SUSCRITA COORDINADORA DE ALMACEN
E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL TUNJA

CERTIFICA QUE:

Con base en los datos suministrados por las diferentes áreas y servicios de la entidad, se adopta el PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES PARA LA VIGENCIA FISCAL 2024, mediante la Resolución Interna No. 565 del 13 de diciembre de 2024, en la que se incluyeron las siguientes necesidades:

Nombre del bien/ servicio a contratar	ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
Códigos UNSPSC	81161801
Descripción consignada en el PAA	ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL
Modalidad de selección consignada	Contratación régimen especial – Régimen Especial
Duración estimada del contrato en el PAA	A partir de la firma del acta de inicio, hasta el 28 de marzo de 2025
Fecha estimada de inicio en el PAA	01/01/ 2025
Fuente(s) de Financiación:	RECURSOS PROPIOS
Vigencias Futuras:	NO
Estado de la Solicitud de Vigencia Futura:	NO
Solicitud realizada por:	Oficina Desarrollo de Servicios

La anterior necesidad se encuentra contemplada dentro del PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES PARA LA VIGENCIA FISCAL 2025.

Dado en Tunja, 05 FEB 2025

AURA ESPERANZA ALVARADO BARRERA
COORDINADORA DE ALMACEN

Tunja, Febrero de 2025

Señores
COMITÉ DIRECTIVO
E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
Gerente

REF. SOLICITUD APROBACION

Cordial saludo.

De acuerdo con lo establecido en el manual Interno de Contratación, se debe previamente presentar las necesidades, para aprobación por parte del comité directivo.

Por lo anterior presento la siguiente necesidad

ÍTEM	OBJETO DEL CONTRATO	JUSTIFICACIÓN	VALOR DEL CONTRATO	RUBRO
1	ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.	La Entidad ha generado la necesidad de contratar el servicio de arrendamiento de software y mobiliario para el funcionamiento del call center de tal manera que se garantice el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja, para mejorar así la experiencia de servicio con el usuario y orientar las acciones inherentes a la prestación de servicios de salud. Un canal de atención telefónica especializada como el call center contribuye al cumplimiento de los indicadores que miden la satisfacción del usuario mediante regulaciones normativas como la Resolución 256/16 por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. El Call Center viene mejorando los procesos de recepción de llamadas, agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas teniendo en cuenta que el hospital asigna un	TREINTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS MCTE ($37.339.560,00)	ARRENDAMIENTO 2102022121

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

		promedio de 480 citas diarias a la población boyacense y aquella remitida de otros departamentos; de igual manera necesita ampliar la capacidad de repuesta a las llamadas que ingresan, así como la oportunidad de acceso a la asignación de citas médicas que al mes significan un promedio de 12.000. Cada Agente debe estar en capacidad de responder como mínimo 50 llamadas diarias. Con la contratación del Call Center se generan estadísticas, reportes de llamadas entrantes, perdidas, atendidas, duración de llamadas, promedio duración de cada llamada, tiempo de respuestas, entre otros, lo que ha contribuido a mejorar la atención de los usuarios, incrementar su satisfacción y confianza, así como optimizar la productividad institucional. La ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja recibió fallo de acción popular No. 15001 33 33 004 2018 00209 00 del juzgado Cuarto Administrativo de Tunja para implementar un procedimiento de fácil manejo que permita la asignación de citas, de manera ágil y organizada, que priorice los canales de atención no presencial. El Hospital deberá hacer pública la agenda de citas, según las especialidades ofrecidas, y su capacidad instalada; además, deberá ofrecer otros canales opcionales de asignación de citas (teléfono fijo o celular, a través de correo electrónico y por gestora de las EPS), para garantizar el acceso de los usuarios a los servicios de salud de su portafolio de servicios en condiciones de igualdad, dignidad y eficiencia. Adicionalmente, dentro de dicho procedimiento, deberá establecer un canal y/o mecanismo de atención y asignación de citas preferencial para los sujetos de especial protección constitucional (madres gestantes, personas de la tercera edad,		

