

BOGOTÁ SECRETARÍA DE SALUD FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD ORDEN DE PAGO Vig Ppto: 2025 No: 528255 Usuario Dilig: LECAMPOS Fecha de Impresión: 18/02/2026 Estado: GIRADA															
Entidad:		FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD													
Código:		201		Unidad Eje:		01		Fecha Diligenciamiento:		02-FEB-26					
1. DATOS DEL BENEFICIARIO															
Nombre:		EMPRESA TELECOMUNICACIONES BOGOTÁ S.A. E.S.P.			Regimen:		Responsable								
Dirección:		KR 8 28 56 PI 9			Teléfono y Fax:		6575186								
C.C o NIT:		899999115			Banco/Sucursal:		CITIBANK		Cuenta No/Clase:		0020936029/C				
2. DATOS DEL COMPROMISO															
Compromiso a Pagar:		CT - CONTRATOS (CON / SIN LICITACIÓN)			No:		8560392		Interventor o responsable del recibo a satisfacción del bien o servicio:		TOTAL				
Acta de Recibo No:					Nombre del Interventor:										
Detalle															
072-021100_0200_8149 CONTRATAR LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ORIENTACIÓN Y REGULACIÓN DE URGENCIAS EN SALUD DE LOS HABITANTES DE BOGOTÁ MEDIANTE ESTRATEGIAS OMNICANAL. VF 2025 ACTA 14 FACTURA FC 001000319640. PAGO 1.															
Tipo de Orden de Pago:		RESERVA													
3. MOVIMIENTO PRESUPUESTAL															
Fuente de financiación:						IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL									
						CDP	Código Rubro		Registro	Nombre	Valor Aplicación (Gasto)				
						3960	02-3-01-17-019-05-20240200-236257291		6691	VF- Otras actividades del Concepto del Gasto	\$8.820.441.064,00				
ID Rubro						Fuente		Detalle		Valor					
02-3-01-17-019-05-20240200-236257291						01		12013		\$8.820.441.064,00					
Tipo						Com		Objeto		Ingreso		Banco			
023						20202009		93199		01-5-01-01-001					
						VR BRUTO						OCHO MIL OCHOCIENTOS VEINTE MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN MIL SESENTA Y CUATRO PESOS		\$8.820.441.064,00	
4. MOVIMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE															
Descripción				% Descuento		Base de Retención		Código Contable		VALORES					
Valor Bruto								5-1-11-23-0001		\$8.820.441.064,00					
ESTAMPILLA - EST_U_DISTRITAL 1,1%				1.1		\$8.385.662.853,00		2-4-36-90-0008		\$92.242.291,00					
Valor amortización:						TOTAL DESCUENTOS				\$92.242.291,00					
Id fuente		Detalle				VALOR NETO A GIRAR		OCHO MIL SETECIENTOS VEINTIOCHO MILLONES CIENTO NOVENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES PESOS				\$8.728.198.773,00			
01		Recursos Del Distrito						Código contable							
12013		APORTE ORDINARIO						2-4-01-02-0001							
MOVIMIENTO TESORERÍA															
Endosado a:															
Observaciones						Acreedor (Exclusivamente para transferencia de la administración)									
						Nombre _____									
						Cédula _____ Firma _____									
LUIS EDUARDO CAMPOS BERNAL GESTION DE PAGOS						YOLANDA PATRICIA VALDERRAMA CORTES Responsable del Presupuesto									
															

SECRETARÍA DE
SALUD

2025-IE-52158

021000

Bogotá D.C., 23 de diciembre de 2025

MEMORANDO

De: GLORIA EUGENIA GARCIA PINILLOS
Directora de Urgencias y Emergencias en Salud

Para: CUENTAS POR PAGAR
Profesional Especializado

Asunto: Respuesta devolución 2025-000666 Remisión documentos Pago No 1 contrato 8560392 de 2025 suscrito con ETB S.A. ESP

Cordial saludo,

Por medio de la presente hago entrega de los documentos soporte para el trámite al Primer pago correspondiente al contrato No 8560392 de 2025, suscrito entre el Fondo Financiero Distrital de Salud y la Empresa de Teléfonos de Bogotá, ETB S.A. ESP.

1. Certificación de cumplimiento de pago, firmado por el supervisor y los responsables de la parte técnica y financiera.
2. Factura por valor de \$ 8.820.441.064
3. Certificación de Parafiscales
4. Clausulado Contrato No 8560392 de 2025
5. Estudios previos
6. Acta de inicio

Cordialmente,





GLORIA EUGENIA GARCIA PINILLOS
Directora de Urgencias y Emergencias en Salud

Anexo:1 PDF

Elaboró: Heiner Garzón



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD		GESTIÓN FINANCIERA DIRECCIÓN FINANCIERA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
Elaborado por: Nairo Sandoval, Luis Eduardo Campos (Revisado por: Julio Martín González) Aprobado por: Raúl Alberto Buitrago		Código: SDS-FIN-FT-038		Versión: 7	
EL (LOS) SUSCRITO(S) SUPERVISOR(ES) CERTIFICA(N) El cumplimiento del objeto del contrato o convenio para el trámite de pago, bajo las siguientes condiciones:					
Número y vigencia del contrato o convenio:	8560392 de 2025		Número(s) del Proyecto:	20240200-8149	
Plazo de ejecución:	25 meses		Oficina, Dirección, Subdirección o Subsecretaría:	Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud	
Nombre / razón social del Contratista:	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP (ETB S.A. ESP)		Número de Nit o cédula:	899.999.115-8	
Periodo Certificado (Fechas):	No aplica		Porcentaje de pago:	18,93%	
Condiciones que se cumplen para este pago:	Un primer pago por valor de \$8.820.441.064 IVA incluido, a la entrega de los siguientes productos revisados por la supervisión: 1. El informe de Actividades; Informe de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y avance con sus respectivos soportes. 2. Informe de Cumplimiento de Indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio AIS. 3. El cronograma de actividades del inicio de la operación; periodo de aprovisionamiento y de estabilización, aprobado por la supervisión. 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 el talento humano para la ejecución de los servicios contratados aprobado por la supervisión. 5. Reporte de las transacciones realizadas con la herramienta Omnicanal. 6. Disponibilidad de la herramienta de triage soportada con la disponibilidad, el cronograma del entrenamiento del personal en la herramienta y el soporte del inicio de las actividades de entrenamiento. 7. Plan de capacitaciones elaborado por la ETB. 8. Cronograma de desarrollos e integraciones avalado por la supervisión. 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. 10. Reporte de incidentes, consolidado de seguimiento y gestión de las fallas técnicas que se presentaron durante el periodo del informe. 11. Informe de Seguridad. 12. Licencias de uso, manuales técnicos y de funcionamiento de la plataforma Omnicanal y de triage.				
Programación PAC para pago	El suscrito supervisor, certifica que este desembolso cuenta con la programación de recursos de PAC mensual, según lo establecido en la Circular de Requisitos para Trámite de Solicitudes de Pago.				
Objeto contractual:	Contratar los servicios de Centro de Contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal.				
Valor inicial	\$	46.582.905.226	Cofinanciación:	\$	46.582.905.226
Valor total (Inicial + Adicionales o - Reducciones)	\$	46.582.905.226	Cofinanciación:	\$	46.582.905.226
Valor a cancelar:	OCHO MIL OCHOCIENTOS VEINTE MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN MIL SESENTA Y CUATRO PESOS MC/TE			\$ 8.820.441.064	
Fecha inicio del contrato o Convenio (Según acta de inicio):	20/11/2025		Fecha terminación Contrato o Convenio (incluidas las prórrogas):	20/12/2027	
Número y valor de las adiciones o reducciones del contrato / convenio:	NO APLICA		NO APLICA		NO APLICA
Número y tiempo de las prórrogas o disminución de plazo del contrato / convenio:	NO APLICA		NO APLICA		NO APLICA
Otro tipo de modificaciones contractuales	NO APLICA		NO APLICA		NO APLICA
Valor ejecutado:	\$	8.820.441.064	Saldo por ejecutar:	\$	37.762.464.162
Porcentaje de ejecución:	18,93%		Número de Factura o cuenta de cobro:	FC 001000319640	Número de pago: 1
Número (s) de CDP y registro (s) presupuestal (es) que amparan este pago:	CDP 3960 DEL 11/07/2025; RP 6691 DEL 7/11/2025 el valor de \$8.820.441.064			Fuente de financiación:	012 - Aporte Ordinario [Otros del Distrito Para Comprometer en 2025]
Cuenta Bancaria	Citibank Colombia S.A.	Corriente	No. 0020936029	Nota: Los datos corresponden a la certificación bancaria que hacen parte de la etapa pre-contractual (según lista de chequeos SDS-COM-FT-012) validada por la Dirección Financiera. En el caso de cambiar cuenta bancaria, anexar la nueva certificación no superior a 30 días, e informar al área de Contabilidad - Dirección Financiera, para su actualización en el módulo de terceros.	
Anexos:	1. Certificación de cumplimiento del pago, firmado por el supervisor y los responsables de la parte técnica y financiera, 2. Factura por valor de \$8.820.441.064, 3. Parafiscales diciembre 2025, 4. Clausulado, 5. Certificación Bancaria, 6. Estudio previo, 7. Acta de inicio.			¿Se tienen las garantías actualizadas?: ☐ SI ☐ NO	
Observaciones:	* Para este primer (1) desembolso del Contrato 8560392 de 2025 se certifica la fuente presupuestal 012 - Aporte Ordinario [Otros del Distrito Para Comprometer en 2025]				
La presente certificación se expide a los: 18/12/2025 autorizando el presente pago detallado y dejando constancia del cumplimiento en el pago de los Aportes a Seguridad Social Integral, aprobación de los requisitos legales correspondientes a la factura, ejecución de actividades y/o entrega de elementos dentro de la vigencia pactada y demás obligaciones señaladas en el Manual de Contratación de la SDS - FFDS y según lo establecido en la minuta contractual.					
 2025.12.18 14:31:23 -05'00' GLORIA EUGENIA GARCÍA PINILLOS Directora de Urgencias y Emergencias en Salud		 JOSÉ VICENTE GUZMÁN GÓMEZ Subdirector Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (E)			
Referente(s) Técnico(s):		Referente(s) Financiero(s):		Fecha:	
Diana Carolina Torres Torres		Heiner Garzon B. / Yaneth Fernandez		18/12/2025	
				ext 9836 18/12/2025	

SOLUCIONES CORPORATIVAS
 263756_000001
FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD cto 8560392
NIT 800246953
KR 32 12 81 CARRERA 32 NO. 12 - 81 cto
Bogotá/Cundinamarca

Factura Electrónica de Venta No. FC 001000319640
PERIODO FACTURADO Diciembre 01 al 31
 Fecha de Expedición Diciembre 17 de 2025 - 11:21 h.

NÚMERO CUENTA PARA PAGOS:
12055803275

FECHA DE PAGO PARA EVITAR SUSPENSIÓN :
Enero 30 de 2026

TOTAL A PAGAR
\$ 8,820,441,064.00

M E S A N T E R I O R

M E S A C T U A L

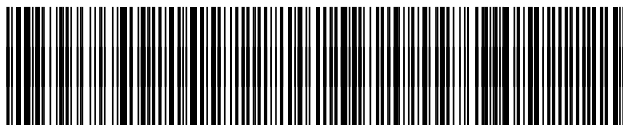
VALOR FACTURA ANTERIOR	- PAGO RECIBIDO	+ FACTURA ACTUAL	+ NOTAS CRÉDITO	+ AJUSTE A LA DECENA	= ESTADO DE CUENTA
		\$ 8,820,441,063.44		\$ 0.56	\$ 8,820,441,064.00

RESUMEN DE FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

ITEM	SERVICIO	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
1	Conectividad Avanzada	\$ 12,402,128.00	\$ 2,356,404.32	\$ 14,758,532.32
2	Cargo Fijo Voz	\$ 9,931,224.00	\$ 1,886,932.56	\$ 11,818,156.56
3	Internet Dedicado	\$ 30,688,935.00	\$ 5,830,897.65	\$ 36,519,832.65
4	Internet	\$ 5,211,584,168.00	-	\$ 5,211,584,168.00
5	Negocios Especiales	\$ 3,111,126,877.00	\$ 422,817,368.11	\$ 3,533,944,245.11
6	Total Cargos -LTE	\$ 9,929,520.00	\$ 1,886,608.80	\$ 11,816,128.80
TOTAL FACTURADO		\$ 8,385,662,852.00	\$ 434,778,211.44	\$ 8,820,441,063.44

Si cancelas después de la fecha límite, los intereses se cobrarán en la siguiente factura. Adicionalmente se cobrarán cargo por reconexión por cada Servicio individual: \$19.500; Plan Dúo: \$29.500; Plan Trío: \$35.500, valores con IVA incluido

VALOR TOTAL A PAGAR



(415)7707181500017(8020)10010003196401(3900)8820441064(96)202602

REFERENCIA DE PAGO 1-001000319640-1
 FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA NO. FC001000319640
 FORMA DE PAGO: Crédito
 MEDIO DE PAGO: Otro
FECHA LÍMITE DE PAGO PARA EVITAR SUSPENSIÓN Enero 30 de 2026
VALOR TOTAL A PAGAR \$ 8,820,441,064.00

CANALES DIGITALES DE ATENCIÓN:



MI ETB



SOLUCIONES CORPORATIVAS

ETB protege el derecho a la intimidad de los consumidores

Por eso te invitamos a seleccionar los canales por los cuales quieres que te contacten con fines comerciales, publicitarios y de gestión de cartera.

Seleccionalos ingresando a: etb.com/ley2300

Mientras tanto, continuaremos contactándote por los canales habituales.



ESCANEA EL CÓDIGO QR PARA SELECCIONAR LOS CANALES

CANALES DIGITALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE



WHATSAPP
305 777 7772



MI ETB
EMPRESAS & CIUDADES INTELIGENTES

MI ETB



¡HOLA SOY LUZ!
TU ASISTENTE VIRTUAL

CHAT.ETB.COM



CUFE: 45effb939516aa806e833dd56127f11cd44e86a49384a1a6754337de1cd3008477a69a2eec71a40fb95ff24c9af8b49c

CONSULTE SU FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA EN MI ETB EMPRESAS Y CIUDADES INTELIGENTES

Ingresa a
etb.com/empresas y
reciba asistencia
personalizada a través de
nuestros canales de atención

Para mayor información sobre la factura de su empresa,
marque: A nivel nacional 01 8000 123 737

Ingresa a etb.com para PQR (Petición, Quejas y Recursos)
escriba al correo solucion_grandes_clientes@etb.com y para
soporte a helpdesketb@etb.com

**Descarga tu factura
electrónica de venta >>>>**



**OFICINA DE ATENCIÓN DE PQR
(PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS)
SEGÚN RÉGIMEN DE PROTECCIÓN
AL USUARIO SIC.**

24

HELP DESK PREMIUM

Para mayor información y atención de PQR's
(Petición, Quejas y Recursos), marque gratis a
nuestras líneas de Atención Telefónica
01 8000 123 737 a Nivel Nacional

RECUERDE: Si paga su factura fuera de la fecha, se aplicará una Tasa de Recargo Mora de 1.88%

ETB SA ESP - NIT 899.999.115-8 Somos agentes autorretenedores - Resolución DIAN 0547 de Enero 2002 y agentes retenedores para terceros - Decreto 2885 de 2001. Responsables de IVA. Agente retenedor impuesto sobre las ventas. Somos grandes contribuyentes (Resolución 200 del 27 de diciembre de 2024). Autorretenedores de rendimientos financieros. (Resolución 2863 de 2018) Agente retenedor permanente ICA. Actividad Económica 6110, tarifa 10.62 por mil. Catalogada como Entidad de Derecho Público para efectos de retención ICA Bogotá D.C. Aplican tarifas de IVA así: Servicio telefónico - 19%; Telefonía Móvil Celular - 19% y 4% por Impuesto al Consumo; Otros bienes y servicios - 19%. Según lo dispuesto en el artículo 192 de la Reforma Tributaria (Ley 1819 de 2016): "La tarifa del impuesto sobre las ventas aplicable a los contratos celebrados con entidades públicas o estatales, será la vigente en la fecha de la resolución o acto de adjudicación, o suscripción del respectivo contrato" Si tales contratos son adicionales, a dicha adición le son aplicables las disposiciones vigentes al momento de la celebración de dicha adición. "Apreciado Cliente: Es importante que revise las instalaciones telefónicas internas (dentro de su vivienda, edificio o predio) ya que son de su responsabilidad. De esta manera prevendrá posibles fraudes con su línea. Además, ETB tiene a su disposición los servicios gratuitos de Código Secreto y Local Exclusivo, que le permiten restringir las llamadas de su línea telefónica. Para solicitar la restricción de llamadas a los servicios que cobren tarifa con prima acérquese a cualquier CADE o Centro de Servicios." "Señor cliente, los ajustes resultado del trámite de cambio de plan, se verán reflejados en su próxima factura". Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764069865682 del 30 de Abril de 2024 Prefijo FC, Autoriza desde 1000000000 al 1000396000. Vigencia de 24 meses

RECUERDE: EN CASO DE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN EN RELACIÓN CON EL MONTO DE SU FACTURA, DEBERÁ PROCEDER AL PAGO DE LAS SUMAS QUE NO SEAN OBJETO DE RECLAMACIÓN, ANTES DE LA FECHA DEL PAGO OPORTUNO.

PUNTOS DE PAGO

PAGO EN ENTIDADES NO BANCARIAS

Efecty

PAGO CAJEROS ELECTRÓNICOS

ATH Red Multicolor
Bancos Servibanca

RED CADE

Cades, Rapiques y Supercades

DOMICILIACIÓN Y/O DÉBITO AUTOMÁTICO

Consulte con su Banco para mayor información

PAGOS POR INTERNET

www.etb.com/pagos/
www.etb.com/Empresas/mietb
www.bancodebogota.com.co
www.bancopopular.com.co

PAGO TELEFÓNICO

BCSC 601 3077030
Bogotá 601 3820000
Citibank 601 6383838

PAGO EN OFICINAS DE ENTIDADES FINANCIERAS

BCSC Citibank
Bogotá Itaú

PAGO EN OFICINAS ESPECIALIZADAS (BANCOS)

BCSC Colpatría

www.bbva.com.co
www.bsc.com.co
www.colpatría.com.co
www.davivienda.com.co

Scotiabank Colpatría 601 7561616
Davivienda 601 3383838

Colpatría (Clientes)
GNB Sudameris

Bogotá

www.gnbsudameris.com.co
www.itaú.co
www.mispagosaldia.com

GNB Sudameris 601 3077707

Banco Pichincha
Popular

Davivienda

FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD cto 8560392

CUENTA CLIENTE **12055803275**

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA No. FC 001000319640

PERIODO FACTURADO: Diciembre 01 al 31

ANEXO DETALLE POR NÚMERO DE CONEXIÓN

DETALLE POR SERVICIO

Cargo Fijo Voz						TOTAL: \$ 11,818,156.56	
SERVICIO	PERIODO	ID SERVICIO	CAPACIDAD	DIRECCIÓN / CIUDAD INSTALACIÓN	VALOR SIN IMPUESTOS	VALOR CON IMPUESTOS	
Cargo fijo del mes	01-Dic-25 / 31-Dic-25	12055803275			\$ 9,931,224.00	\$ 11,818,156.56	
Conectividad Avanzada						TOTAL: \$ 14,758,532.32	
SERVICIO	PERIODO	ID SERVICIO	CAPACIDAD	DIRECCIÓN / CIUDAD INSTALACIÓN	VALOR SIN IMPUESTOS	VALOR CON IMPUESTOS	
Fibra_Oscuro_Doble_CCE	01-Dic-25 / 31-Dic-25	12055803275	0		\$ 12,402,128.00	\$ 14,758,532.32	
Internet Dedicado						TOTAL: \$ 36,519,832.65	
SERVICIO	PERIODO	ID SERVICIO	CAPACIDAD	DIRECCIÓN / CIUDAD INSTALACIÓN	VALOR SIN IMPUESTOS	VALOR CON IMPUESTOS	
Internet dedicado	01-Dic-25 / 31-Dic-25	12055803275	0		\$ 3,607,016.00	\$ 4,292,349.04	
Internet dedicado	01-Dic-25 / 31-Dic-25	ID00144174	1	Bogotá	\$ 1,803,508.00	\$ 2,146,174.52	
Internet dedicado	01-Dic-25 / 31-Dic-25	DCHV00144175	0	Bogotá	\$ 23,474,903.00	\$ 27,935,134.57	
Internet dedicado	01-Dic-25 / 31-Dic-25	ID00144173	300	Bogotá	\$ 1,803,508.00	\$ 2,146,174.52	
Negocios Especiales						TOTAL: \$ 8,745,528,413.11	
SERVICIO	PERIODO	ID SERVICIO	CAPACIDAD	DIRECCIÓN / CIUDAD INSTALACIÓN	VALOR SIN IMPUESTOS	VALOR CON IMPUESTOS	
SERVICIOS OUTSOURING	01-Dic-25 / 31-Dic-25	12055803275			\$ 2,215,719,661.00	\$ 2,636,706,396.59	
C.MENSUAL		12055803275			\$ 9,634,908.00	\$ 11,465,540.52	
SERVICIOS OUTSOURING		12055803275			\$ 6,097,356,476.00	\$ 6,097,356,476.00	
C.UNICO		12055803275					
OFIMATICA SIN IVA C.UNICO		12055803275					
Total Cargos -LTE						TOTAL: \$ 11,816,128.80	
SERVICIO	PERIODO	ID SERVICIO	CAPACIDAD	DIRECCIÓN / CIUDAD INSTALACIÓN	VALOR SIN IMPUESTOS	VALOR CON IMPUESTOS	
Bolsa de Datos	01-Dic-25 / 31-Dic-25	12055803275			\$ 9,929,520.00	\$ 11,816,128.80	



Informe del Revisor Fiscal

A la Administración de
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S. A. E. S. P.

02 de diciembre de 2025

En mi calidad de Revisor Fiscal de Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S. A. E. S. P., identificada con NIT. 899.999.115-8, he efectuado los procedimientos de revisión que se detallan a continuación con el propósito de verificar el pago efectuado por la Compañía por concepto de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) durante el mes de noviembre de 2025. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la Administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en la reglamentación colombiana, es emitir un informe sobre el cumplimiento de tales obligaciones.

Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:

1. Indagación con el personal del área responsable, en relación con los procedimientos utilizados para la identificación y pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
2. Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), preparado por la Compañía para el mes de noviembre de 2025.
3. Comparación del listado obtenido según se menciona en el numeral anterior, con los documentos soporte de los respectivos pagos efectuados por la Compañía.
4. Verificación del pago de las planillas PILA que se relacionan a continuación, de acuerdo con las fechas establecidas por el decreto 923 del 31 de mayo de 2017.

Numero de planilla	Fecha de Pago	Valor Pagado (Cifras en COP)
91821115	01/12/2025	\$4.549.556.600
91820056	01/12/2025	\$12.296.100

PwC Contadores y Auditores S.A.S.,
Calle 100 No. 11A-35, Bogotá, Colombia
Tel: (60-1) 7431111



**A la Administración de
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S. A. E. S. P.**

02 de diciembre de 2025

5. Obtención del saldo de las cuentas de liquidación de los aportes: 24150181- Aportes de pensión, 24150191- Aportes de salud, 24150201- Aportes ICBF y SENA, 24150321- Aportes ARL, 25112401- Aportes Caja, con saldo al 30 de noviembre 2025.
6. Comparación del saldo de los auxiliares contables de las cuentas según se menciona en el numeral anterior, con los documentos soporte de los respectivos pagos efectuados por la Compañía por concepto de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

De acuerdo con lo mencionado con anterioridad, expedimos la siguiente certificación solicitada por Empresa de Telecomunicaciones S. A. E. S. P.

SE CERTIFICA QUE:

De acuerdo con registros contables, soportes de pago, y demás información obtenida por parte de la administración de la compañía, para el mes de noviembre 2025, la compañía ha pagado los aportes de salud correspondientes al mes de diciembre 2025; así como los riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje (Artículo 65 Ley 1819 de 2016), correspondientes al mes de noviembre 2025, lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Los registros contables que sirvieron de base para la preparación de esta certificación están siendo auditados con el propósito de emitir una opinión sobre si los estados financieros de la Compañía, al 31 de diciembre de 2025, han sido preparados de acuerdo con las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia.

Esta certificación se expide por solicitud de la Administración de la Compañía, para ser entregado dentro de sus procesos de licitación y legalización de contratos con terceros, y no debe ser utilizado para propósitos diferentes, ni distribuido a otros terceros.

**JUAN
ANTONIO
COLINA
PIMIENTA**

Firmado digitalmente
por JUAN ANTONIO
COLINA PIMIENTA
Fecha: 2025.12.02
16:20:27 -05'00'

Juan Antonio Colina Pimienta
C.C. No. 72.134.220
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 28082-T

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Entre los suscritos, a saber: Por una parte, **GERSON ORLANDO BERMONT GALAVIS**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.451.376, conforme el Decreto de nombramiento No. 009 de 11 de enero de 2024, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, actuando en su calidad de Secretario de Despacho de la **SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD y Director Ejecutivo del FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD**, con Nit: 800.246.953-2 que en adelante se denominará EL FONDO y por la otra, **CARLOS GUSTAVO ARRIETA DELGADO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.700.026 de Bogotá D.C, obrando en su condición de apoderado de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP (ETB S.A. ESP), con Nit. 899.999.115-8 mediante poder conferido a través de escritura pública N° 3039 del cinco (05) de septiembre del 2.025 en la Notaría 65 del Círculo de Bogotá D.C., legalmente facultado para suscribir el presente documento y quien en adelante se denominará EL CONTRATISTA, hemos acordado celebrar el presente contrato Interadministrativo, teniendo en cuenta lo siguiente:

CLÁUSULAS

CLÁUSULA 1 - OBJETO DEL CONTRATO: Contratar los servicios de Centro de Contacto para la Orientación y Regulación de Urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal.

CLÁUSULA 2 - VALOR DEL CONTRATO: El valor del contrato asciende a la suma de **CUARENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS CINCO MIL DOSCIENTOS VEINTISÉIS PESOS MCTE (\$46.582.905.226)**, incluido IVA y demás impuestos, costos directos e indirectos que impliquen el desarrollo del contrato.

Tabla 14. Distribución de presupuesto del Fondo Financiero Distrital de Salud para el contrato de los servicios de Centro de Contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal

Vigencia 2025 (2 mes)	Vigencia 2026 (12 meses)	Vigencia 2027 (11 meses)	TOTAL
8.820.441.064	18.177.623.024	19.584.841.138	46.582.905.226

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

CLÁUSULA 3 – IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL: El presente contrato está amparado con presupuesto de vigencias futuras ordinarias, en una proporción estimada del 15% con presupuesto del 2025 y 7% para la vigencia 2026 y 2027, para el efecto se detalla la información en los siguientes Certificados de Disponibilidades Presupuestales, así:

PARA LA VIGENCIA 2025 PRECIOS CORRIENTES

La Entidad cuenta con la disponibilidad presupuestal para amparar el contrato con cargo al rubro código No. 023117190520240200 Denominado: “*Mejoramiento del sistema de Emergencias Médicas de Bogotá D.C en el nuevo Modelo de atención en salud más Bien-Estar.*”, para la vigencia 2025, según Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) **No. 3960** del 11 de Julio de 2025.

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

CDP	VALOR TOTAL CDP	VALOR POR COMPROMETER	SALDO DEL CDP
3960	\$ 8.849.335.415	\$ 8.820.441.064	\$ 28.894.351

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

PARA LA VIGENCIA 2026 PRECIOS CONSTANTES

La Entidad cuenta con la disponibilidad presupuestal para amparar el contrato con cargo al rubro código No. 023117190520240200 Denominado: *“Mejoramiento del sistema de Emergencias Médicas de Bogotá D.C en el nuevo Modelo de atención en salud más Bien-Estar.”*, según Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) No. 93 del 11 de Julio de 2025.

Servicio por contratar	Modalidad de Contratación	Vr. Vigencia 2025	Precio Constante
			Vr. Vigencia Futura 2026
Prestación de servicios de Centro de Contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal.	Contratación Directa	\$ 8.849.335.415	\$ 21.025.440.920

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

CDP	VALOR TOTAL CDP	VALOR POR COMPROMETER	SALDO DEL CDP
93	\$ 21.025.440.920	\$ 18.177.623.024	\$ 2.847.817.896

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

PARA LA VIGENCIA 2027 PRECIOS CONSTANTES

La Entidad cuenta con la disponibilidad presupuestal para amparar el contrato con cargo al rubro código No. 023117190520240200 Denominado: *“Mejoramiento del sistema de Emergencias Médicas de Bogotá D.C en el nuevo Modelo de atención en salud más Bien-Estar.”*, según Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) No. 16 del 11 de Julio de 2025.

Servicio por contratar	Modalidad de Contratación	Vr. Vigencia 2025	Precio Constante
			Vr. Vigencia Futura 2027
Prestación de servicios de Centro de Contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal	Contratación Directa	\$ 8.849.335.415	\$ 23.475.428.760

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

CDP	VALOR TOTAL CDP	VALOR POR COMPROMETER	SALDO DEL CDP
16	\$ 23.475.428.760	\$ 19.584.841.138	\$ 3.890.587.622

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

PARÁGRAFO: En el evento de existir saldo en los CDP que amparan el presente contrato, éstos deben ser liberados por la Dirección Financiera en el momento de expedir el registro presupuestal.

CLÁUSULA 4 - FORMA DE PAGO: El valor del contrato se pagará por la SDS-FFDS al CONTRATISTA de la siguiente manera:

Los recursos serán reconocidos de acuerdo con el resultado de la medición mensual de los indicadores de los servicios adquiridos por concepto de:

Tabla 15. Discriminado de pago por vigencia

No	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	2025 (2)	2025	2026 (12)	2026	2027 (11)	2027	TOTAL
1	PLATAFORMA TECNOLÓGICA OMNISCANAL	\$885.772.308	17%	\$2.256.340.714	50%	\$ 2.068.312.321	33%	\$5.210.425.344
2	SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO	\$2.104.918.214	7%	\$12.278.899.860	44%	\$13.711.137.223	49%	\$28.094.955.297
3	SOFTWARE TRIAGE VALIDADO	\$5.211.584.168	100%	\$0	0%	\$0	0%	\$5.211.584.168
4	SERVICIOS DE INTEROPERABILIDAD	\$183.388.162	8%	\$1.100.328.972	48%	\$1.008.634.891	44%	\$2.292.352.025
SUBTOTAL		\$8.385.662.852	21%	\$15.635.569.546	38%	\$16.788.084.435	41%	\$40.809.316.834
IVA		\$ 434.778.211	8%	\$ 2.542.053.478	44%	\$ 2.796.756.703	48%	\$ 5.773.588.392
VALOR TOTAL		\$8.820.441.064	19%	\$18.177.623.024	39%	\$19.584.841.138	42%	\$46.582.905.226

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

Plataforma Omniscanal: pagará el 17% de este componente durante la vigencia 2025 y el 83% restante en un valor fijo mensual para las vigencias 2026 y 2027 menos los descuentos aplicados al cumplimiento de los indicadores después del periodo de estabilización.

