Hospital
San Juan Bautista E.S.E.
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima

CONTRATO 398 DE 2026 SERVICIO CONTACT CENTER

112

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 398 DE 2026

ACTO CONTRACTUAL	NÚMERO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	VALOR CONTRATO
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	398	01 DE AGOSTO DEL 2026	**$ 233.511.480 Iva incluido**
PLAZO	**CDP No.**	**RUBRO**	
CINCO (05) MESES CALENDARIO	20260609	2450208002	

INFORMACIÓN DEL CONTRATO

CONTRATANTE:	**HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E.**
NIT:	890701459-4
REPRESENTANTE LEGAL:	**SARA MARITZA CAMPOS ANGARITA**
C.C.	28.556.953
CONTRATISTA:	**NODO-E S.A.S.**
NIT:	**901.290.665-9**
REPRESENTANTE LEGAL:	**MARÍA ALEJANDRA GUZMÁN GONZÁLEZ**
C.C.:	1.110.484.841. de Ibagué
OBJETO DEL CONTRATO:	**CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER COMO PARTE INTEGRAL DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL TOLIMA E.S.E.**

VIGILADO Supersalud

SARA MARITZA CAMPOS ANGARITA, mayor de edad, domiciliada y residente en el Municipio de Chaparral - Tolima, identificada con la cédula de ciudadanía No. 28.556.953 expedida en Ibagué - Tolima, actuando en su condición de Gerente del **HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DE CHAPARRAL - TOLIMA**, nombrada mediante Decreto No.0211 del 22 de marzo del 2024 y acta de posesión del 01 de abril del 2024, posesionada debidamente para el ejercicio del cargo, facultado para la suscripción de este contrato según lo previsto en el Acuerdo 06 de 2021 y resolución 1841 de 2021 estatuto y manual de contratación de la ESE, resolución No 1489 del 16 de diciembre 2024 y el Acuerdo No 010 de 2024 de 04 diciembre de 2024 "Por medio del cual se modifica y adiciona el estatuto de contratación del Hospital San Juan Bautista de Chaparral - Tolima "resolución No. 1440 del 14 de agosto del 2024" del ministerio de salud y protección social, que para estos efectos en lo sucesivo se denominará **EL HOSPITAL** como **EL CONTRATANTE**, de una parte, y por otra, **MARÍA ALEJANDRA GUZMÁN GONZÁLEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.110.484.841. de Ibagué, quien actúa como Representante Legal de **NODO-E SA.S.** empresa identificada con el NIT **901.290.665-9** y para efectos del presente contrato en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, habilitados ambos para contratar de acuerdo al régimen previsto para las Empresas Sociales del Estado y conforme al derecho privado, hemos acordado celebrar el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, de acuerdo con la siguiente **JUSTIFICACION: 1).** El Hospital San Juan Bautista de Chaparral- Tolima, se constituye en una empresa social de estado, por lo tanto, se encuentra en una categoría especial de entidad pública descentralizada de carácter departamental, regida en materia de contratación por lo señalado en el artículo 195 de la Ley 100 de 1993 y cuyo objeto es la prestación de servicios de salud del primer y segundo nivel de complejidad, en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de La Calidad (Decreto 1011 de 2006). **2).** El Hospital San Juan Bautista E.S.E., de Chaparral Tolima, es la única IPS del municipio que presta servicios de baja y mediana complejidad a la comunidad chaparraluna y las zonas aledañas indistintamente del tipo de afiliación o nivel socio-económico de los usuarios, además es una Institución centro de referencia del sur del Tolima, que tiene como misión la prestación de servicios de salud de baja y mediana complejidad que respondan a las necesidades de la población del área de influencia que reúne no solamente al municipio de Chaparral y sus sectores rurales, sino que además se convierte en el hospital de referencia para por lo menos 6 municipios incluyendo sus respectivas zonas rurales, estas características generan el incremento en el volumen de servicios e incrementa la demanda de servicios de salud y como entidad prestadora de servicios asistenciales médicos de mediana complejidad, requiere por la misma naturaleza de los servicios que presta y por las regulaciones de tecnologías de la información vigente y Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, mantener una administración de la información de tipo Asistencial, administrativa y financiera como recurso tecnológico a través de un sistema de información automático de acuerdo a los procesos realizados en las diferentes unidades funcionales y áreas; teniendo en cuenta que dentro de su planta de cargos no cuenta con personal para atender esta necesidad, la cual se contratará mediante el procedimiento de contratación directa conforme al Manual de contratación interno. **3).** Teniendo en cuenta lo anterior, se requiere implementar una herramienta tecnológica que ayude a desarrollar un proceso más humanizado para el contacto entre el usuario externo y la E.S.E., ya que históricamente ha teniendo inconvenientes con las líneas habilitadas para la asignación de citas, cancelación de las mismas, asignación de cirugías, entre otras, además de lo anterior, la E.S.E. requiere disminuir las aglomeraciones que se presentan dentro de las instalaciones de la entidad, con largas filas de personas que buscan el agendamiento de una cita médica o especializada. **4).** Que, el área de estadística y coordinación médica solicita mediante documento escrito la contratación de una herramienta tecnológica que ayude a facilitar la humanización de la asignación de las citas, da cuenta de las razones por las cuales se debe centralizar este proceso de humanización