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

		personas con necesidades especiales, etc.). Con fallo de segunda instancia expediente 15001-33-33-004-2018-00209-01 emitida por el Tribunal Administrativo de Boyacá Sala de Decisión No. 5, ordenando a la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja realizar en el término de seis meses siguientes a la notificación de esta providencia estudios diagnósticos para establecer la necesidad de infraestructura y ampliación talento humano que requiere para prestar el servicio de consulta médicas y por especialista de manera eficiente y oportuna según la demanda que del mismo se realiza por parte de los usuarios y actores del Sistema de Seguridad en Salud a esa ESE y confirmando en lo demás la sentencia de 15 de marzo proferida por el juzgado Cuarto Administrativo de Tunja. Se suscribió el contrato Nro. 141 DE 2025 con el proveedor ENERGY 8 NETWORK S.AS cuyo objeto es ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, que de acuerdo con la disponibilidad presupuestal inicial de la Entidad el contrato fue estimado para un periodo de dos (2) meses, es decir hasta el 28 de Febrero de 2025 Por todo lo anterior se requiere continuar con la prestación del servicio de ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL		

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

		DE TUNJA, para seguir con el funcionamiento de los servicios, la atención en la asignación de citas y el servicio de comunicaciones, por tal motivo se solicita adicionar el valor de $37.339.560,00 y ampliar su plazo de ejecución por un (1) mes más.		

Sin otro particular

Atentamente,

ADRIANA XIMENA GALINDO SANDOVAL
Subgerente de Servicios De Salud
SUPERVISOR

GLORIA YANETH MANRIQUE ABRIL
Asesor Desarrollo de Servicios
SUPERVISOR

FECHA: 05/02/25

Revisó:

OSCAR ARGELIO CELY AVILA
Subgerente Administrativo y Financiero

ADRIANA XIMENA GALINDO SANDOVAL
Subgerente de Servicios De Salud

GLORIA YANETH MANRIQUE ABRIL
Asesor Desarrollo de Servicios

Elaboró:
MARBIZ SAID DUCUARA AMADO
Coordinador TIC

KARENTH JIMENEZ
PROFESIONAL DE APOYO TIC

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

ORIGINAL

FECHA DE EXPEDICIÓNFebrero 5 De 2025

CDP. No. 598

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO
CERTIFICA:

QUE EN LA FECHA LOS REGISTROS DE EJECUCION PRESUPUESTAL MUESTRAN EL SIGUIENTE SALDO DE APROPIACION:

DEPENDENCIA : 1103 GERENCIA

CODIGO RUBRO.....: 212020200701010101
CODIGO PRESUPUESTAL.....: 212020200701
NOMBRE RUBRO.....: ARRENDAMIENTOS

SALDO DE DISPONIBILIDADES :	639,143,536.00
PRESUPUESTO DISPONIBLE :	54,093,327.00
SALDO DE APROPIACION :	693,236,863.00

SE EXPIDE ESTE CERTIFICADO A SOLICITUD DE: PERTUZ GONZALEZ GERMAN FRANCIS ,
EL OBJETO DE ESTA DISPONIBILIDAD SE PERFECCIONARA CON GIRO RESERVADO,
PARA RESPALDAR EL COMPROMISO:

AD CT 0141 ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS IM
PLEMENTACION ADMINISTRACION OPERACIONES

POR UN VALOR INICIAL DE :	37,339,560.00
CON UN VALOR REINTEGRADO DE :	.00
PARA UN VALOR ACTUAL DE :	37,339,560.00

TREINTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS CON 00/100 M/CTE

SOBRE ESTA MISMA APROPIACION SE HAN EXPEDIDO A LA FECHA CERTIFICADOS DE
DISPONIBILIDAD PARA COMPROMISOS POR VALOR DE: 639,143,536.00
LOS CUALES NO HAN SIDO RESERVADOS NI ANULADOS.
DISPONIBILIDAD NETA : 16,753,767.00

ESTA DISPONIBILIDAD TIENE UNA VIGENCIA DE (90) DIAS A PARTIR DE LA FECHA DE SU EXPEDICIÓN.

