EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO
Carrera 42 No. 32 – 06
Conmutador (098) 6614100
NIT. 822.002.459-8

ACLARATORIA AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS TECNICOS No. 178-2026 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO Y DIANA CAROLINA CLAVIJO MARTIN

CONTRATANTE	**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO** NIT. 822.002.459-8 **MARIA MIRYAM LEMA CASTAÑO** REPRESENTANTE LEGAL – GERENTE C. C. No. 21.235.427 DE VILLAVICENCIO
CONTRATISTA	**DIANA CAROLINA CLAVIJO MARTIN** C.C 35.264.549 de Villavicencio
OBJETO	PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION COMO AGENTE DE CALL CENTER DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO
VALOR MENSUAL	$2.024.611
VALOR DEL CONTRATO	$11.607.769
DURACIÓN	El termino para la ejecución del contrato será a partir del acta de inicio hasta el 30 de junio del 2026
FECHA DEL CONTRATO	09 de enero de 2026
ACTA DE INICIO DEL CONTRATO	09 de enero de 2026
SUPERVISOR	**GIOVANNA DIAZ RUBIO** Profesional Universitario I Area SIAU – Supervisora.
FECHA DEL ACTA	09 FEB 2026

Entre los suscritos a saber, por una parte, LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO, NIT 822.002.459-8, representada Legalmente por MARIA MIRYAM LEMA CASTAÑO, identificada con cedula de ciudadanía No 21.235.457 expedida en la ciudad de Villavicencio, en su condición de Gerente, nombrado mediante Decreto N° 1000-24/092 de 2024 del 22 de marzo de 2024 y Acta de posesision N° 1100-04.83/024 del 02 de abril de 2024; CONTRATANTE, y por otra DIANA CAROLINA CLAVIJO MARTIN identificada con cedula de ciudadanía N° 35.264.549 expedida en Villavicencio - Meta CONTRATISTA, hemos convenido celebrar la presente acta modificatoria N° 001 al contrato de prestación de servicios ternicos N° 178-2026, previas las siguientes consideraciones: **A)** Que el día 09 DE ENERO DE 2026 , se celebró contrato de prestación de servicios tecnicos N° 178-2026, entre la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO y DIANA CAROLINA CLAVIJO MARTIN, con el objeto: PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION COMO AGENTE DE CALL CENTER DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO. **B)** Que el dia 09 de enero de 2026 se suscribió contrato prestación de servicios técnicos n° 178-2026. **C)** Que el día 09 DE ENERO DE 2026 se designó como supervisor del contrato de prestación de servicios TECNICOS a el Dr; LUIS FERNANDO ANAYA CARVAJAL – Subgerente Científico – Supervisor. **D)** Que el día 09 de enero de 2026 se suscribió el acta de inicio del contrato N° 178-2026. **E)** Que el dia 13 DE ENERO DE 2026 se realiza cambio de supervisor a la Dra GIOVANNA DIAZ RUBIO **F)** Que en el Contrato de Prestación de Servicios tecnicos N.° 178-2026, por error no se tuvieron en cuenta las obligaciones anexas en la necesidad y se consignó de manera incorrecta en el contrato las obligaciones de los numerales (6-7) correspondientes al perfil del coordinador de call center. No obstante, las obligaciones correctas del contrato de prestación de servicios técnicos n° 178-2026 **son: 1.** Realizar la apertura y actualización diaria de las agendas correspondientes a los profesionales de medicina general, odontología y especialidades, según directrices impartidas por la coordinación del área. **2.** Digitar y trasladar la información correspondiente a las citas asignadas entre los diferentes sistemas operativos y aplicativos institucionales, garantizando precisión y calidad en el manejo de los datos. **3.** Registrar en el aplicativo institucional de asignación de citas, según el sistema en uso, la asistencia o inasistencia de los usuarios a las consultas programadas, así como realizar la cancelación y reprogramación de citas cuando se presenten imprevistos con las agendas, garantizando la actualización oportuna y precisa de la información. **4.** Dar respuesta oportuna a los correos electrónicos y solicitudes provenientes de las EPS, centros de salud y usuarios, relacionados con la gestión de citas médicas, odontológicas y de especialidades. **5.** Apoyar la aplicación, consolidación y entrega de encuestas de satisfacción al usuario, remitiendo los resultados al área correspondiente para el análisis y toma de decisiones institucionales. **6.** El contratista se obliga a afiliarse al sistema de seguridad social (salud, pensión y arl), y a mantener su afiliación durante el tiempo de vigencia del presente contrato, en el sentido de agregar mensualmente planilla de pago con el informe de actividades realizadas. **7.** Presentar informe de actividades para el trámite de pago, antes de los cinco (05) primeros días de cada mes, así como todos aquellos requeridos por el supervisor del contrato durante su ejecución, de acuerdo con los lineamientos normativos, parámetros y formatos exigidos en cada caso. **8.** El contratista deberá mantener actualizados y vigentes los cursos de formación continuada requeridos por la entidad durante la vigencia del contrato. **OBLIGACIONES GENERALES**. El contratista deberá cumplir con las siguientes obligaciones: **9. *Código de Integridad y Competencias: a)*** Brindar una atención humanizada a todas las personas con quienes interactúe en el desarrollo de mis obligaciones contractuales, en concordancia con la política de Atención humanizada y el código de integridad, actuando con respeto, honestidad, diligencia, justicia y compromiso; garantizando una atención basada en la empatía, la dignidad humana y la comunicación efectiva hacia los usuarios y sus familias. **b)** Mantener confidencialidad de la información de la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio a la cual tiene acceso con ocasión a la ejecución del objeto del contrato. **c)** Atender las convocatorias a los comités de la entidad de conformidad con las invitaciones recibidas o necesidades evidenciadas a través del supervisor. **d)** Mantener las competencias (teórica o práctica) para el desarrollo de las actividades objeto de las obligaciones contractuales suscritas, desarrollando por única vez los cursos, talleres y capacitaciones exigidos: Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Curso de Integridad Transparencia y Lucha contra la corrupción y Atención Centrada en el Paciente y/o Humanización. **e)** Realizar la inducción y contextualización institucional definida

