

Bucaramanga 6 de Diciembre de 2024

Señores:

MONAROS, SOFTWARE APLICATIVO DENOMINADO MEDICALSOFT.

E.S.D

REFERENCIA: DERECHO DE PETICION

PETICIONARIO: CLINICA DE REHABILITACION FISIOENERGY IPS S.A.S Documento 901147039-7, **CON REPRESENTANTE LEGAL CARLOS DAVID RODRIGUEZ GOMEZ** identificado con cédula de ciudadanía 1.020.749.063 de Bogotá.

ASUNTO: CUMPLIMIENTO AL CONTRATO Y A LOS RESPECTIVOS ACUERDOS DE LICENCIA DE USO DE PROGRAMAS DEL SOFTWARE APLICATIVO DENOMINADO MEDICALSOFT (Software de Gestión para consultorios/clínicas).

Respetados señores:

Con las facultades que me otorga la **Constitución Política de Colombia** en su Artículo No 23, **Ley 1755 de 2015** y las demás normas concordantes y complementarias, en especial las reglas de exportación de servicios y los tratados Internacionales actualmente vigentes, presento **Derecho de Petición**, con sustentación en los siguientes:

HECHOS.

PRIMERO: Entre **MONAROS SAS LICENCIANTE, Y CLINICA DE REHABILITACION FISIOENERGY IPS S.A.S** Documento 901147039-7 como **LICENCIAMIENTO** Residenciado en Colombia, se celebró **UN CONTRATO DE LICENCIAMIENTO** el día 29 de febrero de 2024, por valor de \$5,174,000.00 con **OBJETO DE OTORGAR O CONCEDER UNA LICENCIA DE USO EXCLUSIVO al USUARIO, MEDICALSOFT / DENTALSOFTPLUS / PETSOFTPLUS** (Software de Gestión para consultorios/clínicas) según su compra, cuyos derechos patrimoniales son propiedad del **LICENCIANTE**.

SEGUNDO: El **LICENCIANTE MONAROS SAS** realiza una oferta de producto por intermedio de su representante comercial, que lograron impactar en las proyecciones de carácter tecnológico que para la época se tenían en la **CLINICA DE REHABILITACION FISIOENERGY IPS S.A.S LICENCIAMIENTO**.

TERCERO: A la fecha y dando cumplimiento a lo designado en el contrato de licenciamiento **LA CLINICA DE REHABILITACION FISIOENERGY IPS S.A.S LICENCIAMIENTO**, cumple con los requisitos mínimos para que el software cuya licencia se otorga funcione de manera correcta mismo que se detallan a continuación:

- Internet banda ancha
- Manejo intermedio del computador (tener computadores, teléfonos y/o tabletas) donde visualizar y operar.
- Manejo de herramientas de comunicación como chat, skype, Zoom, Google meet, correo electrónico, WhatsApp para recibir el soporte técnico.
- Cualquier otra requerida según sea el paquete, versión de software adquirido. (especificación en detalle de compra).

CUARTO: Desde mes de febrero de 2024, fecha en **SE ADQUIERE UN SOFTWARE COMPLETO**, con las siguientes características: agendamiento de citas, historia clínica, facturación, contabilidad.

A la fecha no ha sido posible el uso de **SOFTWARE** de manera normal para los programas establecidos los cuales fueron puestos como propuestas en la oferta comercial, esto dado a que 10 meses después de realizada la compra del producto, se presentan inconvenientes que no se han resuelto a pesar de concertar a través de reuniones, las fallas o errores del software, a la fecha continua presentando dificultades con el agendamiento de las citas, historia clínica con un margen de funcionamiento del 40 %, se continua con la deficiencia en la opción de poder imprimir por separado o de forma independiente las evoluciones médicas de acuerdo a las intervenciones que se realizan con los usuarios.

QUINTO: Adicional mal funcionamiento de la plataforma me está generando cobro por horas extras para la gestión de los problemas que se reportan de software.

SEXTO: EL contrato siempre ha estado sujeto a la falta de Fases de desarrollo y de trazabilidad de fallas reportadas del programa **SOFTWARE** ofertado y contratado, esta falta de planeación en la ejecución del software, ha generado costos adicionales para la **CLINICA DE REHABILITACION FISIOENERGY IPS S.A.S LICENCIAMIENTO** porque a la fecha se continúa con el uso de una plataforma adicional para poder cumplir con los requerimientos en cuanto al funcionamiento de la institución.

SEPTIMO: A la fecha **CLINICA DE REHABILITACION FISIOENERGY IPS S.A.S LICENCIAMIENTO** ha cumplido con sus compromisos económicos adquiridos, mismo que se concretaron con el pago del aplicativo contratado el día 29 de febrero de 2024, por valor de \$5,174,000.00 (cinco millones ciento setenta y cuatro mil pesos colombianos).

