Bucaramanga, Abril 29 de 2025

Doctor
HERNAN DARIO ZARATE ORTEGON
Gerente
Ciudad

Asunto: SOLICITUD DE MODIFICACIÓN Y ADICIÓN DEL CONTRATO No.0395-2025

Pongo a su disposición requerimiento de **MODIFICACIÓN Y ADICIÓN DEL CONTRATO No. 0395-2025** con el fin de que sea estudiado y en caso de ser aprobado sea remitido para el respectivo tramite:

CONTRATO:	395--2025
OBJETO DEL CONTRATO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTIAS QUE REQUIERA LA E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA - ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS
CONTRATISTA:	**DERTELECOM SAS** NIT 901375616-4 R/L JHON JAR BOSSA VASQUEZ CC 91474865
CONTRATANTE:	**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – E.S.E ISABU**
VALOR INICIAL DEL CONTRATO:	QUINIENTOS CINCUENTA MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA MIL QUINIENTOS TRECE PESOS ($550.890.513) No. 326 de CDP No. 514 de RP
ADICIONAL No. 1	SESENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS MCTE ($65.447.677)
SUPERVISOR:	MARTHA ROSA AMIRA VEGA BLANCO – Subgerente Administrativo y Financiero
APOYO A LA SUPERVISIÓN:	N/A
PLAZO DE EJECUCIÓN INICIAL:	SEIS (06) MESES DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO
FECHA DE INICIO:	03 de marzo de 2025
FECHA TERMINACIÓN:	02 de septiembre de 2025
PRORROGA No.1:	N/A

JUSTIFICACIÓN	En el sector salud, una gestión eficiente de la asignación de citas médicas es fundamental para garantizar el acceso oportuno a los servicios de atención, optimizar el uso de los recursos médicos y mejorar la experiencia del paciente. Un sistema ágil y bien estructurado para la programación, reprogramación y cancelación de citas contribuye significativamente a la reducción de tiempos de espera, la optimización de la capacidad de atención de los profesionales de la salud y la disminución de inasistencias a consultas médicas. Ante la alta demanda de atención y considerando el impacto en las campañas y programas institucionales ha promovido el incremento en la solicitud de agendamiento vía telefónica o a través de call center, esto en el marco de los contratos vigentes de modalidades cápita y evento con la ERP COOSALUD – NUEVA EPS – SANITAS de los cuales la ESE ISABU conforme a los servicios habilitados ofrece servicios de medicina general y especializados (interna, nutrición psicología ginecología pediatría) cirugía general, enfermería, así como odontología, de conformidad con los servicios contratados por ERP. Así las cosas, es necesario modificar el contrato incrementado el número de teleoperadores y lo que ello implica (hardware e infraestructura física), de cara a la mejora de atención y disminución en los tiempos de espera en las llamadas, de tal manera es pertinente adicionar DOS (02) Unidades de Gestión que contiene: Componentes del Servicio Adicional – Ampliación de Dos Unidades de Gestión de Operación, 30 sesiones adicionales y otros componentes tecnológicos propios de la operación. 1. **Servicios Adicionales del Sistema de Telecomunicaciones** • 30 sesiones adicionales distribuidas para las dos troncales (conexión fija y móvil), ampliando la capacidad operativa del Call Center. • Servicio de soporte técnico permanente, garantizando la disponibilidad y funcionalidad de los sistemas de telecomunicaciones del Call Center. • Software telefónico especializado, que permite la integración del agente con la plataforma de telefonía VoIP, asegurando comunicación fluida y estable para las dos nuevas unidades de gestión. • Ampliación servicio de almacenamiento cloud compartido (3 meses), aumento de almacenamiento en espacio para respaldo y gestión de información digital generada por las dos nuevas unidades de gestión. • Ampliación Gestión de troncales SIP mediante servidor virtualizado de alta disponibilidad, mejorando la calidad y estabilidad de las llamadas incorporando un servicio directo desde cada uno de los centros de salud. • Configuración teléfonos IPs (5) en los diferentes centros de salud definidos por la entidad para la gestión directa para el agendamiento de citas médicas. 2. **Servicios Adicionales de Hardware e Infraestructura** • 2 computadores personales de escritorio. • 2 licencias de Call Center. • 2 diademas profesionales para operación telefónica. • 2 estaciones de trabajo completas (escritorio y silla). • 2 apoyapiés ergonómicos. • 2 unidades de UPS de 1 KVA para respaldo energético. • 5 Teléfonos de VozIP para Sedes de Centros de Salud 3. **Gestión de Talento Humano** • 2 teleoperadores adicionales, asignados exclusivamente a las nuevas unidades de gestión. • Dedicación semanal: 46 horas de dedicación semanal en la sede física de la ESE ISABU, para la asignación y confirmación de citas; los