de los servicios que comienzan desde la asignación de citas, prestar mejor calidad en la atención para los usuarios, evitar los desplazamientos hasta la institución e informar sobre la oferta de servicios prestados por el hospital. La centralización de este proceso permite generar reportes estadísticos, controlar en forma ágil y eficiente las actividades realizadas, con un histórico de llamadas por cualquier ordenamiento y su exportación a cualquier forma de archivo para presentar información a cualquier organismo de control o para análisis interno de la institución. **5).** Debido a la escasa disponibilidad tecnológica con la que cuenta la institución y teniendo en cuenta las necesidades de asignar citas médicas de manera no presencial, evitando aglomeraciones, filas y esperas prolongadas en nuestra institución, esta unificación de citas en un solo ambiente tecnológico permite desarrollar la actividad con calidad. **6).** Teniendo en cuenta lo expuesto, se hace necesario la adquisición de un servicio telefónico de asignación de citas para la institución, centralizando todas las tareas de asignación de citas de las diferentes especialidades médicas, exámenes imagenológicos y procedimientos. **7).** Asimismo, otros procesos que facilita el servicio de Call center están relacionados con: 1. Disminución de las filas en la asignación de citas médicas. 2. Evitar conglomeraciones en espacios cerrados. 3. Asignar las citas para las actividades realizadas con el hospital a través de una línea móvil que permita interacción con los usuarios independientemente del operador telefónico y de la tecnología telefónica que tenga el usuario. 4. Facilidad para agendar la actividad requerida por los usuarios procedentes de las áreas rurales dispersas del Sur del Tolima. 5. Cumplimiento de la Ley anti tramites. 6. Recordatorio a través de mensajes de texto de los datos de las citas a los pacientes. 7. Actualización de datos de pacientes en plataforma hospitalaria. 8. Cancelación o cambios en las agendas a través de mensajería de texto. 9. Brindar información a usuarios sobre procesos de atención del Hospital. 10. Mejorar la satisfacción de los usuarios. **8).** A su vez, los beneficios que traería consigo la implementación del servicio de Contact Center serían los siguientes: -Tablero Gerencial: Software especializado en las estadísticas generadas por el flujo de llamadas (Entrantes, salientes, perdidas, abandonadas). -Nivel de servicio (tiempo de respuesta) y las razones de cuelgue de la llamada (si el Agente o la llamante cuelga). -Mensaje automatizado: Se cuenta con un servidor de comunicaciones con mensaje institucional parametrizable según necesidades del servicio, que permite aprovechar los tiempos de espera del llamante, para comunicar las campañas y los mensajes Institucionales que el HOSPITAL quiera comunicar a los Usuarios del Sistema. -Información en tiempo real: Capacidad de generar reportes en línea mediante software de Único. -Control de calidad interna: Monitoreo de calidad de la atención de nuestros agentes. -Back Up de llamadas: Grabación de todas las llamadas entrantes y salientes. -PQR: Recepción de quejas y reclamos. -P y P: Promoción de servicios. -Medición del Servicio: Encuestas de satisfacción. -Información al día: Actualización de bases de datos. -Facilidad de acceso: Principio de oportunidad para los usuarios. -Regulación: Gestión en la calidad del servicio. -Mejor Experiencia de Servicio al Usuario: Eliminación de colas en la Entidad. -Confiabilidad: Mayor calidad en la información referente a los indicadores de oportunidad y mayor calidad en las citas. -Información para toma de decisiones: Mayor control en las agendas médicas y su oportunidad. -Amplia Cobertura: Mayor accesibilidad a usuarios de otros municipios mejorando la calidad de la atención. -Validación de información de usuarios: Verificación de derechos más eficiente. -Gestión Eficiente: Mayor control en la gestión de usuarios. (actualización de datos personales, y control de la información personal de los pacientes). **9).** Con el fin de brindar accesibilidad a los usuarios para solicitar citas, se hace indispensable continuar con el servicio de Call Center el cual permite realizar una mejor gestión del proceso de asignación de citas, al cual se le ha estado realizando seguimiento a las obligaciones pactadas.

AÑO	MES	USUARIOS ATENDIDOS POR EL CALLCENTER	TOTAL LLAMADAS	TOTAL CITAS ASIGNADAS	TOTAL REGISTRO WHATSAPP	NOVEDADES DE CANCELACION	SMS NÚMERO ÚNICOS INVITANDO A USAR WHATSAPP PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS
2025	FEBRERO	21.554	16.321	10.723	5.233	417	2.399
2025	MARZO	19.572	14.603	10.620	4.969	289	2.425
2025	ABRIL	14.262	9.963	8.986	4.299	229	1.469
2025	MAYO	13.429	10.426	9.247	3.003	232	1.029
2025	JUNIO	12.110	9.384	9.245	2.726	200	887
2025	JULIO	20.531	14.972	8.417	5.559	221	2.236
2025	AGOSTO	17.607	12.735	10.127	4.872	382	1.962
2025	SEPTIEMBRE	17.303	12.370	14.962	4.933	505	1.651
2025	OCTUBRE	19.543	12.893	15.246	6.650	434	1.670
2025	NOVIEMBRE	17.807	12.108	12.926	5.699	284	1.748
2025	DICIEMBRE	7.763	5.119	3.913	2.644	77	765

10) Según trazabilidad Vigencia 2026 – enero a junio se evidencia que en promedio se realizaron 129.156 atenciones. Se contó con operadores día según productividad. **11).** Que, mediante el diligenciamiento del formato de reporte de necesidades de contratación, las áreas de SIAU y estadística solicitan la contratación para garantizar el servicio de Contac Center como parte integral de las estrategias y actividades que hacen parte en la prestación de servicios del Hospital San Juan Bautista de Chaparral E.S.E., con el fin de dar accesibilidad a los usuarios y para realizar una mejor

