

PRIMER INFORME MENSUAL

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DE 2025 SUSCRITO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y EMPRESA TELECOMUNICACIONES BOGOTÁ S.A. E.S.P.

FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD

PERIODO COMPRENDIDO:
20 DE NOVIEMBRE DE 2025 – 31 DE
DICIEMBRE DE 2025

07-07.7-F-025-v.5

*“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.*

13/06/2023

Pág. 1



INFORME MENSUAL No: 01

CONTRATO N°8560392 DE 2025

NIT: NIT 899999115

FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 7 de noviembre de 2025

VALOR INICIAL:

PLAZO DE EJECUCIÓN: veinticinco (25) meses

FECHA DE INICIO: 20 de noviembre de 2025

FECHA DE TERMINACIÓN: 20 de diciembre de 2027

PRÓRROGA: N/A

MODIFICACIONES: N/A NOVEDADES CONTRACTUALES: N/A

PLAZO FINAL: veinticinco (25) meses, contados a partir de la fecha de la firma del acta de inicio

Información de Informe

REVISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	CAMBIOS
1.0	31/12/2025	ETB	Versión Inicial

1. Objeto del convenio

Contratar los servicios de Centro de Contacto para la Orientación y Regulación de Urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal.

En cumplimiento del objeto descrito anteriormente, se describe el desarrollo de las siguientes obligaciones:

2. Cláusula 7. – Obligaciones específicas fase 1:

2.1 Obligación específica no. 1:

Entregar al supervisor del contrato de forma inmediata a la suscripción del acta de inicio, el cronograma de actividades de operación de los primeros 20 días hábiles, para el inicio de la operación el día 21 que contenía las actividades requeridas en cada uno de los componentes del contrato.

Anexos: En la carpeta “Obligación 1” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1-HPNz958mRU-qA0YtOH5yPtExi9t3fhs?usp=drive_link

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

✓ Cronograma de actividades inicio de operación.pdf

2.2 Obligación específica no. 2:

Presentar al supervisor del contrato, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio el plan de capacitaciones del talento humano que incluya: el inicio de la operación, actualización técnica, inducción y entrenamientos en el uso de plataforma Omnicanal, plataforma de triaje telefónico validado, contenidos técnicos y procesos documentales de la entidad.

2.2.1 Construcción del plan de capacitación.

El plan de capacitación se elaboró tomando como base los requerimientos del proyecto, los perfiles involucrados y las necesidades operativas del centro de contacto. La construcción se realizó siguiendo estos pasos:

- Identificación de tipos de capacitación.
- Clasificación de las capacitaciones en tres categorías:
 - Corporativas
 - SET (Triage Validado)
 - Servicios Misionales Actuales

Esta categorización permitió organizar de forma estructurada las capacitaciones obligatorias y las específicas por servicio.

2.2.2 Validación de responsables.

Se definieron los responsables según el tipo de formación, de la siguiente manera:

- Formadores corporativos para inducciones internas.
- Curso del fabricante del sistema SET para el curso y certificación del Triage Validado.
- Secretaría Distrital de Salud (SDS) para capacitaciones misionales específicas.

2.2.3 Definición de temáticas y objetivos.

Para cada capacitación se consolidó:

- Temarios detallados.
- Competencias para desarrollar.
- Público objetivo (TARM, médicos, enfermeros, psicólogos, gestores de caso, entre otros).

Esto permitió asegurar que los contenidos respondan directamente a las funciones operativas del personal.

2.2.4 Establecimiento de fechas y duración.

El plan de capacitación se estructura de la siguiente manera:

- Capacitación corporativa en sesiones de 8 horas cada una (2 sesiones).
- Capacitación SET (Triage Validado) en sesiones de 8 horas (30 sesiones).
- Servicios misionales: SDS en sesiones de 8 horas cada una (3 sesiones).

2.2.5 Definición de modalidad y ubicación.

Todas las capacitaciones se programaron en el centro de contacto con dirección: Av. Carrera 7 # 32-83 Piso 7, con excepción de la capacitación de inducción que se realizó en instalaciones administrativas Cra. 19B # 84 - 17, esto garantiza centralización, control de asistencia y disponibilidad logística.

2.2.6 Actividades de capacitación realizadas:

Con base en el plan suministrado, se han ejecutado las siguientes actividades:

2.2.7 Inducción corporativa – Grupo 1

Ítem	Descripción
Tipo	Corporativa
Capacitador	Formador corporativo
Duración	8 horas
Estado	Realizada
Asistentes	TARM, médicos, enfermeros, psicólogos, gestores de caso y personal administrativo.

2.2.8 Contenido de la capacitación

- Inducción - Servicio al cliente.
- Inteligencia Emocional y negociación
- Habilidades blandas
- Escucha activa
- Comunicación asertiva.

2.2.9 SET (Triage Validado)

Ítem	Descripción
Tipo	Curso y certificación para uso y aplicación de Triage validado.
Capacitador	Directa de fabricante
Duración	8 horas
Estado	En curso
Asistentes	TARM, médicos, enfermeros, psicólogos, gestores de caso y personal administrativo.

2.2.10 Contenido de la capacitación

- Curso SET Triage Validado
- Fundamentos del triaje y del SET
 - Qué es el triaje, niveles del SET y tiempos máximos de atención.
 - Metodología del triaje validado
 - Criterios de seguridad, sobretriage, infratriaje y errores críticos.
- Aplicación práctica del SET
 - Uso de algoritmos, registro en sistema y resolución de casos clínicos.
 - Calidad y mejora continua
 - Indicadores de calidad, auditoría de triajes y retroalimentación al equipo.
- Evaluación final
 - Prueba teórica + casos prácticos simulados.

2.2.11 Capacitación TH en herramienta SET.

Con corte a 31 de diciembre 2025, el avance de la actividad de capacitación y certificación en la herramienta SET, dirigida al personal operativo definido para la atención de solicitudes del Centro de Contacto tiene el siguiente estatus:

Tipo/Rol	Cantidad
CERTIFICADO	42
ENFERMERO	6
FORMADOR	1
MEDICO	4
TARM	30
TARM BLG	1
Pendiente	41

Tipo/Rol	Cantidad
COORDINADOR	1
ENFERMERO	2
FORMADOR	1
MEDICO	6
TARM	31
CAPACITADO	3
MEDICO	1
TARM	2
EN PROCESO	1
G. CALIDAD	1
NA	1
PSICOLOGO	1
Total general	88

De un total de 87 colaboradores que deben cumplir este requisito de formación, a la fecha se ha logrado capacitar y certificar a 42 que corresponde al 48,5%, el restante del personal avanza conforme a las fechas establecidas de cumplimiento de 100% en el mes de enero 2026.

El avance de la capacitación y fechas de certificación se ha visto condicionado por la necesidad de garantizar la continuidad operativa del servicio en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Salud, manteniendo los mínimos de personal requeridos por turno, lo cual en algunos casos ha limitado la disponibilidad simultánea de un mayor número de TARM, médicos y enfermeros para actividades formativas. No obstante, la capacitación continúa ejecutándose de manera progresiva y controlada, asegurando el equilibrio entre la formación del talento humano y la prestación ininterrumpida del servicio.

Anexos: En la carpeta “Obligación 2” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1YPzIWp1R-1DX9T3dKOKScRNYzIC6Ktco?usp=drive_link

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Plan de capacitaciones BPO.pdf
- ✓ Asistencia capacitaciones grupo 1 – 01 al 15 diciembre.pdf
- ✓ Asistencia capacitaciones grupo 2 – 16 al 26 diciembre.pdf
- ✓ Asistencia capacitaciones grupo 3 – 29 y 30 diciembre.pdf
- ✓ Certificado Capacitación SET Dic 2025.pdf
- ✓ Registro Tiempos de Capacitación.xlsx
- ✓ Circular 2 – Uso adecuado de equipos y recordatorio de prácticas de seguridad.pdf
- ✓ Carta ETB-SDS – Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata.pdf

Se encuentra disponible la subcarpeta “Soportes Presentaciones” que contiene los insumos usados para las capacitaciones.

2.3 Obligación específica no. 3:

Entregar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, plan de trabajo y cronograma de actividades del periodo de operación del contrato, el cual debe surtir aprobación del supervisor y dar cumplimiento del objeto del contrato.

Diagrama de Gantt



El cronograma y plan de trabajo establecen la secuencia lógica, las dependencias y los tiempos requeridos para la ejecución integral del proyecto durante los veinticinco (25) meses de vigencia contractual, bajo una metodología de gestión de proyectos basada en buenas prácticas del PMI, con enfoque por fases, entregables y control permanente.

Este se estructura en las fases de Alistamiento, Actividades de Aprovisionamiento, Contratación y Capacitación, Periodo de Estabilización, Periodo de Operación y Periodo de Finalización del Contrato, permitiendo una transición ordenada desde la planeación y puesta en marcha hasta la operación sostenida y el cierre del proyecto.

El cronograma se construye a partir de la Estructura de Desglose del Trabajo (EDT), la cual define y descompone los entregables y actividades necesarias para el cumplimiento del alcance contractual, y constituye la línea base oficial para la planificación, ejecución, seguimiento y control. Su gestión se articula directamente con el Plan de Gestión del Proyecto, que establece los procesos de gobernanza, gestión del alcance, control de cambios, gestión de recursos, gestión de riesgos, gestión de comunicaciones, calidad y aceptación de entregables.

Anexos: En la carpeta “Obligación 3” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1aPOkdzdzq_jiljV7XWtJ38vJ5v7hZ4QiG?usp=sharing

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Plan de trabajo.pdf
- ✓ Correo de ETB SA ESP - Visto bueno productos con revisión y aprobación previa.pdf
- ✓ EDT ETB_SDS.pptx
- ✓ 02_plan_gestion_proyecto- v1.0 sds 2025_vf.pdf

07-07-7-F-025-v.5

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.

13/06/2023

Pág. 8

2.4 Obligación específica no. 4:

Presentar certificación expedida por el área de contratación y/o talento humano del proveedor del personal contratado y del cumplimiento de los perfiles definidos en el anexo técnico, dentro de los diez (10) días hábiles posterior a la firma del acta de inicio.

De acuerdo con lo establecido en el anexo técnico del contrato en el literal C del de la fase 1 del proyecto “Contratación y capacitación de personal” donde se estipula “...se solicita al inicio de la operación un mínimo de 59 operadores en la hora pico; en programación de turnos en hora pico: 25 agentes, 1 supervisor, 1 enfermeras 2 médicos, en hora valle; 12 agentes, 1 supervisor, 1 enfermeras 2 médicos y la siguiente cantidad de personas (agentes de reserva) programadas en actividades de capacitación y formación; 12 agentes, 1 enfermero, 1 médico y 1 supervisor. Posterior al periodo de estabilización (3 meses) la organización y distribución de los agentes la realizará el proveedor de acuerdo con el comportamiento de la demanda real de las solicitudes recibidas.”, los roles y las cantidades mínimas para el inicio de operación son:

- Agentes (TARM): 59
- Médicos: 11
- Enfermeros: 7

A continuación, se informa el proceso que se realizó para el cumplimiento de la obligación.

2.4.1 Selección y contratación de personal

Durante el mes de noviembre, y una vez surtida la fase contractual entre la Entidad y ETB, se adelantó el proceso de selección y contratación del personal mínimo de inicio, de acuerdo con lo definido en las mesas de trabajo desarrolladas durante la etapa comercial. En dichas mesas se establecieron y validaron las cantidades de personal requeridas para garantizar el inicio de la operación, las cuales fueron cumplidas bajo la siguiente metodología:



Dando como resultado la contratación a terminó indefinido de 80 personas con corte al 4 de diciembre de 2025 como se detalla en la siguiente tabla.

