



## SOLICITUD INVITACIÓN A PRESENTAR PROPUESTAS

**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL TOLIMA**  
**NIT: 890.701.459-4**

Fecha: Diciembre del 2023

### **Asunto: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER**

**SARA MARITZA CAMPOS ANGARITA**, actuando en su condición de Gerente del HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DE CHAPARRAL – TOLIMA invita a las personas naturales o jurídicas que estén interesados en prestar sus servicios con la E.S.E., a que alleguen propuestas para **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.**

### **DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR Y SUS CARACTERÍSTICAS GENERALES**

**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.”.

**Clase de contrato:** Prestación de Servicios

**Plazo:** seis (6) meses calendario y/o hasta agotar el recurso presupuestal.

**Lugar de ejecución:** Instalaciones del Hospital San Juan Bautista E.S.E. de Chaparral Tolima.

**Valor y forma de pago:** El Hospital San Juan Bautista pagará al contratista el valor de **CIENTO NOVENTA Y OCHO MILLONES CINCUENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y DOS PESOS (\$ 198.058.872))** los cuales será cancelado 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 laborales) y parafiscales, si a ello hubiere lugar. Los valores facturados deberán corresponder a los precios acordados en el Contrato; la no presentación de estos documentos o su presentación extemporánea exonera a la Empresa Social del Estado Hospital San Juan Bautista de Chaparral Tolima.

En todo caso estos pagos estarán sujetos al flujo de efectivo de recursos de la E.S.E.

### **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:**

### **OBLIGACIONES GENERALES:**





- 1). Acreditar, para la suscripción del contrato y para los correspondientes pagos mensuales, el soporte en el pago de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscalidad, conforme lo dispone el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
- 2). Suscribir el contrato en los términos señalados en la normatividad, y legalizar el mismo en el término, so pena de ser objeto de imposición de multa por cada día de retraso, equivalente a un día de salario mínimo mensual legal vigente, el cual será descontado directamente por el Hospital, además de la modificación unilateral del plazo del contrato.
- 3). El Contratista está sometido al deber de confidencialidad y reserva en el manejo de la información que con ocasión del Contrato le sea suministrada por el Hospital o conocida por el por cualquier medio.

**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). Aportar las hojas de vida de las personas a intervenir en el cumplimiento del objeto contractual.
- 2). Anexar dentro de los 5 días siguientes a la suscripción del acto contractual, los contratos que como empresa suscribieron con el personal que se encuentran prestando sus servicios al Hospital.
- 3). Contar con cinco (05) agentes de atención telefónica para atender las llamadas y mensajes de texto de los usuarios.
- 4). Tener supervisión que garantice el funcionamiento y desarrollo del proceso de asignación de citas en horario de atención de llamadas entrantes.
- 5). Brindar el horario de atención de llamadas entrantes: de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y el sábado de 7:00 am a 12:00 m se dará respuesta a las solicitudes de WhatsApp que se encuentren pendientes y llamadas a demanda insatisfecha.
- 6). Garantizar el sistema de mensajería de texto (SMSM) para confirmación de citas médicas, odontológicas y de especialistas.
- 7). Poner a disposición un equipo telefónico IP, donde los usuarios podrán comunicarse de forma gratuita en horario de 10:00 am a 04:30 pm de lunes a viernes (días hábiles).
- 8). Disponer de una línea móvil 3330333337 exclusiva para el Hospital con 60 canales donde los usuarios podrán comunicarse desde cualquier operador.
- 9). Generar reportes estadísticos sobre el número de citas asignadas, llamadas entrantes, atendidas y abandonadas, cancelación de citas, tiempos promedios de llamadas en espera y de llamada efectiva, número de atenciones por agente, solicitudes a través de mensajes de texto y demanda insatisfecha, al igual que el registro de las conversaciones.
- 10). Apoyar la información a los usuarios en temas relacionados con los procesos de atención en el Hospital como preparación para tona de exámenes, requisitos para procedimientos, horarios de atención, entre otros.



