

FORMATO CONTRATO	FECHA ELABORACION: 17-09-2023
	FECHA ACTUALIZACION: 31-10-2025
	PAGINA: 1 - 3
	REVISO Y APROBO: Jefe Oficina Asesora Jurídica
CODIGO: JUR-F-012	
VERSION: 5	

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.	0789 - 2026
CONTRATANTE:	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – E.S.E ISABU.
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	CALLE 56 NUM 9-140 TERCER PISO LOCAL 300 II Y 300 I – CENTRO COMERCIAL ACROPOLIS
CONTRATISTA	YAJAIRA LISETH MELO TORRES 1122407367 DE DE SAN JUAN DEL CESAR
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	CALLE 10 NUM 26-37
CORREO ELECTRONICO	yajairamelo9212@gmail.com

Entre los suscritos a saber: **DIANA MARIA LEON GARRIDO** , mayor de edad, domiciliado en esta ciudad, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. **63.532.435 DE BUCARAMANGA**, obrando en condición de GERENTE (E) de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga ESE — ISABU, en ejercicio de sus facultades, de conformidad con lo establecido en el Decreto No. 0315 de 2026, quien para los efectos del presente contrato se denomina el **CONTRATANTE**, y por la otra, el (la) Señor(a,) **YAJAIRA LISETH MELO TORRES** mayor de edad, vecino (a) de este municipio, identificado (a) con la Cédula de Ciudadanía No. **1122407367 DE DE SAN JUAN DEL CESAR**, quien en adelante se llamará el **CONTRATISTA**, hemos convenido en celebrar el presente contrato de prestación de servicios, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: I. Que la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga es una entidad con categoría especial, pública, descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio autónomo y autonomía administrativa, con un régimen de contratación privado conforme al numeral 6° del artículo 195 de la Ley 100 de 1993 II. Que la ESE ISABU es una Empresa Social del Estado organizada en red que ofrece a los ciudadanos de Bucaramanga y su área de influencia, servicios de salud primarios y complementarios con altos estándares de calidad, enfoque preventivo e integral, humanización y vocación docencia-servicio. III. Que en aras del mejoramiento de las condiciones y la optimización del desarrollo de los procesos administrativos dentro de la Institución y como quiera que la planta de personal de esta entidad no cuenta con el personal suficiente, se hace necesario contratar una persona para que ejecute las actividades del presente contrato. IV. Que la ESE ISABU cuenta con la disponibilidad presupuestal No. 901 DEL 06 DE JULIO DEL 2026, requerida para cumplir con la obligación que genera la celebración del presente contrato, con cargo al rubro presupuestal 1120202008 – SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCION V. Que la modalidad de selección de contratación directa es aplicable conforme la Resolución 0378 del 27 de agosto de 2024 en su Artículo 44°. **CONTRATACIÓN DIRECTA.** La Empresa Social del Estado E.S.E. Instituto de Salud de Bucaramanga – ISABU adelantará el procedimiento de selección de contratación directa en relación con las contrataciones que se encuadren dentro de las causales a que se refiere el presente numeral, aun cuando por la naturaleza y características del objeto a contratar exista en el Estatuto otro procedimiento que pudiese aplicar. Mediante el procedimiento de selección de contratación directa, el ISABU, sin necesidad de obtener más de una oferta, podrá contratar atendiendo las condiciones del mercado en términos de calidad y precio y de idoneidad del oferente referente a su capacidad para ejecutar el contrato con base en los resultados del estudio previo al que se refiere el presente estatuto. ... B. La celebración de contratos de prestación de servicios profesionales, técnicos, de apoyo a la gestión o para el desarrollo de actividades científicas, artísticas, tecnológicas o de capacitación que solo pueden encomendarse a determinados artistas o expertos. **CLÁUSULA 1 – OBJETO DEL CONTRATO: PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION EN ACTIVIDADES DE ATENCION E INFORMACION A LOS USUARIOS Y GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES** **CLAUSULA 2- OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA:** 1.Socializar la guía de atención al usuario.2.Desplazarse a los diferentes centros de atención de la ESE ISABU con el fin de apoyar las actividades de la oficina de atención a los usuarios de la ESE ISABU.3.Llevar a cabo capacitaciones en sala de espera del proceso de atención al usuario en la ESE ISABU.4.Apoyar la organización y orientación de los usuarios que se encuentran solicitando a citas en las unidades hospitalarias y centros de salud.5.Apoyar la clasificación y Digitación de PQRS.6.Apoyar la gestión de respuestas a los PQRS instauradas en los mecanismos establecidos para la recepción de los mismos (Buzones, página web; presencial, correo, teléfono, etc).7.Apoyar la apertura de buzones y atención al usuario en la ESE ISABU.8.Informar la respuesta a las diferentes PQRS interpuestas por cliente externo o interno a los usuarios.9.Apoyar la aplicación de encuestas de satisfacción de los usuarios por servicio en las unidades operativas, centros de atención en su digitación y tabulación en el aplicativo.10.Apoyar actividades de educación y orientación a usuarios y su familia en todos los servicios de las unidades operativa y centros de atención de la ESE ISABU.11.Presentar los informes o entregables en los que dé cuenta de las actividades realizadas, por periodos mensuales, los cuales deberán llevar el visto bueno del supervisor asignado al contrato.12.Las demás actividades que se generen en relación con el objeto contractual. **PARAGRAFO PRIMERO: OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:** 1. Mantener la reserva profesional sobre la información que le sea suministrada para el desarrollo del objeto del contrato. 2. Participar en las actividades relacionadas con el programa de gestión ambiental establecido en la ESE ISABU.3. Acogerse a lo establecido en el artículo 2.2.4.2.2.16 del Decreto 1072 de 2015, en lo referente a la obligación de dar cumplimiento a las normas del sistema general de riesgos laborales en especial las siguientes:3.1. Procurar el cuidado integral de su salud. 3.2. Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada. 3.3. Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, o situaciones anormales que afecten la prestación del servicio.3.4 Participar en las Actividades de prevención y Promoción organizadas por el contratante 3.5 Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.3.6 Informar oportunamente a los contratantes toda novedad derivada del contrato. 3.7 Asistir a las capacitaciones que le sean programadas por la ESE ISABU.4. El Contratista debe custodiar y a la terminación del presente contrato devolver los insumos, suministros, herramientas, dotación, implementación, inventarios y/o materiales que sean puestos a su disposición para la prestación del servicio objeto de este contrato. **CLAUSULA 3 – OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATANTE.** 1. Ejercer el respectivo control en el cumplimiento del objeto del contrato y expedir el