<table>
<tr><td></td><td>recordatorios para las citas se harán mediante la modalidad de llamada telefónica y mensajes de texto.
• Actividades principales:
o Asignación y confirmación de citas médicas.
o Recordatorios a los usuarios mediante llamadas telefónicas y mensajes de texto, asegurando la comunicación efectiva con los usuarios.
o Atención directa a Sedes de Centros de Salud y en concordancia con las colas asignadas para la atención a usuarios.
4. Informes e Indicadores de Gestión
• Incorporación de la información generada por las dos nuevas unidades de gestión a los reportes e indicadores de desempeño ya definidos por la ESE ISABU en el marco del contrato.
• Garantía de trazabilidad y control en los reportes periódicos de atención, eficiencia y calidad del servicio.

Lo anterior es de suma importancia para brindar una atención rápida, eficiente y humanizada a los pacientes, facilitando la gestión de citas médicas a través de diversos canales de comunicación, es por ello que previa solicitud el contratista manifiesta que el valor para la adición de dos operarios con la puesta en funcionamiento para la atención tiene un valor incluido IVA de $14.125.398 mensual, razón por la cual de acuerdo a la fecha de inicio en la inclusión del nuevo personal y el plazo de ejecución del contrato, el valor total a adicionar sería SESENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS MCTE ($65.447.677).</td></tr>
<tr><td>BALANCE FINANCIERO A LA FECHA</td><td>
<table>
<tr><th colspan="3">BALANCE FINANCIERO</th></tr>
<tr><td>Valor total del contrato</td><td></td><td>$550.890.513</td></tr>
<tr><td>Valor ejecutado</td><td>$</td><td></td></tr>
<tr><td>Valor ejecutado por facturar</td><td>$97.936.090</td><td></td></tr>
<tr><td>Valor pendiente de ejecutar</td><td>$452.954.423</td><td></td></tr>
<tr><td>SUMAS IGUALES</td><td>$550.890.513</td><td>$550.890.513</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>FUNDAMENTOS JURÍDICOS</td><td>Manual de contratación de la E.S.E ISABU vigente y demás normatividad aplicable.</td></tr>
<tr><td>SOPORTES DE LA SOLICITUD (ECONÓMICO O TECNICO)</td><td>Se adjunta propuesta económica por parte del contratista.</td></tr>
<tr><td>RUBRO PRESUPUESTAL</td><td>2120202008 – SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCION</td></tr>
</table>

Atentamente,

MARTHA ROSA AMIRA VEGA BLANCO
Subgerente Administrativo y Financiero
SUPERVISOR

Revisado,

VoBo. MARTHA ROSA AMIRA VEGA BLANCO
Subgerente Administrativo y Financiero

Para: Comercial Dartelecom <comercial@dartelecomsas.com>
Asunto: SOLICITUD PROPUESTA DE AMPLIACIÓN DE DOS UNIDADES OPERATIVAS CTO395-2025

Señores
DERTELECOM SAS
NIT 901375616-4
R/L JHON JAR BOSSA VASQUEZ
CONTRATISTA - CTO 395-2025

Reciba un atento saludo,

En el marco de mis competencias como subgerente administrativa y financiera, así como supervisor del contrato No. 395-2025 cuyo objeto es: PRESTACION DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTION NECESARIAS PARA LA EJECUCIÍN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASITENCIAL QUE REQUIERE LA ESE ISABU, de manera atenta solicito su apoyo y colaboración remitiendo por este medio, cotización o propuesta de ampliación de servicio en el entendido como el aumento en el número de operarios.