Servicios de Centro de Contacto

Se pagará de acuerdo con el valor máximo contratado por rango de transacciones menos los descuentos aplicados al cumplimiento de los indicadores después del periodo de estabilización

Tabla 16. Rangos de transacciones

RANGOS DE TRANSACCIONES DIARIAS
Hasta 3.000
De 3.001 a 4.849
De 4.850 a 5.249
De 5.250 a 5.681
De 5.682 a 6.299
De 6.300 a 6752
De 6.753 a 6930

Nota: se aclara que, de acuerdo con las proyecciones estimadas, el proveedor debe contar con una capacidad mínima instalada para la atención de 3.000 transacciones diarias, para el rango de más de 6.930 estas transacciones se pagaran de manera proporcional por cada transacción sobre el valor del último rango, de conformidad con lo expresado en el anexo técnico numeral 6.

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Software triage validado: Se pagará el 100% de este componente durante la vigencia 2025.

Servicios de interoperabilidad: Se pagará el 8% de este componente durante la vigencia 2025 y el 92% restante en un valor fijo mensual para las vigencias 2026 y 2027 menos los descuentos aplicados al cumplimiento de los indicadores después del periodo de estabilización.

Nota: se aclara que, para la vigencia 2025 se pagara el 17% para el ítem de plataforma Omnicanal, el 100% software de triage validado, el 8% de la interoperabilidad y un 7% estimado del centro de contacto para un porcentaje real del 19% IVA incluido sobre el valor total del contrato.

Un primer pago por valor de \$8.820.441.064 IVA incluido, a la entrega de los siguientes productos revisados por la supervisión:

1. El informe de Actividades; Informe de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y avance con sus respectivos soportes.
2. Informe de Cumplimiento de Indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio ANS.
3. El cronograma de actividades del inicio de la operación; periodo de aprovisionamiento y de estabilización, aprobado por la supervisión
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.
5. Reporte de las transacciones realizadas con la herramienta Omnicanal.
6. Disponibilidad de la herramienta de triage soportada con la disponibilidad, el cronograma del entrenamiento del personal en la herramienta y el soporte del inicio de las actividades de entrenamiento.
7. Plan de capacitaciones elaborado por la ETB.
8. Cronograma de desarrollos e integraciones avalado por la supervisión.
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.
10. Reporte de incidentes, consolidado de seguimiento y gestión de las fallas técnicas que se presentaron durante el periodo del informe.
11. Informe de Seguridad.
12. Licencias de uso, manuales técnicos y de funcionamiento de la plataforma Omnicanal y de triage.

A partir del segundo pago se realizarán pagos mensuales vencidos por parte del FFDS-SDS al contratista, derivados del análisis de la ejecución del contrato y las metas recibidas a satisfacción por la supervisión y/o interventoría.

Superado el periodo de estabilización (tres (3) primeros meses) se aplicarán los descuentos establecidos acorde con la medición mensual de los indicadores de niveles de servicio, resultado de los servicios efectivamente prestados con sus respectivos soportes y recibo a satisfacción por la interventoría.

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

22 pagos cada uno por un valor máximo \$279.722.474 fijo y un valor variable para el ítem de centro de contacto de acuerdo con el valor ofertado del rango de transacciones (Ver tabla 16) ejecutadas, con la radicación de cada factura se debe anexar los siguientes productos:

1. 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.
2. Informe de ejecución de actividades donde reporte el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y avance con sus respectivos soportes recibido a satisfacción por la entidad.
3. Consolidado de fallas reportadas, seguimiento y gestión de las fallas técnicas que se presentaron durante la ejecución hasta su respectivo cierre.
4. Informe de Cumplimiento de Indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio ANS.

Nota: Los indicadores aplicados para descuentos por menor ejecución de los Acuerdo de Niveles de Servicios (ANS) se aplicarán en los pagos del 3 al 24. Y un último pago el contratista deberá entregar los siguientes documentos:

1. 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.
2. Informe final de ejecución de actividades donde reporte el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y sus respectivos soportes recibido a satisfacción por la entidad.
3. Consolidado de fallas reportadas, seguimiento y gestión de las fallas técnicas que se presentaron durante la ejecución hasta su respectivo cierre.
4. Informe de Cumplimiento de Indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio ANS.
5. Bases de datos de las atenciones realizadas
6. Entrega de las grabaciones de las atenciones prestadas a los usuarios en el mecanismo definido por la entidad.
7. Retirar los equipos que hayan sido dispuesto durante la ejecución del contrato, en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Salud dentro de los 15 días calendario después de finalizado el servicio.
8. Entregar los equipos que hayan sido dispuestos por parte de la Secretaría Distrital de Salud en las instalaciones del centro de contacto, dentro de los 15 días calendario después de finalizado el servicio.

Los indicadores aplicados para descuentos por menor ejecución de los Acuerdo de Niveles de Servicios (ANS) a los pagos serán los siguientes:

1. Indicador para los servicios de plataforma Omnicanal.

- **Disponibilidad de los servicios centro de contacto contratados:** equivalente al 5% del valor máximo mensual, el cual corresponde al número de minutos de disponibilidad real de la plataforma sobre el tiempo operativo contratado, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

>= 99.97% no aplica descuento.

<99.97 Se paga proporcional al resultado.

Tabla 17. Minutos de disponibilidad de plataforma Omnicanal por periodo.

MES	2025	2026	2027
ENERO	N/A	44.640	44.640
FEBRERO	N/A	40.320	40.320
MARZO	N/A	44.640	44.640
ABRIL	N/A	43.200	43.200
MAYO	N/A	44.640	44.640
JUNIO	N/A	43.200	43.200
JULIO	N/A	44.640	44.640
AGOSTO	N/A	44.640	44.640
SEPTIEMBRE	N/A	43.200	43.200
OCTUBRE	N/A	44.640	44.640
NOVIEMBRE	44.640	43.200	43.200
DICIEMBRE	44.640	44.640	44.640

Nota 1: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de disponibilidad de la plataforma Omnicanal entregado por el proveedor.

Nota 2: El total de minutos mensuales operativos de la plataforma Omnicanal contratada será el producto de 1.440 minutos al día, por el número de días (28, 30 o 31) en el mes en medición.

2. Indicadores para los servicios de servicios de Centro de Contacto

La base para el cálculo de este indicador será de acuerdo con el valor

- **Nivel de Servicio >=80/20:** equivalente al 30% del valor máximo mensual el cual corresponde al número de transacciones contestadas en un tiempo ≤ a 20 segundos sobre el número total de transacciones durante el período, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 80% no aplica descuento.

<80 Se paga proporcional al resultado.

Nota: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de nivel de servicio en un tiempo ≤ a 20 segundo entregado por el proveedor.

- **Nivel de Servicio >=90/40:** equivalente al 5% del valor máximo mensual el cual corresponde al Número de transacciones contestadas en un tiempo > a 20 segundos y ≤ a 40 segundos sobre el número total de transacciones durante el período, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 90% no aplica descuento.

<90 Se paga proporcional al resultado.

Nota 1: Este descuento es adicional al que genera el indicador 80/20.

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Nota 2: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual del nivel de servicio en un tiempo > a 20 segundos y <= a 40 segundos entregado por el proveedor.

- **Eficacia de transacciones de gestión de solicitudes de urgencias:** equivalente al 35% del valor máximo mensual el cual corresponde a la cantidad total de transacciones derivadas sobre el total transacciones recibidas, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 95% no aplica descuento.

<95 Se paga proporcional al resultado.

Nota: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de eficacia de la gestión de solicitudes de urgencias entregado por el proveedor.

3. Indicador para los servicios de servicios de software de triage validado

- **Disponibilidad de los Servicios software de triage validado:** equivalente al 21% del valor máximo mensual el cual corresponde al tiempo real operativo en minutos sobre el tiempo operativo contratado en minutos, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 99.97% no aplica descuento.

<99.97 Se paga proporcional al resultado

Tabla 18. Minutos de disponibilidad del software de triage validado por periodo.

MES	2025	2026	2027
ENERO	N/A	44.640	44.640
FEBRERO	N/A	40.320	40.320
MARZO	N/A	44.640	44.640
ABRIL	N/A	43.200	43.200
MAYO	N/A	44.640	44.640
JUNIO	N/A	43.200	43.200
JULIO	N/A	44.640	44.640
AGOSTO	N/A	44.640	44.640
SEPTIEMBRE	N/A	43.200	43.200
OCTUBRE	N/A	44.640	44.640
NOVIEMBRE	44.640	43.200	43.200
DICIEMBRE	44.640	44.640	44.640

Nota 1: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de disponibilidad del software de triage validado entregado por el proveedor.

Nota 2: El total de minutos mensuales operativos del software de triage validado contratado será el producto de 1.440 minutos al día, por el número de días (28, 30 o 31) en el mes en medición.

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

3. Indicador para los servicios de interoperabilidad

- **Cumplimiento a las solicitudes de desarrollos para interoperabilidad de acuerdo con cronograma** equivalente al 2% del valor máximo mensual el cual corresponde al avance en el cronograma ejecutado sobre el avance en el cronograma planificado, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 95% no aplica descuento

<95 Se paga proporcional al resultado.

Nota: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual del servicio de cumplimiento a las solicitudes de desarrollos para interoperabilidad de acuerdo con el cronograma entregado por el proveedor y acordado con la entidad.

4. Indicador para el servicio transversal relacionado con los servicios de plataforma Omnicanal y con los servicios del Centro de Contacto.

- **Quejas sobre los Servicios Centro de contacto sobre el 100% de las llamadas recibidas:** equivalente al 1% del valor máximo mensual el cual corresponde al Número de quejas recibidas del servicio del Centro de Contacto sobre el total de transacciones, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

<=1% No aplica descuento

>1% Se paga inversamente proporcional al resultado.

Nota: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de Quejas sobre los Servicios Centro de contacto sobre el 100% de las llamadas recibidas entregado por el proveedor.

5. Indicador para el servicio transversal relacionado con los servicios de plataforma Omnicanal, con los servicios del Centro de Contacto y con la interoperabilidad.

- **Servicio de mesa de ayuda prioridad crítica:** equivalente al 1% del valor máximo mensual el cual corresponde al valor acumulado de cantidad de incidentes que no cumplen el tiempo de atención durante el periodo sobre la cantidad total de incidentes del periodo, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 90% no aplica descuento.

<90 Se paga proporcional al resultado.

Nota: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de servicios de mesa de ayuda entregado por el proveedor

PARÁGRAFO PRIMERO: Los desembolsos se efectuarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la entrega de la factura, una vez se cuente con el respectivo PAC.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para efectuar el (los) pago(s) se requerirá la siguiente documentación mínima, la cual será verificada por parte del supervisor: a. Factura debidamente diligenciada,

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

conforme los requisitos establecidos en el artículo 617 del Estatuto Tributario. **b.** Certificación por medio de la cual acredite que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de compensación familiar, cuando corresponda, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007. **c.** Certificación de ingreso al Almacén (cuando aplique) **d.** Informe de ejecución mensual y/o final junto con los soportes respectivos que acrediten la gestión y gastos correspondientes.

PARÁGRAFO TERCERO: Cuando las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan de los documentos requeridos para el pago, el término para éste solamente empezara a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por tanto derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

EN CASO QUE APLIQUE - PARÁGRAFO CUARTO: Atendiendo lo dispuesto en el Decreto 175 del 14 de febrero de 2025 "Por el cual se adoptan medidas tributarias destinadas a atender los gastos del Presupuesto General de la Nación necesarios para hacer frente al estado de conmoción interior decretado en la región del Catatumbo, el área metropolitana de Cúcuta y los municipios de Rio de Oro y González del departamento del Cesar, cuyo artículo 8 dispone, una modificación transitoria al parágrafo 2 del artículo 519 del Estatuto Tributario (ET), modificación que incrementa la tarifa del impuesto de timbre nacional del 0% al 1%. En consideración a la norma transcrita el FFDS está exento de dicho impuesto, por lo tanto, quedará a cargo del contratista, el 0,5%. Dado que, por regla general, el hecho generador y la causación del impuesto de timbre es instantáneo, de facto, es decir al momento del otorgamiento y aceptación del contrato o convenio, la suscripción de este lo hará exigible de manera inmediata.

Por lo anterior, todos los contratos o convenios suscritos o a suscribir desde el 22 de febrero de 2025 y que superen el valor de 6.000 UVT (Valor UVT 2025 \$49.799), equivalentes a \$298.794.000 para 2025, están gravados con el impuesto de timbre, razón por la cual, será necesario acreditar el pago de este como requisito para la suscripción del acta de inicio.

Este impuesto deberá ser consignado por el contratista o suscriptor del convenio a la Cuenta de Ahorros No. 200-82768-1 del Banco de Occidente. Una vez realizada la consignación deberá remitir al correo electrónico tesoreria@saludcapital.gov.co el soporte para que el área de Tesorería realice el Comprobante de Ingreso a Bancos - CIB, el cual será remitido al contratista o suscriptor del convenio, para el cumplimiento del requisito a la firma del acta de inicio.

Nota: Se deberán aplicar las disposiciones contenidas en la Ley 2010 de 2019 y Decreto 358 de 2020, en el caso de estar obligados a la implementación de la Factura Electrónica

CLÁUSULA 5 - PLAZO DEL CONTRATO: El plazo de ejecución del contrato será por **25 MESES**, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de la garantía y expedición del registro presupuestal.

CLÁUSULA 6 - OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: Sin perjuicio de las demás obligaciones que se deriven de la normatividad existente, en especial las previstas por el Estatuto General de Contratación Estatal, de las normas que regulan el ejercicio de este tipo de

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

actividades, de las contenidas en las normas técnicas pertinentes, de las particulares que correspondan a la naturaleza del contrato a celebrar, y de las que se deriven del contenido del presente contrato, el contratista deberá asumir las obligaciones generales contenidas por el **numeral 4.2.3** de los estudios previos que hacen parte integral del presente contrato aprobado electrónicamente por la plataforma del SECOP II.

CLÁUSULA 7 - OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LAS PARTES: El contratista y el fondo deberán tener en cuenta el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones específicas contenidas por los **numerales 4.2.** de los estudios previos que hacen parte integral del presente contrato aprobado electrónicamente por la plataforma del SECOP II.

CLÁUSULA 8 - OBLIGACIONES GENERALES DEL FONDO: Las obligaciones generales del FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD - LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD se encuentran estipuladas por el **numeral 4.2.2** de los estudios previos que hacen parte integral del presente contrato aprobado electrónicamente por la plataforma del SECOP II.

CLÁUSULA 9 - SUPERVISIÓN: La supervisión del contrato resultante del presente proceso de selección será realizada durante la fase 1 por el Director (a) de Urgencias y Emergencias de Bogotá (DUES), Subdirector del Centro Regulador de Urgencias y Emergencia en Salud (CRUE) de la Secretaría Distrital de Salud, y/o quien designe el Secretario Distrital de Salud - Director Ejecutivo del Fondo Financiero Distrital de Salud, quien podrá apoyarse técnicamente en los colaboradores de la Dependencia a su cargo. El supervisor designado tiene la competencia funcional y la idoneidad para ejercer la citada designación según el manual de funciones de la entidad, quien realizará empalme con el proveedor interventoría seleccionado

CLÁUSULA 10 - GARANTÍAS: EL CONTRATISTA debe constituir una garantía única, consistente en póliza expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia a favor del Fondo Financiero Distrital de Salud, Nit. 800.246.953-2 Dirección: Carrera 32 No. 12-81 de la ciudad de Bogotá. D.C., teléfono: 3649090 y referenciando en su texto el número del contrato generado por el secop ii debiendo aportar el clausulado de la póliza y su factura de pago. Dicha garantía tiene por objeto amparar:

AMPAROS	PORCENTAJE (%)	VIGENCIA
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	20% del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato y seis (06) meses más , contados a partir de la suscripción del contrato en la plataforma SECOP II
CALIDAD DEL SERVICIO	20% del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato y seis (06) meses más , contados a partir de la suscripción del contrato en la plataforma SECOP II
PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES, LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES.	20% del valor total del contrato.	Plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más , contados a partir de la suscripción del contrato.

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL	CIVIL	5% del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato contado a partir de la suscripción del contrato en la plataforma SECOP II.
----------------------------------	-------	---------------------------	--

EL CONTRATISTA se obliga a ampliar, modificar o prorrogar la garantía única de cumplimiento, en el evento que se aumente el valor del contrato o se prorrogue o suspenda su vigencia y hasta la liquidación de este, de conformidad con lo establecido en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993.

PARÁGRAFO PRIMERO - TÉRMINO PARA SU ENTREGA: EL CONTRATISTA, entregará al FONDO, a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la aceptación del contrato, y a través de la PLATAFORMA SECOP II, las garantías a las que se refiere el presente numeral.

PARÁGRAFO SEGUNDO - PREVENCIÓN DE RIESGOS: EL CONTRATISTA, es responsable y deberá adoptar y cumplir con todas las medidas de seguridad y preventivas que tiendan a evitar la acusación de daños y perjuicios físicos, económicos, técnicos, financieros, contables, jurídicos en desarrollo y ejecución del contrato.

PARÁGRAFO TERCERO - SUFICIENCIA DE LAS GARANTÍAS: EL CONTRATISTA, debe mantener en todo momento de vigencia del contrato la suficiencia de las garantías otorgadas. En consecuencia, en el evento en que el plazo de ejecución del contrato y/o su valor se amplíe o aumente, respectivamente, EL CONTRATISTA deberá proceder a ampliar la vigencia de las garantías y/o el valor amparado de las mismas, según sea el caso, se obliga a ampliar, modificar o prorrogar la garantía única de cumplimiento, en el evento que se aumente el valor del contrato o se prorrogue o suspenda su vigencia desde la suscripción del contrato y hasta la liquidación del mismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993. De igual modo, EL CONTRATISTA deberá reponer las garantías cuando su valor se afecte por razón de los siniestros amparados.

PARÁGRAFO CUARTO: EL CONTRATISTA, en el caso de los amparos cuya vigencia debe prolongarse con posterioridad al vencimiento del plazo de ejecución del contrato, el valor amparado también debe reponerse cuando el mismo se afecte por la ocurrencia de los riesgos asegurados con posterioridad a tales fechas. El pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, será de cargo exclusivo de EL CONTRATISTA.

PARÁGRAFO QUINTO: EL CONTRATISTA, deberá ajustar la fecha de vigencia de las garantías solicitadas por la Entidad desde la suscripción del contrato hasta la fecha de finalización del mismo establecida en el acta de inicio y los meses más a que haya lugar según el amparo.

Nota 1: el 20% del valor del contrato, correspondiente al amparo de PAGOS DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIÓN LABORALES, tiene en cuenta las características propias de la contratación de Centros de Contacto, implica alta rotación de personal, alto riesgo psicosocial, relacionado con trabajo bajo presión y alta carga emocional relacionado directamente con la gestión de solicitudes de urgencias y emergencias, adicionalmente, el seguimiento continuo al cumplimiento de indicadores.

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Nota 2: EL CONTRATISTA se obliga a ampliar, modificar o prorrogar la garantía única de cumplimiento, en el evento que se aumente el valor del contrato o se prorrogue o suspenda su vigencia y hasta la liquidación del mismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993.

CLÁUSULA 11 - SUSPENSIÓN: Las partes podrán de mutuo acuerdo suspender el presente contrato, de manera excepcional y debidamente sustentado, mediante la suscripción de un acta en donde conste tal evento. El plazo de suspensión no ampliará el plazo de ejecución del contrato, ni dará derecho a exigir indemnización, sobrecostos o reajustes, ni a reclamar gastos diferentes a los pactados en el contrato. Para el efecto se tendrán en cuenta las siguientes causales: a) Por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o interés general que impidan la ejecución temporal, debidamente comprobados. b) A solicitud debidamente sustentada interpuesta por una de las partes.

CLÁUSULA 12 - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA con la firma del presente contrato, declara bajo la gravedad del juramento, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad, establecidos en la Constitución Política, de que tratan artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011 y demás disposiciones vigentes.

CLÁUSULA 13 - EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL: El presente contrato no genera relación o vínculo laboral alguno entre EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD O LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD y el contratista, y por tanto no tendrá derecho a prestación distinta a la expresamente descrita en el valor del contrato y lo indicado en la forma de pago.

CLÁUSULA 14 - PROPIEDAD INTELECTUAL: De conformidad con las normas que regulan los derechos de autor, la información y demás documentos que resulten en desarrollo del objeto del presente contrato, no se contemplan creaciones de las cuales se predique algún tipo de propiedad intelectual.

CLÁUSULA 15 - CONFIDENCIALIDAD: El Contratista guardará confidencialidad sobre la información que obtenga de la SECRETARÍA en desarrollo del objeto contractual, así mismo, dará cumplimiento a la Política de Seguridad de la Información de la SDS.

CLÁUSULA 16 - CONTROL DE PROCEDIMIENTOS: El contratista se compromete a mantener adecuados procesos de seguridad, adecuado manejo de uso de software, gestión de incidentes y gestión de cambios durante la ejecución del contrato, así como informar de cualquier cambio de personal dedicado a la prestación de servicios dentro del acuerdo firmado si se requiere.

CLÁUSULA 17 - CESIÓN: EL CONTRATISTA no podrá ceder total o parcialmente, los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, sin consentimiento expreso del FONDO.

CLÁUSULA 18 - TERMINACIÓN: El presente contrato se dará por terminado en los eventos que se relacionan: a) Por extinción del plazo pactado para la ejecución. b) A solicitud debidamente sustentada interpuesta por una de las partes. c) Por acuerdo bilateral. d) Por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados. e) Por revocatoria, cancelación, supresión, no renovación de los permisos, licencias y autorizaciones requeridas para la ejecución del contrato. En los eventos

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

numerados con b, c y d, se deberá suscribir por las partes, acta donde conste tal hecho a través de la Plataforma SECOP II; para lo cual se debe realizar la solicitud oportuna a la Subdirección de Contratación, por parte del Supervisor debidamente sustentada y soportada.

CLÁUSULA 19 - NOVEDADES CONTRACTUALES: Las partes convienen que cualquier modificación, adición, prórroga o suspensión a lo pactado en el presente contrato y/o a cualquier documento que haga parte integral del mismo, sólo podrá realizarse mediante acuerdo escrito por las partes a través de la plataforma SECOP II.

CLÁUSULA 20 - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Cualquier discrepancia que surja entre las partes en torno a la interpretación o aplicación de estas disposiciones, o al cumplimiento de los compromisos, se recurrirá a los mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como lo son la conciliación y la transacción.

CLÁUSULA 21 - CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR: Las partes quedan exoneradas de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o por la demora en la satisfacción de cualquiera de las prestaciones a su cargo derivadas del presente contrato, cuando el incumplimiento sea resultado o consecuencia de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor y caso fortuito debidamente invocadas y constatadas de acuerdo con la ley y la jurisprudencia colombiana.

CLÁUSULA 22 - INDEMNIDAD: El CONTRATISTA deberá mantener al FONDO indemne y libre de todo reclamo, litigio, acción legal y reivindicación de cualquier clase, incluyendo los perjuicios, daños o lesiones causados a personas o propiedades de terceros por la acción u omisión que se deriven de sus actuaciones en la ejecución del objeto contractual.

CLÁUSULA 23 - LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: Terminada la ejecución del contrato el supervisor o interventor, según el caso, procederán a solicitar su liquidación de mutuo acuerdo dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato, vencido el plazo anterior se procederá conforme con lo ordenado por el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 217 del Decreto Ley 0019 de 2012 y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, que le sean aplicables y las demás normas que las regulan, complementan y modifican.

PARÁGRAFO PRIMERO: La liquidación no procederá para contratos de compraventa, ni prestación de servicios personales, salvo que exista saldo a liberar.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El Supervisor designado por la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud, deberá presentar solicitud en tal sentido a la Subdirección de Contratación de la Entidad, para lo cual deberá anexar: i. Estado de cuenta emitido por la Dirección Financiera. ii. Informe final de ejecución emitido por el supervisor. iii. Certificación suscrita por el supervisor sobre el cumplimiento frente a las obligaciones al Sistema de Seguridad Social Integral y balance económico del contrato.

CLÁUSULA 24 - DECLARACIONES DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA hace las siguientes declaraciones: 1. Conoce y acepta los Documentos del Proceso. 2. Se encuentra debidamente facultado para suscribir el presente Contrato. 3. Conoce las consecuencias de

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

incumplir el compromiso anticorrupción contenido en las Condiciones generales adicionales. 4. EL CONTRATISTA está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás aportes relacionados con las obligaciones laborales. 5. El valor del Contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionadas con el cumplimiento del objeto del presente Contrato. 6. EL CONTRATISTA no tiene la facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre del FONDO.

CLÁUSULA 25 - LUGAR DE EJECUCIÓN: El lugar de ejecución del contrato será en la ciudad de Bogotá D.C. Atendiendo el lugar de ejecución del contrato deberá allegarse el Registro de Información Tributaria – RIT.

CLÁUSULA 26 - DOMICILIO CONTRACTUAL: Para efectos de notificación, EL FONDO tiene su domicilio en la Carrera 32 No. 12-81 de la ciudad de Bogotá D.C. y EL CONTRATISTA en la Carrera Cr 8 No. 20 56 de la ciudad de Bogotá D.C., y la registrada en el usuario del SECOP II, de acuerdo con el Manual de Uso y Condiciones de la plataforma y el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011.

CLÁUSULA 27 - CONTROL A LA EVASIÓN AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PAGOS PARAFISCALES: De conformidad con lo establecido en las Leyes 789 de 2002, Ley 828 de 2003 y Ley 1607 de 2012, Decreto 1273 de 2018, EL CONTRATISTA deberá cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales. El cumplimiento de esta obligación será indispensable para que se efectúe el desembolso por parte del EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD O LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD.

CLÁUSULA 28 - VEEDURÍAS CIUDADANAS: Las partes deberán permitir el ejercicio de la veeduría ciudadana, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 850 de 2003 y demás normas que la adicionen, modifiquen o deroguen. Así las cosas, el presente contrato estará sujeto a la veeduría ciudadana en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993.

CLÁUSULA 29 - CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN: El Contratista se obliga para con el FONDO DISTRITAL DE SALUD a no incurrir en conductas o actos constitutivos de corrupción, so pena de incumplimiento del contrato, entre otras:

- No ofrecer ni dar sobornos, ni ninguna otra forma de halago o dádiva a ningún funcionario público en relación con la propuesta o contrato que suscriba con ocasión del proceso de selección, ni tampoco permitir que sus empleados o contratistas lo hagan en su nombre.
- Dar aviso inmediato al FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD o las autoridades competentes de cualquier ofrecimiento, favor, dádiva o prerrogativas efectuadas por los interesados o proponentes a los funcionarios públicos que intervengan de manera directa o indirectamente en el proceso de selección, con la intención de inducir alguna decisión relacionada con la adjudicación.
- No efectuar acuerdos previos, o realizar actos o conductas que tengan por objeto la colusión en el proceso de selección, con otros proponentes para tratar de influenciar o manipular los resultados de la adjudicación.
- No incurrir en falsedad o alteración de los documentos exigidos para cumplir con los requisitos del proceso de selección; y demás actos o conductas que prohíbe la Constitución y la

CLÁUSULAS DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025, CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

ley.

CLÁUSULA 30 - PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: Este contrato se entiende perfeccionado con la aceptación de la Entidad en la plataforma transaccional Secop II www.colombiacompra.gov.co, para su ejecución requiere del certificado de registro presupuestal, la aprobación de las garantías exigidas y la suscripción del acta de inicio.

CLÁUSULA 31 - ANEXOS DEL CONTRATO: Los siguientes documentos hacen parte integral del presente Contrato: 1. Contrato generado por la plataforma transaccional Secop II www.colombiacompra.gov.co 2. Estudios y documentos previos. 3. Certificado de Disponibilidad Presupuestal. 4. La Oferta presentada por EL CONTRATISTA. 5. Los anexos técnicos del contrato. 6. Demás documentos generados en las etapas precontractuales, contractuales y post contractuales.

NOTA: LOS LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DE CADA CONTRATO, TALES COMO OBLIGACIONES ESPECÍFICAS, PLAZO DE EJECUCIÓN, Y FORMA DE PAGO ENTRE OTRAS SE ENCUENTRAN EN LOS ESTUDIOS PREVIOS, LOS CUALES FORMAN PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO SUSCRITO QUE SE APRUEBA EN SECOP II. LA AUTENTICACIÓN DEL SECOP II, ES DECIR LAS APROBACIONES REALIZADAS CON LOS USUARIOS ASIGNADOS CONSTITUYEN UNA FIRMA ELECTRÓNICA EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 7 DE LA LEY 527 DE 1999 Y LAS NORMAS QUE LA REGLAMENTAN.

Elaboró: Alejandra Agudelo Rodríguez - Abogada Subdirección de Contratación. Fecha: 5-11-2025
Rafael Mauricio Calvo – Abogado Subdirección de Contratación



Citibank Colombia S.A.

Bogotá D.C., 1 de diciembre de 2025

Señores
A quien interese
Ciudad

Ref: Información de Cuenta

De acuerdo con su solicitud, nos permitimos informar que la compañía ETB S.A. ESP con NIT 899.999.115-8 es cliente de Citibank Colombia S.A. a través de su cuenta de corriente número 0020936029 desde enero del 2000, la cual se encuentra activa.

Lo anterior no implica responsabilidad alguna de nuestra parte por efectos que se deriven en consecuencia de la presente.

Cualquier información adicional en CitiService: Bogotá 6383838 o desde el resto del país al 018000523838.

