial los Acuerdos 09 de 2017, Acuerdo 027 del 2017, Acuerdo 003 del 06 de febrero de 2019, Acuerdo 075 del 30 de julio de 2021 y el Acuerdo 115 del 29 de octubre de 2021 y en atención a la modalidad de contratación establecida en Manual de Contratación de la Subred Sur E.S.E., vigente, **CAPÍTULO II DE LAS MODALIDADES Y MECANISMOS DE SELECCIÓN, NUMERAL 8.8. MODALIDADES DE SELECCIÓN. 8.8.2.1 POR LA CUANTÍA: 8.8.2.1.1**

INVITACIÓN A COTIZAR: Se presenta cuando la contratación directa y la cuantía no supere el 0.3% del presupuesto aprobado por el CONFIS DISTRITAL para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

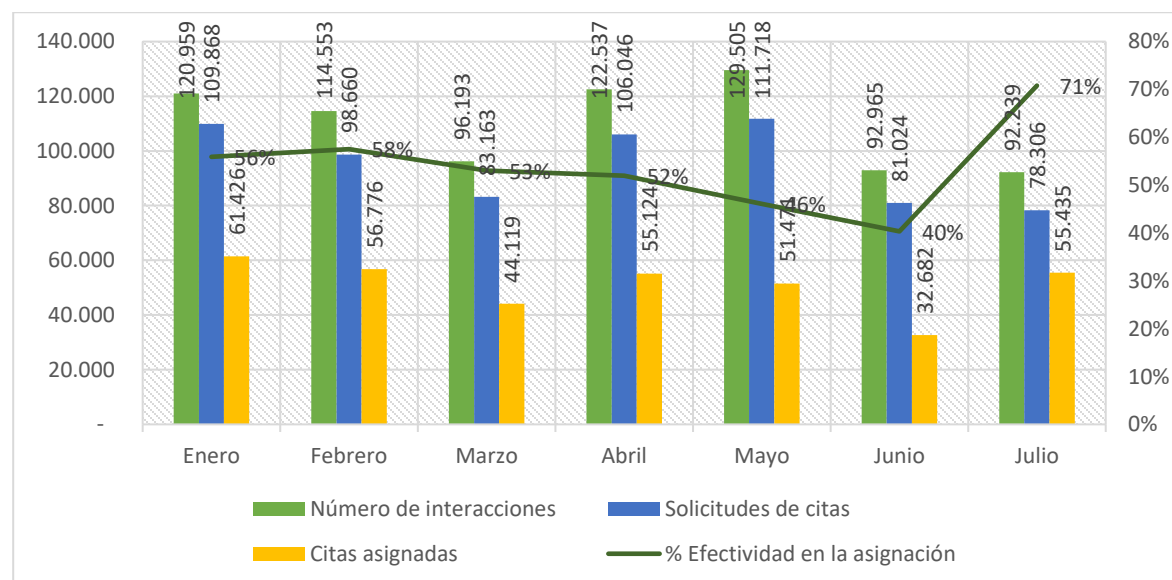
2.4.1 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

Se requiere contratar el servicio de Contact Center para gestionar de manera eficiente el proceso de agendamiento, cancelación y reprogramación de citas médicas de consulta externa, implementando tecnologías avanzadas, redundando en el mejoramiento de los procesos de atención a los usuarios, disminuyendo, filas, tiempos administrativos y ayudando a superar las barreras de acceso geográficas y económicas. Adicionalmente, este servicio debe permitir el desarrollo de campañas de entrada y salida, gestión de citas en trámite, control de la inasistencia y evaluación en el grado de satisfacción del usuario, a través de la orientación, Información y respuesta efectiva a todos los requerimientos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, dando cumplimiento a los atributos de calidad del Servicio como: oportunidad, eficiencia y efectividad, e incorporando estándares para niveles de atención y niveles de servicio.

Los 258.647 usuarios de la Subred integrada de Servicios de Salud Sur ESE son los habitantes de la población objeto de este servicio, susceptibles de requerir la asignación, cancelación y reprogramación de citas médicas por consulta externa, y los nuevos usuarios captados mediante procesos de mercadeo y contratación, tanto en el régimen subsidiado como contributivo.

A continuación, se presentan los datos del proceso de agendamiento por el Contact Center Distrital para la Subred Sur, para tener un referente de las métricas y dimensionamiento de la necesidad del servicio:

Gráfica 1: Comparativo de interacciones recibidas y citas asignadas efectivamente



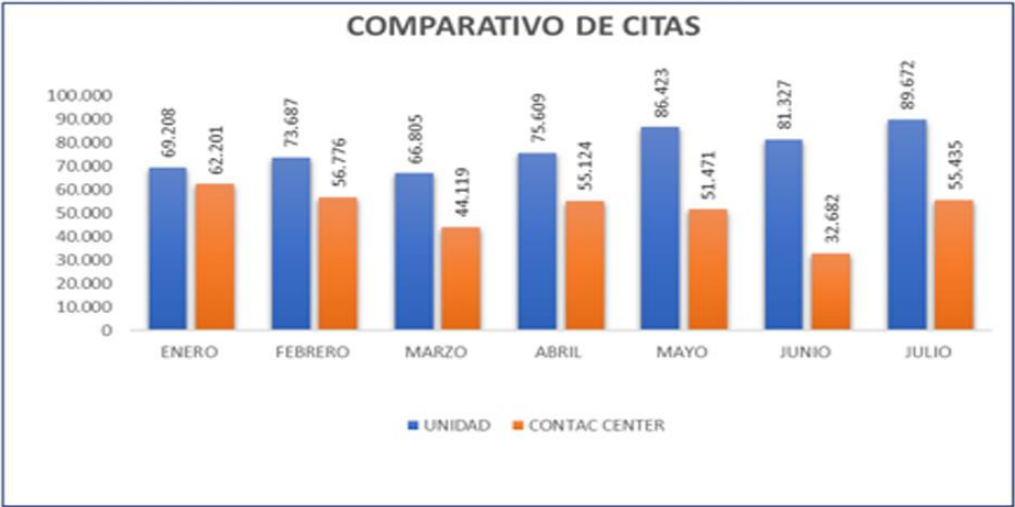
Fuente: Outsourcing – Capital Salud Informe a julio 2024

Tabla 1: Comparativo de interacciones recibidas y citas asignadas efectivamente

	Número de interacciones	Solicitudes de citas	Citas asignadas	% Efectividad en la asignación
Enero	120.959	109.868	61.426	56%
Febrero	114.553	98.660	56.776	58%
Marzo	96.193	83.163	44.119	53%
Abril	122.537	106.046	55.124	52%
Mayo	129.505	111.718	51.471	46%
Junio	92.965	81.024	32.682	40%
Julio	92.239	78.306	55.435	71%

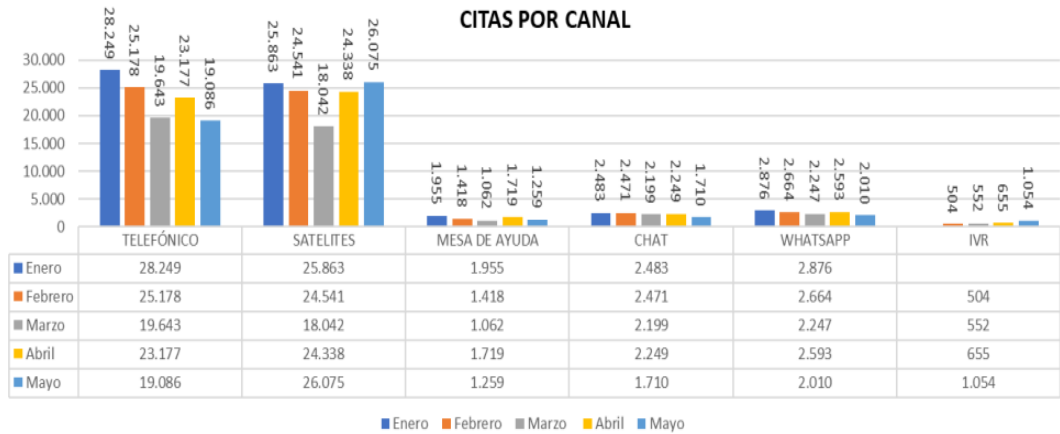
Fuente: Outsourcing – Capital Salud Informe a julio 2024

Gráfica 2: Número de citas asignadas por canal presencial y Contact Center



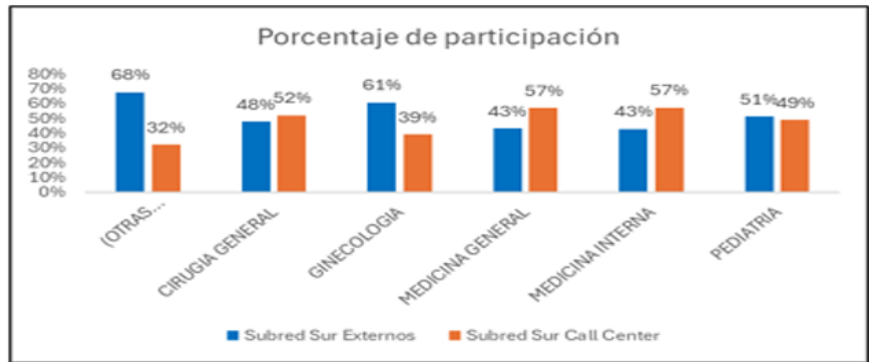
Fuente: Outsourcing – Capital Salud Informe a julio 2024

Gráfica 3: Citas asignadas por canal de atención



Fuente: Outsourcing – Capital Salud Informe a mayo 2024

Gráfica 4: Citas asignadas por servicio y canal de atención



Fuente: Outsourcing – Capital Salud Informe a julio 2024

Tabla 2: Citas asignadas por servicio y canal de atención

CITAS AGENDADAS SUBRED SUR JULIO			
Fecha	Externos	Call Center	Total general
(OTRAS ESPECIALIDADES)	72.446	34.567	107.013
CIRUGIA GENERAL	521	566	1.087
GINECOLOGIA	1.662	1.073	2.735
MEDICINA GENERAL	12.214	16.237	28.451
MEDICINA INTERNA	779	1.041	1.820
PEDIATRIA	2.050	1.951	4.001
Total general	89.672	55.435	145.107

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: center;">  <p>BOGOTÁ</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p><small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small></p> </div> <tr> <td data-bbox="324 151 1058 201" style="text-align: center;"> <p>INVITACIÓN A COTIZAR</p> </td><td data-bbox="1058 151 1422 201" style="text-align: center;"> <p>CO-CBS-FT-31 V4</p> </td></tr>	<p>INVITACIÓN A COTIZAR</p>	<p>CO-CBS-FT-31 V4</p>
<p>INVITACIÓN A COTIZAR</p>	<p>CO-CBS-FT-31 V4</p>		

Fuente: Outsourcing – Capital Salud Informe a julio 2024

En cuanto al marco normativo y legal se da cumplimiento a la Constitución Política de Colombia de 1991, en su Artículo 49 establece: la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes, conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por Entidades Privadas, y ejercer su vigilancia y control. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.

La Ley 100 de 1993, por la cual se crea el Sistema General de Seguridad Social Integral desarrolla el mandato constitucional tanto en pensiones, como en lo referido al sistema general de seguridad social en salud, combinando los principios de eficiencia, privatización, libre escogencia y competencia, con los de universalidad, compensación y solidaridad social. Define los actores del sistema (reguladores, aseguradores y prestadores) con sus roles y responsabilidades, establece los planes de beneficios y el modelo de financiación a través del aseguramiento e instituye el concepto de subsidios, en un marco de solidaridad y subsidiariedad. Simultáneamente, se estableció un sistema de competencias y recursos para financiar los sectores sociales, entre ellos el de salud, con la ley 60 de 1993.

El Decreto Nacional 2623 de 2009, en su artículo primero, creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– “como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano” y dentro de los objetivos del Sistema están “fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan”, así como, “fortalecer los canales de atención al ciudadano en las Entidades Públicas.”

La Ley 1438 de 2011, por la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, En su artículo 60° define las Redes Integradas de Servicios de Salud “como el conjunto de organizaciones o redes que prestan servicios o hacen acuerdos para prestar servicios de salud individuales y/o colectivos, más eficientes, equitativos, integrales, continuos a una población definida, dispuesta conforme a la demanda”, en el artículo 61 estableció que la prestación de servicios de salud dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, se hará a través de las Redes Integradas de Servicios de Salud ubicadas en un espacio poblacional determinado.

El Decreto No 019 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, busca una nueva relación del Estado con los ciudadanos como usuarios y destinatarios de sus servicios, con el fin de hacer su vida un poco más amable:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD SUR E.S.E.

INVITACIÓN A COTIZAR

CO-CBS-FT-31 V4

- Proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante la Administración Pública.
- Generar el compromiso de las Instituciones Públicas para ser más eficientes y eficaces.
- Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública.

El Acuerdo Distrital No. 257 de 2006, dictó las normas básicas de estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las Entidades de Bogotá, Distrito Capital. El Concejo de Bogotá, reorganizó la estructura general de la Administración Distrital y como consecuencia de lo anterior señaló como misión del Sector Salud: dirigir, planificar, coordinar y ejecutar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud de la población del Distrito Capital, mediante acciones en salud pública, prestación de servicios de salud y dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

El Decreto 530 de 2010 "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía en Salud para Bogotá, Distrito Capital", en su artículo 9° establece: Obligaciones de promoción del derecho a la Participación en Salud, y generación de dispositivos que agencien o faciliten el derecho a la Participación. Además de difundir información que contribuya a conocer los contenidos de los derechos y los mecanismos de exigibilidad, el Distrito Capital, sus autoridades políticas y administrativas y de manera especial la Secretaría Distrital de Salud, como ente rector del Sistema General de Seguridad Social en Salud en el Distrito Capital, así como los particulares que ejercen funciones públicas, administran bienes del Estado o prestan servicios de salud a cargo del mismo, adoptarán medidas que faciliten y estimulen el ejercicio pleno del derecho y de cada una de sus dimensiones.

Las acciones de promoción y agendamiento del derecho a la participación tendrán como objetivos:

- a) Proveer información oportuna, adecuada y efectiva para la toma de decisiones.
- b) Mejorar los sistemas y canales de información para que sean asequibles a toda la ciudadanía.
- c) Promover la ciudadanía activa que procure prácticas dirigidas a la construcción de lo público.
- d) Generar procesos de educación y comunicación que cualifiquen las capacidades de los actores sociales y sus organizaciones en pro del bienestar común y la realización del derecho a la salud.
- e) Agenciar procesos de investigación por parte de la ciudadanía para avanzar en la construcción de una cultura democrática.
- f) Propiciar oportunidades para que los/as ciudadanos/as ejerzan efectivamente el derecho a la participación de manera individual y colectiva.
- g) Habilitar espacios públicos de debate, concertación y negociación para avanzar en la apropiación de la salud como derecho y posibilitar su construcción como una acción colectiva.
- h) Generar dispositivos que garanticen la prevalencia de relaciones democráticas, de respeto mutuo y en términos de igualdad.
- i) Generar mecanismos que garanticen la libre asociación de la ciudadanía en el territorio distrital para ejercer funciones de democratización de la salud frente a: las instancias



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: right;">  <p>BOGOTÁ SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

estatales del orden distrital, local y de igual forma frente a los particulares que ejercen funciones públicas, administran bienes del Estado o prestan servicios de servicios de salud a cargo de este en el marco de la Ley.

El Acuerdo Distrital 529 de 2013, adoptó medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía y en su artículo 10°. -Características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital. Serán características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, los que reflejen las expectativas de los ciudadanos en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho así:

- Cálido y Amable. Brindar a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortes, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
- Rápido. El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- Respetuoso, digno y humano. Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- Efectivo. El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
- Confiable. El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

Decreto 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Ley 2052 de 2020 Racionalización de trámites- Art 17 Creación de la Oficina de relación con el ciudadano.

Decreto 542 de 2023. Por medio del cual se adopta el Modelo de Relacionamiento integral con la Ciudadanía

La Ley 1751 de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones”, cuyo objetivo es “Garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección. Esta Ley tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección, que define el sistema de salud, las obligaciones del estado quien es el responsable de respetar, proteger y garantizar el goce efectivo del derecho fundamental a la salud. Establece dentro de los elementos y principios del derecho fundamental a la salud entre otros la Universalidad donde todos los residentes en el territorio colombiano gozarán efectivamente del derecho fundamental a la salud en todas las etapas de la vida.

La Resolución 00429 de 2016, la cual adopta la Política de Atención Integral en Salud, la cual

plantea: Artículo 2 Marco Estratégico de la Política se fundamenta en la atención primaria en salud - APS, con enfoque de salud familiar y comunitaria, el cuidado, la gestión integral del riesgo y el enfoque diferencial para los distintos territorios y poblaciones.

Por su parte, el Acuerdo 641 de 2016, efectuó la organización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, estableciendo como misión del sector salud: formular, adoptar, dirigir, planificar, coordinar, ejecutar, y evaluar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud de la población del Distrito Capital, mediante acciones en salud pública, prestación de servicios de salud y dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud, e integra el sector salud en entidades adscritas; Fondo Financiero Distrital de Salud, Empresas Sociales del Estado: Subred Integrada de Servicios de Salud, Norte, Sur Occidente, Sur, Centro Oriente, y entidades vinculadas; Sociedad de Economía Mixta Capital Salud EPS – SAS, entidades sin ánimo de lucro mixta: Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica, Instituto Distrital de Ciencia Biotecnología e Innovación en Salud, y Organismos; Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud y Comité Directivo de la Red.

En este contexto, producto de la fusión de las Empresas Sociales del Estado, establecida en el Acuerdo 641 de 2016, se conforman:

1. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., conformada por las Empresas Sociales del Estado de: Usme, Nazareth, Vista Hermosa, Tunjuelito, Meissen y El Tunal.
2. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., conformada por Empresas Sociales del Estado de: Pablo VI Bosa, del Sur, Bosa, Fontibón y Occidente de Kennedy.
3. Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., conformada por las Empresas Sociales del Estado de: Usaquén, Chapinero, Suba, Engativá y Simón Bolívar.
4. Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., conformada por las Empresas Sociales del Estado de: Rafael Uribe, San Cristóbal, Centro Oriente, San Blas, la Victoria y Santa Clara.

La Secretaría Distrital de Salud en el marco del Acuerdo 927 de 2024 adoptó el Plan de Desarrollo “Bogotá camina segura” , 2024-2027, el cual presenta en su estructura 5 objetivos estratégicos, 15 estrategias, 39 programas, 84 metas estratégicas y 425 metas de producto; El objetivo del Plan Distrital de Desarrollo, es mejorar la calidad de vida de las personas garantizándoles una mayor seguridad, inclusión, libertad, igualdad de oportunidades y un acceso más justo a bienes y servicios públicos, fortaleciendo el tejido social en un marco de construcción de confianza y aprovechando el potencial de la sociedad y su territorio a partir de un modelo de desarrollo comprometido con la acción climática y la integración regional.

El marco de ejecución de esta propuesta tiene en cuenta para su abordaje, los contenidos del Plan Territorial de Salud “Bogotá Camina Segura” 2024-2020, el cual se constituye en una herramienta para una prestación de servicios más resolutive, soportada en la atención primaria, que incida en la reducción de la mortalidad, la morbilidad y la discapacidad evitables, así como su impacto en los años perdidos y saludables; garantizar el goce efectivo de un ambiente sano y la salud ambiental, y disminuir las inequidades sanitarias y prestacionales, porque Bogotá debe ser la misma para toda su gente. En este documento, producto de gestionar los requerimientos de los ciudadanos e identificar sus malas experiencias durante el proceso de atención en salud, prevalecen las

siguientes las barreras de acceso: • Inoportunidad en la prestación de los servicios: incluye demora en el agendamiento de citas en medicina especializada, la programación de cirugías, y otros servicios, por lo tanto es necesario optimizar y hacer mas eficiente dicho proceso.

Actualmente la Subred Integrada de Servicios de salud Sur ESE, no cuenta con la capacidad operativa y técnica para prestar el servicio de Contact center, puesto que este tipo de servicios requieren unos desarrollos tecnológicos altamente avanzados, además de la disposición de una infraestructura, mobiliario, redes de conectividad, específicas, así como de un talento humano cualificado y organizado en función del servicio específico, para la gestión de las interacciones con los usuarios y de un sistema informático de monitoreo, control y grabación de las atenciones brindadas, que permita cumplir con los más altos niveles de calidad en el servicio.

En caso de no contar con el servicio de agendamiento por los canales telefónico y/o virtuales se estaría generando una barrera de acceso a los servicios de salud, sobre todo, considerando las difíciles condiciones de accesibilidad de los usuarios en el territorio, especialmente en las zonas rurales y por otra parte, se deben tener en cuenta, las limitaciones económicas de los usuarios y los costos de los desplazamientos para la gestión presencial de las citas médicas. Adicionalmente, direccionar el 100% del agendamiento en los canales presenciales implica la congestión de las unidades de atención, la insatisfacción de los usuarios y el riesgo de no tener una adecuada administración de las agendas, debido a falta de agendamiento de algunos servicios o inasistencia de los usuarios

2.5 DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL BIEN Y/O SERVICIO:

ITEM	DESCRIPCIÓN
1	Servicio de CONTACT CENTER para la asignación, cancelación, reprogramación de citas, gestión de Citas en trámite y peticiones relacionadas, recordación de citas y mensajes pedagógicos de los servicios ambulatorios habilitados, para la Subred Integrada de servicios de Salud Sur E.S.E.

