



SOLICITUD INVITACIÓN A PRESENTAR PROPUESTAS

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

Fecha: noviembre del 2024

Asunto: 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.

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 contratar 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.**

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

OBLIGACIONES GENERALES:

- 1). Acreditar, para la suscripción del contrato y para los correspondientes pagos mensuales, el comprobante de 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, 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 **9)** Las demás que sean solicitadas por el supervisor del contrato.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

1. ***Personal especializado***: Contar con cuatro (4) agentes de atención telefónica capacitados para atender las llamadas y mensajes de texto de los usuarios, quienes deberán realizar un mínimo de 10 atenciones por hora laborada, asegurando un trato profesional y eficiente.
2. ***Horario de atención amplio***: lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m de 2:00 pm a 5:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 m, exceptuando los días festivos, para garantizar disponibilidad y acceso.
3. ***Asignación en línea de citas***: Utilización de herramientas digitales como WhatsApp, línea móvil y línea directa (IP) para la asignación de citas, que se ubicará (1) en las instalaciones del hospital, para comunicación directa de los usuarios con el contact center sin ningún costo facilitando el proceso y haciéndolo más accesible para lo usuarios.
4. ***Equipos de comunicación***: Disposición de equipos telefónicos IP en las instalaciones del hospital para la comunicación directa de los usuarios con el Contac Center sin costo adicional, asegurando una atención continua, para la comunicación directa de los usuarios en el horario de 10:00 am – 12 :00 pm y de 2:00 pm a 04:30 pm de lunes a viernes días, garantizando la atención de los usuarios que se encuentren en cabina en el horario fijado.
5. ***Supervisión y desarrollo***: Tener supervisión para garantizar el funcionamiento y desarrollo del proceso de asignación de citas en horario de atención de llamadas entrantes, asegurando la eficiencia del servicio.
6. ***Sistema de mensajería de texto (SMS)***: Implementación de un sistema para la confirmación de citas



médicas, odontológicas y de especialistas, mejorando la comunicación y reduciendo ausencias.

7. *Modificación de agendas*: Capacidad para modificar agendas y asignación de citas a la demanda insatisfecha según solicitud del hospital, aumentando la flexibilidad y capacidad de respuesta.

8. *Línea móvil exclusiva*: Disponer de una línea móvil exclusiva **3160182710** para el Hospital con 40 canales, con un horario de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm Jornada continua y el Sábado en un horario de 7:00 am a 12:00 pm para que los usuarios puedan comunicarse desde cualquier operador, mejorando la accesibilidad.

9. *Reportes diarios*: Generación de reportes diarios estadísticos sobre gestiones citas asignadas, llamadas entrantes y abandonadas, cancelación de citas, tiempos de espera y atención, para una gestión eficiente del servicio, por cada agente por hora y medio de atención, al igual que la realizada durante el turno programado y según la actividad asignada, Generación de reportes estadísticos diarios de la gestión realizada.

10. *Información y apoyo*: Brindar apoyo e información a los usuarios sobre procesos de atención en el hospital, facilitando la preparación para exámenes, requisitos para procedimientos, horarios de atención, entre otros y los diferentes planes de mejora (reprogramación de agendas).

11. *Actualización de datos*: Mantener actualizados los datos de los usuarios y su ubicación, para una gestión efectiva de citas y seguimientos.

12. *Equipos de trabajo adecuados*: Adecuación de 4 (cuatro) estaciones de trabajo que incluyen: computador, equipo de comunicación, software especializado para atención telefónica, puesto de trabajo, conectividad con acceso a internet banda Ancha. ▪ Se cuenta con un software especializado de contact center para la administración de la operación. ▪ Respaldo de grabaciones y conversaciones WhatsApp durante 6 meses

13. * Se realizará demanda inducida con el objetivo de incrementar las coberturas en la ruta de atención integral en salud.

14. * Llevar a cabo la generación de reportes estadísticos diarios de la gestión realizada por cada agente por hora y medio de atención, al igual que la realizada durante el turno programado y según la actividad asignada.

CONFIDENCIALIDAD. EL CONTRATISTA se obliga a no divulgar en 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; si su accionar constituye delito se acudirá a la instancia legal competente. El contratista debe guardar secreto profesional sobre los hechos o acontecimientos que sucedan en cualquier área 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 y terminación de este.

Supervisión: La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por un funcionario de la E.S.E., cuando no requieran conocimientos especializados. Se podrá establecer uno o varios supervisores, o apoyo a la supervisión en caso de necesidad, por la naturaleza del objeto del contrato y/o ausencia de personal idóneo que realice labor. La supervisión es ejercida por parte del Hospital a través de la designación de un servidor público, quien podrá apoyarse en otros servidores para aspectos que no correspondan al área de su experticia, con el fin de procurar por la correcta ejecución del objeto contractual. Siempre es ejercida por un servidor público del Hospital San Juan Bautista.

PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo para la ejecución del contrato es de **TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO.**

LUGAR DE EJECUCIÓN:

El lugar donde deberá prestarse el servicio a contratar será el Hospital San Juan Bautista E.S.E de Chaparral Tolima y/o donde se requiera dada la naturaleza del servicio.



DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA:

Para garantizar la propuesta más favorable a la entidad, se tendrá en cuenta la idoneidad, y experiencia relacionada.

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

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, borradores, 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.

FORMA DE PAGO:

El pago se causará mensualmente 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, demostrando el pago con la planilla, y certificación por parte del profesional con los soportes legales respectivos (copia cédula, copia tarjeta profesional, copia antecedentes de la junta central de contadores con fecha de expedición no mayor a tres meses calendario). El pago se realizará de 90 a 120 días y de conformidad con el flujo de efectivo de recursos de la E.S.E.

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 HOSPITAL 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 en 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 lo establecido en el manual de contratación y demás 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.

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.

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 proponentes podrán solicitar ampliación de especificaciones técnicas al correo contratación@hospitalsanjuanbautista.gov.co.


SARA MARITZA CAMPOS ANGARITA
Gerente

Proyectó: Edwin Andrés Valderrama Bonilla