La ESE ISABU de cara a la ampliación de los servicios y estructuración del proceso de agendamiento ha visto la necesidad de garantizar plenamente la pronta atención al usuario, disminuyendo los tiempos de espera, de tal manera que es pertinente aumentar a dos nuevos operarios con las mismas condiciones y características establecidas en el contrato.

Quedo muy atenta, a su pronta respuesta

Cordial Saludo,

ISABU E.S.E. | Marca Salud

Martha Rosa Amira Vega Blanco
Subgerente Administrativa y Financiera
607 6985833 - ext 105
Calle 56 # 9 - 140, Tercer Piso Centro Comercial Acrópolis
(607) 698 5833
subdireccionadministrativa@isabu.gov.co

CONOCE LA **RED DE CENTROS DE SALUD ISABU** EN TU BARRIO

Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net

El contenido de este mensaje y sus anexos es propiedad exclusiva del Instituto de Salud de Bucaramanga - ESE ISABU, su información es únicamente para el uso del destinatario, y puede contener información confidencial que no es de carácter público. Si usted no es el destinatario de este correo, se le notifica que cualquier distribución o reproducción del mismo, o de cualquiera de sus anexos, está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifíquenos inmediatamente y elimine su texto original, incluidos los anexos, o destruya cualquier reproducción del mismo, se le informa que cualquier uso, difusión, distribución o copiado de esta comunicación está estrictamente prohibido; de igual manera es ilegal cualquier revisión usa y acción que se tome respecto a la información contenida, por personas o entidades diferentes al propósito original de la misma, aplicamos la Ley Estatutaria 1581 de 2012, que protege el derecho de acceso a la información pública.

Outlook

Re: SOLICITUD PROPUESTA DE AMPLIACIÓN DE DOS UNIDADES OPERATIVAS CTO395-2025

Desde Comercial Dartelecom <comercial@dartelecomsas.com>
Fecha Mié 9/04/2025 15:25
Para Subgerencia Administrativa <subdireccionadministrativa@isabu.gov.co>

1 archivo adjunto (989 KB)
Dartelecom CC 2025_ADCIONAL.pdf;

Respetada Subgerente Administrativa y Financiera – ESE ISABU
Dra. Martha Rosa Amira Vega Blanco

Ref. Propuesta de Ampliación del Servicio – Contrato No. 395-2025

Reciba un cordial saludo,

En atención a su comunicación, y en el marco de nuestras obligaciones como contratistas del Contrato No. 395-2025, cuyo objeto es la **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS"**, nos permitimos presentar nuestra propuesta de **ampliación técnica del servicio mediante la adición de dos (2) Unidades de Gestión**, bajo las mismas condiciones y características establecidas contractualmente y las expuestas en la oferta adjunta.

Esta ampliación responde a la necesidad manifiesta de optimizar los tiempos de respuesta y garantizar una atención eficiente y oportuna a los usuarios, fortaleciendo el proceso de agendamiento asistencial en beneficio de la ciudadanía.

Nuestra disponibilidad para la incorporación de estas dos Unidades de Gestión está prevista a partir del **14 de abril de 2025** y se extenderá hasta la finalización del contrato actual.

Adjuntamos la propuesta económica correspondiente, en la cual se detalla el valor mensual por la prestación del servicio adicional, así como los componentes técnicos y operativos incluidos.

Agradecemos su confianza y reiteramos nuestro compromiso con la calidad, eficiencia y mejora continua del servicio prestado.

Quedamos atentos a su conformidad,

Cordialmente,
Jhon Jar Bossa
Representante Legal
DARTELECOM S.A.S

De: Subgerencia Administrativa <subdireccionadministrativa@isabu.gov.co>
Enviado: miércoles, 9 de abril de 2025 02:26 p. m.