CARACTERÍSTICAS CONTACT CENTER:

- El servicio de **CONTACT CENTER** debe disponer de un número único de fácil recordación y un número de contacto gratuito para los usuarios, los cuales al finalizar el contrato debe ser entregado a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., o quien haga sus veces como supervisor.
- El servicio de CONTACT CENTER debe gestionar los siguientes Servicios ofertados que hacen parte del portafolio de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur los cuales son:**
 - Consulta Externa General
 - Consulta Externa de Especialidades básicas (Medicina Interna, Pediatría y Gineco-obstetricia.)
 - Consulta Externa de Especialidades No Quirúrgicas y Quirúrgicas.
 - Consulta externa de PYD (Prevención y Detección)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: right;">  <p>BOGOTÁ SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

- Servicios de Imagenología que no requieran preparación
 - Servicios de Imagenología que requieran preparación.
- c. Los agentes del Contact Center deben contar con permisos de acceso a internet, para consultar las plataformas dispuestas por el Distrito Capital, como mínimo las siguientes:
- **Aplicativo Base de Datos Única de Afiliados del Sistema de Seguridad Social (ADRES) del Ministerio Salud y Protección Social**
 - **Comprobador de Derechos de la Secretaría Distrital de Salud**
 - **Comprobador de Derechos de EPSS CAPITAL SALUD.**
 - **Aplicativo de consulta de afiliación y/o Autorizaciones de las diferentes EAPB con las que se tiene contrato.**
- d. El servicio de Contact Center debe permitir que el usuario de manera automática haga medición de su satisfacción con la atención recibida al final del evento, con un 95% de confiabilidad y un 3% de margen de error, de cuyos resultados entregará informes diarios de nivel de satisfacción a quien designe el supervisor del contrato.
- e. El servicio de Contact Center debe permitir medir en tiempo real todos los indicadores de servicio, Estados de Conexión, llamadas en cola, llamadas abandonadas, con la finalidad de generar reporte de forma diaria, semanal y mensual. Se debe garantizar usuarios únicos e intransferibles para cada uno de los agentes y staff de la operación.
- f. El servicio de Contact Center debe disponer de una herramienta de gestión telefónica que permita identificar:
- El número único de llamada
 - Fecha y hora de la llamada
 - Menú seleccionado.
 - Duración de la llamada.
 - El agente que atiende la llamada
 - Municipio y departamento de procedencia de la llamada. El ANI (Automatic Number Identification) se puede usar siempre que sea usado por el software de gestión telefónica.
 - Enrutamiento realizado de la llamada
 - Información del ciudadano que se comunica con la Entidad.
 - Motivo de la terminación de la llamada
 - Observaciones a la llamada (datos aportados por el agente: Cita asignada, cancelada, reprogramada, incluida en citas en trámite, el usuario no responde, el usuario acepta la llamada, número equivocado entre otros).
 - Estado de la llamada (Recepción, Transferencia o Retención).
 - Reprogramar la llamada
 - Se debe crear una alerta en el software de gestión telefónica que permita identificar cuando la llamada tenga una duración superior a 5 minutos, con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: center;">  <p>BOGOTÁ</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p><small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small></p> </div>
<p>INVITACIÓN A COTIZAR</p>	<p>CO-CBS-FT-31 V4</p>

- g. El servicio de Contact Center debe prestar el servicio de chat para la asignación, cancelación, reprogramación de citas, gestión de citas en trámite y peticiones relacionadas, recordación de citas y mensajes pedagógicos de los servicios ambulatorios habilitados, para la Subred Integrada de Salud Sur E.S.E., el cual permita medir en tiempo real, estados de conexión, chat en cola, conversaciones abandonadas y niveles de servicio con la finalidad de generar reporte de forma diaria, semanal y mensual, estos deberán permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros.
- h. El servicio de Contact Center debe contar con un servicio de Audio Respuesta IVR (Interactive Voice Response), para brindar información y permitir a los usuarios la selección del servicio o tipo de cita deseado. El IVR proporcionado deberá permitir interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cédula, puede obtener información específica como: citas asignadas, punto de atención, estado de afiliación, sanciones pedagógicas etc. Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está desocupado atiende la llamada. Se debe ofrecer enrutamiento de acuerdo con las especificaciones de la Subred Sur, quien determinará el orden de las prioridades y los mensajes que este transmitirá.
- i. El servicio de Contact Center debe contar con un servicio de hold virtual de recepción de llamadas, en donde se almacene los datos básicos (nombre, teléfono móvil, teléfono fijo, e-mail, entre otros) del ciudadano, para devolver la llamada en un tiempo determinado. El hold virtual deberá operar únicamente cuando se genere un flujo de llamadas que sobrepase la capacidad de agentes programados en un periodo específico para atender el servicio. No se acepta el uso de hold virtual con fines de atender la demanda ocasionada por falta de personal.
- j. El servicio de Contact Center debe garantizar la grabación de la totalidad de las llamadas atendidas por el periodo del término de duración y liquidación del contrato que no sea inferior a SEIS (6) meses dentro del propio sistema y permitir su exportación y reproducción mediante cualquier criterio incluyendo: fecha y hora de la llamada, número de documento del usuario, número telefónico de origen de la llamada, identificación del agente que atendió la llamada, que faciliten su ubicación y seguimiento, a través de un motor de búsqueda de grabaciones.
- k. El servicio de Contact Center deberá entregar las grabaciones a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., de forma bimensual, en formato MP3, WAV o WMA, para las campañas de Entrada y de Salida, con el fin de que sirva de soporte a la gestión realizada. Se requiere que los mecanismos de grabación y recuperación de llamadas sean óptimos y tolerantes a fallas. Se deberá permitir la recuperación inmediata de las grabaciones. El tiempo máximo de búsqueda y entrega de las grabaciones solicitadas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., no debe ser superior a doce (12) horas.
- l. El servicio de Contact Center debe contar con un sistema de grabación de pantallas para los puntos de control establecidos de manera conjunta, en la gestión de la interacción con el usuario en el canal telefónico.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: center;">  <p>BOGOTÁ</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p><small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small></p> </div>
<p>INVITACIÓN A COTIZAR</p>	<p>CO-CBS-FT-31 V4</p>

- m. El servicio de Contact Center debe contar con un sistema de registro del historial y copia de seguridad de las interacciones con los usuarios en los diferentes canales de interacción.
- n. El servicio de Contact Center debe garantizar que el agente pueda interactuar en tiempo real con la aplicación actual de citas de los sistemas de información hospitalaria de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, (Dinámica Gerencial Hospitalaria). Se deberá realizar las configuraciones de enrutamiento desde su propia sede hacia la Subred Sur y gestionar con el líder de TICS de la Subred Sur para que las conexiones se hagan en tiempo real con la aplicación de citas del sistema de información Dinámica Gerencial Hospitalaria.
- o. El servicio de Contact Center debe contar con el servicio automático de recordación de citas a los usuarios con anticipación a la cita, mediante envío de mensaje de texto (SMS) y/o whatsapp, al teléfono móvil registrado por el usuario.
- p. El servicio de Contact Center debe prestar el servicio automático de mensaje de texto (SMS) y/o WhatsApp al teléfono móvil registrado, con un mensaje pedagógico por su incumplimiento de la cita.
- q. El servicio debe contar con una herramienta de monitoreo de los servicios de voz a la cual la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. pueda acceder desde la operación
- r. Disponer de controles de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, directores, líderes de calidad, capacitadores y mineros de datos. Se debe tener:
- Control de acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación
 - Visualizar el estado del personal en cualquier situación
 - Generar reportes diarios y consolidados
 - Rotación de personal.

2.6 PRESUPUESTO OFICIAL:

El presupuesto estimado para el presente proceso es por la suma de MIL CIENTO SETENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$1.170.000.000), con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 2433 de fecha 24 DE SEPTIEMBRE de 2024, del rubro SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCION, código del rubro presupuestal 42120202008

2.7 FORMA DE PAGO: La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., pagará el valor del presente contrato, previa certificación expedida por el Supervisor que acredite el cumplimiento del objeto y obligaciones del contrato, quien, una vez realice la referida verificación, autorizará al Contratista para que proceda a la presentación de la factura, que será pagada por la Subred dentro de los noventa (90) días siguiente, sujeto al flujo de Caja, previa presentación del informe de supervisión correspondiente y acreditación del pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y parafiscales cuando esté obligado a ello.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: center;">  <p>BOGOTÁ</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p><small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small></p> </div>
<p>INVITACIÓN A COTIZAR</p>	<p>CO-CBS-FT-31 V4</p>

Los pagos a que se obliga la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, se sujetan a las apropiaciones y disponibilidades presupuestales correspondientes y a la situación de recursos del Programa Anual Mensualizado de Caja- PAC sin que generen intereses moratorios.

2.7.1. DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO NO HABRÁ LUGAR A REVISIÓN DE PRECIOS:

(Sólo se procederá a revisar los precios si el contratista acredita la imprevisibilidad, la alteración extraordinaria y fundamentalmente la pérdida real, grave y anormal en la economía del contrato – Rompimiento del equilibrio del contrato)

2.8 PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución del contrato es por el término de TRES (03) MESES, a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de legalización; expedición de registro presupuestal y aprobación de pólizas.

2.9 LUGAR DE EJECUCIÓN:

El lugar de ejecución del contrato es en la ciudad de Bogotá D.C.

2.10 SUPERVISIÓN DEL CONTRATO:

La supervisión del presente contrato será realizada por la DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DIRECCIÓN DE AMBULATORIOS de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E y/o quien designe el ordenador del gasto de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E; quienes velarán por que se cumpla con todos los parámetros y obligaciones establecidas en el contrato, Manual de contratación y Manual de supervisión que la entidad tenga para tal fin.

2.11 OBLIGACIONES A DESARROLLAR POR EL CONTRATISTA

a) GENERALES:

1. Cumplir oportunamente con el objeto del presente contrato en los términos y condiciones funcionales, técnicas, económicas, financieras y comerciales establecidas en el mismo, en la propuesta y en la Invitación hecha por la Subred Sur.
2. Reportar cualquier novedad o anomalía que se presente en el desarrollo del contrato.
3. Disponer de todos los recursos que se requieran para el cumplimiento del objeto del presente contrato.
4. Cumplir sus obligaciones frente al sistema de seguridad Social Integral y Parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA e ICBF) cuando a ello haya lugar, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y las normas que lo modifiquen;
5. Garantizar que los bienes o servicios sean adquiridos legalmente y cumplan con la normatividad vigente sobre facturación requerida por la DIAN.
6. Obrar con lealtad y buena fe, evitando dilaciones que puedan presentarse durante la ejecución del contrato. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho. En caso de que durante la ejecución del presente

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: center;">  <p>BOGOTÁ</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p><small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small></p> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

contrato reciba tales peticiones o amenazas, deberá informarlo inmediatamente a la supervisión del contrato, y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas correctivas que fueren necesarias.

7. Constituir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato las garantías pactadas a que haya lugar, las cuales deberá cargar en la Plataforma Secop II - numeral segundo "Condiciones", y cuyo título deberá contener de manera abreviada la clase de riesgo a asegurar y el Numero de contrato. En caso de no estar habilitado el cargue de las garantías en la plataforma, deberá presentar dichos documentos (Pólizas) a la Dirección de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
8. Mantener actualizada las garantías que cubren los amparos establecidos en el contrato, durante el plazo de ejecución del mismo, incluidas las novedades contractuales cuando a ello haya lugar (si aplica). En este caso, la ampliación de las coberturas deberá efectuarse de manera inmediata y cargarse en la Plataforma Secop II - numeral segundo "Condiciones", con un título que deberá contener de manera abreviada la clase de riesgo a asegurar y el Numero de prórroga, adición y/o modificación contractual que corresponda". En caso de no estar habilitado el cargue de las garantías en la plataforma, deberá presentar dichos documentos (Pólizas) a la Dirección de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
9. Garantizar el no uso del nombre de la Subred Sur en actividades de publicidad, comunicados de prensa, avisos, comerciales o similares, sin la expresa autorización escrita de la Subred Sur.
10. Garantizar no acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho. En caso de que durante la ejecución del presente contrato reciba tales peticiones o amenazas, deberá informarlo inmediatamente a la Subred Sur, y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas correctivas que fueren necesarias.
11. Suscribir las adiciones y prorrogas que se llegaren a presentar durante la ejecución del contrato de conformidad a las necesidades cuando así se requiere. A fin de evitar la paralización o la afectación grave del servicio público de salud a cargo de la Subred Sur E.S.E, y asegurar la inmediata, continua y adecuada prestación del servicio" la entidad podrá prorrogar unilateralmente el contrato. (artículos 14 y 16 Ley 80 de 1993 "Cláusulas exorbitantes")
12. Presentar mensualmente al Supervisor los informes de avance de ejecución de las obligaciones contractuales y periódicamente cuando el Supervisor lo exija hasta la terminación del contrato, anexando los archivos y documentos correspondientes, en cumplimiento del objeto contractual, además participar de las reuniones, actividades y/o requerimientos programados por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
13. Mantener indemne por cualquier concepto a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del Contratista en desarrollo del objeto contractual;
14. Exonerar a la SUBRED SUR de toda responsabilidad civil, penal, comercial, contractual y extracontractual por las fallas que presente el Contratista en el desarrollo de la ejecución del objeto contractual.
15. Mantener los precios durante la ejecución del contrato, siempre y cuando el bien y/o servicio no presente desabastecimiento en el mercado local y nacional, desequilibrio económico debidamente soportado (conforme a las reglas jurisprudenciales existentes sobre la materia), entre otras causales; para lo cual el contratista se obliga a radicar ante el Supervisor del Contrato la solicitud para que se realice la modificación a la que hubiere lugar ante la Dirección de Contratación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: center;">  <p>BOGOTÁ</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

16. Asumir los costos directos e indirectos, impuestos, tasas, pólizas, contribuciones, además del servicio de transporte, logística y embalaje que se presenten con ocasión al desarrollo del contrato.
17. Las empresas tercerizadas deberán estar articuladas con los estándares de acreditación, Estándar 101 (GER 12). La empresa tercerizada debe garantizar la participación en los planes de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados con su respectivo seguimiento, así mismo dar aplicación a la Gestión de Competencias Estándar 108 (TH5) con la verificación de dichas competencias al personal al ingreso, durante el desarrollo de las actividades con periodicidad anual, y las estrategias de fortalecimiento. (Sí Aplica)
18. En general, las que se desprendan de la naturaleza del contrato y disponga el Supervisor designado, siempre que estén dentro de sus facultades y se enmarquen dentro del objeto del contrato.
- 19.

B) ESPECÍFICAS:

1. Proveer sistemas inteligentes conforme al objeto contractual, personalizando horarios según la disponibilidad de los servicios ofertados por la Subred integrada de servicios de salud Sur E.S.E. que sean **escalables** para manejar el crecimiento en la demanda de interacciones y capacidad para soportar picos de actividad, sin degradar la calidad del servicio.
2. Integrar una plataforma automatizada omnicanal que permita solicitar, cancelar y reprogramar citas a través de WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas, página web y otros canales de atención garantizando una experiencia uniforme en todos los puntos de contacto. Servicio disponible de lunes a viernes de 6 AM a 7 PM y sábados de 7 AM a 1 PM. Asimismo, implementar un sistema de recordatorios automáticos a través de SMS, WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico.
3. Implementar campañas de salida, contacto proactivo con los pacientes para agendar citas en programas de promoción y prevención, coordinación de citas para los pacientes en rutas de salud específicas por ciclos de vida, gestión de citas en trámite y demás necesidades de contactabilidad de la Subred.
4. Realizar la automatización de Tareas Repetitivas: Uso de inteligencia artificial para manejar solicitudes comunes y liberar tiempo, mejorando la eficiencia y la calidad del servicio.
5. Realizar Seguimiento y Análisis de Desempeño y datos, mediante el Uso de métricas y KPIs para evaluar y mejorar continuamente el servicio, asegurando altos estándares de calidad para identificar patrones y áreas de mejora en el servicio.
6. Asegurar el almacenamiento de la información en sus propios servidores, garantizando el cumplimiento de la política de seguridad informática y de la información. Adicionalmente, se implementará un sistema de respaldos (backups) con una periodicidad de 6 horas, asegurando que, en caso de una falla, la información esté disponible y protegida.
7. Entregar a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demás información recopilada durante la ejecución del contrato; en medio magnético y en formato estándar que permita su utilización para integrarla a bases de datos o sistemas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="324 151 1058 195"> INVITACIÓN A COTIZAR </div> <div data-bbox="1058 151 1406 195"> CO-CBS-FT-31 V4 </div> </div>
---	--

8. Garantizar la conectividad con las diferentes plataformas informáticas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, a través de canales dedicados hacia los servidores del sistema información, teniendo en cuenta que son sistemas multisede.
9. Asignar roles de acceso al sistema de información garantizando que se realice de acuerdo con los principios de seguridad y control, permitiendo únicamente el acceso autorizado según el rol y las responsabilidades de cada usuario, y actualizando los permisos de acceso cuando sea necesario para mitigar riesgos de seguridad.
10. Los agentes del Contact **Center** deben conocer al detalle las modalidades de contratación y requisitos de cada contrato con cada una de las Entidad Administradora de Planes de Beneficios EAPB para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., para lo cual la Subred entregará la matriz específica de contratación de cada Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB).
11. Garantizar que se atiendan y se tipifiquen las gestiones realizadas en el 100% de las interacciones recibidas, se debe garantizar usuarios de gestión individual. El software para la base de datos de tipificación de llamadas deberá ser suministrado por el contratista.
12. Proporcionar soporte técnico dedicado para resolver rápidamente cualquier inconveniente, junto con capacitación continua para el personal de la Subred en el uso eficiente de la plataforma, el alcance de este soporte llega hasta la tecnología propia del Contact center.
13. Reportar a las mesas de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., las fallas generadas en los sistemas de información de la Subred Sur, así como las posibles fallas presentadas en la conectividad; este reporte se realiza a través de la página de la mesa de servicios.
14. Implementar protocolos de atención al paciente para garantizar un servicio de calidad, con monitoreo constante para optimizar los procesos y mejorar la satisfacción del paciente.
15. Garantizar el suministro oportuno y completo del servicio de acuerdo con la solicitud realizada por el usuario, con la calidad y las especificaciones técnicas presentadas.
16. Contar con un plan de contingencia y continuidad del servicio contratado, debidamente documentado y probado por lo menos dos veces al año. El plan de contingencia y continuidad del servicio contratado debe ser certificado por la oficina de Sistemas TICS de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
17. El servicio deberá tener la capacidad de soportar todas las transacciones por medio de los canales establecidos, para ello, deberán contar con una planeación de los requerimientos de agentes para el servicio.
18. Disponer de la cantidad suficiente de agentes de atención al usuario para el agendamiento y gestión de citas medicas.
19. El contratista dispondrá de mínimo un Director Operativo, por cada veinte (20) agentes, que estarán encargados de monitorear el desempeño diario del Contact Center, asegurando el cumplimiento de los objetivos y estándares de calidad. A su vez, coordinar y supervisar el trabajo de los equipos de agentes para garantizar un servicio eficiente y de alta calidad.
20. Disponer de un Supervisor de servicio encargado de realizar el seguimiento del proceso y garantizar el correcto funcionamiento de los servicios, manteniendo siempre indicadores eficientes coordinando la programación de citas para garantizar la atención oportuna de los pacientes.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD SUR E.S.E.

INVITACIÓN A COTIZAR

CO-CBS-FT-31 V4

21. Garantizar que el personal dispuesto por el contratista deberá ser exclusivo para la atención de las líneas y campañas de la subred sur.
22. Desarrollar procesos de Formación y capacitación constante para los agentes dispuestos para la operación del servicio, en temas de operatividad, calidad, confidencialidad y manejo de datos sensibles, asegurando el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables.
23. Contar con política de Protección de Datos y certificar el cumplimiento con normativas de privacidad y seguridad de la información, garantizando la confidencialidad de los datos de los pacientes, cumpliendo con las leyes colombiana establecidas Ley 1581 del 2012 y Decreto 1377 de 2013.
24. Suscribir con la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., un acuerdo de confidencialidad de la información que se va a manejar en la operación. Así mismo se dará a conocer el Acuerdo de Confidencialidad al personal vinculado para la prestación del servicio. Se deberá contar con mecanismos de supervisión periódica del trabajo que realiza el personal y de los procedimientos empleados en el desarrollo de las labores; así como procedimientos disciplinarios para los empleados que violan las políticas y procedimientos de seguridad de la organización.
25. Disponer de estaciones de trabajo con equipo de cómputo por agente, con las siguientes características mínimas (sistema operativo Windows 10 pro, terminal server, RAM de 8 Gb, SSD 250 Gb, Procesador Core I5 última generación). Así como el cumplimiento de la normatividad en lo referente a seguridad en el trabajo. Cada estación debe garantizar acceso a Internet en todos los computadores y que estén interconectados con una red LAN, asignados a la operación.
26. Asumir los gastos de instalaciones, equipos y su mantenimiento, así como los del personal requerido para la prestación del servicio.
27. Presentar el cronograma de implementación del servicio y proyecciones de servicio a partir de la firma del acta de inicio del contrato.
28. Cumplir los acuerdos de nivel de servicio descritos a continuación:

Criterio	Descripción	Fórmula
Disponibilidad de la plataforma:	99,7%	$d = \frac{\text{Número de horas de disponibilidad real de la plataforma en el mes}}{\text{Número de horas pactadas contractualmente}} \times 100$ <p>El Número de horas contratados corresponde a la cantidad de horas en el horario de operación durante cada mes (Horario establecido de lunes a sábado de las 6:00 a las 19:00 Horas.</p>





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD SUR E.S.E.

INVITACIÓN A COTIZAR

CO-CBS-FT-31 V4

Tiempo de atención canales: Incumplimiento I_c en el tiempo de atención de las llamadas telefónicas.	$5\% < I_c \leq 30\%$:	<p>Promedio llamadas telefónicas</p> $= \sum_{i=1}^n (\text{tiempo de atención}) / n$ <p>Donde n= número de recibidas, incluyendo llamadas abandonadas.</p> <p>$T_a = 20$ segundos para canal telefónico</p> <p>El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la llamada y la primera respuesta del Agente.</p>
Tiempo de atención canales: Incumplimiento I_c en el tiempo de contacto por Chat	$\leq 30\%$:	<p>Promedio transacciones = $\sum_{i=1}^n (\text{tiempo de atención}) / n$</p> <p>Donde n= número de transacciones recibidas, incluyendo los chats atendidos y abandonados.</p> <p>$T_a = 60$ segundos para canal chat,</p> <p>El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la solicitud de chat y la primera respuesta del Agente.</p>
Tiempo de atención canales: Incumplimiento I_c en el tiempo de atención para la gestión de peticiones.	$I_c \leq 30\%$:	<p>Promedio llamadas telefónicas outbound</p> $= \sum_{i=1}^n (\text{tiempo de atención}) / n$ <p>Donde n= número de outbound, incluyendo llamadas abandonadas.</p> <p>$T_a = 72$ horas para casos críticos 24 horas casos con criticidad media 6 horas baja criticidad</p> <p>El tiempo de atención de gestión, es el tiempo que transcurre entre la recepción de la petición y la resolución de la misma.</p>
Abandono de llamadas después del umbral de 20 segundos	$< 4\%$	Cantidad de llamadas que no fueron contestadas luego de ser transferidas por el IVR a un agente, luego de 20 segundos.
AHT	Para Línea telefónica: <ul style="list-style-type: none">Asignación de cita 7 minutos.	Tiempo transcurrido desde que es contestada la llamada por el agente de Contact Center que da respuesta a la





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD SUR E.S.E

INVITACIÓN A COTIZAR

CO-CBS-FT-31 V4

	<ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de cita 4 minutos • Reasignación de cita 10 minutos • Información general 4 minutos. <p>Para servicios chat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de cita 10 minutos • Cancelación de cita 6 minutos • Reasignación de cita 10 minutos. <p>Información general 6 minutos</p>	necesidad del usuario.
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	0,2% < PQRS y DP <= 0,4%	<p><i>Incumplimiento</i></p> $= \frac{\# \text{ de quejas recibidas del Servicio de Centro de Contacto}}{\# \text{ total de transacciones}} * 100$ <p>Las quejas recibidas sobre el servicio de centro de contacto no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con el Servicio de Centro de Contacto que reciba directamente.</p> <p>PQRS: Peticiones, Quejas y Reclamos DP: Derechos de Petición</p>
Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio:	s <3,2: 10%	$s = \sum_{i=1}^n (\text{resultado nivel de satisfacción}_i) / n$ <p>Siendo n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. Para calcular el indicador, el Proveedor plantea una metodología para recoger la calificación, que debe normalizar a una escala de 1 a 5 donde 1 es el menor nivel de satisfacción y 5 es el máximo nivel de satisfacción.</p>
Eficacia: teléfono, Chat	<p>< 90%</p> <p>Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de</p>	$\frac{\text{Cantidad de transacciones atendidas}}{\text{Cantidad de transacciones entrantes}} * 100\%$



	transacciones entrantes.	
Resolución de la gestión de peticiones.	< 69% Mide el porcentaje de resolución de la gestión de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes.	$\frac{\text{Cantidad de peticiones resueltas}}{\text{Cantidad de peticiones solicitadas}} * 100\%$

Nota 1: En caso de incumplimiento por fallas en el servicio, el proveedor deberá elaborar un plan de mejoramiento que incluya, entre otras acciones, medidas de compensación para el usuario, si corresponde. Esto puede incluir la comunicación o aclaración de la situación al usuario. El plan deberá implementarse en el siguiente período para corregir las deficiencias detectadas.

Nota 2: La etapa de adecuación e implementación para el funcionamiento del Contact Center, será asumida por el contratista y en ninguno de los casos se generará un costo adicional para la Subred Sur E.S.E., toda vez que el inicio formal del Contrato se dará a partir de la suscripción del acta de inicio de ejecución de este, previo cumplimiento de los requisitos de legalización y expedición de registro presupuestal y aprobación de pólizas.