RAMIREZ ALVAREZ HEIDYN HERNAN
PROFESIONAL DE PRESUPUPUESTO

DEPENDENCIA	DESARROLLO DE SERVICIOS
FECHA	**FEBRERO DE 2025**

ANEXO

ANEXO MODIFICATORIO

1. INFORMACIÓN GENERAL:

CONTRATO No.	141 DE 2025
CONTRATISTA	ENERGY 8 NETWORK S.AS
NIT / CEDULA	901.297.927-5
OBJETO	ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.
VALOR	SETENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL CIENTO VEINTE PESOS MCTE ($74.679.120,00)
PLAZO	DESDE LA FIRMA DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 28 DE FEBRERO DE 2025
FECHA DE INICIO	2 DE ENERO DE 2025
FECHA DE TERMINACIÓN	28 DE FEBRERO DE 2025
NOMBRE SUPERVISOR	**ADRIANA XIMENA GALINDO SANDOVAL** **GLORIA YANETH MANRIQUE ABRIL**

2. MODIFICACIONES A REALIZAR

VALOR ADICIONAL	X	**37.339.560**
PLAZO ADICIONAL	X	POR 1 MES MAS
OTRA MODIFICACIÓN		

3. JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN

La Entidad ha generado la necesidad de contratar el servicio de arrendamiento de software y mobiliario para el funcionamiento del Call Center de tal manera que se garantice el Agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja, para mejorar así la experiencia de servicio con el usuario y orientar las acciones inherentes a la prestación de servicios de salud.

Un canal de atención telefónica especializada como el call center contribuye al cumplimiento de los indicadores que miden la satisfacción del usuario mediante regulaciones normativas como la Resolución 256/16 por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

El Call Center viene mejorando los procesos de recepción de llamadas, Agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas teniendo en cuenta que el hospital asigna un promedio de 480 citas diarias a la población boyacense y aquella remitida de otros departamentos; de igual manera necesita ampliar la capacidad de repuesta a las llamadas que ingresan, así como la oportunidad de acceso a la asignación de citas médicas que al mes significan un promedio de 12.000. Cada Agente debe estar en capacidad de responder como mínimo 50 llamadas diarias.

Con la contratación del Call Center se generan estadísticas, reportes de llamadas entrantes, perdidas, atendidas, duración de llamadas, promedio duración de cada llamada, tiempo de respuestas, entre otros, lo que ha contribuido

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

a mejorar la atención de los usuarios, incrementar su satisfacción y confianza, así como optimizar la productividad institucional.

La ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja recibió fallo de acción popular No. 15001 33 33 004 2018 00209 00 del juzgado Cuarto Administrativo de Tunja para implementar un procedimiento de fácil manejo que permita la asignación de citas, de manera ágil y organizada, que priorice los canales de atención no presencial. El Hospital deberá hacer pública la agenda de citas, según las especialidades ofrecidas, y su capacidad instalada; además, deberá ofrecer otros canales opcionales de asignación de citas (teléfono fijo o celular, a través de correo electrónico y por gestora de las EPS), para garantizar el acceso de los usuarios a los servicios de salud de su portafolio de servicios en condiciones de igualdad, dignidad y eficiencia. Adicionalmente, dentro de dicho procedimiento, deberá establecer un canal y/o mecanismo de atención y asignación de citas preferencial para los sujetos de especial protección constitucional (madres gestantes, personas de la tercera edad, personas con necesidades especiales, etc.).

Con fallo de segunda instancia expediente 15001-33-33-004-2018-00209-01 emitida por el Tribunal Administrativo de Boyacá Sala de Decisión No. 5, ordenando a la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja realizar en el término de seis meses siguientes a la notificación de esta providencia estudios diagnósticos para establecer la necesidad de infraestructura y ampliación talento humano que requiere para prestar el servicio de consulta médicas y por especialista de manera eficiente y oportuna según la demanda que del mismo se realiza por parte de los usuarios y actores del Sistema de Seguridad en Salud a esa ESE y confirmando en lo demás la sentencia de 15 de marzo proferida por el juzgado Cuarto Administrativo de Tunja.

Se suscribió el contrato Nro. 141 DE 2025 con el proveedor ENERGY 8 NETWORK S.AS cuyo objeto es ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, que de acuerdo con la disponibilidad presupuestal inicial de la Entidad el contrato fue estimado para un periodo de dos (2) meses, es decir hasta el 28 de Febrero de 2025.

Por todo lo anterior se requiere continuar con la prestación del servicio de ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, para seguir con el funcionamiento de los servicios, la atención en la asignación de citas y el servicio de comunicaciones, por tal motivo se solicita adicionar el valor de $37.339.560 y ampliar su plazo de ejecución por un (1) mes más, de acuerdo con el manual de contratación de la Entidad.

