



## SOLICITUD INVITACIÓN A PRESENTAR PROPUESTAS

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

Fecha: diciembre 19 del 2022

**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 ES.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 ES.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 ESPECÍFCAS:**

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: **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 con 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.



<b>Servicio de Atención Telefónica</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>
- Contratación y administración de agentes de atención telefónica, en una malla de turnos en el horario de lunes a viernes de 07:00am a 05:00 pm en jornada continua, los sábados de 07:00 am a 12:00m, Valor mano de obra empleada con prestación de ley.	<b>4</b>
Supervisor asignado para esta campaña. <b>Horario de atención de llamadas entrantes:</b> lunes a viernes de 7:00am a 5:00pm, y sábados de 7:00am a 12:00m.	<b>1</b>
Estaciones de trabajo que incluyen: computador, equipo de comunicación, software especializado para atención telefónica, puesto de trabajo, conectividad acceso Banda Ancha.	<b>5</b>
Mensajería de texto (SMS) para confirmación de citas médicas, odontológicas y de especialistas.	
<b>Línea 018000 exclusiva para el Hospital, donde los usuarios podrán comunicarse de forma gratuita desde cualquier celular.</b>	<b>1</b>
Canales para la línea 018000.	<b>20</b>
línea móvil 333 033 33 37 con 40 canales de espera, con el fin de brindar a los usuarios opciones de acceso para la solicitud de cita, y/o información.	
<b>WHATMAS para la asignación de citas a través de WHATSAPP</b>	<b>1</b>
<b>Servicio contratado:</b>	
- 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.	
- Horario de Atención: lunes a viernes de 7:00am a 5:00pm y sábados de 7:00am a 12:00m.	
- 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.	

**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:** El 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:**

Hasta el 30 de junio del 2023.

#### **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:

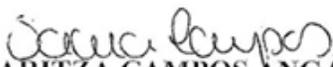


1. Cumplimiento del contrato	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales por un valor equivalente al Diez por ciento (10%) del valor del contrato, vigente por el término de duración del contrato y seis (6) meses más.
2. Calidad del servicio	Deberá constituirse por mínimo el diez por 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