ANEXO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPD-PS-027-2026

CONTRATANTE	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Támesis-ESP S.A.S
CONTRATISTA **IDENTIDAD**	**MARIA ALEJANDRA ARBOLEDA CASTAÑO** **C.C: 1.045.049.046**
OBJETO	Prestación de servicios de apoyo para la aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios, depuración y actualización de bases de datos comerciales y soporte operativo en procesos de mejora de calidad del servicio.
VALOR	**DIEZ MILLONES DE PESOS MCTE (10.000.000) no responsable de Iva.**
PLAZO	El plazo estimado para la ejecución del objeto contractual será de CUATRO (04) MESES contados a partir de la fecha de inicio establecida en la plataforma SECOP II (acta de inicio) y en todo caso no podrá superar la correspondiente vigencia fiscal.
TIPO DE CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO GENERAL: Prestación de servicios de apoyo para la aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios, depuración y actualización de bases de datos comerciales y soporte operativo en procesos de mejora de calidad del servicio.

CLAUSULA SEGUNDA: PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El plazo estimado para la ejecución del objeto contractual será de CUATRO (04) MESES contados a partir de la fecha de inicio establecida en la plataforma SECOP II (acta de inicio) y en todo caso no podrá superar la correspondiente vigencia fiscal.

CLÁUSULA TERCERA: VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO: El valor del presente contrato es por la suma de **DIEZ MILLONES DE PESOS MCTE (10.000.000) no responsable de Iva. LA EMPRESA** cancelará al **CONTRATISTA** el valor del contrato de acuerdo con su disponibilidad presupuestal en periodos mensuales por valor de DOS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/L ($2.500.000), Y SE AUTORIZARÁ el pago de acuerdo al informe de auditoría y/o supervisión, donde se detallan las actividades, obligaciones, tareas o productos realizados, desarrollados o entregados durante el periodo a pagar y de acuerdo al plazo establecido en el contrato. En todo caso se pagará de acuerdo a la ejecución.

PARÁGRAFO PRIMERO: La FACTURA O CUENTA DE COBRO deberá estar acompañada de la certificación que acredite que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de la Seguridad Social integral (salud, pensiones y riesgos laborales). De conformidad con lo estipulado en el Plan de Compras.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los pagos se realizarán a través de transferencia electrónica a la cuenta bancaria reportada por el contratista, previa presentación de las facturas o documentos equivalentes debidamente legalizados

con todos los soportes que aseguren que los bienes o servicios fueron recibidos a entera satisfacción por parte del supervisor.

La cuenta bancaria que se registra en el contrato electrónico es informativa y es reportada en la plataforma de manera opcional, por lo tanto, los pagos se realizarán únicamente a la cuenta bancaria reportada por el contratista en su inscripción.

PARÁGRAFO TERCERO: En el evento que el contratista requiera modificar la cuenta bancaria registrada para los pagos, deberá presentar solicitud escrita al supervisor y/o interventor del contrato acompañada de la certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario, dicha información deberá ser verificada y avalada por el supervisor y/o interventor del contrato.

CLAUSULA CUARTA: IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL: LA EMPRESA pagará el gasto que ocasione el presente contrato de acuerdo con el certificado de disponibilidad presupuestal Nro. 0028, del 30 de enero de 2026.

CLAUSULA QUINTA: SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO: Sólo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito las partes podrán suspender la ejecución del contrato. Este hecho, previo concepto del Supervisor, se hará constar en acta que suscribirán el CONTRATISTA y el Supervisor con el visto bueno del mismo; en la misma se consignarán clara y detalladamente las razones de la suspensión y el plazo de la misma, así como la obligación de EL CONTRATISTA de prorrogar la vigencia de la garantía única por un término igual al de la suspensión. El término de suspensión no se computará para efectos del plazo extintivo. Expirado el plazo de la suspensión, el contrato se reiniciará dejando constancia del hecho en el acta correspondiente, la cual se diligenciará en la misma forma que el acta de suspensión.

CLAUSULA SÉXTA: OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA se obliga especialmente a:

Además de las obligaciones y derechos contemplados en el Código Civil, el Código de Comercio, EL (LA) CONTRATISTA se obliga especialmente a:

1. *Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de la empresa, de manera presencial, telefónica o digital, según lineamientos de la supervisión.*
2. *Registrar, consolidar y organizar la información obtenida en las encuestas en las bases de datos dispuestas por la empresa.*
3. *Realizar actualización y depuración de datos básicos de usuarios (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico y estrato), previa validación con el titular de la cuenta.*
4. *Apoyar la verificación de inconsistencias en registros de usuarios dentro de los sistemas de información, reportándolas al supervisor del contrato para su corrección.*
5. *Generar reportes periódicos de resultados de satisfacción del usuario, identificando oportunidades de mejora en la prestación del servicio.*
6. *Apoyar campañas de cultura ciudadana y uso eficiente de los servicios públicos, mediante recolección de información y entrega de material informativo.*
7. *Custodiar la confidencialidad de la información de los usuarios, dando cumplimiento a las políticas de protección de datos personales de la empresa.*
8. *Brindar orientación básica al usuario sobre canales de atención, sin emitir decisiones administrativas ni financieras.*

