ACTA DE TERMINACIÓN Y RECIBO FINAL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS Y/O DE APOYO	
INFORMACIÓN GENERAL	
CONTRATO No.	**000408-2025**
CONTRATISTA:	**NODO-E SAS**
OBJETO:	Ejecutar el proceso de asignación de citas por sistema de operador telefónico tipo (contact center) para el hospital san juan de dios de honda E.S.E.
VALOR DEL CONTRATO:	Doscientos cuarenta y un millones seiscientos ochenta y nueve mil pesos ($241.689.000,00) moneda legal
FECHA DEL CONTRATO:	Junio 25 de 2025
FECHA DE INICIO:	Julio 01 de 2025
PLAZO INICIAL:	A partir de la firma del acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2025
FECHA FINAL:	Diciembre 31 de 2025
MODIFICACIONES, ADICIONES Y/O REINTEGROS	
FECHA:	**N/A**
VALOR ADICIÓN:	**N/A**
VALOR REINTEGRO:	**N/A**
VALOR FINAL:	**N/A**
PLAZO ADICIONADO:	**N/A**
FECHA FINAL:	**N/A**
SUSPENSIONES	
FECHA DE SUSPENSIÓN:	**N/A**
PLAZO SUSPENSIÓN:	**N/A**
FECHA REINICIO:	**N/A**
TERMINACIÓN ANTICIPADA	
FECHA:	**N/A**
PLAZO EJECUTADO:	**N/A**
VALOR EJECUTADO:	**N/A**

En la ciudad de Honda - Tolima, el día 31 de diciembre de 2025, se reunieron DIANA PATRICIA PORTELA HERNANDEZ, en calidad de Supervisora por parte del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA E.S.E., y NODO-E SAS identificado con NIT 901.540.870-6, representada legalmente por MARIA ALEJANDRA GUZMAN GONZALEZ identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.110.484.841 de Ibagué - Tolima, en calidad de CONTRATISTA; con el fin de suscribir la presente **ACTA DE TERMINACIÒN Y RECIBO FINAL** del Contrato de Prestación de Servicios No. 000408 del 25 de junio de 2025.

Vigilado Supersalud

A continuación, se describen los servicios prestados por el Contratista, así:

OBLIGACIONES CONTRACTUALES	OBSERVACIONES
1. Ejecutar el objeto del contrato de acuerdo con lo estipulado en las condiciones para contratar y en la oferta presentada por el contratista.	**CUMPLE**
2. Realizar oportunamente los pagos al sistema de seguridad social integral y parafiscal de acuerdo con el inciso primero del artículo 41 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 del 2007.	**CUMPLE**
3. Responder por la calidad del servicio.	**CUMPLE**
4. El contratista deberá asumir el pago de los impuestos que le corresponda cancelar de conformidad a la ley, las ordenanzas departamentales y los acuerdos municipales.	**CUMPLE**
5. Deberá disponer de una línea telefónica fija única y exclusivamente para asignación de citas médicas a los usuarios del Hospital San Juan de Dios de Honda E.S.E.	**CUMPLE**
6. Contratar el personal requerido para la ejecución de contrato bajo su costa y responsabilidad de acuerdo con lo siguiente: un (1) Coordinador y seis (06) agentes (operarios) telefónicos en una malla de turnos en los horarios de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM jornada continua, los sábados de 7:00 A a 12:00 PM. Mediante sistemas de turnos.	**CUMPLE**
7. El Coordinador será el responsable de ejercer el control del tiempo de respuesta en las llamadas, así como la información que se le suministre a los usuarios el cual le remitirá al supervisor .	**CUMPLE**
8. Garantizar el sistema de mensajes de texto y WhatsApp para la confirmación de citas médicas, odontológicas, de terapias y de especialistas .	**CUMPLE**
9. Absolver las consultas acerca de la información general que no corresponda a solicitudes de asignación de citas.	**CUMPLE**

Vigilado Supersalud

10. Presentar los informes que le sean requeridos por e supervisor del contrato.	**CUMPLE**
11. Grabar la totalidad de las llamadas entrantes y mantener un histórico de las grabaciones durante el tiempo de ejecución del contrato.	**CUMPLE**
12. Deberá efectuar la verificación de derechos al momento de asignar las citas médicas en las bases de datos suministradas al Hospital por las EPS .	**CUMPLE**
13. Deberá ejecutar correctamente el programa de administración del sistema SIFAS y cada una de las actualizaciones.	**CUMPLE**
14. Generar reportes estadísticos sobre el número de citas asignadas, llamadas entrantes, atendidas y abandonadas, cancelación de citas, tiempos promedios de llamadas en espera y de llamada efectiva, número de atenciones por agente, solicitudes a través de mensajes de texto y WhatsApp y demanda insatisfecha.	**CUMPLE**
15. Deberá tener en cuenta para la operación del servicio la portabilidad y movilidad de los usuarios que afecten la venta de los servicios de salud del Hospital	**CUMPLE**
16. Deberá velar por las siguientes actividades técnicas durante la ejecución del contrato: A. Colocar a disposición del CONTRATANTE el personal idóneo, debidamente seleccionado, contratado y entrenado por su cuenta y riesgo y, bajo su supervisión y responsabilidad. B. Velar porque el personal cumpla con las actividades objeto del presente contrato. C. Mantener la confidencialidad de la información que el CONTRATANTE le confíe en desarrollo del contrato, en concordancia con las normas aplicables para la reserva del caso. D. Entendiendo que las actividades a desarrollar en el presente objeto contractual hacen parte de los estándares de acreditación y calidad, se hace necesario un trabajo coordinado, eficiente e interdependiente para el desarrollo de los objetivos de calidad. E. Reemplazar a cualquiera de los trabajadores asignados para el desarrollo	**CUMPLE**

