1. ANTECEDENTES

De conformidad con lo establecido por el artículo 194 de la Ley 100 de 1993 y su Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, Sección 4; artículos 2.5.3.8.4.1.1 y siguientes, las Empresas Sociales del Estado constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas y reorganizadas por ley, por las Asambleas Departamentales o por los Concejos Distritales o Municipales, según el nivel de organización del Estado al que pertenezcan. Su objeto consiste en la prestación de servicios de salud en forma directa por la Nación o por las entidades territoriales, como parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud que establece la Ley 100 de 1993.

El artículo 195 de la citada Ley determinó, en su numeral 6, que en materia contractual las Empresas Sociales del Estado *"se regirán por el derecho privado, pero podrán discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública"*. A su vez, el Decreto 1876 de 1994, aclarado por el Decreto No. 1621 de 1995 y compilado en el Decreto 780 de 2016, ratificó la aplicación del régimen privado de la contratación de las E.S.E., al señalar en su artículo 16, bajo el título "Régimen jurídico de los contratos", que: *"A partir de la fecha de creación de una Empresa Social del Estado, se aplicará en materia de contratación las normas del Derecho Privado, sujetándose a la jurisdicción ordinaria conforme a las normas sobre la materia"*.

De conformidad con el Acuerdo 106 de 2003, mediante el cual se crearon las Empresas Sociales del Estado del Municipio de Santiago de Cali, la Red de Salud del Centro.E.S.E. se constituye como una entidad pública descentralizada, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, cuyo objeto es la prestación del servicio público de salud en su área de influencia. Dicho Acuerdo establece que la E.S.E. puede celebrar todos los actos y contratos necesarios para el cumplimiento de su objeto y dispone que sus contratos se rigen por las normas del derecho privado

De acuerdo con el Acuerdo 001 de 2003, la Red de Salud del Centro E.S.E., en desarrollo y cumplimiento de su objeto, puede celebrar todos los actos y contratos permitidos por la legislación colombiana, ejecutados por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, sean estos de carácter civil, mercantil, administrativo o laboral. En concordancia, el artículo 25 del citado Acuerdo, que regula las atribuciones del Gerente, establece que este, en su calidad de Representante Legal, se encuentra facultado para *"celebrar o ejecutar todos los actos o contratos comprendidos dentro del objeto empresarial y los que se relacionen con la existencia y funcionamiento, de conformidad con la ley, el estatuto básico y los presentes estatutos internos"*.

Así mismo, el artículo 31 del precitado Acuerdo, bajo la denominación "Funciones", determina en su numeral 5 que es función del Gerente: *"Ordenar los gastos, dictar los actos, realizar las operaciones y celebrar los contratos necesarios para el cumplimiento del objeto, funciones y actividades principales o complementarias, directas o conexas de la empresa, de acuerdo con las normas legales vigentes"*. (Subrayado para resaltar).

Por su parte, el Decreto 1011 de 2006, "por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud", define en su artículo 2 la calidad de la atención en salud como *"la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios,*

riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios". Esta disposición fue compilada en el artículo 2.5.1.1.3 del Decreto 780 de 2016.

Que el artículo 76 de la Ley 1438 de 2011 establece que las Juntas Directivas de las Empresas Sociales del Estado deberán adoptar un Estatuto de Contratación de acuerdo con los lineamientos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social. En cumplimiento de ello, mediante la Resolución No. 5185 del 4 de diciembre de 2013, el Ministerio fijó los lineamientos generales para la adopción del Estatuto de Contratación de las E.S.E., acto posteriormente modificado por la Resolución No. 1440 del 14 de agosto de 2024 y nuevamente por la Resolución No. 2053 del 2 de octubre de 2025, reforzando criterios de transparencia, eficiencia, planeación y trazabilidad contractual.

Que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente expidió la *Guía para la Gestión Contractual de Entidades Estatales con Régimen Especial* (versión 2025), que compila lineamientos técnicos y mejores prácticas en materia de contratación aplicables a las Empresas Sociales del Estado, las cuales deben observarse para asegurar una adecuada planeación, estructuración, ejecución y supervisión contractual.

Que, en aplicación de dicho marco normativo, la Junta Directiva de la Red de Salud del Centro E.S.E. expidió el **Acuerdo No. 1.02.109.2025 del 20 de octubre de 2025**, mediante el cual se adoptó el **Estatuto de Contratación de la Entidad**, estableciendo en su artículo 33 las modalidades de selección del contratista: *"Convocatoria Pública, Solicitud Privada de Oferta, Contratación Directa, Adquisiciones Simplificadas y otras formas de contratación".* (Subrayado para resaltar).

Que posteriormente, mediante la **Resolución No. 1.15.381.2025 del 18 de noviembre de 2025**, la Gerencia adoptó el **Manual de Contratación de la Red de Salud del Centro E.S.E.**, en el cual se desarrollan los procedimientos, lineamientos y criterios internos para cada modalidad de selección. En particular, su artículo **4.1.2.4 – Contratación Directa por la naturaleza del contrato**, consagra las causales bajo las cuales la Entidad puede seleccionar contratista sin acudir a un proceso competitivo, incluyendo, entre otras, los contratos de prestación de servicios profesionales, de apoyo administrativo o asistencial, y *"todos los demás necesarios para el cumplimiento misional de la Red de Salud del Centro E.S.E.".*

Que la celebración de contratos constituye el mecanismo jurídico mediante el cual la Entidad ejecuta su presupuesto y desarrolla los planes y programas orientados a la satisfacción de las necesidades colectivas en salud, involucrando la contratación de bienes, servicios, tecnologías, apoyos administrativos y demás instrumentos necesarios para garantizar su operación misional y administrativa.

2. NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

La Red de Salud del Centro E.S.E., como entidad prestadora de servicios de salud para la población de las comunas 8, 9, 10, 11 y 12 del Distrito Especial de Santiago de Cali, requiere fortalecer y garantizar la comunicación permanente, oportuna y efectiva con sus usuarios mediante herramientas tecnológicas especializadas que permitan mejorar la interacción entre la institución y la comunidad a través de diferentes canales de atención.

