CLAUSULAS CONTRACTUALES
PRIMERA.- OBJETO: EL CONTRATISTA, se obliga para con LA ESE Camilo Trujillo Silva de Palestina Huila a Prestar sus servicios como coordinadora del área de SIAU (Sistema de información y atención al usuario) en la ESE Camilo Trujillo Silva del Municipio de Palestina Huila.
SEGUNDA. - PROCESO A APOYAR: La actividad corresponde al área Administrativa.
TERCERA.- LUGAR DE EJECUCIÓN: EL CONTRATISTA, se obliga a prestar los servicios en la sede de la institución y/o cualquiera de los puntos de atención del área urbana o rural donde haga presencia la ESE.
CUARTA. - FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: EL CONTRATISTA, prestará sus servicios de manera autónoma e independiente actuando conforme al objeto y actividades contratadas.
QUINTA.- VALOR: El valor del presente contrato es la suma de **CUATRO MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS MCTE ($4.600.000).**
SEXTA.- FORMA DE PAGO: EL CONTRATANTE pagará al **CONTRATISTA** en DOS (02) pagos parciales por el valor de **DOS MILLONES TRECIENTOS MIL PESOS ($2.300.000) MCTE C/U,** conforme al servicio prestado y presentación de informe parcial, cuenta de cobro, planilla de seguridad social e informe del supervisor.
SEPTIMA.- CONDICIÓN DE PAGO: El pago realizado al contratista corresponde a un reconocimiento por la prestación del servicio.
OCTAVA.- TERMINO DE EJECUCIÓN: Desde la suscripción del acta de inicio hasta el día 31 de diciembre de 2026.
NOVENA. - ACTIVIDADES DEL CONTRATISTA: Las actividades específicas a desarrollar por parte del CONTRATISTA son las siguientes**: 1.** Brindar orientación clara y efectiva a los usuarios de la E.S.E., garantizando el acceso a información relevante sobre servicios, derechos y procedimientos de atención.**2.**Elaborar el cronograma y realizar charlas educativas a los Usuarios.**3**.Realizar y tabular encuesta de satisfacción y elaborar el respectivo análisis para verificar el estado de satisfacción de los usuarios.**4**.Recepción, registro y gestión de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones presentadas por los usuarios, garantizando un proceso eficiente y transparente.**5.**Realizar la revisión periódica de la página web institucional con el fin de verificar y gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF) radicadas por los usuarios, asegurando un adecuado seguimiento y respuesta oportuna y dar el respectivo tramite y respuesta.**6.**Elaboración y proyección de respuestas a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentados por los usuarios, garantizando claridad, precisión y oportunidad en la comunicación**.7**.Implementar un plan de mejoramiento trimestral para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el fin de optimizar los procesos de atención, fortalecer la comunicación con los usuarios y garantizar una respuesta eficiente y oportuna.**8**.Elaboración del Cronograma, Coordinación con la Asociación de Usuarios, Realización de Capacitaciones dirigidas a la Asociación de Usuarios de la ESECTS, asegurando su desarrollo de manera organizada y efectiva cada trimestre.**9.**Publicar en la cartelera institucional SIAU los comunicados, avisos y documentos de interés general asegurando la correcta publicación y actualización de los contenidos pertinentes**.10**.Elaborar el cronograma y Dar apertura a los buzones de sugerencias, asegurando su apertura conforme al cronograma establecido y la correcta clasificación de la información recibida.**11.**Atender las visitas de auditoría que se realicen por la auditoría de calidad o las diferentes entidades (EPS, Secretaría de Salud Departamental, Dirección Local de Salud, entre otros).**12.**Creación y difusión de fleyers informativos con el propósito de comunicar a los usuarios la suspensión temporal de servicios en la institución o alguna de sus dependencias, garantizando claridad y oportunidad en la información.**13**.Asistir y participar activamente en los comités, reuniones y/o capacitaciones de tipo administrativo, educativo y lúdico que programe la institución y a las cuales sea convocado.**14.** Elaborar y presentar los informes que sean de su competencia en los términos y oportunidad requerida al área o entidad que lo solicite y plasmar evidencia de lo realizado.**15**.Elaboración de agendas, asignación de citas odontológicas,

garantizando una gestión eficiente y accesible para los usuarios mediante atención presencial y telefónica, Reprogramación y Cancelaciones.**16.**Brindar acompañamiento y orientación a cada usuaria cuya prueba de embarazo resulte positiva, garantizando su vinculación a la ruta. Al área de Promoción y Mantenimiento de la Salud (PYM).**17.** Realizar todos y cada uno de los cursos que la entidad le solicite y que estén relacionados con el proceso que desarrolla y presentar el respectivo certificado.**18**. Las demás que se requieran por la naturaleza del contrato.