ROL	TOTAL
TARM	59
Médico	11
Enfermeros	8
Psicólogo	1
Médico Coordinador	1

En relación con la disposición del talento humano para el inicio de operación en las instalaciones de la Entidad, con las cantidades anteriormente informadas, se cubrieron las cantidades mínimas por turno solicitadas por la Entidad según la capacidad de puestos de trabajo en la sede de la Secretaría Distrital de Salud, de la siguiente manera:

- Turno 6 am a 2 pm: 10 TARM, 2 médicos y 1 enfermero.
- Turno 2 pm a 10 pm: 14 TARM, 2 médicos y 1 enfermero.
- Turno 6 am a 2 pm: 10 TARM, 2 médicos y 1 enfermero.

Adicionalmente, se cuenta con la disposición de 1 coordinador de operación y 1 psicólogo, las demás personas por rol iniciaron proceso de formación rotativa como se aprecian en los soportes de asistencia.

Teniendo en cuenta lo referenciado del anexo técnico, para el corte informado del 4 de diciembre, se encuentra vinculado el personal mínimo establecido para inicio de capacitación y continuidad del servicio de secretaria de salud, sin embargo, se mantiene el compromiso de seguir con la vinculación total del personal los cuales se tienen previstos para estar al 100% vinculados, formados y certificados en SET para el 31 de enero 2026.

Para la consecución y retención del Talento se han presentado algunas situaciones relevantes para las cuales se presentaron las siguientes acciones con el objetivo de mitigar el impacto:

2.4.2 Acciones correctivas inmediatas para consecución y retención del talento humano:

- Activación de plan de reclutamiento acelerado (fuentes alternas, entrevistas priorizadas y bolsa de elegibles).
- Priorización de perfiles críticos (Formadores y Enfermería) por impacto en curva de aprendizaje y aseguramiento de calidad.
- Seguimiento diario de avance y control de hitos de contratación (selección – documentación – contratación – inducción).

Al día 31 de diciembre se cuenta con 64 TARM quienes se encuentran integrados al proyecto en operación y formación. Actualmente, se avanza en la incorporación adicional de un formador médico, TARM con dominio en lengua de señas y bilingües. Teniendo en cuenta lo anterior, con corte al 31 de diciembre de 2025, se cuenta con 88 personas contratadas a término indefinido, cumpliendo con los mínimos requeridos, como se detalla en la siguiente tabla.

ROL	TOTAL
TARM	64
Médico	11
Enfermeras	8
Psicólogo	1
Médico Coordinador	1
Formador	2
Gestor de Calidad	1

Los roles como minero de datos, ingenieros de soporte e ingeniero líder de tecnología y gestores de calidad pendientes, están previstos para tenerlos al 100% integrados al proyecto para el 31 de enero 2026.

Anexos: En la carpeta “Obligación 4” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1wNEoX94jct2YCKorvhvD8MBRP-vqo7Ga?usp=sharing>

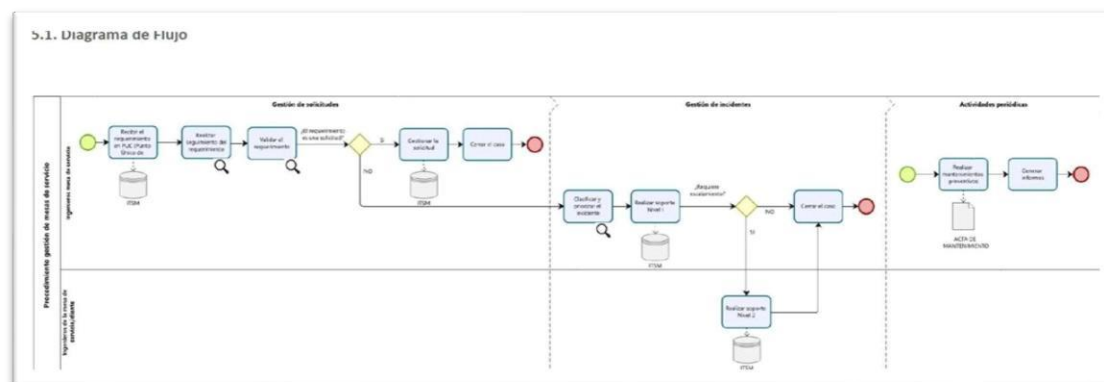
Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ 31122025 Informe selección SDS_Diciembre.pdf
- ✓ 16122025 Certificado TH SDS Diciembre 2025.pdf
- ✓ 31122025 Certificado TH SDS Diciembre 2025.pdf

2.5 Obligación específica no. 5:

Presentar a la supervisión, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, protocolo del servicio de soporte técnico que permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a las fallas técnicas que se puedan presentar.

A continuación, se encuentra el diagrama, la descripción de actividades y la presentación de casos en la herramienta Aranda, la cual se utiliza para la gestión y atención de casos de TI.



07-07-F-025-v.5

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.

13/06/2023

Pág. 11

El protocolo de soporte técnico de Aranda ofrece una gestión centralizada y automatizada de incidentes, alineada con buenas prácticas ITIL, lo que permite mejorar los tiempos de respuesta, garantizar trazabilidad, cumplir SLA y ofrecer transparencia en todo el proceso. Además, integra un portal de autoservicio, base de conocimientos, métricas de desempeño y opciones de integración con otros sistemas, lo que facilita la eficiencia operativa y la mejora continua del servicio.

Anexos: En la carpeta “Obligación 5” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1CTXjtguFhX_2k_71cz7cg0ALc03EqW0p?usp=sharing

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Proceso mesa de ayuda y soporte técnico BPO.pdf
- ✓ Creación de casos - ARANDA - BPO..pdf
- ✓ Protocolo de Soporte_técnico.pdf
- ✓ Correo soporte informe de actividades _ FFDS.pdf

2.6 Obligación específica no. 6:

Cumplir con la prestación de los servicios contratados en las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo Técnico y con los estándares de la norma ISO 18295-2:2017 de gestión de los servicios de contacto con el cliente.

En cumplimiento de los requisitos técnicos, operativos y de calidad establecidos por el Fondo Financiero Distrital de Salud, y en concordancia con las exigencias de desempeño definidas, se adoptan e integran los lineamientos de la norma ISO 18295-2:2017.

2.6.1 Protocolo de adopción Institucional contemplado para la adopción de la norma ISO 18295-2:2017

El Protocolo Institucional para la Implementación y Cumplimiento de los Lineamientos de la Norma ISO 18295:2017 en el Centro de Contacto de Urgencias en Salud de Bogotá establece el marco técnico, operativo y de calidad bajo el cual se estructura, ejecuta, controla y mejora de manera continua la prestación del servicio de orientación y regulación de urgencias en salud, garantizando la atención oportuna, segura y humanizada a la ciudadanía, el cumplimiento de los requisitos contractuales establecidos por la ETB y el Fondo Financiero Distrital de Salud, así como la alineación integral entre los Acuerdos de Nivel de Servicio, la gestión de la experiencia del usuario y los estándares internacionales aplicables a los centros de contacto.

Anexos: En la carpeta “Obligación 6” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1CQvw3xZC8N0CAW1uBBKRLDaruSgFmJmQ?usp=sharing>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Protocolo Institucional para la Implementación y Cumplimiento de Lineamientos ISO 18295- 2_2017.pdf

2.7 Obligación específica no. 7:

Cumplir con el servicio de soporte técnico y con los protocolos establecidos para el seguimiento y manejo adecuado a las fallas técnicas, reportando las fallas presentadas, las soluciones de soporte técnico ejecutadas, contemplando el tiempo de respuesta estipulado en los ANS y anexo técnico.

Este ítem no aplica para la primera fase; su cumplimiento se implementará durante el periodo de alistamiento, una vez los sistemas estén en producción en el centro de contacto, garantizando la prestación del servicio de soporte técnico según los protocolos establecidos, el manejo adecuado de fallas y los tiempos de respuesta definidos en los ANS y en el Anexo Técnico.

Anexos: En la carpeta “Obligación 7” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/14ANzJVBUr2vYHF3pLUFq8PpKCRNQWTgf?usp=drive_link

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Documento No Aplica Obligación Específica 7.pdf

2.8 Obligación específica no. 8:

Contar con auditor interno o líder en ISO 27001:2013, con tarjeta profesional y certificación que lo acredite como auditor interno de ISO 27001:2013.

Se presenta al auditor interno Sergio Ivan Ramírez Ortiz propuesto para el proyecto, quien cuenta con formación profesional acreditada, tarjeta profesional vigente y certificación como Auditor Interno en la norma ISO 27001:2022, la cual sustituye la certificación ISO 27001:2013, cumpliendo con los requisitos exigidos para el aseguramiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Anexos: En la carpeta “Obligación 8” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1hcS6AEJF8xx_JEXKMh_zejQo_b8RrrQE?usp=sharing

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Certificado ISO 27001.pdf
- ✓ Certificado - Auditor ISO 27001.pdf
- ✓ Certificado laboral SERGIO IVAN RAMIREZ ORTIZ .pdf
- ✓ Certificado de vigencia Ingeniero.pdf
- ✓ Hoja de vida Sergio Ramirez.pdf

2.9 Obligación específica no. 9:

Construir y actualizar los flujos de trabajo, historias de usuarios, secuencia de procesos, tareas y procedimientos que los agentes deben seguir para la operación y gestión de las solicitudes, buscando la automatización, optimización de los flujos de trabajo e interacciones rápidas y eficientes en cumplimiento de los lineamientos de la entidad.

2.9.1 Mesas técnicas de entendimiento

Durante la segunda y tercera semana de noviembre, así como la primera y segunda semana de diciembre, se llevaron a cabo mesas técnicas entre la SDS y ETB, en las que se logró:

- Afinamiento del requerimiento funcional.
- Ajustes a los flujos operativos.
- Ajuste a las historias de usuario (versión preliminar compartida por SDS).

En las diferentes sesiones realizadas del 24 al 27 de noviembre de 2025 con SDS, orientadas a comprender el alcance del proyecto y definir los aspectos técnicos de la solución, se revisaron de manera general los flujos de atención desde el momento en que ingresa la solicitud, así como el tratamiento que debe darse según las variables que condicionan su comportamiento. Adicionalmente, se abordó el tema de las integraciones y derivaciones hacia otros sistemas. Inicialmente se consideró el envío de información a sistemas externos al proyecto, con base en las variables y campos capturados durante los flujos. Sin embargo, teniendo en cuenta los tiempos del proyecto y por solicitud de SDS, se acordó que las derivaciones se realizarán sobre los módulos del sistema a implementar en el marco del proyecto, incorporando en el alcance la construcción de interfaces adicionales para el registro, consulta y seguimiento de las diferentes tipologías de solicitudes identificadas, correspondientes a: Solicitudes de emergencia, Sin información para activar a policía, Solicitudes de urgencia, Incidentes para cierre, Seguimiento agendamiento EAPB, Seguimiento asistencia, Gestión de agendamiento y Gestión de asistencia. Para estas interfaces se realizó el levantamiento de historias de usuario y la definición general de los campos requeridos para soportar la operación.

Tras la sesión de revisión conjunta realizada con los equipos técnicos el 15 de diciembre de 2025, la entidad emite el 16 de diciembre de 2025 el requerimiento y las historias de usuarios ajustadas.

*De: Gloria Eugenia, Garcia Pinillos <GEGarcia@saludcapital.gov.co> Enviado el:
martes, 16 de diciembre de 2025 3:28 p. m.
Para: MARCO ANTONIO LEANDRO GOMEZ <marclea1@etb.com.co>*

*CC: Jose Vicente, Guzman Gomez <JVGuzman@saludcapital.gov.co>; Camila, Echeverri Rodriguez
<CEcheverri@saludcapital.gov.co>; Diana Carolina, Torres Torres <DC3Torres@saludcapital.gov.co>; Jaime Giovanni, Vasquez
Sastoque <JGVasquez@saludcapital.gov.co>; Gloria Eugenia, Garcia Pinillos <GEGarcia@saludcapital.gov.co>; Miguel Angel,
Gomez Perez <MAGomez@saludcapital.gov.co>; MARY ISABEL LENIS CORTES <marylen1@etb.com.co>; Fausto Camilo Vanegas
<fvanegas@yeapdata.com>; Jennifer Caicedo <jcaicedo@yeapdata.com>
Asunto: Requerimiento herramienta Wolkvox*

Cordial saludo.

