OTROSÍ MODIFICATORIO No. 3 - ADICIÓN Y PRÓRROGA No. 07 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 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 el día treinta (30) de 2026, se suscribio ***Adición y Prorroga No 05***, aumentando al valor del contrato la suma de **($310.760.646)** para un valor total del contrato de **($2.796.845.813)** y ampliando el plazo de ejecución del presente contrato a partir del **Primero (01) de abril de 2026 hasta el Treinta (30) de Abril de 2026. 9.** Que el día (28) de abril 2026 se suscribió ***Adición y Prorroga No 06,*** aumentando al valor del contrato la suma de **(207.173.764)** y ampliando el plazo de ejecución del presente contrato a partir del Primero **(01) de mayo de 2026 hasta el Veinte (20) de Mayo de 2026.10**.Que, mediante solicitud escrita del mes de mayo 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. 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 21 de mayo de 2026 al 12 de junio 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:***

• Sesenta y cinco (65) 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	N° 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

Que para efectos de la estructuración financiera de la presente modificación contractual, se tomó como base el valor mensual actualmente facturado correspondiente a la operación de cincuenta y tres (53) agentes por valor de TRESCIENTOS DIEZ MILLONES SETECIENTOS SESENTA MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($310.760.646), así como el valor unitario mensual por agente informado por el contratista correspondiente a CINCO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS OCHO PESOS CON CUARENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE ($5.863.408,42).

En consecuencia, el restablecimiento de los doce (12) agentes adicionales representa un incremento mensual estimado de SETENTA MILLONES TRESCIENTOS SESENTA MIL NOVECIENTOS UN PESOS CON CUATRO CENTAVOS M/CTE ($70.360.901,04), para un valor mensual proyectado de operación de TRESCIENTOS OCHENTA Y UN MILLONES CIENTO VEINTIÚN MIL QUINIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($381.121.547) bajo el escenario operativo de sesenta y cinco (65) agentes.

Que la presente adición presupuestal se proyecta proporcionalmente para el periodo comprendido entre el veintiuno (21) de mayo y el doce (12) de junio de 2026, equivalente a veintidós (22) días de operación, razón por la cual se determinó un valor de adición de DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA PESOS M/CTE ($279.489.140).

El restablecimiento de la capacidad operativa correspondiente a los doce (12) agentes adicionales requeridos para la operación del servicio de Contact Center se realizará de manera progresiva, teniendo en cuenta las actividades necesarias de selección, vinculación, inducción, formación inicial y apropiación operativa del personal requerido para la adecuada prestación del servicio.

En consecuencia, el reconocimiento económico correspondiente al incremento operativo derivado de la incorporación de los doce (12) agentes adicionales, equivalente a la suma mensual de SETENTA MILLONES TRESCIENTOS SESENTA MIL NOVECIENTOS UN PESOS CON CUATRO CENTAVOS M/CTE ($70.360.901,04), se causará y facturará únicamente a partir de la fecha en que el contratista cuente efectivamente con la capacidad operativa instalada y los agentes se encuentren en gestión productiva dentro de la operación del servicio.

Hasta tanto se materialice la entrada en operación productiva de los referidos agentes adicionales, se mantendrá el esquema de facturación correspondiente a la operación actualmente habilitada de cincuenta y tres (53) agentes.

Que la presente modificación contractual se estructura igualmente en atención al proceso de ajuste y organización del Plan Anual de Adquisiciones – PAA y disponibilidad presupuestal de la Entidad, garantizando en todo caso la continuidad, oportunidad y adecuada prestación del servicio público esencial de salud.

En desarrollo del Contrato No. 5946 de 2025, con ocasión de la prórroga requerida para el periodo comprendido entre el **21 de mayo y el 12 de junio de 2026** y de acuerdo a lo siguiente:

ANTECEDENTES

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., en cumplimiento de su objeto misional y de las funciones asignadas como

Empresa Social del Estado, adelantó el proceso de selección IC-060-2025, mediante el cual se suscribió el Contrato No. 5946 de 2025, cuyo objeto corresponde a la prestación del servicio de Contact Center para la asignación, cancelación, reprogramación de citas, gestión de citas en trámite, recordación de citas y atención de peticiones relacionadas con los servicios ambulatorios habilitados de la entidad.

El servicio contratado constituye un componente esencial para garantizar el acceso oportuno a los servicios de salud, la continuidad de la atención, la gestión efectiva de la demanda asistencial y el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos suscritos con las diferentes Entidades Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB.