PETICIONES.

PRIMERO: Que **MONAROS SAS LICENCIANTE, CUMPLA** el **CONTRATO DE LICENCIAMIENTO**, cuyo **OBJETO** es otorgar o conceder una licencia de uso exclusivo al **USUARIO, MEDICALSOFT / DENTALSOFTPLUS / PETSOFTPLUS (Software de Gestión para consultorios/clínicas.)**

SEGUNDO: Que **MONAROS SAS LICENCIANTE, CUMPLA** con la oferta realizada como proveedor de software médico de historias clínicas digitales personalizables, y se comprometan a continuar ofreciendo un soporte que técnico hasta que se ponga en funcionamiento el 100% del programa adquirido.

TERCERO: Que el soporte que se trabaja por horas para cada requerimiento de personalización del sistema no se descuente de las horas asignadas en la licencia adquirida, es importante aclarar que el **CONTRATO DETERMINA** que estas horas al ser consumidas en su totalidad y de solicitar más personalizaciones deben adquirir un paquete de horas para poder realizar la implementación de la personalización solicitada, hasta la fecha las solicitudes realizadas son para dar solución los problemas que se han presentado frente al funcionamiento de los programas establecidos los cuales fueron puestos como propuestas en la oferta.

CUARTO: Que se mantengan activos los canales de comunicación con **MONAROS LICENCIANTE** y se obtenga respuesta oportuna a las solicitudes realizadas ante las permanentes fallas en el **SOFTWARE OFERTADO**.

QUINTO: Que ante el rechazo a las **PETICIONES** expuestas, **LA CLINICA DE REHABILITACION FISIOENERGY IPS S.A.S LICENCIAMIENTO, MANIFIESTA LA TERMINACION** del presente contrato y **EXIGE LA DEVOLUCION DEL DINERO PAGADO** por valor de \$5,174,000.00 (cinco millones ciento setenta y cuatro mil pesos colombianos), fundado en los permanentes defectos de calidad del software, misma calidad que no es claramente acordada en el contrato, lo que conlleva a un desequilibrio contractual, donde las obligaciones de

cumplimiento son totalmente ignoradas así como el cumplimiento del objeto del contrato, lo que impide dar solución efectiva y definitiva a los problemas presentados los cuales se han presentado desde la adquisición del producto hasta la fecha.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Constitución Política de Colombia en su Artículo No 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y a obtener una respuesta pronta.

Ley 1755 de 2015: ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

Código Civil colombiano en sus artículos 2053 a 2062 es que el artífice adquiere una obligación de resultado, no simplemente una obligación de medios. La principal obligación del artífice es alcanzar un resultado, ya sea material o inmaterial. **No solamente se trata de realizar la obra sino de entregarla en el momento y lugar acordado, así como de responder por los vicios o defectos que la misma pueda presentar, entre otras obligaciones.**

Ley 1480 de 2011 el Estatuto del Consumidor en su artículo 20 Acorde con el Estatuto del Consumidor, el productor y el vendedor son solidariamente responsables de los daños causados por los defectos de sus productos. Los perjuicios ocasionados por los productos defectuosos que deben ser indemnizados comprenden tanto la muerte o lesiones corporales, causadas a las personas, como los daños producidos a "una cosa diferente al producto defectuoso, causados por el producto defectuoso". **La aplicación de este tipo de responsabilidades llevará a las empresas hacia un esquema de venta de servicio, en donde la adecuación del software a las necesidades y requerimientos del cliente y la solución de problemas es parte del modelo de negocio.**

ANEXOS.

1. Copia del Contrato entre **MONAROS SAS LICENCIANTE, Y CLINICA DE REHABILITACION FISIOENERGY IPS S.A.S.**
2. Copia de pagos realizados por **LA CLINICA DE REHABILITACION FISIOENERGY** a **MONAROS LICENCIANTE.**
3. Copia de acuerdos pactados en reunión del día 23 de agosto de 2024.

NOTIFICACIONES.

Harrison Arrieta GERENTE GENERAL

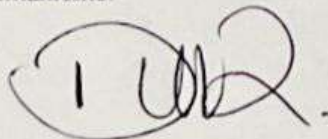
MONAROS LICENCIANTE

Gerencia@monaros.co

CLINICA DE REHABILITACION FISIOENERGY

gerencia@fisioenergy.com.co

Atentamente:



CARLOS DAVID RODRIGUEZ GOMEZ

Representante legal **CLINICA DE REHABILITACION FISIOENERGY**
NIT - 901147039-7.