29. El sistema debe arrojar los reportes Automatic Contact Distribution ACD y Contact Center y permitir parametrizar los reportes y obtener estadísticas generadas por el flujo de llamadas que considere, entre otros aspectos:

- Llamadas en línea
- Llamadas del último día
- Llamadas fuera del horario establecido
- Llamadas en horario hábil
- Llamadas entrantes
- Llamadas abandonadas
- Llamadas contestadas
- Llamadas atendidas dentro del nivel de servicio
- Nivel de servicio %
- Nivel de abandono %
- Tiempo promedio de abandono
- Tiempo promedio de la llamada contestada
- Llamadas salientes
- Tiempo promedio de conversación por asesor y general
- Velocidad promedio de llamada atendida
- Ocupación Inbound %
- Ocupación Outbound %
- Tipificación de las llamadas (Para qué llama cada tipo de usuario y para qué producto)
- Reporte de preguntas frecuentes atendidas, las cuales deberán ser actualizadas permanentemente
- Citas asignadas por servicio, USS y total Subred

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%; text-align: center;">INVITACIÓN A COTIZAR</div> <div style="width: 35%; text-align: center;">CO-CBS-FT-31 V4</div> </div>
---	---

- Citas Canceladas por servicio, USS y total Subred
 - Citas Reprogramadas por servicio, USS y total Subred
 - Citas en citas en trámite por servicio, USS y total Subred
 - Numero de mensajes de recordación por servicio, USS y total Subred
 - Numero de mensajes pedagógicos por servicio, USS y total Subred
 - Informe de reiteratividad (promedio de intentos de marcación del mismo número telefónico).
 - Informe de numero de citas asignadas por chat por servicio, USS y total Subred
 - Tiempo de atención de chat
 - Tipificación de chat atendidos por servicio, USS y total Subred
 - Tiempo de contacto del chat
 - Numero de chat sin atender
 - Numero de errores de asignación de citas medicas
 - Errores de captación de cita en tramite
30. Disponer de reportes diarios, semanales y mensuales de la operación. La entrega de dichos reportes será acordada por las partes (sobre aspectos operativos y de gestión del objeto contractual).
 31. Implementar encuestas post-servicio para obtener feedback y realizar ajustes necesarios, asegurando que el servicio se adapte continuamente a las necesidades y expectativas de los pacientes.
 32. Permitir a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., realizar actividades de control y vigilancia contractual y/o auditorías técnicas a sus instalaciones y equipos con el fin de verificar la eficiente ejecución del contrato.
 33. Contar con procesos, procedimientos y protocolos que permitan articularse con los establecidos a nivel de la Subred Sur, así como la adherencia a los mismos.
 34. Se realizará backups de los archivos grabados deben identificar, el usuario que originó la llamada, número de origen de la llamada y fecha. Se deberá mantener estos archivos bajo custodia por el término de duración y liquidación del contrato que no sea inferior a SEIS (6) meses. Una vez liquidado el contrato, se procederá con la entrega a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., de los BACKUPS en discos duros de la información almacenada en los servidores del contratista. Así mismo, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., deberá poder escuchar las grabaciones realizadas con ocasión de la prestación del servicio y para su identificación podrá usar el motor de búsqueda que permitirá consultar por gestor, rango de tiempos, fechas, tipo de campaña, entre otros.
 35. Entregar el acceso a la información al finalizar el contrato una vez concluido el contrato, el proveedor deberá asegurar el acceso a toda la información almacenada, permitiendo su recuperación por parte del contratante o la transferencia segura a los servidores que éste designe. Esto deberá realizarse sin incurrir en costos adicionales y garantizando la continuidad en el resguardo de la información.
 36. Mantener el precio del servicio durante la ejecución del contrato.

C). AMBIENTALES – COMPRAS PÚBLICAS SOSTENIBLES

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: center;">  <p>BOGOTÁ</p> <p>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%; text-align: center;">INVITACIÓN A COTIZAR</div> <div style="width: 35%; text-align: center;">CO-CBS-FT-31 V4</div> </div>
--	--

1. Implementar la gestión de residuos (ordinarios, orgánicos, aprovechables, RAEEs y peligrosos) generados durante la ejecución del contrato.
2. Garantizar que los productos a suministrar no tengan exceso de empaque y evitar los empaques individuales, y/o en los casos que no afecten la calidad de los productos, el empaque usado debe provenir de residuos agroindustriales, fibras recicladas, madera proveniente de fuentes sostenibles o un mix de las anteriores.
3. El contratista se compromete a cumplir con los requisitos y normativa establecidos en seguridad, calidad, salud y saneamiento ambiental.
4. Garantizar la minimización de los residuos, consumo energético, recursos y demás factores que generen a corto, mediano y largo plazo impactos negativos en la salud y medio ambiente.
5. El contratista se obliga para sus entregables en físico (Informes, actas y demás) utilizar impresión a doble cara, en papel que tenga alguna de las siguientes características (i) estar certificado en sello ambiental, (ii) debe ser papel reciclado o ecológico. (iii) proveniente de fuentes forestales sostenibles.
6. Adquirir productos que permitan reducir los residuos, productos recargables, reutilizables, de larga duración y fácilmente reparables.
7. Cumplir con lo dispuesto en la Norma Técnica Colombiana. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombiano. Criterios Ambientales para pinturas y materiales de recubrimiento, prohibiciones de compuestos específicos.
8. Suministrar material impreso con embalaje de plástico con cierto porcentaje de material reciclado o que pueda ser reciclable.
9. El contratista evitará el uso de poli estireno expandido (más conocido como ICOPOR) para servir los alimentos, sustituyendo el uso por materiales que no sean de un solo uso, que sean biodegradables y/o que tengan características para ser reciclados. (En caso de requerirse este elemento para el embalaje de alimentos, justificar técnicamente su uso para el cumplimiento del objeto contractual)
10. El contratista deberá entregar los elementos para el servicio de catering (servido de alimentos) con las siguientes características: 1. Lavables y de larga duración (por ejemplo: vidrio, cerámica) o 2. De materiales biodegradables o que puedan ser reciclables. En todo caso no debe usar plásticos de un solo uso (por ejemplo: agitadores para bebidas, pitillos o platos desechables) (En caso de requerirse este tipo elementos, justificar técnicamente su uso para el cumplimiento del objeto contractual)
11. El contratista deberá utilizar equipos con mayor eficiencia y rendimiento en consumo energético.
12. El contratista para el caso de la publicidad (pendones, afiches, plegables, adhesivos) deberá cumplir con lo siguiente: i. Para el material impreso las tintas NO contendrán disolventes orgánicos, xileno, cromo hexavalente, cadmio y mercurio. ii. Hacer uso eficiente del papel. iii. Evitar entrega de productos de publicidad al finalizar que sean de un solo uso. iv. Usar materiales que permitan su aprovechamiento.

2.12 OBLIGACIONES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

1. Ejercer el control sobre el cumplimiento de la ejecución y del objeto del contrato a través del Supervisor designado.
2. Pagar el valor del contrato, conforme a lo estipulado en la forma de pago del contrato.

3. Exigir a través del Supervisor del contrato los comprobantes de aportes al Sistema General de Seguridad Social, Pensión y Parafiscales y realizar su verificación.

2.13 GARANTÍAS.

Para amparar los riesgos de naturaleza contractual derivados del incumplimiento del contrato, la Subred Sur E.S.E., exigirá al contratista como mecanismo de cobertura del riesgo, dentro de los Cinco (05) días hábiles siguientes a la adjudicación del contrato, una garantía expedida por una aseguradora legalmente autorizada para funcionar en Colombia o en garantías bancarias los siguientes amparos:

AMPAROS	TIPO DE GARANTÍA	VALOR ASEGURADO	VIGENCIA	SI	NO
Cumplimiento	Póliza de seguros	10% del valor del contrato	Término de duración del contrato y cuatro (4) meses más, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución y de legalización.	X	
Calidad del servicio	Póliza de seguros	10% del valor total del contrato	Término de duración del contrato y cuatro (4) meses más, contados a partir de la aceptación o suscripción del contrato	X	
Calidad y correcto funcionamiento de los bienes.	Póliza de seguros	10% del valor total del contrato	Término de duración del contrato y cuatro (4) meses más, contados a partir de la aceptación o suscripción del contrato		X
Pago de Salarios, Indemnizaciones y Prestaciones Sociales	Póliza de seguros	5% del valor del contrato	Término de duración del contrato y 3 años más, contados a partir de la aceptación o suscripción del contrato	X	
Responsabilidad Civil Extracontractual	Póliza de seguros	El valor asegurado por los contratos de seguro que amparan la responsabilidad civil extracontractual no debe ser inferior a: Doscientos (200) SMMLV para contratos cuyo valor sea inferior o igual a mil quinientos (1.500) SMMLV.	Término de duración del contrato y tres (3) meses más, contados a partir de la aceptación o suscripción del contrato.		X
Estabilidad de la obra y calidad de la obra	Póliza de seguros	20% del valor total del contrato	Término de cinco (5) años, contados a partir de la fecha en la cual se recibe a satisfacción la obra.		X

**La Subred Sur E.S.E., exige que la póliza de responsabilidad extracontractual cubra también los perjuicios ocasionados por eventuales reclamaciones de terceros derivadas de la responsabilidad extracontractual que surjan de las actuaciones, hechos u omisiones de los subcontratistas autorizados o en su defecto, que acredite que el subcontratista cuenta con un seguro propio con el mismo objeto y*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

que la Entidad Estatal sea el asegurado. Suficiencia del seguro de responsabilidad civil extracontractual.

2.14 MODIFICACIONES Y/O ACLARACIONES AL CONTRATO:

Cualquier modificación, adición, prórroga y/o aclaración del Contrato debe efectuarse de mutuo acuerdo entre las partes por escrito, conforme a los requisitos legales y presupuestales, siempre y cuando ello no implique modificación del objeto.

Será requisito indispensable para la ejecución de cualquiera de los actos antes señalados, además de su perfeccionamiento, la aprobación por parte de la Dirección de Contratación de la Subred Sur E.S.E., de la ampliación de las garantías. Toda modificación contractual se debe ceñir a las disposiciones contempladas en el Manual de Contratación de la Subred Sur E.S.E.

2.14.1 CESIÓN DEL CONTRATO:

Una vez suscrito y en ejecución el contrato, este puede ser cedido por el contratista a otra persona jurídica o natural que cumpla con los mismos requisitos técnicos, de experiencia, jurídicos y/o financieros que ostente el cedente a quien se le adjudicó el contrato; para ello, deberá contar con previa autorización expresa y escrita por parte de la Subred Sur E.S.E., a través de la supervisión designada o a quien el Gerente designe para ello y cumplir con los requisitos establecidos en el numeral 8.12.2.11 del Manual de Contratación de la entidad.

2.15 AUTONOMÍA DEL CONTRATISTA:

El Contratista ejecutará el objeto del presente Contrato con plena autonomía técnica y administrativa, sin relación de subordinación o dependencia, en consecuencia, no existirá relación laboral alguna entre el Contratista o el personal que éste utilice en la ejecución del objeto del presente Contrato y la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, razón por la cual no tendrá derecho al pago de prestaciones sociales de ninguna índole.

2.16 MULTAS:

En el evento en que el Contratista incurre en mora o incumplimiento parcial de las obligaciones que adquiere con la suscripción del contrato, la Subred Sur E.S.E., impondrá mediante acto administrativo motivado, multas sucesivas del uno por ciento (1%), sin superar el diez por ciento (10%) del valor total del contrato, cuando dicho incumplimiento resulte de la negligencia, omisión y/o retardo de su parte. Adicional a lo anterior, la Subred Sur ESE podrá imponer multas al contratistas por las siguientes causas:

- Por no iniciar o no reanudar, en la fecha determinada, o por suspensión temporal de la ejecución contractual sin justa causa o por causas imputables al Contratista.
- Por no disponer del personal requerido para la ejecución del contrato, o por reemplazarlo sin previa autorización de la Supervisión.
- Por no suministrar o prestar oportunamente el bien y/o servicio contratado de acuerdo a las obligaciones pactadas en el contrato.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SALUD</small> <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

- Por no constituir a tiempo la garantía única de cumplimiento, en cualquiera de sus riesgos amparados, suma que será deducida de los pagos que efectúe la entidad.
- Por cada día de retraso en la entrega parcial o entrega total según lo establezca el contrato.
- Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones, que afecte el contrato.

NOTA: En caso de que el contratista incurra en una de las causales de multa, previo a la garantía de su derecho a la defensa (Art. 86 de la Ley 1474 de 2011), éste autoriza a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. para descontar el valor de la misma de cualquier suma que le adeude, sin perjuicio de hacerle efectiva la cláusula penal o la garantía de cumplimiento del contrato y de terminar el contrato de forma anticipada de acuerdo a la gravedad de la conducta.

Cuando no exista saldo a favor del CONTRATISTA, el valor por concepto de multas se podrá hacer efectivo a través de la garantía constituida o la Subrer Sur ESE, podrá acudir a la Jurisdicción Coactiva.

2.17 CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA:

El CONTRATISTA se obliga a pagar a la SUBRED SUR una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato a título de indemnización, por los perjuicios que ocasione en caso de incumplimiento de sus compromisos, previo agotamiento de los trámites necesarios que garanticen al CONTRATISTA su derecho a la defensa y contradicción. El valor de la cláusula penal pecuniaria ingresará a la cuenta que señale la SUBRED SUR o en su defecto autorizará con la firma del contrato que la SUBRED SUR E.S.E., lo descuenta directamente de los desembolsos que no se hayan girado al CONTRATISTA.

2.18 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Las diferencias y conflictos que surjan en desarrollo del objeto contractual, se solucionarán a través de los mecanismos de conciliación y transacción previstos en el artículo 68 de la Ley 80 de 1993, la Ley 446 de 1998, Ley 640 de 2001 y el Decreto 1716 de 2009.

2.19 CADUCIDAD DEL CONTRATO.:

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., estará facultada para declarar la caducidad cuando exista un incumplimiento total y grave del Contrato por parte del Contratista en la forma y de acuerdo con el procedimiento previsto por la ley.

2.20 TERMINACIÓN DEL CONTRATO.:

El contrato se dará por terminado por las siguientes causales: **a)** Por extinción del plazo pactado para su ejecución. **b)** Por acuerdo bilateral. **c)** Por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados. **d)** Por incumplimiento total o parcial declarado por la Subred Sur E.S.E. **e)** Las determinadas por Ley.

NOTA: Si la terminación es anticipada, el Supervisor deberá sustentar y presentar los soportes a que haya lugar a la Dirección de contratación a fin de llevar a cabo el trámite correspondiente.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: center;">  <p>BOGOTÁ</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p><small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small></p> </div>
<p>INVITACIÓN A COTIZAR</p>	<p>CO-CBS-FT-31 V4</p>

2.21 LIQUIDACIÓN

La liquidación del contrato que se suscriba se sujetará a los términos y oportunidades establecidas en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y en las disposiciones concordantes de la Ley 446 de 1998. La liquidación se hará de mutuo acuerdo dentro del término fijado en el pliego de condiciones, o dentro del que acuerden las partes para el efecto. De no existir tal término, la liquidación se realizará dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato o a la expedición del acto que ordene la terminación, o a la fecha del acuerdo que la disponga.

En aquellos casos en que el contratista no se presente a la liquidación previa notificación o Invitación a cotizar que le haga la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., o las partes no lleguen a un acuerdo sobre su contenido, la Subred Sur tendrá la facultad de liquidar en forma unilateral dentro de los dos (2) meses siguientes, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si vencido el plazo anteriormente establecido no se ha realizado la liquidación, la misma se podrá efectuar en cualquier tiempo dentro de los dos (2) años siguientes al vencimiento de los términos mencionados anteriormente, de mutuo acuerdo o unilateralmente, sin perjuicio de lo previsto en el Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El (los) contratista(s) tendrá(n) derecho a efectuar salvedades a la liquidación por mutuo acuerdo y en este evento la liquidación unilateral solo procederá en relación con los aspectos que no hayan sido objeto de acuerdo.

Todo contrato terminado anticipadamente o cuando finalizado su ejecución exista saldo a reintegrar a la Subred Sur E.S.E., deberá ser liquidado por mutuo acuerdo o de forma unilateral en los términos establecidos por la normatividad vigente.

3. REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN.

Los factores de selección establecidos por la Subred Sur E.S.E., obedecen a la necesidad de contar con un contratista idóneo que demuestre desde la primera fase, su aptitud mediante la acreditación de los requisitos habilitantes que darán garantía al principio de selección objetiva.

Para ello, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., verificará y evaluará que la oferta presente los documentos correspondientes, y que estos se ajusten a las condiciones particulares requeridas, en el siguiente orden: a) capacidad jurídica, b) Técnica, C) Experiencia y D) Financiero y/o Económico.

3.1 CAPACIDAD JURÍDICA:

En el presente proceso podrán participar las personas naturales o jurídicas, individualmente o asociadas en consorcio o unión temporal, también las personas jurídicas extranjeras sin residencia en Colombia, y las personas jurídicas extranjeras sin domicilio en Colombia; que no estén incursas en inhabilidades o incompatibilidades para contratar señaladas por la constitución y la ley, con

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SALUD</small> <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	 BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small>	INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4
--	---	-----------------------------	------------------------

capacidad estatutaria para presentar oferta y que efectúen la propuesta de acuerdo con las condiciones de participación establecidas en la presente Invitación a Cotizar.

La Sured Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., revisará que los Proponentes no se encuentren en causales de inhabilidad, incompatibilidad o conflictos de interés para celebrar o ejecutar el Contrato. Para ello, revisará entre otros, el boletín de responsables fiscales, el certificado de antecedentes disciplinarios, el certificado de antecedentes judiciales, medidas correctivas y el RUP.

3.2 REQUISITOS HABILITANTES:

Los requisitos habilitantes para el presente proceso serán de carácter Jurídico, Financiero, de Experiencia y Técnico.

3.2.1 REQUISITOS JURÍDICOS HABILITANTES

Son requisitos para participar y verificar la capacidad jurídica y legal la presentación de los siguientes documentos:

3.2.1.1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Diligenciar la carta de presentación de la propuesta (Según Anexo No 1 - Carta de Presentación de la Propuesta), suscrita por el Proponente (Persona natural, jurídico o proponente conjunto – Representante legal)

3.2.1.2 PERSONA NATURAL.:

Deberá acreditar su capacidad jurídica demostrando la mayoría de edad, con la fotocopia legible de la cédula de ciudadanía.

3.2.1.3 FOTOCOPIA DE LA LIBRETA MILITAR (PARA HOMBRES MENORES DE 51 AÑOS):

Se deberá allegar copia legible de la libreta militar del proponente hombre menor de 51 años de edad o en su defecto certificado de que se encuentra en trámite expedido por la autoridad competente.

3.2.1.4 CERTIFICADO DE REGISTRO MERCANTIL VIGENTE (SI APLICA):

La persona natural deberá allegar el Registro Mercantil VIGENTE, del establecimiento de comercio del que es propietario, expedido por la Cámara de Comercio con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso, en el que consten las actividades que correspondan al objeto del presente proceso de selección.

La inscripción o constitución como persona natural ante la Cámara de Comercio del respectivo domicilio, no deberá ser inferior a dos (2) años antes del cierre del proceso. El objeto social de éste certificado deberá corresponder al objeto de la presente Invitación a Cotizar.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: center;">  <p>BOGOTÁ</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

3.2.1.5 PERSONAS JURÍDICAS.

Las personas jurídicas deberán acreditar su capacidad jurídica con el **Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio** de su domicilio o por la entidad que tenga la competencia para expedir dicho certificado, el cual debe haber sido expedido dentro de los treinta (30) días calendarios anteriores a la fecha del cierre del proceso, con matrícula mercantil vigente al momento del cierre del proceso conforme a los plazos establecidos en el artículo 33 del Código de Comercio. En el certificado debe constar: (i) Que el objeto social de la persona jurídica tenga relación con el objeto del presente proceso (ii) las facultades del representante legal para obligar a la persona jurídica y presentar la oferta en el proceso, en caso contrario deberá aportar la respectiva autorización expedida por el órgano social competente, (iii) La vigencia de la persona jurídica, la cual no podrá ser inferior al plazo del contrato.

Si se trata de apoderado, adicional a lo anterior, se debe allegar poder especial con las formalidades que establece la ley para este tipo de documentos, es decir debidamente autenticado y con presentación personal, en el cual se otorguen facultades para actuar dentro del proceso. Si se trata de poder general deberá anexar la copia de la Escritura Pública que contenga el poder general y la certificación de vigencia del poder general expedido por la notaría respectiva, certificado que debe tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendarios anteriores al cierre del proceso.

3.2.1.5.1 CERTIFICADO DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SOMETIDAS (Si aplica):

El proponente deberá allegar certificado de inspección, vigilancia y control con expedición no mayor a treinta (30) días anterior al cierre del presente proceso de selección, emitida por autoridad competente con la cual se acredita la existencia de la personería jurídica y el no registro de sanciones de la entidad.

3.2.1.6 PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS EXTRANJERAS

Las **personas naturales o jurídicas extranjeras sin domicilio en el país** y que no tengan establecida sucursal en Colombia, deberán acreditar tener un apoderado domiciliado en Colombia, debidamente facultado para presentar la propuesta, participar y comprometer a su representada en las diferentes instancias del proceso, suscribir los documentos y declaraciones que se requieran, así como el contrato, suministrar la información que le sea solicitada, y demás actos necesarios, así como para representarla judicial y extrajudicialmente. En el evento de resultar favorecido con la adjudicación un proponente extranjero sin domicilio, ni sucursal en Colombia, para poder ejecutar el contrato deberá previamente constituir una sucursal en Colombia (siempre que el objeto del proceso de selección implique necesariamente una actividad de carácter permanente). Los documentos otorgados en el exterior deberán presentarse legalizados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia.

La inscripción o constitución como persona natural o jurídica ante la Cámara de Comercio del respectivo domicilio, no deberá ser inferior a dos (2) años antes del cierre del proceso. El objeto social de éste certificado deberá corresponder al objeto de la presente Invitación a Cotizar.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

3.2.1.7 FOTOCOPIA DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA DEL REPRESENTANTE LEGAL – PERSONAS JURÍDICAS:

Pára acreditar la identidad del representante legal, se deberá allegar copia legible de la cédula de ciudadanía del representante legal de la persona jurídica.

Nota: Si la propuesta se presenta a nombre de una sucursal, se deberán anexar los certificados tanto de la sucursal como de la casa principal.

3.2.1.8 FOTOCOPIA DE LA LIBRETA MILITAR DEL REPRESENTANTE LEGAL (PARA HOMBRES MENORES DE 51 AÑOS):

Se deberá allegar copia legible de la libreta militar del representante legal si es hombre menor de 51 años de edad o en su defecto certificado de que se encuentra en trámite expedido por la autoridad competente.

3.2.1.9 FORMAS DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA

Cuando la Oferta la presente un Proponente plural, cada uno de los integrantes deberá presentar los documentos que correspondan a su naturaleza jurídica y adicionalmente deberán allegar carta de conformación de consorcio o unión temporal. Diligenciar el formato de constitución del Consorcio o Unión Temporal (Anexo No. 5 Modelo Conformación Unión Temporal – Anexo No. 6 Modelo Conformación Consorcio) y diligenciar la carta de presentación de la propuesta (Según Anexo No 1 - Carta de Presentación de la Propuesta), suscrita por el Proponente plural.

