RESPUESTA OBSERVACIONES
SELECCIÓN ABREVIADA
SA-ACAM-02-2026

OBJETO: CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS, ATENCIÓN PREHOSPITALARIA, DISPONIBILIDAD DE AMBULANCIA Y CAPACITACIÓN BÁSICA EN PRIMEROS AUXILIOS PARA EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO POR CABLE AÉREO ADMINISTRADO POR LA ASOCIACIÓN CABLE AÉREO MANIZALES.

PRESUPUESTO OFICIAL: $78.840.000 (Setenta y ocho millones ochocientos cuarenta mil pesos) incluido gastos en los que tenga que incurrir el contratista para el perfeccionamiento del contrato

Dentro del término otorgado por parte de la entidad en el cronograma del proceso de selección, se recibieron observación a la invitación pública

1. **Observación de EMPRESA DE MEDICINA INTEGRAL GRUPO EMI S.A.S. el 2/17/2026 4:13:27 PM**

Observación:

- Por favor indicar si se puede presentar oferta parcial
- Servicio de atención y socorro de estabilización de pacientes, tanto de personal de planta, como de usuarios en toda la cobertura de las Líneas Cámbulos – Betania – Fundadores, Villamaría –- Fátima – Universidades - Cable, administradas, operadas y mantenidas por la Asociación Cable Aéreo Manizales en el marco de la atención prehospitalaria y primeros auxilios, sin perjuicio de la activación de las autoridades y entidades competentes: por favor indicar ¿qué actividades de socorro se deben realizar dentro del sistema del Cable Aéreo?
- Realizar mínimo una visita diaria pre operativa en cada una de las estaciones: ¿quién debe realizar la visita operativa y qué cargo o funciones debe ejercer dentro de las mismas?
- Por favor indicar si el servicio a ofertar es área protegida y/o paramédico en sitio
- En caso tal, de ser los dos, por favor indicar cantidad de paramédicos en sitio, sedes y horario de la prestación del servicio
- ¿cuál debe ser el perfil del paramédico, la experiencia y las competencias exigidas
- ¿el proveedor debe suministrar los insumos y equipos biomédicos?
- Informar cantidad promedio de eventos, su duración y ubicación donde se requiera la ambulancia en sitio
- ¿las capacitaciones ofertadas deben contar con certificación?
- ¿cuántas personas y con qué frecuencia deben ser capacitadas?

- Tiempos de respuesta: Grupo EMI S.A.S, cuenta con tiempos de respuesta promedio de la siguiente manera: 20 minutos promedio para emergencias y 45 minutos promedio para urgencias. Estos tiempos de respuesta no constituyen un límite para la prestación del servicio médico asistencial, sino tiempos aproximados que pueden verse alterados por circunstancias externas y ajenas a la voluntad de GRUPO EMI S.A.S. y sus funcionarios.
- Indicar por sede: horario, cantidad de empleados, visitantes y personal flotante
- Solicitamos que sea excluido el IVA del valor total de la propuesta ya que, por la naturaleza del servicio, este se encuentra exento. Aunque pudiera calificarse como un servicio de naturaleza prepagada (en el sentido de que se trata de un sistema organizado y establecido por entidades autorizada para la gestión médica y prestación de servicios de salud incluidos en un plan preestablecido, mediante el cobro de un precio regular previamente acordado), de ninguna forma puede calificarse como un "plan de medicina prepagada" o ni siquiera cómo un "plan de ambulancia prepagada", toda vez que estos planes se inscriben en el género de los planes voluntarios de salud, que sólo pueden contratar personas naturales afiliadas al régimen contributivo. En este caso, al tratarse de un servicio contratado por empresas para la cobertura de emergencias y urgencias médicas en un área determinada, el servicio de área protegida no encuadra entonces en ninguno de los supuestos que prevé el artículo 468-3 del E.T. y, en consecuencia, se trata de un servicio médico para la salud humana excluido de IVA en los términos del numeral 1 del artículo 476.

- La historia clínica es propiedad de emifalck y no se puede presentar informes con información sensible de las atenciones.

RESPUESTA POR PARTE DE LA ENTIDAD A LA OBSERVACION:

Agradecemos la observación presentada y el interés del proponente en el proceso.

Respuesta a la Observación No. 1.

Para la presentación de la oferta en el proceso no será posible la presentación de ofertas parciales, los oferentes deben presentar su oferta por la totalidad de ítems y actividades solicitadas por la entidad.