Actualmente, la Entidad no cuenta con plataformas tecnológicas propias para la gestión integral de servicios omnicanal de comunicación, automatización de procesos de atención,

gestión de citas médicas, campañas masivas de información, mensajería de texto y servicios de voz automatizados, teniendo en cuenta que su capacidad institucional se encuentra orientada principalmente a la prestación de servicios de salud y no al desarrollo, administración y mantenimiento de este tipo de tecnologías especializadas.

En consecuencia, se hace necesario contratar una solución tecnológica integral que permita mejorar la experiencia de atención de los usuarios, optimizar los tiempos de respuesta, ampliar la cobertura de los canales de comunicación institucional y facilitar la gestión automatizada de procesos relacionados con la asignación, consulta y cancelación de citas médicas, envío de campañas informativas y recordatorios, así como la comunicación permanente entre la Entidad y sus usuarios.

Campañas por WhatsApp

La Red de Salud del Centro E.S.E. requiere implementar campañas automatizadas a través de WhatsApp con el fin de fortalecer la comunicación con los usuarios, realizar confirmación o cancelación de citas médicas, enviar recordatorios y desarrollar actividades de demanda inducida relacionadas con los programas y servicios ofertados por la Entidad.

El servicio deberá permitir el envío de mensajes a los usuarios utilizando información personalizada, como el primer nombre del paciente. Una vez recibido el mensaje en el dispositivo móvil, el usuario deberá tener la posibilidad de seleccionar opciones de respuesta mediante botones previamente definidos, tales como "Sí" o "No", o cualquier otra opción que corresponda al objetivo de la campaña.

Posteriormente, al seleccionar cualquiera de las opciones disponibles, la plataforma deberá generar un mensaje de respuesta automático, informando al usuario sobre el estado de la gestión realizada o agradeciendo la respuesta suministrada. Esta funcionalidad permitirá mejorar la comunicación con los usuarios y optimizar los procesos de gestión de citas y campañas institucionales.

Chat Bot por WhatsApp y por Voz

La Red de Salud del Centro E.S.E. requiere contar con un Chat Bot de Voz y un Chat Bot de WhatsApp para la gestión de citas médicas, incluyendo los procesos de asignación, consulta y cancelación, con el fin de facilitar el acceso y uso de los canales de comunicación por parte de los usuarios, mejorar la oportunidad en la atención y contribuir a la disminución de filas y tiempos de espera en las diferentes sedes de la Entidad.

Chat Bot de Voz

El Chat Bot de Voz operará a través de la línea telefónica institucional 602-3120929, en la opción 2 del IVR. Mediante la validación del número de identificación del usuario, el sistema deberá identificar si corresponde a un usuario de Cápita o No Cápita. En caso de tratarse de un usuario de Cápita, deberá ofrecer la disponibilidad de agendas para la toma de citas médicas.

Este procedimiento permitirá agilizar la atención, mejorar la experiencia de los usuarios y facilitar el acceso a los servicios institucionales mediante un mecanismo automatizado de atención. La contratación de este servicio se realizará bajo la modalidad de consumo transaccional por interacciones con el Chat Bot de Voz. El uso de la plataforma y el conector de voz corresponderán a un valor fijo mensual.

Chat Bot de WhatsApp

La Red de Salud del Centro E.S.E. requiere un Chat Bot de WhatsApp para citas médicas, disponible a través del número celular institucional 3156800506 y mediante la página web institucional www.esecentro.gov.co, en la opción de citas.

Mediante la validación del número de identificación, el sistema deberá identificar si el usuario corresponde a Cápita o No Cápita y, en caso de ser usuario de Cápita, presentar la disponibilidad de agendas para la programación de citas médicas.

Esta solución permitirá brindar una alternativa de acceso a los usuarios que no cuentan con computador, pero sí disponen de un teléfono inteligente con WhatsApp. Así mismo, los usuarios que tengan acceso a un computador podrán utilizar el servicio a través de la página web institucional.

La contratación del Chat Bot de WhatsApp se realizará bajo la modalidad de consumo transaccional por interacciones y envío de mensajes. El uso de la plataforma y el conector de WhatsApp corresponderán a un valor fijo mensual, mientras que las transacciones serán pagadas de acuerdo con el consumo generado.

Adicionalmente, el contratista deberá brindar capacitación al supervisor del contrato y al administrador designado por la Red de Salud del Centro E.S.E., con el fin de que la Entidad pueda realizar sus propios ajustes de automatización cuando así se requiera.

Recarga de Minutos a Celular

La Red de Salud del Centro E.S.E. requiere la recarga de minutos para llamadas a celular, los cuales son utilizados por el Sistema Integrado de Comunicaciones (SICO) y por las diferentes sedes de la Red de Salud del Centro E.S.E., con el fin de garantizar la comunicación permanente con usuarios, entidades, proveedores y demás actores relacionados con la prestación de los servicios de salud.

Para garantizar la continuidad y oportunidad de las comunicaciones institucionales, se hace necesario mantener disponibilidad de minutos para llamadas a todos los operadores de telefonía móvil del territorio colombiano, permitiendo el adecuado desarrollo de las actividades administrativas y asistenciales de la Entidad.

Para definir la cantidad de minutos requerida, se ha establecido un tope de recarga mensual con base en los consumos históricos registrados por la Entidad durante periodos anteriores.

Recarga de Mensajes de Texto

La Red de Salud del Centro E.S.E. requiere la recarga de mensajes de texto (SMS) para el envío de turnos a los usuarios, recordatorios de citas médicas, comunicaciones institucionales y como mecanismo alternativo o plan de contingencia para los servicios prestados a través de WhatsApp.

Estos mensajes son enviados mediante una API que se encuentra integrada con el software de turneros utilizado en las diferentes sedes de la Red de Salud del Centro E.S.E. que cuentan con dichos dispositivos.