La carta de conformación de la persona plural suscrita por todos sus integrantes o por sus representantes debidamente facultados, consorcio o unión temporal, según la forma asociativa escogida, deberá contener la siguiente información: **a)** La identificación de cada uno de los integrantes (Nombre con número de cédula o razón social con NIT), **b)** El objeto del proponente conjunto el cual debe corresponder con el objeto a contratar, **c)** Indicar si su participación es a título de consorcio o unión temporal y, en este último caso se señalarán los términos y extensión de la participación ofertada y en su ejecución; **d)** Las reglas básicas que regulen las relaciones entre sus miembros y su responsabilidad, estableciendo el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes, **e)** La duración de la forma de asociación escogida, la cual no podrá ser inferior a la duración del contrato y cinco (5) años más; y **f)** Designar la persona, que para todos los efectos, representará al proponente conjunto, con facultades para presentar la Oferta, celebrar, ejecutar y liquidar Contrato, y el suplente.

NOTA: El documento de constitución del proponente conjunto no podrá modificarse sin el consentimiento previo de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., así mismo, ningún integrante del proponente conjunto podrá formar parte de otros proponentes que participen en este proceso, ni formular propuesta independiente, lo cual será causal de rechazo de la propuesta.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%; text-align: center;">INVITACIÓN A COTIZAR</div> <div style="width: 35%; text-align: center;">CO-CBS-FT-31 V4</div> </div>
---	---

Debe anexarse copia digital del documento de constitución del Consorcio o Unión Temporal debidamente suscrito por sus integrantes, copia de la cédula de ciudadanía de quien representará al proponente conjunto, si este es hombre menor de 51 años de edad debe aportar fotocopia de la libreta militar o certificado de que se encuentra en trámite.

En caso de que se le adjudique el contrato a un proponente plural, este deberá realizar el respectivo trámite ante la DIAN de sus obligaciones tributarias, por lo que debe tramitar su registro único tributario y en consecuencia obtener el NIT., dentro del término de los cinco (5) días para la suscripción del contrato, remitiendo al correo electrónico que disponga la Dirección de Contratación, copia digital del RUT actualizado para la proyección de la respectiva minuta contractual.

3.2.1.10 FOTOCOPIA DEL R.U.T. Y FOTOCOPIA RIT

Los oferentes y cada uno de sus integrantes en el caso de proponentes conjuntos, deberán allegar fotocopia del Registro Único Tributario - RUT expedido por la DIAN actualizado de acuerdo a la nueva clasificación CIU de actividades económicas, establecido por el Artículo No. 555-2 del Estatuto Tributario, que constituye el único mecanismo para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, en caso de Consorcio o Unión Temporal cada uno de sus integrantes deberá cumplir con este requisito.

En lo relacionado con la facturación electrónica los Oferentes interesados en participar de los procesos de selección, deberán garantizar, el diligenciamiento correcto y completo del Registro Único Tributario, en el cual se debe incluir entre otros campos el CÓDIGO POSTAL, CÓDIGO DE OBLIGACIÓN y RESPONSABILIDAD FISCAL. Así mismo debe allegar fotocopia del Registro de Información Tributaria de la persona natural y/o de la persona jurídica.

3.2.1.11 CERTIFICACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PARAFISCALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL – PERSONAS JURÍDICAS

Si el oferente es PERSONA JURÍDICA debe adjuntar con su propuesta, una certificación bajo la gravedad de juramento en la cual declare que pagó los aportes a los Sistemas de Salud, Pensiones, Riesgos Laborales, Cajas de Compensación Familiar, ICBF y SENA, cuando a ello hubiere lugar, de sus empleados durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre del presente proceso de selección, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

La anterior certificación debe estar suscrita por el revisor fiscal de la sociedad de la Persona Jurídica, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de Ley, o por el representante legal. En caso de que el proponente no tenga personal a cambio en el territorio nacional, deberá adjuntar certificación en la cual se exprese esta circunstancia expedida por el representante legal de la persona jurídica o su revisor fiscal, la cual se entiende emitida bajo la gravedad del juramento con la sola presentación de la Oferta.

NOTA: Cuando la persona jurídica está exonerada en los términos previstos en el artículo 65 de la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	 BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small>	INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4
---	---	-----------------------------	------------------------

Ley 1819 de 2016 debe indicarlo en el CERTIFICADO.

Esta misma previsión aplica para las personas jurídicas extranjeras con domicilio o sucursal en Colombia, las cuales deberán acreditar este requisito respecto del personal vinculado en Colombia y para los proponentes conjuntos frente a cada uno de los consorciados o asociados bajo la figura de la unión temporal.

3.2.1.12 ACREDITACIÓN DE AFILIACIÓN A LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL DE PERSONAS NATURALES:

Si el Proponente es PERSONA NATURAL deberá acreditar la afiliación a los sistemas de seguridad social en salud y pensiones aportando los certificados de afiliación respectivos. El Proponente podrá acreditar la afiliación entregando el certificado de pago de planilla que será verificado por la entidad.

Los certificados de afiliación se deben presentar con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha del cierre del Proceso de Selección. En caso de modificarse la fecha de cierre del proceso, se tendrá como referencia para establecer el plazo de vigencia de los certificados de afiliación la fecha originalmente establecida en la plataforma SECOP II.

NOTA: La persona natural que reúna los requisitos para acceder a la pensión de vejez, o se pensione por invalidez o anticipadamente, deberá presentar el certificado que lo acredite y, además la afiliación al sistema de salud. Esta misma previsión aplica para las personas naturales extranjeras con domicilio en Colombia. Para **PROPONENTES PLURALES**, cada uno de los integrantes del Proponente Plural debe acreditar por separado los requisitos de que tratan los anteriores numerales.

3.2.1.13 RÉGIMEN DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTO DE INTERESES:

No podrán presentar propuestas quienes se encuentren incurso en causales de inhabilidades e incompatibilidades, que les impidan celebrar contratos con entidades públicas, de acuerdo con la Constitución Política de Colombia, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, el Estatuto de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., y demás normas aplicables, por lo cual se deberá anexar a la propuestas declaración en la cual conste bajo gravedad de juramento que no se encuentra incurso en inhabilidades y/o incompatibilidades. (Diligenciar el ANEXO No. 4 "CERTIFICADO DE INHABILIDAD E INCOMPATIBILIDADES" y diligenciar el ANEXO No. 14 "DECLARACIÓN JURAMENTADA DE NO IMPEDIMENTO Y/O CONFLICTO DE INTERESES"), aplica a personas naturales y representantes legales de personas jurídica, de participantes tanto individuales como plurales).

NOTA 1: Con la presentación de la propuesta, el participante del presente proceso de selección, **AUTORIZA** a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., consultar en la página Web de la Policía Nacional de Colombia, las inhabilidades por delitos sexuales cometidos contra menores

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<div style="text-align: center;">  BOGOTÁ </div> <div style="text-align: right;"> <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

de 18 años conforme a la Ley 1918 de 2018.

NOTA 2: Cuando los documentos sean expedidos en el extranjero, éstos deben expedirse conforme a las normas vigentes (art. 480 del Código de Comercio y demás normas concordantes). Los documentos otorgados en el exterior deben estar oportunamente consularizados y apostillados al momento de presentar la propuesta, en caso de presentarse, en fecha posterior al cierre generarán inadmisión de la propuesta.

3.2.1.14 COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO:

El oferente deberá diligenciar en su totalidad los tres anexos adjuntos a la presente Invitación a Cotizar los cuales son:

- **Anexo 7** COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN
- **Anexo 8** SARLAFT (Formulario Único de Conocimiento Personas Naturales y Jurídicas)
- **Anexo 9** DECLARACIÓN DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Para el caso de Consorcio o Unión Temporal cada uno de sus miembros deberán diligenciar dichos formatos.

3.2.1.15 RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA, FISCAL, ANTECEDENTES JUDICIALES Y MEDIDAS CORRECTIVAS.:

La Subred Sur E.S.E. realizará la verificación correspondiente, a través del mecanismo en línea que disponga el Gobierno Nacional para el efecto; con el fin de constatar que el proponente y/o su representante legal no registre sanciones de tipo disciplinario, fiscal, judicial o de medidas correctivas que actualmente lo inhabilite para suscribir el contrato, la consulta será realizada por el Evaluador Jurídico.

3.2.1.16 COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN:

De acuerdo a la Directiva 003 de 2021, de la Secretaría Jurídica Distrital Alcaldía Mayor de Bogotá, todos los proponentes al momento de presentarse a esta invitación, deben diligenciar el formato "RELACIÓN DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS", según corresponda, determinando en todos ellos si aplica o no aplica, según la forma en que se presente el proponente., como Persona Natural, como Persona Jurídica, como forma conjunta, con fundamento en lo anterior:

Si aplica, el proponente deberá mencionar cada uno de los Contratos vigentes en ejecución, que tenga con otras entidades al momento de presentar los documentos a esta Invitación a Cotizar.

El procedimiento anterior, se realizará en la totalidad de los procesos de contratación, que el proponente inicie con la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. (Ver formatos anexos en la Invitación).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: center;">  <p>BOGOTÁ</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

3.2.1.17 VERIFICACIÓN DEL REGISTRO ÚNICO SOCIAL Y EMPRESARIAL (RUES)

La entidad verificara en el Registro Único Social y Empresarial (RUES) de la Cámara de Comercio lo concerniente al registro mercantil, Registro Único de Proponentes (RUP) el estado actual del registro mercantil teniendo en cuenta que este es una fuente para la consultas de multas y sanciones de Proponentes e inhabilidades, impedimentos y prohibiciones del registro mercantil. Caso en el cual se procederá de conformidad a la Ley.

3.2.2 REQUISITOS FINANCIEROS (CUMPLE O NO CUMPLE)

Los oferentes deben presentar los Estados Financieros con corte a 31 de Diciembre de 2023, debidamente certificados para calcular y evaluar los requisitos habilitantes de capacidad financiera y realizar la verificación y evaluación de documentos e indicadores financieros; los documentos que se deben aportar son los siguientes:

- a) Estado de situación financiera: Discriminando los activos en: activos corrientes y no corrientes, activos fijos y otros activos; y los pasivos en: Pasivos corrientes y no corrientes y otros pasivos (indicando la moneda funcional y expresión de las cifras).
- b) Estado de Resultados Integral, (indicando la moneda funcional y expresión de las cifras)
- c) Estado de Cambios en el Patrimonio (indicando la moneda funcional y expresión de las cifras)
- d) Estado de flujo de efectivo (indicando la moneda funcional y expresión de las cifras)
- e) Notas y/o revelaciones a los Estados Financieros.
- f) Certificación a los Estados Financieros firmados por el Contador y el Representante Legal.
- g) Dictamen del Revisor Fiscal o a falta de este dictamen firmado por un Contador Público independiente en los casos que aplique.
- h) Declaración de renta del último año gravable.
- i) Fotocopia de las tarjetas profesionales del contador y del revisor fiscal o del contador público independiente de quien firma los Estados Financieros.
- j) Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Contador y Revisor Fiscal o contador público independiente quien suscribe la información contable, expedida por la junta central de contadores no mayor a tres (3) meses.
- k) Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Contador y del Revisor Fiscal o contador público independiente de quien firma los Estados Financieros.

De conformidad con las normas contables vigentes, los estados financieros deben estar debidamente certificados y dictaminados de acuerdo a lo establecido en los artículos 37 y 38 de la ley 222 de 1995, en las circulares externas 030 de 1998 y 037 de 2001 expedidas por la Junta Central de Contadores y en el artículo 2° del decreto 2649 de 1993, Ley 1314 de 2009 Normas NIIF, y/o demás normas que reglamentan la contabilidad y contratación en Colombia.

Las personas naturales o jurídicas que por ley no estén obligadas a tener revisor fiscal, para efectos de este proceso de contratación tienen la obligación de presentar sus Estados Financieros dictaminados por contador público independiente, distinto al que participó en el proceso de su elaboración, con sustento en los libros de contabilidad debidamente diligenciados.

En caso de Consorcio o Unión Temporal deberán aportar la totalidad de la documentación por

cada uno de los miembros que la integran.

En caso que en el proceso de contratación se presenten oferentes plurales por medio de uniones temporales y consorcios, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., para calcular los indicadores de los oferentes plurales tomará la información de manera independiente de cada integrante del oferente plural.

Forma de Evaluación: Ponderación de los componentes de los indicadores: en esta opción cada uno de los integrantes del oferente aporta al valor total de cada componente del indicador de acuerdo con su participación en la figura del oferente plural (unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura). La siguiente es la fórmula aplicable para los indicadores que son índices en la opción 1:

$$(ii) \text{ Indicador} = \frac{\left(\sum_{i=1}^n \text{Componente 1 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i \right)}{\left(\sum_{i=1}^n \text{Componente 2 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i \right)}$$

Donde n es el número de integrantes del oferente plural (unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura). Esta opción incentiva que el integrante del proponente plural con los mejores indicadores tenga una mayor participación en dicho proponente plural.

Las condiciones para la verificación financiera se basan en el principio de AUTONOMÍA estipulada en la sección 2 del Decreto 1082 del 2015 la cual dicta “cada entidad y organismo público del nivel nacional es autónomo dentro del marco de los principios y procedimientos de Sinergia, así como en la realización de sus procesos de autoevaluación, según el ámbito de su misión, competencias y capacidad institucional.”

3.2.2.1 INDICADORES FINANCIEROS

Es importante que el Proponente antes de presentar la oferta verifique el cumplimiento de los indicadores financieros establecidos por la Subred Sur, de acuerdo con los siguientes parámetros:

3.2.2.2 CAPITAL DE TRABAJO:

Es la diferencia entre el Activo corriente y el Pasivo corriente, constituye los recursos que dispone un negocio para cancelar su Pasivo a corto plazo. Sirve para medir la capacidad de una empresa para pagar oportunamente sus deudas en un periodo no mayor al del ejercicio Fiscal.

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$$

Condición	CUMPLE /NO
DEBE SER COMO MÍNIMO EL 70% DEL VALOR TOTAL DE LA OFERTA ECONÓMICA	

3.2.2.3 ÍNDICE DE LIQUIDEZ:

Se denomina también relación corriente y permite verificar la liquidez de la empresa a corto plazo para afrontar sus compromisos de corto plazo.

$$\text{INDICE DE LIQUIDEZ} = \text{ACTIVO CORRIENTE} / \text{PASIVO CORRIENTE}$$

Condición	CUMPLE /NO CUMPLE
DEBE SER IGUAL O SUPERIOR A 1.5	

3.2.2.4 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO TOTAL:

Este indicador establece el porcentaje de participación de los acreedores dentro de la empresa, el riesgo que incurren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO} = \text{PASIVO TOTAL} / \text{ACTIVO TOTAL}$$

Condición	CUMPLE /NO
DEBE SER IGUAL O MENOR AL 60%	

3.2.3 REQUISITOS DE EXPERIENCIA: CUMPLE/ NO CUMPLE.

El proveedor debe aportar a través de certificación de cumplimiento y/o acta de liquidación la ejecución de mínimo tres (03) contratos celebrados con entidades públicas y/o privadas nacionales y/o extranjeras, cuya sumatoria de experiencia acredite dos (02) años o más y que guarde relación directa con el servicio de contact center en el área de salud, asimismo, los valores sumados no sea inferior al 100% del presupuesto oficial de este proceso. (Deben estar registrados en el R.U.P)

Las certificaciones de contratos, las actas de terminación y las actas de liquidación que se allegue, para ser calificado por la entidad debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la persona natural o jurídica contratante (dirección y teléfono)
- Nombre de la persona natural o jurídica que prestó el bien o servicio.
- Objeto del contrato
- Fecha de iniciación y terminación del contrato o tiempo de ejecución del contrato (día, mes y año)
- Valor del contrato ejecutado incluido IVA (de no discriminar los valores, se entenderá que el valor final presentado en cada certificación, incluye IVA).
- Porcentaje de participación (en caso de contratos celebrados como parte de un consorcio o unión temporal).
- Nombre, firma y cargo de quien expide la certificación o el acta.

Las certificaciones, actas de terminación y actas de liquidación que no cumplan con los anteriores parámetros y/o las que reporten incumplimiento contractual, no se tendrán en cuenta para efectos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<div style="text-align: center;">  <p>BOGOTÁ</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p><small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small></p> </div>
INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4

de verificación.

Las copias de contratos, referencias comerciales etc., sólo se aceptarán como documentos aclaratorios de las certificaciones de experiencia, actas de terminación o actas de liquidación aportadas y no como documentos para acreditar la información exigida en las mismas.

En el caso de certificaciones, actas de terminación y/o actas de liquidación correspondientes a consorcios o uniones temporales, se realizará la sumatoria en tiempo y valor de las empresas que la integren y así acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

La Entidad se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los oferentes; si se advierten discrepancias entre la información suministrada y lo establecido por la Entidad, la propuesta será rechazada.

3.2.3.1. PRESENTACIÓN DOCUMENTACIÓN EXPERIENCIA:

Los oferentes deberán presentar la documentación de experiencia, organizada por carpetas magnéticas de la siguiente manera:

1. Anexo de experiencia: Diligenciado completamente en formato Excel.
2. Certificaciones, actas de terminación y/o liquidación: formato PDF, marcación con el número y nombre del documento de acuerdo al orden en que relaciona la información en el anexo de experiencia.

3.2.4 REQUISITOS TÉCNICOS: CUMPLE/ NO CUMPLE

1. Carta de compromiso firmada por el representante legal donde acepta y garantiza el cumplimiento de las condiciones descritas en el numeral 4.2 del presente proceso. (Descripción técnica del servicio a contratar).
2. Presentar carta de exclusividad del software que soporta la plataforma tecnológica en todos sus componentes.

3.2.4.1 ANEXO TÉCNICO ECONÓMICO (Habilitante):

El proponente debe diligenciar y aportar el Anexo Técnico Económico dispuesto por la Subred Sur E.S.E., de acuerdo con la descripción técnica establecida en la presente Invitación a Cotizar, se verificará la totalidad de ítems requeridos por la entidad y que lo ofertado cumpla con la descripción técnica detallada, unidad de medida, cantidades, entre otros aspectos de acuerdo a la descripción técnica del bien y/o servicio contenido en el presente documento.

3.2.4.2 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. (Habilitante):

El proponente debe asegurar y documentar la implementación y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, o el diseño del mismo, según corresponda de acuerdo al Decreto 1072 de 2015 y la Ley 1562 de 2012; el cumplimiento del mismo durante la ejecución del contrato u orden, en todos los niveles de su organización.

Para efectos del presente proceso, el proponente – persona jurídica o proponente plural deberá aportar certificado de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de su empresa, no menor al 90% de dicho proceso.

En caso de ser persona natural deberá aportar Certificación de afiliación de su personal a una Entidad Administradora de Riesgos Laborales (A.R.L.)

3.2.5 CRITERIOS DE PUNTUACIÓN: MÁXIMO CIENTO (100) PUNTOS

FACTOR	PUNTAJE
EVALUACIÓN ECONÓMICA	100 PUNTOS

EVALUACIÓN ECONÓMICA: MÁXIMO CIENTO (100) PUNTOS

Se asignará mayor puntaje a la oferta con menor valor, a los demás oferentes se le asignará mediante regla de tres simple, de forma proporcional, es decir entre más baja la oferta, mayor puntaje.

En la Evaluación económica se verificará que las propuestas no sobrepasen el presupuesto oficial asignado de la Invitación a Cotizar.

- La propuesta presentada por el oferente debe contemplar todos los costos, directos e indirectos, impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar con ocasión de la celebración y ejecución del contrato adjudicado.
- Cuando se trate de una oferta única, se verificará que el valor total de la propuesta no supere el presupuesto oficial asignado.
- La artificialidad de los precios se determinará y evaluará de acuerdo a los lineamientos y las Guías de Colombia Compra Eficiente.
- Serán de exclusiva responsabilidad del proponente los errores u omisiones en que incurra al indicar los valores totales y/o parciales en la propuesta, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones

El proponente deberá ofertar teniendo en cuenta todas las características solicitadas dentro del componente técnico.

Solamente se efectuará la evaluación económica de aquellas propuestas que hayan sido habilitadas previamente y que no superen el valor del Presupuesto Total Oficial del Proceso. **No se aceptarán Ofertas Parciales.**

Al presentar la oferta, el proponente deberá tener en cuenta todos los impuestos, tasas, contribuciones o participaciones, tanto en el ámbito nacional, departamental y municipal, que se causen en razón de la suscripción, desarrollo, ejecución y liquidación del contrato, los cuales serán a cargo del contratista.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	 BOGOTÁ <small>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</small>	INVITACIÓN A COTIZAR	CO-CBS-FT-31 V4
---	---	-----------------------------	------------------------

En este criterio de evaluación se tendrá en cuenta la propuesta de menor valor, aquella que resulte más favorable para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., y se le asignaran cien (100) puntos, a las demás proporcionalmente de acuerdo al siguiente modelo matemático:

$$f(x) = 100 (a/x)$$

Donde:

a: el menor valor de las propuestas

x: el valor de la propuesta evaluada

f(x): el puntaje que se asigna al proponente que presente el valor x en la propuesta

3.2.5.2 ÚNICO PROPONENTE:

Al recibirse una sola propuesta económica, la Entidad comparará los valores ofertados, frente a los valores cotizados en el estudio de mercado, o contra los precios techo de llegar a establecerse; o en su defecto, contra valores históricos de contratos celebrados o valores de referencia de procesos similares.

Lo anterior, en busca de garantizar la razonabilidad de la oferta recibida, salvaguardando los intereses de la Entidad.

En todo caso, el valor total de la oferta recibida, no podrá superar el valor total del presupuesto oficial asignado para el proceso.

4. CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS:

El proponente adjudicatario del presente proceso de selección con la suscripción o aceptación del contrato se obliga a cumplir las siguientes políticas institucionales.

1. Política Gestión de la Calidad
2. Política de Responsabilidad Social
3. Política de Gestión Ambiental
4. Política de Humanización
5. Política Administración del Riesgo
6. Política de Prestación de Servicios de Salud

4.1 COMPROMISO ÉTICO:

En desarrollo de las directrices normativas la Subred Sur se compromete a luchar contra la corrupción. En aras del cumplimiento de este objetivo, todos aquellos proveedores que se vinculen directa o indirectamente con la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., independientemente de la forma de contratación, deberán firmar el compromiso ético-ambiental anexo en la presente invitación.

4.2 COMPROMISO AMBIENTAL:



Con la presentación de la oferta el proponente acepta apropiar los lineamientos establecidos en la Política Ambiental y la Política de Responsabilidad social de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. en caso de serle adjudicado el contrato, cuyo objeto corresponde a *“PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.”*.




VIVIANA MARCELA CLAVIJO


GERENTE

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.