Cordialmente,

Marcela Martinez

Citibank Colombia S.A.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO			
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	

Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano

ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD

1. RESPONSABLE DEL ESTUDIO PREVIO

Dependencia que elabora el estudio:	DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SUBDIRECCION CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS
Nombre del Directivo que presenta el estudio:	GLORIA EUGENIA GARCIA PINILLOS Directora de Urgencias y Emergencias en Salud. JOSE VICENTE GUZMAN GOMEZ Subdirector Centro Regulador de Urgencias y Emergencias
Número de Requerimiento:	B-PIN 2024110010200
Número de solicitud SISCO	52563

2. CÓDIGO DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS- UNSPSC

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
43000000 Difusión de tecnologías de Información y telecomunicaciones	43220000 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	43221500 Sistema de gestión de llamadas o accesorios
43000000 Difusión de tecnologías de Información y telecomunicaciones	43220000 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	43222800 Equipo de telefonía
43000000 Difusión de tecnologías de Información y telecomunicaciones	43220000 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	43223200 Plataformas de mensajería por móvil
43000000 Difusión de tecnologías de Información y telecomunicaciones	43230000 Software	43231500 Software funcional específico de la empresa
43000000 Difusión de tecnologías de Información y telecomunicaciones	43230000 Software	43232300 Software de consultas y gestión de datos
43000000 Difusión de tecnologías de Información y telecomunicaciones	43230000 Software	43232900 Software para trabajo en redes

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

81000000 Servicios basados en investigación y tecnología	81110000 Servicios informáticos	8111800 Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81000000 Servicios basados en investigación y tecnología	81110000 Servicios informáticos	81112000 Servicios de datos
81000000 Servicios basados en investigación y tecnología	81160000 Entrega de servicios de tecnología de información	81161500 Servicios de administración de acceso
81000000 Servicios basados en investigación y tecnología	81160000 Entrega de servicios de tecnología de información	81161700 Servicios de telecomunicaciones
81000000 Servicios basados en investigación y tecnología	81160000 Entrega de servicios de tecnología de información	81161800 Servicios de alquiler o arrendamiento de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia
83000000 Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	83110000 Servicios de medios de telecomunicaciones	83111500 Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
83000000 Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	83110000 Servicios de medios de telecomunicaciones	83112500 Capacidades de eje troncal
83000000 Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	83110000 Servicios de medios de telecomunicaciones	83112600 Acceso de clientes
83000000 Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	83120000 Servicios de información	83121600 Centros de información
83000000 Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	83120000 Servicios de información	83121700 Servicios de comunicación masiva

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

3. GENERALIDADES DE LA CONTRATACIÓN

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER

La Constitución Política de Colombia de 1991, en su artículo 2 ha señalado: *“Son fines esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios derechos y deberes consagrados en la Constitución (...) las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”* y en su artículo 49, inciso 1, manifiesta. *“La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud”*. Adicionalmente en el Artículo 209 señala que *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado (...)”*.

A través del Decreto 780 de 2016 el Ministerio de Salud Pública, expidió el Decreto Único Reglamentario del sector salud y de protección social en su Capítulo 2 reglamenta la Atención de Urgencias, Emergencias y Desastres, ratificando el artículo 1, 2, 3, y 4 Art. 1 del Decreto 412 de 1992 respecto al campo de aplicación en servicios de salud, públicos y privados, la obligatoriedad de la atención inicial de urgencias, y las responsabilidades de las entidades de salud con respecto a la atención inicial de urgencia.

Para la prestación de los servicios de salud, las normas vigentes consagran que la *“atención inicial de urgencias”* es obligatoria en cualquier Institución Prestadora de Servicios de Salud del país, este opera como una garantía fundamental para todas las personas, tal como lo consagra el artículo 168 de la Ley 100 de 1993, reiterado por el artículo 67 de la Ley 715 de 2001. La normativa advierte que el incumplimiento de esta disposición será sancionado por la Superintendencia Nacional de Salud, incluso, en el Código Penal se tipifica esta conducta en el artículo 131, OMISIÓN DE SOCORRO: *“El que omitiere, sin justa causa, auxiliar a una persona cuya vida o salud se encontrare en grave peligro, incurrirá en prisión de treinta y dos (32) a setenta y dos (72) meses”*. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado, en esa misma ley se establece en el artículo 14 que para acceder a servicios y tecnologías de salud no se requerirá ningún tipo de autorización administrativa entre el prestador de servicios y la entidad que cumpla la función de gestión de servicios de salud cuando se trate de atención de urgencia.

En el artículo 54 de la Ley 715 de 2001, reglamentado por el Decreto 3690 de 2004, dispuso que *“el servicio de salud a nivel territorial debe prestarse mediante la integración de redes que permitan la articulación de las unidades prestadoras de servicios de salud, la utilización adecuada de la oferta en salud y la racionalización del costo de las atenciones en beneficio de la población, así como la optimización de la infraestructura que la soporta.”*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

En ese orden de ideas, teniendo en cuenta el acuerdo Distrital No. 257 de 2006, dictó las normas básicas de *estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, el Concejo de Bogotá, reorganizó la estructura general de la Administración Distrital y como consecuencia de lo anterior señaló como misión del Sector Salud: Dirigir, planificar, coordinar y ejecutar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud de la población del Distrito Capital, mediante acciones en salud pública, prestación de servicios de salud y dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud.*

Sumado a lo previo, el Decreto 4747 de 2007 que regula aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones. Esta norma implica los deberes y componentes para el adecuado funcionamiento del sistema de salud, enfatizando la importancia de la coordinación entre los diferentes actores involucrados, incluyendo la relación que debe existir entre la red de prestación de servicios, el modelo de atención y los procesos de referencia y contrarreferencia, los cuales son elementos clave para garantizar que los pacientes reciban una atención de calidad, oportuna y adecuada de acuerdo con sus necesidades.

En concordancia con lo anterior, con la expedición de la Ley 1438 del 19 de enero de 2011, se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS, determinándose la necesidad de fortalecer institucionalmente a las entidades estatales para la respuesta territorial ante situaciones de emergencias y desastres, así como la respectiva red de urgencias que permita su atención, lo cual hace parte del desarrollo del “Eje Programático de Emergencias y Desastres” de que trata el numeral 6 del artículo 15 de la Resolución 425 de 2008 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, “Por la cual se define la metodología para la elaboración, ejecución, seguimiento, evaluación y control del Plan de Salud Territorial, y las acciones que integran el Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas a cargo de las entidades territoriales ”

La Ley estatutaria 1751 de 2015 que tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección en sus artículos 1 y 2 refiere que *el derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas.*

El artículo 7 de la Ley 1966 de 2019 *“Por medio del cual se adoptan medidas para la gestión y transparencia en el sistema de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones”* dispone que los departamentos, en coordinación con los municipios de su jurisdicción, y los distritos, deben reorganizar la oferta de prestación de servicios de salud, considerando a los prestadores públicos, privados y mixtos.

El Decreto 858 de 2025, emitido por el Ministerio de Salud y Protección Social, tiene como objeto principal sustituir la parte 11 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016 para adoptar formalmente el Modelo de Salud Preventivo, Predictivo y Resolutivo como la política pública en salud para toda la población en el territorio colombiano. Este nuevo marco, que sustituye la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Política de Atención Integral en Salud (Decreto 1599 de 2022), reorienta el sistema hacia la Atención Primaria en Salud (APS) con un profundo enfoque territorial. Su objetivo principal es garantizar el derecho fundamental a la salud de manera equitativa, centrándose en la promoción, la prevención y la capacidad resolutoria desde el primer nivel de atención. Entre las transformaciones más significativas definidas en este Decreto, se encuentran la creación de las RIITS, la organización funcional de prestadores como Centros de Atención Primaria en Salud (CAPS), el despliegue de Equipos de Salud Territoriales y la reconfiguración de la operación de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) en subregiones funcionales. El decreto establece un cronograma de reglamentación y un periodo de transición de hasta un año para que los actores del sistema adecúen su operación, en el cual El CRUE actúa como un eje central para la **organización y coordinación de los servicios de urgencias y emergencias dentro de su territorio**, asegurando que estos se integren de manera efectiva en la estructura más amplia de las RIITS y contribuyendo a la planificación y gobernanza de dichas redes.

La Secretaría Distrital de Salud como organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto orientar y liderar la formulación, adaptación, adopción e implementación de políticas, planes, programas, proyectos y estrategias conducentes a garantizar el derecho a la salud de los habitantes del Distrito Capital; cuenta con una estructura organizacional establecida mediante el Decreto 507 del 6 de noviembre de 2013 (el cual modificó los Decretos 122 de 2007, 342 de 2007 y 482 de 2010), cuyo artículo 16, faculta a la “Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud”, a dar cumplimiento, entre otras con las siguientes:

Numeral 1. “Coordinar la formulación de los planes y programas de las Subdirecciones de Centro Regulador de Urgencias y Emergencias y Gestión de Riesgo y Emergencias y Desastres que integran la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud”.

Numeral 2. “Coordinar la definición de políticas y el establecimiento de programas tendientes a la prevención y atención de las urgencias emergencias y desastres en el Distrito Capital articulando a los distintos actores del Sistema de Seguridad Social en Salud, para la atención de la población del Distrito Capital”.

Numeral 3. “Desarrollar condiciones para la prestación oportuna de los servicios de urgencia prehospitalarios públicos y privados y hacer seguimiento de la atención de urgencias y su articulación con el Plan Obligatorio de Salud POS”.

Numeral 4. “Coordinar y brindar asistencia técnica a las instituciones integrantes del Sistema Distrital de Atención de Urgencias en planes operativos para la implementación de programas y proyectos de urgencias, emergencias y desastres en el Distrito Capital”.

Por su parte, el Acuerdo 641 de 2016, efectuó la organización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, estableciendo como misión del sector salud: *formular, adoptar, dirigir, planificar, coordinar, ejecutar, y evaluar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud de la población del Distrito Capital, mediante acciones en salud pública, prestación de servicios de salud y dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud, e integra el sector salud en entidades adscritas; Fondo Financiero Distrital de Salud, Empresas Sociales del Estado: Subred Integrada de Servicios de Salud, Norte, Sur Occidente, Sur, Centro Oriente, y entidades vinculadas; Sociedad de Economía Mixta Capital Salud EPS – SAS, entidades sin ánimo de lucro mixta: Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica, Instituto Distrital de Ciencia*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Biotechnología e Innovación en Salud, y Organismos; Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud y Comité Directivo de la Red.

El Alcalde Mayor delegó la ordenación del gasto del Fondo Financiero Distrital de Salud en el Secretario Distrital de Salud, por su parte, el Fondo Financiero Distrital de Salud es un establecimiento público Distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio propio e independiente y autonomía financiera, adscrito a la Secretaría Distrital de Salud de Santafé de Bogotá con sujeción al régimen fiscal del Distrito, que funciona como una cuenta especial del Presupuesto Distrital con unidad de Caja, en la condición de Fondo Financiero del Sistema de Salud del Distrito Capital de Santafé de Bogotá, mediante el artículo 1 del Decreto 706 de 1991.

El Fondo Financiero Distrital de Salud tiene como objeto especial y principal recaudar, administrar y arbitrar la totalidad de los recursos destinados a financiar el servicio público de Salud en el Distrito Capital, concretamente los provenientes del Situado Fiscal, las rentas cedidas al Distrito, el Impuesto al Valor Agregado, los destinados al Fondo de Salud Mental y Asistencia al Anciano Desamparado de Santafé de Bogotá, D.C., los seguros obligatorios de vehículos automotor, los de registro de anotación y en general los recursos con destino al sector salud que le puedan corresponder al Distrito Capital de Santafé de Bogotá.

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.5.3.2.17 del Decreto 780 de 2016, expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social, *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social”*, corresponde a las Direcciones Territoriales de Salud regular los servicios de urgencias de la población de su territorio y coordinar la atención en salud de la población afectada por emergencias o desastres en su área de influencia, así mismo señala, que el “Ministerio de Salud y Protección Social establecerá las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias y Desastres (CRUE)”. La Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud de la Secretaría Distrital de Salud (SDS) es responsable de la regulación en salud del Sistema de Emergencias Médicas (SEM).

El acuerdo 927 de 2024, Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 *“Bogotá Camina Segura”* Se adopta el Plan Distrital de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas, y el Plan Plurianual de Inversiones para Bogotá D.C., para el período 2024-2027, el cual constituye el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la Administración Distrital. En su capítulo II objetivo estratégico **“BOGOTÁ CONFÍA EN SU BIEN-ESTAR”**

Artículo 10.4. Programa 10. Salud Pública Integrada e Integral: Para el BIEN-ESTAR de las personas, con el desarrollo de este programa, se busca la articulación intersectorial y transectorial mediante los mecanismos de coordinación y cooperación para favorecer el desarrollo de alianzas y potenciar acciones de gobernanza y Atención Primaria Social para la afectación positiva de los determinantes sociales de las inequidades en salud dadas por condiciones socioeconómicas y ambientales; y del acceso a servicios básicos y características personales sobre hábitos aprendidos y estilos de vida. En este sentido, a través del fortalecimiento de la autoridad sanitaria y la participación ciudadana, se adelantarán acciones orientadas a lograr una gestión en

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

salud coordinada para incidir en la capacidad de la ciudad en atender las diferentes enfermedades tanto físicas como mentales de los habitantes

Artículo 10.5. Programa 11. Salud con calidad y en el territorio: El programa desarrolla un modelo que busca la equidad y universalidad de la salud, con sostenibilidad y soportado en los conceptos de determinantes sociales de la salud, atención integral e integrada y participación social incidente. Se hará énfasis en el sistema de cuidados y servicios sociales de Bogotá, que tiene el objetivo de promover la integración territorial, con acciones que, además de optimizar el uso del suelo, basado en estudios de suficiencia aseguren tanto una oferta accesible, asequible, diferencial y próxima de infraestructura y equipamientos como una mayor y mejor cobertura de servicios de cuidado y sociales. Por otra parte, se van a incluir mecanismos de articulación entre la oferta pública y privada que permita la gestión de conocimiento, la gestión integral del riesgo en salud pública y la definición de un modelo de urgencias territorializado, así como la gestión y desarrollo del talento humano de salud, (incluyendo el cuidado de su salud mental) y la prestación de los servicios de salud de mediana y alta complejidad de forma oportuna, continua, pertinente, humanizada, especializada, resolutive e integral para las y los habitantes y comunidad de Bogotá D. C. De forma complementaria, se contará con las condiciones y los requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los centros reguladores de urgencias, emergencias y desastres, con la finalidad de que exista una adecuada y oportuna regulación de las urgencias y coordinación para la atención de emergencias o desastres, a través del fomento de la cooperación y la articulación de los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y del Sistema Nacional de Prevención y Atención de Desastres (SNPAD).

En el Artículo 43. Plan Territorial de Salud para Bogotá D.C. 2024-2027, establece En cumplimiento de lo establecido en los artículos 45 de la Ley 152 de 1994; 6 de la Ley 1438 de 2011, y en los artículos 22 y 24 de la Resolución 100 de 2024 proferida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se incorpora el “Plan Territorial de Salud para Bogotá D.C. 2024-2027” con todos sus anexos como parte integral del presente plan, el cual es concordante con el mismo y está armonizado con el Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031 y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS. El Modelo de salud de la ciudad planteado en el presente Plan de Desarrollo y en consecuencia en el Plan Territorial de Salud para Bogotá D.C. 2024-2027, se desarrollará en cumplimiento de la normatividad vigente en salud, y operativamente funcionará a través de la actual estructura del sector salud que fue definida mediante el Acuerdo distrital 641 de 2016 “Por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones”.

El Modelo de Salud de Bogotá constituirá un sistema resolutive y de calidad que garantizará atención integral a todos los habitantes de la ciudad. Fundamentado en la Atención Primaria Social, este modelo abordará los determinantes sociales de la salud y las desigualdades estructurales, con el propósito de mejorar significativamente los resultados sanitarios de las personas, familias y comunidades. Su implementación se sustentará en el fortalecimiento de la gobernanza participativa y la articulación intersectorial así mismo el reconocimiento de la diversidad territorial y poblacional, mediante la toma de decisiones informadas, la participación

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

social transformadora, la acción intersectorial y la gestión integral del riesgo en salud, lo cual se materializa en un modelo prestacional público y privado articulado y sostenible, cercano a las personas, con la infraestructura adecuada y soportado en el aseguramiento y la tecnología, que aporte e impacte positivamente el bienestar, la calidad de vida y el goce del derecho a la salud de quienes habitan la ciudad de Bogotá.

Para el desarrollo del objeto y funciones básicas, la Secretaría Distrital de Salud, cuenta con una estructura organizacional establecida mediante el Decreto 507 del 6 de noviembre de 2013, cuyo artículo 16 faculta a la Dirección De Urgencias y Emergencias en Salud, a dar cumplimiento, entre otras, a las siguientes funciones: Coordinar la formulación de los planes y programas de las Subdirecciones de Centro Regulador de Urgencias y Emergencias y Gestión de Riesgo y Emergencias y Desastres que integran la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud, Coordinar la definición de políticas y el establecimiento de programas tendientes a la prevención y atención de las urgencias emergencias y desastres en el Distrito Capital articulando a los distintos actores del Sistema de Seguridad Social en Salud, para la atención de la población del Distrito Capital y Desarrollar condiciones para la prestación oportuna de los servicios de urgencia prehospitalarias públicos y privados y hacer seguimiento de la atención de urgencias y su articulación con el Plan Obligatorio de Salud POS.

Así mismo este mismos Decreto en su artículo 16 y 17, faculta a la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud y la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias a dar cumplimiento, entre otras, a las siguientes funciones: Coordinar la definición de políticas y el establecimiento de programas tendientes a la prevención y atención de las urgencias emergencias y desastres en el Distrito Capital articulando a los distintos actores del Sistema de Seguridad Social en Salud, para la atención de la población del Distrito Capital, Administrar de manera eficiente los recursos humanos, físicos, financieros y de infraestructura para el fortalecimiento del Sistema de Emergencias Médicas, Regular las urgencias médicas del Distrito que ingresan a través del Número Único de Emergencias y Desastres 123, articulando los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que deben contribuir en la atención adecuada y oportuna de los pacientes que requieren atención en situaciones de urgencia, emergencias y desastres, Dar respuesta eficiente y coordinada a las situaciones de urgencias, con las entidades del sector salud que hacen parte del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres (SNPAD), incluidos los organismos de socorro, Propender por el uso ordenado y racional de los servicios de urgencias en el Distrito Capital, Articular las acciones con el Número Único de Seguridad y Emergencias, NUSE, y el SIES de manera eficaz, eficiente, oportuna y coordinada para la respuesta a las solicitudes de atención de urgencias, emergencias o desastres de la población.

Teniendo en cuenta lo descrito y encontrándose dentro de la misionalidad de la Secretaría Distrital de Salud y la Dirección de Urgencias en Bogotá D.C. se hace necesario contar con un Centro de contacto para la orientación y regulación de las urgencias y emergencias en salud en la ciudad. Lo cual hace viable y pertinente el presente contrato, de tal manera se facilite el acceso y protección del derecho a la salud de todos los habitantes del Distrito.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

3.1.1 Generalidades, especificaciones y necesidad de un Centro de Contacto de Orientación y Regulación de las Urgencias Bogotá D.C

El literal a. del artículo 5 de la Resolución 1220 de 2010 del Ministerio de Protección Social estableció como función conjunta de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el deber de contribuir en la atención adecuada y oportuna de los pacientes que requieren atención de situaciones de urgencia. Así mismo, la citada resolución en sus literales d. y e. determinan que el CRUE debe propender por el uso ordenado y racional de los servicios de urgencias de su jurisdicción y articularse para contribuir de manera eficaz, eficiente, oportuna y coordinada en las solicitudes de atención de urgencias, emergencias o desastres de la población. Como parte de las funciones del CRUE se encuentra el articular con los actores del SGSSS para contribuir de manera eficaz, eficiente y oportuna la atención de las solicitudes de urgencias emergencias y desastres de la población.

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud – OMS ha definido la salud como *"un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades"*; la salud mental es un componente esencial de la salud, en este sentido, una buena salud mental permite a las personas *"hacer frente al estrés normal de la vida, trabajar productivamente y realizar su potencial contribuyendo a sus comunidades. En la Región de las Américas, los trastornos mentales, neurológicos y por uso de sustancias están entre los principales contribuyentes a la morbilidad, la discapacidad, las lesiones y la mortalidad prematura, y aumentan el riesgo de presentar otros problemas de salud."*

Aunado anterior, de acuerdo a Resolución 926 de 2017, el Sistema de Emergencias Médicas– SEM es un modelo integrado que busca la articulación de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para garantizar la respuesta oportuna a las víctimas de enfermedad, accidentes de tránsito, traumatismo o paro cardiorrespiratorio que requieran atención médica de urgencias; comprendiendo entre otros, los mecanismos para notificar las emergencias médicas, la actuación del primer respondiente, el trabajo de los centros reguladores de urgencias y la gestión de los procesos de atención.

Como premisa de dicho SEM, se establece que se debe *"llevar el paciente indicado, al hospital adecuado en el momento oportuno"*, lo que se asocia con la disminución de la mortalidad y la discapacidad por emergencias médicas, en este acápite se precisa que no solo se trata de pacientes con patologías o afecciones físicas, si no también mentales, dado el concepto de salud integral expuesto.

En virtud de lo anterior, el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE de la Secretaría Distrital de Salud es la encargada de coordinar la atención de las urgencias médicas, las emergencias y los desastres del Distrito Capital a través del Sistema de Emergencias Médicas. De esta forma, a través del Centro de Contacto de Orientación y Regulación de las Urgencias Bogotá D.C. cualquier residente del Distrito Capital que considere requerir atención en un servicio de urgencias podrá contactarse por medio de los diferentes canales de atención y de la línea 125 recibirá orientación recomendaciones básicas en salud y el direccionamiento al servicio de respuesta en salud requerido en relación con la condición de salud del paciente, necesidad de atención y la ubicación geográfica, este servicio se prestará las 24 horas del día los 7 días de la semana y los 365 días del año, sin costo para el usuario. En caso de que la condición de salud del paciente requiera de atención prehospitalaria, atención prioritaria (virtual, presencial o en domicilio) o traslado asistencial del paciente, se derivará y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

gestionará la atención con la EPS respectiva, el costo de la atención será cargado directamente al asegurador respectivo.

De este modo, el Centro de contacto de orientación y regulación facilita entre otros, los servicios de: Atención médica prioritaria, atención Prehospitalaria en urgencias y emergencias; Asesoría telefónica en salud e intervención psicológica, Apoyo en la gestión de riesgo para la prevención y atención de emergencias y desastres en el sector salud. Se resalta que las líneas de teleorientación en salud son una estrategia dentro de los límites de una dimensión más amplia que es la telesalud, la cual se define como el *“conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones. Incluye, entre otras, la telemedicina, la teleorientación y el teleapoyo”* (Resolución 2654 de 2019). En Colombia se ha definido la teleorientación como el *“conjunto acciones que se desarrollan a través de tecnologías de la información y comunicaciones para proporcionar al usuario información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación”* (Resolución 2654 de 2019).

Con base en el marco normativo colombiano vigente, las entidades públicas están facultadas para cumplir sus funciones administrativas y de prestación de servicios a través de la celebración de contratos. En este contexto, y en alineación con los objetivos del Plan de Desarrollo vigente, se hace necesario garantizar la gestión y articulación con los actores del SGSSS para coordinar una respuesta oportuna a las solicitudes de atención de urgencias. La operación del Centro de Contacto de Orientación y regulación de urgencias permitirá optimizar la capacidad de respuesta del sistema de salud y del CRUE ante las necesidades de urgencias en salud de la población bogotana.

Para atender estos requerimientos, la Secretaría Distrital de Salud plantea un esquema de atención telefónica, que además permitirá como mecanismo de acceso, otros canales de comunicación para los ciudadanos, entre estos: mensajes de texto o WhatsApp, App, página web, IA-Voicebots - Chatbot, o video online entre otros. Para la gestión y respuesta a las solicitudes de atención, se coordinará con los demás integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, mediante la derivación a los servicios que den respuesta a las solicitudes de atención de urgencias.

Como un elemento clave, regulador e integrador de las necesidades de atención en situaciones de emergencias y urgencias de la población residente y visitante de la ciudad *“el Centro de Contacto de Orientación y Regulación de las Urgencias Bogotá D.C.”* mediante un mecanismo Omnicanal alterno al sistema de emergencias en salud de Bogotá, el cual, utilizando un sistema de triage validado, clasifica la necesidad de atención del paciente de acuerdo a la situación de urgencia reportada, y de esta forma, se direcciona la atención a los servicios de urgencia, cuando en realidad es requerida, al nivel de complejidad que corresponda.

La atención y orientación a los usuarios por medio de una herramienta Omnicanal, permitirá en forma incremental la orientación a la mayoría de estas solicitudes, de acuerdo a la condición de salud, triage identificado y ubicación reportada por el paciente, se brindará recomendaciones en salud y se orientará y derivará al usuario a la modalidad de atención adecuada y resolutive de acuerdo con a la necesidad identificada, a servicios como: telemedicina interactiva, consulta prioritaria, consulta médica en domicilio, atención prehospitalaria, traslado asistencial al servicio

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

de urgencias u orientación y direccionamiento por propios medios hacia el punto de atención de urgencia requerido, entre otras.

De esta forma, se favorecerá la ocupación de los servicios de urgencias y direccionamiento adecuado a los servicios de urgencias de la ciudad, las atenciones en los servicios de urgencias triage IV y V corresponden aproximadamente al 30% del total de atenciones, las cuales pueden ser redireccionadas a otras modalidades de atención, teniendo en cuenta la problemática actual de las instituciones de salud del Distrito Capital, la sobreocupación de los servicios de urgencia, la saturación de la capacidad instalada y la baja resolutiveidad de los servicios de baja complejidad, que además dificultan la prestación de servicios integrales, oportunos y de buena calidad.

La problemática de los servicios de urgencias de la ciudad se ha identificado y visto como un fenómeno multicausal, por ende, la solución no depende solamente de cambios en los Sistemas de Emergencias Médicas, si no, que también se requiere de un cambio en la estructura del sistema de salud y en el mecanismo de acceso a los servicios de urgencias. Según indagaciones, se determinó que Bogotá cuenta con una amplia red de servicios de urgencias, que como se anotó anteriormente permanece con sobreocupación, la cual está concentrada en la zona nororiental de la ciudad y particularmente en la red privada, esto hace que haya una inadecuada distribución territorial y que los tiempos de acceso sean superiores a los estándares, adicionalmente las unidades de alta complejidad están sobreocupadas y las de baja complejidad con menores niveles de utilización de sus servicios, lo que se traduce en tiempos prolongados para la atención especialmente en los triage no prioritarios, por lo que, integrar los servicios de salud de orden público y privado regula las solicitudes de atención de urgencias mediante la distribución territorial de los servicios en la ciudad, de acuerdo con la ubicación y necesidad de atención de los usuarios, que evite desplazamientos innecesarios de estos, optimice los tiempos de desplazamiento en caso de ser requerido, se favorezca la resolutiveidad y atenciones oportunas, y, de esta manera favorecer la reducción de discapacidad y muerte, así como, fortalecer la gobernabilidad del Sistema de Emergencias Médicas de Bogotá, buscando direccionar y regular el 100% de los traslados primarios mediante un servicio oportuno, seguro y de calidad.

Para dar marcha a este modelo, se requiere **a)** Un Centro Regulador de Urgencias fortalecido que realice la recepción del total de solicitudes de atención de situaciones de urgencias y emergencias en salud de la ciudadanía, **b)** La articulación del Sistema de Emergencias Médicas de la ciudad para la atención del 100% de solicitudes, con su respectiva orientación, y/o atención en alguna de las modalidades descritas, **c)** Gestión de solicitudes de atención de urgencias en articulación con las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios mediante la asignación de consulta médica por telemedicina Interactiva, consulta prioritaria o consulta programada, **d)** Redes especializadas de atención para eventos priorizados, tales como son: Morbilidad Materna Extrema, Patologías de Salud Mental, Accidente Cerebrovascular, Infarto Agudo de Miocardio y el Trauma Mayor, **e)** Procesos de referencia y contrarreferencia, que favorezcan la coordinación de remisión y contra remisión de pacientes y la organización de las redes de urgencia del Sistema de Emergencias Médicas (SEM), **f)** Aumentar la capacidad de recepción de solicitudes, respondiendo de manera oportuna, las solicitudes de atención de urgencias o emergencias en salud, con capacidad para regular las consultas de los usuarios atendiendo el 99,97% de las llamadas con un número inicial de 3.000 y llegando a 6.930 llamadas diarias con un nivel de satisfacción superior al 85%, **g)** Regular y derivar los pacientes

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

a centros de referencia en relación con las Rutas priorizadas de los eventos priorizados y h). Usar herramientas tecnológicas que favorezcan la atención y resolutiveidad de las mismas.

3.1.2 Mejoramiento de las Condiciones de los Servicios

El proceso de contratación a realizar busca integrar el apoyo tecnológico, las herramientas informáticas, de infraestructura, capacidad instalada y la contratación del talento humano a través del operador de servicios, para que de manera articulada, coordinada y oportuna se incremente la cobertura y oportunidad en la gestión y atención de los usuarios, lo que permitirá la mejora en los indicadores de calidad como la efectividad, oportunidad y satisfacción de quienes se contacten con el servicio.

Entre las condiciones de mejora se resalta la opción de brindar a los Bogotanos un mecanismo de acceso fácil a través de múltiples canales de comunicación, con objetivo de proporcionar un servicio integrado y sin interrupciones en todos los puntos de contacto, que permita orientar de manera rápida ya sea a través del soporte tradicional (llamadas telefónicas y correo electrónico) o de herramientas de Inteligencia Artificial y de autogestión (Chatbot, autotriage, centro de ayuda), con agilidad en las respuestas.

Así mismo la aplicación de una herramienta de triage telefónico validado y certificado, permitirá de manera adicional favorecer la clasificación adecuada, identificación de pacientes en situación de riesgo vital, asegurar la priorización en función del nivel de clasificación, decidir el servicio más apropiado para atender a los pacientes, aportar información sobre el proceso asistencial, mejorar el flujo de pacientes, la congestión de los servicios y aportar información de mejora para el funcionamiento del servicio.

Este proceso de contratación permitirá brindar a los ciudadanos recomendaciones u orientaciones básicas en salud y el direccionamiento adecuado a los servicios de salud según necesidad, cada vez que se presenta una enfermedad o lesión, es necesario decidir cuán grave es y qué tan pronto se debe conseguir atención médica, por tanto, este mecanismo de acceso ayudará a los ciudadanos a decidir ante una situación de salud de urgencia, si lo mejor es tomar cuidados en casa, asistir a un servicio médico programado o un centro médico con servicio de urgencias, así como, permite derivar de manera inmediata al sistema de emergencias del distrito en caso de requerirse traslado asistencial de paciente, atención prehospitalaria o apoyo de las agencias de emergencias del distrito.