Respuesta a la Observación No. 2.
En atención a la solicitud de aclaración respecto a las "actividades de socorro" a desarrollar dentro del sistema del Cable Aéreo, la Entidad se permite precisar lo siguiente:

Las actividades de socorro corresponden exclusivamente a aquellas intervenciones propias de la atención prehospitalaria y primeros auxilios que se requieran para la estabilización

inicial de pacientes (usuarios o personal de planta) dentro de las estaciones o a lo largo del recorrido del sistema, y que impliquen su movilización segura en camilla o dispositivos de inmovilización básica hasta un punto de evacuación donde pueda efectuarse el traslado asistencial en ambulancia, en caso de ser necesario.

Estas actividades comprenden, entre otras:

- Valoración primaria y secundaria del paciente.
- Estabilización inicial conforme a protocolos de atención prehospitalaria.
- Inmovilización básica.
- Control de hemorragias.
- Soporte vital básico.
- Movilización y traslado interno en camilla dentro de estaciones o zonas operativas del sistema hasta el punto de entrega para transporte asistencial.

Se aclara expresamente que el alcance del servicio no incluye ningún tipo de rescate en alturas, rescate vertical, evacuación de cabinas suspendidas, ni maniobras técnicas especializadas de salvamento en infraestructura aérea, dado que dichas actividades corresponden a protocolos y competencias técnicas distintas a las requeridas en el presente proceso contractual.

El servicio requerido se enmarca estrictamente en la atención prehospitalaria en superficie y en áreas accesibles del sistema, sin perjuicio de la activación de las autoridades y organismos de socorro competentes cuando la situación lo amerite

Respuesta a la Observación No. 3.

En atención a la observación presentada frente al requisito de “realizar mínimo una visita diaria pre operativa en cada una de las estaciones”, la Entidad se permite informar que, teniendo en cuenta que en el presente proceso contractual se ha precisado que el alcance del servicio no incluye rescate en alturas ni maniobras técnicas especializadas dentro de la infraestructura aérea del sistema, se ha determinado que la exigencia de visita diaria pre operativa en cada estación no resulta necesaria para el cumplimiento del objeto contractual.

En consecuencia, y en aplicación de los principios de proporcionalidad y coherencia del proceso de contratación, dicho requisito será eliminado de los pliegos de condiciones, ajustando el alcance del servicio estrictamente a la atención prehospitalaria, primeros auxilios y traslado asistencial cuando sea requerido.

En atención a la solicitud de aclaración respecto a si el servicio a ofertar corresponde a “área protegida” y/o “paramédico en sitio”, la Entidad se permite precisar lo siguiente:

El servicio requerido en el presente proceso corresponde a una modalidad de área protegida, entendida como la cobertura integral de atención de emergencias dentro de la zona definida (siete estaciones y todo el recorrido del sistema, incluyendo el área de influencia de las pilonas), mediante activación del servicio cuando se presente una eventualidad.

En este esquema, el contratista deberá garantizar:

- Disponibilidad operativa de ambulancias habilitadas en la ciudad.
- Atención oportuna bajo activación.
- Estabilización inicial del paciente conforme a protocolos de atención prehospitalaria.
- Traslado asistencial cuando la condición clínica lo requiera.
- Capacitación al personal del sistema en los temas definidos en los pliegos.

Se aclara que el servicio no corresponde a un esquema de paramédico permanente en sitio, es decir, no se exige la presencia física continua de personal asistencial en cada estación durante toda la jornada, sino la cobertura bajo modalidad de área protegida con tiempos de respuesta acordes a la prestación del servicio en el área urbana.

Respuesta a la Observación No. 5

No aplica

Respuesta a la Observación No. 6

En atención a la solicitud de aclaración respecto al perfil del paramédico, la experiencia y las competencias exigidas, la Entidad se permite precisar lo siguiente:

El personal asistencial que preste el servicio deberá contar como mínimo con formación certificada como Técnico o Tecnólogo en Atención Prehospitalaria (APH), o título equivalente en el área de la salud que lo habilite legalmente para ejercer funciones de atención prehospitalaria, conforme a la normatividad vigente.

