

Bogotá D.C.

Doctora:

GLORIA GARCIA- DIRECTORA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

Dirección Electrónica: notificacionjudicial@saludcapital.gov.co, jvguzman@saludcapital.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: TRASLADO DE RESULTADOS DE VOTACIÓN E INQUIETUDES DE LAS AGENCIAS DE DESPACHO DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN EL MARCO DEL COMITÉ OPERATIVO DE APOYO Y SEGUIMIENTO DEL C4.

Apreciada Doctora,

En atención a los compromisos previamente socializados y acordados en el Comité Operativo de Apoyo y Seguimiento del C4, realizado el pasado 17 de diciembre de 2025, y en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 5 del Decreto 510 de 2019, mediante el cual se establece como función de este Comité, decidir y proponer los ajustes requeridos en los protocolos de operación del Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4, nos permitimos trasladar formalmente los resultados del ejercicio de votación realizado por las agencias de despacho integradas al C4, frente al nuevo modelo operativo de atención de urgencias propuesto por la Secretaría Distrital de Salud.

Tal como fue expuesto y socializado en la sesión mencionada, el modelo fue presentado a las entidades integrantes del Sistema Distrital de Seguridad y Emergencias, así como la necesidad de contar con un pronunciamiento institucional formal por parte de cada una de las agencias de despacho, en su calidad de actores estratégicos y operativos del C4.

Como resultado del ejercicio de votación institucional, se evidenció lo siguiente en correo enviado el pasado 03 de enero de 2025:

- El IDIGER manifestó respaldo integral al modelo propuesto, sin requerir aclaraciones adicionales, destacando su alineación con el marco normativo vigente, el enfoque sanitario del modelo y la disposición para el acompañamiento técnico e interinstitucional.
- Por otro lado, la Policía Nacional – MEBOG (CAD), la Secretaría Distrital de Movilidad, la Secretaría Distrital de la Mujer y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá expresaron la necesidad de contar con aclaraciones técnicas, tecnológicas y

operativas previas, señalando posibles riesgos para la operación del C4 y para la coordinación interinstitucional en el esquema propuesto.

En este contexto, de manera respetuosa solicitamos a su dirección emitir un pronunciamiento técnico, tecnológico y operativo que permita dar respuesta integral a las inquietudes formuladas por las agencias de despacho del Sistema de Seguridad y Emergencias:

1. Protocolos de interoperabilidad entre las plataformas del CRUE (Nueva Línea de Urgencias) y la Línea 123, especialmente en relación con PremierOne. Dado que, es fundamental garantizar que los incidentes gestionados por la nueva Línea de la Secretaría de Salud puedan copiarse, integrarse o derivarse en tiempo real al sistema, siendo asociados en los incidentes que corresponda a la Agencia MUJ, sin pérdida de información ni barreras tecnológicas.

RTA ETB: La Línea del centro de contacto operará sobre Wolkvox como plataforma independiente del NUSE/Línea 123, y la interoperabilidad con PremierOne podría darse a través de integración por servicios (API/Web Service o capa intermedia) para copiar, asociar o derivar incidentes en tiempo real usando un identificador único de correlación y acuses de recibo (ACK) que eviten pérdida o duplicidad, adicional, se implementarán bitácoras de auditoría y mecanismos de reintento/conciliación para asegurar integridad y disponibilidad de la transferencia

2. Protocolos de derivación o copiado a la Agencia MUJ de aquellos incidentes relacionados con mujeres víctimas de violencias que llamen a la línea 125 y no correspondan a situaciones de emergencia. Actualmente, no está claro cómo se asegurará que estos casos lleguen a la Agencia MUJ de forma oportuna y sin depender del nivel de triage. También es necesario definir cómo se manejarán los casos reportados por alertantes, considerando que muchos incidentes pueden no activar el recurso de despacho del CRUE pero sí requieren actuación inmediata.
3. Cómo se garantizará que la información del paciente (triage, ubicación) no sufra alteraciones o pérdidas al pasar de una plataforma a otra.

RTA ETB: Se implementará una estandarización de datos con campos obligatorios y validaciones antes del envío, junto con controles de correlación para que reenvíos no generen inconsistencias, es importante la definición de los campos a compartir para tener auditoría. Se incluirá un sistema de reintentos y recibo de acuses de (ACK). Se implementará un sistema de no alteración que permita evidenciar datos enviados vs los recibidos (HASH).

4. Protocolos de seguridad y estándares de protección de datos sensibles durante el intercambio de información entre el entorno de Salud y el de NUSE.

5. Arquitectura de Integración: Explicar detalladamente el mecanismo (API, Web Service, etc.) que conectará Wolkvox con Premier One, ya que la presentación actual los muestra como silos separados (desconectados).

