



ANDRES FELIPE GUERRERO CARDOZO <andrguec@etb.com.co>

Re: Solicitudes pendientes por gestionar gerencia técnica ETB

1 mensaje

22 de e

ANDRES FELIPE GUERRERO CARDOZO <andrguec@etb.com.co>

Para: "Cesar Ramiro, Granados Sanchez" <CRGranados@saludcapital.gov.co>

Cc: "Gloria Eugenia, García Pinillos" <GEGarcia@saludcapital.gov.co>, "Gloria Yaneth, Sacristan Manotas" <GYSacristan@saludcapital.gov.co>, "Adriana Maria, Bermeo Saavedra" <AMBermeo@saludcapital.gov.co>, "Jaime Giovanni, Vasquez Sastoque" <JGVasquez@saludcapital.gov.co>, JULIO CESAR CAICEDO CAICEDO <julicai1@etb.com.co>, MARIA CAMILA CC <maricor2@etb.com.co>

Buen día Ingeniero Cesar.

En respuesta a su solicitud previamente indicada

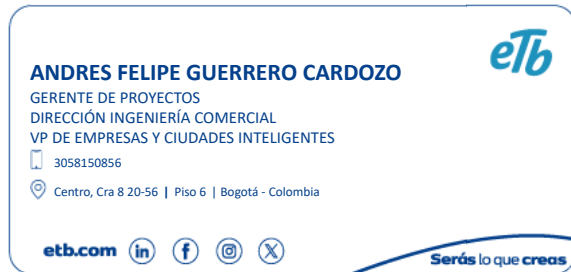
- WhatsApp Business:** Teniendo en cuenta la solicitud realizada, queremos informar que es posible generar un espacio con la persona experta en el tema durante la semana del 26 ; Agradecemos por favor que nos confirmen el día y la hora que les resulte más conveniente, con el fin de programar la sesión correspondiente.
- Laboratorio de Prueba:** El día de ayer 21 de enero del 2026 se realizó el envío de la información pendiente para su validación y pronta respuesta, por tal razón adjunto el informe te escribe el laboratorio que se tiene pendiente para C4
- Preguntas Técnicas:** Me permito adjuntar el documento solicitado en días anteriores. En dicho documento se encuentran las respuestas técnicas correspondientes al requerimiento ; obstante, quedamos atentos a sus comentarios en caso de que se requiera realizar algún ajuste o modificación a la información remitida.
- Transferencia de llamadas EPS:** Te confirmo que el tema pendiente con SANITAS y NUEVA EPS, está detenida por temas asociados a que estas EPS están intervenidas.

ITEM	EPS	SESIÓN	HORA	RESULTADO	OPCION TRONCAL	OPCION DID	DID ASIGNADO
1	ALIANSA SALUD	2/12/2025	2:00PM	Configuración DID	X		6105401011
2	SURA	9/12/2026	10:00AM	Confirmación DID Evidencia Lizeth Castro		X	6014049065
3	FAMISANAR	30/12/2025	9:00 a. m.	Asignación y pruebas DID		X	6013846705/6013904711
4	COMPENSAR	9/12/2026	2:00PM	Asignación DID faltan pruebas		X	6015558655
5	CAPITAL SALUD	13/01/2026	3:00 p. m.	Extension a verificar		X	6017427257 Ext 1050
6	SALUD TOTAL	8/01/2026	10:30 a. m.	Troncal Operativa	X		6105401012
7	SANITAS	Pendiente agenda					
8	NUEVA EPS	Pendiente agenda					
9	COOSALUD	Pendiente agenda		Espera confirmación Metodo			
10	MALLAMAS	22/12/2025	10:00 a. m.	Llamada a celular		X	3152242383

- Visita Técnica Centro de Contacto:** Teniendo en cuenta el requerimiento, se procederá a realizar las validaciones correspondientes con el fin de agendar esta visita en el menor tiempo medio se estará informando oportunamente la fecha propuesta para llevar a cabo dicho acompañamiento.