Adicionalmente y de manera articulada con los actores del sistema general de seguridad social en salud a través del **Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias de Bogotá** se podrá derivar algunas atenciones de manera coordinada con los aseguradores (EAPB) con el fin de resolver atenciones relacionadas con consultas prioritarias y programada en relación con la red ofertada presencial o por medio de medicina interactiva.

A través de esta nueva contratación se podrá derivar y transferir durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (07) días a la semana solicitudes de atención con el equipo profesional de la Línea 106, lo que permitirá redireccionar el servicio de atención en salud mental de orientación y de urgencias según corresponda de manera ágil y continúa.

Es necesario garantizar este servicio, para evitar la generación de situaciones como:

- Congestión de la línea de emergencias dispuesta por el sistema Distrital.
- Canal de atención poco efectivo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

- Inoportunidad en la realización de rellamadas y llamadas de seguimiento.
- Tiempo prolongado para la atención u orientación.
- Subestimación o sobreestimación de la priorización de atenciones.
- Priorización de atenciones subjetivas, sin la aplicación de una herramienta de clasificación de triage validada y certificada.
- Inconformidad por parte de la ciudadanía.
- Uso inadecuado de los servicios de urgencias e ingreso al nivel de complejidad que no corresponde en las unidades de atención de las Subredes Integradas de Servicios de Salud y en los prestadores de servicios de salud de la red de urgencias distrital.
- Sobreocupación de servicios de urgencias de alta complejidad.
- Tiempo de espera prolongado para la clasificación triage y atención en servicios de urgencias.
- Estancias prolongadas e innecesarias en los servicios de urgencias.
- Subutilización de los servicios de urgencias de baja complejidad.
- Insuficiente y desarticulada Regulación de Urgencias.
- Inoportunidad en la atención.
- Uso inadecuado de los vehículos de emergencia.
- Falta de información y orientación en salud en situaciones de urgencia a los ciudadanos.
- Traslado asistencial de pacientes no críticos.
- Inoportunidad en la asignación y despacho de vehículos de emergencia.
- Inoportunidad en el traslado asistencial de pacientes críticos.

3.1.3 Planteamiento de la solución para atender las necesidades del Centro de Contacto de Orientación y Regulación de las Urgencias Bogotá D.C.

Con fundamento en lo anterior, se considera necesario la implementación del Centro de Contacto de Orientación y Regulación de las Urgencias Bogotá D.C. con el propósito de:

- Generar mecanismos de acceso y canalización de las solicitudes de atención de urgencias y derivación según gravedad y condición clínica reportada por el solicitante.
- Implementación de triage validado que evite sub o sobre estimación de síntomas y protocolos de respuesta a las llamadas en el CRUE.
- Usar herramientas tecnológicas que favorezcan la atención y resolutivez de las solicitudes de urgencias de los ciudadanos.
- Coordinar y regular de manera oportuna y eficiente las solicitudes de atención de la población de Bogotá en situaciones de urgencias, emergencias y desastres en salud de manera articulada con los actores del SGSSS y el SEM para el caso de emergencias y desastres.
- Aumentar la capacidad de recepción de solicitudes y responder de manera oportuna las solicitudes de atención de los ciudadanos o entidades que solicitan atención de urgencias o emergencias en salud con capacidad para orientar las consultas de los usuarios.
- Regular y derivar las solicitudes de atención a los servicios de atención o servicios de urgencias en nivel de complejidad requerido y a los centros de referencia en relación con las Rutas de atención de patologías priorizadas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

El Centro de Contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud atenderá completa e integralmente las urgencias, entendidas como alteraciones agudas del estado de salud a nivel individual en un ámbito familiar, laboral o social, de manera articulada con los actores del SGSSS (EAPB e IPS) y de las emergencias entendidas como los casos de alteración aguda de la salud por trauma o enfermedad que requieren de la intervención de instituciones distintas a salud tales, en articulación con el Sistema de Emergencias Médicas Distrital (SEM) y el Número único de seguridad y emergencias 123.

Mediante Decreto 510 de 2019 se reglamenta el Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4 que articula las herramientas tecnológicas, operacionales y humanas dispuestas por el Distrito Capital con el propósito de dar una respuesta coordinada, eficiente y oportuna a los eventos de seguridad y emergencia que ocurren en Bogotá, D.C.

Ahora bien, El sistema de Emergencias Médicas (SEM) de Bogotá actualmente es operativizado por el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE) en coordinación con el Centro de comando, control, comunicaciones y computo (C4), en donde, todo ciudadano del Distrito que enfrente una urgencia o emergencia en salud puede comunicarse con el Número Único de Seguridad y Emergencias -123 y su llamado es caracterizado y enviado como un incidente a través del sistema de despacho de la Línea 123 denominado Premier ONE.

En cuanto a la transferencia de los incidentes desde el C4 al Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, se encuentra definido dos vías: la transferencia de datos a través del sistema de despacho Premier One y la plataforma telefónica VESTA. A través de esta última se realiza la transferencia directa de la voz del llamante desde el operador de la Línea 123 a los Técnicos Auxiliares en Regulación Médica y profesionales en psicología del Centro Operativo.

Por tanto, este proceso de contratación permitirá favorecer la gestión y respuesta de salud ante las solicitudes del SEM y las de urgencias individuales que los ciudadanos realicen al CRUE, permitiendo la capacidad instalada suficiente para la gestión y respuesta a estas solicitudes, Adicional fortaleciendo las acciones de coordinación, regulación y articulación con la Red de Urgencias de la ciudad y con el Centro de comando, control, comunicaciones y computo (C4) para favorecer la transferencia de las llamadas y oportunidad de respuesta. De manera adicional el CRUE dispondrá de la información actualizada sobre la capacidad instalada, ocupación de servicios hospitalarios y novedades en los servicios, que permitirá la toma de decisiones acertadas respecto a las necesidades de atención referidas por los ciudadanos.

3.1.4 Volumetrías que justifican la necesidad del servicio a contratar

La Población objeto de esta línea son los habitantes de las 20 localidades del Distrito Capital, es decir, que la población objetivo corresponde a 7.929.539 personas, DANE 2024, en el entendido que, cualquier ciudadano puede acceder a este servicio, independientemente del régimen en salud al cual pertenezca, incluyendo la población no afiliada.

Teniendo en cuenta la problemática descrita y las debilidades observadas en la prestación en los servicios de urgencias como lo son; la falta de oportunidad en la clasificación de triage institucional y de atención en los servicios de urgencias, la saturación y sobreocupación de los servicios de urgencias en la ciudad, la dificultad en adjudicación de camillas y sillas para ingreso al servicio, la no disponibilidad de camas de hospitalización para que el paciente tenga

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

continuidad en su tratamiento, la retención de ambulancias en los servicios de urgencias, la falta de insumos, falta de equipos o talento humano que prolonga los tiempos de atención y la resolutivez en los servicios prestados, así como, demora y tiempo prolongado en los procesos de referencia y contra referencia, falta de resolutivez de los centros de baja complejidad, entre otros.

Se observa que Bogotá atraviesa una transición demográfica, la cual se refleja en una pirámide poblacional regresiva, caracterizada por una disminución en la natalidad y un aumento en la esperanza de vida, de igual forma se evidencia un aumento significativo de la demanda de los servicios de urgencias de la ciudad, produciendo una situación de sobre saturación, por lo anterior se ha creado un debate sobre las posibles causas y consecuencias de estas dinámicas. Las causas de la sobresaturación son diversas e implican aspectos tanto externos a los servicios de urgencias, como internos de las instituciones y los propios servicios de urgencias, adicional a los anteriormente descritos propios de las características del sector salud, cabe mencionar entre otras de las causas externas, entre las más importantes asociadas; el índice de envejecimiento de la población, el aumento de la morbilidad-mortalidad y la cronicidad de las enfermedades que conllevan a un aumento de la demanda de los servicios en urgencia, ambulatorios y consulta externa.

Sin dejar aparte este último donde se evidencia una problemática en el número de especialistas, la no disponibilidad de agendas médicas programadas y prioritarias, la no entrega oportuna de medicamentos y falta de oportunidad de servicios ambulatorios, entre otros.

Todo lo anterior conlleva a un aumento en el número de pacientes, que por diferentes causas se acercan al servicio de urgencias, y una vez en ellos, está limitada su rotación para así descongestionar el servicio, afectando directamente los indicadores de calidad como son oportunidad, efectividad, pertinencia y seguridad. Lo que genera un círculo en esta problemática, que continua con el incremento en el número de pacientes que esperan ser atendidos, el tiempo de espera para el inicio de la asistencia y el tiempo de actuación médico-enfermería, la insatisfacción de los usuarios y pacientes y el alto riesgo en los resultados clínicos.

3.1.5 Comportamiento Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE)

Para el año 2024, fueron transferidas desde C4 al Centro Regulador de Urgencias y Emergencias un total de 445.806 llamadas de las cuales el 59.24% (264.122) fueron llamadas con posibilidad de contestar; de esta llamadas el 33.94% (89.643) fueron recepcionadas exitosamente por el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias y el 66.06% restante (174.479) de las llamadas con posibilidad de ser contestadas, no fueron contestadas y requirieron actividades adicionales de seguimiento y rellamadas ver Tabla 1.

Tabla 1. Transferencia de llamadas al perfil de Técnicos Auxiliares en Regulación Médica desde el Centro de Comando Control Comunicaciones y Cómputo-C4 de Bogotá a CRUE durante el año 2024

Año	Me s	Llamadas Recibidas NUSE-123	Llamadas contestad as NUSE- 123	Transfere ncias Ofrecidas	Llamadas Muy cortas	Llamadas con posibilidad	Transferenc ias Exitosas CRUE- TARM	% Transferencia s Exitosas CRUE-TARM	% Transferenc ias fallidas
-----	---------	-----------------------------------	--	---------------------------------	---------------------------	--------------------------------	--	---	----------------------------------

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

				CRUE-TARM	(<=2 segundo)	d de contestar			CRUE-TARM
2024	Ene	658,690	610,576	29,451	10,535	18,916	9,135	48.29%	51.71%
	Feb	650,008	598,309	35,404	14,512	20,892	7,401	35.43%	64.57%
	Mar	686,503	623,275	39,658	17,958	21,700	5,266	24.27%	75.73%
	Abr	673,252	607,488	38,409	16,130	22,279	7,163	32.15%	67.85%
	Ma y	703,564	644,195	39,270	16,682	22,588	7,414	32.82%	67.18%
	Jun	640,363	591,524	35,896	12,850	23,046	10,713	46.49%	53.51%
	Juli	647.607	598.234	39.385	16.358	23.027	7.278	31,62%	68,38%
	Ago	708.777	656.364	40.198	17.842	22.356	6.029	26,97%	73,03%
	Sep	685.059	634.302	39.029	15.961	23.068	7.730	33,51%	66,49%
	Oct	667.590	618.958	36.951	14.183	22.768	8.186	35,87%	64,13%
	Nov	636.967	591.138	34.375	12.888	21.487	8.835	41,12%	58,88%
	Dic	710.902	653.678	37.780	15.785	21.995	7.736	32,02%	67,98%
Total, acumulado		8.090.307	7.447.735	445.806	181.684	264.122	89.636	35.05%	64.95%

Fuente: Centro de Comando Control Comunicaciones y Cómputo de Bogotá

En cuanto a las transferencias realizadas al perfil de profesionales en Psicología durante el año 2024, el total de llamadas que fueron ofrecidas desde el C4 fue de 115.923 llamadas, de las cuales 57.628 fueron llamadas con posibilidad de contestar el 49.7% y de estas fueron contestadas exitosamente por el personal de psicología 7.094, que correspondió al 12.8%. Evidenciando que el 87.2% de las llamadas con posibilidad de ser contestadas, no fueron contestadas y requirieron actividades adicionales de seguimiento y rellamadas.

Por lo anterior se evidencia que el mecanismo de atención actual, la infraestructura y personal de planta disponible en la Secretaria Distrital de Salud, es insuficiente para atender la demanda de solicitudes tanto de las urgencias como de emergencias en salud de la ciudad, siendo necesario contar con mecanismos de acceso alternos que garanticen la comunicación efectiva, la gestión oportuna de las solicitudes de atención y que se articule con otros actores como EPS e IPS que ayude y favorezca a la descongestión y regulación de las solicitudes de urgencias médicas de la ciudad, por lo cual se propone la contratación de los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para las solicitudes de atención y orientación de las urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante una estrategias Omnicanal, ver Tabla 2.

Tabla 2. Transferencia de llamadas al perfil Psicología desde el Centro de Comando Control, Comunicaciones y Cómputo-C4 de Bogotá a CRUE durante el año 2024

Año	Mes	Llamadas Recibidas NUSE-123	Llamadas contestadas NUSE-123	Transferencias Ofrecidas CRUE-PSICO	Llamadas Muy cortas (<=2 segundos)	Llamadas con posibilidad de contestar	Transferencias Exitosas CRUE-PSICO	% Transferencias Exitosas CRUE-PSICO	% Transferencias fallidas CRUE-PSICO
2024	Ene	658,690	610,576	7,330	3,484	3,846	1,025	26.7%	73.3%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	

Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano

	Feb	650,008	598,309	8,837	4,552	4,285	559	13.0%	87.0%
	Mar	686,503	623,275	10,700	5,618	5,082	475	9.3%	90.7%
	Abr	673,252	607,488	10,250	5,112	5,138	534	10.4%	89.6%
	May	703,564	644,195	10,773	5,665	5,108	537	10.5%	89.5%
	Jun	640,363	591,524	9,234	4,582	4,652	652	14.0%	86.0%
	Jul	647.607	598.241	9.270	4.500	4.770	552	11,6%	88,4%
	Ago	708.777	656.364	10.704	5.742	4.962	303	6,1%	93,9%
	Sep	685.059	634.302	12.405	6.570	5.835	271	4,6%	95,4%
	Oct	667.590	618.958	9.898	4.727	5.171	728	14,1%	85,9%
	Nov	636.967	591.138	8.521	3.956	4.565	764	16,7%	83,3%
	Dic	687.017	653.678	8.001	3.787	4.214	694	16,5%	83,5%
Total acumulado		8.045.397	7.428.118	115.923	58.295	57.628	7.094	12.8%	87.2%

Fuente: Centro de Comando Control Comunicaciones y Cómputo de Bogotá

Así las cosas, es de resaltar que la sala de recepción del Centro de Comando Control Comunicaciones y Cómputo de Bogotá para tener una efectividad en la recepción de llamadas cuenta con sesenta (60) operadores en simultáneo durante las horas pico de ingreso de solicitudes, en la actualidad el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias cuenta con máximo ocho (8) personas del perfil de Técnicos Auxiliares en Regulación Médica y tres (3) en el perfil de profesionales en Psicología por jornada para la recepción y gestión de las llamadas transferida.

Con lo anterior, si bien en el centro operativo se realizan rellamadas y llamadas de seguimiento a los incidentes que no contaron con transferencia exitosa de la llamada, el personal disponible para la recepción de llamadas dentro del Centro Operativo es insuficiente para dicha tarea por lo cual los niveles de atención se encuentran con la limitación en capacidad y oportunidad expuesta. Estos porcentajes implican un riesgo de pérdida de contacto con los usuarios especialmente en casos de prioridades críticas o altas, así como el aumento en los tiempos de gestión telefónica y demoras en la definición de conductas que repercuten en la inadecuada o falta de oportunidad en la asignación de vehículos de emergencias o vehículos de atención en salud.

En este contexto y con el fin de aumentar los niveles de gestión, atención y satisfacción del Centro Regulador de Urgencias a la ciudadanía, en el marco del modelo de atención y proceso de contratación propuesto, se busca una atención resolutive para la población del Distrito Capital, que permita aumentar la capacidad de respuesta a las solicitudes, mediante un mecanismos de canalización, clasificación y derivación con la capacidad suficiente y el aumento del talento humano disponible para la recepción de llamadas y un mecanismo omnical de acceso a los ciudadanos con requerimientos en atención en urgencias y emergencias en salud.

3.1.6 Caracterización de los servicios de urgencia

Según los datos obtenidos de la caracterización realizada a los servicios de urgencias en el mes de junio del 2024 por la Dirección de Urgencias y Emergencias (DUES Bogotá). La sobresaturación de los servicios, en especial de las IPS de alta complejidad supera el 145%, esta situación ya ha sido documentada y sobre diagnosticada, sumado a lo anterior se evidencia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

un grado de desarticulación importante entre las IPS de complejidades bajas y media de las complejidades altas, toda vez que en promedio el 25% de los pacientes que acuden a los servicios de urgencias clasificados como (triage 4 y 5) pueden llegar a ser atendidos de forma oportuna y efectiva en los niveles de baja y mediana complejidad, así como por otras modalidades de atención.

De las IPS caracterizadas (84), pertenecen a complejidad alta 34 lo que representa el (40,5%), prioridad media 17 lo que representa el (20.3%) y de prioridad baja 33 lo que representa el (39,2%), ver Tabla 3.

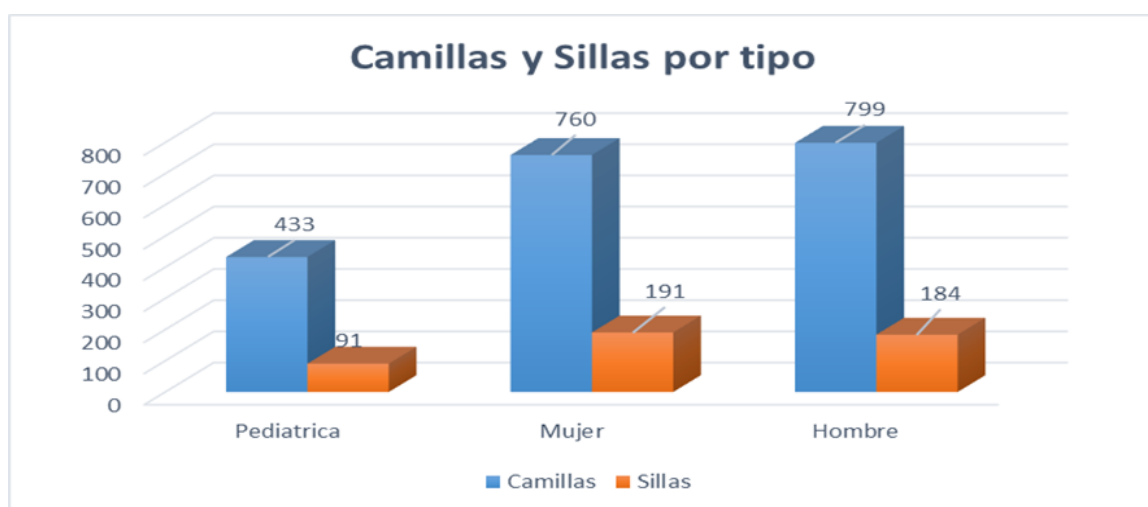
Tabla 3. Número de IPS por nivel de complejidad hospitalaria

Complejidad	Cantidad	Porcentaje
Alta	34	40,5%
Media	17	20,3%
Baja	33	39,2%
Total general	84	100%

Fuente: Informe de caracterización de los servicios de urgencias junio de 2024, DUES.

De estas IPS se tiene la siguiente capacidad instalada, distribución de las camillas y sillas para población pediátrica con 433 camillas y 91 sillas, con la menor proporción respecto al total de camillas y sillas de urgencias ofertadas en la ciudad, con el 21,7% y el 19,5% respectivamente, la capacidad instalada ofertada de camillas y sillas de mujeres representa el 38% y el 41% y las de hombre el 40% de camillas y el 39,5% de sillas, ver Gráfico 1.

Gráfico 1 Distribución de las camillas y sillas, servicios de urgencias de Bogotá, junio 2024



Fuente: Informe de caracterización de los servicios de urgencias junio de 2024, DUES.

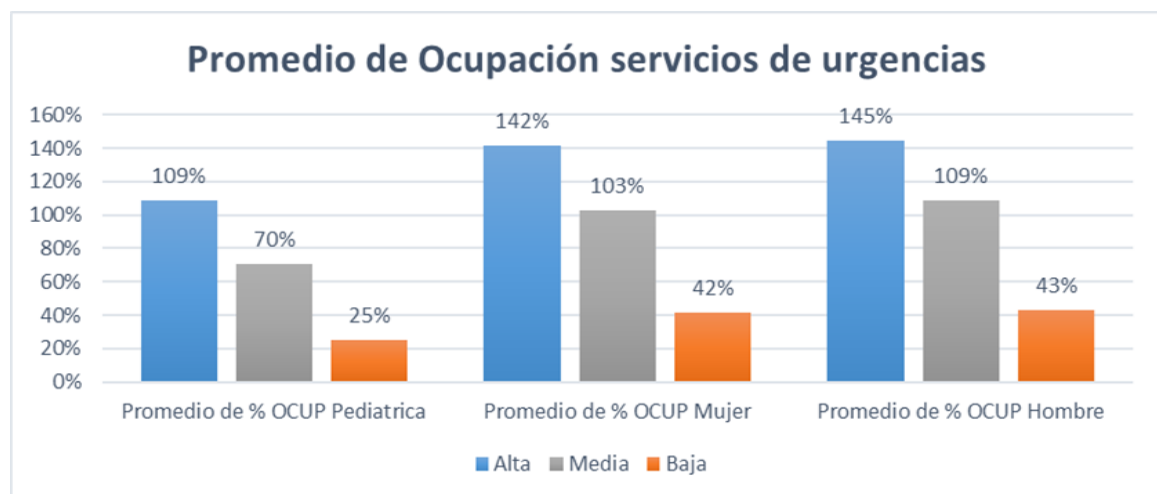
Gráfica 2. Distribución camillas y sillas para población pediátrica, mujeres y hombres por nivel de complejidad junio 2024



Fuente: Informe de caracterización de los servicios de urgencias junio de 2024 (DUES)

Teniendo en cuenta esta información se presenta la distribución de ocupación de los servicios de urgencias, en los cuales sin importar el tipo de paciente que se atienden, se puede observar que la concentración de la sobre ocupación está en la complejidad alta.

Gráfica 3. Ocupación observada de los servicios de urgencias



Fuente: Informe de caracterización de los servicios de urgencias junio de 2024, DUES.

La gráfica nos muestra el porcentaje de ocupación en las poblaciones pediátricas, mujeres y hombres en los diferentes niveles de complejidad, lo que permite identificar que la sobre ocupación se presenta en los hospitales de alta complejidad llegando al 109% en la población pediátrica, al 142% en las mujeres y 145% en los hombres.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

3.1.7 Comportamiento de triage según caracterización de servicios de urgencias

Se identificó el siguiente comportamiento de la clasificación triage institucional realizada en los servicios de urgencias en el año 2023 y primer trimestre del año 2024, de acuerdo con caracterización realizada por el DUES, ver Tabla 4.

Tabla 4. Tiempos promedios de atención por Triage

TIEMPO PROMEDIOS POR TRIAGE (MIN)					
PERIODO	TRAIGE I	TRAIGE II	TRAIGE III	TRAIGE IV	TRAIGE V
CONSOLIDADO TRIMESTRE I 2023	7.8	23.2	63.7	60.8	73.8
CONSOLIDADO TRIMESTRE I 2024	7.8	19.8	74.1	61.5	47.8
CONSOLIDADO TRIMESTRE II 2023	8.9	22.9	72.0	57.5	66.2
CONSOLIDADO TRIMESTRE III 2023	8.2	21.0	72.8	57.5	64.1
CONSOLIDADO TRIMESTRE IV 2023	8.7	19.2	67.6	59.9	54.2
Total, general	8.3	21.2	70.1	59.4	61.2

Fuente: Informe de caracterización de los servicios de urgencias junio de 2024 (DUES)

El comportamiento del tiempo promedio de atención del Triage III fue de 70 minutos, seguido del tiempo de atención del triage V, con 61 minutos, triage IV con 59,4 minutos, triage II con 21 minutos y 8,3 minutos para la atención de los pacientes triage I, ver Tabla 5.

Tabla 5. Distribución de la clasificación de Triage en los servicios de urgencias, Bogotá, año 2023 y primer trimestre 2024

TIPO DE TRIAGE	TOTAL 2023	Porcentaje 2023	TOTAL 2024	Porcentaje 2024
Triage I	23,816	0.5%	11,305	1%
Triage II	528,371	10.9%	252,546	11%
Triage III	3,105,897	64.1%	1,493,276	68%
Triage IV	1,071,165	22.1%	422,015	19%
Triage V	117,365	2.4%	33,091	1%
Total general	4,846,613	100%	2,212,233	100%

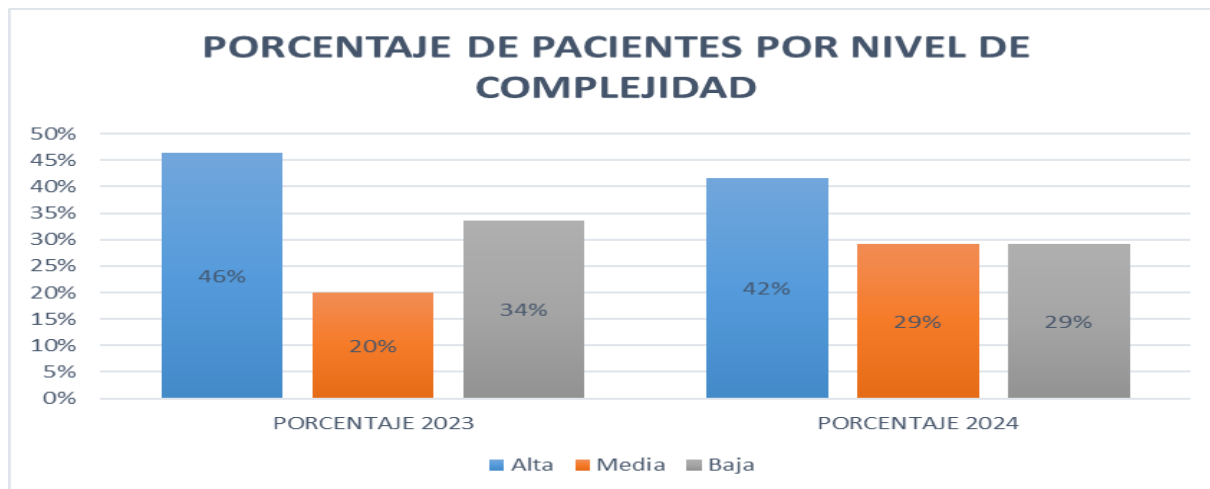
Fuente: Informe de caracterización de los servicios de urgencias junio de 2024, DUES

Los siguientes datos suministran información relacionada con el comportamiento del triage definido en el servicio de urgencias, para 2023 con un total de 4.846.613 y a mayo de 2024 con un total de 2.212.233, para el año 2023 el mayor número de triage atendidos fue en primer lugar en triage III con el (64%) de las atenciones realizadas, seguido de los usuarios clasificados como triage IV y V que representó el (24,5%) de las atenciones, los usuarios clasificados como triage II 10.9% y el menor número de atenciones, los pacientes clasificados como triage I, lo que representó el 0,5% de los usuarios que asistieron a los servicios de urgencias de Bogotá

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

durante esa vigencia. La distribución porcentual del año 2024 presentó un compartimiento similar, ver Gráfico 4.

Gráfico 4. Porcentaje de triage atendidos por nivel de complejidad en los servicios de urgencias 2023-2024



Fuente: Informe de caracterización de los servicios de urgencias junio de 2024, DUES

Cabe resaltar que las atenciones registradas permiten evidenciar que el 46% y 42% de las atenciones efectuadas en los servicios de urgencias de la ciudad se concentraron en las instituciones de alta complejidad durante el año 2023 y 2024 respectivamente.

3.1.8 Ocupación de los servicios de urgencias de la red pública y privada

En Bogotá se encuentran 89 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS con servicio de urgencias habilitado, 43,8% (39) son de complejidad baja, 29,2% (26) complejidad media y 26,9% (24) complejidad alta. En cuanto a la naturaleza jurídica, el 61,7% de los servicios de urgencias es ofertado por la red privada y el 38,2% por la red pública (Información con corte al 30 de julio de 2024). Es evidente que la demanda de atención urgente es alta y va en aumento, la saturación en los servicios de urgencias es un problema universal, se asocia con ineficiencias en la atención, sin embargo, existen otros aspectos relevantes como es la asistencia de usuarios considerados no urgentes (triage 4 y 5) que representan más del 25% de los usuarios habituales de los servicios de urgencias en Bogotá, contribuyendo de forma directa a la sobresaturación de los mismos, en especial de las IPS de alta complejidad como lo reflejan los datos obtenidos de la caracterización realizada a los servicios de urgencias donde supera el 145%.

Actualmente se presenta una sobresaturación de los servicios de urgencias en IPS públicas y privadas de alta complejidad de la ciudad de Bogotá que supera el 200%. Esta situación ya ha sido documentada en estudios anteriores donde se analizaron las características y las capacidades de los servicios de urgencias identificando altos volúmenes de pacientes, visitas,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

saturación de su capacidad instalada y largos tiempos de espera entre otros, de igual forma la caracterización muestra datos importantes a tener en cuenta como son el comportamiento de los triage para el año 2023 con un total de 4.544.837 de triage de (75 IPS) que aportaron información, siendo el triage 1 con 23.029 lo que representa (0.5%); triage 2 con 505.226 lo que representa el (11.1%), triage 3 con 2.921.773 representa el mayor porcentaje (64%); triage 4 con 982.764 lo que representa el (21.6%) y el triage 5 con 112.064 lo que representa el (2.5%) del total de triage. En el año 2023 estos dos últimos triage suman 1.094.808 casos lo que representa el (24.1%) siendo estos dos últimos uno de los focos a ser abordado por la estrategia de descongestión de los servicios de urgencias.

En el año 2023, con un promedio de ocupación de urgencias del 109,6%, con un pico importante en el mes de mayo que alcanzó el 128,8% que puede relacionarse con el histórico pico respiratorio que para la época afecta la ocupación en urgencias. Se observa también que el menor porcentaje se observa en el mes de enero con un 76,5% de ocupación en los servicios de urgencias en la red distrital, un porcentaje que difiere bastante del porcentaje del mismo mes en año 2024, en el que se obtuvo una ocupación de urgencias sobre el 113%.