Vigilado Supersalud

del objeto del presente contrato, cuando los servicios de estos no sean satisfactorios o cuando solicite por escrito el CONTRATANTE. F. Comunicar al supervisor, cualquier novedad de traslado de alguna de las personas asignadas para la ejecución del presente contrato, cuando por necesidad del servicio, razones de administración de personal o cualquier justa causa. Lo anterior con el fin de que el supervisor tenga conocimiento de la situación e imparta la respectiva aprobación. G. Cumplir con las obligaciones de orden laboral y afiliación al régimen de seguridad social en riesgos laborales, cesantías, salud, pensiones y parafiscales, respecto del personal asignado para el servicio. H. Estudiar cuidadosamente las condiciones de trabajo a realizar, la calidad y cantidad de los requerimientos, el tipo de equipos a utilizar y conocer cada una de las especificaciones base para la ejecución del servicio.	
17. Aportar hojas de vida de las personas a intervenir en el cumplimiento del objeto contractual.	**CUMPLE**
18. Comprometerse a acatar y cumplir todas las observaciones que le haga de forma verbal o escrita el supervisor del contrato, cumplir con el estándar d productividad e indicadores de eficiencia establecidos para cada proceso o servicio debiendo compensarse.	**CUMPLE**
19. Apoyar la información a los usuarios en temas relacionados con los procesos de atención en el Hospital como preparación para toma de exámenes requisitos para procedimientos, horarios de atención entre otros.	**CUMPLE**
20. El Supervisor podrá en cualquier momento durante la ejecución del contrato informar a EL CONTRATISTA sobre el personal que a su juicio deberá ser retirado el proceso y EL CONTRATISTA deberá comprometerse a realizar el reemplazo inmediato.	**CUMPLE**
21. Deberá carnetizar al recurso humano con el cual prestará el servicio y también verificar que el carnet sea portado durante el tiempo de permanencia en e Hospital .	**CUMPLE**

Vigilado Supersalud

22. Deberá coordinar con el supervisor designado el cumplimiento del reglamento de higiene y seguridad el programa de Salud Ocupacional, dar cumplimiento a la política de seguridad y salud Ocupacional y seguridad ambiental y en general a los procedimientos seguros de trabajo en sus oficinas y en el Hospital según la actividad a realizar en la institución. De igual manera deberá acogerse a los planes de emergencia, evacuación y de contingencia del CONTRATANTE. Uso de los elementos de protección siempre que la actividad lo requiera	**CUMPLE**
23. Cumplir con la normatividad vigente sobre la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. (SGSST)	**CUMPLE**
24. Cumplir con las normas de bioseguridad y las medidas individuales de protección de su personal a cargo para el desarrollo de las actividades	**CUMPLE**
25. Deberá tener cultura oportuna en el reporte de accidente de trabajo	**CUMPLE**
26. Coordinar con el supervisor, la ejecución de las actividades contratadas durante la vigencia del contrato.	**CUMPLE**
27. Mantener reserva sobre la información que tenga acceso con ocasión del cumplimiento de las obligaciones contractuales. En este sentido EL CONTRATISTA deberá abstenerse de publicitar o utilizar información que se le entregue, como resultado del desarrollo del contrato	**CUMPLE**
28. Las demás derivadas de la naturaleza del contrato y las actividades que deba cumplir el recurso humano que ejecute el contrato de acuerdo al perfil y requerimiento del HOSPITAL	**CUMPLE**

SITUACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO

DETALLE DEL PAGO	VALOR	OBSERVACIONES
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	$ 241.689.000	
VALOR ADICIONADO	N/A	
VALOR REINTEGRO	N/A	

Vigilado Supersalud

	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA E.S.E.					
	Proceso	GESTIÓN CONTRACTUAL	**Código**	XXX-XXX-FOR-031	Versión	02
	Subproceso	**Contratación**	**Fecha de elaboración**	06/08/2024		
	Nombre del documento	**ACTA DE TERMINACIÓN Y RECIBO FINAL PRESTACION DE SERVICIOS Y/O DE APOYO**		**Última actualización**	20/08/2025	
	Responsable: Líder Proceso de Contratación	**Revisado:** Líder de Calidad		**Aprobado:** Comité Institucional de Gestión y Desempeño		

VALOR FINAL DEL CONTRATO	$ 241.689.000	
PAGO ANTICIPADO	N/A	
PRIMER INFORME DE SUPERVISION	$ 40.281.500	**FELE 11**
SEGUNDO INFORME DE SUPERVISION	$ 40.281.500	**FELE 13**
TERCER INFORME DE SUPERVISION	$ 40.281.500	**FELE 15**
CUARTO INFORME DE SUPERVISION	$ 40.281.500	**FELE 18**
QUINTO INFORME DE SUPERVISION	$ 40.281.500	**FELE 20**
SEXTO INFORME DE SUPERVISION	$ 40.281.500	**FELE 23**

CONSTANCIAS

Luego de verificar los servicios y obligaciones objeto del Contrato de Prestación de Servicios No. 000408 del 25 de junio de 2025, el Supervisor **CERTIFICA** que el Contratista:

1) Cumplió con las obligaciones contractuales dentro del plazo establecido.
2) Realizó los pagos de Aportes al Sistema Integral de Seguridad Social.
3) Suscribió y mantuvo vigentes las garantías establecidas en la Cláusula Sexta
4) Realizó el pago de las Estampillas establecidas en la Cláusula Vigésima Quinta.
5) Se encuentra a Paz y Salvo por todo concepto con el Hospital.

EN CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

MARIA ALEJANDRA GUZMAN GONZALEZ Contratista	**DIANA PATRICIA PORTELA HERNANDEZ** Supervisor

Vigilado Supersalud