FUNCIONARIO /CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Proyectó:	Sandra Patricia Barbosa Ballén	Profesional Especializada – Dirección de Contratación	Sede Administrativa	SUBRED SUR	
Vo.Bo:	Francisco Antonio Garzón Hincapié	Director Operativo – Dirección de Contratación	Sede Administrativa	SUBRED SUR	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.		
	CLÁUSULADO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024		CO-CBS-FT-21 V2

OBJETO	PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.		
ENTIDAD CONTRATANTE	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.		NIT. No. 900.958.564-9
GERENTE REPRESENTANTE LEGAL – ORDENADOR DEL GASTO	VIVIANA MARCELA CLAVIJO	C.C. No. 39.726.429 de Sibaté	Nombrada mediante Decreto No.181 del 21 de mayo de 2024, proferido por el Alcalde Mayor de Bogotá – Acta de Posesión de fecha 23 de mayo de 2024 proferida por el Secretario Distrital de Salud.
CONTRATISTA	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC		NIT. No. 800.211.401-8
REPRESENTANTE LEGAL – SUPLENTE	JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA		C.C. No. 79.694.477 DE BOGOTÁ
IDENTIFICACION DE LAS PARTES	CONTRATANTE: SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. CONTRATISTA: OUTSOURCING S.A.S BIC		
DATOS DE CONTACTO	Correo Electrónico Contratante: juntadirectiva@subredsur.gov.co Teléfono: 601 7300000 Correo Electrónico Contratista: rqaudit2004@yahoo.com ; correspondencia@auditoresrg.com Teléfono: 8333296 313 8860159		CLASIFICACIÓN EMPRESARIAL – CONTRATISTA: Micro: () Pequeña: () Mediana: () Grande: (X) Ninguna: ()
TIPO DE ENTIDAD (CONTRATISTA)	ESAL: () Tipo: _____ (Ej: cooperativa, fundación, etc) Entidad pública: () Institución: () Otra: (X) ¿Cuál? Privada Ninguna: ()		TIPO DE ORGANIZACIÓN AL QUE PERTENECE EL CONTRATISTA: Organizaciones campesinas: () Víctimas del Conflicto Armado: () Emprendimiento y empresas de mujeres: () Organizaciones Étnicas: () Reincorporados: () Organismos de Acción Comunal: () Entidades de Economía Solidaria: () Ninguna de las anteriores: (X)


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<p style="text-align: center;">SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p>	
	<p style="text-align: center;">CLÁUSULADO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024</p>	<p style="text-align: center;">CO-CBS-FT-21 V2</p>

CONSIDERACIONES: 1). Que, mediante Acuerdo N° 641 de abril 06 de 2016, expedido por el Concejo de Bogotá, D.C., se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá Distrito Capital, se modifica el Acuerdo N° 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones, determinando las entidades y organismos que lo conforman, para lo cual estableció la fusión de algunas entidades y la creación de otras. 2). Que, el Acuerdo N° 641 de 2016, fusionó entre otras, las Empresas Sociales del Estado Tunal, Usme, Nazareth, Tunjuelito, Vista Hermosa y Meissen, en la Empresa Social del Estado denominada Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. 3) Que, mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 027 del 20 de septiembre de 2017, se crea el Estatuto de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur. 4). Que, el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, conmina a todas las Entidades Estatales de nivel nacional, el Distrito Capital, los departamentos, capitales de departamentos, municipios de categoría especial 1, 2 y 3 y sus niveles descentralizados, en adelante a hacer uso de la plataforma SECOP II 5). Que, el SECOP II es la nueva versión del Sistema Electrónico de Contratación Pública, para pasar de la simple publicidad a una plataforma transaccional que permite hacer el Proceso de Contratación en línea. 6). Que, el SECOP II no es un repositorio de documentos digitalizados. Los Documentos del Proceso se convierten en formularios que diligencia la Entidad y contienen la información necesaria para adelantarlos. 7). Que, la Ley 2195 de 2022, modifica el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, adicionando lo siguiente: *"Artículo 13. Principios generales de la actividad contractual para entidades no sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicarán en desarrollo de su actividad contractual, acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente según sea el caso y estarán sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal. En desarrollo de los anteriores principios, deberán publicar los documentos relacionados con su actividad contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II) o la plataforma transaccional que haga sus veces. Para los efectos de este artículo, se entiende por actividad contractual los documentos, contratos, actos e información generada por oferentes, contratista, contratante, supervisor o interventor, tanto en la etapa precontractual, como en la contractual y la poscontractual. A partir de la entrada en vigencia de la presente ley, se establecerá un periodo de transición de seis (6) meses, para que las entidades den cumplimiento efectivo a lo aquí establecido."* 8). Que, el presente contrato electrónico se encuentra amparado por las disposiciones contempladas en la Ley 527 de 1999 "por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones", y se rige bajo los postulados y principios de autonomía de la voluntad, buena fe, integridad y autenticidad, neutralidad tecnológica y equivalencia funcional. 9). Que, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Empresa Social del Estado, presta servicios integrales de salud de baja, mediana y alta complejidad y adelanta las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a nivel individual y colectivo que le brindan al usuario una atención integral, fortaleciendo las acciones de auto cuidado, mutuo cuidado y las inter sectoriales que fomenten acciones individuales y colectivas para incentivar estilos de vida saludable. 10). Que, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., es una categoría especial de Entidad Pública, descentralizada adscrita a la Secretaría Distrital de Salud, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. Dada su naturaleza jurídica, podrá discrecionalmente utilizar las cláusulas excepcionales previstas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. 11). Que, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., para los procesos de adquisición de bienes y/o servicios se rige por el derecho Privado conforme a lo dispuesto en los artículos 194, 195 numeral 6 y 197 de la Ley 100 de 1993; Código Civil, Código de Comercio, Estatuto de Contratación y Manual de Contratación vigentes de la entidad; sin embargo, la Subred Sur incluirá discrecionalmente las cláusulas excepcionales al derecho común de modificación, interpretación, terminación unilateral y caducidad cuando la naturaleza del contrato así lo requiera. 12). Que, de conformidad con lo anterior, la presente invitación se rige por el Estatuto de Contratación de la Subred Sur contenido en el Acuerdo No. 135 del 26 de noviembre de 2021, y por el Manual de Contratación Versión CO-CBS-MA-01 V3, actualizado mediante Resolución No. 702 del 23 de junio de 2022. 13). Que, de conformidad con el Estatuto de Contratación contenido en el Acuerdo No. 135 del 26 de noviembre de 2021, por medio del cual la Junta Directiva de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., compila el Estatuto

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD "Atender integralmente al ciudadano de Bogotá Sur E.S.E."</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	CLÁUSULADO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024	CO-CBS-FT-21 V2

de Contratación y su expedición deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial los Acuerdos 09 de 2017, Acuerdo 027 del 2017, Acuerdo 003 del 06 de febrero de 2019, Acuerdo 075 del 30 de julio de 2021 y el Acuerdo 115 del 29 de octubre de 2021 y en atención a la modalidad de contratación establecida en el Manual de Contratación de la Subred Sur E.S.E., vigente, CAPÍTULO II DE LAS MODALIDADES Y MECANISMOS DE SELECCIÓN, NUMERAL 8.8. MODALIDADES DE SELECCIÓN. 8.8.2.1 POR LA CUANTÍA: 8.8.2.1.1 INVITACIÓN A COTIZAR: Se presenta cuando la contratación directa y la cuantía no supere el 0.3% del presupuesto aprobado por el CONFIS DISTRITAL para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. 14). Visto lo anterior, se requiere contratar el servicio de Contact Center para gestionar de manera eficiente el proceso de agendamiento, cancelación y reprogramación de citas médicas de consulta externa, implementando tecnologías avanzadas, redundando en el mejoramiento de los procesos de atención a los usuarios, disminuyendo, filas, tiempos administrativos y ayudando a superar las barreras de acceso geográficas y económicas. Adicionalmente, este servicio debe permitir el desarrollo de campañas de entrada y salida, gestión de citas en trámite, control de la inasistencia y evaluación en el grado de satisfacción del usuario, a través de la orientación, Información y respuesta efectiva a todos los requerimientos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, dando cumplimiento a los atributos de calidad del Servicio como: oportunidad, eficiencia y efectividad, e incorporando estándares para niveles de atención y niveles de servicio. 15). Los 258.647 usuarios de la Subred integrada de Servicios de Salud Sur ESE son los habitantes de la población objeto de este servicio, susceptibles de requerir la asignación, cancelación y reprogramación de citas médicas por consulta externa, y los nuevos usuarios captados mediante procesos de mercadeo y contratación, tanto en el régimen subsidiado como contributivo. 16). Actualmente la Subred Integrada de Servicios de salud Sur ESE, no cuenta con la capacidad operativa y técnica para prestar el servicio de Contact center, puesto que este tipo de servicios requieren unos desarrollos tecnológicos altamente avanzados, además de la disposición de una infraestructura, mobiliario, redes de conectividad, específicas, así como de un talento humano cualificado y organizado en función del servicio específico, para la gestión de las interacciones con los usuarios y de un sistema informático de monitoreo, control y grabación de las atenciones brindadas, que permita cumplir con los más altos niveles de calidad en el servicio. 17). En caso de no contar con el servicio de agendamiento por los canales telefónico y/o virtuales se estaría generando una barrera de acceso a los servicios de salud, sobre todo, considerando las difíciles condiciones de accesibilidad de los usuarios en el territorio, especialmente en las zonas rurales y por otra parte, se deben tener en cuenta, las limitaciones económicas de los usuarios y los costos de los desplazamientos para la gestión presencial de las citas médicas. Adicionalmente, direccionar el 100% del agendamiento en los canales presenciales implica la congestión de las unidades de atención, la insatisfacción de los usuarios y el riesgo de no tener una adecuada administración de las agendas, debido a falta de agendamiento de algunos servicios o inasistencia de los usuario. 18). Que, en este orden de ideas, se requiere la contratación de los servicios de Contact Center, con las mejores condiciones tanto de idoneidad, experiencia, capacidad y competencia, como técnicas, económicas, jurídicas y de seguridad. 19). Que, por la descripción del objeto estipulado, las actividades a realizar y las especificaciones señaladas, el contrato a celebrar es un Contrato de Prestación de Servicios; ya que se debe garantizar la contratación de Contact Center para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., en cumplimiento de la normatividad vigente. 20). Que, la Subred Sur adelantó el proceso de selección **Invitación a Cotizar N° IC 096 de 2024**. 24). Que, por lo antes expuesto entre las partes estipulan las siguientes cláusulas contractuales.

CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO: "PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRÁMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN."


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
CLÁUSULADO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024		CO-CBS-FT-21 V2

CLÁUSULA SEGUNDA. - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS O DESCRIPCIÓN DE BIEN Y/O SERVICIO: En virtud del presente contrato EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con las siguientes especificaciones técnicas:


ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PREIO TOTAL ESTIMADO (+ IVA SI APLICA)
1	Servicio de CONTACT CENTER para la asignación, cancelación, reprogramación de citas, gestión de Citas en trámite y peticiones relacionadas, recordación de citas y mensajes pedagógicos de los servicios ambulatorios habilitados, para la Subred Integrada de servicios de Salud Sur E.S.E	1	\$ 1.122.626.624

CARACTERISTICAS CONTACT CENTER:

- a. El servicio de CONTACT CENTER debe disponer de un número único de fácil recordación y un número de contacto gratuito para los usuarios, los cuales al finalizar el contrato debe ser entregado a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., o quien haga sus veces como supervisor.
- b. El servicio de CONTACT CENTER debe gestionar los siguientes Servicios ofertados que hacen parte del portafolio de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur los cuales son:
 - Consulta Externa General
 - Consulta Externa de Especialidades básicas (Medicina Interna, Pediatría y Gineco-obstetricia.)
 - Consulta Externa de Especialidades No Quirúrgicas y Quirúrgicas.
 - Consulta externa de PYD (Prevención y Detección)
 - Servicios de Imagenología que no requieran preparación
 - Servicios de Imagenología que requieran preparación.
- c. Los agentes del Contact Center deben contar con permisos de acceso a internet, para consultar las plataformas dispuestas por el Distrito Capital, como mínimo las siguientes:
 - Aplicativo Base de Datos Única de Afiliados del Sistema de Seguridad Social (ADRES) del Ministerio Salud y Protección Social
 - Comprobador de Derechos de la Secretaría Distrital de Salud
 - Comprobador de Derechos de EPSS CAPITAL SALUD.
 - Aplicativo de consulta de afiliación y/o Autorizaciones de las diferentes EAPB con las que se tiene contrato.
- d. El servicio de Contact Center debe permitir que el usuario de manera automática haga medición de su satisfacción con la atención recibida al final del evento, con un 95% de confiabilidad y un 3% de margen de error, de cuyos resultados entregará informes diarios de nivel de satisfacción a quien designe el supervisor del contrato.
- e. El servicio de Contact Center debe permitir medir en tiempo real todos los indicadores de servicio, Estados de Conexión, llamadas en cola, llamadas abandonadas, con la finalidad de generar reporte de forma diaria, semanal y mensual. Se debe garantizar usuarios únicos e intransferibles para cada uno de los agentes y staff de la operación.
- f. El servicio de Contact Center debe disponer de una herramienta de gestión telefónica que permita identificar:
 - El número único de llamada

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
CLÁUSULA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024	CO-CBS-FT-21 V2	


- Fecha y hora de la llamada
 - Menú seleccionado.
 - Duración de la llamada.
 - El agente que atiende la llamada
 - Municipio y departamento de procedencia de la llamada. El ANI (Automatic Number Identification) se puede usar siempre que sea usado por el software de gestión telefónica.
 - Enrutamiento realizado de la llamada
 - Información del ciudadano que se comunica con la Entidad.
 - Motivo de la terminación de la llamada
 - Observaciones a la llamada (datos aportados por el agente: Cita asignada, cancelada, reprogramada, incluida en citas en trámite, el usuario no responde, el usuario acepta la llamada, número equivocado entre otros).
 - Estado de la llamada (Recepción, Transferencia o Retención).
 - Reprogramar la llamada
 - Se debe crear una alerta en el software de gestión telefónica que permita identificar cuando la llamada tenga una duración superior a 5 minutos, con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).
- g. El servicio de Contact Center debe prestar el servicio de chat para la asignación, cancelación, reprogramación de citas, gestión de citas en trámite y peticiones relacionadas, recordación de citas y mensajes pedagógicos de los servicios ambulatorios habilitados, para la Subred Integrada de Salud Sur E.S.E., el cual permita medir en tiempo real, estados de conexión, chat en cola, conversaciones abandonadas y niveles de servicio con la finalidad de generar reporte de forma diaria, semanal y mensual, estos deberán permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros.
- h. El servicio de Contact Center debe contar con un servicio de Audio Respuesta IVR (Interactive Voice Response), para brindar información y permitir a los usuarios la selección del servicio o tipo de cita deseado. El IVR proporcionado deberá permitir interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cédula, puede obtener información específica como: citas asignadas, punto de atención, estado de afiliación, sanciones pedagógicas etc. Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está desocupado atiende la llamada. Se debe ofrecer enrutamiento de acuerdo con las especificaciones de la Subred Sur, quien determinará el orden de las prioridades y los mensajes que este transmitirá.
- i. El servicio de Contact Center debe contar con un servicio de hold virtual de recepción de llamadas, en donde se almacene los datos básicos (nombre, teléfono móvil, teléfono fijo, e-mail, entre otros) del ciudadano, para devolver la llamada en un tiempo determinado. El hold virtual deberá operar únicamente cuando se genere un flujo de llamadas que sobrepase la capacidad de agentes programados en un periodo específico para atender el servicio. No se acepta el uso de hold virtual con fines de atender la demanda ocasionada por falta de personal.
- j. El servicio de Contact Center debe garantizar la grabación de la totalidad de las llamadas atendidas por el periodo del término de duración y liquidación del contrato que no sea inferior a SEIS (6) meses dentro del propio sistema y permitir su exportación y reproducción mediante cualquier criterio incluyendo: fecha y hora de la llamada, número de documento del usuario, número telefónico de origen de la llamada, identificación del agente que atendió la llamada, que faciliten su ubicación y seguimiento, a través de un motor de búsqueda de grabaciones.
- k. El servicio de Contact Center deberá entregar las grabaciones a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., de forma bimensual, en formato MP3, WAV o WMA, para las campañas de Entrada y de Salida, con el fin

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
CLÁUSULADO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024	CO-CBS-FT-21 V2	


de que sirva de soporte a la gestión realizada. Se requiere que los mecanismos de grabación y recuperación de llamadas sean óptimos y tolerantes a fallas. Se deberá permitir la recuperación inmediata de las grabaciones. El tiempo máximo de búsqueda y entrega de las grabaciones solicitadas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., no debe ser superior a doce (12) horas.

- l. El servicio de Contact Center debe contar con un sistema de grabación de pantallas para los puntos de control establecidos de manera conjunta, en la gestión de la interacción con el usuario en el canal telefónico.
- m. El servicio de Contact Center debe contar con un sistema de registro del historial y copia de seguridad de las interacciones con los usuarios en los diferentes canales de interacción.
- n. El servicio de Contact Center debe garantizar que el agente pueda interactuar en tiempo real con la aplicación actual de citas de los sistemas de información hospitalaria de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, (Dinámica Gerencial Hospitalaria). Se deberá realizar las configuraciones de enrutamiento desde su propia sede hacia la Subred Sur y gestionar con el líder de TICS de la Subred Sur para que las conexiones se hagan en tiempo real con la aplicación de citas del sistema de información Dinámica Gerencial Hospitalaria.
- o. El servicio de Contact Center debe contar con el servicio automático de recordación de citas a los usuarios con anticipación a la cita, mediante envío de mensaje de texto (SMS) y/o whatsapp, al teléfono móvil registrado por el usuario.
- p. El servicio de Contact Center debe prestar el servicio automático de mensaje de texto (SMS) y/o WhatsApp al teléfono móvil registrado, con un mensaje pedagógico por su incumplimiento de la cita.
- q. El servicio debe contar con una herramienta de monitoreo de los servicios de voz a la cual la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.pueda acceder desde la operación
- r. Disponer de controles de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, directores, líderes de calidad, capacitadores y mineros de datos. Se debe tener:
 - Control de acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación
 - Visualizar el estado del personal en cualquier situación
 - Generar reportes diarios y consolidados
 - Rotación de personal.

CLÁUSULA TERCERA OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: En concordancia con el objeto descrito anteriormente, EL CONTRATISTA se obliga para con la SUBRED SUR E.S.E., a cumplir con las siguientes obligaciones Generales:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
CLÁUSULADO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024	CO-CBS-FT-21 V2	

1. Cumplir oportunamente con el objeto del presente contrato en los términos y condiciones funcionales, técnicas, económicas, financieras y comerciales establecidas en el mismo, en la propuesta y en la Invitación hecha por la Subred Sur.
2. Reportar cualquier novedad o anomalía que se presente en el desarrollo del contrato.
3. Disponer de todos los recursos que se requieran para el cumplimiento del objeto del presente contrato.
4. Cumplir sus obligaciones frente al sistema de seguridad Social Integral y Parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA e ICBF) cuando a ello haya lugar, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y las normas que lo modifiquen;
5. Garantizar que los bienes o servicios sean adquiridos legalmente y cumplan con la normatividad vigente sobre facturación requerida por la DIAN.
6. Obrar con lealtad y buena fe, evitando dilaciones que puedan presentarse durante la ejecución del contrato. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho. En caso de que durante la ejecución del presente contrato reciba tales peticiones o amenazas, deberá informarlo inmediatamente a la supervisión del contrato, y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas correctivas que fueren necesarias.
7. Constituir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato las garantías pactadas a que haya lugar, las cuales deberá cargar en la Plataforma Secop II - numeral segundo "Condiciones", y cuyo título deberá contener de manera abreviada la clase de riesgo a asegurar y el Numero de contrato. En caso de no estar habilitado el cargue de las garantías en la plataforma, deberá presentar dichos documentos (Pólizas) a la Dirección de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
8. Mantener actualizada las garantías que cubren los amparos establecidos en el contrato, durante el plazo de ejecución del mismo, incluidas las novedades contractuales cuando a ello haya lugar (si aplica). En este caso, la ampliación de las coberturas deberá efectuarse de manera inmediata y cargarse en la Plataforma Secop II - numeral segundo "Condiciones", con un título que deberá contener de manera abreviada la clase de riesgo a asegurar y el Numero de prórroga, adición y/o modificación contractual que corresponda". En caso de no estar habilitado el cargue de las garantías en la plataforma, deberá presentar dichos documentos (Pólizas) a la Dirección de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
9. Garantizar el no uso del nombre de la Subred Sur en actividades de publicidad, comunicados de prensa, avisos, comerciales o similares, sin la expresa autorización escrita de la Subred Sur.
10. Garantizar no acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho. En caso de que durante la ejecución del presente contrato reciba tales peticiones o amenazas, deberá informarlo inmediatamente a la Subred Sur, y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas correctivas que fueren necesarias.
11. Suscribir las adiciones y prorrogas que se llegaren a presentar durante la ejecución del contrato de conformidad a las necesidades cuando así se requiere. A fin de evitar la paralización o la afectación grave del servicio público de salud a cargo de la Subred Sur E.S.E, y asegurar la inmediata, continua y adecuada prestación del servicio" la entidad podrá prorrogar unilateralmente el contrato. (artículos 14 y 16 Ley 80 de 1993 "Cláusulas exorbitantes")
12. Presentar mensualmente al Supervisor los informes de avance de ejecución de las obligaciones contractuales y periódicamente cuando el Supervisor lo exija hasta la terminación del contrato, anexando los archivos y documentos correspondientes, en cumplimiento del objeto contractual, además participar de las reuniones, actividades y/o requerimientos programados por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
13. Mantener indemne por cualquier concepto a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del Contratista en desarrollo del objeto contractual;
14. Exonerar a la SUBRED SUR de toda responsabilidad civil, penal, comercial, contractual y extracontractual por las fallas que presente el Contratista en el desarrollo de la ejecución del objeto contractual.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Unidad Ejecutiva de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<p>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p>	
	<p>CLÁUSULADO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024</p>	<p>CO-CBS-FT-21 V2</p>

15. Mantener los precios durante la ejecución del contrato, siempre y cuando el bien y/o servicio no presente desabastecimiento en el mercado local y nacional, desequilibrio económico debidamente soportado (conforme a las reglas jurisprudenciales existentes sobre la materia), entre otras causales; para lo cual el contratista se obliga a radicar ante el Supervisor del Contrato la solicitud para que se realice la modificación a la que hubiere lugar ante la Dirección de Contratación.
16. Asumir los costos directos e indirectos, impuestos, tasas, pólizas, contribuciones, además del servicio de transporte, logística y embalaje que se presenten con ocasión al desarrollo del contrato.
17. Las empresas tercerizadas deberán estar articuladas con los estándares de acreditación, Estándar 101 (GER 12). La empresa tercerizada debe garantizar la participación en los planes de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados con su respectivo seguimiento, así mismo dar aplicación a la Gestión de Competencias Estándar 108 (TH5) con la verificación de dichas competencias al personal al ingreso, durante el desarrollo de las actividades con periodicidad anual, y las estrategias de fortalecimiento. (Sí Aplica)
18. En general, las que se desprendan de la naturaleza del contrato y disponga el Supervisor designado, siempre que estén dentro de sus facultades y se enmarquen dentro del objeto del contrato.