Se observa un comportamiento al alza en la sobreocupación en los servicios de urgencias en la red pública, teniendo en cuenta que en el mes de junio de 2023 se encontraba en 106,74% en promedio y pasó a 130,32% durante el mes de junio de 2024. Lo anterior debido a una congestión en algunos servicios de urgencia por obras de remodelación y/o adecuación, asociado a aumento en la hospitalización en servicios de psiquiatría y de abandono.

3.1.9 Registro individual de prestaciones RIPS de urgencias, año 2019 a 2023 Bogotá

En relación con las atenciones en los servicios de urgencias de la ciudad registrados en los RIPS suministrados por el área de planeación sectorial de la SDS, se identificó que, para el año 2023 el 17,85% de la población residente en la ciudad de Bogotá fue atendida en los Servicios de urgencias 2'604.665 atenciones documentadas en RIPS, ver Tabla 6.

Tabla 6. Número de atenciones en servicios en urgencias por sexo, Bogotá, año 2019 a 2023

Año	Total	Hombres	Mujeres
	#Atenciones	#Atenciones	#Atenciones
2.019	3.130.501	1.306.688	1.823.813
2.020	2.337.855	996.804	1.341.051
2.021	2.226.349	957.610	1.268.739
2.022	2.631.530	1.134.060	1.497.470
2.023	2.604.665	1.216.190	1.388.475
TOTAL	12.930.900	5.611.352	7.319.548

Fuente: Morbilidad general, base de datos RIPS 2004-2023, información relacionada a las vigencias completa 2019 a 2023
Planeación Sectorial SDS

Nota: Se presenta información de vigencias completas de los años 2019 a 2023, toda vez que, para los años 2024 y 2025 se cuenta con información preliminar, teniendo en cuenta que esta data es emitida en bloques de 5 años, con retraso de dos años para la nueva emisión de la información.)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Al analizar las causas de atención en el servicio de urgencias durante el año 2023 se identificó un predominio de atenciones por causas de origen infeccioso, dentro de los que se destacan las infecciones respiratorias en el grupo de 0 a 4 años, en el grupo de edad comprendido entre los 20 y 29 años, se identificó una mayor frecuencia de individuos atendidos por lesiones relacionadas con agresiones o causas externas, incluyendo alteraciones intencionales o no intencionales, o autoagresión. Las principales causas de consulta a los servicios de urgencias para la vigencia 2023 se encuentra los traumatismos con 400.190 atenciones lo que representa el (15,3%) seguido por infecciones agudas de las vías respiratorias con 309.418 atenciones lo que representa el (11,9%), en tercer lugar, el dolor abdominal y pélvico con 241.799 atenciones lo que representa el (8,3%) en cuarto lugar, las migrañas y cefaleas con 171.135 atenciones lo que representa el (6,6 %) y en quinto lugar la enfermedad cardio y cerebro vascular 149.278 atenciones lo que representa el (5,7%) , en el lugar once no menos importante se encuentra el trastorno mental con 81.329 atenciones lo que representa el (3,1%) del total de las atenciones. Las anteriores agrupaciones representaron el 72% de las causas de atención en los servicios de urgencias para el año 2023, ver Tabla 7.

Tabla 7. Principales causas de atención de urgencias, Bogotá, año 2023

No	Diagnóstico	Atenciones 2023	Individuos 2023	Porcentaje Atenciones	Porcentaje Acumulado
1	Traumatismos	400.190	311.685	15,4%	15%
2	Infecciones agudas de las vías respiratorias	309.418	236.911	11,9%	27%
3	Dolor Abdominal y Pélvico	241.799	161.687	9,3%	37%
4	Migraña - Cefalea	171.135	128.631	6,6%	43%
5	Enfermedad Cardio cerebrovascular	149.278	109.013	5,7%	49%
6	Enfermedades infecciosas intestinales	144.927	112.965	5,6%	54%
7	Dorsopatías y Condopatías	108.034	79.185	4,1%	59%
8	Trastornos Funcionales Del Intestino	104.431	78.753	4%	63%
9	Infecciones urinarias	83.648	61.069	3,2%	66%
10	Infecciones y trastornos de la piel y del tejido subcutáneo	82.103	65.065	3,2%	69%
11	Trastornos de Salud Mental	81.329	62.039	3,1%	72%
12	Otras Causas	728.373	4149		28%
Total Atenciones Urgencias		2.604.665	1.411.152		

Fuente: Morbilidad general, base de datos RIPS 2004-2023, Planeación Sectorial-SDS, abril de 2024

Se identificó que de los 2.604.665 de atenciones realizadas en este servicio durante el año 2023 (1.411.152 individuos atendidos) solo fueron direccionados desde el Sistema de Emergencias Médicas (SEM) en el Distrito Capital 141.551 atenciones (156.110 personas), lo cual equivale apenas al 5,43% del total de las atenciones. Dentro de estos eventos el 33,96% (48.065) fueron clasificados como de prioridad crítica y 46,73% (66.152) como de prioridad alta (Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, 2024).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

3.1.10 Análisis de Atenciones SEM

Si bien no es indispensable que todas las atenciones en los servicios de urgencias lleguen direccionados desde el Sistema de Emergencias Médicas, se identifica dentro de los grandes grupos de causas de atención registradas en los RIPS de urgencias una alta frecuencia de eventos que podrían haberse evitado con un mejor seguimiento con atención integral en los servicios de consulta ambulatoria de bajo nivel de complejidad tales como las atenciones por enfermedades osteomusculares o del tejido conectivo (187.730 atenciones a 133.498 individuos), las enfermedades intestinales de origen infeccioso (145.037 atenciones a 113.032 individuos durante el año 2023), las infecciones de vías urinarias (73.149 atenciones a 53.926 individuos) y las atenciones en salud oral (62.048 atenciones a 45.563 individuos). Estos grupos de enfermedades fueron responsables, en conjunto del 17,97% del total de atenciones en el servicio de urgencias para el año 2023.

La Secretaría Distrital de Salud, por medio de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud, la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias y la Subdirección de Gestión del Riesgo en Emergencias y Desastres hace parte del Sistema de Emergencias Médicas del Distrito Capital junto con las siguientes entidades, de conformidad con la Resolución 926 de 2017:

- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - Centro Comando Control y Comunicaciones C4 o su delegado,
- Secretaria Distrital de Ambiente,
- Secretaria Distrital de Movilidad,
- Cruz Roja Seccional Bogotá Cundinamarca,
- Defensa Civil Colombiana Seccional Bogotá,
- La Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá,
- El Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Bogotá,
- Prestadores de Servicios de Salud públicos y privados de Bogotá,
- Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud-EAPB,
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRÁNSMILENIO S A,
- Policía Nacional-Metropolitana de Bogotá-MEBOG,
- Brigadas de Emergencia de instituciones públicas y privadas de Bogotá,
- Primeros Respondientes.

Es así, como en el desarrollo e implementación del Sistema de Emergencias Médicas — SEM — se debe contar con un Centro de contacto mediante estrategias Omnicanal, que permita la orientación y regulación de Urgencias en salud de los habitantes de Bogotá.

Al revisar los diferentes tipos de incidentes atendidos mediante el Sistema de Emergencias Médicas, Bogotá durante el año 2024, se relaciona a continuación el total de incidentes transferidos de 651.957 incidentes (solicitudes) al Centro regulador de Urgencias y Emergencias distribuido por prioridad, según clasificación asignada en el C4, 71% en prioridad alta, 15% en prioridad media, 14% en prioridad crítica y 0,3% en prioridad baja, con la siguiente distribución por mes y prioridad descrita en la tabla a continuación, ver *Tabla 8*.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Tabla 8. Incidentes Transferidos del C4 al CRUE, año 2024

Mes	CRITICA	ALTA	MEDIA	BAJA	Total
ene-24	6476	32344	7434	137	46391
feb-24	6795	36264	7864	154	51077
mar-24	7570	40462	8857	153	57042
abr-24	7257	38269	8567	139	54232
may-24	8049	39978	8943	176	57146
jun-24	7755	37143	7812	152	52862
jul-24	7743	37538	8270	168	53719
ago-24	7599	39241	8646	251	55737
sep-24	7379	39361	9015	239	55994
oct-24	7745	40047	8365	269	56426
nov-24	7313	37636	7849	196	52994
dic-24	7598	42831	7724	184	58337
Total	89279	461114	99346	2218	651957
%	14%	71%	15%	0,3%	100%

Fuente: Plantilla 72 Tiempos, Dirección de urgencias y Emergencias en Salud SDS, año 2025

En relación con la distribución observada por tipo de incidente y prioridad inicial, se identifican los siguientes eventos de los cuales se debe realizar la gestión pertinente para fortalecer la clasificación y respuesta, ver Tabla 9.

Tabla 9. Incidentes transferidos del 123 gestionados telefónicamente por el CRUE, año 2024.

NOMBRE DEL INCIDENTE	CRITICA	ALTA	MEDIA	BAJA	Total
Acompañamiento A Evento	1	1	1	791	794
Accidente Cerebro Vascular	820	4345	97	428	5690
Amenaza De Suicidio	5	53	1517	1293	2868
Apoyo CRUE	4	59673	179	1676	61532
Caída De Altura	1736	4546	145	373	6800
Convulsión - Convulsión	7509	7415	279	1576	16779
Dolor Torácico	2367	6100	439	1430	10336
Electrocución / Rescate	20	153	5	8	186
Enfermo	87	1559	18904	7973	28523
Evento Natural		228	3	43	274
Evento Respiratorio	5208	6360	535	1768	13871
Heridos Accidentales	3341	193302	14299	37481	248423
Inconsciente O Paro Cardiorrespiratorio	19206	461	366	4770	24803
Intoxicación	37	556	6609	2343	9545
Intento De Suicidio	425	5450	153	1832	7860
Maltrato	2	3029	3892	12695	19618
Patología Ginecobstétrica	137	1428	46	200	1811
Quemaduras	7	263	35	68	373
Sangrado Vaginal	2	19	458	117	596

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Síntomas Gastrointestinales	31	473	11841	3582	15927
Trastorno Mental	27	416	14969	11536	26948
Violencia Sexual	26	1498	454	3135	5113
Total	40998	297328	75226	95118	508670

Fuente: Plantilla 72 Tiempos, Dirección de urgencias y Emergencias en Salud SDS, año 2025

El primer grupo de eventos que genero incidentes clasificados como prioridad critica o alta corresponde a las asociadas a causas externas dentro de las que se destacan las heridas (38,7%), las cuales se relacionan con múltiples condiciones que pueden ser potencialmente evitables como el consumo de alcohol u otras sustancias psicoactivas o las caídas.

Dentro de los incidentes de prioridad crítica o alta tipificados como “*condiciones mal definidas*” se destaca la atención a personas en “*paro cardiorrespiratorio*” o “*inconscientes*” (4,9%) de las transferencias telefónicas, los cuales requieren una rápida valoración y diagnóstico en servicios de urgencias especializados que tengan la capacidad de prestar atenciones de alta complejidad que potencialmente pueden requerir atenciones complejas como la reanimación cardiopulmonar. Dentro de la clasificación Inconsciente se dejó 24.803 solicitudes, lo que presume una inadecuada utilización de este tipo de incidente, lo anterior en relación con el número alto de solicitudes clasificadas con este tipo, la prioridad asignada como media y baja en el 20% de estos incidentes, y gestión con despacho de recurso en el de los cuales al 10% de los mismos con el despacho de uno o varios vehículos de emergencia.

De manera específica se canalizaron 10.336 incidentes clasificados como dolor torácico y 5.690 como accidente cerebrovascular, los cuales requieren una valoración y manejo inmediato en unidades especializadas para realizar procedimientos específicos que contribuyan a reducir la mortalidad asociada y las secuelas permanentes asociadas a este tipo de eventos, como el desarrollo de procedimientos de trombectomía o trombólisis en un tiempo muy corto, si se considera que esta condición se relaciona con un evento de isquemia cardiaca o evento cerebrovascular. En estos tipos de incidentes se clasificaron con prioridad diferente a crítica el 9% de los ACV y el 18% de los dolores torácicos, lo que presume asignación inadecuada del tipo de incidente y/o de la clasificación de la prioridad, en el 71% de estos incidentes se gestionaron adicionalmente a la llamada con el despacho de uno o varios vehículos de emergencia. (Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C., 2024).

Otro grupo de eventos que requiere una respuesta especializada corresponde a las atenciones por salud mental, especialmente aquellos relacionados con conducta suicida, entre los reportados como intentos de suicidio 7.860 incidentes, entre estas el 25% con prioridad diferente a alta o critica, todas gestionadas con el despacho de un vehículo de emergencia.

3.1.11 Comportamiento de incidentes que ingresaron por hora al Centro Regulador de Urgencias y Emergencias – año 2024

Analizando el comportamiento de los incidentes en salud que fueron trasferidos al CRUE durante 2024, con un total de 651.957; el 84,4% (n=550.393) correspondieron a incidentes con prioridades iniciales crítica y alta, donde se evidencia que las horas con mayor número de

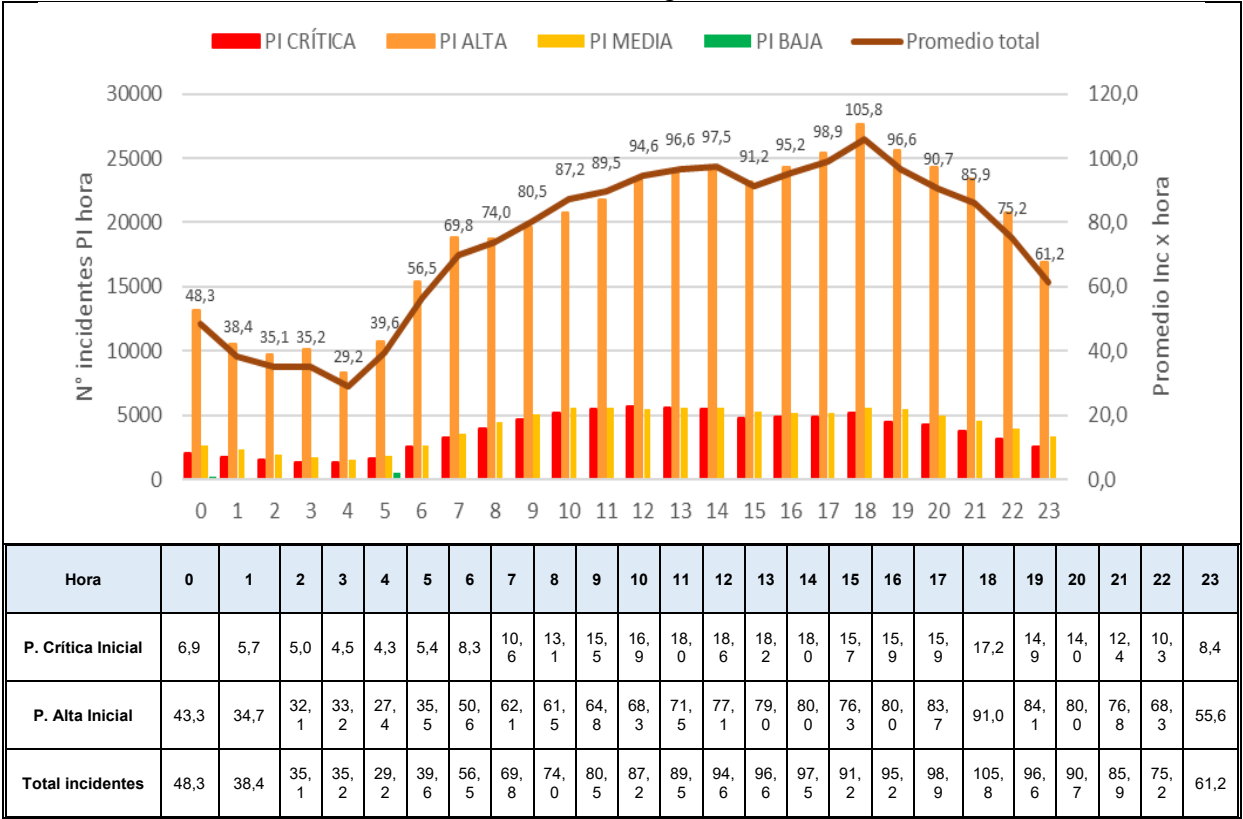
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

solicitudes para estas dos prioridades fueron entre las 12:00 hasta 20:00, con un promedio de 97,7 incidentes por hora.

De igual manera analizando el comportamiento de los incidentes que ingresaron con prioridad inicial media y baja que correspondieron al 15,6% (n=101.564), se evidencian picos de solicitudes entre las 10:00 a las 14:00, y a las 18:00 horas, con un promedio de 18,5 incidentes por hora y entre las 18:00 y 19:00 se presentó un nuevo pico con un promedio de 18,4 incidentes por hora.

Para el total de incidentes el promedio por hora fue de 73,9, con un promedio máximo de hasta 105,8 por hora, por tanto, se requiere una mayor disponibilidad de vehículos de emergencias tipo ambulancias para suplir la necesidad en las horas pico, en las que son transferidos los incidentes al CRUE, ver Gráfico 5.

Gráfico 5. Distribución de incidentes por hora que fueron transferidos por prioridad inicial al CRUE, 2024, Bogotá D.C.



Fuente: Plantilla 72 Llamadas, equipo técnico DUES

Conforme a lo anterior, en la franja horaria de las 09:00 a las 21:00 horas se concentró el 71,9% (n=64.218) de los incidentes con prioridad inicial crítica y el 66,8% (n=307.797) con prioridad inicial alta, mientras que en la franja de las 22:00 a las 08:00 se observó una disminución del ingreso de solicitudes de prioridad crítica con el 28,1% (n=25.061) y de prioridad alta con el 33,2% (n=153.317), el comportamiento para los incidentes con prioridad inicial media fue mayor

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

en la franja de las 09:00-21:00 con el 69,6% (n= 69.127), mientras que el porcentaje de los incidentes transferidos con prioridad baja inicial fue mayor en la franja de las 22:00 - 8:00 con el 60,1% (n= 1.333) incidentes, ver Tabla 10.

Tabla 10. Incidentes transferidos al CRUE, por franjas horarias de acuerdo con la prioridad inicial. Bogotá D.C. 2024

Franja horaria	Crítica PI		Alta PI		Media PI		Baja PI		Total	%
	N° inc	%	N° inc	%	N° inc	%	N° inc	%		
22:00 - 8:00	25.061	28,1%	153.317	33,2%	30.219	30,4%	1.333	60,1%	209.930	32,2%
9:00 - 21:00	64.218	71,9%	307.797	66,8%	69.127	69,6%	885	39,9%	442.027	67,8%
Total	89.279	100%	461.114	100,0%	99.346	100,0%	2.218	100,0%	651.957	100,0%

Fuente: Plantilla 72 tiempos, equipo técnico DUES

De acuerdo con el comportamiento en la transferencia de incidentes al CRUE por días de la semana, para los incidentes con prioridad crítica inicial se identificó un mayor porcentaje para los domingos (14,8%), viernes y lunes con el (14,6%), miércoles y jueves (14,0%). Para los incidentes de prioridad inicial alta el mayor porcentaje se observó en los domingos con el (16,3%), sábados (15,7%) y viernes (14,5%). En los incidentes con prioridad inicial media inicial que también representan un importante peso porcentual frente al total de incidentes, el mayor porcentaje fueron transferidos los jueves con el (14,9 %), miércoles y viernes con el (14,5%), ver Tabla 11.

Tabla 11. Incidentes transferidos al CRUE, por días de la semana de acuerdo con la prioridad inicial. Bogotá D.C. 2024

Días semana	Crítica PI		Alta PI		Media PI		Baja PI		Total	%
	N° inc	%	N° inc	%	N° inc	%	N° inc	%		
Lunes	13.025	14,6%	63.047	13,7%	14.590	14,7%	309	13,9%	90.971	14,0%
Martes	12.331	13,8%	60.501	13,1%	14.578	14,7%	336	15,1%	87.746	13,5%
Miércoles	12.514	14,0%	62.632	13,6%	14.394	14,5%	395	17,8%	89.935	13,8%
Jueves	12.528	14,0%	61.589	13,4%	14.835	14,9%	350	15,8%	89.302	13,7%
Viernes	13.019	14,6%	65.805	14,3%	14.424	14,5%	302	13,6%	93.550	14,3%
Sábado	12.638	14,2%	72.546	15,7%	13.325	13,4%	308	13,9%	98.817	15,2%
Domingo	13.224	14,8%	74.994	16,3%	13.200	13,3%	218	9,8%	101.636	15,6%
Total	89.279	100,0%	461.114	100,0%	99.346	100,0%	2.218	100,0%	651.957	100,0%

Fuente: Plantilla 72 tiempos, equipo técnico DUES

Así las cosas y conforme al análisis del comportamiento de ingreso de incidentes por hora al Centro Regulador de Urgencias y Emergencias se planteó el establecimiento de una disponibilidad diferencial de vehículos acorde a las diferencias en los horarios de mayor y menor demanda de solicitudes, de igual manera el talento humano que gestiona, clasifica y deriva las solicitudes de atención se plantea mediante esta distribución, con el fin de optimizar los recursos que prestarán el servicio de gestión, estabilización y traslado de pacientes a través de la coordinación del CRUE.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

3.1.12 Sistema de triage telefónico validadoⁱ

Un estudio realizado en el 2023 en Antioquia encontró que el 61% de los servicios de urgencias hospitalarias, dicen emplear un triage de 5 niveles; sin embargo, el 74% emplea un triage no validado internacionalmente, lo cual representa grandes retos y probables dificultades en términos de fiabilidad y estimación del riesgo, lo que podría significar errores en la clasificación de las urgencias. Aunque la política de triage del Ministerio de Salud no obliga a la implementación de una escala de triage validada, debe tenerse presente que las escalas no validadas pueden subestimar o sobrestimar la clasificación, lo cual puede convertirse en una barrera para la atención en salud con calidad y limitar el logro de los objetivos propuestos por la misma norma ministerial ¹.

Para que esta actividad de triage sea efectiva y eficiente, debe aplicar unos sistemas de clasificación de pacientes validados o consensuados, pero además debe mantener y reforzar la relación interpersonal entre usuario y profesional sanitario.

Lograr coordinar y ordenar todos los recursos sanitarios urgentes disponibles y garantizar el tratamiento adecuado de los pacientes desde el mismo momento y lugar donde se produce la enfermedad súbita o el accidente, para lo cual se hace primordial el funcionamiento adecuado de una cadena asistencial, que en la propuesta del nuevo modelo de urgencias para Bogotá, se tiene como propósito inicie desde el mismo momento en que un ciudadano presente una urgencia pueda acudir a llamar al Centro de Contacto de Orientación y de Regulación de Urgencias y las situaciones de urgencias puedan recibir una atención telefónica inmediata, técnica y profesional de alta calidad, indistintamente del lugar donde se presenten y las circunstancias que rodeen la llamada.

El triage telefónico validado permitirá la reducción de la frecuentación en los servicios de urgencias sobre todos en los de alta complejidad debido a la orientación realizada previamente por el centro de contacto, la derivación de los pacientes a los centros asistenciales y servicios en el nivel de complejidad más adecuados y menos congestionados, la identificación de los problemas antes de que el paciente llegue al servicio y la posibilidad de derivación a consulta prioritaria presencial y por telemedicina interactiva, representará costó-efectividad para los usuarios y el sistema.

En la actualidad se plantea un triage con escala de cinco niveles con relación a la priorización en razón a la gravedad presentada:

- Nivel I: prioridad absoluta con atención inmediata y sin demora.
- Nivel II: situaciones muy urgentes de riesgo vital, inestabilidad o dolor muy intenso se debe atender en un máximo de 30 minutos

¹ Villegas-Zuluaga TM, Elejalde- Vidal PA, García-Cano JF, Martínez-Perez DC, Vallejo-Bocanume CE. El triaje en los servicios de urgencias en hospitales de la subregión suroeste de Antioquia. Estudio observacional descriptivo. Iatreia [Internet]. 2023 Abr-Jun; 36(2):158-168. <https://doi.org/10.17533/udea.iatreia.162>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

- Nivel III: urgente pero estable hemodinámicamente, con potencial riesgo vital que probablemente exige pruebas diagnósticas y/o terapéuticas. Demora de atención de 60 minutos.
- Nivel IV: urgencia menor, potencialmente sin riesgo vital para el paciente. Demora máxima de 120 minutos teniendo la posibilidad de derivar a otras modalidades de atención.
- Nivel V: No urgencia. Poca complejidad de la patología o cuestiones administrativas, citas, etc. Demora de hasta 240 minutos teniendo la posibilidad de derivar a otras modalidades de atención.

En ciencias de la salud, los cuestionarios, instrumentos de medida y herramientas de clasificación son cada vez más necesarios para disminuir la subjetividad de los profesionales y aportar datos comparables y cuantificables. A nivel internacional existen 5 sistemas estructurados de triage validados y con alta fiabilidad, estos son: ATS (Australian Triage Sistem), ESI (Emergency Severity Index), CETAS (Canadian Emergency Deparment Triage and Acuity Scale) MTS (Manchester Triage Sistem) y MAT-SET (Modelo Andorrano de Urgencias - Sistema Español de Triage)².

En este caso, para que la herramienta de clasificación triage de situaciones de urgencias en pacientes, se considere de calidad, debe ser certificada por el fabricante, válida y fiable, siendo la validez la capacidad de la herramienta para medir y reflejar el nivel de urgencia “real” que presenta el paciente y entendiendo por fiabilidad el grado de variabilidad inter observador, al utilizar la misma herramienta para valorar al mismo paciente por dos observadores diferentes. La revisión de la literatura mostró un abordaje profundo al respecto de la validación de escalas de triage, en una tesis doctoral³ de la cual se incluyen los aspectos más relevantes, un software validado se refiere a que este en uso por una institución prestadora (IPS) o aseguradora (EPS) que haga en promedio más de 3.000 calificaciones diarias y tenga un índice de concordancia entre gravedad interpretada o estimada y la comprobada o verificada superior el 90%.

3.1.13 Servicios requeridos para satisfacer la necesidad

Con el fin de satisfacer la necesidad, la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud requiere contratar un Centro de Contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de Bogotá, con el objetivo de ampliar la capacidad de recepción de las solicitudes de atención de urgencias y emergencias en salud en la ciudad, este servicio está dirigido a los habitantes de las 20 localidades del Distrito Capital, cuya población objeto corresponde a 7.929.539 personas en relación con la proyección poblacional del DANE en el año 2024 y una proyección poblacional estimada para Bogotá en el año 2025 de 7.937.898 teniendo en cuenta que cualquier ciudadano puede acceder a este servicio,

² Comparación de dos escalas de triage institucionales para evaluar los indicadores de calidad en un hospital de segundo nivel. Tesis Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

³ Arias Hernández, Ángel Armando 2019 URI: <https://repositorioinstitucional.ualp.mx/xmlui/handle/i/6032>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	

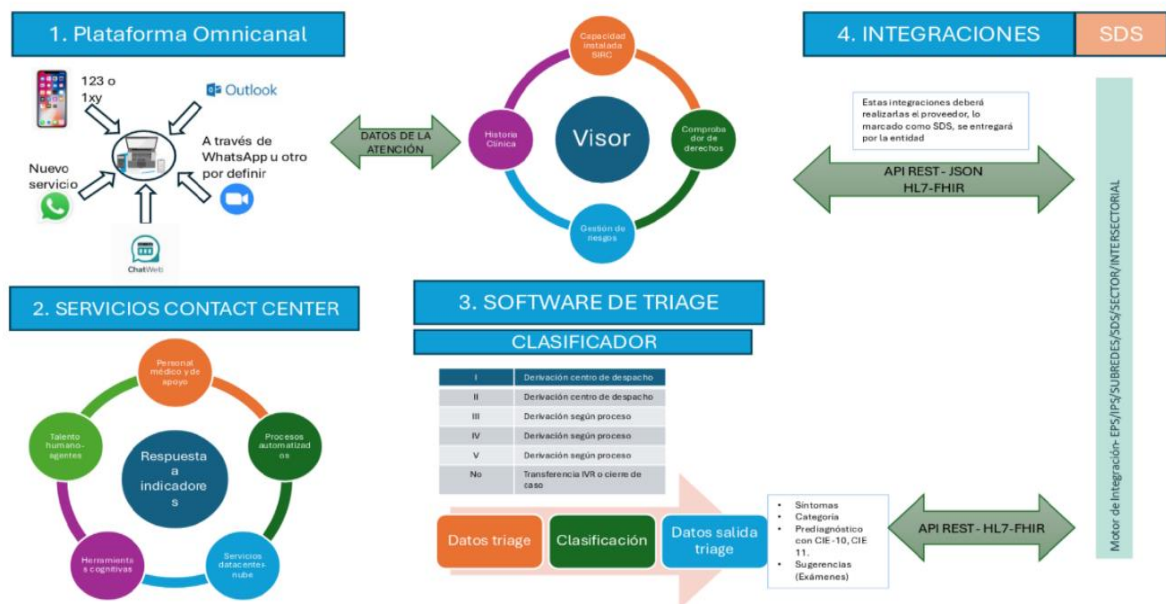
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano

independientemente del régimen en salud al cual pertenezca, incluyendo la población no afiliada.

Se requiere de un proveedor de servicios que pueda realizar la integración de tecnologías, mediante las cuales se pueda atender la demanda de los ciudadanos, ante la recepción de las solicitudes de atención de urgencias en salud, la clasificación de la solicitud con una herramienta certificada que permita iniciar un proceso sistematizado de consolidación y registro de los síntomas y la necesidad de atención, así como, se oriente los ciudadanos en relación con la necesidad reportada, este servicio permita una clasificación, identificación de un diagnóstico presuntivo del paciente y el direccionamiento al flujo de atención según la complejidad observada. Algunas de las características pueden identificarse en el siguiente Gráfico 2.

Gráfico 2. Descripción de Proceso

Modelo de atención en bloques centro de contacto.



Por tanto, es necesario la contratación de los servicios descritos, que permitan dar respuesta oportuna a las solicitudes de atención en salud de los ciudadanos, con la misionalidad y competencia para dar cumplimiento a dichos fines, la suscripción de este contrato respalda el acceso a la atención esencial de urgencias y en general al derecho a la salud en el Distrito Capital, lo cual contribuye indiscutiblemente al mejoramiento de la calidad de vida de la población, la orientación, regulación y derivación de manera oportuna a las solicitudes de atención de urgencias en salud, a las víctimas de enfermedades, accidentes de tránsito, traumatismos o paros cardiorrespiratorios que requieren atención médica de urgencias en lugares públicos o privados de la ciudad sin barreras de acceso derivadas del aseguramiento en salud.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Estos criterios obedecen al cumplimiento de los principios generales que rigen la función administrativa previstos en el artículo 209 de la constitución y al cumplimiento de los principios generales aplicables a la contratación pública, en especial, el de economía, el cual determina de manera eficiente y eficaz la adecuada y óptima inversión de los recursos.