En relación con los compromisos adquiridos y tras la revisión conjunta realizada con los equipos técnicos de ETB y CRUE, se adjunta el requerimiento y las historias de usuarios, ajustadas con las observaciones realizadas durante la sesión del 15/12/2025. Cabe resaltar ante dudas o necesidad de revisión conjunta, me informan y el equipo técnico de la DUES está en disposición para programar nuevas revisiones conjuntas.

Anexos: En la carpeta “Obligación 9” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1-3qd37SDrmSbyb5IAplPCTQTxBjTELtu?usp=sharing>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Historias de usuario FFDS - ETB.pdf

07-07.7-F-025-v.5

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.

13/06/2023

Pág. 14

- ✓ Matriz de requerimientos historia de usuario Centro de Contacto 16.12.2025.xlsx
- ✓ Requerimientos CCORUS 161225.pdf

2.10 Obligación específica no. 10:

Entregar al supervisor del contrato dentro de los quince (15) días calendario de cada mes el Informe de la ejecución de actividades establecidas en el contrato y el avance de la ejecución del plan de trabajo con sus respectivos soportes, los cuales deben ser entregados en el formato establecido por la entidad en medio digital.

En estricto cumplimiento de los términos contractuales, ETB presenta la actualización Informe Mensual de Actividades con corte al 31 de diciembre de 2025. Este documento detalla el avance del plan de trabajo aprobado, las actividades ejecutadas en los componentes técnico, operativo y administrativo, y el estado de cumplimiento de los cronogramas definidos.

Anexos: En la carpeta “Obligación 10” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/189kf92ydSgUv2CoEE1s_kRlnjSx_C8EO?usp=drive_link

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Informe de actividades FDDS Diciembre 2025.pdf

2.11 Obligación específica no. 11:

Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos y generar planes de mejora para aquellos indicadores que no den cumplimiento con las metas establecidas.

Este ítem no aplica para la primera fase; su cumplimiento se implementará durante el periodo de alistamiento, una vez los sistemas estén en producción en el centro de contacto, garantizando la prestación del servicio de soporte técnico según los protocolos establecidos, el manejo adecuado de fallas y los tiempos de respuesta definidos en los ANS y en el Anexo Técnico.

Anexos: En la carpeta “Obligación 11” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1DsW049EoJXQyPFP3HetEVUeFU_oMdml6?usp=sharing

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ ANS - Contact Center BPO.pdf
- ✓ ANS del proyecto.pdf
- ✓ Documento No Aplica Obligación Específica 11.pdf

2.12 Obligación específica no. 12:

Garantizar que los datos personales entregados por la entidad y/o beneficiarios del servicio reciban adecuado

tratamiento, manejo de la información y confidencialidad en cumplimiento de la normatividad vigente y las políticas de seguridad de la información establecidas por la entidad.

En cumplimiento de este compromiso, se adjunta en el repositorio el certificado de confidencialidad y la política de tratamiento de datos, garantizando que los datos personales proporcionados por la Entidad y/o los beneficiarios del servicio reciben el manejo, tratamiento y protección adecuados, en concordancia con la normatividad vigente y las políticas de seguridad de la información establecidas por la Entidad ETB se cuenta con el soporte del aliado estratégico, vinculado al proyecto mediante el contrato CW28311 de 2025. En este sentido, las actividades desarrolladas se realizarán bajo el cumplimiento de las políticas de tratamiento de datos personales y de seguridad de la información adoptadas por dicho aliado.

Anexos: En la carpeta “Obligación 12” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1dviDxOJqsJy2xTpsr98fNPOxj4_nlpr?usp=sharing

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Certificado de confidencialidad y la política de tratamiento de datos ETB.pdf
- ✓ Habeas Data.pdf

2.13 Obligación específica no. 13:

Garantizar el acceso permanente de la información recolectada en la prestación de los servicios del Centro de Contacto, mediante acceso con usuario y contraseña suministrados por el proveedor a la entidad para la consulta de grabaciones y datos en relación con los requerimientos que se presente.

Actualmente, este ítem no es aplicable, ya que en la fase de implementación los servidores aún no contienen información operativa. Su ejecución está planificada para la fase posterior en ambiente productivo, donde se garantizará el acceso seguro y controlado a la información recolectada del Centro de Contacto mediante credenciales proporcionadas, asegurando la disponibilidad, integridad y trazabilidad de grabaciones y datos conforme a los requerimientos de la entidad y las políticas de seguridad de la información vigentes.

Anexos: En la carpeta “Obligación 13” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1NxQ2yH1XaCf8ZaCKIUdqM-OX4icmLaOn?usp=drive_link

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Documento No Aplica Obligación Específica 13.pdf

2.14 Obligación específica no. 14

Responder a los requerimientos trasladados por la entidad, en los términos definidos en cada solicitud.

Este ítem no aplica para la primera fase; su cumplimiento se implementará durante el periodo de alistamiento, una vez los sistemas estén en producción en el centro de contacto, garantizando la prestación del servicio de soporte

técnico según los protocolos establecidos, el manejo adecuado de fallas y los tiempos de respuesta definidos en los ANS y en el Anexo Técnico.

Anexo: En la carpeta “Obligación 14” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1ICd7YUZUZzvrHAKK2fzCD5J-qJSNNJrx?usp=drive_link

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

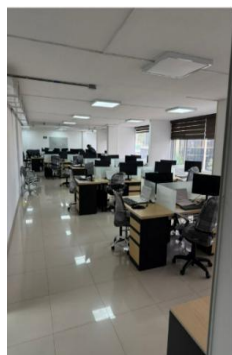
✓ Documento No Aplica Obligación Específica 14.pdf

2.15 Obligación específica no. 15:

Entregar la dotación de elementos de puestos de trabajo y elementos de protección personal en cumplimiento de la normatividad de seguridad y salud en el trabajo.

Se realizó la entrega y disposición de puestos de trabajo y elementos de protección personal en las oficinas ubicadas en Avenida Carrera 7 # 32-83, piso 5, oficinas 501 y 502, asegurando que los equipos y elementos cumplen con los estándares técnicos y la normativa SST vigente, garantizando ambientes operativos seguros y conformes para la prestación del servicio del Centro de Contacto.

Para la disposición de los puestos de trabajo se realizó dotación de periféricos (Diademas).



Es importante destacar que, aunque el proyecto aún no ha iniciado su fase operativa oficial, se han registrado avances en la gestión de recursos. A la fecha de corte del presente informe de actividades, se realizó la entrega de diademas a un primer grupo de 45 colaboradores, con el fin de asegurar que el equipo cuente con las herramientas necesarias desde el primer día de funciones en el centro de contacto.

Ejemplo de formato asignación de periféricos (Diademas)

FOR-K2-01
 Versión 05
 Actualización: 01/2025

FORMATO ASIGNACIÓN DE PERIFERICOS

Yeapdata

ASS No. []

Fecha:	9/12/2025	Ciudad:	BOGOTÁ	Ticket:	REQ-2895
Cliente / Empresa:	Yeapdata SAS	Sede:	SDS	Dirección:	Cra 7 N 32-83
Asignado a:	Ana Magaly Arce Castañeda	Cargo:	Enfermera	Tel/Cel:	N/A
Ingeniero IT	Cristian Camilo Díaz Rojas				

ITEM	SERIAL/NÚMERO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
DIADEMA	1DPVUH	1	Diadema en buen estado.	

ACEPTACIÓN DE USO DE DIADEMA

El usuario es responsable de la custodia y uso exclusivo para fines laborales de la diadema asignada por la empresa. Debe mantener la confidencialidad de toda la información a la que tenga acceso a través de esta y notificar inmediatamente cualquier pérdida, robo o mal funcionamiento. En caso de presentarse incumplimiento será notificado al Seguridad de la Información y a Talento Humano quienes determinarán las medidas respectivas.

ENTREGADO POR		RECIBIDO POR	
Nombre:	Cristian Camilo Díaz Rojas	Nombre:	Ana Magaly Arce Castañeda
Cargo:	Profesional IT	Cargo:	Enfermera
Cedula	1013644252	Cedula	52957044
FIRMA		FIRMA	

Anexos: En la carpeta “Obligación 15” publicada en la siguiente ruta:
<https://drive.google.com/drive/folders/1euBEq70a7TQMDFTYLLpvaFkJ0KtccJ04?usp=sharing>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Certificación Entrega de Diademas TH al 31-12-2025.pdf
- ✓ Informe condiciones de seguridad y salud en el trabajo San Diego.pdf

Se encuentra disponible la subcarpeta “Actas Entrega Diademas” que contiene las actas correspondientes a cada diadema entregada.

2.16 Obligación específica no. 16:

Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto confirmando el acceso únicamente del personal autorizado.

El centro de contacto en regulación de Urgencias Médicas cuenta con un sistema de control de acceso que permite el ingreso únicamente del personal autorizado mediante el dispositivo biométrico BioEntry W2 de Suprema, el cual integra tecnología avanzada de identificación por huella dactilar, detección de huella en vivo y resistencia certificada, garantizando un acceso seguro y confiable a las instalaciones.

A continuación, se encuentra imagen del biométrico BioEntry W2, su configuración y administración se realiza a través de navegador web.



Anexos: En la carpeta “Obligación 16” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1ddQv-oP0PqGcJeGiCv-5cl6SWI9J7GJH?usp=drive_link

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Sistema de acceso - Biométrico.pdf
- ✓ Licencia Sistema de Acceso Biométrico_.pdf
- ✓ Carta ETB-SDS - Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata.pdf
- ✓ Orden de Compra Herramienta de Control de Acceso.pdf

2.17 Obligación específica no. 17:

Realizar la gestión técnica requerida para enrutar las llamadas de las líneas telefónicas de la Secretaría Distrital de Salud y las demás requeridas hacia los sistemas telefónicos de la plataforma Omnicanal del contratista.

En cumplimiento del hito de interoperabilidad entre el Centro de Contacto y las EAPB, se llevaron a cabo sesiones de entendimiento y encuentros técnicos orientados a definir la metodología de comunicación requerida para el modelo proyectado de atención de urgencias. Como resultado del avance en estas actividades, se han realizado reuniones con las EAPB relacionadas en la siguiente tabla, así como con la Línea 106 y el C4 en articulación con la Línea 123. De igual manera, con corte al 31 de diciembre de 2025, se realizó la configuración exitosa de la transferencia de voz con las EAPB Aliansalud, SURA, Famisanar, Capital Salud y Mallamas.