DECIMA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA, se obliga para con LA E.S.E a: **1.** Desarrollar el objeto y actividades del contrato de manera técnica, objetiva y eficiente. **2.** Cumplir el contrato en los términos pactados. **3.** Elaborar y presentar los informes que sean de su competencia en los términos y oportunidad requerida al área o entidad que lo solicite y plasmar evidencia de lo realizado .**4**. Entregar en medio magnético todos los documentos y/o hojas de trabajo que se realicen en la empresa y que sean de su competencia. **5**. Asistir y participar activamente en los comités, reuniones y/o capacitaciones de tipo administrativo, educativo y lúdico que programe la institución y a las cuales sea convocado. **6**. Acreditar mensualmente el pago de seguridad social en salud, pensiones y ARL en los términos y porcentajes establecidos por la ley. **7**. Cumplir con las obligaciones que el Decreto 1072 de 2015, Artículo 2.2.4.2.2.16, establece para los contratistas en cuanto a seguridad y salud en el trabajo. **8**. Realizar todos y cada uno de los cursos que la entidad le solicite y que estén relacionados con el proceso que desarrolla y presentar el respectivo certificado. **9**. Velar por la conservación, buen funcionamiento y mantenimiento de los documentos, materiales, equipos, muebles, instrumental y en general los elementos entregados por el CONTRATANTE, para el ejercicio de la actividad convenida. **10**. Al finalizar el contrato y/o vínculo laboral con la empresa se deberá entregar usuarios, claves, llaves de acceso, entre otros, que le hayan sido asignadas para sus labores. Para ello debe contar con paz y salvo de las áreas competentes a su proceso. **11**. Mantener la reserva y la confidencialidad sobre la información que conozca con ocasión de la ejecución del contrato. **12**. Asumir y cancelar los gastos y costos que demande la legalización del contrato y en general cualquier otra erogación necesaria para el cabal cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales. **13**. Las demás que se requieran por la naturaleza del contrato. **PARÁGRAFO:** EL CONTRATISTA manifiesta que conoce y acepta las condiciones pactadas en este contrato.

DECIMA PRIMERA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: 1. Pagar al contratista los honorarios correspondientes por la ejecución de la actividad. **2.** Proporcionar la actual infraestructura física, equipos, muebles, elementos, formatos, papelería, necesarios para el desarrollo de las actividades objeto del contrato. **3**. Posibilitar el acceso del contratista al área en jornadas normales de trabajo y previo aviso, en jornadas especiales cuando las circunstancias así lo exijan. **4**. Proporcionar la información que EL CONTRATISTA requiera para la correcta ejecución del contrato. **5**. Supervisar el presente contrato.

DECIMA SEGUNDA. - NATURALEZA DEL CONTRATO Y EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL: Es de naturaleza civil, se regirá por las normas de derecho privado. EL CONTRATISTA ejecutará el objeto de este contrato con plena autonomía técnica y administrativa, sin relación de subordinación o dependencia, por lo cual no se generará ningún tipo de vínculo laboral entre LA E.S.E. y EL CONTRATISTA, ni con el personal que este llegare a utilizar para el desarrollo del objeto contractual.

DECIMA TERCERA. - SUPERVISION Y FUNCIONES: La supervisión será realizada por el Profesional Universitario con funciones de contratación y sus funciones serán: **A)** Revisar y controlar la debida ejecución del presente contrato por parte del CONTRATISTA. **B)** Verificar que el CONTRATISTA, cumpla con sus obligaciones descritas en el presente contrato. **C)** Facilitar todas las gestiones necesarias para el cumplimiento de las actividades por parte del CONTRATISTA. **D)** Certificar el cumplimiento del contrato por parte del CONTRATISTA. Dicha certificación se constituye en requisito previo para cada uno de los pagos que deba realizar LA ESE. **E)** Elaborar el proyecto de acta de liquidación. **F)** Las demás inherentes a la función desempeñada según el artículo 42 del Acuerdo 020 del 2024.