En desarrollo de la ejecución contractual, y con ocasión de la necesidad de garantizar la continuidad del servicio durante el periodo comprendido entre el 6 de enero y el 28 de febrero de 2026, el contratista OUTSOURCING S.A.S. BIC manifestó una alteración sobreviniente en la estructura de costos del contrato derivada del incremento del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente, auxilio de transporte, prestaciones sociales, aportes parafiscales y demás costos laborales asociados para la vigencia 2026, conforme a lo dispuesto en el Decreto 2292 de 2025

Con fundamento en el análisis técnico y financiero presentado por el contratista, en el cual se evidenció que más del noventa por ciento (90%) del valor del contrato corresponde a costos directos de personal operativo, se adoptó temporalmente una medida de ajuste operativo consistente en la reducción de la capacidad instalada del servicio, pasando de sesenta y cinco (65) agentes a cincuenta y tres (53) agentes, con el propósito de garantizar la continuidad del servicio sin requerir una adición presupuestal inmediata por parte de la Entidad.

No obstante, posterior a la implementación de dicha medida, se evidenció una modificación sustancial de las condiciones inicialmente proyectadas para la operación del servicio, derivada del incremento de la demanda asistencial, crecimiento de la población asignada, aumento sostenido de interacciones por los diferentes canales de atención y mayores exigencias de oportunidad y acceso derivadas de los contratos vigentes con las EAPB.

En consecuencia, la reducción temporal de capacidad operativa generó un impacto directo sobre los niveles de atención y respuesta del servicio, haciendo necesaria la adopción de medidas orientadas al restablecimiento de la capacidad operativa inicialmente requerida.

CRECIMIENTO DE LA DEMANDA Y POBLACIÓN ASIGNADA

Para la vigencia 2026, la población asignada correspondiente a los pagadores con contratos vigentes bajo modalidades PGP, PYD y capitación (Capital Salud, Famisanar, Coosalud y Sanitas), pasó de doscientos ochenta y nueve mil seiscientos cincuenta y tres (289.653) usuarios en 2025 a trescientos veintitrés mil quinientos ochenta y nueve (323.589) usuarios en 2026, lo que representa un incremento absoluto de treinta y tres mil novecientos treinta y seis (33.936) usuarios, equivalente a un crecimiento del 11,72%.

Así mismo, el promedio trimestral de usuarios atendidos presentó incremento frente a la vigencia anterior, situación que evidencia un crecimiento sostenido en la demanda de servicios y una mayor presión operativa sobre los canales de atención institucional.

Lo anterior demuestra que la necesidad del servicio no solo se mantiene vigente, sino que presenta un incremento significativo frente a las condiciones inicialmente previstas al momento de estructuración del proceso contractual

CONCEPTO	2025	2026	VARIACION
Atenciones PGP, PYD y Capita	273.832	288.595	5%
Otros pagadores evento	28.466	40.898	44%
Total usuarios atendidos	**302.298**	**329.493**	**9%**

Actualmente se evidencia un escenario de criticidad operativa derivado del crecimiento sostenido de la demanda frente a la disminución temporal de la capacidad instalada del servicio.

Durante la vigencia 2025, la operación del Contact Center contaba con sesenta y cinco (65) agentes operativos. Sin embargo, para la vigencia 2026 la operación se redujo a cincuenta y tres (53) agentes, lo que representa una disminución de doce (12) agentes equivalentes al 18% de la capacidad inicialmente contratada.

Paralelamente, el promedio de interacciones pasó de ciento dieciséis mil seiscientas ochenta y dos (116.682) interacciones mensuales entre agosto y diciembre de 2025, a ciento cuarenta y tres mil ciento veintiuna (143.121) interacciones entre enero y marzo de 2026, evidenciando un incremento neto de veintiséis mil cuatrocientas treinta y nueve (26.439) interacciones, equivalente al 22%.

La situación descrita configura un desbalance estructural entre la demanda real del servicio y la capacidad instalada disponible para su atención, generando riesgos operativos y afectaciones directas sobre la oportunidad en la prestación del servicio.

COMPORTAMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Canal Telefónico

El canal telefónico continúa siendo el principal medio de acceso para la asignación de citas médicas y concentra aproximadamente el 30% del total de interacciones relacionadas con acceso a servicios asistenciales.