11). Datos actualizados de usuarios que permita la ubicación de este en caso de seguimiento a algún programa o reprogramación de cita.

### **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.

**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.

### **DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA**

Para garantizar la propuesta más favorable a la entidad, se tendrá en cuenta los siguientes factores:

- Mejor precio unitario
- Mejores valores agregados (si aplica)

#### **Propuesta:**

La propuesta podrá ser presentada por persona Natural o Jurídica, la cual deberá contener:

- Carta de presentación de la propuesta debidamente firmada por el proponente:
  - a. Nombre completo
  - b. Objeto
  - c. Plazo en el que se va a realizar la prestación del servicio
  - d. Dirección del proponente





- e. Número telefónico
- f. Número celular
- g. Correo electrónico

- Hoja de vida de la función pública
- Soportes y certificaciones de la hoja de vida - idoneidad (Fotocopia documento de identidad contratista o representante legal; fotocopia tarjeta profesional, Rut, certificación bancaria, declaración de bienes y rentas)
- Soportes de experiencia laboral
- Antecedentes actualizados de entes de control
- Fotocopia legible Título o constancia.
- Constancia sumaria de encontrarse vinculado al sistema de seguridad social integral, no obstante, para la fecha del primer pago debe demostrar el pago de los aportes en salud, pensión y riesgos profesionales de acuerdo con lo señalado por la norma referente a contratistas. En caso, que la contratista sea una persona jurídica, deberá darse cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002

**NOTA:** El proponente se compromete para con el Hospital a renovar los documentos que se llegasen a desactualizar en el transcurso de la contratación.

#### **Requisitos formales para la presentación de la propuesta.**

- a. No encontrarse inhabilitado, ni tener incompatibilidad para contratar con el Hospital, afirmación que se entenderá hecha por el PROPONENTE con la presentación de la propuesta, entendiéndose que el Hospital bajo los criterios y vocación del principio de buena fe, confía en la información y responsabilidad del contratista.
- b. La propuesta deberá presentarse en la moneda oficial de la República de Colombia.
- c. Presentar certificados de estudios.
- d. No se aceptará propuesta, cuyos documentos presenten tachaduras, borrones, enmendaduras o textos ilegibles que puedan dar lugar a diferentes interpretaciones o inducir a error.

El proponente por la sola presentación de su propuesta autoriza al Hospital, para constatar y verificar toda la información en ella suministrada.

#### **LAS GARANTÍAS QUE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CONTEMPLA EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN**

##### **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 son los siguientes.

El CONTRATISTA deberá mantener vigentes las garantías, amparos y pólizas a que se refiere esta cláusula 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 CONTRATANTE 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 lo anterior, 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, el contratista constituirá una garantía 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.

Por otra parte, y conforme a la Resolución 1841 del primero de diciembre del 2021 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	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales por un valor equivalente al Diez por ciento (10%) del valor del contrato, vigente por el término de duración del contrato y seis (6) meses más.
2. Calidad del servicio	Deberá constituirse por mínimo el diez por ciento (10%) del valor del contrato, que cubra el término de este y un año más, se debe tener en cuenta que para su fijación se debe determinar el servicio suministrado.
3. Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	Esta garantía se exigirá por un valor mínimo equivalente al diez por ciento (10%) del contrato y por una vigencia igual al término del contrato y tres (3) años más.
4. Responsabilidad Civil Extracontractual	Por el diez por ciento (10%) del valor del contrato para amparos de responsabilidad civil extracontractual, con una vigencia igual al periodo de ejecución del contrato y seis (06) meses más.

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.

#### ANÁLISIS DE LA SOLICITUD:

La presente solicitud de propuesta no obliga al Hospital a la suscripción del Contrato, no obstante, se informará si la misma es aceptada y se dará continuidad al proceso contractual. Los cotizantes podrán solicitar ampliación de especificaciones técnicas al correo [contratacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co](mailto:contratacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co).

  
SARA MARITZA CAMPOS ANCARITA  
Gerente