Deberá acreditar una experiencia mínima de seis (6) meses en el ejercicio del cargo o en actividades relacionadas con atención prehospitalaria, urgencias o manejo de emergencias. En cuanto a competencias, el personal deberá:

- Contar con certificación vigente en soporte vital básico.
- Tener conocimientos y entrenamiento en reanimación cardiopulmonar (RCP) para adultos, niños y lactantes.
- Estar capacitado para la activación y uso de desfibrilador externo automático (DEA), en caso de requerirse.
- Tener conocimientos en estabilización inicial de pacientes.
- Manejar protocolos de atención prehospitalaria.
- Aplicar técnicas de inmovilización y movilización segura de pacientes.
- Actuar bajo criterios de bioseguridad y manejo del riesgo.
- Tener capacidad de respuesta oportuna, trabajo en equipo y coordinación con autoridades y organismos de socorro.

Lo anterior garantiza que el personal asignado cuente con la idoneidad técnica necesaria para la adecuada prestación del servicio dentro del alcance definido en el proceso contractual.

Respuesta a la Observación No. 7

En atención a la consulta sobre si el proveedor debe suministrar los insumos y equipos biomédicos necesarios para la prestación del servicio, la Entidad se permite aclarar lo siguiente:

Sí, el contratista deberá suministrar y garantizar la disponibilidad de los insumos médicos, equipos biomédicos y elementos necesarios para la adecuada prestación del servicio de atención prehospitalaria, estabilización y traslado asistencial, conforme a la normatividad vigente y a los protocolos técnicos aplicables.

Si bien en cada estación del sistema se cuenta con desfibrilador externo automático (DEA), botiquin y camillas, dichos equipos constituyen un apoyo complementario y no eximen al contratista de disponer de sus propios equipos e insumos como parte integral del servicio ofertado. En ningún caso la existencia de equipos en las estaciones podrá ser considerada como limitante o excusa para la no prestación o prestación incompleta del servicio.

El contratista deberá garantizar que sus ambulancias y personal cuenten con el equipamiento reglamentario exigido por la normativa aplicable para la atención prehospitalaria, asegurando capacidad operativa autónoma en todo momento.

Respuesta a la Observación No. 8

En atención a la solicitud de informar la cantidad promedio de eventos, su duración y la ubicación donde se ha requerido ambulancia en sitio, la Entidad se permite indicar lo siguiente:

Con base en el registro correspondiente al periodo comprendido entre los meses de julio y diciembre (6 meses), se presentaron veintidós (22) requerimientos de atención por emergencias médicas, tanto de usuarios como de colaboradores del sistema.

De estos veintidós (22) eventos, en siete (7) casos fue necesario realizar traslado asistencial en ambulancia.

Lo anterior equivale a un promedio mensual aproximado de 3,7 atenciones de emergencia por mes y 1,2 traslados en ambulancia por mes.

Respecto a la duración de cada evento, esta no se encuentra cuantificada de manera estandarizada, dado que depende de múltiples factores como la condición clínica del paciente, el tiempo de valoración, estabilización y, cuando aplica, el traslado al centro asistencial correspondiente.

En cuanto a la ubicación, las atenciones se han presentado de manera distribuida dentro de la cobertura del sistema, esto es, en las estaciones y áreas operativas del recorrido del Cable Aéreo, incluyendo zonas de embarque y desembarque.

La información suministrada tiene carácter referencial y busca ofrecer un marco estadístico aproximado para la estructuración de la propuesta económica, sin que ello implique garantía de un número fijo de eventos durante la ejecución contractual, el contratista debe asumir la cantidad de eventos mensuales que se presenten de manera ilimitada.

Respuesta a la Observación No. 9

En atención a la consulta respecto a si las capacitaciones ofertadas deben contar con certificación, la Entidad se permite precisar lo siguiente:

No se exige que las capacitaciones otorguen certificación formal o acreditación académica a los asistentes.

No obstante, el contratista deberá garantizar que las capacitaciones sean impartidas por personal idóneo en el tema a desarrollar, con formación y experiencia verificable en primeros auxilios, atención prehospitalaria y gestión del riesgo, según corresponda.

Adicionalmente, deberá presentarse informe de cada capacitación realizada, el cual deberá incluir como mínimo:

- Tema desarrollado.
- Fecha y lugar de realización.
- Intensidad horaria.
- Nombre y perfil del capacitador.
- Material de apoyo utilizado (si aplica).
- Planillas de asistencia debidamente firmadas por los participantes.

