OTROSI MODIFICATORIO No 01 ADICIÓN Y PRÓRROGA No. 03 AL CONTRATO No. 5946 DE 2025 SUSCRITO ENTRE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. Y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC - OUTSOURCING S.A.S BIC.

Entre los suscritos a saber: **VIVIANA MARCELA CLAVIJO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 39.726.429 de Sibaté, actuando en representación legal de la **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.**, nombrada mediante Decreto No. 181 del 21 de Mayo de 2024, proferido por el Alcalde Mayor de Bogotá y posesionada mediante Acta de fecha 23 de mayo de 2024 Secretario Distrital de Salud, quien en adelante se denominará la **SUBRED SUR**, con **NIT. 900.958.564 - 9** y de conformidad con lo establecido en el numeral 6. del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, el Código Civil, el Código de Comercio y normas reglamentarias, sin embargo, la SUBRED se reserva el derecho de hacer uso de las normas exorbitantes de la Ley 80 de 1993 y normas reglamentarias, de una parte y de otra, **JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA**, identificado (a) con cedula de Ciudadanía No. **79.694.477 de Bogotá**, actuando en calidad de representante legal de **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC - OUTSOURCING S.A.S BICA.** con NIT **800.211.401-8** y quien para los efectos del presente contrato se denominará EL CONTRATISTA, hemos acordado suscribir el presente **Otrosí Modificatorio, Adición y Prórroga** previa a las siguientes consideraciones: **1.** Que el día Dieciocho (18) de Julio de 2025, se suscribió el contrato **No. 5946 de 2025**, con inicio a partir del Primero (01) de Agosto de 2025, por valor de **MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES CUARENTA Y DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS ($2.243.042.583) M/CTE**, cuyo objeto es la: ***"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 POBLACION"*** y un plazo de ejecución de **CUATRO (04) MESES. 2**. Que el contrato No. 5946 de 2025, surgió del Proceso de Selección Invitación a Cotizar 060-2025, que se adelantó a través de la plataforma SECOP II. **3.** Que el día veintiocho (28) de Noviembre de 2025, se suscribio ***Adición y Prorroga No 01***, aumentando al valor del contrato la suma de **($300.401.958)** para un valor total del contrato de **($1.543.444.541)** y ampliando el plazo de ejecución del presente contrato a partir del **Primero (01) de Diciembre de 2025 hasta el Veintinueve (29) de Diciembre de 2025. 4.** Que el día veintitrés (23) de Diciembre de 2025, se suscribió ***Adición y Prorroga No 02***, aumentando al valor del contrato la suma de **($62.152.129)**; para un valor total del contrato de **($1.605.596.670)** y ampliando el plazo de ejecución del presente contrato a partir del **Treinta (30) de Diciembre de 2025 hasta el cinco (05) de Enero de 2026. 5.** Que, mediante solicitud escrita del mes de Enero de 2026, el Supervisor del contrato manifiestan que: "La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, mediante proceso de selección IC 060-2025, adquirió mediante contrato 5946 de 2025 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. Disminuyendo filas, tiempos administrativos y ayudando a superar las barreras de acceso geográfico y económico. Adicionalmente, este servicio permite el desarrollo de campañas de entrada y salida, gestión de citas en trámite, control de la inasistencia y evaluación en el grado de satisfacción del usuario, a través de la orientación, información y respuesta efectiva a todos los requerimientos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, dando cumplimiento a los atributos de calidad del servicio como: oportunidad, eficiencia y efectividad, e incorporando estándares para niveles de atención y niveles de servicios. Cabe resaltar que, actualmente la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, 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, especificas, así como de un talento humano cualificado y organizado en función del servicio específico para las interacciones con los usuarios y de un sistema informático de monitoreo, control y grabación de las atenciones brindadas, que permita cumplir con los más altos niveles de calidad en el servicio; por tal razón se requiere adicionar