Las actividades por desarrollar son:

- Recepción de solicitudes de atención que ingresen por la línea 125, 123 y 106 gestionadas en el asistente Omnicanal.
- Clasificación de solicitudes por medio de triage validado y certificado.
- Teleorientación, Informar al usuario las recomendaciones y/o cuidados en salud definidos en los protocolos de atención para cada tipo de solicitud.
- Derivación a procesos asistenciales indicados según protocolos establecidos, lo cual incluye la capacidad de la plataforma para transferir las solicitudes por voz y texto a las EPS, en relación con los acuerdos definidos entre la Secretaría Distrital de Salud y cada EPS
- La plataforma Omnicanal y software licenciado debe contar con la capacidad para realizar la atención del 100% de las comunicaciones sobre urgencias que ingresen al centro de contacto de orientación y regulación de las urgencias de Bogotá, todas las funcionalidades de la plataforma deben estar disponible para su uso, sin que ello implique para la SDS la adquisición de licencias o costos de servicio adicionales. Debe ser una plataforma moderna, con capacidades de integración, interoperable, transaccional y automatizable; debe contar con canales de llamada de voz mediante troncales telefónicas de SIP (Sesión Inicial Protocolo), video llamada, chat, web, WhatsApp, correo electrónico, todos acompañados de servicios automatizados. La implementación de servicios debe incluir la entrada y salida (inbound y outbound) de cualquier transacción, teniendo en cuenta que la operación en general será para la entrada de solicitudes, la llamada de salida se contempla como un proceso contingente para devolver la comunicación al ciudadano, es indispensable que el proveedor disponga tecnologías en la prestación de los servicios como: machine learning, inteligencia artificial, agentes cognitivos, atención al usuario basado en IA, Automatización Robótica de Procesos RPA y la automatización robótica de escritorios RDA, análisis predictivos, que permita dar cumplimiento a los indicadores, siempre que facilite la comunicación e interacción por talento humano, así como, garantizar lenguaje y actitud para atender a los usuarios, amable, efectivo e incluyente, reduciendo y racionalizando trámites, brindando información y orientación para facilitar el acceso a los servicios de urgencias.

La Dirección de Urgencias y Emergencias con apoyo de la Dirección TIC de la Secretaria de Salud de Bogotá, estableció las necesidades de contratación de los siguientes servicios:

Solución de plataforma Omnicanal: a través del cual el usuario se pueda comunicar por cualquiera de los siguientes medios; llamada telefónica, mensajes de texto, mensajes de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

whatsaap, App web, IA-Voicebots-Chatbot, o video online entre otros, que permita en forma incremental la orientación a la gran mayoría de estas solicitudes y la derivación a la modalidad de atención resolutoria de acuerdo con su necesidad, mediante servicios como: telesalud, medicina interactiva, consulta prioritaria, atención médica en domicilio, atención prehospitolaria, traslado asistencial de pacientes u orientación hacia el punto de atención de urgencia requerido, cada servicio debe contar con canales; telefónico, chat, WhatsApp, correo electrónico, todos deben ir acompañados de servicios automatizados, tanto para los servicios de entrada y salida (inbound y outbound), es indispensable que el proveedor disponga tecnologías modernas en la prestación de los servicios como machine learning, Inteligencia Artificial, agentes cognitivos, entre otras.

El Software debe permitir la implementación de flujogramas sin limitaciones y análisis predictivos, toda operación que se realice deberá ser medible y generar informe de las gestiones prestadas, la operación deberá permitir la transferencia de llamadas y la transferencia de datos a otras plataformas, sumado a las siguientes características:

- Licencia de uso para todos los servicios descritos durante el periodo de ejecución del contrato.
- Línea Telefónica con troncales SIP y ACD.
- Posibilidad de habilitar la cantidad de llamadas simultaneas requeridas para el tráfico entrante y saliente.
- IVR transaccional y enrutamiento
- Navegación interactiva de voz
- IVR Transaccional, WhatsApp, Telefónico, Correo y Videollamada, así como conexión y gestión entre los Canales web y de Interacciones. Conexión de línea de WhatsApp con la plataforma para la gestión del Chatbot y chat de agente.
- CRM Interoperable
- Canales de Interacción Digital
- Automatización inteligente con IA, servicio de reconocimiento de voz, análisis de sentimiento en llamadas, conversión de texto a voz y de voz a texto.
- Inteligencia Artificial, Automatización Avanzada y análisis masivo de conversaciones para optimización de las transacciones gestión y procesos, con procesamiento de lenguaje natural.
- Hiperautomatización.
- Voicebots.
- Chatbots.
- Agente virtual como asistente y método de consulta para los agentes de información relacionada con los procesos y protocolos institucionales en tiempo real.
- Acceso, consulta y alertas a historial de interacciones previas y notas de casos anteriores.
- Grabación de pantalla del agente, analítica y automatización de actividades de seguimiento y gestión de calidad de los procesos y detección de errores críticos del usuario o de negocio que permita análisis de causas y mejora en los procesos.
- Conexión segura, encriptada punto a punto sobre internet.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

- Plataforma tecnológica dispuesta en nube publica con alta disponibilidad >99,97%.
- Garantizar la seguridad de la información en cumplimiento de la norma técnica ISO 27001 y acatando las políticas de seguridad de la información de la Secretaría Distrital de Salud.
- El software debe disponer de un módulo de predicción de carga, basadas en las derivaciones efectuadas equilibrando el número de transacciones derivadas a cada uno de los agentes.
- El software debe contar con un módulo que permita identificar los números telefónicos, ubicación, direcciones o datos de pacientes y datos históricos o sospechas de acoso, bromas o de situaciones violentas que atenten contra el buen servicio.
- El sistema debe permitir programar alarmas por incrementos súbitos de tipos de incidentes por zonas, comunidades o grupos de interés para poder detectar rápidamente posibles problemas masivos.
- Realizar medición de satisfacción del servicio prestado. Siendo la meta mínima de satisfacción del usuario del 80% como satisfechos y muy satisfechos durante la fase de estabilización y posteriormente del 85%.
- Disponer de un software que permita grabar el 100% de las llamadas de entrada y salida del servicio, disponer de copias de seguridad y protección contra delitos.
- Asegurar un alto nivel de seguridad en cuanto a los niveles de acceso, autenticación y autorización de la plataforma.
- Nivel de servicio mínimo de 80/20 (el 80% de las llamadas contestadas antes de 20 segundos) en la atención de las llamadas contestadas, las llamadas que nos se contesten durante los primeros 20 segundos serán medidas con el nivel de servicio de 90/40 y el 10% remanente no podrá exceder el nivel de atención de un minuto. El tiempo de atención se cuenta una vez la llamada o transacción ingresa o es transferida a un agente, aplica para transferencias desde un IVR o servicio digital y desde otro agente hasta la derivación de la solicitud al servicio de respuesta o cierre de la gestión.
- Se debe hacer el seguimiento de las llamadas abandonadas después del Umbral definido para obtener un mejor nivel de servicio.
- Mantener una tasa de FCR (resolución en el primer contacto) del 90% en el periodo de estabilización, y como meta del 95% después de este periodo, según lo definido entre la Entidad y el operador
- El proveedor debe hacer uso de tecnologías emergentes de la revolución 4.0 para la mejora de los indicadores y optimización de costos.

El proveedor deberá dimensionar e implementar las herramientas tecnológicas necesarias para prestar el servicio, teniendo en cuenta las proyecciones que se plantean de crecimiento progresivo de operación y lo establecido en el Anexo 4. De Condiciones Técnicas.

Operación de los servicios de Centro de Contacto: Se incluye los servicios necesarios para la operación del Centro de Contacto, desde los temas físicos de espacio debidamente dotados y ajustados a la normatividad, los servicios de data center, energía eléctrica, seguridad física,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

seguridad de la información, planes de continuidad del negocio, computadores, aplicaciones, herramientas tecnológicas para la administración del personal y la gestión de la operación, (IVR, Bots, RPA, agentes virtuales, CRM, IA) y los software usados en la operación deben estar debidamente licenciado.

El proveedor debe vincular el personal necesario para prestar el servicio, teniendo en cuenta las proyecciones que se plantean de crecimiento progresivo de operación y lo establecido en el Anexo 4. Condiciones Técnicas. Sumado a los agentes se requiere de:

- Supervisores.
- Líderes de calidad.
- Formadores.
- Médicos.
- Enfermeras.
- Psicólogo.
- Personal exclusivo de mesa de ayuda.
- Minero de datos.
- Coordinador.
- Ingeniero líder de tecnología.

Software de gestión de triage telefónico validado: El proveedor debe disponer de una herramienta de software de triage telefónico validado y certificado para el triage telefónico que cumpla con los requerimientos definidos por la entidad y según lo exigido en este anexo técnico, que permita:

1. Identificar la urgencia o gravedad de los síntomas del paciente.
2. Determinar la necesidad de atención médica inmediata o diferida.
3. Clasificar al paciente según su prioridad de atención.

Un Triage telefónico validado debe cumplir con ciertos estándares y criterios, como:

1. Utilizar protocolos y guías clínicas actualizadas.
2. Realizar una evaluación completa y sistemática de los síntomas.
3. Considerar factores de riesgo y condiciones preexistentes.

El proceso de validación del software de triage corresponderá a la certificación que el proveedor anexe del producto, se considera validado si aplica cualquiera de los 5 sistemas estructurados de triage universalmente reconocidos: ATS (Australian Triage Sistem), ESI (Emergency Severity Index), CETAS (Canadian Emergency Deparment Triage and Acuity Scale) MTS (Manchester Triage Sistem) y MAT-SET (Modelo Andorrano de Urgencias - Sistema Español de Triage); o un software que este en uso por una institución prestadora (IPS) o aseguradora (EPS) que haga en promedio más de 3.000 calificaciones diarias y tenga un índice de concordancia entre gravedad interpretada o estimada y la comprobada o verificada superior el 90%.

Interoperabilidad: Para la prestación de los servicios, el proveedor deberá disponer de mecanisos de conectividad seguros a través de VPN, servicios web o APIs en relación con las

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

características y los canales de comunicación a través de Internet que sean necesarios para integrarse con las fuentes de información que disponga la Entidad, tal como se define en el anexo técnico en el capítulo 5.4 Interoperabilidad e integración de fuentes de información, para ello, se debe hacer uso de canales seguros de datos cuando así se requiera. El contratista deberá realizar las configuraciones, parametrizaciones o desarrollos que se requieran priorizando las conexiones de interoperabilidad, y luego los accesos y consumo de servicios WEB, accesos controlados a bases de datos, siempre que la entidad lo disponga, los servicios deben funcionar en tiempo real, transaccional y bidireccional. Para la fase de implementación se definirá la arquitectura, cantidad de fuentes, métodos de conexión y condiciones de consumo de servicios, para lo cual, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- A. Durante la fase inicial se establecerán los protocolos y flujos de trabajo, las implementaciones se darán de manera progresiva, mientras se llevan a cabo entre el proveedor y la SDS se crearán los protocolos de atención y acceso manual a las fuentes de información.
- B. La entidad plantea iniciar conexiones mediante canal VPN a la plataforma llamada Bogotá Digital para los temas de derivación a servicios, agendamientos, por medio de ella se accede a la consulta de historias clínicas de los ciudadanos, comprobador de derechos de BDUA y Capital Salud.
- C. Realizar la gestión técnica requerida para enrutar y transferir las llamadas de las líneas telefónicas de la Secretaría Distrital de Salud requeridas hacia los sistemas telefónicos del contratista. Así como la transferencia de llamadas a las plataformas telefónicas de la SDS y de las EPS que defina la entidad (entre estas la línea 123, 125, 106 y las plataformas Avaya y génesis club de las EAPB,).
- D. La entidad definirá una conexión o entrega de usuarios para el seguimiento de casos y software para acceder a la información de las EAPB y la red de Urgencias.
- E. El proveedor deberá disponer de los mecanismos para integrarse con los sistemas de información de las IPS de referencia, para la atención de las urgencias de los diferentes grupos priorizados.

La infraestructura tecnológica del proveedor debe brindarle a la Secretaría Distrital de Salud:

- Reducir riesgos en la seguridad de la información.
- Ofrecer un nivel de servicio a los usuarios y pacientes dentro de los niveles de bueno y muy bueno.
- Reducir gastos a la SDS.
- Facilitar la comunicación entre proveedor y SDS.
- Mejorar la productividad de la operación de cara a usuarios y Secretaría Distrital de Salud.
- Facilitar el acceso a información y registros de atención de los ciudadanos y la operación entre las diferentes salas de operación para la gestión de solicitudes de atención de urgencias y emergencias en salud.

Los aspectos técnicos solicitados para dar cumplimiento a la necesidad de la entidad se describen en detalle en el anexo técnico.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Características Adicionales del Servicio:

Cualitativas:

- El lenguaje y actitud para atender a los usuarios debe brindar un servicio a la comunidad que sea incluyente, amable y efectivo, reduciendo y racionalizando trámites, brindando información y orientación para facilitar el acceso a los servicios de urgencias.
- Mantener en los seguimientos de satisfacción de los usuarios una meta mínima del 85%.
- Durante los tres (3) primeros meses de ejecución, el proveedor y la entidad podrán completar procedimientos y recopilar información requerida para la operación, como parte de la estabilización del servicio.
- Alto nivel de seguridad en cuanto a continuidad informática.
- Se debe ajustar la operación y los servicios de acuerdo con el crecimiento de la demanda real del centro de contacto y la cantidad de transacciones recibidas.
- Brindar servicio con calidad de la interacción y experiencia del cliente, esto incluye la estimulación y medición en los agentes de aspectos como la empatía, paciencia, actitud positiva, resolución efectiva de problemas y la personalización del servicio para cada ciudadano.

Cuantitativas:

- Disponer de un servicio Omnicanal, dispuesto para atender las solicitudes de los ciudadanos por diferentes canales; telefónico, chat, WhatsApp, correo electrónico, App, Página web, Chatbot, todos deben ir acompañados de servicios automatizados para servicios de entrada y salida (inbound y outbound).
- Operación de Centro de Contacto 7*24*365.
- El software debe permitir grabar el 100% de las llamadas de entrada y salida del servicio, copias de seguridad y protección contra delitos.
- Número de puestos de trabajo y talento humano requerido que permita dar cumplimiento a los ANS definidos.
- Prestación del servicio con operadores especializados y entrenados, operadores auxiliares de enfermería o tecnólogos en atención prehospitalaria, profesionales de enfermería, médicos y psicólogos con conocimiento en sistemas de emergencias médicas, así como, equipo de apoyo administrativo de monitoreo y acompañamiento permanente por un supervisor, líder de calidad, formador, ingeniero para minería de datos y coordinador, respectivamente, con el objeto de dar una respuesta adecuada a la ciudadanía (ver capítulo de talento humano descrito en el anexo técnico).

Fases del Proyecto

Fase 1:

a. Alistamiento – entrega de documentación y procesos

Con la suscripción del acta de inicio, la entidad entregará al Proveedor adjudicatario el alcance y detalle de los procesos de negocio, entre ellos; la información de integración con otros

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

aplicativos de terceros o propios de la entidad, los canales de comunicación definidos asociados a los servicios contratados.

Durante esta fase inicial se establecerán los protocolos y flujos de trabajo, con base en los servicios que se van a prestar por medio del operador, estos flujos se deben complementar entre el proveedor y la SDS teniendo en cuenta el acceso permitido a las fuentes de información.

El Proveedor, previo al inicio de la operación, debe entregar a la entidad un listado 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.

- Plan de trabajo para el entrenamiento del personal en las herramientas del centro de contacto y en las características de la operación.
- Entregar la relación de los reportes e información de manera periódica, para la finalización y liquidación del contrato.

b. Actividades de aprovisionamiento

Ante la suscripción del acta de inicio, el proveedor debe entregar un cronograma detallado con todas las actividades requeridas, en la cual identifique la ruta crítica claramente definida, con el propósito de llevar a cabo la implementación e inicio de la operación apropiada dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes.

- Plataforma tecnológica Omnicanal - Central telefónica, el contratista deberá aprovisionar y poner en marcha todos los servicios de telefonía incluyendo; troncales, licencias, extensiones, servicios, parametrización, IVR y flujos de trabajo iniciales y grupos ACD todos con la capacidad contratada.
- Canales de datos e Internet: El contratista deberá realizar la implementación de los canales de datos e Internet de acuerdo con las capacidades mínimas requeridas para la operación, en cuanto a los canales dedicados se deben realizar las gestiones junto con los administradores de redes de cada empresa para levantar los servicios, que en todo caso deben contar con la seguridad de acceso que defina la entidad o sujeto las políticas de seguridad de la Información, en esta fase es posible crear acceso temporales o alternos como VPN.
- Adecuación de los puestos de trabajo dispuestos para la operación incluyendo puesto de agentes, supervisores, médicos, formadores y líderes de calidad, el puesto de trabajo incluye, los puntos de red de datos funcionales y certificados, los equipos de cómputo con todas las aplicaciones y licenciamiento instalado, teléfonos, aplicaciones, diademas y demás recursos que sean necesarios para la operación.
- Software de gestión del centro de contacto como controles de acceso
- Software de gestión del talento humano y CRM

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

- Software de triage validado y certificado.
- Configuración de terminales de usuario con software de trabajo (sistemas operativos, y los sistemas propios de la Secretaría Distrital de Salud (SIDCRUE, SISEM, SIRC), Bogotá digital, triage y las herramientas propias de centro de contacto.

c. Contratación y capacitación de personal

El Proveedor deberá disponer los recursos tecnológicos necesarios para iniciar la operación y la cantidad de agentes definida en la proyección, será como mínimo las estimadas en el mes uno (1) de operación. La recepción y clasificación de las transacciones serán gestionadas por operadores con perfil de auxiliares de enfermería o tecnólogos en atención prehospitalaria, en cumplimiento de los requisitos y perfil incluido en el anexo técnico. Adicionalmente este equipo de gestión de la Central de Contacto debe contar con el apoyo y supervisión de profesionales de enfermería y médicos 24/7, se solicita al inicio de la operación un mínimo de 50 operadores en la hora pico; en programación de turnos en hora pico: 25 agentes, 1 supervisor, 2 enfermeras 2 médicos, en hora valle; 12 agentes, 1 supervisor, 2 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. El número de operadores debe calcularse con la demanda de solicitudes proyectadas y puesta en marcha la operación y superado el periodo de estabilización puede ser ajustada respecto al comportamiento y previo acuerdo con la entidad.

Para el inicio de la operación el proveedor deberá capacitar al personal sobre uso de las herramientas tecnológicas y de los servicios misionales, para este último el insumo lo proporcionará la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá.

Fase 2:

a. Periodo de estabilización

Durante los tres (3) primeros meses de ejecución del contrato, el Proveedor y la Entidad pueden completar procedimientos y recopilar información requerida para la operación, como parte de estabilización del servicio, periodo en el cual deberá ajustar su operación para dar cumplimiento con los indicadores de servicios definidos dentro del proceso, el contratista alcanza el 100% de la implementación de los servicios contratados incluyendo los desarrollos de (IVR, WhatsApp, mensajes de texto, integraciones e interoperabilidad, entre otros), la recopilación de la información requerida, así como, la disposición en su totalidad de talento humano capacitado y de los recursos físicos requeridos para la operación y prestación del servicio.

Los desarrollos o implementaciones complejas se deberán poner en marcha de acuerdo con el plan de trabajo y cronograma que se acuerde entre ambas partes, para lo cual es necesario considerar los tiempos y la dependencia de terceros.

En este sentido, el contratista debe garantizar ejecución de la operación desde la firma del acta de inicio y se realizarán paulatinamente las acciones necesarias para que se cumpla los

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

requerimientos establecidos en el período de estabilización, que incluye la implementación de los ítems que se relacionan a continuación:

- Implementación de la mesa de ayuda.
- Implementación y puesta en marcha de servicios de apoyo y optimización de los recursos.

Una vez finalizados los tres meses de estabilización del servicio, el Proveedor debe entregar a la Entidad un reporte sustentado del comportamiento de los indicadores en el periodo de estabilización. En caso de que el Proveedor no cumpla con los ANS establecidos posterior al periodo de estabilización, la Entidad aplicará los descuentos correspondientes.

El periodo de estabilización puede repetirse para:

- Adiciones o modificaciones que afecten los servicios y la operación del proveedor centro de contacto en el marco de ejecución del contrato.
- Cuando la Entidad introduzca cambios en la operación que incrementan en más del 20% el TMO
- Cuando se incremente la cantidad de Agentes en más del 20% a lo inicialmente contratado.
- Cuando por una situación imprevista cambian las condiciones de operación (por ejemplo, cambios normativos que alteran el volumen de transacciones, situaciones de emergencia, cambios en la estacionalidad de la operación, entre otros).

En estos casos el periodo de estabilización es de un (1) mes, este periodo de estabilización solamente aplica a los nuevos servicios y a los servicios afectados por la variación del TMO o por la situación imprevista.

b. Periodo de operación

Dicho periodo inicia superado el periodo de estabilización, contempla todos los servicios descritos en la ficha técnica.

Durante este periodo el contratista debe:

- Completar Integraciones a las plataformas de SIDCRUE o SISEM según las indicaciones dada por la SDS.
- Integraciones a la plataforma Bogotá Digital.
- Servicios de Base de datos de conocimiento.
- Desarrollo de las herramientas cognitivas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Lo anterior debe ser planificado y presentado mediante un plan de trabajo y cronograma, el cual aprobará el supervisor del contrato.

De otra parte, la entidad establece que, durante la ejecución del contrato, el Proveedor y la Entidad podrán completar, ajustar procedimientos y recopilar información requerida para la operación, como parte de la mejora continua del servicio.

Cada mes el contratista deberá presentar a la supervisión del contrato del FFDS-SDS, para aprobación los siguientes documentos:

- Informe de ejecución de actividades donde reporte el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y avance con sus respectivos soportes, de acuerdo con formato entregado por la SDS.
- Consolidado de fallas reportadas, seguimiento y gestión de las fallas técnicas que se presentaron durante la ejecución hasta su respectivo cierre.
- Informe de Cumplimiento de Indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio ANS.

En caso de que el Proveedor no cumpla con los ANS establecidos por (i) fallas en sus herramientas, o (ii) retraso en el aprovisionamiento de los servicios, la Entidad aplicará los descuentos correspondientes.

c. Periodo de finalización del contrato

Las actividades contempladas en el protocolo de finalización del servicio no significan costos adicionales para la Entidad, ni para el Proveedor más allá de los servicios y condiciones definidas en el presente documento.

Dos (2) meses antes de finalizar el contrato, las partes deben establecer en común acuerdo las actividades que se deben realizar para un eventual empalme con otro proveedor de servicios. Las partes deben acordar los reportes e información adicionales que debe entregarse una vez finalizado y que se requiera para liquidarlo. Los reportes deben estar alineados con los solicitados por la Entidad durante toda la ejecución.

El Proveedor debe entregar la documentación de configuraciones y parámetros de los servicios contratados, procedimientos y tareas específicas, así como, la información necesaria para que la Entidad pueda configurar los servicios con otro proveedor al finalizar el contrato.

La Secretaría Distrital de Salud y el contratista pueden hacer modificaciones al protocolo de finalización del servicio o decidir usar otro protocolo siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo.

En caso de que el contratista realice la instalación de equipos en las instalaciones de la SDS o un tercero, se obliga a retirar los equipos de las instalaciones de la Secretaría Distrital de Salud o del tercero dentro a los 15 días calendario después de finalizado el servicio, en caso de servicios contratados en la Secretaría Distrital de Salud que implique herramientas de Hardware de propiedad del Proveedor.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Al finalizar la ejecución del contrato el Proveedor deberá entregar a la Entidad las bases de datos de las atenciones realizadas, los reportes e informes presentados previamente, las grabaciones que se hayan realizado a las atenciones prestadas a los usuarios, los resultados a todos los indicadores de la operación del servicio con los criterios establecidos en todos los ítems del contrato, producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato. El proveedor saliente deberá hacer entrega de la data recopilada durante la ejecución del contrato al proveedor entrante mediante una migración de datos a la nube que disponga el nuevo operador o la entidad, sin que esto implique un costo adicional para la entidad o si la entidad así lo decide toda la data debe ser entregada al supervisor del contrato, quien determinará el medio por el cual recibirá la información.

El proveedor deberá disponer del equipo necesario técnico-administrativo-coordinador, ingeniero de soporte, mesa de ayuda, minero de datos, supervisores, formadores y líderes de calidad para realizar el empalme transferencia de conocimiento con el proveedor que llegare a ser seleccionado para continuar la operación.

Se reitera que el número telefónico, o de WhatsApp entregado por parte de la Secretaría Distrital de Salud para la prestación de los servicios son propiedad de la entidad y por lo mismo deben ser devueltos al finalizar el contrato.

A continuación, se describen los documentos y los servicios que deberán ser entregados previa finalización del contrato:

1. Grabaciones que se hayan realizado a las atenciones prestadas a los usuarios.
2. Informe de resultados a los indicadores de la operación del servicio con los criterios establecidos en todos los ítems del contrato.
3. Mapas de conectividad, arquitectura del servicio y flujogramas construidos con ocasión de la prestación de los servicios.
4. Transferencia de datos de atenciones de usuarios a plataforma Bogotá salud digital.

Otras actividades a cargo el contratista para el último pago:

1. Entrega de los números telefónicos asignados al proyecto.
2. Retirar los equipos Hardware que por su naturaleza se requieren instalar en la SDS que, permitirán el funcionamiento del servicio del Centro de Contacto center y que hayan sido dispuesto durante la ejecución del contrato, dentro de los 15 días calendario después de finalizada la ejecución del contrato.
3. Realizar la entrega de informe final y documentación, previo a la liquidación del contrato de acuerdo con lo establecido en las condiciones técnicas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Adicionalmente se debe dotar todos los recursos necesarios para brindar un servicio eficiente, eficaz y oportuno, de acuerdo con lo exigido en este documento, las necesidades y requerimientos para la operación, especificaciones y requisitos técnicos mínimos se encuentran relacionados dentro de la ficha técnica anexa al presente documento, en la cual se han incorporado las características de desempeño y calidad de los bienes y servicios requeridos, el lugar de ejecución y demás aspectos relacionados.

Así como dimensionar e implementar las herramientas tecnológicas necesarias para prestar el servicio, teniendo en cuenta las proyecciones que se plantean de crecimiento progresivo para 25 meses de operación, ver Tabla 12.

Tabla 12. Estimación de solicitudes de atenciones en centro de orientación y regulación de urgencias, Bogotá, segundo semestre año 2025

RANGOS DE TRANSACCIONES DIARIAS	MES	# TRANSACCIONES AÑO	# TRANSACCIONES MES	# TRANSACCIONES DIA	# TRANSACCIONES HORA
Hasta 3.000	1	1.095.000	90.000	3.000,00	125
	2	1.095.000	90.000	3.000,00	125
	3	1.095.000	90.000	3.000,00	125
De 3.001 a 4.849	4	1.204.500	99.000	3.300,00	138
	5	1.276.770	104.940	3.498,00	146
	6	1.353.376	111.236	3.707,88	154
	7	1.434.579	117.911	3.930,35	164
	8	1.520.653	124.985	4.166,17	174
	9	1.611.893	132.484	4.416,14	184
	10	1.708.606	140.433	4.681,11	195
	11	1.769.885	145.470	4.849,00	202
	12	1.805.290	148.380	4.946,00	206
De 4.850 a 5.249	13	1.841.425	151.350	5.045,00	210
	14	1.878.290	154.380	5.146,00	214
	15	1.915.885	157.470	5.249,00	219
De 5.250 a 5.681	16	1.954.210	160.620	5.354,00	223
	17	1.993.265	163.830	5.461,00	228
	18	2.033.050	167.100	5.570,00	232
	19	2.073.565	170.430	5.681,00	237
De 5.682 a 6.299	20	2.115.175	173.850	5.795,00	241
	21	2.299.135	188.970	6.299,00	262
De 6.300 a 6752	22	2.345.125	192.750	6.425,00	268
	23	2.464.480	202.560	6.752,00	281
De 6.753 a 6930	24	2.489.300	204.600	6.820,00	284
	25	2.529.450	207.900	6.930,00	289

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

Nota: Se aclara que, de acuerdo con las proyecciones estimadas, el proveedor debe contar con una capacidad mínima instalada para la atención de 3.000 atenciones diarias.

En este contexto y cumplimiento del mencionado Plan de Gobierno, se formuló, entre otros, el programa estratégico Meta No.1 Mantener la respuesta en el 100% del Centro Regulador de Urgencias ante la gestión a los incidentes relacionados con las urgencias emergencias y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

desastres en salud en Bogotá D.C. En el Proyecto No.0200_8149 "Mejoramiento del Sistema de Emergencias Médicas en el nuevo Modelo de atención en salud MÁS BIEN-ESTAR Bogotá D.C"., se describe como: La ciudad de Bogotá presenta un crecimiento importante de su población, que en su gran mayoría migra desde los diferentes territorios del país y de otros países, lo cual ha incrementado las solicitudes de atención de los servicios de salud, identificando causales como violencia, accidentalidad, crecimiento desmedido en la carga de la enfermedad, desempleo, pobreza, alta demanda de servicios y una gran población sin ningún tipo de afiliación a seguridad social que cubra sus gastos de salud.

3.2 MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

Contratación Directa – Causal Contrato Interadministrativo

3.3 JUSTIFICACIÓN DE LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

El artículo 2º de la Ley 1150 de 2007 dispone que:

"La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa (...)".

Así mismo, el literal c) del numeral 4º del artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, modificado por los artículos 92 y 95 de la Ley 1474 de 2011, sobre la modalidad de selección de contratación directa, señala:

"c) Contratos interadministrativos, siempre que las obligaciones derivadas del mismo tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos. Se exceptúan los contratos de obra, suministro, prestación de servicios de evaluación de conformidad respecto de las normas o reglamentos técnicos, encargos fiduciarios y fiducia pública cuando las instituciones de educación superior públicas o las Sociedades de Economía Mixta con participación mayoritaria del Estado, o las personas jurídicas sin ánimo de lucro conformadas por la asociación de entidades públicas, o las federaciones de entidades territoriales sean las ejecutoras. Estos contratos podrán ser ejecutados por las mismas, siempre que participen en procesos de licitación pública o contratación abreviada de acuerdo con lo dispuesto por los numerales 1 y 2 del presente artículos. En aquellos eventos en que el régimen aplicable a la contratación de la entidad ejecutora no sea el de la Ley 80 de 1993, la ejecución de dichos contratos estará en todo caso sometida a esta ley, salvo que la entidad ejecutora desarrolle su actividad en competencia con el sector privado o cuando la ejecución del contrato interadministrativo tenga relación directa con el desarrollo de su actividad. En aquellos casos en que la entidad estatal ejecutora deba subcontratar algunas de las actividades derivadas del contrato principal, no podrá ni ella ni el subcontratista, contratar o vincular a las personas naturales o jurídicas que hayan participado en la elaboración de los estudios, diseños y proyectos que tengan relación directa con el objeto del contrato principal.