4. ANÁLISIS DE MERCADO O ANÁLISIS DE HISTÓRICO DE PRECIOS

N/A

5. SOPORTE ECONÓMICO

El valor aproximado de la adición asciende a la suma de **TREINTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS M/CTE ($37.339.560,00),** teniendo en cuenta las especificaciones técnicas del objeto a contratado, y otros costos tanto directos como indirectos relacionados con los servicios y productos y/o actividades ya contratadas.

6. BALANCE FINANCIERO

A. RECURSOS DEL CONTRATO

VALOR CONTRATO	$74.679.120,00
ADICIONES REALIZADAS	$0
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	$74.679.120,00

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

B. SALDOS A LA FECHA

CONCEPTO	DEBE	HABER
VALOR DEL CONTRATO	$74.679.120,00	
ADICIÓN	$0	$0
VALOR EJECUTADO		$37.339.560,00
SALDO SIN EJECUTAR		$37.339.560,00
SUMAS IGUALES	$74.679.120,00	$74.679.120,00

7. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES:

Según los documentos expedidos por esta supervisión y que reposan en la carpeta, se certifica que, a la fecha, el contratista ha dado cumplimiento del objeto contractual. Así mismo que éste ha cumplido su obligación de pagar los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral (salud, pensiones y riesgos laborales) y con los aportes parafiscales.

8. SOLICITUD

Por lo anteriormente expuesto, comedidamente solicito realizar Adición Nro. 1 por valor De **TREINTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS M/CTE ($37.339.560,00),** y Prorroga Nro. 1 **ampliando su plazo de ejecución por UN mes más es decir hasta el 31 de MARZO de 2025, al contrato Nro. 141 DE 2025** cuyo objeto es ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

ANEXOS A LA SOLICITUD
NA

ELABORÓ:

TATIANA CAROLINA MENDOZA
Coordinadora Apoyo Servicios de Salud

MARBIZ SAID DUCUARA AMADO
Coordinador - TIC

APROBÓ:

GERMAN FRANCISCO PERTUZ GONZALEZ
GERENTE

OBSERVACIONES:

CDP: _____ **FECHA:** _____

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

PRÓRROGA No. 1 Y ADICIÓN No. 1 AL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO No. 141 DE 2025, SUSCRITO ENTRE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y ENERGY 8 NETWORK S.A.S.

Entre los suscritos **GERMÁN FRANCISCO PERTUZ GONZALEZ,** identificado con la cédula de ciudadanía No. **7.165.970** expedida en Tunja, nombrado mediante Decreto 326 del 27 de marzo de 2024, de la Gobernación de Boyacá y posesionado mediante Acta el día 01 de abril de 2024, como **GERENTE** de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja con Nit No. **891.800.231-0,** facultado para celebrar contratos de acuerdo al artículo 29 numeral 4 del Acuerdo No. 002 de 1997 (Estatuto Interno de la entidad) y quien para los efectos del presente contrato se denomina el **HOSPITAL**, por una parte; y por la otra, **ENERGY 8 NETWORK S.A.S.** con Nit. No. **901.297.927-5,** con representante legal **CAMILO ERNESTO OCHOA MARTINEZ** identificado con cédula de ciudadanía No. **74.324.264,** quien para los efectos del presente documento se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido de mutuo acuerdo realizar **PRÓRROGA No. 1 Y ADICIÓN No. 1** al **CONTRATO DE ARRENDAMIENTO No. 141 DE 2025**, previas las siguientes consideraciones: **1).** La E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja suscribió contrato de arrendamiento No. 141 de 2025, con **ENERGY 8 NETWORK S.A.S.,** cuyo objeto es **ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA**, por un valor de **SETENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL CIENTO VEINTE PESOS M/CTE ($74.679.120)** y plazo de ejecución **DESDE EL 02 DE ENERO DE 2025 HASTA EL 28 DE FEBRERO DE 2025. 2).** La Entidad ha generado la necesidad de contratar el servicio de arrendamiento de software y mobiliario para el funcionamiento del Call Center de tal manera que se garantice el Agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja, para mejorar así la experiencia de servicio con el usuario y orientar las acciones inherentes a la prestación de servicios de salud. **3).** Un canal de atención telefónica especializada como el call center contribuye al cumplimiento de los indicadores que miden la satisfacción del usuario mediante regulaciones normativas como la Resolución 256 de 2016 por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. **4).** El Call Center viene mejorando los procesos de recepción de llamadas, Agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas teniendo en cuenta que el hospital asigna un promedio de 480 citas diarias a la población boyacense y aquella remitida de otros departamentos; de igual manera necesita ampliar la capacidad de repuesta a las llamadas que ingresan, así como la oportunidad de acceso a la asignación de citas médicas que al mes significan un promedio de 12.000. Cada Agente debe estar en capacidad de responder como mínimo 50 llamadas diarias. **5).** Con la contratación del Call Center se generan estadísticas, reportes de llamadas entrantes, perdidas, atendidas, duración de llamadas, promedio duración de cada llamada, tiempo de respuestas, entre otros, lo que ha contribuido a mejorar la atención de los usuarios, incrementar su satisfacción y confianza, así como optimizar la productividad institucional. **6).** La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja recibió fallo de acción popular No. 15001 33 33 004 2018 00209 00 del juzgado Cuarto Administrativo de Tunja para implementar un procedimiento de fácil manejo que permita la asignación de citas, de manera ágil y organizada, que priorice los canales de atención no presencial. El Hospital deberá hacer pública la agenda de citas, según las especialidades ofrecidas, y su capacidad instalada; además, deberá ofrecer otros canales opcionales de asignación de citas (teléfono fijo o celular, a través de correo electrónico y por gestora de las EPS), para garantizar el acceso de los usuarios a los servicios de salud de su portafolio de servicios en condiciones de igualdad, dignidad y eficiencia. Adicionalmente, dentro de dicho procedimiento, deberá establecer un canal y/o mecanismo de atención y asignación de citas preferencial para los sujetos de especial protección constitucional (madres gestantes, personas de la tercera edad, personas con necesidades especiales, etc). **7).** Con fallo de segunda instancia expediente 15001-33-33-004-2018-00209-01 emitida por el Tribunal Administrativo de Boyacá Sala de Decisión No. 5, ordenando a la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja realizar en el término de