VIGILADO Supersalud

gestión del proceso de asignación de citas. **12).** En 1991 la nueva Constitución Política de Colombia, estableció que la Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio, prestado bajo la dirección y, coordinación del Estado, que aplica los principios de descentralización, universalidad, equidad, eficiencia y calidad que debe tener el servicio de salud en Colombia. Está nueva Constitución, modificó el Sistema Nacional de Salud. **13).** Que, de conformidad con lo dispuesto, por el numeral 6 del Artículo 195 de la Ley 100 de 1993, en materia contractual las Empresas Sociales del Estado, se rigen por el derecho privado, estableciéndose la posibilidad de utilizar discrecionalmente, las cláusulas excepcionales previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública. **14).** Que igualmente, la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, en concepto No. 1263 de abril de 2000 ha sostenido que, por regla general, en materia de contratación, las Empresas Sociales del Estado se rigen por las normas ordinarias del Derecho Civil y Comercial y que en el caso que discrecionalmente hayan incluido cláusulas exorbitantes, estas cláusulas se regirán por la Ley 80 de 1993 y que salvo, en este aspecto, los contratos seguirán regulados por el Derecho Privado. **15).** Que el artículo 76 de la Ley 1438 de 2011 establece que, *"con el propósito de promover la eficiencia y transparencia en la contratación las Empresas Sociales del Estado podrán asociarse entre sí, constituir cooperativas o utilizar sistemas de compras electrónicas o cualquier otro mecanismo que beneficie a las entidades con economías de escala, calidad, oportunidad y eficiencia, respetando los principios de la actuación administrativa y la contratación pública. Para lo anterior, la Junta Directiva deberá adoptar un estatuto de contratación de acuerdo con los lineamientos que defina el Ministerio de la Protección Social"*. **16).** Que, en cumplimiento de lo anterior, el Ministerio de Salud y de Protección Social, expidió la Resolución 5185 de 2013 por medio de la cual se fijan los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado, adopten el estatuto de contratación que regirá la actividad contractual. Que la misma Resolución No. 5185 de 2013, en su artículo 17 establece que las Empresas Sociales del Estado deben expedir el manual de contratación mediante el cual se determinan los temas administrativos del manejo de la contratación, los procesos y procedimientos, así como las áreas o personas que intervienen en las distintas fases de la contratación y en la vigilancia y ejecución del negocio jurídico, así como los responsables de atender las dudas sobre la aplicación del estatuto y el manual de contratación de la entidad. **17).** Que mediante Acuerdo No. 006 del 08 de octubre de 2021, la Junta Directiva del Hospital San Juan Bautista E.S.E de Chaparral Tolima., adoptó el ESTATUTO DE CONTRATACIÓN de la Empresa Social del estado. **18).** Que, con el propósito de brindar un mejor servicio y el funcionamiento adecuado de la entidad, atendiendo a la Resolución 5185 de 2013 emanada del Ministerio de la Protección Social, al Acuerdo No. 006 del 08 de octubre de 2021 emitido por la Junta Directiva del Hospital San Juan Bautista E.S.E. de Chaparral Tolima, y al manual de contratación de la Empresa Social del estado Resolución No.1841 del 1 de diciembre de 2021, resolución No 1489 del 16 de diciembre 2024 y el Acuerdo No 010 de 2024 de 04 diciembre de 2024 "Por medio del cual se modifica y adiciona el estatuto de contratación del Hospital San Juan Bautista de Chaparral - Tolima "resolución No. 1440 del 14 de agosto del 2024" del ministerio de salud y protección social, emanado de la Gerencia de la E.S.E., se consideró necesario realizar estudios previos para garantizar el servicio de Contact Center como parte integral de las estrategias y actividades que hacen parte en la prestación de servicios del hospital. **19).** Previstas las anteriores consideraciones, se procede a la celebración del presente contrato que contiene las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO: CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER COMO PARTE INTEGRAL DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL TOLIMA E.S.E. CLÁUSULA SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: OBLIGACIONES GENERALES:** 1). Cumplir con lo previsto en las disposiciones y especificaciones esenciales de la propuesta presentada. **2**). Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de Seguridad Social en Salud, Pensiones y aportes parafiscales cuando haya lugar y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003, la Ley 1122 de 2007, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 de 2003, artículo 3 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y Decreto 1273 de 2018 y demás normas que las adicionen, complementen, modifiquen o aclaren. **3**). Constituir las Garantías requeridas en los tiempos estipulados para ello. **4**). Garantizar la calidad de los servicios contratados y responder por ello. **5**). Acatar las sugerencias e instrucciones que durante el desarrollo del contrato le imparta el supervisor. **6**). Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando dilaciones y entorpecimientos que pudieran presentarse. **7**). No encontrase incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la Ley para contratar. **8**). Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía al supervisor del contrato. **9**). Guardar total reserva de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga, es propiedad de la E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL TOLIMA y esta cobijada de reserva legal. **10**). Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución. **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS**: El CONTRATISTA se obliga para con el HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E., a la prestación de servicios, para lo cual cumplirá con las siguientes obligaciones: **1. *Personal especializado*:** Contar con agentes de atención telefónica capacitados para atender las llamadas y mensajes de texto de los usuarios, quienes realizar un mínimo de 10 gestiones por hora laborada , asegurando un trato profesional y eficiente. **2. *Horario de atención amplio*:** lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm , para garantizar disponibilidad y acceso. **3. *Asignación en línea de citas*:** Utilización de herramientas digitales como WhatsApp, línea móvil y línea directa (IP) para la asignación de citas, que se ubicarán (1) uno en las instalaciones del hospital y (1) en la nueva sede, para la comunicación directa de los usuarios con el Contac center sin ningún costo, facilitando el proceso y haciéndolo más accesible para los usuarios. **4. *Equipos de comunicación*:** Disposición de equipos telefónicos IP en las instalaciones del hospital y en la nueva sede para la comunicación directa de los usuarios con el Contac center sin costo adicional, asegurando una atención continua, , para la comunicación directa de los usuarios en el horario de 10:00 am a 05:00 pm de lunes a viernes días hábiles (cubículo Sede principal) y de 8:00 am a 11:30 am y de 2: 00 pm a 5: 00 pm de lunes a viernes , garantizando la atención de los usuarios que se encuentren en cabina en el horario

VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

fijado. **5. *Supervisión y desarrollo*:** Tener supervisión para garantizar el funcionamiento y desarrollo del proceso de asignación de citas en horario de atención de llamadas entrantes, asegurando la eficiencia del servicio. **6. *Sistema de mensajería de texto (SMS)*:** Implementación de un sistema para la confirmación de citas médicas, odontológicas y de especialistas, mejorando la comunicación y reduciendo ausencias. **7. *Modificación de agendas*:** Capacidad para modificar agendas y asignación de citas a la demanda insatisfecha según solicitud del hospital, aumentando la flexibilidad y capacidad de respuesta. **8. *Línea móvil exclusiva*:** Disponer de una línea móvil exclusiva **3336026565** para el Hospital con 60 canales, con un horario de lunes a viernes de 7:00 am a 5 :00 pm Jornada continua para que los usuarios puedan comunicarse desde cualquier operador, mejorando la accesibilidad. Línea telefónica: **3336026565**. Línea directa IP de Cabina sede Hospital. Línea directa IP de Cabina principal. WhatsApp: 3134007107. **9. *Reportes diarios*:** Generación de reportes diarios estadísticos sobre gestiones citas asignadas, llamadas entrantes y abandonadas, cancelación de citas, tiempos de espera y atención, para una gestión eficiente del servicio, por cada agente por hora y medio de atención, al igual que la realizada durante el turno programado y según la actividad asignada, Generación de reportes estadísticos diarios de la gestión realizada. **10. *Información y apoyo*:** Brindar apoyo e información a los usuarios sobre procesos de atención en el hospital, facilitando la preparación para exámenes, requisitos para procedimientos, horarios de atención, entre otros y los diferentes planes de mejora (reprogramación de agendas). **11. *Actualización de datos*:** Mantener actualizados los datos de los usuarios y su ubicación, para una gestión efectiva de citas y seguimientos. **12. *Equipos de trabajo adecuados*:** Adecuación de estaciones de trabajo que incluyen: computador, equipo de comunicación, software especializado para atención telefónica, puesto de trabajo, conectividad con acceso a internet banda Ancha. • Se cuenta con un software especializado de contact center para la administración de la operación. • Respaldo de grabaciones y conversaciones WhatsApp durante 6 meses como mínimo. **13.** * realizar demanda inducida con el objetivo de incrementar las coberturas en la ruta de atención integral en salud**. 14.** Generar de reportes estadísticos diarios de la gestión realizada por cada agente por hora y medio de atención, al igual que la realizada durante el turno programado y según la actividad asignada. **15.** Demás obligaciones contempladas en la propuesta comercial la cual hace parte integral del contrato. **16).** Los servicios se detallan a continuación:

TALENTO HUMANO PARA LA EJECUCION DEL PROCESO	• Los agentes (operarios) telefónicos necesarios para cubrir los horarios de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM jornada continua. **CARACTERISTICAS TECNICAS** NODO-E SAS garantiza una operación confiable, segura y ajustada a los estándares del Hospital, a través de las siguientes características técnicas: • Asignación multicanal de citas: gestión en línea de citas de medicina general, odontología y especialidades, mediante herramientas tecnológicas como: WhatsApp, línea móvil y línea IP, de acuerdo con la programación y disponibilidad del software del Hospital. • Verificación de derechos en tiempo real: los agentes validarán la información del paciente en las bases de datos suministradas por el Hospital antes de confirmar cada cita. • Adaptación a la movilidad del usuario: se contempla la portabilidad y cambios en la ubicación de los pacientes que puedan impactar la continuidad en la prestación de servicios de salud. • Cumplimiento de estándares de calidad: el servicio se ajusta a los lineamientos definidos por el Hospital, garantizando oportunidad, precisión y confiabilidad en la asignación. • Capacitación y actualización continua: disponibilidad permanente para asistir a entrenamientos y garantizar que los agentes brinden información clara, precisa y oportuna, resolviendo inquietudes de los usuarios de manera amable, empática y eficaz.
	NODO-E SAS dispone de una infraestructura tecnológica robusta, segura y escalable, diseñada para garantizar la continuidad operativa y la calidad en la atención a los usuarios. ☎ Telefonía y Conectividad. Teléfonos IP: (1) en la sede principal del Hospital y (1) en la nueva sede, asegurando

VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

RECURSOS TECNOLOGICOS	comunicación directa y sin costo para los usuarios.] Conectividad garantizada para el acceso y funcionamiento del sistema de agendamiento, en coordinación con el área de sistemas del Hospital (perfiles, accesos y configuraciones técnicas).] Capacidad de atención en llamadas: hasta 60 usuarios en cola simultáneamente, más un canal de mensajería vía WhatsApp. ϖ Grabación y Seguridad. Grabación automática e ilimitada (Always On), tanto en número como en duración, con almacenamiento durante toda la vigencia contractual. Detalle mínimo de cada llamada: fecha, hora, número de origen y agente que atendió. Acceso controlado a grabaciones, disponible únicamente mediante solicitud formal del supervisor del contrato o representante legal de la IPS. Infraestructura segura, con medidas de protección tecnológica que resguardan la integridad y confidencialidad de la información. ϖ Reportes y Analítica. Disponibilidad de reportes periódicos con indicadores clave de gestión: Histórico de llamadas. Analítica de desempeño. Evaluación de calidad de llamadas. KPI's: total de llamadas, llamadas atendidas, externas, salientes y nivel de respuesta. ϖ Estaciones de Trabajo Cada agente contará con: Computador de escritorio. Conexión dedicada a internet. Sistema de respaldo eléctrico (UPS). ϖ Entregables Mensualmente entrega informes estadísticos que detallen: Nivel de efectividad. Nivel de abandono. Citas asignadas por IPS por servicio. Citas canceladas por IPS. Citas negadas por IPS (por agenda copada)
VALOR MENSUAL IVA INCLUIDO:	**$ 46.702.296**