Entre agosto y diciembre de 2025 el promedio mensual de interacciones entrantes fue de 53.219 llamadas, mientras que entre enero y marzo de 2026 el promedio ascendió a 54.412 interacciones, equivalente a un incremento del 2%.

Aunque el crecimiento porcentual parece moderado, debe precisarse que la reducción de los doce (12) agentes impactó directamente este canal, generando mayores tiempos de espera, aumento de abandono de llamadas y presión operativa sobre el recurso humano disponible.

Canal WhatsApp

El canal WhatsApp presenta el mayor crecimiento operativo, pasando de un promedio mensual de 33.082 interacciones entre agosto y diciembre de 2025 a 53.910 interacciones entre enero y marzo de 2026, equivalente a un incremento del 62%.

Este comportamiento refleja una transformación en los hábitos de interacción de los usuarios y una mayor apropiación de canales digitales institucionales.

Canal Chat

El canal chat también presenta crecimiento sostenido, pasando de 4.525 interacciones mensuales a 6.877 interacciones promedio, equivalente a un incremento del 51%.

Del análisis realizado a las condiciones actuales de ejecución del Contrato No. 5946 de 2025, se evidencia que la reducción temporal de la capacidad operativa del servicio de Contact Center, implementada como medida de contención frente al incremento de los costos laborales derivados del ajuste del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente para la vigencia 2026, generó un impacto directo sobre la capacidad institucional de respuesta frente al crecimiento sostenido de la demanda de atención de usuarios.

En efecto, la disminución de la planta operativa destinada a la atención de los diferentes canales de contacto produjo afectaciones sobre los niveles de oportunidad en la asignación de citas, incremento en los tiempos de espera de los usuarios, aumento de cargas operativas sobre el personal disponible y mayores riesgos de abandono de llamadas e interacciones no gestionadas oportunamente.

De igual forma, se evidencia un incremento progresivo de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS relacionadas con tiempos de atención, acceso a servicios y oportunidad en la gestión de citas, situación que impacta directamente los indicadores institucionales de calidad, satisfacción del usuario y oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

Debe precisarse que el servicio de Contact Center constituye un componente transversal y estratégico para la operación asistencial de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., toda vez que a través de este se gestionan los mecanismos de acceso de los usuarios a los servicios ambulatorios, programación de agendas, recordación de citas, reprogramaciones y demás procesos asociados a la continuidad de la atención.

En consecuencia, cualquier disminución significativa de la capacidad operativa del servicio impacta de manera directa el acceso efectivo, continuo y oportuno de la población usuaria a los servicios de salud, generando riesgos operativos, administrativos y asistenciales para la Entidad.

Así mismo, las condiciones actuales generan riesgo de incumplimiento frente a los compromisos y obligaciones adquiridas con las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB con contrato vigente, particularmente en lo relacionado con indicadores de oportunidad, accesibilidad y gestión de demanda, así como posibles afectaciones reputacionales e institucionales derivadas de la disminución en la capacidad de atención a los usuarios.

Bajo este contexto, se evidencia la necesidad de adoptar medidas orientadas al restablecimiento de la capacidad operativa inicialmente requerida para la adecuada prestación del servicio.

La presente modificación contractual encuentra sustento en lo dispuesto en el artículo 49 de la Constitución Política, el cual establece que la salud constituye un servicio público esencial a cargo del Estado, cuya prestación debe garantizarse bajo criterios de eficiencia, continuidad y oportunidad.

De igual manera, el artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa debe desarrollarse conforme a los principios de eficacia, economía, celeridad y responsabilidad, principios que obligan a las entidades públicas a adoptar las medidas necesarias para garantizar la adecuada prestación de los servicios a su cargo.

Así mismo, la Ley 100 de 1993 y la Ley 1122 de 2007 establecen la obligación de las entidades prestadoras de servicios de salud de garantizar la continuidad, calidad, accesibilidad y oportunidad en la atención de los usuarios, aspectos que se encuentran directamente relacionados con la operación del servicio de Contact Center institucional.

En materia contractual, el artículo 16 de la Ley 80 de 1993 faculta a las entidades estatales para realizar modificaciones contractuales cuando estas resulten necesarias para garantizar la adecuada prestación del servicio y la satisfacción de la necesidad pública que dio origen al contrato.