2.17.1 Tabla de integraciones EAPB

FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD								
Cronograma de integraciones con EPS								
ITEM	EPS	PPRIMERA SESIÓN	HORA	RESULTADO	SEGUNDA SESIÓN	HORA	AFINAMIENTO	PRUEBAS
1	ALIANSA SALUD	2 de diciembre 2025	14:00	Configuración por DID	9 de diciembre 2025	15:00	TRANSFERENCIA EXITOSA A WOLKVOX	OK
2	SURA	5 de diciembre 2025	10:00	Configuración por DID	17 de diciembre 2025	9:00	TRANSFERENCIA EXITOSA A WOLKVOX	OK
3	FAMISANAR	9 de diciembre 2025	9:00	Configuración por DID	18 de diciembre 2025	10:00	TRANSFERENCIA EXITOSA A WOLKVOX	OK
4	COMPENSAR	9 de diciembre 2025	10:00	configuración por DID	18 de diciembre 2025	9:00	N/A	N/A
5	CAPITAL SALUD EPS-S	9 de diciembre 2025	11:00	configuración por DID	18 de diciembre 2025	10:00	TRANSFERENCIA EXITOSA A WOLKVOX	OK
6	SALUD TOTAL	16 de diciembre 2025	8:30	Por definir	Pendiente agendar	N/A	N/A	N/A
7	SANITAS	19 de diciembre 2025	10:00	Por definir	Pendiente agendar	N/A	N/A	N/A
8	NUEVA EPS	19 de diciembre 2025	10:00	Por definir	Pendiente agendar	N/A	N/A	N/A
9	COOSALUD	19 de diciembre 2025	10:00	Por definir	Pendiente agendar	N/A	N/A	N/A
10	MALLAMAS	19 de diciembre 2025	10:00	configuración por DID	22/12/2025	10:00	TRANSFERENCIA EXITOSA A	OK
Cronograma de integraciones								
ITEM	EPS	PPRIMERA SESIÓN	HORA	RESULTADO	SEGUNDA SESIÓN	HORA	AFINAMIENTO	PRUEBAS
1	Línea 106	14 de noviembre de 2025	14:00	Configuración por DID	N/A	N/A	N/A	N/A
2	Línea 106	21 de noviembre de 2025	15:00	Configuración por DID	N/A	N/A	N/A	N/A
3	Línea 106	16 de diciembre 2025	8:30	Configuración por DID	N/A	N/A	N/A	N/A
4	Línea 106	29 de diciembre de 2025	9:20	Configuración por DID	N/A	N/A	TRANSFERENCIA EXITOSA A WOLKVOX	OK

Durante la fase de definiciones técnicas ejecutada en la tercera semana de noviembre de 2025, se llevó a cabo una sesión de entendimiento con los funcionarios de la Línea 106. Como resultado principal de esta mesa de trabajo, se estableció la estrategia de interoperabilidad a través de DID (Direct Inward Dialing). Esta decisión ha sido incorporada formalmente a las actividades del cronograma, permitiendo avanzar hacia la configuración de la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para asegurar un enrutamiento directo y eficiente.

A continuación, se presenta un extracto de las actividades del cronograma asociadas a esta integración:

Id	Nombre	Duración	Comienzo	Fin
86	Realizar sesiones de entendimiento interoperabilidad Línea 123	9 días	28/11/2025	11/12/2025
87	Definir la forma de interoperabilidad con 123	2 días	12/12/2025	15/12/2025
88	Recibir aprobación de Interoperabilidad 123	0 días	15/12/2025	15/12/2025
89	Configurar y parametrizar la interoperabilidad con 123	8 días	16/12/2025	26/12/2025
90	Realizar sesiones de entendimiento interoperabilidad con 106	2 días	22/12/2025	23/12/2025
91	Definir la forma de interoperabilidad con 106	0 días	23/12/2025	23/12/2025
92	Recibir aprobación de Interoperabilidad 106	8 días	24/12/2025	6/01/2026
93	Configurar de transferencia asistida de llamadas línea 106	2 días	7/01/2026	8/01/2026
94	Realizar sesiones de entendimiento interoperabilidad con EAPB	10 días	1/12/2025	15/12/2025
95	Definir la forma de interoperabilidad con EAPB	4 días	22/12/2025	26/12/2025
96	Recibir aprobación de Interoperabilidad con EAPB	0 días	26/12/2025	26/12/2025
97	Configurar y parametrizar la interoperabilidad con EAPB	9 días	29/12/2025	9/01/2026

En cumplimiento de las actividades del cronograma establecidas, se llevó a cabo la configuración y las pruebas para la transferencia de llamadas desde la Línea 106 hacia el Centro de Contacto el 29/12/2025. Los resultados fueron exitosos, garantizando la estabilidad del flujo de comunicación y la correcta recepción de las llamadas.

Con relación a las trasferencias de llamadas desde el C4 (Línea 123), se está a la espera de la definición de la forma de transferir voz con la 123, ETB entregó requerimiento de interoperabilidad, por troncal o DID.

Anexos: En la carpeta “Obligación 17” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1tVIGIsCDTOGbmSB8ErBYGWQ5LOi6A-8c?usp=sharing>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Conf_Pruebas_Llamada_Línea_106.pdf
- ✓ Config_Paramet_Interoperabilidad_EAPB.pdf

Se encuentra disponible la subcarpeta “Pruebas Config Interop EAPB” que contiene audios de pruebas de configuración interoperabilidad con EPS.

Se encuentra disponible la subcarpeta “Conf_Pruebas_Llamada_Línea_106” que contiene audio de pruebas de configuración interoperabilidad con la línea 106.

2.18 Obligación específica no. 18:

Entregar los reportes de los registros de las atenciones realizadas por los diferentes canales de contacto, en medios digitales y seguros, de manera inmediata o cuando sean requeridos.

Actualmente, este ítem no es aplicable, dado que los sistemas aún se encuentran en fase de implementación. Su ejecución está programada para la etapa de producción, donde se garantizará la generación y entrega de reportes de los registros de atención de los distintos canales de contacto, utilizando medios digitales seguros y cumpliendo con los tiempos de disponibilidad inmediata o bajo requerimiento de la Entidad, asegurando trazabilidad y cumplimiento normativo.

Anexos: En la carpeta “Obligación 18” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/12-X7ov0QIUUnHIEZg1siINdMKZU95Rqz_?usp=drive_link

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Documento No Aplica Obligación Específica 18.pdf

2.19 Obligación específica no. 19:

Contar y ejecutar los planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio en caso de ser necesario.

El servicio cuenta con un plan de contingencia para sistemas en la nube que garantiza la recuperación rápida y la continuidad operativa ante fallas, complementado por la alta disponibilidad de los enlaces, lo que asegura una conectividad estable y redundante para los servicios críticos. Adicionalmente, se avanza en la construcción del plan de continuidad, orientado a fortalecer los procedimientos y estrategias de respuesta institucional ante eventuales contingencias.

Anexos: En la carpeta “Obligación 19” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/15J5pMfLOmFsmJh1mtKYtKQ6El6U6bHwP?usp=sharing>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Pln-D-03 Plan de continuidad de negocio.pdf
- ✓ Plan de continuidad.pdf

2.20 Obligación específica no. 20:

Mantener en custodia la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demás información recopilada en la infraestructura del proveedor.

Este ítem no aplica durante la primera fase de implementación; su cumplimiento está proyectado para la etapa de operación en producción, cuando se garantizará la custodia, integridad y disponibilidad de toda la información recopilada en la infraestructura del proveedor, incluyendo registros de llamadas, requerimientos, grabaciones y demás soportes, conforme a las políticas de seguridad de la información y normatividad vigente.

Anexos: En la carpeta “Obligación 20” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1Ro2-4iEZ-QdA4huowtuiO0h7PgZZ8jgm?usp=drive_link

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

✓ Documento No Aplica Obligación Específica 20.pdf

2.21 Obligación específica no. 21:

Atender y dar respuesta a los cambios solicitados, respecto a actualizaciones y configuraciones de los servicios contratados.

Para dar cumplimiento a esta obligación se presenta como estrategia identificar y documentar cada requerimiento apoyados en el diseño de historias de usuario.

A continuación, se presenta un extracto del inventario consolidado de Historias de Usuario, resultado de las mesas de definición funcional. Este artefacto detalla los requerimientos técnicos y operativos indispensables para orquestar la Interoperabilidad entre el ecosistema de las EAPB y el Centro de regulación de la Secretaría de Salud

MATRIZ DE REQUERIMIENTOS										
Tipo de requerimiento	Módulo	Id del requerimiento	Descripción del impulso	Entidad de información	Usuarios/roles que interactúan	Salidas / resultados esperados	Utilidades que implementamos	Tratamiento de información	Prioridad	Objetos de aceptación
Funcional	Módulo de "Seguimiento al agendamiento de la EAPB"	Seguimiento al agendamiento de la EAPB	Como usuario de regulación voy a poder tener un campo para asignar un "Si/No" para los siguientes campos: "Agendamiento de la consulta", "Prioridad de consulta asignada por la EAPB", "Asignación de la consulta de la EAPB" permitiendo guardar esta información	Registro para los tres campos de "Si/No"	Usuario de la central de regulación	Campos actualizados de "Si/No" para cada uno de los registros	Campos de selección única "Si/No"	Guardar información en base de datos	Alta	Campos guardados y asignados a cada uno de ellos en base de datos
Funcional	Módulo de "Seguimiento al agendamiento de la EAPB"	Seguimiento al agendamiento de la EAPB	Como usuario del sistema voy a poder filtrar las solicitudes por cada EAPB desde una lista desplegable. La lista desplegable de los nombres de cada EAPB se crean entregados por la Secretaría.	Solicitudes de cada EAPB	Usuario de la central de regulación	Mostrar solo las solicitudes de acuerdo con el filtro seleccionado de cada EAPB	Selección simple y filtrado de información	N/A	Alta	Listado de solicitudes de acuerdo a filtro de la EAPB
Funcional	Módulo de "Seguimiento al agendamiento de la EAPB"	Seguimiento al agendamiento de la EAPB	Como usuario del sistema voy a poder visualizar sobre la grilla la conexión de la sematización del temporizador	Las conexiones de la sematización del temporizador por parte de la Secretaría	Usuario de la central de regulación	Registro de estas conexiones en la interfaz	Campo de texto en interfaz	N/A	Alta	Visualización de estas conexiones en la interfaz
Funcional	Módulo de "Seguimiento al agendamiento de la EAPB"	Seguimiento al agendamiento de la EAPB	Como usuario del sistema voy a poder cerrar la solicitud	Registro de las condiciones "Si/No" (en total 3 condiciones) que deben haber sido ingresados obligatoriamente	Usuario de la central de regulación	Al cerrar desaparecerá la solicitud de la grilla de "Seguimiento al agendamiento de la EAPB" y actualiza el estado de la solicitud general de derivado a cerrado	Acción de cierre	Guardar información en base de datos	Alta	Se permite el cierre y la solicitud desaparece de la grilla

Durante el presente periodo mensual, se han consolidado avances estratégicos en el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y la interoperabilidad de los sistemas de gestión operativa. Las actividades se centraron en la integración de plataformas de comunicación omnicanal y el despliegue de módulos críticos en ambientes de preproducción, garantizando la seguridad en el acceso y la eficiencia en la transferencia de datos clínicos. A continuación, se detallan los hitos y logros alcanzados en el desarrollo y configuración del ecosistema digital:

2.21.1 Integración de Plataformas y Automatización de Accesos:

Se completaron las pruebas y la configuración de la integración entre las plataformas Wolkvox, SET y la App de Integración. Entre los logros destacados se encuentran:

- **Autenticación Segura:** Implementación de un sistema de autenticación basado en tokens generado por Wolkvox, lo que elimina la necesidad de ingreso manual de credenciales en el sistema SET y agiliza el acceso del operador.
- **Interoperabilidad Clínica:** El proceso operativo ahora permite que, tras realizar el triaje en SET, la

información se transmita a la plataforma de integración bajo el estándar internacional HL7 en formato XML, garantizando una comunicación técnica estandarizada entre sistemas.

2.21.2 Despliegue de Infraestructura en Preproducción:

Se realizó con éxito el despliegue de los servicios backend y frontend en el ambiente de preproducción para las grillas de gestión. Los detalles técnicos incluyen:

- **Arquitectura Contenerizada:** Los servicios (frontend, bases de datos PostgreSQL, servicios de autenticación y gateway) se alojaron como contenedores Docker en una máquina virtual Red Hat Enterprise Linux (RHEL), asegurando escalabilidad y facilidad de mantenimiento.
- **Componentes Operativos:** Se desplegaron servicios clave como auth-service, sds-service, user-service y soap-service.