un valor de $569.727.851 Quinientos sesenta y nueve millones setecientos veintisiete mil ochocientos cincuenta y un pesos m/cte. y prorrogar desde el 6 de enero de 2026 hasta el 28 de febrero de 2026, teniendo en cuenta que el contrato se encuentra dentro de los términos de ejecución y revisando su comportamiento para mantener el servicio de Contact Center los resultados en los informes diarios presentan un nivel de satisfacción. Por otra parte, en el marco de la ejecución del Contrato No. 5946 de 2025, cuyo objeto es la prestación del servicio de Contact Center para la Subred Sur E.S.E., se evidencia la necesidad de realizar una modificación contractual asociada a la prórroga del servicio durante el periodo comprendido entre el 6 de enero y el 28 de febrero de 2026, el ajuste corresponde a: *CLAUSULA SEGUNDA – ESPECIFICACIONES TECNICAS O DESCRIPCIÓN DE BIEN Y/O SERVICIO – CARACTERISTICAS CONTACT CENTER – LITERAL S: El servicio del Contact Center deberá disponer del siguiente personal:* • Cincuenta y tres (53) agentes para la operación del proceso de agendamiento y la implementación de puntos satélites con un mínimo de quince (15) agentes en las unidades de acuerdo a la demanda de las necesidades de utilización de los servicios como se describe en el siguiente cuadro

UNIDAD DE SERVICIOS	PRIMEDIO ASIG.CITAS	No AGENTES SATELITES SUGERIDOS
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD EL TUNAL	18785	3
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD CANDELARIA LA NUEVA	18368	3
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MARICHUELA	9315	2
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD VISTA HERMOSA	9195	2
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DANUBIO AZUL	8260	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	7711	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MEISSEN	6903	2
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MANUELA BELTRÁN I	2974	1

En desarrollo del Contrato No. 5946 de 2025, con ocasión de la prórroga requerida para el periodo comprendido entre el 6 de enero y el 28 de febrero de 2026 y de acuerdo a lo manifestado por el proveedor Outsourcing SAS BIC Servicios Informáticos, mencionan que hay una alteración sobreviniente de la estructura de costos del contratista derivada del incremento legal del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV), del auxilio de transporte y de las cargas prestacionales que entran en vigor a partir del 1° de enero de 2026, en concordancia al DECRETO 1469 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2025. De conformidad con la información técnica y financiera presentada por el contratista Outsourcing SAS BIC, donde se establece que más del 90% del valor del contrato corresponde a costos directos de nómina, razón por la cual los precios unitarios pactados para la vigencia 2025 resultan insuficientes para garantizar la ejecución del servicio durante la vigencia 2026. El contratista presentó tres (3) alternativas orientadas a garantizar la continuidad del servicio. Una vez analizadas desde los puntos de vista técnico, operativo y financiero, la Subred Sur E.S.E. determina que la Opción No. 3, consistente en la reducción temporal de la planta de personal de 65 a 53 agentes, manteniendo el presupuesto disponible de $569.727.851 y el plazo de ejecución hasta el 28 de febrero de 2026, constituye la alternativa más viable, por cuanto: * No genera una adición presupuestal para la entidad. * Permite garantizar la continuidad del servicio de agendamiento del Contact Center durante el periodo de prórroga. * Ajusta la capacidad operativa del contrato a las condiciones económicas reales de la vigencia 2026." **6.** Que el contrato No. 5946 de 2025, se suscribió bajo la vigencia del Acuerdo No. 074 de 2024, el cual entró en vigencia el diez (10) de octubre de 2024 y la Resolución No. 1183 de 2024, la cual entro en vigencia a partir del catorce (14) de noviembre de 2024. **7.** Que en concordancia con el artículo 18 del Acuerdo 074 de 2024 el presente contrato se podrá adicionar hasta siete veces el valor inicial. **8.** Que el presente otrosí modificatorio, adición y prórroga, se encuentra dentro de los parámetros señalados en la Resolución No. 1183 del 14 de noviembre de 2024 por la cual se adopta el Manual de Contratación y conforme al Acuerdo 074 del 10 de octubre de 2024, artículo 21. DE LAS MODIFICACIONES A LOS CONTRATOS, artículo 22. DE LAS ADICIONES A LOS CONTRATOS, artículo 23. PRÓRROGAS A LOS CONTRATOS. **9.** Que, de acuerdo a lo anterior, el presente otrosí modificatorio, adición y prórroga se regirá por las siguientes **CLÁUSULAS: PRIMERA. – MODIFICAR** la ***CLAUSULA SEGUNDA – ESPECIFICACIONES TECNICAS O DESCRIPCIÓN DE BIEN Y/O SERVICIO – CARACTERISTICAS CONTACT CENTER – LITERAL S: El servicio del Contact Center deberá disponer del siguiente personal:*** • Cincuenta y tres (53) agentes para la operación del proceso de agendamiento y la implementación de puntos satélites con un mínimo de quince (15) agentes en las unidades de acuerdo a la demanda de las necesidades de utilización de los servicios como se describe en el siguiente cuadro