seis meses siguientes a la notificación de esta providencia estudios diagnósticos para establecer la necesidad de infraestructura y ampliación talento humano que requiere para prestar el servicio de consulta médicas y por especialista de manera eficiente y oportuna según la demanda que del mismo se realiza por parte de los usuarios y actores del Sistema de Seguridad en Salud a esa ESE y confirmando en lo demás la sentencia de 15 de marzo proferida por el juzgado Cuarto Administrativo de Tunja. **8).** Por todo lo anterior, se requiere continuar con el ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, para seguir con el funcionamiento de los servicios, la atención en la asignación de citas y el servicio de comunicaciones, por tal motivo se solicita ampliar su plazo de ejecución por UN (1) MES MÁS y adicionar el valor de $37.339.560,00 **9).** La necesidad de realizar la **PRÓRROGA No. 1 Y ADICIÓN No. 1** al contrato de arrendamiento No. 141 DE 2025, se presentó ante el Comité Directivo por parte de la Coordinadora de Apoyo de Servicios de Salud y Coordinador TIC, donde se indicó que es pertinente y necesario prorrogar el contrato por **UN (01) MES MÁS** y adicionarlo en un valor de **TREINTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS M/CTE ($37.339.560,00). 10).** De acuerdo al manual de contratación en su **artículo 34. Modificación al contrato,** se establece que *"Si durante la ejecución del contrato se considera la necesidad de adicionar, prorrogar o realizar cualquier otro tipo de modificación que no involucre el objeto contractual, como obligaciones, alcance, suspensiones (si durante la ejecución del contrato se presentan circunstancias que impiden, en forma temporal, la normal ejecución del mismo), cesiones, aclaraciones, forma de pago, entre otros, procede la modificación (...) Las modificaciones pueden ser: **a. La adición:** A los contratos se celebra cuando se requiere aumentar el valor en razón de la incorporación de una o varias obligaciones. Se trata de un nuevo acuerdo de voluntades frente a la necesidad de cumplir y ejecutar actividades que no se habían inicialmente pactado. Las nuevas actividades, necesariamente, deben requerirse para el adecuado cumplimiento del objeto contratado, es decir, serán actividades adicionales o complementarias al objeto. Y podrá ser máximo el 50% del valor inicial del contrato. **b. Prórroga:** Es decir de una ampliación del plazo. Las ampliaciones del plazo que ocurran por causa de incumplimiento del contratista deberán generar la aplicación de sanciones. Por el contrario, las ampliaciones que se motiven en circunstancias imprevisibles e irresistibles para el contratista podrán generar el pago de compensaciones. **c. Modificación por acuerdo de las partes:** Son aquellas que permite el derecho privado entendiéndose como tal el derecho civil y el derecho comercial. Cualquier tipo de modificación que no involucre el objeto contractual."* **11).** El valor adicionado no excede el 50% de la cuantía originalmente pactada de conformidad con lo dispuesto en el literal a) del artículo 34 de la Resolución Interna No. 173 de 2021. **12).** De conformidad con lo estipulado en el Código Civil, el contrato es la manifestación de voluntades expresado por las partes, por la cual una parte se obliga para con la otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. **13).** En virtud de dicha autonomía las partes pueden modificar el documento contractual siempre y cuando sea convenido de mutuo acuerdo teniendo en consideración los fines y los principios de que trata la contratación estatal, la buena fe, la igualdad y equilibrio entre prestaciones y derechos que caracteriza a los contratos conmutativos. **14).** Teniendo en cuenta lo anterior la Gerencia acoge la solicitud de realizar el **PRÓRROGA No. 1 Y ADICIÓN No. 1** del contrato en mención y aprueba su celebración, previa expedición del certificado de disponibilidad presupuestal. **15).** En virtud de lo anterior y en ejercicio de la voluntad de las partes se acuerda: **CLÁUSULA PRIMERA: ADICIONAR** al valor inicialmente pactado en la cláusula segunda. -valor del contrato de arrendamiento No. 141 DE 2025, la suma de **TREINTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS M/CTE ($37.339.560,00). PARÁGRAFO 1:** El valor total del contrato de arrendamiento No. 141 de 2025, será la suma de **CIENTO DOCE MILLONES DIECIOCHO MIL SEISCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE. ($112.018.680,00). CLÁUSULA SEGUNDA: IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL.** El valor a adicionar se imputará al presupuesto del Hospital para la vigencia fiscal de 2025, del Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 598 de fecha 05 de febrero de 2025, del rubro arrendamientos, expedida por el Coordinador Financiero de la entidad. **CLÁUSULA TERCERA: PRÓRROGAR** al plazo inicialmente pactado en la cláusula cuarta. -plazo de ejecución del contrato de arrendamiento No. 141 DE 2025, **HASTA 31 DE MARZO DE 2025. PARÁGRAFO 1:** El plazo