2.21.3 Avance en el Desarrollo de Grillas Operativas:

Los módulos destinados a la gestión de solicitudes presentan un estado de avance significativo:

- **Solicitudes de Emergencia y Urgencia:** Ambos módulos alcanzaron un 90% de completitud técnica. El backend, desarrollado en Java 21 con Spring Boot, se encuentra operativo con endpoints RESTful funcionales para la gestión de datos.
- **Funcionalidades Frontend:** Se implementaron interfaces funcionales que permiten la visualización de campos base, temporizadores de respuesta desde la derivación y sistemas de semaforización para el control de tiempos de atención.
- **Nuevos Desarrollos:** Se iniciaron las actividades de desarrollo para la grilla de "Seguimiento Agendamiento EAPB".

2.21.4 Aseguramiento de la Calidad (QA)

Se iniciaron formalmente las pruebas integrales de los módulos desplegados, logrando resultados satisfactorios en:

- Validación de la integridad de datos en la grilla de emergencias (Aprobado).
- Funcionamiento correcto del temporizador y cálculo de tiempos de respuesta (Aprobado).
- Pruebas de conectividad bidireccional con la plataforma Omnicanal para el flujo automatizado de información de llamadas.

Anexos: En la carpeta “Obligación 21” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1WR-aY7uJEcrNXpHuZRGozDizQbq4Tcjq?usp=drive_link

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Conf_Integración_APP_Wolkvox_Campos_CMR.pdf
- ✓ Despl_PreProduc_Solic_Emer_UrgenSinInfPolicia.pdf
- ✓ Carta ETB-SDS - Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata.pdf

07-07-7-F-025-v.5

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.

13/06/2023

Pág. 24

2.22 Obligación específica no. 22:

Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las gestiones y transacciones ejecutadas.

Durante el periodo reportado no se han realizado transacciones desde el centro de contacto, razón por la cual no se generaron métricas de calidad ni reportes de monitoreo específicos.

El manejo y funcionamiento del Centro de contacto de la Secretaría Distrital de Salud se rige por lineamientos de calidad que incluyen la elaboración de informes y análisis de desempeño para identificar oportunidades de mejora en la atención a los ciudadanos, la implementación de planes de acción para optimizar procesos operativos y la experiencia del usuario, y la realización de inspecciones y auditorías internas que garanticen el cumplimiento de los estándares establecidos. Asimismo, se promueve la coordinación entre áreas, la capacitación continua del personal y la comunicación de resultados y recomendaciones a la dirección, asegurando la eficiencia operativa, la mejora continua y la excelencia en la prestación del servicio.

Anexos: En la carpeta “Obligación 22” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1xg2celeLeZGdYnP4KXRk-ecPCmmSzOOK?usp=drive_link

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ 9001-2024.pdf
- ✓ Carta ETB-SDS - Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata.pdf
- ✓ Lineamientos y Funciones para la Gestión de Calidad.pdf
- ✓ Documento No Aplica Obligación Específica 22.pdf

2.23 Obligación específica no. 23:

Recibir, custodiar, utilizar y conservar en buen estado todos los equipos que le sean entregados por la entidad para la operación de los puntos Premier One y Vesta para la ejecución del contrato.

Para esta obligación se informa que, a la fecha de corte, la entidad no ha formalizado la entrega física y administrativa de los equipos destinados a la operación del centro de contacto de los puntos Premier One y Vesta. Por lo tanto, la presente obligación no aplica para el periodo del informe.

Anexo: En la carpeta “Obligación 23” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1zlTL9cc0O8KoZ1Ojs5yzQlu9K_7SQ9af?usp=drive_link

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Circular 1- Interna Buen uso y conservación de los equipos ETB.pdf
- ✓ Circular 2 - Uso adecuado de equipos y recordatorio de prácticas de seguridad.pdf
- ✓ Asistencia capacitaciones buen uso y conservación.pdf
- ✓ Asistencia circular 2 buen uso.pdf

- ✓ Asistencia circular 1 y 2.pdf
- ✓ Socialización_circulares_grupos_Whatsapp.pdf
- ✓ Documento No Aplica Obligación Específica 23.pdf

3. Cláusula 8. – Obligaciones generales

Sin perjuicio de las demás obligaciones que se deriven de la normatividad existente, en especial las previstas en el Estatuto General de Contratación Estatal y de las que se deriven del contenido del presente estudio previo, el contratista deberá asumir las siguientes obligaciones:

3.1 Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, observando en todo momento, el régimen de contratación; acatando la Constitución, la Ley y demás normas pertinentes.

ETB cumplió a cabalidad con el objeto del contrato, observando en todo momento, el régimen de contratación; acatando la Constitución, la Ley y demás normas pertinentes.

3.2 Reportar cualquier novedad o anomalía, de manera inmediata al supervisor y/o interventor del contrato.
En el evento de presentarse una anomalía se debe seguir el conducto regular que se acuerde entre las partes, para ello se propone establecer una matriz de comunicaciones, que permita la gestión en sintonía con lo definido en los ANS.

No se reportan novedades.

3.3 Acatar las directrices que durante el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud, a través del supervisor y/o interventor del contrato.

ETB acata las directrices que durante el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud, a través del supervisor y/o interventor del contrato.

3.4 Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.

ETB salvaguarda la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.

3.5 No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud...

ETB no accederá a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud.

3.6 Pagar por su cuenta los salarios, subsidios, prestaciones sociales, afiliación y pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensión y ARL- y de los Aportes Parafiscales –SENA, ICBF, Cajas de Compensación-, y Subsidio Familiar...

ETB paga por su cuenta los salarios, subsidios, prestaciones sociales, afiliación y pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensión y ARL- y de los Aportes Parafiscales –SENA, ICBF, Cajas de Compensación-, y Subsidio Familiar.

Anexos: En la carpeta “Obligaciones generales” publicada en la siguiente ruta:
https://drive.google.com/drive/folders/1oSLB6vD6gFxGUtXUyGxoOqKdo8zE7ERD?usp=drive_link

Se encuentra disponible la subcarpeta “Obligación general 6.” que se detalla la siguiente información:

- ✓ Carta ETB-SDS - Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata.pdf
- ✓ Certificación Parafiscales Dic 2025

3.7 Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables. En el evento que se presenten y demuestren causas imputables a ETB, se mantendrá indemne al FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD de todo reclamo, litigio o acción legal que se derive de sus actuaciones. Esta responsabilidad está garantizada mediante la póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual.

ETB responderá ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables. En el evento que se presenten y demuestren causas imputables a ETB, se mantendrá indemne al FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD de todo reclamo, litigio o acción legal que se derive de sus actuaciones. Esta responsabilidad está garantizada mediante la póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual.

Anexo: En la carpeta “Obligaciones generales” publicada en la siguiente ruta:
https://drive.google.com/drive/folders/1oSLB6vD6gFxGUtXUyGxoOqKdo8zE7ERD?usp=drive_link

Se encuentra disponible la subcarpeta “Obligación general 7.” que se detalla la siguiente información:

- ✓ 1. Póliza Responsabilidad Civil Extracontractual.pdf

3.8 Desempeñar las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del contrato.

Para el presente periodo ETB no ha desempeñado actividades adicionales.

3.9 Utilizar los mecanismos que sean necesarios para poder garantizar la autenticidad, integridad y conservación de los documentos electrónicos, cuando a ello hubiere lugar.

ETB utiliza los mecanismos que sean necesarios para poder garantizar la autenticidad, integridad y conservación de los documentos electrónicos, cuando a ello hubiere lugar.

3.10 Contar con sus equipos de cómputo y herramientas de trabajo para la cabal ejecución del objeto contractual, cuando a ello hubiere lugar.

ETB cuenta con sus equipos de cómputo y herramientas de trabajo para la cabal ejecución del objeto contractual.

3.11 Garantizar que los compromisos, productos, acciones, intervenciones y demás aspectos técnicos, se ejecuten dando pleno cumplimiento a los Lineamientos y políticas establecidos por la

Secretaría Distrital de Salud-Fondo Financiero Distrital de Salud y a las instrucciones que se impartan a través del supervisor y/o interventor.

ETB garantiza que los compromisos, productos, acciones, intervenciones y demás aspectos técnicos, se ejecutan dando pleno cumplimiento a los Lineamientos y políticas establecidos por la Secretaría Distrital de Salud-Fondo Financiero Distrital de Salud y a las instrucciones impartidas a través del supervisor y/o interventor.

3.12 Llevar a cabo el tratamiento establecido para los riesgos asignados en la matriz correspondiente.

Para el presente periodo no se ha materializado ningún riesgo que implique el tratamiento establecido.

3.13 Constituir la garantía única, de conformidad con lo establecido en el Estudio Previo y el Contrato, y mantenerla vigente hasta su liquidación, según lo establecido en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993.

ETB constituyó la garantía única, de conformidad con lo establecido en el Estudio Previo y el Contrato, y la misma se encuentra vigente hasta su liquidación, según lo establecido en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993.

Anexo: En la carpeta “Obligaciones generales” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1oSLB6vD6gFxGUtXUyGxoOqKdo8zE7ERD?usp=drive_link

Se encuentra disponible la subcarpeta “Obligación general 13.” que se detalla la siguiente información:

✓ 1. Póliza Cumplimiento.pdf

3.14 Las demás obligaciones que se deriven de las características técnicas, estudios previos, anexo técnico, insumos y de la propuesta presentada, documentos que forman parte integral del presente contrato y aquellas que estén directamente relacionadas con el objeto del contrato.

Para el presente periodo no se han presentado otras obligaciones derivadas de las características técnicas, estudios previos, anexo técnico, insumos y de la propuesta presentada.

Anexo: La descripción del cumplimiento y los soportes de la cláusula 8 se encuentran en la carpeta “Obligaciones

generales” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1oSLB6vD6gFxGUtXUyGxoOqKdo8zE7ERD?usp=drive_link

4. Cláusula 4. – Productos

1. El informe de Actividades; Informe de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y avance con sus respectivos soportes.

Anexos: En la carpeta “Productos” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1IKfVrF1OHwnNw_wqLZAMDYzsC6IPImk-?usp=drive_link

Se encuentra disponible la subcarpeta “Producto 1” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1HD1WZciVnDYEBN7_D9eMsGbbSyBXrF3p?usp=drive_link

Que detalla la siguiente información:

- ✓ Informe actividades FFDS Diciembre 2025.pdf

2. Informe de Cumplimiento de Indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio ANS.

Anexos: En la carpeta “Productos 2” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1aVt2rjRUWHPTwUsgWEGj9o7rMKpl6bLp?usp=drive_link

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ ANS - Contact Centro BPO.pdf
- ✓ ANS del proyecto.pdf
- ✓ Documento No Aplica Producto 2.pdf

3. El cronograma de actividades del inicio de la operación; periodo de aprovisionamiento y de estabilización, aprobado por la supervisión.

Anexos: En la carpeta “Productos 3” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1wMEYJpAvRTTF0jwVKLgwptsZ3sRLf_qA?usp=drive_link

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Cronograma de actividades inicio de operación.pdf

4. Certificado de contratación y de cumplimiento del perfil de los agentes y personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (I) nombres completos, (II) número de identificación, (III) nivel de educación, (IV) relación de experiencia laboral, (V). Perfil que desempeña del talento humano para la ejecución de los servicios contratados aprobado por la supervisión.