RTA ETB: Aunque las plataformas sean independientes, no operarán como silos desconectados porque se podría generar una integración mediante un mecanismo definido con NUSE ((API/Web Service o capa intermedia), contemplando mapeo de campos, manejo de errores, auditoría, reintentos, esto permite mantener continuidad del dato y evidencia técnica de interoperabilidad, preservando integridad y disponibilidad en escenarios de intermitencia. Para garantizar entrega sin pérdida, manteniendo disponibilidad. Wolkvox y su capa intermedia permiten hacer las integraciones mencionadas es definir con NUSE el método o de existir uno adicional evaluarlo para darnos a esta integración, debido a que son sistemas independientes y debe existir un método de comunicación.

6. Latencia: Demostrar que la comunicación entre ambos sistemas no generará retardos que afecten el despacho de ambulancias.
7. Roles en Premier One: Aclarar si el operador de salud tendrá permisos de escritura directa en el incidente de seguridad o si dependerá de un intermediario (riesgo de doble digitación).
8. Flujo de Trabajo: Definir el paso a paso del operador en caso de fallo de la integración automática y su impacto en los tiempos de respuesta.

RTA ETB: El modelo base contempla que la Línea 123/NUSE derive llamadas hacia la Línea Centro de Contacto en Wolkvox, manteniendo independencia de plataformas, y habilitando interoperabilidad por voz mediante Troncal SIP o por DID según la alternativa que ofrezca mejor oportunidad de implementación, la integración de datos con PremierOne se podría realizar como fue mencionado en el punto 1, garantizando correlación de llamada/incidente y auditoría para proteger integridad, es de mencionar que Wolkvox está en la capacidad de troncalizarse



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

AL RESPONDER CITA RE LN R.

2-2026-739

Fecha: 08/01/2026 01:50:52 PM Folios: 1

Asunto: TRASLADO DE RESULTADOS DE VOTACIÓN E INQUIETUDES DE LAS AGENCIAS DE DE

Destino: SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD Tipo: OFICIO SALIDA

9. Modelo de recepción de llamadas e integración con premier ONE.

RTA ETB: El modelo base contempla que la Línea 123/NUSE derive llamadas hacia la Línea Centro de Contacto en Wolkvox, manteniendo independencia de plataformas, y habilitando interoperabilidad por voz mediante Troncal SIP o por DID según la alternativa que ofrezca mejor oportunidad de implementación, la integración de datos con PremierOne se podría realizar como fue mencionado en el punto 1, garantizando correlación de llamada/incidente y auditoría para proteger integridad, es de mencionar que Wolkvox está en la capacidad de troncalizarse.

10. Forma de transferencia de voz y los canales digitales dispuestos, así como el acceso y seguridad de la información.

RTA ETB: La transferencia de voz se soportará por Troncal SIP o DID con controles de seguridad (restricción por IP/origen, hardening, límites de concurrencia, monitoreo de calidad) y con acceso a grabaciones y registros bajo roles y auditoría, para canales digitales (si se habilitan), se aplicarán controles de autenticación y mínimo privilegio, cifrado, trazabilidad de consulta/exportación y políticas de retención, asegurando confidencialidad de datos sensibles, integridad del historial y disponibilidad del servicio.

Adicionalmente, se solicita de manera expresa a su dirección informar y sustentar los criterios técnicos, operativos y normativos que fundamentan la selección de la Línea 125 como canal para la operación del modelo propuesto, así como las razones por las cuales no se contemplan otras líneas de atención existentes dentro del Sistema Distrital de Seguridad y Emergencias para el desarrollo de dicha operación.

Con el propósito de garantizar la continuidad del proceso, agradecemos que las respuestas a las inquietudes se consoliden en una presentación que permita la explicación detallada de los numerales anteriormente descritos, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de este oficio; de manera que sea posible contar con este insumo para la sesión del Comité Operativo de Apoyo y Seguimiento del C4, que se realizará el próximo viernes 16 de enero de la presente vigencia, orientada a resolver de manera conjunta los aspectos pendientes y adoptar las decisiones que correspondan.

Agradecemos de antemano su atención y disposición para continuar avanzando de forma articulada en el fortalecimiento del Sistema Distrital de Seguridad y Emergencias de Bogotá.

Cordialmente,

Página número 4 de 5

Documento Electrónico: 5d61672a-f794-470c-8729-82d3f51bb8b2



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

AL RESPONDER CITA RE NR.

2-2026-739

Fecha: 08/01/2026 01:50:52 PM Folios: 1

Asunto: TRASLADO DE RESULTADOS DE VOTACIÓN E INQUIETUDES DE LAS AGENCIAS DE DE

Destino: SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD Tipo: OFICIO SALIDA

ADA LUZ SANDOVAL HERAZO

JEFE OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C4

Copia:

Anexos: 0

Elaboró: JAIRO JULIAN RIVERA FONSECA

Revisó: ADA LUZ SANDOVAL HERAZO

Aprobó: ADA LUZ SANDOVAL HERAZO