Lo anterior con el fin de garantizar trazabilidad, cumplimiento contractual y adecuada transferencia de conocimiento al personal del sistema.

Respuesta a la Observación No. 10

En atención a la consulta respecto a cuántas personas y con qué frecuencia deben ser capacitadas, la Entidad se permite precisar lo siguiente:

Cada capacitación podrá contar con un número máximo de treinta y cinco (35) participantes. Durante la vigencia del contrato se podrán solicitar hasta un máximo de diez (10) capacitaciones, de acuerdo con las necesidades operativas y de fortalecimiento del personal del sistema.

La programación de cada jornada será solicitada por la Asociación Cable Aéreo Manizales – ACAM con una antelación mínima de una (1) semana, indicando el tema requerido, el número estimado de participantes y el lugar de realización.

Lo anterior permitirá planificar adecuadamente los recursos del contratista y garantizar la correcta ejecución de las actividades formativas previstas dentro del objeto contractual.

Respuesta a la Observación No. 11

En atención a la manifestación presentada respecto a los tiempos de respuesta promedio informados (20 minutos para emergencias y 45 minutos para urgencias), la Entidad se permite precisar lo siguiente:

La Asociación Cable Aéreo Manizales no cuenta dentro de su planta de personal con profesionales del área de la salud certificados para realizar valoración clínica inicial o atención prehospitalaria, razón por la cual depende exclusivamente del contratista para la atención oportuna y especializada de cualquier evento que comprometa la salud o la integridad de usuarios y colaboradores.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que el sistema de transporte por cable aéreo constituye un servicio público de transporte masivo de pasajeros, con alta concentración de personas en estaciones y zonas de embarque, lo que exige una capacidad de reacción inmediata ante cualquier situación de emergencia o urgencia médica.

En virtud de lo anterior, y atendiendo el principio de protección de la vida e integridad de las personas, la Entidad establece que el tiempo máximo de respuesta tanto para emergencias como para urgencias deberá ser de hasta quince (15) minutos contados desde la activación del servicio hasta la llegada efectiva al sitio dentro del área de cobertura del sistema.

Respuesta a la Observación No. 12

La Asociación Cable Aéreo Manizales se permite informar lo siguiente:

Horario de operación:

El servicio al público se presta de manera continua en el horario comprendido entre las 6:00 a.m. y las 10:00 p.m.

No obstante, la prestación del servicio de atención de emergencias requerida en el proceso contractual debe ser 24 horas al día, 7 días a la semana (24/7), teniendo en cuenta que en el horario comprendido entre las 10:00 p.m. y las 6:00 a.m. permanece personal en labores de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema —algunas de ellas catalogadas como de alto riesgo— así como personal de seguridad privada en todas las estaciones.

Cantidad de empleados por sede

El sistema cuenta con siete (7) estaciones.

En cada estación, por turno, se dispone en promedio de ocho (8) colaboradores, distribuidos entre auxiliares de operaciones, operadores del sistema, personal de aseo y guardas de seguridad.

En la estación Cámbulos, por ser el punto principal de operación y donde se concentra la mayor actividad técnica y administrativa, el número de colaboradores es superior, así:

- Ocho (8) colaboradores operativos por turno.
- Cinco (5) colaboradores adicionales en el área de mantenimiento.
- Entre seis 7:00am y diez 5:00pm 45 colaboradores del área administrativa.

Usuarios (visitantes)

En condiciones normales de operación, el sistema moviliza aproximadamente diecisiete mil (17.000) usuarios diarios distribuidos en las diferentes estaciones y líneas.

En temporadas especiales, como la Feria de Manizales y otros eventos de alta afluencia en la ciudad, el flujo puede incrementarse hasta aproximadamente veintisiete mil (27.000) usuarios diarios, rotando por todas las estaciones del sistema.

Respuesta a la Observación No. 13

Se acepta la observación por lo que se eliminara las palabras “incluido IVA”.

Respuesta a la Observación No. 14

Se acepta la observación planteada.

Atentamente,

(ORIGINAL FIRMADO)
ANDRÉS FELIPE ORTIZ ÁLVAREZ
GERENTE
ASOCIACIÓN CABLE AÉREO MANIZALES

Proyectó - Revisó: JOHNSON CASTELLANOS GARCIA – Asesor Jurídico.
DIEGO ADOLFO TORO SANCHEZ – Supervisor De Operaciones