total del contrato de arrendamiento No. 141 DE 2025, será **DESDE EL 02 DE ENERO DE 2025 HASTA 31 DE MARZO DE 2025. CLÁUSULA CUARTA:** El **CONTRATISTA** se obliga a ampliar las garantías del contrato dentro de los cinco (5) días siguientes a la suscripción de la presente **PRÓRROGA No. 1 y ADICIÓN No. 1**, de acuerdo con el nuevo valor y plazo pactado y respecto a los riesgos amparados en el contrato principal. **CLÁUSULA QUINTA:** Hacen parte integral de la presente **PRÓRROGA No. 1 y ADICIÓN No. 1**, certificado de plan anual, solicitud realizada por parte de la supervisión del contrato, solicitud del certificado de disponibilidad presupuestal, Disponibilidad Presupuestal No. 598 de fecha 05 de febrero de 2025, anexo modificatorio al contrato de arrendamiento No. 141 de 2025 y el registro presupuestal. **CLÁUSULA SEXTA:** Las demás cláusulas del contrato permanecen inmodificables.

Para el perfeccionamiento del contrato se requiere la firma de las partes y teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes, en concordancia con lo dispuesto en el Decreto 4170 de 2011: El Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP II, se constituye en una plataforma en línea que permite la publicación y suscripción de contratos electrónicos, por lo que, para efectos de perfeccionar y legalizar este contrato se requiere la aprobación electrónica de las partes a través de la plataforma SECOP II, la cual surte plenos efectos jurídicos, conforme a lo dispuesto normativamente.

Aprobó: *German Francisco Pertuz González (Gerente).*

Revisó: *Yanyd Celena Pinilla (Coordinadora Actividades de Contratación).*

Proyectó: *Ángela Ochoa (Profesional de Contratación).*