PARÁGRAFO: CONFIDENCIALIDAD. EL CONTRATISTA se obliga a no divulgar bajo ninguna circunstancia a cualquier persona, bien que labore en el centro asistencial o no, a no ser que medie autorización escrita del Gerente del Hospital o que los mismos constituyan delitos (caso en el cual acudirá a la instancia legal competente) los hechos o acontecimientos que sucedan en cualquier área de éste y de los cuales tenga conocimiento por su quehacer diario, o por comunicación de terceros, y en especial sobre los procedimientos asistenciales o administrativos que se siguen en la institución, o en relación con la atención de los pacientes, y de hacerlo, ello constituirá causal de incumplimiento del contrato. **CLÁUSULA TERCERA- OBLIGACIONES DEL HOSPITAL: 1).** Pagar en la forma establecida, las facturas que EL CONTRATISTA presente por concepto de los servicios prestados. **2).** Impartir de forma clara, precisa y por escrito todas las instrucciones y definir las condiciones, conforme a las cuales EL CONTRATISTA debe prestar el servicio. **3).** Suministrar oportunamente la información solicitada por EL CONTRATISTA en relación con la prestación del servicio. **4).** Comunicar oportunamente a EL CONTRATISTA por escrito sobre las irregularidades o diferencia del servicio, a fin de tomar las medidas necesarias para el caso. La omisión del CONTRATANTE en tal sentido libera de responsabilidad a EL CONTRATISTA. **5).** Concretar reuniones periódicas con los representantes del CONTRATISTA, a fin de evaluar el servicio. **6).** Permitir la debida retroalimentación de la información necesaria para la ejecución contractual y planes de seguimiento y de mejora necesarios para la debida ejecución del contrato. **7).** Para garantizar una ejecución eficiente y alineada con las políticas y protocolos del Hospital, se requieren las siguientes condiciones de apoyo por parte de la entidad contratante: • Capacitación inicial y permanente para el coordinador y los agentes del contact center en temas relacionados con: Verificación de derechos de los usuarios. Normatividad aplicable del sector salud. Protocolos y lineamientos específicos de la IPS y EPS correspondientes. • Acceso oportuno a la información necesaria para la verificación y asignación de citas (bases de datos, manuales de atención, rutas de servicio y demás insumos que determine el Hospital). • Sincronización con procesos internos del Hospital, a fin de asegurar coherencia y continuidad entre la gestión de agendamiento y la prestación del servicio asistencial. **CLÁUSULA CUARTA - PRECIO Y FORMA DE PAGO: DOSCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS ONCE MIL CAUTROCIENTOS OCHENTA COP ($233.511.480) IVA INCLUIDO.** El pago se causará en cinco (05) pagos iguales mensualmente de **CUARENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS DOS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS COP ($46.702.296) IVA INCLUIDO,** previa presentación del informe de supervisión, del informe de actividades realizadas con la certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor, la cuenta de cobro mensual y/o factura legalmente emitida y la acreditación de pagos de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborares) y parafiscales, demostrando el pago con la planilla, y certificación por parte del profesional con los soportes legales respectivos (copia cédula, copia tarjeta profesional, copia antecedentes de la junta central de