UNIDAD DE SERVICIOS	PRIMEDIO ASIG.CITAS	No AGENTES SATELITES SUGERIDOS
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD EL TUNAL	18785	3
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD CANDELARIA LA NUEVA	18368	3
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MARICHUELA	9315	2
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD VISTA HERMOSA	9195	2

UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DANUBIO AZUL	8260	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	7711	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MEISSEN	6903	2
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MANUELA BELTRÁN I	2974	1

Teniendo en cuenta la parte considerativa del presente documento, una vez analizadas desde los puntos de vista técnico, operativo y financiero, la Subred Sur E.S.E. determina que la Opción No. 3, consistente en la reducción temporal de la planta de personal de 65 a 53 agentes, manteniendo el presupuesto disponible de $569.727.851 y el plazo de ejecución hasta el 28 de febrero de 2026. **SEGUNDA. -ADICIONAR:** Al valor del contrato la suma **QUINIENTOS SESENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS VEINTISIETE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS ($569.727.851) M/CTE,** con cargo a la Disponibilidad Presupuestal No. **2** de fecha Dos (02) de Enero de 2026 del rubro **"SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFONICAS (CALL CENTER) "** con Código Rubro No. **4212020200813** para un valor total del contrato de **DOS MIL CIENTO SETENTA Y CINCO MILLONES TRESCIENTOS VEINTICUATRO MIL QUINIENTOS VEINTIÚN PESOS ($2.175.324.521) M/CTE. SEGUNDA: IMPUESTO DE TIMBRE:** La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 175 del 19 de febrero de 2025, aplicara al momento de la suscripción del presente documento la retención por concepto del Impuesto de Timbre Nacional, de acuerdo a la tarifa establecida, el cual debe entregarse copia del mismo a la Dirección de Contratación. **TERCERA: - PRORROGAR:** El plazo de ejecución del presente contrato a partir del **Seis (06) de Enero de 2026 hasta el Veintiocho (28) de Febrero de 2026. CUARTA. – AMPLIACIÓN DE PÓLIZA:** Para los efectos del presente otrosí modificatorio, adición y prórroga el contratista deberá aumentar el valor asegurado y ampliar la vigencia de las garantías constituidas en el contrato, teniendo en cuenta el presente documento. **QUINTA. – VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES:** Todas las cláusulas y las estipulaciones contractuales, no modificadas por el presente otrosí modificatorio, adición y prórroga permanecen vigentes. **SEXTA:** El presente otrosí modificatorio, adición y prórroga se considera perfeccionada con la suscripción de la misma por las partes.

Para constancia, el presente documento se suscribe mediante firma electrónica, en el mes de **Enero de 2026**

FUNCIONARIO / CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectado por:	Luz Dary Mora Peña	Auxiliar administrativo – Contratación – Bienes y Servicios	
Revisado por:	Julián Felipe Bonilla Moreno	Profesional Especializado – Dirección Contratación - Bienes y Servicios	
Revisado y Aprobado por:	Karen Dahiana Fajardo Jiménez	Directora Operativa de Contratación	