Para garantizar el envío oportuno de los mensajes de texto, se requiere mantener saldo disponible mediante recargas periódicas de SMS, evitando que el saldo llegue a cero (0) y afecte la continuidad del servicio.

El volumen de recarga se ha definido con base en los consumos históricos de la Entidad y en la incorporación de nuevas sedes que hagan uso del sistema de turneros.

Soporte a Planta Telefónica IPPBX

La Red de Salud del Centro E.S.E. requiere contar con soporte técnico para la planta telefónica IPPBX utilizada en la sede de SICO. Esta plataforma es empleada para la recepción y realización de llamadas a través del PBX central 602-3120929 por los servicios de SICO, utilizando el software QueueMetrics para la trazabilidad de las comunicaciones, así como por las diferentes sedes de la Red de Salud del Centro E.S.E.

Con el fin de garantizar la continuidad de las comunicaciones institucionales, se requiere contar con servicios de monitoreo, soporte técnico y atención de incidencias para la plataforma IPPBX utilizada por la Entidad, asegurando su adecuada operación, estabilidad y disponibilidad para la prestación de los servicios institucionales.

Por lo anteriormente expuesto, la Red de Salud del Centro E.S.E. (IPS adscritas) tiene la necesidad de contratar una persona jurídica especializada para la prestación de los servicios de plataforma omnicanal de citas médicas mediante Chat Bot de WhatsApp y Voz, campañas por WhatsApp, recarga de minutos a celulares, recarga de mensajes de texto (SMS) y soporte a la planta telefónica IPPBX, requeridos para garantizar la continuidad, oportunidad y eficiencia en la atención y comunicación con los usuarios de la Entidad, teniendo en cuenta que la Red de Salud del Centro E.S.E. no cuenta actualmente con el personal especializado, ni con la infraestructura administrativa, operativa y tecnológica necesaria para ejecutar directamente dichos servicios.

3. CLASIFICACIÓN UNSPSC

El cubrimiento de la presente necesidad se encuentra previsto dentro del plan anual de adquisiciones de la Red de Salud del Centro E.S.E., en el UNSPSC – Clasificación de bienes y servicios de las Naciones Unidas así:

Código - Segmento	Código - Familia	Código - Clase	Código – Producto	Nombre – Producto
43000000	43230000	43232300	43232312	Software de servidor de portátiles
43000000	43230000	43232700	43232701	Software de aplicaciones de Red - Software de servidor de aplicaciones
43000000	43230000	43232900	43232902	Software de servidor de telecomunicaciones

4. HACE PARTE DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES (PAA) Y ESTAN IDENTIFICADOS LOS BIENES O SERVICIOS:

SÍ [X] NO [ ]

5. ESTUDIO DEL SECTOR

El análisis del sector que fundamenta la necesidad y la modalidad de selección aplicable se elaboró de acuerdo con los lineamientos institucionales y se incorpora como anexo al presente Estudio Previo, formando parte integral del mismo.

6. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO, ALCANCE Y ELEMENTOS DEL CONTRATO A CELEBRAR

1.1. Objeto del contrato

PRESTAR EL SERVICIO TECNOLÓGICO POR PLATAFORMA OMNICANAL DE CITAS MÉDICAS POR MEDIO DE UN CHAT BOT DE WHATSAPP Y VOZ, ENVÍO DE CAMPAÑAS POR MEDIO DE WHATSAPP, RECARGA DE MINUTOS A CELULARES, RECARGA DE MENSAJES DE TEXTO Y SOPORTE A LA PLANTA TELEFÓNICA IPPBX. LO ANTERIOR APLICA A TODAS LAS SEDES E IPS ADSCRITAS A LA RED SALUD DEL CENTRO E.S.E.

1.2. Alcance del objeto

No aplica

1.3. Especificaciones técnicas del bien, obra o servicio

Para la ejecución del objeto contractual, el CONTRATISTA deberá prestar un servicio tecnológico por plataforma omnicanal, conforme a las especificaciones técnicas mínimas que se describen a continuación, de acuerdo con la propuesta económica y técnica presentada, la cual hace parte integral del presente proceso contractual:

1.3.1 Plataforma Omnicanal – Chat Bot WhatsApp

MENSUALIDAD DE LOS SERVICIOS

Tipo de Cobro	Categoría	Servicio
Mensual - post pago	Agente Contact Center	Licencia [1 -10] Agentes Contact Center. [Incluye Soporte 5x10 y 6 Meses grabaciones] (#Lic / 10 = #Campañas + 2 Campañas Adicionales)
Mensual - post pago	Supervisor Contact Center	Licencia Supervisor Contact Center
Mensual - post pago	Complemento Agente	Omnibox Agente Chat (Whatsapp, Messenger, Web chat, Line y/o Telegram)[Por licencia de Agente]
Mensual - post pago	Whatsapp	Conector Whatsapp [Por Numeración]

SERVICIOS POR CONSUMO

Tipo de Cobro	Categoría	Servicio
Consumo - post pago	Contact Center	Chatbot [Cada respuesta]
Mensual - post pago	Whatsapp	Conversaciones Whatsapp Colombia

1.3.2 Chat Bot de Voz

MENSUALIDAD DE LOS SERVICIOS

Tipo de Cobro	Categoría	Servicio
Mensual - post pago	Agente Contact Center	Licencia [1 -10] Agentes Contact Center. [Incluye Soporte 5x10 y 6 Meses grabaciones] (#Lic / 10 = #Campañas + 2 Campañas Adicionales)
Mensual - post pago	Complemento Agente	Omnibox Agente Chat (Whatsapp, Messenger, Web chat, Line y/o Telegram)[Por licencia de Agente]
Mensual - post pago	Telefonía	Conector DID / 800 [Por Numeración]
Mensual - post pago	Telefonía	Conector Canales simultáneos Entrantes/Salientes de DID/800/Troncal SIP [Por Canal]