FORMATO CONTRATO	FECHA ELABORACION: 17-09-2023
CODIGO: JUR-F-012	FECHA ACTUALIZACION: 31-10-2025
VERSION: 5	PAGINA: 3 - 3
	REVISO Y APROBO: Jefe Oficina Asesora Jurídica

y se comprometo a guardar absoluta reserva de la información y las contraseñas otorgadas para la ejecución del contrato, teniendo en cuenta que estas son personales e intransferibles y se deben cumplir con todas las recomendaciones de control de acceso. Entiendo que cualquier divulgación no autorizada de información confidencial o contraseñas podría resultar en sanciones disciplinarias. En el contexto de nuestra política de seguridad de la información, es de vital importancia mantener la confidencialidad y protección de los datos sensibles. En caso de cualquier incidente de seguridad, solicitamos a todos los empleados y contratistas que notifiquen de inmediato la situación al área de Gestión de las TICS. Pueden hacerlo enviando un correo electrónico detallado a la dirección seguridad.informatica@isabu.gov.co. Su pronta notificación contribuirá a una respuesta eficaz y a la implementación de medidas correctivas para garantizar la integridad y seguridad de nuestros activos de información. **CLAUSULA 20 – CONECTIVIDAD A LA RED CORPORATIVA:** El contratista que haga uso de la RED Corporativa de la E.S.E ISABU para la ejecución de actividades del presente contrato, únicamente podrá hacerlo a través de la autorización dada por el personal del área de las TICS quien validara que el software del equipo que se requiere vincular sea legal, con el fin de evitar el riesgo en la propagación de malware, phishing, acceso no autorizado o fuga de datos que genera riesgos en la seguridad de la información. **PARAGRAFO PRIMERO:** para el cumplimiento de lo anterior, el supervisor del contrato deberá emitir solicitud al área de las TICS para que en el término de tres días hábiles siguientes realice la validación y autorice la conectividad a la red de la E.S.E ISABU. **PARAGRAFO SEGUNDO:** En caso de que el contratista se conecte a la red corporativa y se evidencia que no ha solicitado la autorización del área de las TICS será responsable de la tasación de los daños y perjuicios que sean ocasionados a la E.S.E ISABU por la identificación de propagación de malware, phishing, acceso no autorizado o fuga de datos generados a la entidad, al colocar en riesgo la seguridad de la información. **CLAUSULA 21 – MULTAS:** En caso de mora o de incumplimiento parcial de las obligaciones contractuales a cargo de EL CONTRATISTA, éste autoriza expresamente, mediante el presente documento al Contratante para efectuar la tasación y cobro mediante Acto Administrativo debidamente motivado de multas sucesivas al dos por ciento (2%) del valor total del contrato, por cada día de atraso en el cumplimiento de las obligaciones pactadas. Las multas tendrán un tope máximo del Diez por ciento (10%) del valor total del mismo. **PARAGRAFO PRIMERO:** La liquidación de las multas las efectuarán descontando el valor de estas en los pagos parciales y/o final, según sea del caso. **PARAGRAFO SEGUNDO:** En el evento de que no puedan ser descontadas oportunamente o no sean pagadas dentro del mes siguiente a su tasación por parte del contratista, se incluirán en la liquidación efectuada, la cual prestará mérito ejecutivo. **CLAUSULA 22 – CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato, dará derecho a la parte cumplida a exigir el pago de una suma equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato, como contraprestación a título de pena por el simple incumplimiento surgido, sin que esta pena extinga la obligación de cumplir con la totalidad del valor de los perjuicios causados en lo que excedan del valor de la cláusula penal, y sin que implique renuncia por parte del contratante de reclamar los demás perjuicios que con el incumplimiento se le causaren. **CLÁUSULA 23 – PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN.** El presente contrato requiere para su perfeccionamiento de la firma de las partes. **CLÁUSULA 24 – LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL.** Las actividades previstas en el presente contrato se deben desarrollar en el Municipio de Bucaramanga, el cual para todos los efectos legales será el domicilio contractual.

Para constancia, se firma en Bucaramanga el 14 AGO 2026

EL CONTRATANTE

DIANA MARIA LEON GARRIDO
GERENTE (E) – REPRESENTANTE LEGAL
Decreto No. 0315 de 2026

EL CONTRATISTA

YAJAIRA LISETH MELO TORRES
CC: 1122407367 DE DE SAN JUAN DEL CESAR

Proyectó: Oscar Moreno Gómez — Apoyo Profesional Oficina Asesora Jurídica
Revisó: CPS Profesional Especializado - Oficina Asesora Jurídica
Revisó: Diana Carolina Espinosa Rodríguez - CPS Profesional Especializado - Oficina Asesora Jurídica
Revisó: Sandra Patricia García Tarazona - CPS Profesional Especializado Gerencia
Aprobó: Paula Andrea Quilian Muñoz - Jefe Oficina Asesora Jurídica