E.S.E ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga

Dartelecom SAS

Propuesta comercial

Nuestra propuesta comercial para ADICONAR 2 UNIDADES DE GESTIÖN A LA "PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS", incluye:

SERVICIOS ADICIONALES SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES

- 30 sesiones Adicionales distribuidas para las dos troncales de conexón fija y móvil.
- Servicio de Soporte Técnico Disponibilidad Soporte para el Call Center.
- Software telefónico que permite la conexión del agente de Call center con el sistema de telefonía VoIP.
- Servicio Cloud de almacenamiento (3 meses) compartido de información digital para el Call Center.
- Servicio de gestión de Troncales SIP a través de un servidor virtualizado de alta disponibilidad.

SERVICIOS ADICIONALES DE HARDWARE E INFRAESTRUCTURA

- 2 computadores personales
- 2 licencias de Call Center.
- 2 diademas para Call Center.
- 2 puestos de trabajo (escritorios y sillas).
- 2 elementos ergonómicos para pies.
- 2 UPS de 1 KVA

GESTION DE TALENTO HUMANO

- 2 agentes teleoperadores adicionales.

INFORMES E INDICADORES DE GESTIÓN

- Se adiciona la información generada de las dos nuevas unidades de gestión a los informes definidos contractualmente por la ESE ISABU.

E.S.E ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga

Dartelecom SAS

PROPUESTA ECONOMICA ADCIONAL

ITEM	DESCRIPCION	PRECIO MENSUAL IVA INCLUIDO
1	ADICIÓN DE DOS UNDIADES DE GESTIÖN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS.	**$ 14.125.398**
	VALOR TOTAL * MES (IVA INCLUIDO)	**$ 14.125.398**
	VALOR TOTAL ** ADICIONAL (IVA INCLUIDO)– A partir del 14 de Abril de 2025 hasta el 2 de Septiembre de 2025	**$ 65.447.677,40**

*Valor Mensual del servicio adicional: **$ 14.125.398**

Valor Mensual del servicio adicional en Letras: **CATORCE MILLONES CIENTO VEINTICINCO MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE**

Valor Total Adicional (14 Abril – 02 Septiembre / 2025): **$ 65.447.677,40

Valor Total Adicional en Letras: **SESENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS M/CTE**

PROPUESTA PARA ADICONAR 2 UNIDADES DE GESTIÖN A LA "PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS"

Bucaramanga, 09 de Abril del 2025

Sres.
ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA
Director Administrativo y Financiero
Bucaramanga – Santander

Estimados señores,

Reciban un cordial saludo de parte de nuestro equipo, es grato para nosotros presentar propuesta económica para PROPUESTA PARA ADICONAR 2 UNIDADES DE GESTIÖN A LA "PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS".

Nuestra oferta de servicio está basada en la Integración de un conjunto de normas, guías de mejores prácticas y soluciones desarrolladas para lograr que la gestión de TI mantenga el valor como proceso vital para la estrategia del negocio.

Agradecemos de antemano su confianza y extendemos desde ya nuestra cordial disposición para resolver cualquier inquietud que se presente en la evaluación de la presente propuesta. Esperamos poder seguir contando con ustedes como nuestros clientes y poder ofrecer nuestra experiencia y apoyo a este y a todos sus proyectos.

Cordialmente,



JHON JAR BOSSA
Representante Legal Dartelecom SAS

Dartelecom SAS

Es un placer para DARTELECOM SAS presentarle nuestra oferta comercial para adicionar 2 UNIDADES DE GESTIÓN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS" En nuestra empresa, comprendemos la importancia de una comunicación efectiva y accesible, y hemos diseñado este servicio pensando en cubrir las necesidades de su operación



E.S.E. ISABU
Instituto de Salud de Bucaramanga

21-Abril 494.

ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	FORMATO DE COMUNICACIONES	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION:12-07-2024
	CODIGO: CAL-F-027	PAGINA: 1
	VERSION: 4	REVISO Y APROBO: Jefe Oficina De Calidad

Bucaramanga, 09 de abril de 2025

Señores
PRESUPUESTO ESE ISABU
Ciudad.