SERVICIOS POR CONSUMO

Tipo de Cobro	Categoría	Servicio
Consumo - post pago	Contact Center	IVR Voz (Outbound): Virtual Agent/Voicebots [cobro por fracción 15 seg.]
Consumo - post pago	Contact Center	Text To Speech - TTS [cobro por caracter]

1.3.3 Campañas salientes por WhatsApp

Tipo de Cobro	Categoría	Servicio
Mensual - post pago	Complemento Agente	Servidor Cloud

SERVICIOS POR CONSUMO

Tipo de Cobro	Categoría	Servicio
Consumo - post pago	Contact Center	Chatbot [Cada respuesta]
Mensual - post pago	Whatsapp	Conversaciones Whatsapp Colombia

1.3.4 Recarga de minutos a celular

destino
CLARO
MOVISTAR
TIGO
L.Ext. Nacional

1.3.5 Recarga de mensajes de texto (SMS)

Tipo de cobro	Categoría	Servicio	Cantidad
Mensual – post pago	Mensajería	Paquete mensual de mensajes de texto (SMS)	50.000 mensajes

1.3.6 Soporte a planta telefónica IPPBX

Tipo de Paquete	Alcance del Paquete SMA	Horarios SLA
Soporte estándar 7x10	Soporte para atención de fallas con 3 niveles de incidencia según ISO 31000: Baja, Media y Alta.	De 7.30 AM - 5.30 PM de lunes a viernes. Sabados y domingos de 8.00AM a 5.00PM

Actividad
(*) Actividades fuera del servicio contratado: Consultorías, Programaciones, Integraciones, Controles de Cambios, Migraciones de Plataforma, Auditorías IT, Gestión de Riesgos, Hacking Ético, Proyectos IT, desarrollos y cualquier actividad fuera del alcance del Servicio Aló Global.
Soporte y mantenimiento en horario diurno (de 8.00 AM - 8.00 PM) de forma remota o presencial.
Soporte y mantenimiento en horario nocturno (de 8.00 PM - 8.00 AM del día siguiente) de forma remota o presencial.

a. Obligaciones específicas del contratista

1) Prestar el servicio tecnológico por plataforma omnicanal para la gestión de citas médicas, campañas de comunicación, recarga de minutos y mensajes de texto, y soporte a la planta telefónica IPPBX, conforme al objeto contractual, las especificaciones técnicas definidas y la propuesta presentada, la cual hace parte integral del contrato.
2) Garantizar el aprovisionamiento, activación, configuración, integración y correcto funcionamiento de la plataforma omnicanal, incluyendo el Chat Bot de WhatsApp, Chat Bot de Voz, campañas salientes por WhatsApp, servicios de mensajería (SMS), recarga de minutos a celular y soporte de la planta IPPBX, durante toda la ejecución del contrato.
3) Coordinar con el supervisor del contrato la planeación, cronograma, fechas, horarios, pruebas y puesta en operación de los servicios contratados, atendiendo las necesidades operativas de la Red de Salud del Centro E.S.E. en todas sus sedes e IPS adscritas.
4) Garantizar la interoperabilidad e integración técnica de la plataforma con los sistemas, de información, APIs y demás herramientas tecnológicas definidas por la Entidad, realizando las pruebas, validaciones y ajustes requeridos para su adecuado funcionamiento.
5) Disponer y mantener durante toda la ejecución contractual personal idóneo, capacitado y suficiente para la operación, administración, soporte, mantenimiento y acompañamiento técnico de los servicios contratados, asumiendo la responsabilidad sobre su dirección y supervisión.
6) Brindar capacitación, acompañamiento, asistencia funcional y soporte técnico al supervisor del contrato y a los usuarios designados por la Entidad, incluyendo la creación de perfiles de acceso y la transferencia de conocimiento necesaria para la administración básica y operación de la plataforma.

7) Garantizar la continuidad, disponibilidad, calidad y estabilidad de los servicios contratados, adoptando las medidas preventivas y correctivas necesarias para atender oportunamente contingencias, fallas técnicas, incidencias o interrupciones que puedan afectar la prestación del servicio.
8) Suministrar y administrar los consumos contratados de mensajes de texto (SMS), minutos a celular y demás servicios asociados, garantizando su disponibilidad, correcta ejecución y recarga oportuna, e informando al supervisor del contrato sobre el agotamiento o proximidad de vencimiento de los consumos cuando corresponda.
9) Mantener actualizadas las plataformas, sistemas y componentes tecnológicos asociados al servicio, implementando mejoras, actualizaciones, parches de seguridad y optimizaciones que garanticen la eficiencia, seguridad y estabilidad de la solución, sin generar costos adicionales para la Entidad.
10) Informar oportunamente al supervisor del contrato cualquier novedad, incidencia, cambio tecnológico o situación que pueda afectar la prestación del servicio, así como atender las observaciones e instrucciones impartidas para el adecuado cumplimiento del objeto contractual.
11) **Cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST),** de conformidad con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 y demás normas concordantes; acatar las normas, reglamentos, procedimientos e instrucciones aplicables en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo; reportar al supervisor los avances en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del SG-SST; y suministrar la dotación y los elementos de protección personal (EPP) requeridos, cuando aplique, de acuerdo con la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, conforme a la normatividad vigente.

b. Obligaciones generales del contratista

1) Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, incluyendo los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y los aportes parafiscales a las Cajas de Compensación Familiar, SENA e ICBF, cuando haya lugar, de conformidad con la normatividad vigente, acreditando su pago y cumplimiento en los términos requeridos por la entidad para efectos de trámite de pagos.
2) Acatar las instrucciones, directrices y requerimientos impartidos por la Red de Salud del Centro E.S.E. a través del supervisor del contrato, sin perjuicio de la autonomía administrativa y técnica del contratista.
3) Atender oportunamente las sugerencias formuladas por la Administración orientadas a mejorar la calidad, funcionamiento y eficiencia del servicio contratado.
4) Obrar con lealtad, diligencia y buena fe en todas las etapas contractuales, evitando conductas u omisiones que generen retrasos, incumplimientos o afectaciones a la prestación del servicio.
5) Mantener un trato respetuoso y adecuado con los servidores públicos de la Red de Salud del Centro E.S.E., proveedores, clientes y usuarios involucrados en el servicio.
6) Informar de manera inmediata al supervisor sobre cualquier circunstancia que afecte o pueda afectar el normal desarrollo del servicio, sin perjuicio de su obligación de adoptar las medidas necesarias para dar continuidad al mismo.
7) Responder por los daños y perjuicios que se ocasionen a bienes de la Red de Salud del Centro E.S.E., al personal propio o a terceros, cuando sean imputables al contratista o a su personal, conforme a las normas civiles y comerciales aplicables.