Estarán exceptuados de la figura del contrato interadministrativo, los contratos de seguro de las entidades estatales"

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

El artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, prescribe:

“Convenios o contratos interadministrativos. La modalidad de selección para la contratación entre entidades estatales es la contratación directa; y en consecuencia, le es aplicable lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del presente decreto. Cuando la totalidad del presupuesto de una entidad estatal hace parte del presupuesto de otra con ocasión de un convenio o contrato interadministrativo, el monto del presupuesto de la primera deberá deducirse del presupuesto de la segunda para determinar la capacidad contractual de las entidades estatales.”

En consecuencia, de lo anterior, la modalidad de selección aplicable al presente proceso debe ser la Contratación Directa, de acuerdo con lo establecido en el literal C. del numeral 4 del artículo 2 de la ley 1150 de 2007 modificado por el Artículo 92 de la ley 1474 de 2011 y en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, por tratarse de un contrato interadministrativo.

La viabilidad jurídica para celebrar un contrato interadministrativo se encuentra plenamente fundamentada, toda vez que ETB S.A. E.S.P. ostenta la calidad de entidad estatal según lo dispuesto en el literal a) del numeral 1° del artículo 2° de la Ley 80 de 1993.

La naturaleza jurídica especial de ETB la configura como una sociedad comercial por acciones, constituida como Empresa de Servicios Públicos bajo el régimen de la Ley 142 de 1994. Su clasificación como sociedad de economía mixta deriva de su condición de persona jurídica con participación pública mayoritaria, circunstancia que la habilita para participar en la modalidad de contratación interadministrativa prevista en la normatividad vigente.

A. FACTOR TÉCNICO

Conveniencia técnica

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S. A. ESP es una entidad pública distrital que ofrece un completo portafolio de soluciones para atender las necesidades tecnológicas del mercado empresarial y las entidades de gobierno. Sus servicios abarcan desde las ofertas básicas de voz, conectividad, internet y data center, hasta soluciones integrales de integración que, mediante el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, agregan valor real al proyecto y a la función específica de su interesado.

B. Experiencia

Es de observar que, dada la naturaleza del servicio a contratar, la entidad requiere de un operador con experiencia, que disponga de la infraestructura física y tecnológica que permita la ejecución del proyecto.

Aunado a lo anterior, un valor agregado a la conveniencia de ejecutar el proyecto con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S. A. ESP, es que, esta cuenta con:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

- Brinda a la ciudadanía la plataforma tecnológica para el servicio de la línea de Emergencias “Número Único de Emergencias NUSE123”.
- La red de Fibra Óptica más grande en Bogotá. Provee servicios de conectividad a la Secretaría de Seguridad Justicia y Convivencia en zonas rurales de Bogotá como son: vía Choachí y vía la Calera así como en Ciudad Bolívar y Usme.
- Red y canales del Sistema de Emergencias Distrital.
- Las redes más grandes en el distrito como la red de la secretaria de Educación y la red de cámaras de la Secretaría de Seguridad Justicia y Convivencia y de la Secretaría de Movilidad.
- Brindan fácil integración a la línea de emergencias a cualquier entidad distrital que brinde servicios de apoyo a la ciudadanía.
- Es una entidad que opera a la medida de los requerimientos del cliente, atendiendo sus requerimientos de acuerdo con sus necesidades.

Adicionalmente, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S. A. ESP cuenta con un equipo de profesionales interdisciplinarios en planta y acredita experiencia comprobada en entidades del Distrito. Destaca particularmente la ejecución exitosa de contratos relacionados con el objeto de esta contratación, aspecto que se analiza a continuación:

Tabla 13. Experiencia

CLIENTE	CONTRATO	VALOR	DURACION	OBJETO
FFDS-Fondo Financiero Distrital de Salud.	2467179-2021	\$2.167.414, 798	9 meses	Contratar el servicio de una plataforma Omnicanal para la atención y seguimiento a los ciudadanos de Bogotá relacionados con COVID-19
Instituto colombiano de Bienestar Familiar - ICBF	1739 de 2013	\$6.633.603.820	12 meses	Administrar y operar el centro de contacto del Instituto colombiano de Bienestar Familiar para la prestación de un servicio integral al ciudadano en todos los canales institucionales
Ministerio De Ambiente y Desarrollo Sostenible	560 de 2014	\$1.335.403.190,06	1 año, 11 meses, 28 días.	Contratar los servicios de administración de la plataforma tecnológica del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, mesa de ayuda, bolsa de recursos, mantenimiento preventivo equipos tecnológicos de la entidad y el software asociado a cada uno de ellos con personal calificado y certificado para tal fin.
Dirección de contratación de la Secretaría General de la Alcaldía	CONTRATO Interadministrativo No. 4220000-428-2017	\$4.200.000.000,00	13 meses	Contratar la administración y operación del centro de contacto línea 195 Bogotá.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Mayor de Bogotá D.C.				
Alcaldía de Barranquilla	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. CD-09-2024-6525	\$ 3.000.000.000	1 mes	Contrato interadministrativo para el soporte, mantenimiento y actualización de los canales virtuales que integran los servicios de atención al ciudadano para la promoción y difusión de las diversas campañas y planes sociales de interés general para la comunidad proporcionados por la Alcaldía a través de las distintas líneas de atención al ciudadano.
ICETEX	149-2009	\$2.485.127.158	52 meses	Contratar la prestación del servicio de una solución de DATACENTER para dispositivos entre servidores, equipos activos de red, elementos de seguridad perimetral y unidades de almacenamiento.
Positiva Compañía de Seguros	356-2018	\$5.242.609.867	21 Meses y 3 Días	El contratista se compromete con Positiva a prestar los servicios de conectividad WAN de la red nacional de Positiva, servicios de Datacenter, servicios de la solución de telefonía IP, servicios de la solución de seguridad (firewall etc.) y adicionalmente, otros servicios de comunicaciones (crecimiento de la red o de la infraestructura de TI), según las especificaciones técnicas, cumpliendo los acuerdos de nivel de servicios ANS y disponibilidad exigidos en los presentes términos

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Los contratos arriba mencionados y la actividad relacionada con la atención de urgencias en salud contienen varios componentes a nivel distrito que técnicamente se traduce en servicios en plataforma Omnicanal, Centros de contacto, servicio de personal, integración tecnológica, donde ETB presenta experiencia con los contratos referidos en el cuadro anterior, de la siguiente manera:

- Actividades relacionadas con plataforma Omnicanal para la atención y seguimiento a los ciudadanos, contrato No- 2467179-2021, suscrito con el FFDS-Fondo Financiero Distrital de Salud.
- Actividades relacionadas con Administración y operación de centro de contacto, contrato No. 1739 de 2013, suscrito con Instituto colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.
- Actividades relacionadas con plataforma tecnológica y mesa de ayuda, Contrato Interadministrativo No. 560 de 2014, suscrito con el Ministerio De Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Actividades relacionadas con la administración y operación del centro de contacto, CONTRATO Interadministrativo No. 420000-428-2017, suscrito con la Dirección de contratación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Actividades relacionadas con el soporte, mantenimiento y actualización de los canales virtuales que integran los servicios de atención al ciudadano, CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. CD-09-2024-6525, suscrito con Alcaldía de Barranquilla.
- Actividades relacionadas con servicios de DATACENTER, CONTRATO 149-2009, suscrito con ICETEX.

Con lo anterior se aprecia que los diferentes servicios relacionados en las necesidades técnicas de la SDS y los valores agregados ofrecidos por ETB permiten tener servicios orientados a satisfacer la necesidad planteada, esto es *“Contratar los servicios de Centro de Contacto para la Orientación y Regulación de Urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal.”*

El conocimiento del negocio y la experiencia que tiene la ETB en el desarrollo de los sistemas de información que componen la Línea NUSE 123 es una fortaleza para el diseño, desarrollo e implementación del Centro de contacto de la Dirección de Urgencias y Emergencias ya que, conocen el manejo y funcionamiento de todo el sistema que componen las emergencias médicas del Distrito capital, lo cual facilita la operación y respuesta a los ciudadanos con los diferentes sistemas de información de las demás instituciones del sector salud que Integran el SEM en el Distrito Capital.

C. FACTOR JURÍDICO

Naturaleza jurídica de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. y objeto social.

La “EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB.” es una sociedad comercial, por acciones, constituida como una empresa de servicios públicos, de carácter mixto conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y Ley 1341 de 2009, que se encuentra en la capacidad de satisfacer la necesidad de la Entidad en desarrollo de su objeto social, tal como se expone a continuación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

ETB tiene la idoneidad para ejecutar este contrato, toda vez que los requerimientos de tipo técnico exigidos por la Entidad pueden ser satisfechos a partir del desarrollo del objeto social de la ETB, con lo cual se encuentra en capacidad de ejecutar esta contratación, tal como se evidencia:

Objeto social: (...) “prestación de servicios de call center, contact center; y todos los servicios asociados a estos”

“la integración de equipos, servicios y sistemas de informática y telecomunicaciones, incluyendo prestación de servicios de Outsourcing, incluidos los servicios de call center (...)”⁴

Además de lo anterior, según información extraída del Certificado de Existencia y Representación Legal, ETB S.A. E.S.P. no encontrarse disuelta y contiene un término de duración indefinida, esto permite estabilidad y continuidad operacional a largo plazo, eliminando riesgos asociados al vencimiento del término social que puedan interrumpir el cumplimiento de las obligaciones contractuales, adicionalmente, evita contingencias legales relacionadas con la disolución por vencimiento del plazo social, brindando seguridad durante toda la vigencia de la relación contractual. Sumado a ello, se constata que la empresa no cuenta con inhabilidades e incompatibilidades que impidan su capacidad para contratar.

Ahora bien, luego de la revisión y análisis realizado frente al objeto del contrato y el objeto social de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A E.S. P se evidenció que el objeto social guarda una relación directa, toda vez que se encuentran facultados para la ejecución de prestación de servicios de call center, contact center; y todos los servicios asociados a estos, con sujeción a las especificaciones referidas en el anexo técnico que hace parte integral del presente proceso.

Aunado a lo anterior, es menester expresar el contenido de Circular Conjunta 14 de 2011 emitido por la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Auditoría General de la República, respecto de la contratación directa, leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007 y sus causales urgencia manifiesta y contratos interadministrativos, en atención a ello, se expresa que la contratación directa es excepcional y debe garantizar transparencia, economía y selección objetiva, esta requiere estudios previos detallados y acto administrativo de justificación que demuestren la imposibilidad o inconveniencia de realizar convocatoria pública. Para efectuar este tipo de contratación, se requieren de causales que lo justifiquen, tales como:

Urgencia manifiesta: Esta solo procede ante situaciones que requieran acción inmediata para garantizar continuidad del servicio, estados de excepción, calamidad o desastre. El objeto contractual debe relacionarse directamente con los hechos que la fundamentan.

Contratos interadministrativos: as obligaciones deben corresponder al objeto legal de la entidad ejecutora. Prohibida la celebración directa para obras, suministros o fiducia con

⁴ Extracto objeto social. Certificado de existencia y representación legal Empresa de telecomunicaciones de Bogotá SA ESP.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

instituciones de educación superior. La subcontratación debe respetar principios de selección objetiva e inhabilidades.

Además, establecen recomendaciones en cuanto a la contratación directa en aplicación de la Ley de garantías, pues está prohibida la celebración de convenios interadministrativos en los 4 meses previos a elecciones por parte de autoridades territoriales.

Realizado el análisis integral de los aspectos técnicos, de experiencia y jurídicos, se determina que la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP (ETB) presenta las siguientes fortalezas:

Solidez Empresarial: ETB es una empresa consolidada con amplia trayectoria en el sector de telecomunicaciones y servicios tecnológicos.

Capacidad Técnica: Cuenta con infraestructura especializada para la prestación de servicios de Call Center y Contact Center, lo que garantiza la estabilidad operativa requerida por la Entidad.

Recurso Humano Calificado: Dispone de personal altamente capacitado que asegura la continuidad y calidad en la prestación de los servicios.

Disponibilidad de Servicios: Su oferta técnica y comercial satisface integralmente las necesidades institucionales identificadas.

Con base en este análisis, resulta viable proceder con la contratación directa de ETB. Esta decisión se fundamenta en la aplicación de los principios de eficacia y eficiencia administrativa, orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales, la protección del interés público y la consecución efectiva de los fines del Estado.

Por consiguiente, la contratación con ETB representa una decisión beneficiosa para la Secretaría Distrital de Salud. Esta empresa aporta una combinación de experiencia técnica especializada, respaldada por un equipo de profesionales altamente calificados, y un modelo operativo propio que garantiza el cumplimiento de los requisitos de oportunidad, calidad y costo-efectividad.

Adicionalmente, ETB posee un conocimiento de los procesos del Sistema de Emergencias Médicas y experiencia comprobada en su implementación, lo que constituye un valor diferencial significativo. Su metodología de trabajo asegura el conocimiento en todas las etapas contractuales, desde la fase de planificación hasta la ejecución y seguimiento de los servicios.

Así las cosas, la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud -DUES-, adelantó un estudio de mercado el cual se encuentra en el Anexo No. 1 - Análisis económico del sector que describe y justifica el valor estimado de este proceso de contratación.

Una vez analizadas las cotizaciones remitidas por los proveedores tanto del sector público como del privado, se pudo evidenciar que existen pluralidad de oferentes en ambos sectores para la ejecución del objeto a contratar con rangos de precios promedios y que cumplen con

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

las exigencias técnicas, sin embargo, también podemos concluir que adicionalmente la oferta de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. se ajusta a los requerimientos institucionales y la conveniencia presupuestal.

En consecuencia, tomando como base el análisis precedente y obedeciendo la realidad actual, es relevante contratar un Centro de Contacto para la Orientación y Regulación de Urgencias en Salud para Bogotá, teniendo en cuenta la problemática y limitaciones definidas, la necesidad planteada, las especificaciones anteriores y las características de descritas en el Anexo técnico, la SDS a través de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud decide celebrar un contrato interadministrativo con la ETB- S.A ESP para adquirir los servicios de Centro de Contacto para la Orientación y Regulación de Urgencias en Salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal.

En consecuencia y desde la perspectiva del análisis costo beneficio la oferta presentada por EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., es la mejor opción para la entidad, por lo tanto, se establece el presupuesto oficial del contrato interadministrativo con base en la oferta presentada por dicha empresa.

Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad expuesta, a los fines institucionales y en busca de lograr una óptima recepción y orientación de las solicitudes de atención de urgencias y emergencias en salud, la adecuada derivación de las solicitudes y oportuna derivación a los servicios de respuesta y atención de urgencias en el Distrito, se proyecta la elaboración de un contrato que dé respuesta a esta necesidad de atención y las características descritas, para esto se debe estructurar y cohesionar el servicio con cada uno de los componentes antes citados para que los mismos funcionen de manera integral, en la calidad mínima solicitada en los indicadores del servicio, mediante el uso de toda la tecnología a disposición de la estrategia sin limitar el uso por minutos, horas, desarrollos o interpretaciones, de tal manera que se busque el mayor cumplimiento de los indicadores de niveles de servicio trazados y la optimización de los servicios prestados en cumplimiento de los procedimientos establecidos por la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud de Bogotá.

4 CONDICIONES QUE REGIRÁN EL FUTURO CONTRATO

4.1 OBJETO POR CONTRATAR Y SUS ESPECIFICACIONES

4.1.1 OBJETO

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

4.1.2 ALCANCE

El Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias requiere de la implementación de los servicios tecnológicos necesarios para la recepción Omnicanal (llamadas telefónicas, mensajes de texto, web, Apps, entre otros) de las solicitudes de urgencias en salud que realice los ciudadanos de Bogotá, dentro del cual deberá a través de un sistema de información especializado realizar una valoración de triage telefónico validado para definir conductas de acuerdo con las acciones que defina la entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Así mismo, se debe disponer del talento humano, infraestructura y puestos de trabajo necesarios para la prestación de los servicios contratados, teniendo en cuenta los horarios establecidos y el comportamiento de la operación en horas de mayor y menor demanda, contar con la capacidad requerida para cumplir con los indicadores ANS definidos en el servicio.

Se debe disponer del talento humano experto para realizar la interoperabilidad e integración a los sistemas de información que la entidad dispone para la prestación del servicio, para lo cual se debe considerar que durante la ejecución del contrato la entidad sumará sistemas de información del sector e intersectoriales con el fin de mejorar la toma de decisiones.

Para la ejecución del objeto contractual se tendrá en cuenta las fases 1 y 2 descritas en el presente estudio previo y el anexo técnico.

4.2 OBLIGACIONES DE LAS PARTES

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

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA ETB

Obligaciones fase 1:

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 contenga las actividades requeridas en cada uno de los componentes del contrato.
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 triage telefónico validado, contenidos técnicos y procesos documentales de la entidad.
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.
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.
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.
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.
7. Cumplir con el servicio de soporte técnico y con el protocolo establecidos para el seguimiento y manejo adecuado a las fallas técnicas, reportando las fallas presentadas, las soluciones de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

soporte técnico ejecutadas, contemplando el tiempo de respuesta estipulado en los ANS y anexo técnico.

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.
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.
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.
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.
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.
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.
14. Responder a los requerimientos trasladados por la entidad, en los términos definidos en cada solicitud.
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.
16. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto confirmando el acceso únicamente del personal autorizado.
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.
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.
19. Contar y ejecutar los planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio en caso de ser necesario.
20. Mantener en custodia la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demás información recopilada en la infraestructura del proveedor.
21. Atender y dar respuesta a los cambios solicitados, respecto a actualizaciones y configuraciones de los servicios contratados.
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.
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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Obligaciones Fase 2:

24. 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.
25. Cumplir con los requerimientos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI y presentar soporte de la implementación de los siguientes controles:
 - Políticas de la seguridad de la información.
 - Organización de la seguridad de la información.
 - Seguridad del teletrabajo y el uso de dispositivos móviles.
 - Seguridad del recurso humano.
 - Gestión de activos.
 - Control de acceso a sistemas y servicios.
 - Seguridad física y del entorno de las sedes.
 - Seguridad de las comunicaciones.
 - Relaciones con los proveedores.
 - Gestión de incidentes de seguridad de la información.
 - Plan de continuidad de seguridad de la información.
26. Cumplir con el plan de capacitaciones y evaluaciones de conocimiento del talento humano que incluya, la actualización técnica, reentrenamientos y reinducción del talento humano en el uso de las plataformas, los contenidos técnicos y los procesos documentales de la entidad.
27. Entregar al interventor del contrato dentro de los quince (15) días calendario de cada mes el Informe de la ejecución de actividades establecidas en el contrato, el cual debe ser entregados en el formato establecido en medio digital.
28. Cumplir con la ejecución del plan de trabajo y cronograma de actividades **del periodo de operación del contrato**, reportando los avances y soportes respectivos.
29. 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 de forma mensual reportando las novedades de ingreso y salida del talento humano.
30. Cumplir con el servicio de soporte técnico y el protocolo 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.
31. 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.
32. 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.
33. 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.
34. 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

por el proveedor a la entidad durante la ejecución del contrato para la consulta de grabaciones y datos en relación con los requerimientos que se presenten.

35. Responder a los requerimientos trasladados por el interventor, en los términos definidos en cada solicitud.
36. 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.
37. Entregar y mantener la dotación de elementos de puestos de trabajo y elementos de protección personal durante la ejecución del contrato en cumplimiento de la normatividad de seguridad y salud en el trabajo.
38. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto confirmando el acceso únicamente del personal autorizado.
39. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente y los requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. El contratista debe implementar la política de teletrabajo según la Ley 1221 de 2008 y el Decreto 884 de 2012 en caso de ser requerido y de común acuerdo con la entidad.
40. 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.
41. Contar y ejecutar con planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio a la entidad en caso de ser necesario.
42. Mantener en custodia la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demás información recopilada durante el periodo de ejecución del contrato en la infraestructura del proveedor, la cual debe ser entregada a quien la Entidad autorice al finalizar el contrato, esta entrega debe realizarse por medios tecnológicos seguros y en formato estándar que permita su utilización.
43. Atender y dar respuesta a los cambios solicitados, respecto a actualizaciones y configuraciones de los servicios contratados.
44. Realizar actividades de promoción y prevención al talento humano de manera permanente y continua, que incluya actividades de bienestar, descarga emocional, mejora de clima laboral y pausas activas.
45. Realizar actividades continuas de control de calidad y seguimiento, reportando el cumplimiento de estándares de calidad de las gestiones y transacciones ejecutadas.
46. Realizar pruebas de seguridad de la infraestructura cada seis (6) meses, durante el plazo contractual, que permita identificar las vulnerabilidades en la Infraestructura del Centro de Contacto, entregando un informe detallado de dichas pruebas y de las medidas implementadas.
47. Implementar estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento de la demanda, para lo cual deberá provisionarse y/o prepararse. Generar una alerta ante el interventor del incremento súbito de solicitudes y cuando se complete el 90% de transacciones del rango en el cual se encuentre.
48. Cumplir con los requerimientos definidos en el periodo de finalización del contrato y entregar el informe final de actividades, dentro de los 15 días calendario a su terminación.
49. Recibir, custodiar, utilizar, conservar y devolver 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 en las condiciones en que le fueron entregados, salvo el desgaste

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

natural por el uso adecuado. En caso contrario, deberá asumir los costos de reparaciones y/o reposiciones correspondientes.

4.2.2 OBLIGACIONES GENERALES DEL FFDS Y/O SDS

Además de las inherentes al objeto, el FONDO se compromete en especial a:

1. Exigir al Contratista la ejecución idónea del objeto del contrato, bajo las condiciones y características técnicas previstas.
2. Ejercer el control sobre el cumplimiento del objeto del contrato a través del Supervisor del mismo.
3. Pagar el valor del contrato en la forma pactada.
4. De manera oportuna dar autorización para el ingreso a la SDS de los equipos, herramientas, materiales y/o insumos, al igual que al personal del contratista que sea reportado de manera adecuada y cumpla con los requerimientos de Seguridad y Control, si hay lugar a ello.
5. Suministrar los elementos y/o espacios necesarios para la ejecución del objeto contractual si a ello hubiere lugar.
6. Aprobar la Garantía única que en debida forma constituya el contratista.
7. Exigir la certificación de pago de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales.
8. Cumplir con las demás señaladas en el artículo 4º de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015, Decretos Reglamentarios y demás normas concordantes.
9. Aplicar las sanciones y correctivos establecidos en la Ley, el Estudio Previo y el mismo contrato, en caso de incumplimiento total o parcial por parte del contratista, adelantando las acciones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y de las garantías a que hubiere lugar.
10. Notificar por escrito al garante de los hechos o circunstancias no previsibles que sobrevengan con posterioridad a la celebración del contrato y que, conforme al criterio consignado en el inciso 1º del artículo 1058 del Código de Comercio, signifiquen agravación del riesgo o variación de su identidad local según lo establece el artículo 1060 del Código de Comercio.
11. Verificar a través del supervisor del contrato, que el contratista de cumplimiento a las condiciones establecidas en la Directiva 01 de 2011 relacionada con la inclusión económica de las personas vulnerables, marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva de la ciudad (cuando haya lugar).
12. Liquidar el contrato, si a ello hubiere lugar

4.2.3 OBLIGACIONES GENERALES DE LA ETB

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:

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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

2. Reportar cualquier novedad o anomalía, de manera inmediata al supervisor y/o interventor del contrato.
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.
4. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.
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, a través de la persona responsable del control en la ejecución del contrato, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes, para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
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, a que hubiere lugar, de todos sus empleados, en especial del personal destinado para el cumplimiento del objeto del presente contrato, de acuerdo con las disposiciones del Régimen Laboral Colombiano, debiendo presentar en su oportunidad, la respectiva certificación de cumplimiento, expedida por el Revisor Fiscal o su representante legal – según el caso
7. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables
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
9. Utilizar los mecanismos que sean necesarios para poder garantizar la autenticidad, integridad y conservación de los documentos electrónicos, cuando a ello hubiere lugar
10. Contar con sus equipos de cómputo y herramientas de trabajo para la cabal ejecución del objeto contractual, cuando a ello hubiere lugar.
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
12. Llevar a cabo el tratamiento establecido para los riesgos asignados en la matriz correspondiente.
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.
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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

4.3 PLAZO DE EJECUCIÓN

Cantidad	Unidad de Tiempo
25	meses

El plazo de ejecución está definido en veinticinco (25) meses, contados a partir de la fecha de firma del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, expedición del registro presupuestal y aprobación de las garantías exigidas. Este plazo contempla el tiempo de operación, la liquidación y cierre.

4.4 SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

La supervisión del contrato resultante del presente proceso de selección será realizada durante la fase 1 por el Director (a) de Urgencias y Emergencias de Bogotá (DUES), Subdirector del Centro Regulador de Urgencias y Emergencia en Salud (CRUE) de la Secretaría Distrital de Salud, y/o quien designe el Secretario Distrital de Salud - Director Ejecutivo del Fondo Financiero Distrital de Salud, quien podrá apoyarse técnicamente en los colaboradores de la Dependencia a su cargo. El supervisor designado tiene la competencia funcional y la idoneidad para ejercer la citada designación según el manual de funciones de la entidad, quien realizará empalme con el proveedor interventoría seleccionado.

Las obligaciones que ejercerá el supervisor, de conformidad con lo establecido en el artículo 84 de la Ley 1474 de 2011, serán:

Actividades Generales: a.1.) Conocer y entender los términos y condiciones del contrato. a.2.) Advertir oportunamente los Riesgos que puedan afectar la eficacia del contrato y tomar las medidas necesarias para mitigarlos de acuerdo con el ejercicio de la etapa de planeación de identificación de Riesgos y el manejo dado a ellos en los Estudios Previos. a.3.) Hacer seguimiento del cumplimiento del plazo del contrato y de los cronogramas previstos en el contrato. a.4.) Identificar las necesidades de cambio o ajustes al contrato. a.4.) Manejar la relación con EL CONTRATISTA. a.5.) Aprobar el plan de actividades presentado por el contratista y verificar su cumplimiento; a.6.) Administrar e intentar solucionar las controversias que surjan con ocasión de la ejecución del presente contrato; a.7.) Dar a conocer a EL CONTRATISTA sobre todos los procesos, procedimientos, manuales, así como la organización y funcionamiento del FONDO con el fin de socializarlo en su actividad y entorno; a.8.) Dar cumplimiento a lo previsto en la Resolución No. 1096 de septiembre 8 de 2011 por la cual se establece el procedimiento para la asignación y control de bienes muebles de propiedad del FONDO; a.9.) Dar a conocer a EL CONTRATISTA la Carta de Valores del FONDO, el Decálogo del Buen Servicio y Circular número 028 de 2012 relacionada con atención ciudadana; a.10.) Socializar al CONTRATISTA el Sistema Integrado de Gestión y la importancia de su participación para el cumplimiento de la Plataforma estratégica del FONDO; a.11.) Revisar si la ejecución del contrato cumple con los términos del mismo y las necesidades del FONDO; a.12.) Informar al FONDO de posibles incumplimientos por parte de EL CONTRATISTA y elaborar y presentar los soportes correspondientes; a.13.) Solicitar los informes necesarios y convocar a las reuniones requeridas para cumplir con su función; a.14.) Informar y denunciar a las autoridades competentes cualquier acto u omisión que afecte la moralidad pública con los soportes correspondientes; a.15.) Suscribir el acta de inicio y las demás generadas durante la ejecución del contrato para documentar las reuniones y controversias entre las partes, así como las actas parciales de avance, actas parciales de recibo y actas de liquidación y de recibo final; a.15.) Cumplir con lo establecido en el Manual de Contratación de EL FONDO. **B) Seguimiento Administrativo:** b.1.) Revisar que el expediente electrónico o físico del contrato esté completo, sea actualizado constantemente y cumpla con la normativa aplicable; b.2.) Coordinar con el responsable en EL FONDO la revisión y aprobación de garantías, la revisión de los soportes de cumplimiento de las obligaciones contractuales; b.3.) Exigir al CONTRATISTA mensual y/o periódicamente la presentación de informes de avance de ejecución de las obligaciones contractuales, junto con los soportes de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral; b.4.) Expedir certificado de cumplimiento de las obligaciones contractuales durante la ejecución del contrato y remitir copia a la Subdirección de Contratación oportunamente; b.5) Elaborar y remitir a la Subdirección de Contratación un informe trimestral detallado y soportado del avance y ejecución del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

contrato, con los correspondientes soportes y preparar los informes que soliciten los organismos de control; **C) Seguimiento Técnico:** c.1.) Verificar el cumplimiento de las normas técnicas aplicables; c.2.) Estudiar las solicitudes y requerimientos técnicos de EL CONTRATISTA y dar recomendaciones al FONDO sobre el particular; c.4.) Elaborar la documentación y el soporte necesario frente a la necesidad de hacer efectivas las garantías del contrato. **D) Seguimiento Financiero y Contable:** d.1.) Hacer seguimiento de la gestión financiera del contrato por parte del FONDO, incluyendo el registro presupuestal, la planeación de los pagos previstos y la disponibilidad de caja; d.2.) Revisar los documentos necesarios para efectuar los pagos AL CONTRATISTA, incluyendo el recibo a satisfacción de los bienes o servicios objeto del contrato; d.3.) Documentar los pagos y ajustes que se hagan al contrato y controlar el balance presupuestal del contrato para efecto de pagos y de liquidación del mismo; d.4.) Verificar que las actividades adicionales que impliquen modificación del contrato (prórrogas, adiciones, reinicios, suspensiones, cesiones), y demás novedades contractuales, cuenten con autorización y se encuentren justificados técnica, presupuestal y jurídicamente, efectuando solicitud escrita, debidamente sustentada y soportada respecto de su viabilidad, a la Subdirección de Contratación con quince (15) días hábiles de anticipación, salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados; d.5.) Coordinar las instancias necesarias para adelantar los trámites para la liquidación del contrato y entregar los documentos soporte que le correspondan para efectuarla.