Asunto: Solicitud de Certificación de Disponibilidad Presupuestal al Contrato No 395-2025

Cordial saludo,

En atención al asunto de la referencia, comedidamente solicito expedir certificación de disponibilidad presupuestal para adicionar y modificar el contrato No. 395-2025 que se describe a continuación:

OBJETO DEL CONTRATO A ADICIONAR	PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTIAS QUE REQUIERA LA E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA - ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS
CÓDIGO Y DENOMINACIÓN DEL RUBRO	2120202008 – SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCION
VALOR A ADICIONAR EN LETRAS Y NUMEROS	El valor de la contratación a celebrarse se estima en la suma de SESENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS MCTE ($65.447.677) El valor antes mencionado, incluye todos los gastos, directos e indirectos, inherentes al cumplimiento satisfactorio del contrato.
FIRMA DEL SOLICITANTE	**HERNAN DARIO ZARATE ORTEGÓN** **GERENTE E.S.E. ISABU**

Revisó: Giovanny Humberto Duran Romero, Jefe Oficina Asescra jurídica
revisó: Martha Rosa Amira Vega Blanco, Subgerente Administrativo y Financiera

ISABU
e.s.e isabu

Certificado de Disponibilidad Presupuestal

INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA E.S.E. ISABU
NIT 800084206 - 2
Bucaramanga/ KENNEDY

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL N° 494

Fecha : abril 21 del 2025

El suscrito Jefe de la división de presupuesto

CERTIFICA

Que dentro del Presupuesto General de Rentas y Gastos de INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA E.S.E. ISABU del presente Período Fiscal, existe saldo disponible y no comprometido, para amparar el compromiso que se pretende asumir asi:

IMPUTACION PRESUPUESTAL

Clase rubro	Tipo rubro	Código	Nombre	Valor	Saldo
Gastos	FUNCIONAMIENTO	2120202008	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCIÓN	65.447.677,00	2.341.321.927,47
Total				65.447.677,00	2.341.321.927,47

Estado: Activo

Objeto del gasto : ADICION No.1 AL CONTRATO No.0395 DE 2025, CUYO OBJETO ES:PRESTACION DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTION NECESARIAS PARA LA EJECUCION DE LA ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTIAISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCION INTEGRAL DE LOS USUARIOS

Vigencia de la presente Disponibilidad Bucaramanga, SANTANDER martes, 02 de septiembre de 2025

PROFESIONAL ESPECIALIZADO

ADICIÓN No.1	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 0395-2025
OBJETO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTIA–ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS.
CONTRATANTE:	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – E.S.E ISABU
CONTRATISTA	DARTELECOM S.A.S NIT: 901375616-4 RL. JHON JAR BOSSA VASQUEZ C.C. 91474865

