ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.**	
	ADICIÓN, PRORROGA Y/O MODIFICACIÓN DE ORDEN Y/O CONTRATO	**CO-CBS-FT-22 V2**

ADICIÓN Y PRÓRROGA No. 05 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 la presente **Adición y Prorroga** 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 ($1.243.042.583) 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 el día (2) de enero de 2026, se suscribio ***Otrosi Modificatorio No 01 – Adición y Prorroga No 03***, modificando 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

aumentando al valor del contrato inicial la suma **($569.727.851)** para un valor total del contrato de **($2.175.324.521)** y ampliando el plazo de ejecución del presente contrato a partir del **Seis (06) de Enero de 2026 hasta el Veintiocho (28) de Febrero de 2026. 6.** Que el día seis (06) de enero de 2026, se suscribio ***Otrosí Aclaratorio No 01 Al Otrosí Modificatorio No 01 Adición Y Prórroga No. 03,*** aclarando la consideracion No 01 del otrosi modificatorio 01 adicion y prorroga No 03, en el sentido que el valor inicial del contrato 5946-2025 corresponde al valor de **MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES CUARENTA Y DOS**

MIL QUINIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS ($1.243.042.583) M/CTE. 7. Que el día dieciocho (18) de febrero de 2026 se suscribio ***Adición y Peorroga No 04***, aumentando al valor del contrato la suma de **($310.760.646)** para un valor total del contrato de **($2.486.085.167)** y ampliando el plazo de ejecución del presente contrato a partir del **Primero (01) de Marzo de 2026 hasta el Treinta y Uno (31) de Marzo de 2026. 8.** Que, mediante solicitud escrita del mes de Marzo de 2026, el Supervisor junto con el Apoyo Técnico 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, técnica ni tecnológica para asumir directamente la prestación del servicio de Contact Center, toda vez que este requiere desarrollos tecnológicos especializados, plataformas de gestión omnicanal, sistemas de grabación y monitoreo de interacciones, infraestructura física y tecnológica adecuada (puestos de trabajo, redes de conectividad dedicadas, equipos de cómputo y telecomunicaciones), así como talento humano capacitado y organizado bajo estándares de oportunidad, calidad y niveles de servicio exigidos para la atención de los usuarios. En ese sentido, y con el fin de garantizar la continuidad, oportunidad y calidad en la prestación del servicio, se hace necesario realizar una adición presupuestal por valor de **TRESCIENTOS DIEZ MILLONES SETECIENTOS SESENTA MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($310.760.646)**, recursos que provienen del presupuesto de recursos propios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, así como prorrogar el plazo contractual desde el 1 de abril de 2026 hasta el 30 de abril de 2026. Lo anterior, 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 presenta un nivel de satisfacción." **9.** 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. **10.** Que en concordancia con el artículo 18 del Acuerdo 074 de 2024 el presente contrato se podrá adicionar hasta siete veces el valor inicial. **11.** Que la presente 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 22. DE LAS ADICIONES A LOS CONTRATOS, artículo 23. PRÓRROGAS A LOS CONTRATOS. **12.** Que, de acuerdo a lo anterior, la presente adición y prórroga se regirá por las siguientes **CLAUSULAS**: **PRIMERA. - ADICIONAR:** Al valor del contrato la suma **TRESCIENTOS DIEZ MILLONES SETECIENTOS SESENTA MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS ($310.760.646) M/CTE,** con cargo a la Disponibilidad Presupuestal No. **590** de fecha Veinticuatro (24) de Marzo 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 SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS TRECE PESOS ($2.796.845.813) M/CTE. SEGUNDA: - PRORROGAR:** El plazo de ejecución del presente contrato a partir del **Primero (01) de Abril de 2026 hasta el Treinta (30) de Abril de 2026. TERCERA: -AMPLIACIÓN DE PÓLIZA:** Para los efectos de la presente Adición y Prorroga el contratista deberá aumentar el valor asegurado y ampliar las vigencias de las garantías constituidas en el contrato, teniendo en cuenta el presente documento. **CUARTA. - PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** Para constancia, el presente documento se suscribe mediante firma electrónica, de igual manera el contratista deberá presentar las garantías, de acuerdo al Decreto 1082 de 2015 dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción de la presente Adición y prórroga. **QUINTA. - PLAZO E INCUMPLIMIENTO SOBRE LA GARANTÍA:** La no presentación de la ampliación de las garantías en el plazo establecido, será considerada un incumplimiento parcial de las obligaciones contractuales. En consecuencia, y de conformidad con lo pactado en la CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA del contrato

original, la Subred Sur ESE podrá imponer multas sucesivas. La imposición de dichas multas se realizará mediante acto administrativo motivado, garantizando el debido proceso del contratista, conforme al procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. **SEXTA. - VIGENCIA DE LASESTIPULACIONES:** Todas las cláusulas y estipulaciones contractuales no modificadas por la presente Adición y Prórroga permanecen vigentes.

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

FUNCIONARIO / CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectado por:	Luz Dary Mora Peña	Auxiliar Administrativo – Dirección Contratación – Bienes y Servicios	
Revisado por:	Angela Rocío Rodríguez Rodríguez	Profesional Administrativo - Dirección de Contratación	
Revisado y Aprobado por:	Karen Dahiana Fajardo Jiménez	Directora Operativa de Contratación	