Anexos: En la carpeta “Productos 4” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1r5uL0OjZtcakAMIu-8_087D3KcOw4xmr?usp=drive_link

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ 31122025 Certificado TH SDS Diciembre 2025.pdf
- ✓ 31122025 Certificado TH SDS Diciembre 2025.pdf
- ✓ 31122025 Informe selección SDS diciembre.pdf
- ✓ Correo de ETB SA ESP - RV_ Visto bueno productos con revisión y aprobación previa.pdf
- ✓ Visto bueno productos con revisión y aprobación previa.pdf

5. Reporte de las transacciones realizadas con la herramienta Omnicanal.

Anexos: En la carpeta “Productos 5” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/12Gr6gCUAyFdY346cqMrXmIWnvVqLLeiV?usp=drive_link

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Conf_Pruebas_Llamada_Línea_106.pdf
- ✓ Config_Paramet_Interoperabilidad_EAPB.pdf

Se encuentra disponible la subcarpeta “Pruebas Config Interop EAPB” que contiene audios de pruebas de configuración interoperabilidad con EPS.

Se encuentra disponible la subcarpeta “Conf_Pruebas_Llamada_Línea_106” que contiene audio de pruebas de configuración interoperabilidad con la línea 106.

6. Disponibilidad de la herramienta de triaje soportada con la disponibilidad, el cronograma del entrenamiento del personal en la herramienta y el soporte del inicio de las actividades de entrenamiento.

Anexos: En la carpeta “Productos 6” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/12Gr6gCUAyFdY346cqMrXmIWnvVqLLeiV?usp=drive_link

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Carta ETB-SDS - Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata.pdf
- ✓ Carta Licencias TREELOGIC.pdf
- ✓ Certificado Capacitación SET Dic 2025.pdf
- ✓ Licenciamiento SET.pdf

7. Plan de capacitaciones elaborado por la ETB.

Anexos: En la carpeta “Productos 7” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/12Gr6gCUAyFdY346cqMrXmIWnvVqLLeiV?usp=drive_link

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Asistencia capacitaciones grupo 1 – 01 al 15 diciembre.pdf
- ✓ Asistencia capacitaciones grupo 2 – 16 al 26 diciembre.pdf
- ✓ Asistencia capacitaciones grupo 3 – 29 y 30 diciembre.pdf
- ✓ Certificado Capacitación SET Dic 2025.pdf
- ✓ Circular 2 - Uso adecuado de equipos y recordatorio de prácticas de seguridad.pdf
- ✓ Plan de capacitaciones BPO.pdf
- ✓ Registro Tiempos de Capacitación.xlsx

Se encuentra disponible la subcarpeta “Soportes Presentaciones” que contiene los insumos usados para las capacitaciones.

8. Cronograma de desarrollos e integraciones avalado por la supervisión.

Anexos: En la carpeta “Productos 8” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/12Gr6gCUAyFdY346cqMrXmIWnvVqLLeiV?usp=drive_link

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Cronograma de actividades inicio de operación.pdf

9. Presentar un protocolo que garantice que el servicio de soporte técnico permite realizar un seguimiento y manejo adecuado a las fallas técnicas que se presenten durante la ejecución del contrato.

Anexos: En la carpeta “Productos 9” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/12Gr6gCUAyFdY346cqMrXmIWnvVqLLeiV?usp=drive_link

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Correo soporte informe de actividades _ FFDS.pdf
- ✓ Creación de casos - ARANDA - BPO..pdf
- ✓ Proceso mesa de ayuda y soporte técnico _BPO.pdf
- ✓ Protocolo de Soporte _técnico.pdf

10. Reporte de incidentes, consolidado de seguimiento y gestión de las fallas técnicas que se presentaron durante el periodo del informe.

Anexos: En la carpeta “Productos 10” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/12Gr6gCUAyFdY346cqMrXmIWnvVqLLeiV?usp=drive_link

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Documento No Aplica Producto 10.pdf

11. Informe de Seguridad.

Anexos: En la carpeta “Productos 11” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/12Gr6gCUAyFdY346cqMrXmIWnvVqLLeiv?usp=drive_link

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Informe de_seguridad.pdf
- ✓ Sistema-de-Gestion-de-Seguridad-de-la-Informacion-27k.pdf

12. Licencias de uso, manuales técnicos y de funcionamiento de la plataforma Omnicanal y de triaje.

Anexos: En la carpeta “Productos 12” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/12Gr6gCUAyFdY346cqMrXmIWnvVqLLeiv?usp=drive_link

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Agent box.pdf
- ✓ Carta ETB-SDS - Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata.pdf
- ✓ Carta Licencias TREELOGIC.pdf
- ✓ Carta Wolkvox - Yeapdata.pdf
- ✓ Conf_Integración_APP_Wolkvox_Campos_CRM.pdf
- ✓ Licenciamiento SET.pdf
- ✓ Manual de instalacion y operacion SET.pdf
- ✓ Manual de usuario clínico 4.17.1 - Edición 04.pdf
- ✓ Requerimientos Técnicos wolkvox 3.pdf
- ✓ Wolkvox Manager.pdf

5. Descripción de avance de la fase 1 del proyecto

Describir avance y adjuntar soportes de las Actividades de aprovisionamiento, cronograma detallado con todas las actividades requeridas en la Fase 1 de Alistamiento:

La Fase 1 del contrato corresponde al alistamiento, aprovisionamiento, implementación de plataformas, aseguramiento de la infraestructura tecnológica, contratación y capacitación del talento humano, así como la ejecución de las integraciones iniciales requeridas para garantizar la continuidad operativa del servicio.

Durante el periodo reportado, se ejecutaron las actividades planificadas para esta fase, logrando avances significativos en los componentes técnico, operativo y administrativo, los cuales se detallan a continuación.

5.1 Entrega de documentos y procesos

La entidad realizó el envío de los entregables correspondientes a los documentos Requerimiento CCORUS 10.12.25.pdf, Requerimientos Generales Desarrollo.pdf y Matriz de Requerimientos e Historias de Usuario Centro de Contacto 10.12.25.xlsx el día 10 de diciembre de 2025, una vez finalizadas las sesiones de entendimiento llevadas a cabo durante las semanas 3 y 4 de noviembre y la primera semana de diciembre, los cuales, se encuentran en la carpeta “Desc Avance de la fase 1 del proyecto”, publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1rKC8mXvDKNtoNPzFHY4L3xUEP_w9sLAI?usp=sharing

En dichas sesiones, realizadas con SDS, se abordó la comprensión del alcance del proyecto y la definición de los aspectos técnicos de la solución, incluyendo la revisión general de los flujos de atención desde el ingreso de la solicitud y el tratamiento correspondiente según las variables que condicionan su comportamiento. Adicionalmente, se analizaron las integraciones y derivaciones hacia otros sistemas. En consecuencia, se incorporó la construcción de interfaces para el registro, consulta y seguimiento de las tipologías de solicitudes identificadas: solicitudes de emergencia, solicitudes sin información para activar a policía, solicitudes de urgencia, incidentes para cierre, seguimiento de agendamiento EAPB, seguimiento de asistencia, gestión de agendamiento, gestión de asistencia, Seguimiento de Urgencias, Incidentes para alertar a otros CRUE, Seguimiento de pacientes no pertenecientes a la EAPB (campana), Posibles solicitudes iniciales y Solicitudes Duplicadas. Para estas interfaces se realizó el levantamiento de las historias de usuario y la definición general de los campos requeridos para soportar la operación.

Finalmente, tras la sesión de revisión conjunta realizada con los equipos técnicos el 15/12/2026, la Entidad emite el 16/12/2025 el requerimiento y las historias de usuarios ajustadas, entregando los documentos: Matriz de requerimientos historia de usuario Centro de Contacto 16.12.2025.xlsx y Requerimientos CCORUS 161225.pdf, los cuales, se encuentran en la carpeta “Desc Avance de la fase 1 del proyecto”, publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1rKC8mXvDKNtoNPzFHY4L3xUEP_w9sLAI?usp=sharing

Estado: Completado

Resultado: Estructuración de forma controlada las parametrizaciones, integraciones y desarrollo requeridos.

5.2 Protocolos y flujos de trabajo

Se llevaron a cabo sesiones técnicas o mesas de trabajo entre el equipo administrativo de la Secretaría de Salud y el equipo de desarrollo de ETB, con el propósito de definir, analizar y comprender los flujos asociados a los desarrollos requeridos.

Estas mesas de trabajo se realizaron posterior a la ejecución de diversas sesiones de entendimiento desarrolladas durante las semanas tres y cuatro del mes de noviembre, la primera semana de diciembre y el día 15 del mismo

07-07.7-F-025-v.5

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.

13/06/2023

Pág. 33



PREAD
Programa de Excelencia
Ambiental Distrital

**Excelencia
Ambiental**

mes. Durante dichas sesiones se abordaron aspectos relacionados con las grillas necesarias y los procedimientos operativos que deben implementarse para garantizar el adecuado flujo de las llamadas a través del centro de contacto, considerando la totalidad de las variables y los actores involucrados, de acuerdo con la tipología de cada llamada.

Como resultado de este proceso, la información fue consolidada y documentada en historias de usuario, las cuales constituyen el insumo inicial para el equipo de desarrollo, puesto que permitió:

- Definición del alcance de los protocolos
- Ajustes a flujos operativos y de atención.
- Actualización y entrega de requerimientos e historias de usuario ajustadas por la Entidad el 16 de diciembre de 2025.
- Definición de las tipologías de solicitudes y módulos funcionales o grillas a implementar dentro del alcance del proyecto.

5.3 Personal vinculado a la operación

Se realizó el proceso de selección y contratación del personal bajo la metodología de 1. publicación y difusión de vacantes, 2. recepción, filtrado y preselección de hojas de vida, 3. Aplicación de pruebas psicotécnicas y entrevistas por competencias, 4. Consolidación y seguimiento a base de candidatos y 5. Coordinación de ingresos de personal, documentos y contratos; dando como resultado la contratación del personal relacionada en informe de contratación y selección SDS.

Con corte a 31 de diciembre de 2025, se cuenta con 88 personas contratadas de los siguientes perfiles:

ROL	TOTAL
TARM	64
Médico	11
Enfermeras	8
Psicólogo	1
Médico Coordinador	1
Formador	2
Gestor de Calidad	1

De los cuales, se encuentran en disposición de 48 TARM, 9 médicos, 6 enfermeros, 1 Psicólogo y 1 coordinador para el inicio de operación en las instalaciones de la secretaría distrital de salud para el inicio de operación desde el 01 de diciembre de 2025, para el cubrimiento de los siguientes turnos a solicitud de la Entidad:

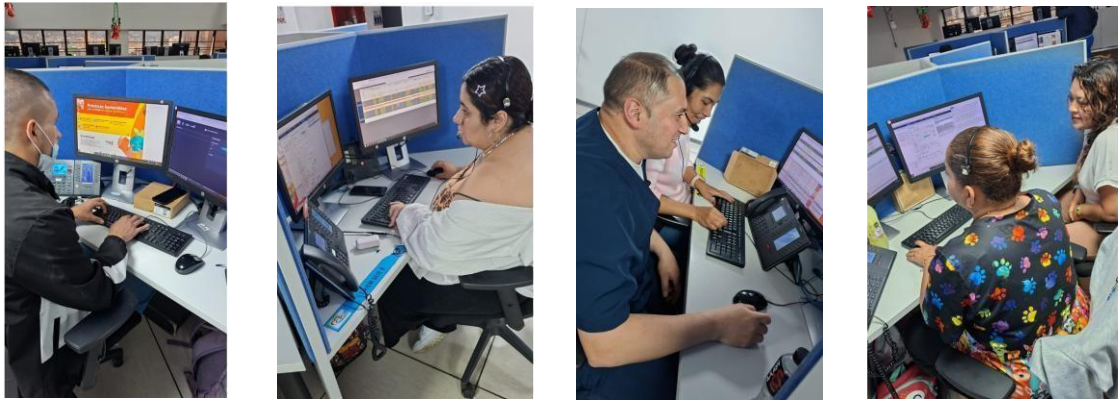
- Turno 6 am a 2 pm: 10 TARM, 2 médicos y 1 enfermero.
- Turno 2 pm a 10 pm: 14 TARM, 2 médicos y 1 enfermero.
- Turno 6 am a 2 pm: 10 TARM, 2 médicos y 1 enfermero.