De igual forma, el artículo 18 del Acuerdo 074 de 2024, así como el Manual de Contratación adoptado mediante Resolución 1183 de 2024, facultan la realización de modificaciones contractuales cuando sobrevengan circunstancias técnicas, operativas, económicas o funcionales que afecten la correcta ejecución contractual o la continuidad del servicio público a cargo de la Entidad.

Adicionalmente, conforme al principio de equilibrio económico del contrato desarrollado por la jurisprudencia del Consejo de Estado, las entidades estatales pueden adoptar medidas razonables orientadas a garantizar la sostenibilidad financiera y operativa de los contratos, especialmente cuando sobrevienen circunstancias externas o condiciones no previsibles al momento de estructuración contractual que impactan la ejecución del negocio jurídico.

En este sentido, la modificación propuesta no implica alteración del objeto contractual ni desnaturalización de las condiciones esenciales del contrato inicialmente celebrado, toda vez que se mantiene la finalidad contractual originalmente pactada y únicamente se pretende restablecer la capacidad operativa necesaria para atender las condiciones reales de demanda evidenciadas durante la ejecución.

Con fundamento en las condiciones técnicas, operativas, financieras y jurídicas previamente expuestas, se considera procedente y necesaria la modificación contractual orientada al restablecimiento de la capacidad operativa del servicio mediante la reincorporación de los doce (12) agentes reducidos temporalmente, con el fin de fortalecer la continuidad, oportunidad, eficiencia y calidad del servicio de Contact Center institucional.

La medida resulta proporcional, razonable y directamente relacionada con las condiciones reales de ejecución evidenciadas durante el desarrollo contractual, permitiendo mitigar riesgos operativos asociados al crecimiento de la demanda, fortalecer los canales institucionales de atención, garantizar el acceso oportuno de los usuarios a los servicios de salud y mantener condiciones adecuadas de operación frente a las obligaciones institucionales y contractuales de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. 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 DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA PESOS M/CTE ($279.489.140), 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 22 de mayo de 2026 hasta el 12 de junio 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." **11**. 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. **12**. Que en concordancia con el artículo 18 del Acuerdo 074 de 2024 el presente contrato se podrá adicionar hasta siete veces el valor inicial. **13.** 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 y artículo 23. PRÓRROGAS A LOS CONTRATOS. **14.** Que, de acuerdo a lo anterior, el presente Otrosí Modificatorio adición y prórroga se regirá por las siguientes **CLAUSULAS: PRIMERA. – MODIFICAR- *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: • Sesenta y cinco (65) 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; teniendo en cuenta la parte considerativa del presente documento:

UNIDAD DE SERVICIOS	PRIMEDIO ASIG.CITAS	N° 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 consecuencia, el reconocimiento económico correspondiente al incremento operativo derivado de la incorporación de los doce (12) agentes adicionales, equivalente a la suma mensual de SETENTA MILLONES TRESCIENTOS SESENTA MIL NOVECIENTOS UN PESOS CON CUATRO CENTAVOS M/CTE ($70.360.901,04), se causará y facturará únicamente a partir de la fecha en que el contratista cuente efectivamente con la capacidad operativa instalada y los agentes se encuentren en gestión productiva dentro de la operación del servicio. Hasta tanto se materialice la entrada en operación productiva de los referidos agentes adicionales, se mantendrá el esquema de facturación correspondiente a la operación actualmente habilitada de cincuenta y tres (53) agentes. **SEGUNDA- ADICIONAR**: Al valor del contrato la suma **DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA PESOS ($279.489.140)** M/CTE, con cargo a la Disponibilidad Presupuestal No. **1047** de fecha 12 (Doce) mayo 2026 del rubro **"SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFONICAS (CALL CENTER) "** con Código Rubro No. **4212020200813** para un valor total del contrato de **TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS OCHO MIL SETECIENTOS DIECISIETE. ($3.283.508.717) M/CTE.** **TERCERA: - PRORROGAR**: El plazo de ejecución del presente contrato a partir **del veintiuno (21) de mayo del 2026 hasta el Doce (12) de junio de 2026.** **CUARTA: -AMPLIACIÓN DE PÓLIZA:** Para los efectos del presente Otrosí Modificatorio, 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. **QUINTA. - 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 del presente Otrosí Modificatorio Adición y prórroga. **SEXTA. - 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. **SÉPTIMA. - VIGENCIA DE LASESTIPULACIONES**: Todas las cláusulas y estipulaciones contractuales no modificadas por la presente Otrosí Modificatorio Adición y Prórroga permanecen vigentes.

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

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