Entre los suscritos a saber: **HERNAN DARIO ZARATE ORTEGON**, mayor de edad, domiciliado en esta ciudad, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. **1.098.620.581 de Bucaramanga**, obrando en condición de GERENTE de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga ESE — ISABU, en ejercicio de sus facultades, de conformidad con lo establecido en el decreto 053 de 2024 y diligencia de posesión N°0266 de 22 de marzo de 2024, quien para los efectos del presente contrato se denomina el **CONTRATANTE**, y por la otra, el (la) Señor(a,) **JHON JAR BOSSA VASQUEZ**, mayor de edad, con domicilio en Bucaramanga / Santander identificado con la cédula de ciudadanía número **91474865**, en su calidad de Gerente y Representante Legal de **DARTELECOM S.A.S.**, identificada con **NIT. 901375616-4**, quien en adelante se llamará el **CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar la presente **ADICIÓN No 1** del **CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 0395-2025** "**PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTIA–ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS**", teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:**1).** Que se suscribió **CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 0395-2025** por valor de **QUINIENTOS CINCUENTA MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA MIL QUINIENTOS TRECE PESOS M/CTE ($550.890.513)** y un plazo de ejecución HASTA EL DOS (2) DE SEPTIEMBRE DE 2025, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. **2)** Que el artículo 59 de la Resolución No. 0378-2024 del 27 de agosto de 2024, Manual de Contratación de la ESE ISABU, dispone que "*Los contratos podrán modificarse por mutuo acuerdo, cuando se presenten circunstancias especiales, debidamente comprobadas, que justifiquen la modificación de alguna de las cláusulas de este*". **3)** *Que la resolución 0378 del 27 de agosto del 2024 en su ARTÍCULO 60°. DE LA ADICIÓN DEL CONTRATO. Establece que: Los contratos podrán ser adicionados previa solicitud escrita del contratista. Los contratos no podrán adicionarse en más del cincuenta por ciento (50%) de su valor inicial, expresado éste en salarios mínimos legales mensuales vigentes.* **4).** Que mediante recomendación escrita de quien ejerce la supervisión del **CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 0395-2025**, expresó que, "*n el sector salud, una gestión eficiente de la asignación de citas médicas es fundamental para garantizar el acceso oportuno a los servicios de atención, optimizar el uso de los recursos médicos y mejorar la experiencia del paciente. Un sistema ágil y bien estructurado para la programación, reprogramación y cancelación de citas contribuye significativamente a la reducción de tiempos de espera, la optimización de la capacidad de atención de los profesionales de la salud y la disminución de inasistencias a consultas médicas. Ante la alta demanda de atención y considerando el impacto en las campañas y programas institucionales ha promovido el incremento en la solicitud de agendamiento vía telefónica o a través de call center, esto en el marco de los contratos vigentes de modalidades cápita y evento con la ERP COOSALUD – NUEVA EPS – SANITAS de los cuales la ESE ISABU conforme a los servicios habilitados ofrece servicios de medicina general y especializados (interna, nutrición psicología ginecología pediatría) cirugía general, enfermería, así como odontología, de conformidad con los servicios contratados por ERP. Así las cosas, es necesario modificar el contrato incrementado el número de teleoperadores y lo que ello implica (hardware e infraestructura física), de cara a la mejora de atención y disminución en los tiempos de espera en las llamadas, de tal manera es pertinente adicionar DOS (02) Unidades de Gestión que contiene: Componentes del Servicio Adicional – Ampliación de Dos Unidades de Gestión de Operación, 30 sesiones adicionales y otros componentes tecnológicos propios de la operación. 1. Servicios Adicionales del Sistema de Telecomunicaciones: • 30 sesiones adicionales distribuidas para las dos troncales (conexión fija y móvil), ampliando la capacidad operativa del Call Center. • Servicio de soporte técnico permanente, garantizando la disponibilidad y funcionalidad de los sistemas de telecomunicaciones del Call Center. • Software telefónico especializado, que permite la integración del agente con la plataforma de telefonía VoIP, asegurando comunicación fluida y estable para las dos nuevas unidades de gestión. • Ampliación servicio de almacenamiento cloud compartido (3 meses), aumento de almacenamiento en espacio para respaldo y gestión de información digital generada por las dos nuevas unidades de gestión. • Ampliación Gestión de troncales SIP mediante servidor virtualizado de alta disponibilidad, mejorando la calidad y estabilidad de las llamadas incorporando un servicio directo desde cada uno de los centros de salud. • Configuración teléfonos IPs (5) en los diferentes centros de salud definidos por la entidad para la gestión directa para el agendamiento de citas médicas.2. Servicios Adicionales de Hardware e Infraestructura: • 2 computadores personales de escritorio. • 2 licencias de Call Center. • 2 diademas profesionales para operación telefónica. • 2 estaciones de trabajo completas (escritorio y silla). • 2 apoyapiés ergonómicos. • 2 unidades de UPS de 1 KVA para respaldo energético. • 5 Teléfonos de VozIP para Sedes de Centros de Salud. 3. Gestión de Talento Humano: • 2 teleoperadores adicionales, asignados exclusivamente a las nuevas unidades de gestión. • Dedicación semanal: 46 horas de dedicación semanal*