4.5 INTERVENTORIA DEL CONTRATO

Para la fase 2 la interventoría se desarrollará teniendo en cuenta la revisión técnica, administrativa, financiera, contable y jurídica de las condiciones técnicas y tecnológicas estipuladas y del seguimiento y liquidación de los ANS sujetos a descuentos que requieren de una revisión con las herramientas y el personal especializado.

El proveedor de interventoría deberá realizar un proceso de empalme con la supervisión del contrato, donde reciba el estado actual del contrato, los productos avalados y el informe parcial de supervisión.

4.6 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

La implementación de vigencias futuras en la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud ha demostrado ser una estrategia fundamental para garantizar la continuidad y calidad de los programas destinados para la Orientación y Regulación de las Urgencias y Emergencias en salud del Distrito. Al asegurar la disponibilidad de los recursos económicos necesarios con anticipación, se optimiza la planificación y ejecución de las acciones, lo que permite una respuesta oportuna y efectiva ante las necesidades de la población. Así mismo, se facilita la adquisición de equipos, insumos médicos y la contratación del personal necesario, evitando interrupciones en la prestación de los servicios, promoviendo la continuidad de los programas, fortalece la capacidad de respuesta ante las Urgencias, Emergencias y Desastres y contribuye significativamente a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital.

Conforme a lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Presupuesto, se ha establecido un apalancamiento del 41% para los compromisos financieros a largo plazo del contrato. Este requisito asegura la existencia de una fuente de financiación inicial, garantizando así la viabilidad del contrato.

De acuerdo con lo establecido en el Estudio de mercado la Entidad ha estimado que el presupuesto oficial, para ejecutar de forma integral el contrato que tiene por objeto “Contratar los servicios de Centro de Contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal.” asciende a la suma de **CUARENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS CINCO MIL DOSCIENTOS VEINTISÉIS PESOS MCTE (\$46.582.905.226)**, suma que incluye: IVA,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Impuestos, tasas, gravámenes, así como contribuciones a que haya lugar, y todos los costos directos o indirectos derivados de la ejecución del contrato. La suma anterior se obtiene de la oferta presentada por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ESP (ETB S.A. - ESP) del 29 de septiembre de 2025 teniendo en cuenta que corresponde al menor valor de las ofertas recibidas. Ver 14.

Tabla 14. Distribución de presupuesto del Fondo Financiero Distrital de Salud para el contrato de los servicios de Centro de Contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal

Vigencia 2025 (2 mes)	Vigencia 2026 (12 meses)	Vigencia 2027 (11 meses)	TOTAL
8.820.441.064	18.177.623.024	19.584.841.138	46.582.905.226

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

El valor del contrato a celebrar será hasta por la suma de **CUARENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS CINCO MIL DOSCIENTOS VEINTISÉIS PESOS M/CTE (\$46.582.905.226)**, el cual se da producto del análisis económico del sector (Ver Anexo 1).

Recuerde que el valor del presupuesto oficial estimado no es el valor del certificado de disponibilidad presupuestal.

4.7 FORMA DE PAGO

El valor del contrato se pagará por la SDS-FFDS al CONTRATISTA de la siguiente manera:

Los recursos serán reconocidos de acuerdo con el resultado de la medición mensual de los indicadores de los servicios adquiridos por concepto de:

Tabla 15. Discriminado de pago por vigencia

No	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	2025 (2)	2025	2026 (12)	2026	2027 (11)	2027	TOTAL
1	PLATAFORMA TECNOLÓGICA OMNICAL	\$885.772.308	17%	\$2.256.340.714	50%	\$ 2.068.312.321	33%	\$5.210.425.344
2	SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO	\$2.104.918.214	7%	\$12.278.899.860	44%	\$13.711.137.223	49%	\$28.094.955.297
3	SOFTWARE TRIAGE VALIDADO	\$5.211.584.168	100%	\$0	0%	\$0	0%	\$5.211.584.168
4	SERVICIOS DE INTEROPERABILIDAD	\$183.388.162	8%	\$1.100.328.972	48%	\$1.008.634.891	44%	\$2.292.352.025
SUBTOTAL		\$8.385.662.852	21%	\$15.635.569.546	38%	\$16.788.084.435	41%	\$40.809.316.834
IVA		\$ 434.778.211	8%	\$ 2.542.053.478	44%	\$ 2.796.756.703	48%	\$ 5.773.588.392
VALOR TOTAL		\$8.820.441.064	19%	\$18.177.623.024	39%	\$19.584.841.138	42%	\$46.582.905.226

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

El porcentaje de cada pago por vigencia y componente se describe a continuación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Plataforma Omnicanal: pagará el 17% de este componente durante la vigencia 2025 y el 83% restante en un valor fijo mensual para las vigencias 2026 y 2027 menos los descuentos aplicados al cumplimiento de los indicadores después del periodo de estabilización.

Servicios de Centro de Contacto

Se pagará de acuerdo con el valor máximo contratado por rango de transacciones menos los descuentos aplicados al cumplimiento de los indicadores después del periodo de estabilización.

Tabla 16. Rangos de transacciones

RANGOS DE TRANSACCIONES DIARIAS
Hasta 3.000
De 3.001 a 4.849
De 4.850 a 5.249
De 5.250 a 5.681
De 5.682 a 6.299
De 6.300 a 6752
De 6.753 a 6930

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

Nota: se aclara que, de acuerdo con las proyecciones estimadas, el proveedor debe contar con una capacidad mínima instalada para la atención de 3.000 transacciones diarias, para el rango de más de 6.930 estas transacciones se pagaran de manera proporcional por cada transacción sobre el valor del último rango, de conformidad con lo expresado en el anexo técnico numeral 6.

Software triage validado

Se pagará el 100% de este componente durante la vigencia 2025.

Servicios de interoperabilidad

Se pagará el 8% de este componente durante la vigencia 2025 y el 92% restante en un valor fijo mensual para las vigencias 2026 y 2027 menos los descuentos aplicados al cumplimiento de los indicadores después del periodo de estabilización.

Nota: se aclara que, para la vigencia 2025 se pagara el 17% para el ítem de plataforma Omnicanal, el 100% software de triage validado, el 8% de la interoperabilidad y un 7% estimado del centro de contacto para un porcentaje real del 19% IVA incluido sobre el valor total del contrato.

El valor del contrato se pagará por la SDS-FFDS al contratista de la siguiente manera:

Un primer pago por valor de \$8.820.441.064 IVA incluido, a la entrega de los siguientes productos revisados por la supervisión:

1. El informe de Actividades; Informe de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y avance con sus respectivos soportes.
2. Informe de Cumplimiento de Indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio ANS.
3. El cronograma de actividades del inicio de la operación; periodo de aprovisionamiento y de estabilización, aprobado por la supervisión.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

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.
5. Reporte de las transacciones realizadas con la herramienta Omnicanal.
6. Disponibilidad de la herramienta de triage soportada con la disponibilidad, el cronograma del entrenamiento del personal en la herramienta y el soporte del inicio de las actividades de entrenamiento.
7. Plan de capacitaciones elaborado por la ETB.
8. Cronograma de desarrollos e integraciones avalado por la supervisión.
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.
10. Reporte de incidentes, consolidado de seguimiento y gestión de las fallas técnicas que se presentaron durante el periodo del informe.
11. Informe de Seguridad.
12. Licencias de uso, manuales técnicos y de funcionamiento de la plataforma Omnicanal y de triage.

A partir del segundo pago se realizarán pagos mensuales vencidos por parte del FFDS-SDS al contratista, derivados del análisis de la ejecución del contrato y las metas recibidas a satisfacción por la supervisión y/o interventoría.

Superado el periodo de estabilización (tres (3) primeros meses) se aplicarán los descuentos establecidos acorde con la medición mensual de los indicadores de niveles de servicio, resultado de los servicios efectivamente prestados con sus respectivos soportes y recibo a satisfacción por la interventoría.

22 pagos cada uno por un valor máximo \$279.722.474 fijo y un valor variable para el ítem de centro de contacto de acuerdo con el valor ofertado del rango de transacciones (Ver tabla 16) ejecutadas, con la radicación de cada factura se debe anexar los siguientes productos:

1. 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.
2. Informe de ejecución de actividades donde reporte el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y avance con sus respectivos soportes recibido a satisfacción por la entidad.
3. Consolidado de fallas reportadas, seguimiento y gestión de las fallas técnicas que se presentaron durante la ejecución hasta su respectivo cierre.
4. Informe de Cumplimiento de Indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio ANS.

Nota: Los indicadores aplicados para descuentos por menor ejecución de los Acuerdo de Niveles de Servicios (ANS) se aplicarán en los pagos del 3 al 24. Y un último pago el contratista deberá entregar los siguientes documentos:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

1. 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.
2. Informe final de ejecución de actividades donde reporte el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y sus respectivos soportes recibido a satisfacción por la entidad.
3. Consolidado de fallas reportadas, seguimiento y gestión de las fallas técnicas que se presentaron durante la ejecución hasta su respectivo cierre.
4. Informe de Cumplimiento de Indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio ANS.
5. Bases de datos de las atenciones realizadas
6. Entrega de las grabaciones de las atenciones prestadas a los usuarios en el mecanismo definido por la entidad.
7. Retirar los equipos que hayan sido dispuesto durante la ejecución del contrato, en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Salud dentro de los 15 días calendario después de finalizado el servicio.
8. Entregar los equipos que hayan sido dispuestos por parte de la Secretaría Distrital de Salud en las instalaciones del centro de contacto, dentro de los 15 días calendario después de finalizado el servicio.

Los indicadores aplicados para descuentos por menor ejecución de los Acuerdo de Niveles de Servicios (ANS) a los pagos serán los siguientes:

1. Indicador para los servicios de plataforma Omnicanal.

- **Disponibilidad de los servicios centro de contacto contratados:** equivalente al 5% del valor máximo mensual, el cual corresponde al número de minutos de disponibilidad real de la plataforma sobre el tiempo operativo contratado, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 99.97% no aplica descuento.

<99.97 Se paga proporcional al resultado.

Tabla 17. Minutos de disponibilidad de plataforma Omnicanal por periodo.

MES	2025	2026	2027
ENERO	N/A	44.640	44.640
FEBRERO	N/A	40.320	40.320
MARZO	N/A	44.640	44.640
ABRIL	N/A	43.200	43.200
MAYO	N/A	44.640	44.640
JUNIO	N/A	43.200	43.200
JULIO	N/A	44.640	44.640
AGOSTO	N/A	44.640	44.640
SEPTIEMBRE	N/A	43.200	43.200

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

OCTUBRE	N/A	44.640	44.640
NOVIEMBRE	44.640	43.200	43.200
DICIEMBRE	44.640	44.640	44.640

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

Nota 1: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de disponibilidad de la plataforma Omnicanal entregado por el proveedor.

Nota 2: El total de minutos mensuales operativos de la plataforma Omnicanal contratada será el producto de 1.440 minutos al día, por el número de días (28, 30 o 31) en el mes en medición.

2. Indicadores para los servicios de servicios de Centro de Contacto

La base para el cálculo de este indicador será de acuerdo con el valor

- **Nivel de Servicio $\geq 80/20$:** equivalente al 30% del valor máximo mensual el cual corresponde al número de transacciones contestadas en un tiempo $\leq$ a 20 segundos sobre el número total de transacciones durante el período, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:
 $\geq 80\%$ no aplica descuento.

< 80 Se paga proporcional al resultado.

Nota: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de nivel de servicio en un tiempo $\leq$ a 20 segundo entregado por el proveedor.

- **Nivel de Servicio $\geq 90/40$:** equivalente al 5% del valor máximo mensual el cual corresponde al Número de transacciones contestadas en un tiempo $>$ a 20 segundos y $\leq$ a 40 segundos sobre el número total de transacciones durante el período, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

$\geq 90\%$ no aplica descuento.

< 90 Se paga proporcional al resultado.

Nota 1: Este descuento es adicional al que genera el indicador 80/20.

Nota 2: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual del nivel de servicio en un tiempo $>$ a 20 segundos y $\leq$ a 40 segundos entregado por el proveedor.

- **Eficacia de transacciones de gestión de solicitudes de urgencias:** equivalente al 35% del valor máximo mensual el cual corresponde a la cantidad total de transacciones derivadas sobre el total transacciones recibidas, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

$\geq 95\%$ no aplica descuento.

< 95 Se paga proporcional al resultado.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

Nota: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de eficacia de la gestión de solicitudes de urgencias entregado por el proveedor.

3. Indicador para los servicios de servicios de software de triage validado

- **Disponibilidad de los Servicios software de triage validado:** equivalente al 21% del valor máximo mensual el cual corresponde al tiempo real operativo en minutos sobre el tiempo operativo contratado en minutos, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 99.97% no aplica descuento.

<99.97 Se paga proporcional al resultado.

Tabla 18. Minutos de disponibilidad del software de triage validado por periodo.

MES	2025	2026	2027
ENERO	N/A	44.640	44.640
FEBRERO	N/A	40.320	40.320
MARZO	N/A	44.640	44.640
ABRIL	N/A	43.200	43.200
MAYO	N/A	44.640	44.640
JUNIO	N/A	43.200	43.200
JULIO	N/A	44.640	44.640
AGOSTO	N/A	44.640	44.640
SEPTIEMBRE	N/A	43.200	43.200
OCTUBRE	N/A	44.640	44.640
NOVIEMBRE	44.640	43.200	43.200
DICIEMBRE	44.640	44.640	44.640

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

Nota 1: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de disponibilidad del software de triage validado entregado por el proveedor.

Nota 2: El total de minutos mensuales operativos del software de triage validado contratado será el producto de 1.440 minutos al día, por el número de días (28, 30 o 31) en el mes en medición.

3. Indicador para los servicios de interoperabilidad

- **Cumplimiento a las solicitudes de desarrollos para interoperabilidad de acuerdo con cronograma** equivalente al 2% del valor máximo mensual el cual corresponde al avance en el cronograma ejecutado sobre el avance en el cronograma planificado, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 95% no aplica descuento.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

<95 Se paga proporcional al resultado.

Nota: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual del servicio de cumplimiento a las solicitudes de desarrollos para interoperabilidad de acuerdo con el cronograma entregado por el proveedor y acordado con la entidad.

4. Indicador para el servicio transversal relacionado con los servicios de plataforma Omnicanal y con los servicios del Centro de Contacto.

- **Quejas sobre los Servicios Centro de contacto sobre el 100% de las llamadas recibidas:** equivalente al 1% del valor máximo mensual el cual corresponde al Número de quejas recibidas del servicio del Centro de Contacto sobre el total de transacciones, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

<=1% No aplica descuento

>1% Se paga inversamente proporcional al resultado.

Nota: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de Quejas sobre los Servicios Centro de contacto sobre el 100% de las llamadas recibidas entregado por el proveedor

5. Indicador para el servicio transversal relacionado con los servicios de plataforma Omnicanal, con los servicios del Centro de Contacto y con la interoperabilidad.

- **Servicio de mesa de ayuda prioridad crítica:** equivalente al 1% del valor máximo mensual el cual corresponde al valor acumulado de cantidad de incidentes que no cumplen el tiempo de atención durante el periodo sobre la cantidad total de incidentes del periodo, se considera el reconocimiento del indicador con los siguientes rangos:

>= 90% no aplica descuento.

<90 Se paga proporcional al resultado.

Nota: El interventor del contrato revisa y aprueba el informe mensual de servicios de mesa de ayuda entregado por el proveedor.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los desembolsos se efectuarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la entrega de la factura, una vez se cuente con el respectivo PAC.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para efectuar el (los) pago(s) se requerirá la siguiente documentación mínima, la cual será verificada por parte del supervisor: a. Factura debidamente diligenciada, conforme los requisitos establecidos en el artículo 617 del Estatuto Tributario. b. Certificación por medio de la cual acredite que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de compensación familiar, cuando corresponda, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007. C Certificación de ingreso al Almacén (cuando aplique)

PARÁGRAFO TERCERO: Cuando las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan de los documentos requeridos para el pago, el término para éste solamente empezará a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por tanto derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

PARÁGRAFO CUARTO: Atendiendo lo dispuesto en el Decreto 175 del 14 de febrero de 2025 "Por el cual se adoptan medidas tributarias destinadas a atender los gastos del Presupuesto General de la Nación necesarios para hacer frente al estado de conmoción interior decretado en la región del Catatumbo, el área metropolitana de Cúcuta y los municipios de Rio de Oro y González del departamento del Cesar, cuyo artículo 8 dispone, una modificación transitoria al parágrafo 2 del artículo 519 del Estatuto Tributario (ET), modificación que incrementa la tarifa del impuesto de timbre nacional del 0% al 1%. En consideración a la norma transcrita el FFDS está exento de dicho impuesto, por lo tanto, quedará a cargo del contratista, el 0,5%. Dado que, por regla general, el hecho generador y la causación del impuesto de timbre es instantáneo, de facto, es decir al momento del otorgamiento y aceptación del contrato o convenio, la suscripción de este lo hará exigible de manera inmediata.

Por lo anterior, todos los contratos o convenios suscritos o a suscribir desde el 22 de febrero de 2025 y que superen el valor de 6.000 UVT (Valor UVT 2025 \$49.799), equivalentes a \$298.794.000 para 2025, están gravados con el impuesto de timbre, razón por la cual, será necesario acreditar el pago de este como requisito para la suscripción del acta de inicio.

Este impuesto deberá ser consignado por el contratista o suscriptor del convenio a la Cuenta de Ahorros No. 200-82768-1 del Banco de Occidente. Una vez realizada la consignación deberá remitir al correo electrónico tesoreria@saludcapital.gov.co el soporte para que el área de Tesorería realice el Comprobante de Ingreso a Bancos - CIB, el cual será remitido al contratista o suscriptor del convenio, para el cumplimiento del requisito a la firma del acta de inicio.

Nota: Se deberán aplicar las disposiciones contenidas en la Ley 2010 de 2019 y Decreto 358 de 2020, en el caso de estar obligados a la implementación de la Factura Electrónica.

4.8 SOPORTE PRESUPUESTAL.

PARA LA VIGENCIA 2025 PRECIOS CORRIENTES:

La Entidad cuenta con la disponibilidad presupuestal para amparar el contrato con cargo al rubro código No. 023117190520240200 Denominado: *"Mejoramiento del sistema de Emergencias Médicas de Bogotá D.C en el nuevo Modelo de atención en salud más Bien-Estar."*, para la vigencia 2025, según Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) **No. 3960** del 11 de Julio de 2025.

CDP	VALOR TOTAL CDP	VALOR POR COMPROMETER	SALDO DEL CDP
3960	\$ 8.849.335.415	\$ 8.820.441.064	\$ 28.894.351

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

Nota: El saldo a comprometer corresponde al valor del presupuesto estimado para esta vigencia y el saldo a liberar es la diferencia entre el CDP y el valor estimado.

PARÁGRAFO: En el evento de existir saldo en el CDP que ampara el presente contrato, éste debe ser liberado por la Dirección Financiera en el momento de expedir el registro presupuestal.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

PARA LA VIGENCIA 2026 PRECIOS CONSTANTES

La Entidad cuenta con la disponibilidad presupuestal para amparar el contrato con cargo al rubro código No. O23117190520240200 Denominado: *“Mejoramiento del sistema de Emergencias Médicas de Bogotá D.C en el nuevo Modelo de atención en salud más Bien-Estar.”*, según Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) **No. 93** del 11 de Julio de 2025.

Servicio por contratar	Modalidad de Contratación	Vr. Vigencia 2025	Precio Constante
			Vr. Vigencia Futura 2026
Prestación de servicios de Centro de Contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal.	Contratación Directa	\$ 8.849.335.415	\$ 21.025.440.920

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

CDP	VALOR TOTAL CDP	VALOR POR COMPROMETER	SALDO DEL CDP
93	\$ 21.025.440.920	\$ 18.177.623.024	\$ 2.847.817.896

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

PARÁGRAFO: En el evento de existir saldo en el CDP que ampara el presente contrato, éste debe ser liberado por la Dirección Financiera en el momento de expedir el registro presupuestal.

PARA LA VIGENCIA 2027 PRECIOS CONSTANTES

La Entidad cuenta con la disponibilidad presupuestal para amparar el contrato con cargo al rubro código No. O23117190520240200 Denominado: *“Mejoramiento del sistema de Emergencias Médicas de Bogotá D.C en el nuevo Modelo de atención en salud más Bien-Estar.”*, según Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) **No. 16** del 11 de Julio de 2025.

Servicio por contratar	Modalidad de Contratación	Vr. Vigencia 2025	Precio Constante
			Vr. Vigencia Futura 2027
Prestación de servicios de Centro de Contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal	Contratación Directa	\$ 8.849.335.415	\$ 23.475.428.760

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

CDP	VALOR TOTAL CDP	VALOR POR COMPROMETER	SALDO DEL CDP
16	\$ 23.475.428.760	\$ 19.584.841.138	\$ 3.890.587.622

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

PARÁGRAFO: En el evento de existir saldo en el CDP que ampara el presente contrato, éste debe ser liberado por la Dirección Financiera en el momento de expedir el registro presupuestal.

4.9 ANÁLISIS DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGACIÓN, ASIGNACIÓN DE RIESGOS ENTRE LAS PARTES CONTRATANTES.

La SDS- FFDS, ha analizado los posibles riesgos que pueden afectar el presente proceso contractual, tales como: su objeto, los participantes, la disponibilidad de recursos, la suficiencia del presupuesto estimado, las condiciones de acceso al lugar de prestación del servicio, el entorno socioambiental, las actuales condiciones políticas, los factores ambientales, el sector y el mercado del objeto del proceso, la normatividad aplicada y la experiencia propia de la SDS.

Como resultado del citado análisis, se diligenció la matriz adoptada al interior de la SDS, resultado que se evidencia en el anexo No. 3.

4.10 ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS

Las garantías que los contratistas pueden otorgar para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones son:

1. Contrato de seguro contenido en una póliza.
2. Patrimonio autónomo.
3. Garantía bancaria y las cartas de crédito stand by.

El contratista deberá constituir garantía de cumplimiento y de responsabilidad civil extracontractual con los amparos, porcentajes y vigencias que a continuación se discriminan, a nombre del Fondo Financiero Distrital de Salud, NIT 800.246.953-2, Dirección: Carrera 32 12-81 de la ciudad de Bogotá, D. C.

AMPARO	PORCENTAJE	VIGENCIA
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	20% del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato y seis (06) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato en la plataforma SECOP II
CALIDAD DEL SERVICIO	20% del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato y seis (06) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato en la plataforma SECOP II

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	
Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano					

PAGOS DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACION LABORALES	20% del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato y tres (03) años más, contados a partir de la suscripción del contrato.
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL	5% del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato contado a partir de la suscripción del contrato en la plataforma SECOP II.

Fuente: Equipo técnico de la Dirección de Urgencias y Emergencias – DUES

Nota 1: el 20% del valor del contrato, correspondiente al amparo de PAGOS DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACION LABORALES, tiene en cuenta las características propias de la contratación de Centros de Contacto, implica alta rotación de personal, alto riesgo psicosocial, relacionado con trabajo bajo presión y alta carga emocional relacionado directamente con la gestión de solicitudes de urgencias y emergencias, adicionalmente, el seguimiento continuo al cumplimiento de indicadores.

Nota 2: EL CONTRATISTA se obliga a ampliar, modificar o prorrogar la garantía única de cumplimiento, en el evento que se aumente el valor del contrato o se prorrogue o suspenda su vigencia y hasta la liquidación del mismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993.

4.11 COMPRAS PÚBLICAS SOSTENIBLES

En consonancia con las responsabilidades ambientales que competen a todos los niveles de la Administración Pública, se ha verificado que, en la ejecución del presente contrato de conformidad con su objeto, obligaciones recíprocas entre contratante y contratista, así como los productos o entregables, no se genera ningún impacto ambiental, social ni económico que pudiera afectar la sostenibilidad ambiental. La anterior conclusión surge tras la consulta y evaluación de los elementos citados, de conformidad con lo previsto en la *“Guía de compras públicas sostenibles con el ambiente”* expedida por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, por cuanto el objeto contractual a ser contratado no se encuentra dentro de las categorías con niveles significativos de gasto e impacto ambiental en el sector público.

4.12 APLICABILIDAD DEL DECRETO 634 DE 2023 DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - PROMOCIÓN DE PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES EN LA CONTRATACIÓN DEL DISTRITO CAPITAL

En aras de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 332 de 2020, modificado por el Decreto Distrital 634 de 2023, se ha incluido dentro del presente estudio previo en el numeral 15 OBLIGACIONES DE LAS PARTES, literal A. “OBLIGACIONES DEL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD – SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD”, la obligación número: 12, así mismo se han incluido en el literal B. “OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA”, las obligaciones de los numerales 18, 19 y 20. Lo anterior, con el fin de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN CONTRACTUAL SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ESTUDIOS PREVIOS CONTRATO INTERADMINISTRATIVO				
	Código:	SDS-CON-FT-065	Versión:	7	

Elaboró: Carlos Andres Montaña Buitrago/ Revisó: Nureidis Torres Vivas/ Aprobó Katty Jhoana Rodríguez Lozano

promover la participación de las mujeres en la ejecución de los contratos y convenios celebrados por el Distrito Capital, como una herramienta de generación de ingresos para las mujeres, orientada a la reducción de su pobreza monetaria y a la implementación progresiva de una estrategia de contratación pública que propenda por el reconocimiento social y económico del trabajo de las mujeres y su acceso a las oportunidades económicas en condiciones de equidad, siempre y cuando se cumpla con el perfil solicitado para la ejecución del presente objeto.



Nombre: Gloria Eugenia García Pinillos
Cargo: Directora de Urgencias y Emergencias en Salud

LUIS
 ALEXANDER
 MOSCOSO
 OSORIO

Firmado digitalmente por
 LUIS ALEXANDER MOSCOSO OSORIO
 Fecha: 2025.10.29
 17:32:31 -05'00'

Nombre: Luis Alexander Moscoso Osorio
Cargo: Subsecretario de Servicios de Salud y Aseguramiento

Elaboró: Paola Rodríguez C. - Referentes Financiero-DUES. 
 Elvira Mercado- Abogada-DUES. 
 Cesar Granados-Profesional especializado-DUES. 
 Adriana Bermeo- Profesional especializado-DUES. 
 Ingrid Paola Rincón-Profesional especializado-DUES. 
 Luis Alberto Valencia-Ingeniero-Dirección TIC. 
 Jaime Montejo-Profesional especializado-DUES. 

Revisó: Gloria Eugenia García Pinillos - Directora Urgencias y Emergencias en Salud. 
 José Vicente Guzmán Gómez- Subdirector Centro Regulador Urgencias y Emergencias. 

Anexo 1. Análisis del Sector / Estudio de Mercado
 Anexo 2. Compromiso Anticorrupción
 Anexo 3. Matriz de Riesgos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ACTA DE INICIO Código: SDS-CON-FT-005 V4	Actualizado por: Essy Ximena Arévalo Torres Aprobado por: Pilar Alexon Contreras Erazo	
---	---	--	--

ACTA DE INICIO

CONTRATO O CONVENIO No. 8560392 DE 2025

ENTIDAD CONTRATANTE : Fondo Financiero Distrital De Salud

CONTRATISTA : EMPRESA TELECOMUNICACIONES BOGOTA S.A. E.S.P.

IDENTIFICACIÓN CONTRATISTA: NIT 899999115

OBJETO DEL CONTRATO : 072-021100_0200_8149 CONTRATAR LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ORIENTACIÓN Y REGULACIÓN DE URGENCIAS EN SALUD DE LOS HABITANTES DE BOGOTÁ MEDIANTE ESTRATEGIAS OMNICANAL.

VALOR DEL CONTRATO: \$ 46,582,905,226.00

FECHA DE INICIACION : 20 de noviembre de 2025

FECHA DE TERMINACION: 20 de diciembre de 2027

CLASE DE CONTRATO O CONVENIO :CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

DATOS DE LA PÓLIZA			
NUMERO	ASEGURADORA	FECHA DE EXPEDICIÓN	VALOR ASEGURADO
801051664	CONFIANZA - COMPAÑIA ASEGURADOR	10/11/2025	\$27,949,743,135.6
802083203	CONFIANZA - COMPAÑIA ASEGURADOR	19/11/2025	\$2,329,145,261.30

SUPERVISOR : SUBDIRECTOR TÉCNICO CODIGO 68 GRADO 06

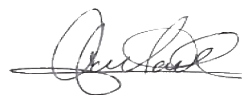
Para constancia se firma la presente acta por los que en ella intervienen, una vez leída y aprobada.

Dada en Bogota D.C., a los veinte (20) dias del mes de noviembre del año dos mil veinticinco (2025).

Nota: Se deberá verificar por el Supervisor que la vigencia de la garantía cubre el tiempo de ejecución conforme a lo previsto en el contrato o convenio, teniendo en cuenta la fecha de suscripción del acta de inicio o de lo contrario, deberá dejar constancia que la misma debe ser actualizada por el contratista en un plazo máximo de tres (03) días hábiles y cargarla en la plataforma (SECOP II), o entregarla en medio físico (SECOP I) en la subdirección de contratación, para que en cualquiera de los dos (2) casos pueda ser aprobada.



José Vicente Guzmán Gómez
Subdirector Técnico Código 68 Grado 06



Carlos Gustavo Arrieta Delgado
Apoderado
EMPRESA TELECOMUNICACIONES
BOGOTA S.A. E.S.P.



Gloria Eugenia García Pinillos
Director Técnico Código 9 Grado 07

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS		 Escanee el código para verificación
Acta de inicio Cto CO1.PCCNTR.8560392 con FFDS		
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá gestionado por: azsign.com.co		
Id Acuerdo: 20251125-143219-22c1c4-51743637		Creación: 2025-11-25 14:32:19
Estado: Finalizado		Finalización: 2025-11-25 15:14:50
Firma: VICEPRESIDENTE		
 _____ Carlos Gustavo Arrieta Delgado ' 79700026 carlos.arrietad@etb.com.co VP Empresa & CI ETB		

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
Acta de inicio Cto CO1.PCCNTR.8560392 con FFDS			
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20251125-143219-22c1c4-51743637		Creación: 2025-11-25 14:32:19	
Estado: Finalizado		Finalización: 2025-11-25 15:14:50	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Carlos Gustavo Arrieta Delgado carlos.arrietad@etb.com.co VP Empresa & CI ETB	Aprobado	Env.: 2025-11-25 14:32:23 Lec.: 2025-11-25 15:14:41 Res.: 2025-11-25 15:14:50 IP Res.: 186.102.9.180