DECIMA CUARTA.- GARANTÍAS: Por la cuantía y naturaleza del contrato y como quiera que el pago por el servicio se realiza previa certificación de cumplimiento por parte del supervisor del contrato, no se requiere constituir garantía.
DECIMA QUINTA. - CLAUSULA PENAL PECUNIARIA: En caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo de **ELCONTRATISTA** o de la declaratoria de caducidad del contrato**, LA E.S.E**, le impondrá una pena pecuniaria igual al 10% del valor del contrato que se imputará al valor de los perjuicios que se causen a **LA E.S.E**, sin perjuicio del derecho que le asiste a la institución, de acudir a las acciones legales para reclamar las indemnizaciones y perjuicios superiores causados con el incumplimiento. **PARÁGRAFO:** El valor de la cláusula penal pecuniaria podrá ser descontado por **LA E.S.E** directamente de los saldos a favor de **ELCONTRATISTA** si los hubiere mediante acto administrativo motivado.
DECIMA SEXTA.- RESPONSABILIDAD: EL CONTRATISTA, responderá civil y penalmente de manera solidaria por las obligaciones contractuales o extracontractuales que surjan de la ejecución del presente contrato, por acciones suyas, de sus dependientes o auxiliares, de conformidad con la legislación vigente.
DECIMA SEPTIMA.- MODIFICACION, PRORROGA Y ADICIONES: El presente Contrato podrá ser modificado, prorrogado en tiempo y valor, por mutuo acuerdo entre las partes, mediante otrosí, siempre y cuando estas no superen el 50% de su duración y precio, y las modificaciones no alteren el objeto principal del contrato y se relacionen con las actividades del contrato.
DECIMA OCTAVA.- APROPIACION PRESUPUESTAL: Corresponde al presupuesto asignado para la vigencia fiscal de 2026, "**2.1.2.02.02.008.03** Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p." con disponibilidad presupuestal **2026000708.**
DECIMA NOVENA. - CADUCIDAD: LA E.S.E, declarará la caducidad de este contrato cuando se presente cualquiera de las causales señaladas en el Artículo 18 de la Ley 80 de 1993. En todo evento de caducidad **LA E.S.E**, podrá retener los pagos insolutos a favor del **CONTRATISTA**, para el pago de las cláusulas penal pecuniaria que fuere. La declaratoria de caducidad produce como efecto inmediato a la terminación del contrato que lleva a su liquidación. La resolución de caducidad prestará mérito ejecutivo en los términos de ley.
VIGÉSIMA.- TERMINACIÓN, MODIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN UNILATERAL: Se entienden incorporadas al presente contrato las cláusulas exorbitantes de interpretación, modificación y terminación unilaterales contenidas en los Artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993.
VIGÉSIMA PRIMERA.- INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA mantendrá indemne a LA ESE, por razón de reclamos, demandas, acciones legales y costos que surjan por parte del contratista, que las pueda causar o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, ocasionados por el contratista durante la ejecución del contrato hasta la liquidación definitiva del contrato, igualmente estará indemne de cualquier responsabilidad civil, laboral o administrativa del personal utilizado para cumplir con este contrato.
VIGÉSIMA SEGUNDA. - CONTROVERSIAS: Las partes contratantes dirimirán las controversias contractuales que se susciten durante la ejecución del contrato, agotando el siguiente procedimiento: **a)** Se recurrirá primero al arreglo directo (transacción), cuya etapa no podrá ser superior a quince (15) días hábiles; y **b)** Si fracasa la etapa anterior se recurrirá a la conciliación prejudicial. De no dirimirse el asunto, la parte afectada queda en libertad de acudir a la jurisdicción competente.
VIGÉSIMA TERCERA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL manifiesta bajo la gravedad del juramento que no se encuentran incursos en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad establecidas en la ley y en el CAPITULO I de la Resolución No. 020 de 2024, que impida la suscripción o ejecución de este contrato.
VIGÉSIMA CUARTA.- CESION: EL CONTRATISTA no podrá cederse total ni parcialmente este contrato, sin autorización escrita de la ESE.