*en la sede física de la ESE ISABU, para la asignación y confirmación de citas; los recordatorios para las citas se harán mediante la modalidad de llamada telefónica y mensajes de texto. • Actividades principales: * Asignación y confirmación de citas médicas. * Recordatorios a los usuarios mediante llamadas telefónicas y mensajes de texto, asegurando la comunicación efectiva con los usuarios. *Atención directa a Sedes de Centros de Salud y en concordancia con las colas asignadas para la atención a usuarios. 4. Informes e Indicadores de Gestión. • Incorporación de la información generada por las dos nuevas unidades de gestión a los reportes e indicadores de desempeño ya definidos por la ESE ISABU en el marco del contrato. • Garantía de trazabilidad y control en los reportes periódicos de atención, eficiencia y calidad del servicio. gLo anterior es de suma importancia para brindar una atención rápida, eficiente y humanizada a los pacientes, facilitando la gestión de citas médicas a través de diversos canales de comunicación, es por ello que previa solicitud el contratista manifiesta que el valor para la adición de dos operarios con la puesta en funcionamiento para la atención tiene un valor incluido IVA de $14.125.398 mensual, razón por la cual de acuerdo a la fecha de inicio en la inclusión del nuevo personal y el plazo de ejecución del contrato, el valor total a adicionar sería SESENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS MCTE ($65.447.677).".* **5.** Que la ESE ISABU cuenta con la disponibilidad presupuestal N. **No. 494**, para cumplir con la obligación que genera la celebración del presente contrato, con cargo al rubro presupuestal No. **2120202008** – servicios prestados a las empresas y servicios de producción. ***5).*** *En virtud de las consideraciones anteriores, las partes celebran la presente,* **ADICION No.1** del contrato **No. 0395-2025,** la cual se regirá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA.: OBJETO: ADICION No.1** del contrato No. **0395-2025. CLÁUSULA SEGUNDA: ADICIONAR,** la suma de **SESENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS MCTE ($65.447.677)** al contrato No. **0395-2025. CLAUSULA TERCERA:** Las demás estipulaciones contenidas en el contrato No. **0395-2025**, no modificadas por la presente **ADICION No.1** se mantienen vigentes para efecto de su exigibilidad. **CLÁUSULA CUARTA: AMPLIACIÓN DE GARANTÍAS:** Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del presente documento el contratista deberá actualizar las pólizas teniendo en cuenta el valor adicionado, ampliación que debe ser aprobada por la Oficina Asesora Jurídica de la ESE ISABU.

Para constancia, se firma en Bucaramanga el 29 ABR 2025

EL CONTRATANTE

HERNAN DARIO ZARATE ORTEGON
GERENTE – REPRESENTANTE LEGAL

EL CONTRATISTA

JHON JAR BOSSA VASQUEZ
CC. 1.098.610.729
RL. CONTRATISTA

Proyectó: Yuli Andrea Páez Sanabria – Contratista ESE ISABU
Revisó y aprobó: Giovanny Humberto Duran – jefe Oficina Jurídica ESE ISABU

La última versión de cada documento será la única válida para su utización y estará disponible en el Portal Interno de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

ISABU E.S.E.

Registro Presupuestal

INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA E.S.E. ISABU
NIT 800084206 - 2
Bucaramanga/ KENNEDY

REGISTRO PRESUPUESTAL N° 849

El suscrito Jefe de la división de presupuesto

CERTIFICA

Que dentro del Presupuesto General de Rentas y Gastos de INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA E.S.E. ISABU de la presente Vigencia Fiscal, se efectúa una reserva presupuestal a nombre de :DARTELECOM S.A.S NIT - 901375616

Objeto : ADICION No.1 AL CONTRATO No.0395 DE 2025, CUYO OBJETO ES:PRESTACION DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTION NECESARIAS PARA LA EJECUCION DE LA ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCION INTEGRAL DE LOS USUARIOS.

IMPUTACION PRESUPUESTAL

Clase rubro	Tipo rubro	Código	Nombre	Valor
Gastos	FUNCIONAMIENTO	2120202008	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCIÓN	65.447.677,00
Total				**65.447.677,00**

N° CDP : 494

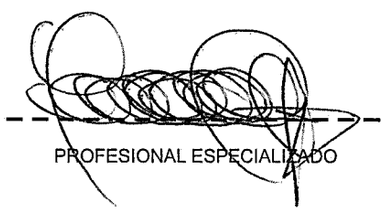
Estado: Activo

Tipo de Contrato : OTROSI - ADICIONAL

Contrato N°: 0395-1

Vigencia del presente Registro Presupuestal Bucaramanga, SANTANDER martes, 02 de septiembre de 2025

Expedición fecha del registro : abril 29 del 2025



PROFESIONAL ESPECIALIZADO