07-07.7-F-025-v.5

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**".

13/06/2023

Pág. 34



Así mismo, se informan las novades presentadas con dicho personal durante el periodo.

5.3.1 Rotación

Durante diciembre de 2025, como resultado del cambio de prestador del servicio y de los ajustes en las condiciones laborales y contractuales especialmente en materia de turnos y control operativo, se presentaron varias novedades de retiro.

Estas salidas no generaron impacto operativo, ya que fueron gestionadas y cubiertas oportunamente por nuestro equipo de Talento Humano, garantizando la continuidad del servicio, el cumplimiento de las cantidades mínimas de operación y el desarrollo de los grupos de formación.

A continuación, se describen los movimientos realizados:

NOMBRE	ROL	FECHA RETIRO	REEMPLAZO	FECHA INGRESO
PAOLA YISED VILLALOBOS PASTOR	TARM	3/12/2025	LAURA TATIANA LONDOÑO DIAZ	4/12/2025
MARTHA MAGDALENA GACHA CASTRO	TARM	4/12/2025	ERIKA PAOLA MARTINEZ CONTRERAS	4/12/2025
KAREN JULIETH RODRIGUEZ GARAVITO	TARM	6/12/2025	ERNNEY CACERES AVILA	10/12/2025
ANGIE CAROLINA MOYA CALVO	TARM	6/12/2025	YURI NATHALI CUBILLOS REYES	10/12/2025
YEISON RICARDO DURAN MONTERO	MEDICO	7/12/2025	MARIA CAMILA GONZALEZ ARIAS	10/12/2025
PILAR PONCE CAMAYO	TARM	8/12/2025	ERICK STEVEN QUITIAN PEDROZA	12/12/2025
LUIS FERNANDO PIÑA URIANA	TARM	10/12/2025	ANGIE ALEJANDRA CUERO DIAZ	13/12/2025
LINA MARCELA CORREA PADILLA	TARM	15/12/2025	ANGIE CAROLINA CARRANZA RODRIGUEZ	17/12/2025
SNAIDER MANUEL CONEO MEJIA	TARM	17/12/2025	MARIBEL SORAYA CLAVIJO MONDRAGÓN	23/12/2025
ALANIZ YULIANA GIRALDO ROJAS	TARM	18/12/2025	DINA PATRICIA HOYOS BEDOYA	23/12/2025
MARIA ALEJANDRA PAREJA YACUACHIME	TARM	22/12/2025	VIVIANA MARCELA PIÑEROS FLOREZ	24/12/2025

5.3.2 Resumen de Novedades y Reemplazos

El cuadro de rotación refleja un total de 11 movimientos de personal, desglosados de la siguiente manera:

Personal TARM: Se registraron 10 retiros de Técnicos en Atención.

Personal Médico: Se reportó la salida de un médico el 07/12/2025, cuya posición fue cubierta efectivamente el día 10/12/2025.

5.3.3 Gestión de Empalme y Cobertura

Es importante destacar que la mayoría de los ingresos se realizaron de forma inmediata lo que permitió mantener la estabilidad en los turnos y la operación en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Salud.

5.3.4 Ausentismo por Incapacidad Médica.

La operación presentó retos asociados a incapacidades médicas, las cuales redujeron la asistencia efectiva en algunos días puntuales. No obstante, al cierre del mes se alcanzó un cumplimiento general del 97%.

En relación con los ausentismos registrados, desde Coordinación, Gerencia y Talento Humano se realiza un seguimiento riguroso y diario de cada incapacidad reportada. Este proceso incluye la validación de certificados ante las entidades de salud correspondientes y el monitoreo de la evolución del personal afectado, especialmente en los casos de novedades prolongadas identificadas en los perfiles Médico y TARM.

Adicionalmente, se definió incorporar personal adicional al equipo base de TARM, con el objetivo de mejorar la capacidad de respuesta y asegurar cobertura oportuna frente a las diferentes novedades identificadas.

5.3.5 Gestión desde las Instalaciones de Secretaría Distrital de Salud.

De acuerdo con la gestión realizada en operación desde las instalaciones de la Secretaría Distrital de Salud por parte del personal del centro de contacto, se informan los siguientes aspectos de reconocimiento:

5.3.6 Interacción con herramientas y plataformas.

5.3.6.1 PremierOne: Se identifica que este software permite el acceso centralizado y estructurado a la información de cada incidente. Integra la información informada por el paciente en llamadas entrantes a la línea 123, registros asociados y la visualización en tiempo real de la ubicación y el estado operativo de las agencias de respuesta. Brinda una visión 360° para facilitar las decisiones informadas mejorando los tiempos de atención y asignación de los recursos disponibles.

5.3.6.2 RapidSOS: Se generó el uso de la plataforma que conecta directamente dispositivos tecnológicos (smartphones, dispositivos portables, Tablet, etc.) para la realización de videollamadas en casos críticos con el TARM de la línea y/o personal de ambulancia del CRUE. Su valor reside en la transmisión en tiempo real de datos críticos, ubicación precisa, audio, video e información de salud, lo que permite una atención de mayor calidad y precisión ante emergencias complejas.

5.3.6.3 SIDCRUE (Sistema de Información de la Dirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias): Se identifica esta herramienta como esencial para administrar la información recibida a través de la línea 123. Su uso ha fortalecido la orientación médica y operativa con el uso de "preguntas trazadoras" según la tipificación de cada evento, desde donde pueden ser consultadas como guía interactiva.

5.3.6.4 Vesta: Se realizó interacción con los dispositivos físicos (Teléfonos fijos) para la recepción y generación de llamadas, adicionalmente, visualización del estado de conexión de los TARM desde las pantallas del jefe de enfermería del CRUE.

Durante la interacción con estas herramientas, se identificaron limitaciones técnicas para el acceso a estas.

- ✓ Falta de usuarios de acceso a PremierOne por cada persona del centro de contacto, se realizó la gestión con credenciales prestadas con personal de retoma.
- ✓ Falta de usuarios de SIDCRUE para el acceso de la información de preguntas trazadoras.
- ✓ Entrenamiento
- ✓ Login de telefonía Vesta.

Lo anterior, fue reportado a la Supervisión del contrato de la Entidad, como se aprecia a continuación:

De: MARCO ANTONIO LEANDRO GOMEZ <marlea1@etb.com.co>
Enviado: viernes, 19 de diciembre de 2025 9:08
Para: Gloria Eugenia, García Pinillos <glgarcia@saludcapital.gov.co>; Diana Carolina, Torres Torres <DCTorres@saludcapital.gov.co>
Cc: Oscar Velez <ovalez@psycapital.com>
Asunto: Novedades identificadas en la operación - Instalaciones SDS

Buenos días, Doctora Gloria

Por medio del presente, deseamos compartirles las novedades reportadas por nuestro gerente de operación, relacionadas con la prestación del servicio del equipo de Contact Center en las instalaciones de la SDS. Agradecemos de antemano su valiosa y acostumbrada colaboración, y quedamos atentos a sus comentarios o a la respuesta que puedan brindarnos frente a cada uno de los puntos mencionados.

Por medio del presente, me permito informar las siguientes novedades detectadas en la operación en las instalaciones SDS, con el objetivo de que sean evaluadas con la Entidad y podamos contar con alternativas para cada una:

1. Diademas

El personal no cuenta con diademas en los puestos de trabajo para la atención de llamadas. Actualmente, se están utilizando las bocinas del teléfono, lo que reduce la agilidad en la gestión y puede generar riesgos ergonómicos, como molestias en el cuello y problemas posturales. Esta situación impacta el desempeño y el cumplimiento de los mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Hemos evaluado alternativas internas; sin embargo, los elementos son antiguos sin disponibilidad. Por lo anterior, solicitamos que la Secretaría garantice estos mínimos durante esta etapa de transición.

2. Usuarios SIDCRUE

El personal no cuenta con usuarios para la creación de casos relacionados con el despacho de ambulancias ni para el diligenciamiento de preguntas trazadoras, parte esencial de la gestión de la línea. Adicionalmente, se requiere capacitación en el manejo de esta herramienta. Esto retrasa o baja la efectividad en el despacho del recurso (Ambulancia) y diagnósticos incompletos para el triaje. Los datos solicitados para la generación de estos usuarios fueron remitidos el 12 de diciembre de 2025.

3. Usuarios Premier-One

Aun no se han asignado usuarios del sistema para el personal nuevo, a pesar de que esta herramienta es fundamental para la gestión de incidentes. Actualmente, se trabaja con usuarios prestados del personal de retoma, los cuales son limitados y no cubren la totalidad del personal en turno. Además, es necesario capacitar al equipo en el uso de la plataforma.

Esta situación implica una falta de gestión oportuna y dificulta el seguimiento por parte del personal de la línea. Los datos solicitados para la generación de estos usuarios fueron remitidos el 12 de diciembre de 2025.

4. Login de telefonía

Actualmente no se cuenta con los accesos de telefonía para el personal nuevo, los cuales son indispensables para la recepción de llamadas transferidas desde el C4. En este momento, se trabaja con usuarios prestados del personal de retoma; sin embargo, estos son insuficientes para cubrir la totalidad del personal en turno. Esta situación fue notificada en la sesión del 11 de diciembre por parte del Dr. Trujillo.

La falta de estos accesos impide disponer del total de personas programadas para la recepción de llamadas transferidas desde el C4, lo que genera demoras en la atención al usuario, ya que se debe esperar a que el C4 genere el incidente y posteriormente visualizarlo en Premier-One para gestionar el outbound correspondiente.

Muchas gracias por su apoyo.

5.4 Entendimiento del servicio

Desde el 01 de diciembre de 2025, con la gestión y atención de incidencias por parte del personal del centro de contacto de ETB en las instalaciones de la SDS, se consolidó el reconocimiento de las urgencias reales en salud reportadas a través de la línea 123, fortaleciendo la experiencia en su abordaje y en la derivación oportuna a despacho para el envío de ambulancia, según corresponda.

Adicionalmente, se logró un entendimiento en tiempo real de la operación, mejorando la capacidad de análisis y respuesta del equipo de ETB en los siguientes aspectos:

- Mejora significativa en la recolección y calidad de los datos registrados durante la atención del incidente.
- Fortalecimiento de la toma de decisiones médicas y operativas en tiempo real, facilitando una coordinación más fluida con el CRUE y las unidades de respuesta en campo.
- Aprendizaje y uso consistente de las plataformas de la Entidad, con mayor apropiación de los flujos operativos.
- Manejo efectivo de casos críticos en línea, como paro cardíaco, parto extrahospitalario y conductas suicidas.
- Refuerzo de la gestión del cambio de turno como un factor clave para garantizar la continuidad en la atención de casos pendientes.

5.4.1 Gestión de la operación en fechas especiales.

En relación con la gestión operativa durante los días festivos de diciembre, principalmente 24, 25 y 31 de diciembre, y 1 de enero de 202, se garantizó el cubrimiento, la atención y la continuidad operativa en los diferentes turnos programados.

Sin embargo, se identificaron algunas oportunidades de mejora, las cuales fueron incorporadas y corregidas para fortalecer la ejecución en los turnos de cierre de año, particularmente en:

- Asignación y distribución ordenada de usuarios en las plataformas Vesta (Login) y Premier-One.
- Asegurar la asistencia en turnos críticos con personal con mayor expertiz en la atención del servicio.
- Disponibilidad de personal de respaldo (backup) para cubrir ausencias y garantizar continuidad del servicio.