VIGÉSIMA QUINTA.- SUSPENSION DEL CONTRATO: Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, se podrá de común acuerdo entre las partes suspender temporalmente la ejecución del Contrato, mediante la suscripción de un Acta donde conste tal evento, sin que para los efectos del plazo extintivo se compute el tiempo de la suspensión.
VIGÉSIMA SEXTA.- IMPUESTOS Y ESTAMPILLAS: El CONTRATISTA pagará todos los impuestos y gastos que demande la suscripción de este contrato.
VIGÉSIMA SEPTIMA.- TERMINACION DEL CONTRATO: Podrá darse por terminado de mutuo acuerdo, o de manera unilateral antes del plazo pactado en los siguientes casos: **1.-** Por incumplimiento parcial o total del objeto del contrato, o por su ejecución en forma anormal, que podrá consistir en la no ejecución de las obligaciones, en su demora injustificada o en su ejecución en condiciones que no satisfagan las exigencias de calidad de la ESE, en estos eventos LA ESE tendrá la facultad de dar por terminado el contrato mediante acto administrativo motivado y hacer efectiva la póliza de cumplimiento. **2.-** Si se comprueba que el CONTRATISTA, ha cobrado al usuario honorarios independientes a los establecidos en este contrato. **3.-** Si se comprueba que el CONTRATISTA Se hallaba incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad para suscribir el presente contrato o sobreviniere alguna de ellas durante su ejecución. **4.-** De forma unilateral por cualquiera de las partes, en cualquier tiempo, dando aviso escrito a la otra con una anticipación no inferior a 20 días. En este caso no habrá derecho a indemnización alguna por terminación antes del vencimiento del plazo. **5.** Cuando el presente contrato atente contra los intereses económicos, sociales o legales de la institución. **6.-** Por agotamiento del rubro o valor destinado para la ejecución contractual, en este caso bastara solo con la comunicación de la entidad al contratista de la liquidación del contrato por este concepto, y no generara indemnización alguna. **7.-** Por las demás causales de que en este caso prevea el presente contrato y la ley.
VIGÉSIMA OCTAVA. - LIQUIDACION CONTRACTUAL: El presente contrato se liquidará de mutuo acuerdo entre las partes al cumplimiento de su objeto, o cuando exista una causal para la terminación, o a más tardar dentro de los cuatro (4) meses siguientes, contados a partir de la extinción de la vigencia del contrato o de la expedición del acto administrativo que ordene su terminación. También en esta etapa las partes podrán acordar los ajustes, revisiones y reconocimientos a que haya lugar, y se establecerá los saldos pendientes a cobrar si los hubiere, esto con el fin de poder declararse a paz y salvo.
VIGÉSIMA NOVENA. - NOTIFICACIONES: Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que las partes deban hacer en desarrollo del presente contrato, deben constar por escrito y se entenderán debidamente efectuadas sólo si son entregadas personalmente o por correo electrónico a la dirección que aparece en el contrato.
TRIGÉSIMA.- DEL CONTROL SOCIAL: El presente contrato se encuentra sujeto a la vigilancia y control ciudadano por parte de las veedurías legalmente establecidas de conformidad con la ley.
TRIGÉSIMA PRIMERA. - DOCUMENTOS: Hacen parte de este contrato los siguientes documentos: **1.** Propuesta u oferta; **2.** Estudio Previo; **3.** Hoja de Vida con todos los anexos; **4.** Certificado de Disponibilidad Presupuestal.
TRIGÉSIMA SEGUNDA. - PERFECCIONAMIENTO Y REQUISITOS PARA LA EJECUCIÓN: Este contrato se perfecciona con la firma de las partes y para su ejecución requiere: **1.** La existencia de Certificado de disponibilidad y registro presupuestal. **2.** Suscripción del acta de inicio y aprobación de la garantía si se exigiere. **3.** Pago de derechos e impuestos si a ello hubiere lugar.
TRIGÉSIMA TERCERA.- DOMICILIO CONTRACTUAL: Para todos los efectos fiscales y legales las partes fijan como domicilio contractual el municipio de Palestina Huila.