

 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.		
	CLÁUSULA 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.	
CLÁUSULADO 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. 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 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>

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 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>

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>	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

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>$Ta=60$ 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>
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>$Ta=$ 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>
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	<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 	Tiempo transcurrido desde que es contestada la llamada por el agente de Contact Center que da respuesta a la necesidad del usuario.
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	$0,2\% < \text{PQRS y DP} \leq 0,4\%$	<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>	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	

- 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. 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>	

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>	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	

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 incurrido 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. 2015-2016 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.

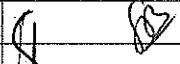
CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA: - SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL: De acuerdo al Manual de Compras Públicas Sostenibles GA-PIG-MA-01 de la entidad, el Contratista que suscriba contratos con la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., deberá dar cumplimiento, en caso de que aplique, a los criterios requeridos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