5.4.2 Reportes de llamadas durante el periodo

Con el propósito de llevar a cabo un seguimiento y análisis de la gestión de llamadas atendidas por el personal del centro de contacto en las instalaciones de la Entidad, es indispensable contar la información o registros que nos permita realizar las actividades mencionadas, esta información se obtendrá una vez se implementen las herramientas propias del centro de contacto con ETB, es decir, una vez se dé la salida a producción.

5.4.3 Relación de los reportes

Los documentos entregados han sido elaborados y validados conforme a los lineamientos establecidos, dejando

07-07.7-F-025-v.5

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**".

13/06/2023

Pág. 38



constancia de la correcta ejecución de las actividades y del cumplimiento de los procesos y requerimientos contractuales. La información queda a disposición de la supervisión para las validaciones, aclaraciones o solicitudes adicionales que se consideren necesarias.

5.5 Plataforma tecnológica Omnicanal – Central telefónica

Se avanzó en las actividades de aprovisionamiento de la infraestructura y activación de licenciamiento. Como parte de estas actividades, se documenta la configuración de las troncales Salientes de voz sobre la plataforma Wolkvox, incluyendo la troncal saliente y la troncal configurada contra AlianSalud con prefijo 9005, habilitadas para la ejecución de pruebas iniciales. Asimismo, se presentan evidencias de la configuración del flujo inicial de atención de emergencias dentro de la herramienta, incorporando preguntas trazadoras para los diferentes escenarios definidos, así como la parametrización base de campos en los formularios de emergencias en su fase inicial.

Adicionalmente, se soporta el envío y transferencia de información desde Wolkvox Voz hacia Wolkvox CRM en ambiente de pruebas, junto con la visualización y recepción de información básica en el CRM, validando la correcta integración entre los componentes de la solución. Estas evidencias se encuentran detalladas en el documento de soportes de Evidencias configuración Plataforma tecnológica.

De igual manera, se ha configurado exitosamente la transferencia de voz hacia distintas Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB). Se realizaron pruebas de llamadas y calidad de audio con resultados satisfactorios hacia Aliansalud, Sura, Famisanar, Capital Salud y Mallamas, garantizando así una comunicación efectiva para la derivación de pacientes.

Asimismo, se reporta la integración exitosa para la recepción de llamadas, logrando la transferencia efectiva de las comunicaciones entrantes desde la Línea 106 hacia el Centro de Contacto-Wolkvox. Este hito asegura que la canalización de requerimientos ciudadanos se realice de manera fluida y sin interrupciones técnicas, fortaleciendo la capacidad de respuesta de la operación.

Los soportes de la configuración y audios de prueba corresponden a los archivos “Conf_Pruebas_Llamada_Línea_106.pdf”, “Config_Paramet_Interoperabilidad_EAPB.pdf”, carpeta “Pruebas Config Interop EAPB” y “Pruebas Config Llamada Línea 106”, que pueden ser consultados en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1rKC8mXvDKNtoNPzFHY4L3xUEP_w9sLAI?usp=sharing

5.5.1 Canales de datos e internet

Se realizó el cronograma de conectividad para la instalación de los canales de datos e internet, donde se inicia con la liberación de OC, instalación de última milla (reparación de hilos), aprovisionamiento de troncales SIP1 y SIP2. Este cronograma se encuentra en ejecución y se comparte el cronograma para el seguimiento.

Al 31 de diciembre, se reporta el cumplimiento satisfactorio en el aprovisionamiento y puesta en marcha de los canales de conectividad principal de internet en las instalaciones del centro de contacto.

5.5.1.1 Canal Principal Internet (300 Mb): Se ha completado la instalación del canal de fibra óptica de 300 Mbps dedicado de internet. Este canal soporta el tráfico masivo de la plataforma Omnicanal Wolkvox y el acceso a las aplicaciones misionales de la SDS. Se han realizado pruebas de latencia y ancho de banda, confirmando un desempeño óptimo.

Anexo: RE_ CRONOGRAMA FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD _ OC-2259375.pdf, puede ser consultado en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1rKC8mXvDKNtoNPzFHY4L3xUEP_w9sLAI?usp=sharing

5.5.1.2 Canal Principal Internet (60 Mb): Se ha completado la instalación del canal de fibra óptica de 60 Mbps dedicado de internet. Este canal es exclusivo para el tráfico de voz sobre IP (VoIP) para un óptimo funcionamiento.

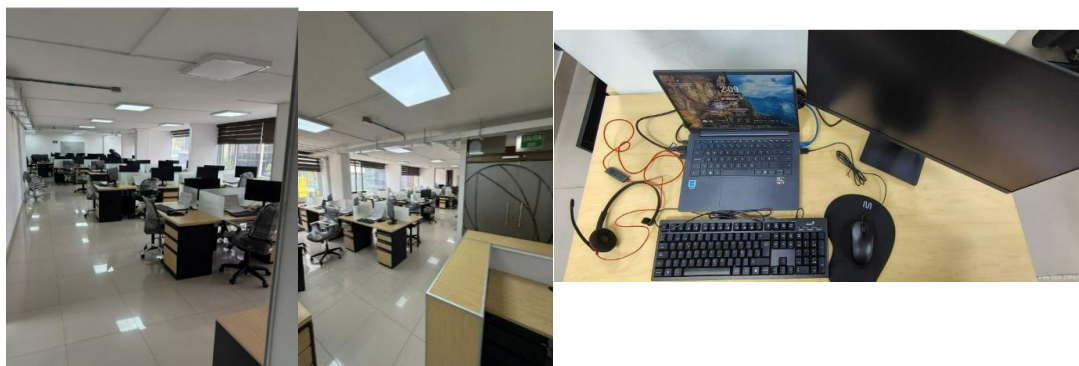
Anexo: RE_ CRONOGRAMA FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD _ OC-2259379 - OC-2259384.pdf, que puede ser consultado en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1rKC8mXvDKNtoNPzFHY4L3xUEP_w9sLAI?usp=sharing

5.6 Adecuación de los puestos de trabajo

Se realizó la adecuación de los puestos de trabajo, garantizando la disponibilidad del mobiliario, equipos tecnológicos, conectividad y herramientas de software requeridas para la correcta ejecución de las funciones asignadas, en cumplimiento de las condiciones técnicas, operativas y de seguridad establecidas para el proyecto.

Se relaciona registro fotográfico:



De la misma manera, se informa que se configura las terminales de usuario con el acceso al software de trabajo (sistemas operativos, y los sistemas propios de la Secretaría Distrital de Salud (SIDCRUE, SISEM, SIRC), Bogotá digital, triaje y las herramientas propias de centro de contacto. Anexo: documento “PRUEBAS DE CONEXIÓN PAGINAS SDS DESDE CENTRO DE CONTACTO”, el cual puede ser consultado en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1rKC8mXvDKNtoNPzFHY4L3xUEP_w9sLAI?usp=sharing

Para Premier-One, se está a la espera de la disposición y/o instalación de la fibra Oscura en el centro de contacto para la realización de pruebas en equipos propios del centro de contacto.

5.7 Software de gestión del centro de contacto y controles de acceso

Se realizó el enrolamiento del personal del centro de contacto en biométrico - BioEntry W2 de Suprema es un dispositivo resistente de control de acceso mediante huellas dactilares que cuenta con la tecnología biométrica y la plataforma de seguridad de última generación de Suprema. Bioentry W2 proporciona una seguridad y un rendimiento líderes en el sector, ya que cuenta con el algoritmo de huellas dactilares más reciente de Suprema, además de una potente CPU de cuatro núcleos y la tecnología LFD (identificación de huellas dactilares de dedo en vivo). La instalación se evidencia en el documento soporte y evidencias BPO.

5.8 Software de gestión del talento humano y CRM

Con corte 31 de diciembre, se avanza en el proceso de parametrización en el CRM y se configurarán las integraciones con las aplicaciones SET, App de Integraciones y la herramienta Omnicanal, incluyendo la parametrización de APIs para Agent Scripting. Adicionalmente, se realizará la personalización de campos y vistas requeridas por el cliente, la configuración de formularios en CRM conforme a los flujos definidos, y la integración con Wolkvox voz para la gestión de usuarios automática en CRM. Finalmente, se ejecutaron pruebas de campos obligatorios, validaciones, reglas de negocio, pruebas de carga de Agent Scripting y pruebas de casos para verificar el correcto funcionamiento de las integraciones y configuraciones implementadas. Estas actividades se encuentran relacionadas en el cronograma.

De acuerdo con lo anterior, se ejecutaron las siguientes actividades:

- 5.7 Configuración de roles, permisos de acceso y Agent Scripting.
- 5.8 Diseño y construcción de flujos de voz.
- 5.9 Desarrollo de la integración de entrada entre SET y Wolkvox.
- 5.10 Configuración de integraciones entre Wolkvox, SET y APP de integraciones.

Anexo: Los siguientes documentos:

- 5.11 Config_Paramet_Agent_Scripting
- 5.12 Configurar roles y permisos de acceso Wolkvox
- 5.13 Diseño_Realiz_Flujos_Comunic_Voz

Se encuentran publicados para su consulta en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1rKC8mXvDKNtoNPzFHY4L3xUEP_w9sLAI?usp=sharing

5.9 Software de triaje validado y certificado

Se realizó la liberación del licenciamiento SET y se remitió a la entidad certificación emitida por el fabricante, adicionalmente se avanzó con la preparación del entorno de preproducción con la configuración de la Base de datos y creación de carpetas, como se detalla en el documento de soporte y evidencias BPO.

Así mismo, se avanzó en la implementación funcional de la herramienta SET, logrando:

Instalación de la herramienta SET en ambiente de preproducción.

Construcción y despliegue en preproducción de los módulos correspondientes a:

- Solicitudes de emergencia
- Solicitudes de urgencia
- Casos sin información para activar a Policía.
- Despliegue exitoso de backend, frontend y bases de datos para los módulos mencionados.
- Definición del circuito funcional de comunicación entre SET, la plataforma Omnicanal y las aplicaciones de integración.

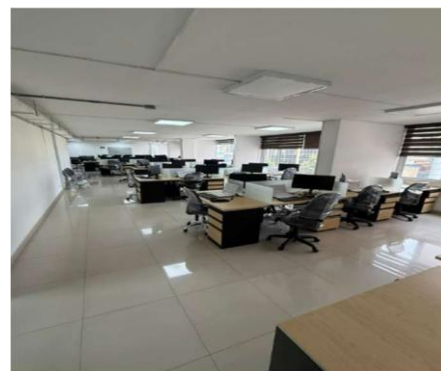
Estado: En ejecución avanzada

Pendiente: Entrega y cierre del diccionario de datos con listas desplegables por parte de la Entidad.

6 Otras características para la prestación del servicio

6.1 Lugar de Prestación de los Servicios – Localización

Oficinas ubicadas en Avenida Carrera 7 # 32-83, piso 5, oficinas 501 y 502



6.2 Monitoreo de la Operación en Sede

No aplica hasta el momento que estemos operando en la sede ubicada en Avenida Carrera 7 # 32-83, piso 5, oficinas 501 y 502.

6.3 Mesa de ayuda / Atención a solicitudes internas entre la Entidad y el Proveedor.

Para dar cumplimiento a esta obligación se comparte el protocolo de atención de la mesa de Ayuda Anexo: Proceso mesa de ayuda y soporte técnico BPO

6.4 Infraestructura

Servicio de infraestructura y manejo de información

Plan y Pruebas de seguridad a la infraestructura tecnológica previas al inicio de operación

Implementación de la mesa de ayuda.

Implementación y puesta en marcha de servicios de apoyo y optimización de los recursos.

7 ANEXOS:

Anexo (1) Medio magnético evidencias contractuales.

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y, por lo tanto, lo presentamos para firma.				
Cargo funcionario /Contratista	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Realizado por:	Julio Caicedo	Líder PMO		31/12/2025