



## SOLICITUD INVITACIÓN A PRESENTAR PROPUESTAS

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

Fecha: Junio del 2022

**Asunto: 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 **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 se describen a continuación:

### **OBLIGACIONES ESPECÍFCAS:**

- 1) Contratación y Administración de 4 Agentes de atención telefónica, para atender las llamadas de los usuarios y administración garantizando la mano de obra empleada con prestaciones de ley.
- 2) Garantizar 1 supervisor que garantice el 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 sábados de 7:00am a 12:00m.
- 3) Garantizar 5 estaciones de trabajo que deberán incluir computador, equipo de comunicación, software especializado para atención telefónica, puesto de trabajo, conectividad acceso banda ancha.
- 4) Garantizar el sistema de mensajería de texto (SMS) para confirmación de citas médicas, odontológicas y de especialistas.
- 5) Poner a disposición de la E.S.E 1 Línea 018000 exclusiva para el Hospital, donde los usuarios podrán comunicarse de forma gratuita desde cualquier celular y que a su vez se convierta en línea para la atención de P.Q.R.S.
- 6) Poner a disposición de la E.S.E 8 canales para la línea 018000.
- 7) Implementar el servicio de WHATMAS (Asignación de citas a través de Whatsapp) para la solicitud de citas médicas en línea. Donde se garantizará la seguridad de las bases de datos. Esto con el fin de brindar nuevas herramientas tecnológicas al servicio de los usuarios del Hospital San Juan Bautista E.S.E. del Municipio de Chaparral Tolima.
- 8) Asignación en línea de citas de consultas de medicina general, odontología y especialista, a través de herramienta Whatmas, de acuerdo a la agenda médica montada en el software del hospital.
- 9) 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.
- 10) Que todas las llamadas entrantes y salientes (inbound/outbound) sean grabadas y monitoreadas para garantizar la calidad del servicio de la E.S.E.

### **FORMA DE PAGO:**

El pago será proporcional al porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la cantidad de llamadas atendidas y estará soportada previo visto bueno y certificación por parte del supervisor designado por la Gerencia del Hospital y mediante la presentación de la correspondiente factura de cobro debidamente legalizada y los soportes de pago de seguridad social integral y aportes parafiscales, de conformidad con lo establecido en la Ley 1150 de 2007, Ley 789 de 2002 y Ley 797 de 2003, los cuales deberán estar acompañados de la respectiva certificación que para el efecto expida el revisor fiscal, cuando a ello haya lugar.

### **PLAZO DEL CONTRATO:**

DOS (02) MESES CALENDARIO



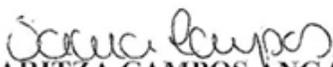
#### **GARANTÍAS:**

**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 HDPUV 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	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 de Servicio	Por valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por el término de duración de este y un (1) año más.
3. Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnización Laborales	Por el término de vigencia del contrato y tres (3) años más, por una cuantía equivalente al diez por ciento (20%) del valor total del contrato.
4. Responsabilidad Civil Extracontractual	Por el diez por ciento (10%) del valor del contrato para amparos de responsabilidad civil extracontractual, con una vigencia igual a la duración del contrato y seis (6) 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 cotizantes podrán solicitar ampliación de especificaciones técnicas al correo [contratacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co](mailto:contratacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co).

  
**SARA MARITZA CAMPOS ANGARITA**  
Gerente