



## SOLICITUD INVITACIÓN A PRESENTAR PROPUESTAS

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

Fecha: Enero del 2023

**Asunto: GARANTIZAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER COMO PARTE INTEGRAL DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES QUE HACEN PARTE EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL E.S.E.**

**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 **GARANTIZAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER COMO PARTE INTEGRAL DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES QUE HACEN PARTE EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL E.S.E.**

Las obligaciones que se deberán tener en cuenta para el servicio se describen a continuación:

### **OBLIGACIONES GENERALES:**

- 1). Acreditar, para la suscripción del contrato y para los correspondientes pagos mensuales, los aportes al sistema de seguridad social y parafiscalidad, conforme lo dispone el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
- 2). Suscribir y legalizar el contrato en los términos señalados 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:**

1. 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 actividades: Contar con cinco (5) agentes de atención telefónica donde se manejará un operador para atención de canal de WhatsApp; un operador para la atención en línea IP y 3 operadores para la atención de la línea móvil.
2. Tener 1 supervisor quien también actuara como agente que garantice la oferta de 5 agentes permanente además del funcionamiento y desarrollo del proceso de asignación de citas en horario de atención de llamadas entrantes: lunes a viernes de 7:00am a 5:00pm, y el día sábado no se atenderá los canales habilitados con el finde dar respuesta a las solicitudes de WhatsApp que se encuentren pendientes sábados de 7:00am.a 12:00m. se dará respuesta a el WhatsApp que allá quedado pendiente y llamada a demanda insatisfecha y sea el canal de comunicación directo entre el hospital y el call center.
3. Garantizar el sistema de mensajería de texto (SMS) para confirmación de citas médicas, odontológicas y de especialistas.
4. Poner a disposición un equipo telefónico IP, donde los usuarios podrán comunicarse de forma gratuita en horario de 10:00 am a 04:00 pm de lunes a viernes días hábiles.
5. Disponer de una línea móvil 3330333337 exclusiva para el Hospital con 60 canales
6. Genere 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.
7. Apoye la información a los usuarios en temas relacionados con los procesos de atención en el Hospital



como preparación para toma de exámenes, requisitos para procedimientos, horarios de atención, entre otros.

8. Datos actualizados de usuarios que permita la ubicación del mismo en caso de seguimiento a algún programa o reprogramación de cita
9. Que todas las llamadas entrantes y salientes (inbound/outbound) sean grabadas y monitoreadas para garantizar la calidad del servicio de la E.S.E.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR
Línea móvil con 60 canales, donde los usuarios podrán comunicarse desde cualquier operador	60	
WHATMAS para la asignación de citas a través de WHASTAPP	1	
<b>TELÉFONO IP</b> , que se ubicará en las instalaciones del hospital para la comunicación directa de los usuarios con el contact center sin ningún costo. Para su implementación el hospital deberá habilitar un espacio con acceso a internet y conexión eléctrica.	1	
Servicio Contratado:  - Asignación en línea de citas de consultas de medicina general, odontología y especialista, a través de la herramienta Whatmas, línea móvil y línea directa (IP) de acuerdo a la agenda médica programada en el software del hospital.  - Horario de Atención: lunes a viernes de 7:00am a 5:00pm y sábados de 07:00 am a 12:00 pm, exceptuando los días de festivos.  - Generación de reportes estadísticos sobre el número de solicitudes a través de Whatmas, citas asignadas y demanda insatisfecha, al igual que el registro de las conversaciones.		
Contratación y administración de agentes de atención telefónica, donde se manejará una MALLA DE TURNOS (Distribución de los agentes dentro de la jornada laboral donde se aclara que durante el horario de 12:00 a 02:00 pm quedarán asignados un máximo de 2 operadores) distribuida en el horario de atención de lunes a viernes de 07:00am a 05:00 pm de la siguiente forma:  - 1 (uno) operador para la atención del canal de WhatsApp.  - 1 (uno) operador para la atención de la línea IP.  - 3 (tres) operadores para la atención de la línea 333 0333337.  Los días sábados no se atenderán los canales habilitados, ya que la gestión a realizar es dar respuesta a las solicitudes de WhatsApp que aún hay pendientes de la semana.	5	
Estaciones de trabajo que incluyen: computador, equipo de comunicación, software especializado para atención telefónica, puesto de trabajo, conectividad con acceso a banda ancha.	5	
Mensajería de texto (SMS) para confirmación de citas médicas, odontológicas y de especialistas.		

**PARAGRAFO PRIMERO: 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.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** **EI HOSPITAL** no se hará responsable de los valores que excedan el valor total del presente contrato o sus adiciones o no estén estipuladas dentro del objeto de este. En todo caso, cuando este contrato o las adiciones que se suscriban sobre el mismo, se hayan ejecutado en un setenta y cinco (75%) de su valor total, **EL CONTRATISTA** se obliga a informar al **HOSPITAL** por escrito. Se aclara que, si el **CONTRATISTA** no cumple con la obligación de informar lo mencionado en esta cláusula, el valor que exceda del valor total del presente contrato no será reconocido ni cancelado.

#### **FORMA DE PAGO:**

El presente contrato estará estimado en pagos mensuales, previa presentación de la cuenta de cobro, del informe de actividades y aprobación por el supervisor del contrato y la certificación de pagos de seguridad social integral. En todo caso estos pagos estarán sujetos al flujo de efectivo de recursos de la ESE. El contratista deberá acreditar que por su propia cuenta y riesgo estar afiliado al sistema de seguridad social integral, el cual deberá ser entregado al supervisor para expedir la certificación de actividades cumplidas.

Previo a la autorización del pago, el contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, artículo 50 de la Ley 789 de 2002, artículo 4 de la Ley 797 de 2003, y las demás normas que lo modifiquen o aclaren, así como parafiscales (SENA, ICBF, Cajas de Compensación Familiar, etc.), cuando corresponda. Igualmente, cuando la ley lo determine, la certificación del revisor fiscal de que se encuentra a paz y salvo por estos conceptos.

#### **PLAZO DEL CONTRATO:**

Cinco (05) meses calendario.

#### **GARANTÍAS:**

##### **COBERTURA DEL RIESGO**

Para garantizar las obligaciones surgidas con ocasión del proceso de selección y del contrato a celebrar los amparos que deben solicitarse al proveedor o contratista, de acuerdo con el objeto del contrato a ejecutar 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.

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.

##### **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 Extracontractual	Civil 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 (6) 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 [contratacionhospitalsanjuanbautista.gov.co](mailto:contratacionhospitalsanjuanbautista.gov.co).

  
**SARA MARITZA CAMPOS ANGARITA**  
Gerente