8) Presentar las facturas para el pago en forma oportuna y con los soportes establecidos, asegurando que correspondan a los servicios efectivamente ejecutados y verificados por el supervisor del contrato.
9) Responder ante la Entidad Contratante y las autoridades competentes por las actividades desarrolladas en ejecución del contrato, garantizando el cumplimiento de las obligaciones legales, técnicas y contractuales asumidas.
10) Cumplir todas las obligaciones derivadas del objeto contractual y las demás que sean necesarias para su adecuada ejecución, de conformidad con la propuesta presentada, los estudios previos, el contrato y la reglamentación vigente.

c. Plazo del contrato

La vigencia del contrato de prestación de servicios será hasta el **treinta (30) de septiembre de 2026**, contado a partir del oficio de inicio, previo perfeccionamiento del contrato y expedición del registro presupuestal.

d. Valor estimado del contrato

Para la prestación de los servicios ya enunciados de conformidad con las disposiciones legales y estatutarias, la Red de Salud del Centro E.S.E. ha estimado el valor del contrato de prestación de servicios por la suma de hasta **CUARENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL SETECIENTOS VEINTIDOS PESOS ($49.636.722 M/CTE),** Impuestos de Ley Incluidos, tales como gravámenes, impuestos, costos directos e indirectos que se generen con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del contrato, tasas y descuentos legales y todas las deducciones que por concepto de estampillas que se efectúan en el Distrito Especial de Santiago de Cali y el Departamento los cuales serán a cargo del contratista.

FUENTE DE FINANCIACION DEL PROCESO CONTRACTUAL	VALOR
Sistema General de Participaciones – SGP	
Presupuesto General de la Nación – PGN	
Sistema General de Regalías – SGR	
Recursos Propios	**$49.636.722**
Recursos de Crédito	
Otros Recursos (Especie, Privados, Cooperación, Propios Entidades Autónomas)	

DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL QUE RESPALDA LA CONTRATACION:

La presente contratación cuenta con el **Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 492 del 03 de junio de 2026,** expedido por la dependencia competente, el cual respalda plenamente el valor aquí apropiado para la ejecución del contrato.

e. Forma de pago

La Red de Salud del Centro E.S.E. se compromete a efectuar el pago al contratista **bajo la modalidad de monto agotable**, conforme a los servicios y suministros efectivamente prestados y autorizados por el supervisor del contrato, hasta por un valor máximo de **CUARENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL SETECIENTOS VEINTIDOS PESOS ($49.636.722 M/CTE),** incluyendo todos los impuestos, tasas, costos directos e indirectos que se generen con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del contrato, así como los descuentos y deducciones legales a cargo del contratista, como

estampillas, gravámenes y demás aplicables en el Distrito Especial de Santiago de Cali y el Departamento del Valle del Cauca.

La Red de Salud del Centro E.S.E. pagará al CONTRATISTA los valores que se causen por la ejecución del contrato, distribuidos así:

1. **Mensualidad fija:**

Por concepto de servicios de soporte a la planta telefónica **IPPBX**, recarga de minutos a celular y recarga de mensajería de texto (SMS), la Entidad reconocerá una **mensualidad fija**, contra factura y previo visto bueno del supervisor del contrato, conforme al siguiente cuadro:

Concepto
Soporte a planta telefónica IPPBX
Recarga de minutos a celular
Recarga de mensajes de texto (SMS)

2. **Pago variable:**

Por concepto de volumen transaccional de los servicios de **Chat Bot WhatsApp, Chat Bot de Voz y Campañas por WhatsApp**, la Entidad reconocerá mensualmente al CONTRATISTA el valor resultante de aplicar las tarifas unitarias establecidas en la propuesta económica presentada, la cual hace parte integral del contrato, de conformidad con el consumo real efectuado durante cada periodo mensual y previo visto bueno del supervisor del contrato.

Los valores correspondientes al pago variable se liquidarán con base en el consumo real mensual efectivamente ejecutado, debidamente soportado en los reportes de la plataforma tecnológica y autorizados por el supervisor del contrato.

En ningún caso la sumatoria de los pagos correspondientes a la mensualidad fija y a la mensualidad variable podrá exceder el valor total del contrato pactado.

El pago se realizará mediante consignación bancaria a la cuenta que el contratista acredite como propia, a través de la respectiva certificación bancaria aportada al contrato, y previa presentación de los siguientes documentos:

- Informe de ejecución parcial o final del contrato, expedido por el (la) supervisor(a).
- Factura de venta electrónica, conforme al artículo 617 del Estatuto Tributario, indicando el número del contrato objeto de pago.
- Copia del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP).
- Copia del contrato debidamente suscrito.
- Informe del contratista en el que se evidencie la ejecución del objeto contractual.
- Copia del Certificado de Registro o Reserva Presupuestal (CRP)
- Acreditación del pago de la Seguridad Social Integral (EPS, AFP y ARL) y de los aportes parafiscales, cuando a ello haya lugar, mediante la planilla de pago o certificación expedida por el Representante Legal o el Revisor Fiscal de la entidad contratista, en caso de estar obligada a tenerlo.

