

Código Postal: 110311

Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



PLAN DE CONTINUIDAD DE CAPACITACIONES FEBRERO A DICIEMBRE 2026.

CONTACT CENTER URGENCIAS MÉDICAS

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 856032 DEL 2025,

CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

TIPO	CAPACITADOR	CAPACITACIONES
Enero 2026		
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Talento Humano / SST / SIG	Inducción corporativa
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	SDS	Inducción SDS
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador / Fabricante	Curso SET (formación y certificación)
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Wolkvox (formación inicial)
CORPORATIVA (Cumplimiento y Seguridad)	Área TI	Circulares (uso de equipos y seguridad de la información)
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Regulación emocional básica
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Rapid S.O.S
CORPORATIVA (Gestión del Riesgo)	CRUE	Gestión del riesgo y emergencias
Febrero 2026		
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	SDS	Capacitación Lineamiento Nuevo
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	SDS	Rapid S.O.S (Todo el personal) Sesión 1
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	SDS	Inducción SDS (personal nuevo)
CORPORATIVA (Habilidades Blandas)	Formador / Psicólogo	Habilidades blandas y comunicación
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Autogestión emocional
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Curso SET (cursos y refuerzos)
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Refuerzo Wolkvox
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Lineamientos SDS / Regulación de urgencias
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Gestión del Riesgo	Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Gestión del Riesgo	Conducta suicida y PAP
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Abordaje en violencias
Marzo 2026		
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	SDS	Inducción SDS
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Lineamientos del proceso (refuerzos)
FORMACIÓN (Complementaria)	Formador	Curso Lengua de Señas Colombiana
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Wolkvox (nuevos ingresos)
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Comunicación asertiva
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Autogestión emocional
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Síndrome de burnout
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Gestión del Riesgo	Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)

07-07-F-020-v.10

01/08/2025

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

Código Postal: 110311

Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co

CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Gestión del Riesgo	Conducta suicida y PAP
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Curso SET (formación, refuerzo y certificación)
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Aplicativos VESTA y Premiere One
Abril 2026		
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Lineamientos del proceso (refuerzos)
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador / Fabricante	Curso SET (personal nuevo)
FORMACIÓN (Complementaria)	Formador	Curso Lengua de Señas Colombiana
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Descarga emocional permanente
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Burnout, trauma vicario y fatiga por compasión
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Humanización en la atención
Mayo 2026		
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Talento Humano / SST / SIG	Inducción corporativa (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Inducción SDS (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Talento humano y formación	Reinducción corporativa y de procedimientos
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Lineamientos del proceso (refuerzos)
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox
FORMACIÓN (Complementaria)	Formador	Curso Lengua de Señas Colombiana
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Curso SET (curso, refuerzo o certificación)
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Descarga emocional permanente
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Manejo psicológico en crisis y pérdidas
Junio 2026		
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Talento Humano / SST / SIG	Inducción corporativa (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Inducción SDS (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Lineamientos del proceso (refuerzos)
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Curso SET (curso, refuerzo o certificación)
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Descarga emocional permanente
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Comunicación empática en crisis
Julio 2026		
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Talento Humano / SST / SIG	Inducción corporativa (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Inducción SDS (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Lineamientos del proceso (refuerzos)
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-TARM
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-TARM

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

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

Código Postal: 110311

Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co

FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-ENFERMERO
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-ENFERMERO
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-MEDICO
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-MEDICO
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Descarga emocional permanente
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Regulación emocional durante y después de llamadas críticas
Agosto 2026		
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Talento Humano / SST / SIG	Inducción corporativa (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Inducción SDS (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Talento humano y formación	Reinducción corporativa y de procedimientos
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Lineamientos del proceso (refuerzos)
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-TARM
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-TARM
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-ENFERMERO
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-ENFERMERO
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-MEDICO
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-MEDICO
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Curso SET (curso, refuerzo o certificación)
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Descarga emocional permanente
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Convivencia laboral en entornos de alta carga emocional
Septiembre 2026		
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Talento Humano / SST / SIG	Inducción corporativa (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Inducción SDS (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Lineamientos del proceso (refuerzos)
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-TARM
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-TARM
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-ENFERMERO
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-ENFERMERO
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-MEDICO
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-MEDICO
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Curso SET (curso, refuerzo o certificación)
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Descarga emocional permanente
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Manejo del estrés agudo
Octubre 2026		
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Talento Humano / SST / SIG	Inducción corporativa (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Inducción SDS (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Lineamientos del proceso (refuerzos)
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-TARM

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

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

Código Postal: 110311

Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co

CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-TARM
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-ENFERMERO
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-ENFERMERO
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-MEDICO
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-MEDICO
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Curso SET (curso, refuerzo o certificación)
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Descarga emocional permanente
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Convivencia Laboral y Cuidado del Equipo
Noviembre 2026		
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Talento Humano / SST / SIG	Inducción corporativa (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Inducción SDS (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Talento humano y formación	Reinducción corporativa y de procedimientos
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Lineamientos del proceso (refuerzos)
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-TARM
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-TARM
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-ENFERMERO
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-ENFERMERO
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-MEDICO
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-MEDICO
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Curso SET (curso, refuerzo o certificación)
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Descarga emocional permanente
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Responsabilidad individual y colectiva para una convivencia armónica
Diciembre 2026		
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Talento Humano / SST / SIG	Inducción corporativa (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Inducción SDS (según ingreso)
CORPORATIVA (Servicios Misionales)	Formador	Lineamientos del proceso (refuerzos)
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-TARM
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-TARM
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-ENFERMERO
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-ENFERMERO
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Casos de estudio SET – Triaje Validado-MEDICO
CORPORATIVA (Herramientas Tecnológicas)	Formador Técnico	Casos de estudio Wolkvox-MEDICO
FORMACIÓN (SET – Triaje Validado)	Formador	Curso SET (curso, refuerzo o certificación)
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Descarga emocional permanente
CORPORATIVA (Salud Mental y Psicosocial)	Psicólogo clínico	Cultura del buen trato y respeto

07-07-F-020-v.10

01/08/2025

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