CLÁUSULA CUARTA. - OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA: En cumplimiento del objeto descrito anteriormente, EL CONTRATISTA se obliga para con la SUBRED SUR al desarrollo de las siguientes obligaciones:

A) ESPECÍFICAS:

- Proveer sistemas inteligentes conforme al objeto contractual, personalizando horarios según la disponibilidad de los servicios ofertados por la Subred integrada de servicios de salud Sur E.S.E. que sean **escalables** para manejar el crecimiento en la demanda de interacciones y capacidad para soportar picos de actividad, sin degradar la calidad del servicio.
- 3. Integrar una plataforma automatizada omnicanal que permita solicitar, cancelar y reprogramar citas a través de WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas, página web y otros canales de atención garantizando una experiencia uniforme en todos los puntos de contacto. Servicio disponible de lunes a viernes de 6 AM a 7 PM y sábados de 7 AM a 1 PM. Asimismo, implementar un sistema de recordatorios automáticos a través de SMS, WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico.
- 4. Implementar campañas de salida, contacto proactivo con los pacientes para agendar citas en programas de promoción y prevención, coordinación de citas para los pacientes en rutas de salud específicas por ciclos de vida, gestión de citas en trámite y demás necesidades de contactabilidad de la Subred.
- 5. Realizar la automatización de Tareas Repetitivas: Uso de inteligencia artificial para manejar solicitudes comunes y liberar tiempo, mejorando la eficiencia y la calidad del servicio.
- 6. Realizar Seguimiento y Análisis de Desempeño y datos, mediante el Uso de métricas y KPIs para evaluar y mejorar continuamente el servicio, asegurando altos estándares de calidad para identificar patrones y áreas de mejora en el servicio.
- 7. Asegurar el almacenamiento de la información en sus propios servidores, garantizando el cumplimiento de la política de seguridad informática y de la información. Adicionalmente, se implementará un sistema de respaldos (backups) con una periodicidad de 6 horas, asegurando que, en caso de una falla, la información esté disponible y protegida.
- 8. Entregar a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demás información recopilada durante la ejecución del contrato; en medio magnético y en formato estándar que permita su utilización para integrarla a bases de datos o sistemas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD</p> <p><small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small></p>	<p>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p>	
	<p>CLÁUSULADO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024</p>	<p>CO-CBS-FT-21 V2</p>

9. Garantizar la conectividad con las diferentes plataformas informáticas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, a través de canales dedicados hacia los servidores del sistema información, teniendo en cuenta que son sistemas multisede.
10. Asignar roles de acceso al sistema de información garantizando que se realice de acuerdo con los principios de seguridad y control, permitiendo únicamente el acceso autorizado según el rol y las responsabilidades de cada usuario, y actualizando los permisos de acceso cuando sea necesario para mitigar riesgos de seguridad.
11. Los agentes del Contact **Center** deben conocer al detalle las modalidades de contratación y requisitos de cada contrato con cada una de las Entidad Administradora de Planes de Beneficios EAPB para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., para lo cual la Subred entregará la matriz específica de contratación de cada Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB).
12. Garantizar que se atiendan y se tipifiquen las gestiones realizadas en el 100% de las interacciones recibidas, se debe garantizar usuarios de gestión individual. El software para la base de datos de tipificación de llamadas deberá ser suministrado por el contratista.
13. Proporcionar soporte técnico dedicado para resolver rápidamente cualquier inconveniente, junto con capacitación continua para el personal de la Subred en el uso eficiente de la plataforma, el alcance de este soporte llega hasta la tecnología propia del Contact center.
14. Reportar a las mesas de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., las fallas generadas en los sistemas de información de la Subred Sur, así como las posibles fallas presentadas en la conectividad; este reporte se realiza a través de la página de la mesa de servicios.
15. Implementar protocolos de atención al paciente para garantizar un servicio de calidad, con monitoreo constante para optimizar los procesos y mejorar la satisfacción del paciente.
16. Garantizar el suministro oportuno y completo del servicio de acuerdo con la solicitud realizada por el usuario, con la calidad y las especificaciones técnicas presentadas.
17. Contar con un plan de contingencia y continuidad del servicio contratado, debidamente documentado y probado por lo menos dos veces al año. El plan de contingencia y continuidad del servicio contratado debe ser certificado por la oficina de Sistemas TICS de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
18. El servicio deberá tener la capacidad de soportar todas las transacciones por medio de los canales establecidos, para ello, deberán contar con una planeación de los requerimientos de agentes para el servicio.
19. Disponer de la cantidad suficiente de agentes de atención al usuario para el agendamiento y gestión de citas medicas.
20. El contratista dispondrá de mínimo un Director Operativo, por cada veinte (20) agentes, que estarán encargados de monitorear el desempeño diario del Contact Center, asegurando el cumplimiento de los objetivos y estándares de calidad. A su vez, coordinar y supervisar el trabajo de los equipos de agentes para garantizar un servicio eficiente y de alta calidad.
21. Disponer de un Supervisor de servicio encargado de realizar el seguimiento del proceso y garantizar el correcto funcionamiento de los servicios, manteniendo siempre indicadores eficientes coordinando la programación de citas para garantizar la atención oportuna de los pacientes.
22. Garantizar que el personal dispuesto por el contratista deberá ser exclusivo para la atención de las líneas y campañas de la subred sur.
23. Desarrollar procesos de Formación y capacitación constante para los agentes dispuestos para la operación del servicio, en temas de operatividad, calidad, confidencialidad y manejo de datos sensibles, asegurando el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables.




24. Contar con política de Protección de Datos y certificar el cumplimiento con normativas de privacidad y seguridad de la información, garantizando la confidencialidad de los datos de los pacientes, cumpliendo con las leyes colombiana establecidas Ley 1581 del 2012 y Decreto 1377 de 2013.
25. Suscribir con la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., un acuerdo de confidencialidad de la información que se va a manejar en la operación. Así mismo se dará a conocer el Acuerdo de Confidencialidad al personal vinculado para la prestación del servicio. Se deberá contar con mecanismos de supervisión periódica del trabajo que realiza el personal y de los procedimientos empleados en el desarrollo de las labores; así como procedimientos disciplinarios para los empleados que violan las políticas y procedimientos de seguridad de la organización.
26. Disponer de estaciones de trabajo con equipo de cómputo por agente, con las siguientes características mínimas (sistema operativo Windows 10 pro, terminal server, RAM de 8 Gb, SSD 250 Gb, Procesador Core i5 última generación). Así como el cumplimiento de la normatividad en lo referente a seguridad en el trabajo. Cada estación debe garantizar acceso a Internet en todos los computadores y que estén interconectados con una red LAN, asignados a la operación.
27. Asumir los gastos de instalaciones, equipos y su mantenimiento, así como los del personal requerido para la prestación del servicio.
28. Presentar el cronograma de implementación del servicio y proyecciones de servicio a partir de la firma del acta de inicio del contrato.
29. Cumplir los acuerdos de nivel de servicio descritos a continuación:

Criterio	Descripción	Fórmula
Disponibilidad de la plataforma:	99,7%	$d = \frac{\text{Número de horas de disponibilidad real de la plataforma en el mes}}{\text{Número de horas pactadas contractualmente}} \times 100$ <p>El Número de horas contratados corresponde a la cantidad de horas en el horario de operación durante cada mes (Horario establecido de lunes a sábado de las 6:00 a las 19:00 Horas.</p>
Tiempo de atención canales: Incumplimiento I_c en el tiempo de atención de las llamadas telefónicas.	$5\% < I_c \leq 30\%$	$\text{Promedio llamadas telefónicas} = \sum_{i=1}^n (\text{tiempo de atención}) / n$ <p>Donde n= número de recibidas, incluyendo llamadas abandonadas.</p> <p>$T_a = 20$ segundos para canal telefónico</p> <p>El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la llamada y la primera respuesta del Agente.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<p style="text-align: center;">SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p>	
<p style="text-align: center;">CLÁUSULADO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024</p>		<p style="text-align: center;">CO-CBS-FT-21 V2</p>

<p>Tiempo de atención canales: Incumplimiento I_c en el tiempo de contacto por Chat</p>	<p>$\leq 30\%$:</p>	<p>Promedio transacciones = $\sum_{i=1}^n (\text{tiempo de atención}) / n$</p> <p>Donde n = número de transacciones recibidas, incluyendo los chats atendidos y abandonados.</p> <p>$Ta=60$ segundos para canal chat,</p> <p>El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la solicitud de chat y la primera respuesta del Agente.</p>
<p>Tiempo de atención canales: Incumplimiento I_c en el tiempo de atención para la gestión de peticiones.</p>	<p>$I_c \leq 30\%$:</p>	<p>Promedio llamadas telefónicas outbound</p> $= \sum_{i=1}^n (\text{tiempo de atención}) / n$ <p>Donde n = número de outbound, incluyendo llamadas abandonadas.</p> <p>$Ta=$ 72 horas para casos críticos 24 horas casos con criticidad media. 6 horas baja criticidad</p> <p>El tiempo de atención de gestión, es el tiempo que transcurre entre la recepción de la petición y la resolución de la misma.</p>
<p>Abandono de llamadas después del umbral de 20 segundos</p>	<p>$< 4\%$</p>	<p>Cantidad de llamadas que no fueron contestadas luego de ser transferidas por el IVR a un agente, luego de 20 segundos.</p>
<p>AHT</p>	<p>Para Línea telefónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asignación de cita 7 minutos. Cancelación de cita 4 minutos Reasignación de cita 10 minutos Información general 4 minutos. <p>Para servicios chat:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asignación de cita 10 minutos Cancelación de cita 6 minutos Reasignación de cita 10 minutos. Información general 6 minutos 	<p>Tiempo transcurrido desde que es contestada la llamada por el agente de Contact Center que da respuesta a la necesidad del usuario.</p>
<p>Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto</p>	<p>$0,2\% < \text{PQRS y DP} \leq 0,4\%$</p>	<p>Incumplimiento</p> $= \frac{\# \text{ de quejas recibidas del Servicio de Centro de Contacto}}{\# \text{ total de transacciones}} * 100$

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Sistema Integrado de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
CLÁUSULA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024	CO-CBS-FT-21 V2	


		<p>Las quejas recibidas sobre el servicio de centro de contacto no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con el Servicio de Centro de Contacto que reciba directamente.</p> <p>PQRS: Peticiones, Quejas y Reclamos DP: Derechos de Petición</p>
Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio: s	s < 3,2: 10%	$s = \sum_{i=1}^n (\text{resultado nivel de satisfacción}_i) / n$ <p>Siendo n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. Para calcular el indicador, el Proveedor plantea una metodología para recoger la calificación, que debe normalizar a una escala de 1 a 5 donde 1 es el menor nivel de satisfacción y 5 es el máximo nivel de satisfacción.</p>
Eficacia: teléfono, Chat	<p>< 90%</p> <p>Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes.</p>	$\frac{\text{Cantidad de transacciones atendidas}}{\text{Cantidad de transacciones entrantes}} * 100\%$
Resolución de la gestión de peticiones.	<p>< 69%</p> <p>Mide el porcentaje de resolución de la gestión de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes.</p>	$\frac{\text{Cantidad de peticiones resueltas}}{\text{Cantidad de peticiones solicitadas}} * 100\%$

Nota 1: En caso de incumplimiento por fallas en el servicio, el proveedor deberá elaborar un plan de mejoramiento que incluya, entre otras acciones, medidas de compensación para el usuario, si corresponde. Esto puede incluir la comunicación o aclaración de la situación al usuario. El plan deberá implementarse en el siguiente periodo para corregir las deficiencias detectadas.

Nota 2: La etapa de adecuación e implementación para el funcionamiento del Contact Center, será asumida por el contratista y en ninguno de los casos se generará un costo adicional para la Subred Sur E.S.E., toda vez que el inicio formal del Contrato se dará a partir de la suscripción del acta de inicio de ejecución de este, previo cumplimiento de los requisitos de legalización y expedición de registro presupuestal y aprobación de pólizas.

30. El sistema debe arrojar los reportes Automatic Contact Distribution ACD y Contact Center y permitir parametrizar los reportes y obtener estadísticas generadas por el flujo de llamadas que considere, entre otros aspectos:

- Llamadas en línea
- Llamadas del último día
- Llamadas fuera del horario establecido
- Llamadas en horario hábil
- Llamadas entrantes

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
CLÁUSULA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024	CO-CBS-FT-21 V2	

de la prestación del servicio y para su identificación podrá usar el motor de búsqueda que permitirá consultar por gestor, rango de tiempos, fechas, tipo de campaña, entre otros.

36. Entregar el acceso a la información al finalizar el contrato una vez concluido el contrato, el proveedor deberá asegurar el acceso a toda la información almacenada, permitiendo su recuperación por parte del contratante o la transferencia segura a los servidores que éste designe. Esto deberá realizarse sin incurrir en costos adicionales y garantizando la continuidad en el resguardo de la información.
37. Mantener el precio del servicio durante la ejecución del contrato

CLÁUSULA QUINTA. - OBLIGACIONES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

- a) Ejercer el control sobre el cumplimiento de la ejecución y del objeto del contrato a través del Supervisor designado.
- b) Pagar el valor del contrato, conforme a lo estipulado en la forma de pago del contrato.
- c) Exigir a través del Supervisor del contrato los comprobantes de aportes al Sistema General de Seguridad Social, Pensión y Parafiscales y realizar su verificación.

CLÁUSULA SEXTA. - VALOR: El valor del presente contrato será por la suma de **MIL CIENTO VEINTIDOS MILLONES SEISCIENTOS VENTISEIS MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO PESOS M/CTE (1.122.626.624)**, con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 2433 de fecha veinticuatro (24) de septiembre de 2024, expedido por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, con afectación al rubro presupuestal 4212020200813 "SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFONICAS (CALL CENTER" conforme a la oferta económica presentada por el Contratista aceptada en el proceso de selección.


CLÁUSULA SÉPTIMA. - FORMA DE PAGO: El valor del contrato se pagará dentro de los noventa (90) días siguiente a la radicación de la factura siempre que haya sido autorizada por el supervisor con posterioridad a la expedición del certificado en el cual este acredite el cumplimiento del objeto, obligaciones del contrato y el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión, Riesgos Laborales y parafiscales cuando esté obligado a ello, por parte del contratista.

Los pagos a que se obliga la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, se sujetan a las apropiaciones y disponibilidades presupuestales correspondientes y a la situación de recursos del Programa Anual Mensualizado de Caja- PAC sin que generen intereses moratorios.


PARÁGRAFO: - DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO NO HABRÁ LUGAR A REVISIÓN DE PRECIOS. Sólo se procederá a revisar los precios si el Contratista acredita la imprevisibilidad, la alteración extraordinaria y fundamentalmente la pérdida real, grave y anormal en la economía del contrato – Rompimiento del equilibrio del contrato.

CLÁUSULA OCTAVA. - PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del presente contrato será de **TRES (03) MESES**, contados a partir del Acta de inicio del Contrato, suscrita entre el Contratista y el Supervisor del Contrato, previo cumplimiento de los requisitos de legalización, expedición de registro presupuestal y aprobación de pólizas.

CLÁUSULA NOVENA: -SUPERVISIÓN. La Supervisión del presente contrato, estará a cargo de la **DIRECCIÓN DE AMBULATORIOS**, de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. y/o quien designe el ordenador del gasto de la entidad contratante; quienes velarán por que se cumpla con todos los parámetros y obligaciones establecidas en el presente contrato, Manual de contratación y Manual de supervisión que la entidad tenga para tal fin.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<p align="center">SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p>	
	<p align="center">CLÁUSULADO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024</p>	<p align="center">CO-CBS-FT-21 V2</p>

- Llamadas abandonadas
 - Llamadas contestadas
 - Llamadas atendidas dentro del nivel de servicio
 - Nivel de servicio %
 - Nivel de abandono %
 - Tiempo promedio de abandono
 - Tiempo promedio de la llamada contestada
 - Llamadas salientes
 - Tiempo promedio de conversación por asesor y general
 - Velocidad promedio de llamada atendida
 - Ocupación Inbound %
 - Ocupación Outbound %
 - Tipificación de las llamadas (Para qué llama cada tipo de usuario y para qué producto)
 - Reporte de preguntas frecuentes atendidas, las cuales deberán ser actualizadas permanentemente
 - Citas asignadas por servicio, USS y total Subred
 - Citas Canceladas por servicio, USS y total Subred
 - Citas Reprogramadas por servicio, USS y total Subred
 - Citas en citas en trámite por servicio, USS y total Subred
 - Numero de mensajes de recordación por servicio, USS y total Subred
 - Numero de mensajes pedagógicos por servicio, USS y total Subred
 - Informe de reiteratividad (promedio de intentos de marcación del mismo número telefónico).
 - Informe de numero de citas asignadas por chat por servicio, USS y total Subred
 - Tiempo de atención de chat
 - Tipificación de chat atendidos por servicio, USS y total Subred
 - Tiempo de contacto del chat
 - Numero de chat sin atender
 - Numero de errores de asignación de citas medicas
 - Errores de captación de cita en tramite
31. Disponer de reportes diarios, semanales y mensuales de la operación. La entrega de dichos reportes será acordada por las partes (sobre aspectos operativos y de gestión del objeto contractual).
 32. Implementar encuestas post-servicio para obtener feedback y realizar ajustes necesarios, asegurando que el servicio se adapte continuamente a las necesidades y expectativas de los pacientes.
 33. Permitir a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., realizar actividades de control y vigilancia contractual y/o auditorías técnicas a sus instalaciones y equipos con el fin de verificar la eficiente ejecución del contrato.
 34. Contar con procesos, procedimientos y protocolos que permitan articularse con los establecidos a nivel de la Subred Sur, así como la adherencia a los mismos.
 35. Se realizará backups de los archivos grabados deben identificar, el usuario que originó la llamada, número de origen de la llamada y fecha. Se deberá mantener estos archivos bajo custodia por el término de duración y liquidación del contrato que no sea inferior a SEIS (6) meses. Una vez liquidado el contrato, se procederá con la entrega a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., de los BACKUPS en discos duros de la información almacenada en los servidores del contratista. Así mismo, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., deberá poder escuchar las grabaciones realizadas con ocasión

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CALLE Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<p style="text-align: center;">SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p>	
<p style="text-align: center;">CLÁUSULADO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024</p>	<p style="text-align: center;">CO-CBS-FT-21 V2</p>	

CLÁUSULA DÉCIMA. - LUGAR DE EJECUCIÓN. El lugar de ejecución del contrato es en la ciudad de Bogotá D.C. en las localidades de influencia de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: -CESIÓN DEL CONTRATO O SUB CONTRATOS. - Una vez suscrito y en ejecución el contrato, este puede ser cedido por el contratista a otra persona jurídica o natural que cumpla con los mismos requisitos técnicos, de experiencia, jurídicos y/o financieros que ostente el cedente a quien se le adjudicó el contrato; para ello, deberá contar con previa autorización expresa y escrita por parte de la Subred Sur E.S.E., a través de la supervisión designada o a quien el Gerente designe para ello y cumplir con los requisitos establecidos en el numeral 8.12.2.11 del Manual de Contratación de la entidad.


CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: MULTAS. - En el evento en que el Contratista incurra en mora o incumplimiento parcial de las obligaciones que adquiere con la suscripción del contrato, la Subred Sur E.S.E., impondrá mediante acto administrativo motivado, multas sucesivas del uno por ciento (1%), sin superar el diez por ciento (10%) del valor total del contrato, cuando dicho incumplimiento resulte de la negligencia, omisión y/o retardo de su parte. Adicional a lo anterior, la Subred Sur ESE podrá imponer multas al contratista por las siguientes causas:

- Por no iniciar o no reanudar, en la fecha determinada, o por suspensión temporal de la ejecución contractual sin justa causa o por causas imputables al Contratista.
- Por no disponer del personal requerido para la ejecución del contrato, o por reemplazarlo sin previa autorización de la Supervisión.
- Por no suministrar o prestar oportunamente el bien y/o servicio contratado de acuerdo a las obligaciones pactadas en el contrato.
- Por no constituir a tiempo la garantía única de cumplimiento, en cualquiera de sus riesgos amparados, suma que será deducida de los pagos que efectúe la entidad.
- Por cada día de retraso en la entrega parcial o entrega total según lo establezca el contrato.
- Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones, que afecte el contrato.

PARÁGRAFO: En caso de que el contratista incurra en una de las causales de multa, previo a la garantía de su derecho a la defensa (Art. 86 de la Ley 1474 de 2011), éste autoriza a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. para descontar el valor de la misma de cualquier suma que le adeude, sin perjuicio de hacerle efectiva la cláusula penal o la garantía de cumplimiento del contrato y de terminar el contrato de forma anticipada de acuerdo a la gravedad de la conducta. Cuando no exista saldo a favor del CONTRATISTA, el valor por concepto de multas se podrá hacer efectivo a través de la garantía constituida o la Subred Sur ESE, podrá acudir a la Jurisdicción Coactiva

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: - PENAL PECUNIARIA: El CONTRATISTA se obliga a pagar a la SUBRED SUR una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato a título de indemnización, por los perjuicios que ocasione en caso de incumplimiento de sus compromisos, previo agotamiento de los trámites necesarios que garanticen al CONTRATISTA su derecho a la defensa y contradicción. El valor de la cláusula penal pecuniaria ingresará a la cuenta que señale la SUBRED SUR o en su defecto autorizará con la firma del contrato que la SUBRED SUR E.S.E., lo descuenta directamente de los desembolsos que no se hayan girado al CONTRATISTA.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: - SUSPENSIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO. - Las partes contratantes podrán suspender el presente contrato, mediante la suscripción de acta en donde conste tal evento, cuando medie alguna de las siguientes causales: a) Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados. b) A solicitud de parte debidamente sustentada interpuesta por una de las partes. El término de suspensión no será

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<p>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p>	
	<p>CLÁUSULADO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024</p>	<p>CO-CBS-FT-21 V2</p>

computable para efecto del plazo de ejecución del contrato, ni dará derecho a exigir indemnización, sobre costos o reajustes, ni a reclamar gastos diferentes a los pactados en el contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: - TERMINACIÓN DEL CONTRATO. - El presente contrato se dará por terminado por las siguientes causales: a) Por extinción del plazo pactado para su ejecución. b) Por acuerdo bilateral. c) Por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados. d) Cuando se evidencie la no voluntad de una de las partes, respecto de la legalización y perfeccionamiento del contrato dentro de los términos establecidos. e) Por incumplimiento total o parcial declarado por la Subred Sur E.S.E. f). Las determinadas por Ley.

PARÁGRAFO: Si la terminación es anticipada, el Supervisor deberá sustentar y presentar los soportes a que haya lugar a la Dirección de contratación a fin de llevar a cabo el trámite correspondiente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: - LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: La liquidación del contrato que se suscriba se sujetará a los términos y oportunidades establecidas en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y en las disposiciones concordantes de la Ley 446 de 1998. La liquidación se hará de mutuo acuerdo dentro del término fijado en el pliego de condiciones, o dentro del que acuerden las partes para el efecto. De no existir tal término, la liquidación se realizará dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato o a la expedición del acto que ordene la terminación, o a la fecha del acuerdo que la disponga.

En aquellos casos en que el contratista no se presente a la liquidación previa notificación o invitación a cotizar que le haga la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., o las partes no lleguen a un acuerdo sobre su contenido, la Subred Sur tendrá la facultad de liquidar en forma unilateral dentro de los dos (2) meses siguientes, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si vencido el plazo anteriormente establecido no se ha realizado la liquidación, la misma se podrá efectuar en cualquier tiempo dentro de los dos (2) años siguientes al vencimiento de los términos mencionados anteriormente, de mutuo acuerdo o unilateralmente, sin perjuicio de lo previsto en el Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.


El (los) contratista(s) tendrá(n) derecho a efectuar salvedades a la liquidación por mutuo acuerdo y en este evento la liquidación unilateral solo procederá en relación con los aspectos que no hayan sido objeto de acuerdo.

Todo contrato terminado anticipadamente o cuando finalizado su ejecución exista saldo a reintegrar a la Subred Sur E.S.E., deberá ser liquidado por mutuo acuerdo o de forma unilateral en los términos establecidos por la normatividad vigente

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: - RÉGIMEN APLICABLE E INTERPRETACIÓN DE LAS REGLAS CONTRACTUALES: El presente contrato se regirá por las disposiciones comerciales y civiles pertinentes, de acuerdo a lo establecido en el manual de contratación interno de la Subred. En la interpretación de las cláusulas estipulaciones se tendrán en consideración los fines y los principios de que trata el artículo 209 de la Constitución Nacional, al principio de la buena fe, la igualdad, equilibrio entre prestaciones y derechos que caracteriza a los contratos conmutativos.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: - AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL: El presente contrato será ejecutado por EL CONTRATISTA con absoluta autonomía e independencia y, en desarrollo del mismo, no se generará vínculo laboral alguno entre la SUBRED y EL CONTRATISTA y/o sus dependientes si los hubiere.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: El Contratista afirma bajo la gravedad del juramento que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que no se haya incurso en ninguna de las

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Unidad Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	CLÁUSULA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024	CO-CBS-FT-21 V2

causales de inhabilidad e incompatibilidades y conflicto de intereses, previstas en la Constitución, artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 y modificado por la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción y demás normas que le apliquen.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: - DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS. EL CONTRATISTA declara que los recursos que conforman el patrimonio de la empresa no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique, aclare o adicione. En todo momento, EL CONTRATISTA dará cumplimiento a las disposiciones contenidas en, SARLAFT con el fin de prevenir y evitar cualquier situación relacionada con el lavado de activos, captación ilegal, y demás actividades prohibidas en materia económica y de servicios financieros.


CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: MANIFESTACIÓN DE NO LAVADO DE ACTIVOS NI FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO: EL CONTRATISTA manifiesta bajo la gravedad de juramento que el origen de los recursos empleados para la ejecución del objeto del presente contrato son lícitos y ajenos a las actividades comprenden el tipo penal de lavado de activos, conforme a las disposiciones legales vigentes, en especial el Art. 27 de la ley 1121 de 2016 "Por la cual se dictan normas para la prevención, detección, investigación y sanción de la financiación del terrorismo y otras disposiciones.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias y conflictos que surjan en desarrollo del objeto contractual, se solucionarán a través de los mecanismos de conciliación y transacción previstos en el artículo 68 de la Ley 80 de 1993, la Ley 446 de 1998, Ley 640 de 2001 y el Decreto 1716 de 2009.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: CADUCIDAD DEL CONTRATO: La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., estará facultada para declarar la caducidad cuando exista un incumplimiento total y grave del Contrato por parte del Contratista en la forma y de acuerdo con el procedimiento previsto por la ley.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: - GARANTÍAS. - Para amparar los riesgos de naturaleza contractual derivados del incumplimiento del contrato, la Subred Sur, con NIT. 900.958.564 – 9, exigirá al Contratista como mecanismo de cobertura del riesgo, dentro de los Cinco (05) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, una garantía expedida por una aseguradora legalmente autorizada para funcionar en Colombia o en garantías bancarias con los siguientes amparos: **A. DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO,** El contratista deberá constituir esta garantía, para precaver los perjuicios que se deriven del incumplimiento de las obligaciones contractuales, independiente de las multas y la cláusula penal que se pacte en el contrato. Su cuantía corresponderá a la que en cada caso se determine, la cual no podrá ser inferior al diez por ciento (10%) del monto del contrato y una duración igual a la vigencia de la suscripción del contrato y cuatro (4) meses más. **B. DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:** El Contratista deberá constituir esta garantía, para precaver las futuras eventualidades en que uno o varios bienes de los contratados no reúnan las especificaciones o calidades exigidas para la contratación o que no sean aptos para los fines para los cuales fueron adquiridos, así como para precaver también los vicios de fabricación y la calidad de los materiales o componentes. Su cuantía corresponde al diez por ciento (10%) del monto del contrato y una duración igual a la vigencia de la suscripción del contrato y cuatro (4) meses más. **C. DEL PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** El contratista deberá constituir esta garantía para precaver los eventos en que incurra en el no pago de las obligaciones laborales respecto de los trabajadores relacionados con la ejecución del respectivo contrato. Su cuantía corresponde al cinco (05%) por ciento del monto del contrato y una duración igual a la vigencia de la suscripción del contrato y Tres (03) años más.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: - INDEMNIDAD: Mantener indemne por cualquier concepto a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones de EL CONTRATISTA en desarrollo del objeto contractual.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 2015-2019 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
CLÁUSULADO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 6556 DE 2024	CO-CBS-FT-21 V2	

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: - DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO: Hacen parte integral del presente contrato los siguientes documentos: a) Estudio de Necesidad y Conveniencia de bienes y servicios; b) Invitación a cotizar c) Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP), d) La oferta económica con sus anexos e) Los demás documentos que se produzcan durante el desarrollo, ejecución y liquidación del presente contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA: - VALIDEZ DEL CLÁUSULADO: Este documento cuenta con plena validez legal y es parte integral del contrato Electrónico, como complemento a las condiciones de contratación establecidas por la entidad en ejercicio de la autonomía de la voluntad y de conformidad con lo estipulado en el manual de contratación interno de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

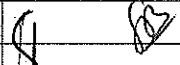


CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA: - SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL: De acuerdo al Manual de Compras Públicas Sostenibles GA-PIG-MA-01 de la entidad, el Contratista que suscriba contratos con la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., deberá dar cumplimiento, en caso de que aplique, a los criterios requeridos en el Anexo 1. Fichas Técnicas con Criterios de Sostenibilidad.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. - DOMICILIO CONTRACTUAL: Para todos los efectos legales del presente contrato se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C. **PARÁGRAFO:** Para efectos de notificación, se efectuará en la dirección en la cual la Subred Sur centralice su centro de operatividad. EL CONTRATISTA en la dirección aportada en la propuesta. Las partes manifiestan libremente que han procedido a la lectura total y cuidadosa del presente documento, por lo que, en consecuencia, se obligan a todo lo pactado y manifestado en este contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA: - PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: Para constancia, el presente documento se suscribe mediante firma electrónica, de igual manera el contratista deberá presentar las garantías, de acuerdo al Decreto 1082 de 2015 dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato. En caso de presentarse alguna observación por parte de la Subred Sur a las garantías, el contratista deberá responder en un plazo no superior a dos (2) días hábiles.

El plazo para la suscripción del acta de inicio será de cinco (5) días hábiles posteriores a la firma del Contrato, previo cumplimiento de los requisitos de legalización; expedición de registro presupuestal y aprobación de pólizas.

El presente documento se suscribe en la Ciudad de Bogotá, D.C., en el mes de Octubre de 2024.

FUNCIONARIO / CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectado por:	Sandra Patricia Barbosa Ballén	Profesional Especializado – Bienes y Servicios Dirección de Contratación	
Revisado por:	Nubia Alcira Sacristán Piñeros	Profesional Apoyo a la Gestión Administrativa - Dirección de Contratación	
Revisado y Aprobado por:	Francisco Antonio Garzón Hincapié	Director Operativo Dirección de Contratación	

INFORMACIÓN GENERAL:		CONTRATO No. 6556 DE 2024			
OBJETO DEL CONTRATO:		PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRÁMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN			
1.CONTRATANTE:		SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.			
2.CONTRATISTA:		OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC			
3. FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO:		08/10/2024		4.TIPO DE CONTRATO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
5.PLAZO DE EJECUCIÓN:	DÍAS		MESES	3	6. VALOR DEL CONTRATO:
					MIL CIENTO VEINTIDOS MILLONES SEISCIENTOS VEINTISEIS MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO PESOS (\$1.122.626.624) M/CTE
7.FECHA DE INICIO DEL CONTRATO		10/10/2024		8.FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	09/01/2025
9. EXISTE ANTICIPO- PAGO ANTICIPADO				10. VALOR DEL ANTICIPO O PAGO ANTICIPADO	\$0,00 SON: _____

OBSERVACIONES:

A968.los diez (10) días del mes de octubre del año 2024, se reunieron el señor (a) John Fernando Santafe Correa, identificado (a) con cedula de ciudadanía N° 79.694.477 de Bogotá; actuando en calidad de Representante Legal de OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC, identificada con el NIT. 800.211.401-8 y el señor (a) Miguel Rodriguez Ballen, identificado (a) con cedula de ciudadanía N° 79.732.346 de Bogotá D.C. y el señor (a) Gloria Maritza Pinilla Pinilla, identificado (a) con cedula de ciudadanía N° 51.968.976 de Bogotá D.C., en calidad de Supervisor(es) designado(s) por la Gerencia de la Subred Sur, a fin de suscribir el acta de inicio del Contrato en referencia, según lo establecido en el contrato.


REQUISITOS		SI	NO	N.A.
Registro presupuestal		10/08/2024		
Aprobación de póliza		10/10/2024		

Para efectos legales, se firma en la ciudad de Bogotá D.C. el día diez (10) del mes de octubre del año 2024

FIRMA:		FIRMA:	
NOMBRE:	MIGUEL RODRIGUEZ BALLEEN	NOMBRE:	JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA
C.C.	79.732.346	C.C.	79.694.477
SUPERVISOR:	SUPERVISIÓN ADMINISTRATIVA	REPRESENTANTE LEGAL	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC


FIRMA:	
NOMBRE:	GLORIA MARITZA PINILLA PINILLA
C.C.	51.968.976
SUPERVISOR:	APOYO TÉCNICO A LA SUPERVISIÓN

Proyectó:	Gina Lorena Cortes Melo
------------------	-------------------------

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 2010 Bogotá, Colombia</p>	<p align="center">SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p>	
	<p align="center">ADICIÓN, PRÓRROGA Y/O MODIFICACIÓN DE ORDEN Y/O CONTRATO</p>	<p align="center">CO-CBS-FT-22 V1</p>

ADICIÓN, PRORROGA Y OTROSÍ MODIFICATORIO No. 01 AL CONTRATO No. 6556 DE 2024 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. Y OUTSOURCING SERVICIS INFORMATICOS S.A.S., BIC

Entre los suscritos a saber: **VIVIANA MARCELA CLAVIJO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 39.726.429 de Sibaté, actuando en representación legal de la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.**, nombrada mediante Decreto No. 181 del 21 de Mayo de 2024, proferido por el Alcalde Mayor de Bogotá y posesionada mediante Acta de fecha 23 de mayo de 2024 Secretario Distrital de Salud, quien en adelante se denominará la **SUBRED SUR**, con Nit.900.958.564-9 y de conformidad con lo establecido en el numeral 6. Del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, el Código Civil, el Código de Comercio y normas reglamentarias, sin embargo, la **SUBRED** se reserva el derecho de hacer uso de las normas exorbitantes de la Ley 80 de 1993 y normas reglamentarias, de una parte y de otra **JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 79.694.477 de Bogotá D.C., actuando en calidad de Representante Legal de **OUTSOURCING SERVICIS INFORMATICOS S.A.S., BIC** con NIT. 800.211.401 - 8 y quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado suscribir la presente Adición, Prórroga y Otrosí Modificatorio, previa a las siguientes consideraciones: 1. Que el día Ocho (08) de Octubre de 2024, se suscribió el contrato No. 6556 de 2024, con inicio a partir del Diez (10) de Octubre de 2024, por valor de MIL CIENTO VEINTIDÓS MILLONES SEISCIENTOS VEINTISÉIS MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO PESOS (\$1.122.626.624) MCTE., cuyo objeto es: **"PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN."** y un plazo de ejecución de TRES (03) MESES. 2. Que el contrato No. 6556 de 2024, surgió de la Invitación a Cotizar No.096 de 2024, adelantado a través de la plataforma SECOP II. 3. Que mediante solicitud del mes de Enero de 2024, el Supervisor junto con el Apoyo Técnico del contrato manifiestan que: La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., mediante proceso de selección IC 096 DE 2024, adquirió mediante contrato 6556-2024 el servicio de CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD. OY RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACION, disminuyendo, -filas, tiempos administrativos y ayudando a superar las barreras de acceso geográficas económicas. Adicionalmente, este servicio permite el desarrollo de campañas de entrada y salida, gestión de citas en trámite, control de la inasistencia y evaluación en el grado de satisfacción del usuario, a través de la orientación, Información y respuesta efectiva a todos los requerimientos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, dando cumplimiento a los atributos de calidad del servicio como: oportunidad, eficiencia, y efectividad, e incorporando estándares para niveles de atención y niveles de servicio. Cabe resaltar que actualmente la Subred Integrada de Servicios de salud Sur ESE, no cuenta con la capacidad operativa y técnica para prestar el servicio de Contact center, puesto que este tipo de servicios requieren unos desarrollos tecnológicos altamente avanzados, además de la disposición de una infraestructura, mobiliario, redes de conectividad, específicas, así como de un talento humano cualificado y organizado en función del servicio específico, para la gestión de las interacciones con los usuarios y de un sistema informático de monitoreo, control y grabación de las atenciones brindadas, que permita cumplir con los más altos niveles de calidad en el servicio; por tal razón se requiere adicionar un valor de (\$374.209.000) y prorrogar el contrato 6556-2024, por un (01) mes más, teniendo en cuenta que el contrato se encuentra dentro de los términos de ejecución y revisando su comportamiento para mantener el servicio de Contact Center los resultados en los informes diarios presentan un nivel de satisfacción. Cabe anotar que el saldo con que cuenta el contrato; se encuentra pendiente por facturar (diciembre), esto teniendo en cuenta el valor promedio facturado. **Modificación:** Por otro lado, y de acuerdo a lo solicitado por la Dirección de Ambulatorios, donde manifiesta que "... Teniendo en cuenta en la última reunión de seguimiento al Call Center (CONTAC CENTER) se hace necesario realizar el ajuste para la adición y prórroga del contrato en los indicadores: CLAUSULA CUARTA: Indicador de eficacia: teléfono y Chat el cual debe ser mayor (>90%) Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes. Resolución de la gestión de peticiones. (>69%); Mide el porcentaje de resolución de la gestión de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes" ... Indicador de satisfacción del usuario: >= al 90% el cual Mide la satisfacción del usuario por la atención recibidas por el Call Center (Se anexa correo electrónico de fecha 30 de diciembre de 2024 - Subgerente Servicios de Salud) ADICIÓN: La suma de Trescientos setenta y cuatro millones Doscientos nueve mil (\$374.209.000) Pesos Moneda Legal. PRORROGA: Teniendo en cuenta que el contrato está dentro de los términos de ejecución y revisando su comportamiento para mantener el servicio de ASIGNACION, CANCELACION, REPROGRAMACION DE CITAS, GESTION DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACION DE CITAS Y MENSAJES PEDAGOGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TECNOLÓGICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNO, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACION, se

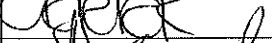
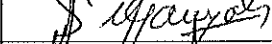

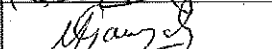
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subsecretaría de Servicios de Salud E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.		ADICIÓN, PRÓRROGA Y/O MODIFICACIÓN DE ORDEN Y/O CONTRATO	CO-CBS-FT-22 V1
---	--	--	---	------------------------

hace necesario prorrogar en un (01) Mes". 4. Que el Contrato No.6556 de 2024, se suscribió bajo la vigencia Resolución No. 702 del 23 de junio de 2022, por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación CO-CBS-MA-01 V3 y el Acuerdo 135 de 2021, el cual entro en vigencia a partir del 26 de noviembre de 2021. 5. Que en concordancia con el artículo 18 del acuerdo 135 de 2021, el presente contrato se podrá adicionar hasta tres veces el valor inicial. 6. Que la presente Adición, Prórroga y Otrosí Modificadorio, se encuentran dentro de los parámetros señalados en la Resolución No. 702 del 23 de junio de 2022, por la cual se adopta el Manual de Contratación CO-CBS-MA-01-V3 y conforme al Estatuto de Contratación, Acuerdo 135 del 26 de Noviembre de 2021, artículo 18. DE LAS ADICIONES A LOS CONTRATOS, artículo 19. PRÓRROGA A LOS CONTRATOS y artículo 20. DE LAS MODIFICACIONES CONTRACTUALES. 7. Que, de acuerdo a lo anterior, la presente Adición, Prórroga y Otrosí Modificadorio se registrá por las siguientes **CLÁUSULAS: PRIMERA. – ADICIONAR:** Al valor del contrato la suma de **TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS NUEVE MIL (\$374.209.000) M/CTE.**, amparados con la Disponibilidad Presupuestal No. 038 de fecha **tres (03) de enero de 2025**, del rubro "SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFONICAS (CALL CENTER)" con Código Rubro No. 4212020200813, para un valor total del contrato de **MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO PESOS (\$1.496.835.624) M/CTE. SEGUNDA. – PRORROGAR:** El plazo de ejecución del presente contrato a partir del **Diez (10) de Enero de 2025 hasta el Nueve (09) de Febrero de 2025. TERCERA. – MODIFICAR:** Parcialmente la Cláusula Cuarta del Contrato – OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA, específicamente el numeral 29, y en lo relacionado al indicador de eficacia, teléfono y chat, y el indicador de "Resolución de la gestión de peticiones" los cuales quedaran así:

Indicador de eficacia: Teléfono y Chat	El cual debe ser mayor (>90%) Mide el porcentaje de atención de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes	Cantidad de transacciones atendidas _____ Cantidad de transacciones entrantes * 100%
Resolución de la Gestión de peticiones	(>69%) Mide el porcentaje de resolución de la gestión de los canales en relación con la cantidad de transacciones entrantes	Cantidad de peticiones resueltas _____ Cantidad de peticiones solicitadas * 100%

CUARTA: AMPLIACIÓN DE PÓLIZA: Para los efectos de la presente Adición, Prórroga y Otrosí Modificadorio el contratista deberá aumentar el valor asegurado, ampliar la vigencia y actualizar las garantías constituidas. **QUINTA. – VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES:** Todas las cláusulas y las estipulaciones contractuales, no modificadas por la presente Adición, Prórroga y Otrosí Modificadorio permanecen vigentes. **SEXTA:** La presente Adición, Prórroga y Otrosí Modificadorio se considera perfeccionada con la suscripción de la misma por las partes.

Para constancia, el presente documento se suscribe mediante firma electrónica, en el mes de Enero de 2025.

FUNCIONARIO / CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectado por:	Angela Rocío Rodríguez Rodríguez	Profesional Administrativo – Contratación – Bienes y Servicios	
Revisado por:	Nubia Alcira Sacristán Piñeros	Profesional de Apoyo a la Gestión Administrativa – Bienes y Servicios	
Revisado por:	Karen Dahiana Fajardo Jiménez	Profesional Especializado Dirección de Contratación	
Revisado por:	Isidro Alberto González Rodríguez	Subgerente Corporativo	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
PSE/CO
Fuerza Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR
E.S.E.**

**ADICIÓN, PRÓRROGA Y/O MODIFICACIÓN DE ORDEN
Y/O CONTRATO**

CO-CBS-FT-22 V1

ADICIÓN Y PRORROGA No. 02 AL CONTRATO No. 6556 DE 2024 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. - BIC

Entre los suscritos a saber: **REYES MURILLO HIGUERA**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 19.412.289 de Bogotá, actuando en representación legal de la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.**, nombrado encargado mediante Resolución 130 del 07 de febrero de 2025, quien en adelante se denominará la **SUBRED SUR**, con Nit.900.958.564-9 y de conformidad con lo establecido en el numeral 6. Del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, el Código Civil, el Código de Comercio y normas reglamentarias, sin embargo, la **SUBRED** se reserva el derecho de hacer uso de las normas exorbitantes de la Ley 80 de 1993 y normas reglamentarias, de una parte y de otra **JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 79.694.477 de Bogotá D.C., actuando en calidad de Representante Legal de **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S.**, BIC con NIT. 800.211.401 - 8 y quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado suscribir la presente Adición y Prórroga, previa a las siguientes consideraciones: 1. Que el día Ocho (08) de Octubre de 2024, se suscribió el contrato No. 6556 de 2024, con inicio a partir del Diez (10) de Octubre de 2024, por valor de MIL CIENTO VEINTIDÓS MILLONES SEISCIENTOS VEINTISÉIS MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO PESOS (\$1.122.626.624) M/CTE., cuyo objeto es: "PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN." y un plazo de ejecución de TRES (03) MESES. 2. Que el contrato No. 6556 de 2024, surgió de la Invitación a Cotizar No.096 de 2024, adelantado a través de la plataforma SECOP II. 3. Que el día nueve (09) de enero de 2025, se suscribió Adición y Prórroga No 01, aumentando el valor del contrato inicial en la suma de (\$374.209.000), para un valor total del contrato de (\$1.496.835.624) y ampliar el plazo de ejecución del presente contrato a partir del Diez (10) de Enero de 2025 hasta el Nueve (09) de Febrero de 2025. 4. Que, mediante solicitud del mes de Febrero de 2024, el Supervisor junto con el Apoyo Técnico del contrato manifiestan que: "La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., mediante proceso de selección IC 096 DE 2024, adquirió mediante contrato 6556-2024 el servicio de CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACION, CANCELACION, REPROGRAMACION DE CITAS, GESTION DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACION DE CITAS Y MENSAJES PEDAGOGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TECNICA PARA CAMPANAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCION A LA POBLACION, disminuyendo filas, tiempos administrativos y ayudando a superar 'las barreras de acceso geográficas y económicas. Adicionalmente, este servicio permite el desarrollo de campañas de entrada y salida, gestión de citas en trámite, control de la inasistencia y evaluación en el grado de satisfacción del usuario, a través de la orientación, Información y respuesta efectiva a todos los requerimientos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, dando cumplimiento a los atributos de calidad del Servicio como: oportunidad, eficiencia y efectividad, e incorporando estándares para niveles de atención y niveles de servicio. Cabe resaltar que actualmente la Subred Integrada de Servicios de salud Sur ESE, no cuenta con la capacidad operativa y técnica para prestar el servicio de Contact center, puesto que este tipo de servicios requieren unos desarrollos tecnológicos altamente avanzados, además de la disposición de una infraestructura, mobiliario, redes de conectividad, específicas, así como de un talento humano cualificado y organizado en función del servicio específico, para la gestión de las interacciones con los usuarios y de un sistema informático de monitoreo, control y grabación de las atenciones brindadas, que permita cumplir con los más altos niveles de calidad en el servicio; por tal razón se requiere adicionar un valor de. (\$249.473.000) y prorrogar el contrato 6556-2024, por (19) Diez y nueve días más, teniendo en cuenta que el contrato se encuentra dentro de los términos de ejecución y revisando su comportamiento para mantener el servicio de Contact Center los resultados en los informes diarios presentan un nivel de satisfacción. Cabe anotar que el saldo con que cuenta el contrato, se encuentra pendiente por facturar (enero), esto teniendo en cuenta el valor promedio facturado. ADICION: La suma de Doscientos cuarenta y nueve millones cuatrocientos setenta y tres mil pesos M/cte. (\$249.473.000) Pesos Moneda Legal. PRORROGA: Teniendo en cuenta que el contrato está dentro de los términos de ejecución y revisando su comportamiento para mantener el servicio de ASIGNACION, CANCELACION, REPROGRAMACION DE CITAS, GESTION DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACION DE CITAS Y MENSAJES PEDAGOGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TECNOLÓGICA PARA CAMPANAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNO, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCION A LA POBLACION, se hace necesario prorrogar en diez y nueve (19) días." 5. Que el Contrato No.6556 de 2024, se suscribió bajo la vigencia Resolución No. 702 del 23 de junio de 2022, por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación CO-CBS-MA-01 V3 y el Acuerdo 135 de 2021, el cual entro en vigencia a partir del 26 de noviembre de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Ejército de los Servicios
de Salud E.S.E.