En caso de que las facturas o documentos no cumplan con los requisitos establecidos o sean presentados de manera incompleta, el término para el pago comenzará a contarse a partir de la fecha en que se subsanen las observaciones o se aporte el último documento requerido.

f. Lugar de ejecución del contrato

El presente contrato se ejecutará en las instalaciones administrativas de la Red de Salud del Centro E.S.E.

7. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

La modalidad de selección aplicable para la contratación del servicio requerido es la Contratación Directa, de conformidad con el régimen jurídico especial de las Empresas Sociales del Estado y con las disposiciones del Estatuto y el Manual de Contratación vigentes en la Red de Salud del Centro E.S.E.

El artículo 195 de la Ley 100 de 1993 establece que las Empresas Sociales del Estado, en materia contractual, "se regirán por el derecho privado, pero podrán discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública", lineamiento que fue ratificado por el Decreto 1876 de 1994, compilado en el Decreto 780 de 2016. En armonía con dicho marco normativo, la Red adoptó su Estatuto de Contratación mediante el Acuerdo No. 1.02.109.2025 del 20 de octubre de 2025, cuyo artículo 33 contempla la Contratación Directa como una de las modalidades de selección del contratista.

El artículo 41 del citado Estatuto desarrolla la procedencia de la Contratación Directa señalando que esta aplica cuando la E.S.E. invita a presentar oferta a una persona determinada. Entre las causales relevantes para este proceso se destacan:

- ***41.5.*** "Contratos de prestación de servicios profesionales; o de apoyo a la gestión administrativa o asistencial; o para la ejecución de trabajos artísticos que sólo pueden encomendarse a determinadas personas naturales o jurídicas."
- ***41.12.*** "Contratos para el desarrollo de actividades científicas y tecnológicas."
- ***41.29.*** "Todos los demás necesarios para el cumplimiento misional de la Red de Salud del Centro E.S.E."

Complementariamente, La Resolución No. 1.15.381 del 18 de noviembre de 2025, por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación, reitera en su artículo **4.1.2.4** – Contratación Directa por la naturaleza del contrato, las mismas causales. En particular, resultan aplicables:

- **Literal l.** *"Contratos para el desarrollo de actividades científicas y tecnológicas."*
- **Literal o.** *"Contratos de prestación de servicios profesionales; o de apoyo a la gestión administrativa o asistencial."*
- **Literal cc.** *"Todos los demás necesarios para el cumplimiento misional de la Red de Salud del Centro E.S.E."*

En el caso concreto, se evidencia que la Entidad requiere contratar el servicio descrito en el objeto del presente estudio previo, con la finalidad de garantizar la continuidad, oportunidad y eficiencia en los procesos de comunicación y gestión de citas médicas de la Red de Salud del Centro E.S.E. y sus IPS adscritas, mediante una plataforma

omnicanal que permita la asignación, consulta y cancelación de citas a través de Chat Bot de WhatsApp y Voz, la ejecución de campañas de comunicación por WhatsApp, la recarga de minutos a celulares, la mensajería de texto (SMS) y el soporte a la planta telefónica IPPBX.

Desde el punto de vista costo-beneficio, resulta favorable la contratación de estos servicios, toda vez que la Red de Salud del Centro E.S.E. no cuenta con el personal especializado ni con la infraestructura tecnológica, administrativa y operativa necesaria para desarrollar directamente dichas actividades; en consecuencia, resulta viable la celebración del respectivo contrato de prestación de servicios.

8. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA (REQUISITOS HABILITANTES)

Los requisitos habilitantes no otorgan puntaje, sino que verifican la capacidad del proponente. Para cada requisito habilitante justificar su alcance y proporcionalidad, de acuerdo con el proceso de contratación y con lo establecido en el estudio del sector.

8.1 Capacidad jurídica

El oferente debe presentar junto con su oferta los siguientes documentos:

1. CARTA DE PRESENTACION DE LA PROPUESTA -PROPUESTA ECONOMICA

2. FOTOCOPIA CEDULA DE CIUDADANIA

El oferente deberá allegar con su oferta fotocopia de la Cédula de ciudadanía del Representante Legal o de quien firma la propuesta.

3. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL.

a) Las personas jurídicas, deberán acreditar su existencia y representación legal, mediante la presentación del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal, y las personas naturales deberán presentar el certificado de matrícula como persona natural expedido por la respectiva Cámara de Comercio, siempre y cuando estén obligadas por ley, y en ambos casos, con fecha de expedición igual o inferior a (30) días calendario anteriores a la fecha de presentación de la propuesta.

b) Acreditar un término mínimo de duración de la sociedad, de (1) año, contado a partir del vencimiento del plazo de duración del contrato, más el plazo previsto para su liquidación.

c) Acreditar la suficiencia de la capacidad del representante legal para la presentación de la propuesta y para la suscripción del contrato ofrecido. Cuando el representante legal tenga limitaciones estatutarias, se deberá presentar adicionalmente copia del acta en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice al representante legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del contrato, y para actuar en los demás actos requeridos para la contratación en el caso de resultar adjudicatario.

d) Acreditar que el objeto social principal de la sociedad se encuentra directamente relacionado con el objeto del contrato, de manera que le permita a la persona jurídica la celebración y ejecución del contrato, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere. (Esto no aplica para S.A.S.).

4. AUTORIZACIÓN PARA PRESENTAR PROPUESTA Y SUSCRIBIR CONTRATO

Si el representante legal del oferente requiere autorización de sus órganos de dirección para presentar oferta y para suscribir el contrato, anexará los documentos que acrediten dicha autorización.

En caso de que el valor de la propuesta supere el monto de la autorización prevista en los estatutos para que el representante legal pueda presentar propuesta o contratar, anexará el respectivo documento donde previamente a la presentación de la propuesta se le faculte contratar, mínimo, por el valor propuesto.

5. ANTECEDENTES

A. CERTIFICADO DE ANTECEDENTES FISCALES (CONTRALORÍA) DE LA PERSONA NATURAL, PERSONA JURÍDICA y REPRESENTANTE LEGAL DE LA PERSONA JURÍDICA

La E.S.E. verificará en el Boletín de responsables fiscales si cada uno de los proponentes a evaluar aparece allí relacionado.

B. CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS (PROCURADURÍA) DE LA PERSONA NATURAL, PERSONA JURÍDICA y REPRESENTANTE LEGAL DE LA PERSONA JURÍDICA

La E.S.E. verificará si el proponente aparece relacionado con Antecedentes Disciplinarios en los archivos que maneja la Procuraduría General de la Nación.

C. ANTECEDENTES JUDICIALES DE LA PERSONA NATURAL, REPRESENTANTE LEGAL DE LA PERSONA JURÍDICA

Con el fin de verificar los antecedentes judiciales, la red de salud ESE CENTRO, deberá realizar de forma obligatoria la consulta en línea del oferente, la fecha de dicho documento será la del día de la consulta. (Factor de verificación).

En caso de que el proponente persona natural o representante legal registre antecedentes judiciales, según lo establecido en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993 literal d) al habérsele dictado sentencia judicial y ser condenado a la pena accesoria de interdicción de derechos y funciones públicas, será causal de rechazo.

Para efectos de verificación jurídica de consorcios y uniones temporales, los documentos jurídicos anteriormente enunciados deberán verificarse respecto de cada uno de sus integrantes.

D. REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS – PERSONA NATURAL, REPRESENTANTE LEGAL DE LA PERSONA JURIDICA

E. CERTIFICADO DE NO INHABILIDADES (DELITOS SEXUALES CONTRA MENORES) DE LA PERSONA NATURAL, y REPRESENTANTE LEGAL DE LA PERSONA JURÍDICA

F. REDAM - Registro de Deudores Alimentarios Morosos, DE LA PERSONA NATURAL, y REPRESENTANTE LEGAL DE LA PERSONA JURÍDICA

6. LIBRETA MILITAR

Debe aportarse en el caso de personas jurídicas, el del representante legal - "Para mayores de 50 años no se exige libreta militar (según artículo 36 de la Ley 48 de 1993 y concepto 305851 de la Función Pública).

7. RUT

8. CARTA DE CONFORMACIÓN DE CONSORCIO. Si aplica

9. CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DE APORTES PARAFISCALES PARA PERSONAS JURICAS Y NATURALES

Para cumplir lo previsto en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, que modificó el inciso segundo y el parágrafo 1° del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, y en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, el oferente probará el cumplimiento de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y las de carácter parafiscal (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), y se probará de la siguiente manera:

a) Las personas jurídicas lo harán mediante certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal, según corresponda.

b) Cuando se trate de persona natural deberá aportar constancia de afiliación a salud y pensión o planilla de pago de seguridad social.

La información presentada en desarrollo del presente numeral se entiende suministrada bajo la gravedad de juramento respecto de su fidelidad y veracidad.

10. DOCUMENTOS CONTADOR Y/O REVISOR FISCAL (TARJETA PROFESIONAL Y CERTIFICADO DE ANTECEDENTES)

11. CERTIFICADO DE TRANSPARENCIA

El Contratista deberá presentar un Pacto de Transparencia en el que se comprometa a cumplir la ley, actuar con buena fe, no incurrir en corrupción ni acuerdos anticompetitivos, y denunciar actos irregulares, debidamente firmado
Formato GJC-F-012 –Pacto de transparencia

12. AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

Documento firmado en el que se autorice expresamente el tratamiento de datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. GCJ-F-016 Autorización para el tratamiento de datos personales.

13. MANIFESTACIÓN POR ESCRITO DONDE CONSTE LA AUSENCIA DE INHABILIDADES O INCOMPATIBILIDADES

El proponente no podrá hallarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad señaladas en la Constitución y la Ley, lo cual se afirma bajo la gravedad del juramento que se entiende prestado con la presentación de la propuesta. Debe adjuntar certificación debidamente suscrita por el representante legal.

14.FORMATO DE VINCULACIÓN

El oferente persona natural y/o jurídica debe diligenciar formato GFI-F-022 y 023 Formulario vinculación cliente persona jurídica.

15. SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Conforme a lo dispuesto en la Ley 1562 de 2012, el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 312 de 2019 del Ministerio de Trabajo y demás normas concordantes. Este requisito será exigible únicamente a contratistas personas jurídicas o personas naturales con trabajadores dependientes vinculados a la ejecución del objeto contractual.

No aplica para contratistas persona natural sin trabajadores a cargo, quienes deberán acreditar su afiliación individual al Sistema de Seguridad Social Integral (salud, pensión y riesgos laborales).

16. OTROS DOCUMENTOS

El oferente deberá aportar los demás documentos que le sean aplicables de conformidad con el *"Listado de Documentos para Contratistas"* (Código GJC-F-013 o el que lo modifique o sustituya), vigente en la Red de Salud del Centro E.S.E.

8.2. Experiencia

El proponente deberá acreditar experiencia mediante máximo dos (02) contratos debidamente ejecutados, cuyo objeto sea igual o similar al del presente proceso contractual. La cuantía exigida podrá acreditarse con la sumatoria del valor ejecutado de los dos (02) contratos, la cual deberá ser igual o superior al valor del contrato objeto de esta contratación.

Para tal efecto, el contratista deberá anexar certificación expedida por la entidad contratante, copia del contrato o su respectiva acta de liquidación (o documento equivalente que acredite su cumplimiento), en la cual se especifique claramente el objeto contractual y la cuantía.

9. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN

NO APLICA

10. RIESGOS DE LA FUTURA CONTRATACIÓN

Definiciones: Para los efectos de los diferentes procesos contractuales, se entenderán las siguientes categorías de riesgo:

Riesgo Previsible:
Son todas aquellas circunstancias que, de presentarse durante el desarrollo y ejecución del contrato, tienen la potencialidad de alterar el equilibrio financiero del mismo, siempre que sean identificables y cuantificables en condiciones normales.