ACLARATORIA AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS TECNICOS No. 178-2026 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO Y DIANA CAROLINA CLAVIJO MARTIN

por talento humano, de acuerdo con el cronograma previsto con el supervisor y el área de talento humano. **10.** ***Seguridad y salud en el trabajo: a)*** Cuidar de mi salud, usando los elementos de protección personal, y cumpliendo las normas de Seguridad y Salud en el trabajo. **b)** Participar en las actividades de capacitación presencial y/o virtual de Seguridad y Salud en el Trabajo. **c)** Participar en la Evaluación de Riesgos, peligros y reportando las condiciones de inseguridad y accidentes de trabajo. **11.** ***Docencia Servicio:*** Participar en el proceso de Docencia Servicio y la gestión del conocimiento, recibiendo, retroalimentando y evaluando con efectividad, oportunidad, y buen trato a los estudiantes asignados a su área, haciendo entregas completas y oportunas de la información requerida, evaluaciones y demás necesidades articuladas con el responsable de este proceso. **12.** ***Atención al Usuario – SIAU: a)*** Respetar y cumplir la Política de Atención Priorizada, garantizando el acceso preferente y humanizado a poblaciones vulnerables, de acuerdo con los lineamientos institucionales y normativos vigentes. **b)** Garantizar la protección y promoción de los derechos de los usuarios, asegurando su ejercicio efectivo durante toda la prestación de los servicios de salud. **c)** Participar en las actividades de capacitación y sensibilización que promueva la ESE Municipal de Villavicencio, relacionadas con los principios de atención humanizada y atención al usuario. **d)** Promover la Política de Participación Ciudadana, facilitando el ejercicio efectivo del derecho de los usuarios a participar en las decisiones que afectan su atención y fomentando espacios de diálogo, escucha activa y mejora continua. **e)** Asegurar que cuando se presente una PQSF a mi nombre, proporcione en un tiempo no mayor a dos (02) días a través de un oficio firmado, una respuesta clara, objetiva y acompañada de una acción de mejora frente a la situación planteada. **13.** ***Gestión Documental y archivo: a)*** Recibir, organizar, conservar, y garantizar el adecuado uso y manejo de los documentos y unidades de conservación (carpetas y cajas de archivo) **producidos** en el cumplimiento de las obligaciones contractuales. **b)** Mantener organizados todos los documentos y archivos, físicos y digitales, **generados** durante la ejecución del contrato. **c)** Entregar, al momento de traslado o finalización del contrato, todos los documentos y archivos físicos y digitales, generados durante la ejecución del contrato, a través del Formato Único de Inventario Documental (FUID) y lineamientos definidos por el área de archivo. **d)** Entregar de manera completa, organizada y oportuna toda la información física y digital generada durante la ejecución del contrato, antes de su liquidación, conforme a las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato. **14.** Disponer por su cuenta de los equipos, materiales y elementos necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones. En caso de utilizar recursos de la ESE Municipal de Villavicencio, deberá garantizar su adecuada custodia y cuidado, respondiendo por cualquier pérdida o daño que ocurra por uso inadecuado o negligente de los equipos, instrumentos o insumos suministrados por la entidad. **15.** Suscribir acta de terminación bilateral al momento de finalizar su periodo contractual con la Entidad entregando al supervisor todos los informes, insumos, elementos, documentos físicos o digitales inherentes a las obligaciones contractuales ejecutadas. G) Que en el Contrato de Prestación de Servicios técnicos N.° 178-2026, por un error se consignó de manera incorrecta el nombre del supervisor F) En virtud de lo anterior, se hace necesario **ACLARAR** que las obligaciones y el nombre del supervisor en el acta de inicio, no modifica el objeto, valor ni las demás condiciones del contrato. La presente acta aclaratoria se regirá por las siguientes clausulas: **CLAUSULA PRIMERA:** Aclarar, para todos los efectos las obligaciones de los numerales (6-7-8-9-10-11-12-13-14-15) y nombre de supervisor en acta de inicio,. **CLAUSULA SEGUNDA: VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES**: Todas las clausulas y estipulaciones contractuales del contrato de prestación de servicio tecnicos No 178-2026, permanecen vigentes, asi como su exigibilidad. **CLAUSULA TERCERA: PERFECIONAMIENTO Y EJECUCION**: La presente acta aclaratoria N° 001 del contrato de prestación de servicios tecnicos N° 720-2178-2026025 se considera perfeccionada con la firma de las partes.

Para constancia de lo anterior se firma por los que en ella intervinieron en la ciudad de Villavicencio, el día 09 FEB 2026.

MARIA MIRYAM LEMA CASTAÑO
GERENTE

DIANA CAROLINA CLAVIJO MARTIN
CONTRATISTA

GIOVANNA DIAZ RUBIO
Profesional universitario I Area SIAU – Supervisora

Proyectó: MEDARDO RODRIGUEZ BARAJAS
Profesional del área de contratación

Revisó:NANCY Y. ALVAREZ RAMIREZ.
Profesional Universitario Área de Contratación

Revisó: JENNY PAOLA DUARTE ACOSTA
Abogada del Área de Contratación.