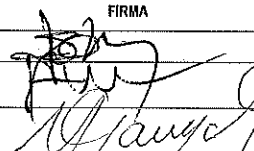
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR
E.S.E.**


**ADICIÓN, PRÓRROGA Y/O MODIFICACIÓN DE ORDEN
Y/O CONTRATO**

CO-CBS-FT-22 V1

2021. 6. Que en concordancia con el artículo 18 del acuerdo 135 de 2021, el presente contrato se podrá adicionar hasta tres veces el valor inicial. 7. Que la presente Adición, Prórroga y Otrosí Modificatorio, se encuentran dentro de los parámetros señalados en la Resolución No. 702 del 23 de junio de 2022, por la cual se adopta el Manual de Contratación CO-CBS-MA-01-V3 y conforme al Estatuto de Contratación, Acuerdo 135 del 26 de Noviembre de 2021, artículo 18. DE LAS ADICIONES A LOS CONTRATOS, artículo 19. PRÓRROGA A LOS CONTRATOS y artículo 20. DE LAS MODIFICACIONES CONTRACTUALES. 8. Que, de acuerdo a lo anterior, la presente Adición, Prórroga y Otrosí Modificatorio se regirá por las siguientes **CLÁUSULAS: PRIMERA. – ADICIONAR:** Al valor del contrato la suma de **DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES MIL PESOS (\$249.473.000) M/CTE.**, amparados con la Disponibilidad Presupuestal No. 293 de fecha treinta y uno (31) de enero de 2025, del rubro “SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFONICAS (CALL CENTER)” con Código Rubro No. 4212020200813, para un valor total del contrato de **MIL SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS OCHO MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO PESOS (\$1.746.308.624) M/CTE.** **SEGUNDA. – PRORROGAR:** El plazo de ejecución del presente contrato a partir del **Diez (10) de Febrero de 2025 hasta el Veintiocho (28) de Febrero de 2025.** **TERCERA. AMPLIACIÓN DE PÓLIZA:** Para los efectos de la presente Adición y Prórroga el contratista deberá aumentar el valor asegurado, ampliar la vigencia y actualizar las garantías constituidas. **CUARTA. – VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES:** Todas las cláusulas y las estipulaciones contractuales, no modificadas por la presente Adición y Prórroga permanecen vigentes. **QUINTA:** La presente Adición y Prórroga se considera perfeccionada con la suscripción de la misma por las partes.


Para constancia, el presente documento se suscribe mediante firma electrónica, en el mes de Febrero de 2025.

FUNCIONARIO / CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectado por:	Luz Dary Mora Peña	Auxiliar Administrativo – Dirección de Contratación – Bienes y Servicios	
Revisado por:	Karen Dahlana Fajardo Jiménez	Profesional Especializado Dirección de Contratación	
Revisado por:	Isidro Alberto González Rodríguez	Subgerente Corporativo	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>	<p align="center">SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</p>	
	<p align="center">ADICIÓN, PRÓRROGA Y/O MODIFICACIÓN DE ORDEN Y/O CONTRATO</p>	<p align="center">CO-CBS-FT-22 V1</p>


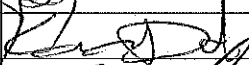

ADICIÓN Y PRORROGA No. 03 AL CONTRATO No. 6556 DE 2024 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. - BIC

Entre los suscritos a saber: **VIVIANA MARCELA CLAVIJO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 39.726.429 de Sibaté, actuando en representación legal de la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.**, nombrada mediante Decreto No. 181 del 21 de Mayo de 2024, proferido por el Alcalde Mayor de Bogotá y posesionada mediante Acta de fecha 23 de mayo de 2024 Secretario Distrital de Salud, quien en adelante se denominará la **SUBRED SUR**, con NIT. 900.958.564 - 9 y de conformidad con lo establecido en el numeral 6. Del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, el Código Civil, el Código de Comercio y normas reglamentarias, sin embargo, la **SUBRED** se reserva el derecho de hacer uso de las normas exorbitantes de la Ley 80 de 1993 y normas reglamentarias, de una parte y de otra **JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 79.694.477 de Bogotá D.C., actuando en calidad de Representante Legal de **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S.**, BIC con NIT. 800.211.401 - 8 y quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado suscribir la presente Adición y Prórroga, previa a las siguientes consideraciones: 1. Que el día Ocho (08) de Octubre de 2024, se suscribió el contrato No. 6556 de 2024, con inicio a partir del Diez (10) de Octubre de 2024, por valor de MIL CIENTO VEINTIDÓS MILLONES SEISCIENTOS VEINTISÉIS MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO PESOS (\$1.122.626.624) MCTE., cuyo objeto es: **"PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN."** y un plazo de ejecución de TRES (03) MESES. 2. Que el contrato No. 6556 de 2024, surgió de la Invitación a Cotizar No.096 de 2024, adelantado a través de la plataforma SECOP II. 3. Que el día nueve (09) de enero de 2025, se suscribió Adición y Prórroga No 01, aumentando el valor del contrato inicial en la suma de (\$374.209.000), para un valor total del contrato de (\$1.496.835.624) y ampliar el plazo de ejecución del presente contrato a partir del Diez (10) de Enero de 2025 hasta el Nueve (09) de Febrero de 2025. 4. Que el día siete (07) de Febrero de 2025, se suscribió Adición y Prórroga No 02, aumentando el valor del contrato en la suma de (\$249.473.000), para un valor total del contrato de (\$1.746.308.624) y ampliando el plazo de ejecución del presente contrato a partir del Diez (10) de Febrero de 2025 hasta el Veintiocho (28) de Febrero de 2025. 5. Que, mediante solicitud del mes de Febrero de 2024, el Supervisor junto con el Apoyo Técnico del contrato manifiestan que: " La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., mediante proceso de selección IC 096 DE 2024, adquirió mediante contrato 6556-2024 el servicio de CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN, disminuyendo filas, tiempos administrativos y ayudando a superar las barreras de acceso geográficas y económicas. Adicionalmente, este servicio permite el desarrollo de campañas de entrada y salida, gestión de citas en trámite, control de la inasistencia y evaluación en el grado de satisfacción del usuario, a través de la orientación, Información y respuesta efectiva a todos los requerimientos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, dando cumplimiento a los atributos de calidad del Servicio como: oportunidad, eficiencia y efectividad, e incorporando estándares para niveles de atención y niveles de servicio. Cabe resaltar que actualmente la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, no cuenta con la capacidad operativa y técnica para prestar el servicio de Contact center, puesto que este tipo de servicios requieren unos desarrollos tecnológicos altamente avanzados, además de la disposición de una infraestructura, mobiliario, redes de conectividad, específicas, así como de un talento humano cualificado y organizado en función del servicio específico, para la gestión de las interacciones con los usuarios y de un sistema informático de monitoreo, control y grabación de las atenciones brindadas, que permita cumplir con los más altos niveles de calidad en el servicio; por tal razón se requiere adicionar un valor de \$373.840.442 y prorrogar hasta el 31 de marzo de 2025, teniendo en cuenta que el contrato se encuentra dentro de los términos de ejecución y revisando su comportamiento para mantener el servicio de Contact Center los resultados en los informes diarios presentan un nivel de satisfacción." 6. Que el Contrato No.6556 de 2024, se suscribió bajo la vigencia Resolución No. 702 del 23 de junio de 2022, por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación CO-CBS-MA-01 V3 y el Acuerdo 135 de 2021, el cual entro en vigencia a partir del 26 de noviembre de 2021. 7. Que en concordancia con el artículo 18 del acuerdo 135 de 2021, el presente contrato se podrá adicionar hasta tres veces el valor inicial. 8. Que la presente Adición, Prórroga y Otrosí Modificadorio, se encuentran dentro de los parámetros señalados en la Resolución No. 702 del 23 de junio de 2022, por la cual se adopta el Manual de Contratación CO-CBS-MA-01-V3 y conforme al Estatuto de Contratación, Acuerdo 135 del 26 de Noviembre de 2021, artículo 18. DE LAS ADICIONES A LOS CONTRATOS, artículo 19. PRÓRROGA A LOS CONTRATOS y artículo 20. DE LAS MODIFICACIONES CONTRACTUALES. 9. Que, de acuerdo a lo anterior, la presente Adición, Prórroga y Otrosí Modificadorio se regirá por las siguientes **CLÁUSULAS: PRIMERA. – ADICIONAR:** Al valor del contrato la suma de TRESCIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS (\$373.840.442) MCTE., amparados con la Disponibilidad Presupuestal No. 460 de fecha Veintiséis (26) de Febrero de 2025, del rubro "SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFONICAS (CALL

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 83500 Calle del Comercio 100 de Bogotá de Bogotá D.C.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	ADICIÓN, PRÓRROGA Y/O MODIFICACIÓN DE ORDEN Y/O CONTRATO	CO-CBS-FT-22 V1

CENTER)⁹ con Código Rubro No. 4212020200813, para un valor total del contrato de DOS MIL CIENTO VEINTE MILLONES CIENTO CUARENTA Y NUEVE MIL SESENTA Y SEIS PESOS (\$2.120.149.066) M/CTE. SEGUNDA. – PRORROGAR: El plazo de ejecución del presente contrato a partir del Primero (01) de Marzo de 2025 hasta el Treinta y Uno (31) de Marzo de 2025. TERCERA. AMPLIACIÓN DE PÓLIZA: Para los efectos de la presente Adición y Prórroga el contratista deberá aumentar el valor asegurado, ampliar la vigencia y actualizar las garantías constituidas. CUARTA. – VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES: Todas las cláusulas y las estipulaciones contractuales, no modificadas por la presente Adición y Prórroga permanecen vigentes. QUINTA: La presente Adición y Prórroga se considera perfeccionada con la suscripción de la misma por las partes.

Para constancia, el presente documento se suscribe mediante firma electrónica, en el mes de Febrero de 2025.




FUNCIONARIO / CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectado por:	Luz Dany Mora Peña	Auxiliar Administrativo – Dirección de Contratación – Bienes y Servicios	
Revisado por:	Karen Dahiana Fajardo Jiménez	Profesional Especializado Dirección de Contratación	
Revisado por:	Isidro Alberto González Rodríguez	Subgerente Corporativo	

ADICIÓN Y PRORROGA No. 04 AL CONTRATO No. 6556 DE 2024 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. - BIC

Entre los suscritos a saber: **VIVIANA MARCELA CLAVIJO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 39.726.429 de Sibaté, actuando en representación legal de la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.**, nombrada mediante Decreto No. 181 del 21 de Mayo de 2024, proferido por el Alcalde Mayor de Bogotá y posesionada mediante Acta de fecha 23 de mayo de 2024 Secretario Distrital de Salud, quien en adelante se denominará la **SUBRED SUR**, con NIT. 900.958.564 – 9 y de conformidad con lo establecido en el numeral 6. Del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, el Código Civil, el Código de Comercio y normas reglamentarias, sin embargo, la **SUBRED** se reserva el derecho de hacer uso de las normas exorbitantes de la Ley 80 de 1993 y normas reglamentarias, de una parte y de otra **JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 79.694.477 de Bogotá D.C., actuando en calidad de Representante Legal de **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S.**, BIC con NIT. 800.211.401 - 8 y quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado suscribir la presente Adición y Prórroga, previa a las siguientes consideraciones: 1. Que el día Ocho (08) de Octubre de 2024, se suscribió el contrato No. 6556 de 2024, con inicio a partir del Diez (10) de Octubre de 2024, por valor de MIL CIENTO VEINTIDÓS MILLONES SEISCIENTOS VEINTISÉIS MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO PESOS (\$1.122.626.624) MCTE., cuyo objeto es: **“PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.”** y un plazo de ejecución de TRES (03) MESES. 2. Que el contrato No. 6556 de 2024, surgió de la Invitación a Cotizar No.096 de 2024, adelantado a través de la plataforma SECOP II. 3. Que el día nueve (09) de enero de 2025, se suscribió **Adición y Prórroga No 01**, aumentando el valor del contrato inicial en la suma de (\$374.209.000), para un valor total del contrato de (\$1.496.835.624) y ampliar el plazo de ejecución del presente contrato a partir del Diez (10) de Enero de 2025 hasta el Nueve (09) de Febrero de 2025. 4. Que el día siete (07) de Febrero de 2025, se suscribió **Adición y Prórroga No 02**, aumentando el valor del contrato en la suma de (\$249.473.000), para un valor total del contrato de (\$1.746.308.624) y ampliando el plazo de ejecución del presente contrato a partir del Diez (10) de Febrero de 2025 hasta el Veintiocho (28) de Febrero de 2025. 5. Que el día veintiocho (28) de Febrero de 2025, se suscribió **Adición y Prórroga No 03**, aumentando el valor del contrato en la suma de (\$373.840.442), para un valor total del contrato de (\$2.120.149.066) y aplicando el plazo de ejecución del presente contrato a partir del Primero (01) de Marzo de 2025 hasta el Treinta y Uno (31) de Marzo de 2025. 6. Que, mediante solicitud del mes de Marzo de 2024, el Supervisor junto con el Apoyo Técnico del contrato manifiestan que: “La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., mediante proceso de selección IC 096 DE 2024, adquirió mediante contrato 6556-2024 el servicio de CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACION, CANCELACION, REPROGRAMACION DE CITAS, GESTION DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGOGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TECNICA PARA CAMPANAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCION A LA POBLACION, disminuyendo filas, tiempos administrativos y ayudando a superar las barreras de acceso geográficas y económicas. Adicionalmente, este servicio permite el desarrollo de campanas de entrada y salida, gestión de citas en trámite, control de la inasistencia y evaluación en el grado de satisfacción del usuario, a través de la orientación, Información y respuesta efectiva a todos los requerimientos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, dando cumplimiento a los atributos de calidad del Servicio como: oportunidad, eficiencia y efectividad, e incorporando estándares para niveles de atención y niveles de servicio. Cabe resaltar que actualmente la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, no cuenta con la capacidad operativa y técnica para prestar el servicio de Contact center, puesto que este tipo de servicios requieren unos desarrollos tecnológicos altamente avanzados, además de la disposición de una infraestructura, mobiliario, redes de conectividad, específicas, así como de un talento humano cualificado y organizado en función del servicio específico, para la gestión de las interacciones con los usuarios y de un sistema informático de monitoreo, control y grabación de las atenciones brindadas, que permita cumplir con los más altos niveles de calidad en el servicio; por tal razón se requiere adicionar un valor de \$748.417.752 y prorrogar hasta el 31 de mayo de 2025, teniendo en cuenta que el contrato se encuentra dentro de los términos de ejecución y revisando su comportamiento para mantener el servicio de Contact Center los resultados en los informes diarios presentan un nivel de satisfacción.” 7. Que el Contrato No.6556 de 2024, se suscribió bajo la vigencia Resolución No. 702 del 23 de junio de 2022, por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación CO-CBS-MA-01 V3 y el Acuerdo 135 de 2021, el cual entro en vigencia a partir del 26 de noviembre de 2021. 8. Que en concordancia con el artículo 18 del acuerdo 135 de 2021, el presente contrato se podrá adicionar hasta tres veces el valor inicial. 9. Que la presente Adición, Prórroga y Otrosí Modificatorio, se encuentran dentro de los parámetros señalados en la Resolución No. 702 del 23 de junio de 2022, por la cual se adopta el Manual de Contratación CO-CBS-MA-01-V3 y conforme al Estatuto de Contratación, Acuerdo 135 del 26 de Noviembre de 2021, artículo 18. DE LAS

ADICIONES A LOS CONTRATOS, artículo 19. PRÓRROGA A LOS CONTRATOS y artículo 20. DE LAS MODIFICACIONES CONTRACTUALES. 10. Que, de acuerdo a lo anterior, la presente Adición, Prórroga y Otrosí Modificatorio se regirá por las siguientes CLÁUSULAS: PRIMERA. – ADICIONAR: Al valor del contrato la suma de SETECIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS DIECISIETE MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS (\$748.417.752) M/CTE., amparados con la Disponibilidad Presupuestal No. 624 de fecha Veintisiete (27) de Marzo de 2025, del rubro "SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFONICAS (CALL CENTER)" con Código Rubro No. 4212020200813, para un valor total del contrato de DOS MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS DIECIOCHO PESOS (\$2.868.566.818) M/CTE. SEGUNDA. – PRORROGAR: El plazo de ejecución del presente contrato a partir del Primero (01) de Abril de 2025 hasta el Treinta y Uno (31) de Mayo de 2025. TERCERA. AMPLIACIÓN DE PÓLIZA: Para los efectos de la presente Adición y Prórroga el contratista deberá aumentar el valor asegurado, ampliar la vigencia y actualizar las garantías constituidas. CUARTA. – VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES: Todas las cláusulas y las estipulaciones contractuales, no modificadas por la presente Adición y Prórroga permanecen vigentes. QUINTA: La presente Adición y Prórroga se considera perfeccionada con la suscripción de la misma por las partes.

Para constancia, el presente documento se suscribe mediante firma electrónica, en el mes de Marzo de 2025.

FUNCIONARIO CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectado por:	Luz Dary Mora Peña	Auxiliar Administrativo – Dirección Contratación – Bienes y Servicios	
Revisado por:	Karen Dahiana Fajardo Jiménez	Profesional Especializado VII – Bienes y Servicios	
Revisado y Aprobado por:	Héctor Alfonso Guerrero López	Director Operativo de Contratación	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD SUR E.S.E.


SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR
E.S.E.

ADICIÓN, PRÓRROGA Y/O MODIFICACIÓN DE ORDEN
Y/O CONTRATO

CO-CBS-FT-22 V1

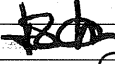
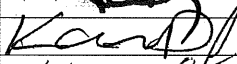
ADICIÓN Y PRORROGA No. 05 AL CONTRATO No. 6556 DE 2024 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. - BIC

Entre los suscritos a saber: **VIVIANA MARCELA CLAVIJO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 39.726.429 de Sibaté, actuando en representación legal de la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.**, nombrada mediante Decreto No. 181 del 21 de Mayo de 2024, proferido por el Alcalde Mayor de Bogotá y posesionada mediante Acta de fecha 23 de mayo de 2024 Secretario Distrital de Salud, quien en adelante se denominará la **SUBRED SUR**, con NIT. 900.958.564 - 9 y de conformidad con lo establecido en el numeral 6. Del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, el Código Civil, el Código de Comercio y normas reglamentarias, sin embargo, la **SUBRED** se reserva el derecho de hacer uso de las normas exorbitantes de la Ley 80 de 1993 y normas reglamentarias, de una parte y de otra **JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 79.694.477 de Bogotá D.C., actuando en calidad de Representante Legal de **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S.**, BIC con NIT. 800.211.401 - 8 y quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado suscribir la presente **Adición y Prórroga**, previa a las siguientes consideraciones: 1. Que el día Ocho (08) de Octubre de 2024, se suscribió el contrato No. 6556 de 2024, con inicio a partir del Diez (10) de Octubre de 2024, por valor de MIL CIENTO VEINTIDÓS MILLONES SEISCIENTOS VEINTISÉIS MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO PESOS (\$1.122.626.624) M/CTE., cuyo objeto es: **"PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRAMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN."** y un plazo de ejecución de TRES (03) MESES. 2. Que el contrato No. 6556 de 2024, surgió de la **Invitación a Cotizar No.096 de 2024**, adelantado a través de la plataforma SECOP II. 3. Que el día nueve (09) de enero de 2025, se suscribió **Adición y Prórroga No 01**, aumentando el valor del contrato inicial en la suma de (\$374.209.000), para un valor total del contrato de (\$1.496.835.624) y ampliar el plazo de ejecución del presente contrato a partir del Diez (10) de Enero de 2025 hasta el Nueve (09) de Febrero de 2025. 4. Que el día siete (07) de Febrero de 2025, se suscribió **Adición y Prórroga No 02**, aumentando el valor del contrato en la suma de (\$249.473.000), para un valor total del contrato de (\$1.746.308.624) y ampliando el plazo de ejecución del presente contrato a partir del Diez (10) de Febrero de 2025 hasta el Veintiocho (28) de Febrero de 2025. 5. Que el día veintiocho (28) de Febrero de 2025, se suscribió **Adición y Prórroga No 03**, aumentando el valor del contrato en la suma de (\$373.840.442), para un valor total del contrato de (\$2.120.149.066) y aplicando el plazo de ejecución del presente contrato a partir del Primero (01) de Marzo de 2025 hasta el Treinta y Uno (31) de Marzo de 2025. 6. Que el día treinta y uno (31) de marzo de 2025, se suscribió **Adición y Prórroga No 04**, aumentando al valor del contrato la suma de **(\$748.417.752)**, para un valor total del contrato de **(\$2.868.566.818)** y ampliando el plazo de ejecución del presente contrato a partir del **Primero (01) de Abril de 2025 hasta el Treinta y Uno (31) de Mayo de 2025**. 7. Que, mediante solicitud del mes de Mayo de 2024, el Supervisor junto con el Apoyo Técnico del contrato manifiestan que: "Se requiere contratar el servicio de Contact Center para gestionar de manera eficiente el proceso de agendamiento, cancelación y reprogramación de citas médicas de consulta externa, implementando tecnologías avanzadas, redundando en el mejoramiento de los procesos de atención a los usuarios, disminuyendo, filas, tiempos administrativos y ayudando a superar las barreras de acceso geográficas y económicas. Adicionalmente, este servicio debe permitir el desarrollo de campañas de entrada y salida, gestión de citas en trámite, control de la inasistencia y evaluación en el grado de satisfacción del usuario, a través de la orientación, información y respuesta efectiva a todos los requerimientos de la Subred Integrada de servicios de salud Sur ESE, dando cumplimiento a los atributos de calidad del servicio como: oportunidad eficiencia y efectividad e incorporando estándares para niveles de atención y niveles de servicio." 8. Que el Contrato No.6556 de 2024, se suscribió bajo la vigencia Resolución No. 702 del 23 de junio de 2022, por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación CO-CBS-MA-01 V3 y el Acuerdo 135 de 2021, el cual entro en vigencia a partir del 26 de noviembre de 2021. 9. Que en concordancia con el artículo 18 del acuerdo 135 de 2021, el presente contrato se podrá adicionar hasta tres veces el valor inicial. 10. Que la presente Adición y Prórroga, se encuentran dentro de los parámetros señalados en la Resolución No. 702 del 23 de junio de 2022, por la cual se adopta el Manual de Contratación CO-CBS-MA-01-V3 y conforme al Estatuto de Contratación, Acuerdo 135 del 26 de Noviembre de 2021, artículo 18. DE LAS ADICIONES A LOS CONTRATOS, artículo 19. PRÓRROGA A LOS CONTRATOS. 11. Que, de acuerdo a lo anterior, la presente Adición y Prórroga se registrá por las siguientes **CLÁUSULAS: PRIMERA. – ADICIONAR: Al**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
ADICIÓN, PRÓRROGA Y/O MODIFICACIÓN DE ORDEN Y/O CONTRATO	CO-CBS-FT-22 V1	

valor del contrato la suma de **SETECIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS DIECISIETE MIL PESOS (\$748.417.000) M/CTE.**, amparados con la Disponibilidad Presupuestal No. 909 de fecha **Veinte (20) de Mayo de 2025**, del rubro **"SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFONICAS (CALL CENTER)"** con Código Rubro No. 4212020200813, para un valor total del contrato de **TRES MIL SEISCIENTOS DIECISÉIS MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS DIECIOCHO PESOS (\$3.616.983.818) M/CTE.** **SEGUNDA. – PRORROGAR:** El plazo de ejecución del presente contrato a partir del **Primero (01) de Junio de 2025 hasta el Treinta y Uno (31) de Julio de 2025.** **TERCERA. AMPLIACIÓN DE PÓLIZA:** Para los efectos de la presente Adición y Prórroga el contratista deberá aumentar el valor asegurado, ampliar la vigencia y actualizar las garantías constituidas. **CUARTA. – VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES:** Todas las cláusulas y las estipulaciones contractuales, no modificadas por la presente Adición y Prórroga permanecen vigentes. **QUINTA:** La presente Adición y Prórroga se considera perfeccionada con la suscripción de la misma por las partes.

Para constancia, el presente documento se suscribe mediante firma electrónica, **en el mes de Mayo de 2025.**

FUNCIONARIO CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectado por:	Luz Dary Mora Peña	Auxiliar Administrativo – Dirección Contratación – Bienes y Servicios	
Revisado por:	Karen Dahiana Fajardo Jiménez	Profesional Especializado VII – Bienes y Servicios	
Revisado y Aprobado por:	Héctor Alfonso Guerrero López	Director Operativo de Contratación	