Riesgo Imprevisible:
Son aquellos hechos o circunstancias donde no es factible su previsión, es decir el acontecimiento de su ocurrencia, tales como desastres naturales, actos terroristas, guerra o eventos que alteren el orden público.

Tipificación del Riesgo:
Es la enunciación que se hace de aquellos hechos previsibles constitutivos de riesgo que, en criterio de la Red de Salud del Centro E.S.E., pueden presentarse durante y con ocasión de la ejecución del contrato.

Asignación del Riesgo:
Es el señalamiento que hace la Red de Salud del Centro E.S.E., de la parte contractual que deberá soportar total o parcialmente la ocurrencia de la circunstancia tipificada, asumiendo su costo.

RIESGO PREVISIBLE	TIPIFICACIÓN / DESCRIPCIÓN	CONTRATISTA	E.S.E.
Interferencia de terceros	Afectación del servicio por ataques informáticos, intentos de intrusión, acciones de terceros no autorizados o eventos de delincuencia informática que alteren el funcionamiento del sistema tecnológico.	X	
Riesgos financieros del contratista	Variaciones en costos operativos, tecnológicos, tasas de mercado o condiciones internas del proveedor que afecten su estructura financiera, sin impacto sobre las obligaciones pactadas con la Entidad.	X	

RIESGO PREVISIBLE	TIPIFICACIÓN / DESCRIPCIÓN	CONTRATISTA	E.S.E.
Cambios normativos o regulatorios	Expedición de normas posteriores a la firma del contrato que modifiquen los requisitos técnicos exigidos por la DIAN para facturación electrónica, documentos equivalentes o eventos tecnológicos.	X	
Hurto o vandalismo de equipos propios del contratista	Pérdida, daño o afectación de los equipos, servidores o infraestructura tecnológica perteneciente al contratista y necesaria para la prestación del servicio.	X	
Fallas tecnológicas o interrupciones del servicio	Caídas del sistema, afectaciones en la disponibilidad del servicio, pérdida temporal de acceso o errores operativos derivados de infraestructura técnica del contratista.	X	
Daños a bienes o perjuicios a terceros	Afectaciones ocasionadas por el contratista derivadas de errores en la transmisión, validación o procesamiento de documentos electrónicos que generen perjuicios a terceros o a la E.S.E.	X	
Ausencia de disponibilidad presupuestal o liquidez	Riesgo de que la Entidad no cuente oportunamente con CDP o con disponibilidad presupuestal para atender los pagos del contrato.		X
No suscripción del contrato sin justa causa	El contratista, pese a ser seleccionado, se niega a suscribir el contrato sin motivo válido.	X	
No otorgamiento oportuno de garantías	El contratista no constituye las garantías exigidas en los términos del contrato.	X	
Retrasos en la entrega de información por parte de la E.S.E.	Demoras en la entrega de insumos, accesos o documentación necesaria para el inicio o continuidad del servicio.		X

11. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA NO EXIGENCIA DE GARANTÍAS

De conformidad con lo dispuesto en el Manual de Contratación vigente de la Red de Salud del Centro E.S.E., para los contratos cuyo valor sea inferior a **setenta y cinco (75) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV)** no se exige la constitución de garantías, razón por la cual, atendiendo la cuantía del presente contrato y la naturaleza del objeto contractual, la Entidad determina no requerir la constitución de amparos, sin perjuicio de los mecanismos de supervisión, control y las acciones contractuales y legales a que haya lugar en caso de incumplimiento.

12. SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA CONTRACTUAL

Para la adecuada ejecución del objeto contractual se requiere la designación de un **supervisor**

El proyecto necesita (alguna o las dos) Supervisión [X] Interventoría [ ]

13. ANÁLISIS Y APLICABILIDAD DE ACUERDOS Y TRATADOS INTERNACIONALES EN MATERIA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

De conformidad con lo dispuesto en el "Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación[1]" expedido por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, las entidades estatales deben analizar, para cada proceso contractual, la posible aplicabilidad de los Acuerdos Comerciales

[1] https://www.colombiacompra.gov.co/archivos/manual/manual-para-el-manejo-de-los-acuerdos-comerciales-en-procesos-de-contratacion

suscritos por el Estado colombiano, teniendo en cuenta criterios como la naturaleza de la entidad, el objeto contractual, los umbrales y la modalidad de selección.

No obstante, el citado manual establece que dicho análisis no resulta procedente en los procesos de contratación directa, en la medida en que en estos no existe pluralidad de oferentes ni concurrencia de propuestas, por lo cual no se configuran los supuestos que dan lugar a la aplicación de las reglas de trato nacional, factores de desempate o condiciones de competencia internacional.

En este sentido, considerando que el presente proceso se adelanta bajo la modalidad de contratación directa, no se realiza el análisis de aplicabilidad de acuerdos comerciales.

En consecuencia, el presente proceso contractual no se encuentra sometido a las obligaciones derivadas de acuerdos comerciales internacionales, sin perjuicio de la aplicación de los principios de transparencia, economía, responsabilidad y planeación que orientan la gestión contractual de la entidad.

14. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

En conclusión, la contratación propuesta resulta necesaria para garantizar la continuidad y eficiencia de los procesos misionales de la Red de Salud del Centro E.S.E., se ajusta plenamente al marco normativo aplicable y cuenta con la disponibilidad presupuestal requerida. De esta manera, se justifica la procedencia de adelantar el proceso bajo la modalidad de contratación directa y avanzar en la suscripción del contrato, en atención a las necesidades institucionales identificadas.

En constancia se firma en el Distrito Especial de Santiago de Cali, a los **Doce (12)** días del mes de **junio** del año dos mil veintiséis **2026**.

Cordialmente,

Marneilde L. R.

MARNEILDE LONDOÑO RICAURTE
Líder Gestión de Tecnologías y la Información
RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Proyectó: Linda Valeria Olaya G.– Profesional Administrativo AGESOC
Revisó: Kelly Johanna Angulo Marín – Jefe Oficina Asesora Jurídica.