9. *Apoyar la organización de bases de datos comerciales y técnicas bajo instrucción expresa del supervisor, sin modificar parámetros contables ni tarifarios.*
10. *Presentar informes mensuales de actividades realizadas, con evidencias de encuestas aplicadas y actualizaciones efectuadas.*
11. *Las demás que sean previstas por la supervisión del contrato.*

CLÁUSULA SÉPTIMA: OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: La EMPRESA se obliga especialmente a:
a) Suministrar al CONTRATISTA la información, documentación y demás elementos necesarios para el cabal cumplimiento del contrato, así como facilitarle las condiciones que le permitan cumplirlo en la forma y oportunidad convenidas y coordinar al interior de sus dependencias y funcionarios lo necesario con la misma finalidad;
b) Controlar la calidad de los servicios contratados y el cumplimiento de los requisitos y condiciones convenidas;
c) Recibir los servicios contratados en la oportunidad estipulada y expedir, en el menor tiempo posible, los documentos correspondientes;
d) cancelar oportunamente al contratista el valor del contrato de acuerdo con lo establecido.

CLÁUSULA OCTAVA: CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: En caso de incumplimiento total de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA o de declaratoria de caducidad, éste deberá pagar a título de cláusula penal pecuniaria un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, incluidos los reajustes de precios previo agotamiento del procedimiento garantista descrito en la cláusula precedente.

CLÁUSULA NOVENA: El valor de la cláusula penal, cuando no exista saldo a favor del CONTRATISTA que se pueda retener y descontar directamente por parte de EMPRESA, cosa que expresamente se autoriza por parte del contratista, se tomará de la garantía constituida.

CLÁUSULA DÉCIMA: INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA afirma bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la suscripción del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades y demás prohibiciones previstas para contratar en la Constitución Política, artículo 8º de la ley 80 de 1993 y demás disposiciones aplicables y que si llegaren a sobrevenir durante la ejecución del contrato se dará aplicación a lo dispuesto por el artículo 9º de la misma ley.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL: El presente contrato no genera relación laboral alguna entre LA EMPRESA y EL CONTRATISTA y en consecuencia tampoco el pago de prestaciones sociales y de ningún tipo de emolumentos distintos al valor acordado en la cláusula octava. **PARÁGRAFO.** Las orientaciones que imparta el Interventor del presente contrato buscarán garantizar la ejecución efectiva de la función pública que dependa directamente de la ejecución del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO: Si durante la ejecución del contrato surgen discrepancias entre LA EMPRESA y el CONTRATISTA sobre la interpretación de algunas de sus estipulaciones que puedan conducir a la paralización o afectación grave del servicio público que se pretende satisfacer con el contrato y no se logra acuerdo sobre su entendimiento, LA EMPRESA lo interpretará unilateralmente en acto debidamente motivado, el cual será susceptible del recurso de reposición. En estos eventos, LA EMPRESA reconocerá las compensaciones e indemnizaciones a que tenga derecho el CONTRATISTA, si hubiere lugar a ellas. En todo caso, la interpretación del contrato requerirá el concepto técnico previo no vinculante del interventor.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: CESION: Este contrato no podrá ser cedido sin el consentimiento previo y escrito del representante legal de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE TÁMESIS ESP S.A.S.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: DOMICILIO CONTRACTUAL: Las partes acuerdan como domicilio contractual el Municipio de Támesis –Antioquia.

VALERIA CASTAÑO ARBOLEDA Gerente Calle 10 Número 8-47 604- 8494035 serviciospublicos@tamesis-antioquia.gov.co	**MARIA ALEJANDRA ARBOLEDA CASTAÑO** C.C: 1.045.049.046 Contratista

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA: SUPERVISIÓN DEL CONTRATO: LA EMPRESA Ejercerá la supervisión y control del contrato a través de la Gerente o el designado por ella de la entidad contratante mediante acta, quien deberá ejercer una eficaz vigilancia en la ejecución del objeto del contrato, exigirá y verificará el cumplimiento de las obligaciones del CONTRATISTA. Exigirá, revisará y aprobará los informes parciales y finales presentados por el CONTRATISTA. Recibirá los bienes entregados por el CONTRATISTA y expedirá y aprobará las actas y demás documentos en desarrollo del objeto, además liquidará y cerrará el contrato en Plataforma SECOP II.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: PUBLICACIÓN: El presente contrato se publica en el Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP II).

FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA SECOP II

VALERIA CASTAÑO ARBOLEDA
Gerente

MARIA ALEJANDRA ARBOLEDA CASTAÑO
Contratista

Elaboró:	Leidy Anaya Mendoza – Apoyo Jurídico	30/01/2026
Revisó:	Alejandra Ospina – Asesora Jurídica	30/01/2026
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.		