VIGILADO Supersalud
Por los derechos de los usuarios

contadores con fecha de expedición no mayor a tres meses calendario). **CLÁUSULA QUINTA: SUPERVISIÓN**: El Hospital San Juan Bautista E.S.E. ejercerá la supervisión y vigilancia por intermedio de **LUDIVIA VAQUIRO OLAYA** La supervisión y como apoyo a la supervisión **JENNIFER BIBIANA RODRÍGUEZ CASTELLANOS** consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por un funcionario de la E.S.E., cuando no requieran conocimientos especializados. Se podrá establecer uno o varios supervisores, o apoyo a la supervisión en caso de necesidad, por la naturaleza del objeto del contrato y/o ausencia de personal idóneo que realice labor. La supervisión es ejercida por parte del Hospital a través de la designación de un servidor público, quien podrá apoyarse en otros servidores para aspectos que no correspondan al área de su experticia, con el fin de procurar por la correcta ejecución del objeto contractual. Siempre es ejercida por un servidor público del Hospital San Juan Bautista. Quien ejerza la supervisión tendrá entre otras las funciones establecidas en la Guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado, según lo previsto en la Ley 80 de 1993 y el Código General Disciplinario, Ley 1952 de 2019, Leyes 190 de 1995 y 1474 de 2011 y las demás que las modifiquen deroguen, adicionen o complementen, que se deriven de la naturaleza del contrato y que sean inherentes al mismo. **CLÁUSULA SEXTA -AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: El CONTRATISTA** se obliga a afiliarse al Régimen de Seguridad Social (Salud, Pensión y Riesgos profesionales) so pena de hacerse acreedor de las sanciones establecidas en las normas que las regulan, de acuerdo con lo establecido por el artículo 50 de la Ley, 789 de 2002, artículos 3 y 4 de la Ley 797 de 2003, Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, manual de contratación de la ESE y demás normas concordantes vigentes en la materia, el cual es requisito indispensable para hacer cada pago derivado del presente contrato. **CLÁUSULA SÉPTIMA: IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL**: El pago del valor total del presente Contrato se hará con cargo al rubro Presupuestal con código **2450208002**, del presupuesto de la presente vigencia fiscal según certificado de disponibilidad presupuestal N°**20260609 de fecha 31 de julio del 2026** expedida por el área financiera y la cual se anexa al presente contrato vigente del Hospital. **CLÁUSULA OCTAVA - CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS**: EL CONTRATISTA declara que conoce y se acoge en su totalidad a todas las normas legales y fiscales vigentes que regulan la Contratación del HOSPITAL. **CLÁUSULA NOVENA: CESIÓN DEL CONTRATO**: EL CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente el contrato ni las obligaciones en el contenidas sin consentimiento previo, expreso y escrito de EL HOSPITAL. **CLÁUSULA DÉCIMA: LIQUIDACIÓN Y EFECTOS**: EL HOSPITAL podrá liquidar el presente contrato ante la ocurrencia de alguno de los hechos constitutivos de incumplimientos de las obligaciones adquiridas por parte del CONTRATISTA que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato, afecte la operación interna de cualquier forma o que conduzcan a su paralización, mediante resolución motivada lo dará por terminado, ordenará su liquidación, tomará las medidas necesarias que garanticen su ejecución y aplicará las sanciones e inhabilidades procedentes. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: APLICACIÓN DE LAS POTESTADES EXHORBITANTES DE TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO, MODIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO**: El presente contrato queda sujeto a las cláusulas de interpretación, modificación y terminación unilateral y a los procedimientos previstos para tales efectos en las normas legales vigentes. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA** manifiesta bajo la gravedad del juramento que se entiende prestado con la firma del presente documento que no se encuentra incurso en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad prevista en la Constitución, la Ley y los Reglamentos Administrativos que le impida suscribir el presente contrato, y que en el caso de sobrevenir alguna de ellas durante el desarrollo del mismo, se hará responsable ante EL HOSPITAL y ante terceros por los perjuicios que llegare a ocasionar. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENAL PECUNIARIA**: Las partes contratantes convienen en pactar como sanción pecuniaria el equivalente al diez (10%) por ciento del valor total estipulado en el contrato, en caso de incumplimiento grave y definitivo de las obligaciones contractuales por parte del contratista, el cual tendrá que cancelar dicha suma a favor del hospital, independientemente del valor que por perjuicios se generare a razón de su incumplimiento. **PARÁGRAFO: EL CONTRATISTA** autoriza a **EL HOSPITAL** para que descuente el valor de la sanción pecuniaria, de cualquier saldo que tenga EL HOSPITAL a favor de **EL CONTRATISTA** o mediante cobro directo al contratista o a la correspondiente entidad aseguradora que haya otorgado la garantía de las obligaciones surgidas del contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: MULTAS**: **EL HOSPITAL** podrá imponer a **EL CONTRATISTA** en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas del contrato, multa equivalente al uno punto cinco por ciento (1.5%) del valor del contrato por cada semana de atraso y proporcional por fracción, sin superar el diez por ciento 10% del valor del contrato, caso en el cual el contrato se tendrá por incumplido. El valor de las multas será descontado de los saldos adeudados a **EL CONTRATISTA** o de las garantías constituidas. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: CLÁUSULA DE INDEMNIDAD:** El contratista mantendrá indemne al **HOSPITAL** contra todo reclamo, demanda, acción legal y costo que pueda causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, durante la ejecución del objeto contractual, y terminados estos, hasta la liquidación definitiva del contrato. Se consideran como hechos imputables al contratista, todas las acciones u omisiones y en general cualquier incumplimiento de sus obligaciones contractuales. En caso de que se entable un reclamo, demanda o acción legal contra **EL HOSPITAL**, por asuntos que según el contrato sean de responsabilidad del contratista, éste será notificado lo más pronto posible de ellos, para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas previstas por la ley para mantener indemne a la Entidad. Si en cualquiera de esos eventos, el contratista no asume debida y oportunamente la defensa del **HOSPITAL**, éste podrá hacerlo directamente, previa notificación escrita al contratista, y éste pagará todos los gastos en los que **EL HOSPITAL** incurra por tal motivo. En caso de que así no lo hiciere el contratista, **EL HOSPITAL** tendrá derecho a descontar el valor de tales erogaciones, de cualquier suma que se le adeude al contratista por razón de las actividades objeto del contrato y a hacer efectivas las garantías otorgadas, o a utilizar cualquier otro mecanismo judicial o extrajudicial. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – INDEPENDENCIA DEL CONTRATISTA:** El Contratista es una entidad independiente del **HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E DE CHAPARRAL** y, en consecuencia, el Contratista no es su representante, agente o mandatario

VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

MARÍA ALEJANDRA GUZMÁN GONZÁLEZ, como persona natural o como representante legal de la entidad contratista, su delegado o representante, no tienen la facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre del **HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E DE CHAPARRAL**, ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo, bien sea directamente, o mediante alguno de sus colaboradores. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA – RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO SARLAFT - SISTEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD Y FRAUDE – SICOF: A.** En cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Externa No. 009 de 2016 y demás normas concordantes expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud, así como del Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) adoptado por el HOSPITAL, EL CONTRATISTA se obliga a dar estricto cumplimiento a las políticas, procedimientos, controles y lineamientos establecidos para la prevención, detección y control de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo. Para tales efectos, EL CONTRATISTA declara, acepta y se obliga expresamente a lo siguiente:1). EL CONTRATISTA certifica bajo la gravedad de juramento que los recursos económicos que destina o incorpore para la ejecución del objeto contractual provienen exclusivamente de actividades lícitas, y que en ningún caso serán utilizados para actividades relacionadas directa o indirectamente con el lavado de activos, la financiación del terrorismo o delitos conexos. 2). Durante la vigencia del contrato, EL HOSPITAL podrá dar por terminado unilateralmente el vínculo contractual, sin que haya lugar a reconocimiento de indemnización alguna a favor de EL CONTRATISTA, cuando ocurra cualquiera de las siguientes situaciones: a) Que EL CONTRATISTA, su representante legal, socios, accionistas, administradores o beneficiarios finales, sean vinculados formalmente por autoridad competente a investigaciones penales, administrativas o disciplinarias por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo, administración de recursos relacionados con actividades terroristas o delitos conexos. b) Que EL CONTRATISTA o cualquiera de las personas antes señaladas sea incluido en listas vinculantes o restrictivas, nacionales o internacionales, relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo o delitos asociados, tales como, entre otras: Listas del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, Listas administradas por la OFAC – Office of Foreign Assets Control del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos, Listas de la Unión Europea u otras autoridades internacionales competentes. c) Que exista sentencia condenatoria ejecutoriada relacionada con los delitos anteriormente mencionados. d) Que EL CONTRATISTA sea señalado públicamente, por medios de comunicación de amplia difusión nacional o regional, como presunto responsable, investigado o relacionado con los delitos antes descritos, cuando dicha situación genere un riesgo reputacional, legal o institucional para EL HOSPITAL. 3). EL CONTRATISTA manifiesta que la presente declaración sobre el origen lícito de los recursos se mantiene vigente durante toda la ejecución del contrato, obligándose a informar de manera inmediata cualquier situación que pueda afectar dicha condición. 4). EL CONTRATISTA se obliga a suministrar a EL HOSPITAL información veraz, completa, suficiente y verificable, así como los soportes documentales que le sean requeridos para el cumplimiento del SARLAFT, comprometiéndose a actualizar su información como mínimo una (1) vez al año o cuando se presenten cambios relevantes, el incumplimiento de esta obligación constituirá causal suficiente para la terminación unilateral del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar. 5). EL CONTRATISTA autoriza de manera expresa, previa e irrevocable a EL HOSPITAL para consultar, verificar, cruzar y reportar información relacionada con su nombre, identificación, antecedentes y actividades, en bases de datos públicas y privadas, listas vinculantes y restrictivas, sistemas de información de autoridades nacionales o internacionales competentes. 6) . Las obligaciones contenidas en la presente cláusula se entienden integradas y armonizadas con el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos, el Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude – SICOF, el Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.7). La facultad de terminación unilateral prevista en la presente cláusula se ejercerá conforme a la naturaleza jurídica del vínculo contractual, respetando en todo caso el debido proceso, el derecho de defensa y contradicción del CONTRATISTA, así como las disposiciones contractuales, legales y reglamentarias aplicables, especialmente aquellas que regulan la contratación estatal y el régimen propio de las Empresas Sociales del Estado. **B.** En cumplimiento de los principios de transparencia, moralidad administrativa, legalidad, responsabilidad, integridad y buen gobierno, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, la Ley 1952 de 2019, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, y el Sistema Institucional de Control del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude – SICOF adoptado por el Hospital San Juan Bautista E.S.E., el CONTRATISTA se obliga a cumplir las siguientes disposiciones: 1). El CONTRATISTA declara que sus actuaciones se desarrollarán con estricto apego a los principios de la función administrativa, absteniéndose de incurrir, directa o indirectamente, en conductas que configuren actos de corrupción, opacidad, fraude, soborno, colusión, tráfico de influencias, conflicto de intereses no declarado o cualquier otra práctica contraria a la ética pública. 2). El CONTRATISTA se compromete a no ofrecer, prometer, otorgar, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, dádivas, beneficios, pagos indebidos, comisiones ilegales o cualquier incentivo económico o no económico a servidores públicos, contratistas o terceros vinculados al Hospital, con el fin de influir en decisiones contractuales, administrativas, financieras u operativas. 3). El CONTRATISTA deberá adoptar las medidas necesarias para prevenir, detectar y mitigar los riesgos de corrupción, opacidad y fraude relacionados con la ejecución del contrato, y colaborar activamente con el Hospital en la implementación de los controles establecidos en el SICOF, cuando sea requerido. 4). El CONTRATISTA se obliga a informar de manera inmediata y oportuna al Oficial de Cumplimiento o al área designada por el Hospital, cualquier hecho, conducta, indicio o situación que pueda constituir o derivar en un riesgo o evento de corrupción, opacidad o fraude, del cual tenga conocimiento en desarrollo del contrato, utilizando los canales institucionales establecidos para tal fin. 5). El CONTRATISTA declara que no se encuentra incurso en conflictos de intereses reales, potenciales o aparentes que afecten la ejecución del contrato. En caso de presentarse durante su vigencia, se obliga a declararlos de forma inmediata, permitiendo al Hospital adoptar las medidas correspondientes conforme a su Política de Conflicto

VIGILADO Supersalud

de Intereses y al SICOF. 6). El Hospital podrá realizar verificaciones, requerir información y efectuar controles relacionados con el cumplimiento de la presente cláusula, sin que ello implique subordinación laboral ni modificación de la naturaleza del contrato. 7). El incumplimiento de las obligaciones previstas en esta cláusula constituirá incumplimiento grave del contrato y podrá dar lugar a la imposición de las sanciones contractuales a que haya lugar, incluida la terminación anticipada, sin perjuicio de las acciones disciplinarias, fiscales, penales o administrativas que correspondan.8). La facultad de terminación unilateral prevista en la presente cláusula se ejercerá conforme a la naturaleza jurídica del vínculo contractual, respetando en todo caso el debido proceso, el derecho de defensa y contradicción del CONTRATISTA, así como las disposiciones contractuales, legales y reglamentarias aplicables, especialmente aquellas que regulan la contratación estatal y el régimen propio de las Empresas Sociales del Estado. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: ANEXOS**: Forman parte del presente contrato los siguientes documentos: 1.- Documentos que soportan el proceso precontractual. **2.- Todas las modificaciones, prórrogas, adiciones o aclaraciones que se expidan con posterioridad**. 3.- Los documentos necesarios para la legalización que se elaboren. 4.- Documentos que soporten la ejecución de este. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FORMAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO**: 1) Por mutuo acuerdo entre las partes. 2) Por la declaratoria de CADUCIDAD del contrato por parte del CONTRATANTE en la forma y conforme a los efectos previstos en la Ley. 3) Por decisión autónoma de cualquiera de las partes, dando aviso por escrito la parte que tome tal decisión con diez (10) días calendario de antelación. 4) Por evaluación no satisfactoria del **CONTRATISTA** de conformidad con las directrices impartidas con el **CONTRATANTE**. 5) Por participación del **CONTRATISTA** en actividades de cese, suspensión o alteración de los servicios asistenciales o administrativos a cargo del **CONTRATANTE. CLÁUSULA VIGÉSIMA - PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** El Contrato requiere para su perfeccionamiento el acuerdo de voluntades elevado a escrito; para su legalización requiere la expedición del registro presupuestal, aprobación de las garantías a que haya lugar, y para su ejecución requiere la suscripción del acta de inicio entre las partes. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - RELACIÓN LABORAL**: Puesto que el **CONTRATISTA** ejecutará el objeto del contrato con total autonomía técnica y administrativa, queda entendido que no habrá vínculo laboral alguno entre este último y el CONTRATISTA. Igualmente, las partes dejan constancia que el presente contrato no constituye contrato de trabajo entre ellas. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - EXENCIÓN DEL PAGO DE PRESTACIONES**: EL CONTRATISTA no tendrá derecho a ninguna prestación distinta de lo pactado expresamente en la cláusula cuarta del presente contrato, razón por la cual con la firma del presente documento no existe ningún vínculo laboral entre **HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E. DE CHAPARRAL** y el **CONTRATISTA** o alguno de sus colaboradores. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: - PLAZO DEL CONTRATO:** El plazo de ejecución de este contrato es por un periodo de **CINCO (05) MESES CALENDARIO**. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: GARANTÍAS: COBERTURA DEL RIESGO:** Para garantizar las obligaciones surgidas con ocasión del proceso de selección y del contrato a celebrar los amparos que deben solicitarse al proveedor o contratista, de acuerdo con el objeto del contrato a ejecutar. De conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, y en los términos establecidos en el Artículo 2.2.1.2.3.1.2. del Decreto 1082 de 2015, podrá consistir en: i) Contrato de Seguro contenido en una Póliza de seguros, ii) Patrimonio Autónomo iii) Garantía bancaria, que tendrá, por objeto respaldar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que surjan a cargo del contratista, debido a la ejecución y liquidación del contrato. En caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender la ejecución del contrato resultante, o en cualquier otro evento, el contratista se obliga a modificar la garantía única de acuerdo con las normas legales vigentes. y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote. Si el CONTRATISTA se demora en modificar las garantías, éstas podrán variarse por la aseguradora a petición del HSJB y a cuenta del CONTRATISTA quien por la firma del contrato que se le adjudique autoriza expresamente a la E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL para retener y descontar los valores respectivos de los saldos que hubiere a su favor. Por otra parte, y conforme a la resolución No 1489 del 16 de diciembre 2024 y el acuerdo No 010 de 2024 de 04 diciembre de 2024 "Por medio del cual se modifica y adiciona el estatuto de contratación del Hospital San Juan Bautista de Chaparral - Tolima "resolución No. 1440 del 14 de agosto del 2024" del ministerio de, salud y protección social" capítulo V – GARANTÍAS, en el caso que nos ocupa deberá el contratista otorgar las que a continuación se describen, así como caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender la ejecución del contrato, o en cualquier otro evento, el contratista se obliga a modificar la garantía de acuerdo con las normas legales vigentes y lo establecido en el manual de contratación. **COBERTURA EXIGIBLE:** Así las cosas, el contratista se obliga a constituir, suscribir y presentar, las garantías que a continuación se especifican:

1. Cumplimiento del contrato	El valor de esta garantía será como un mínimo equivalente al monto de la cláusula penal pecuniaria y en todo caso no podrá ser inferior al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. El contratista deberá otorgarla con una vigencia igual al plazo del contrato garantizando más cuatro (4) meses más para la liquidación del contrato.
2. Calidad del servicio	Deberá constituirse por mínimo el (10%) del valor del contrato, que cubra el término de este y un año más.

VIGILADO Supersalud
Por los derechos de los usuarios de los usuarios

3. Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	El valor de esta garantía no podrá ser inferior al cuarenta por ciento (40%) del valor total del contrato y deberá extenderse por el plazo del contrato y tres (3) años más.

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender la ejecución del contrato resultante, o en cualquier otro evento, el contratista se obliga a modificar la garantía única de acuerdo con las normas legales vigentes y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las garantías requieren para su validez, la aprobación por parte del funcionario que dirija o esté a cargo del área de contratación del Hospital para tal fin. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - ESTAMPILLAS:** El contratista deberá efectuar pago de Estampillas Departamentales si hubiere lugar a ello, pues estas están reguladas en el código de Renta del Departamento del Tolima. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: DOMICILIO CONTRACTUAL:** Las partes acuerdan como domicilio para todos los efectos legales el Municipio de Chaparral - Tolima. Para constancia de lo anterior, se firma el presente documento en el Municipio de Chaparral, el primero (01) del mes de agosto del 2026.

EL CONTRATANTE: **REPRESENTANTE LEGAL**

SARA MARITZA CAMPOS ANGARITA
Gerente

MARÍA ALEJANDRA GUZMÁN GONZÁLEZ
C.C. 1.110.484.841. de Ibagué
Representante Legal
NODO-E S.A.S.

NOTA PIE DE PAGINA: La gerente designa como supervisora del presente contrato a **LUDIVIA VAQUIRO OLAYA** y como apoyo a la supervisión a la señora **JENNIFER BIBIANA RODRÍGUEZ CASTELLANOS** quienes son informadas y aceptan la función designada como supervisora y apoyo a la supervisión respectivamente del presente contrato, aceptando cumplir con sus obligaciones consagradas en el manual de contratación de la E.S.E., y leyes concordantes. La supervisora de este contrato responde penal, fiscal y disciplinariamente ante las autoridades correspondientes por el incumplimiento de las obligaciones adquiridas a la firma de este documento. En atención a lo anterior, la supervisora de este contrato firma en señal de aprobación y conocimiento de la función que como tal le corresponde ejercer y desempeñar y manifiesta recibir copia de este documento para tal fin.

LUDIVIA VAQUIRO OLAYA
Supervisora Contrato

JENNIFER BIBIANA RODRIGUEZ CASTELLANOS
Apoyo a la supervisión

Funcionario o Asesor	Nombre	Dependencia
Proyectado por:	Edwin Andrés Valderrama Bonilla	Profesional universitario Área Contratación
Revisado por:	Johanna Milena Garzón Blanco	Asesora Jurídica Externa

VIGILADO Supersalud
Por los derechos de los usuarios