Quedo atento a cualquier comentario.

Cordialmente



Los correos recibidos no implican respuesta inmediata si son enviados de la fuera jornada laboral, en cumplimiento con la Ley 2191 de desconexión laboral.

El mié, 21 ene 2026 a las 12:51, Cesar Ramiro, Granados Sanchez (<CRGranados@saludcapital.gov.co>) escribió:

Cordial saludo ingeniero Andres Guerrero, dando la bienvenida a la gerencia de este proyecto, como es de su conocimiento tenemos temas pendientes por concretar ; proyecto que me permito relacionar a continuación:

- Contar con su participación y acompañamiento continuo en la gestión administrativa y técnica que debe hacer la entidad SDS (TIC y comunicacio en el entendido que el Centro de Contacto de Orientación y Regulación requiere un nuevo canal digitales de acceso (WhatsApp Business) (ver tra (Gerencia de proyecto)
- De acuerdo a ultima reunión con el ingeniero Marcos, C4 había enviado una solicitud de creación de Laboratorio por parte de SDS para identificar aumento de la demanda de llamadas, dicho correo no ha sido enviado por parte de ETB a la SDS, lo anterior escalar el requerimiento al área de 1 proyecto)
- En reunión virtual del día 9 de enero de 2026 se realizo socializo al equipo técnico de ETB,DUES y TIC de un requerimiento de C4 con 10 pregunt operativas del nuevo Centro de Contacto, a lo cual se requería que ETB diera respuesta técnica, sin embargo los términos para dar respuesta se viernes 19 de enero de 2026 sin que llegara insumo, es de aclara que a pesar que los términos vencieron es indispensable el envío de la informac ETB. (ingeniera Ana yeap data- gerente proyecto)
- Dar continuidad a las mesas técnica de trasferencia de llamadas ,trasferencia de datos con la EPS(grillas) y la creación de mensaje cuando no es uso de ling que lleve a la pagina web de los Aseguradores para proceso informativos) es de aclara que las EPS faltantes son Coosalud, Sanitas y como las 4 líneas de las subredes que plantea Aseguramiento (ingeniero Jonatan Fonseca)
- Se plantea desde SDS - DUES Y TIC como parte de el seguimiento ,monitoreo y supervisión al contrato y operación del Centro de Contacto una vi (Ingenieros) en la sede operativa con el propósito de verificar in situ los avances en plataformas, desarrollos e integraciones a través de la aplicaci chequeo, por lo anterior solicitamos se nos informe que día de la próxima semana se puede realizar, quedamos atento a su respuesta (Gerencia d data- ingeniero Oscar)

Nota: Ingeniero Andres quedaría al tanto de lograr una comunicación para poder tratar los puntos aquí mencionados, Gracias

Atentamente**CESAR GRANADOS**

Profesional Especializado
Apoyo a la Dirección DUES
Dirección de Urgencias y Emergencias
Tel. 3649090 Ext. 9857



De: Cesar Ramiro, Granados Sanchez <CRGranados@saludcapital.gov.co>

Enviado: viernes, 16 de enero de 2026 2:06 p. m.

Para: JULIO CESAR CAICEDO CAICEDO <julicai1@etb.com.co>; MARIA CAMILA CORTES AMAYA <maricor2@etb.com.co>; Estefania, Fajardo de la Espriella <E1Fajardo@saludcapital.gov.co>; Mauricio, Granados Claro <JMGranados@saludcapital.gov.co>; Luis Alberto, Valencia Molina <LAValencia@saludcapital.gov.co>; Jaime Alberto, Pineda Ramirez <JA1Pineda@saludcapital.gov.co>; Gloria Eugenia, Garcia Pinillos <GEGarcia@saludcapital.gov.co>; aquintero@yeapdata.com <aquintero@yeapdata.com>; jcaicedo@yeapdata.com <jcaicedo@yeapdata.com>; Adriana Maria, Bermeo Saavedra <AMBermeo@saludcapital.gov.co>; Gloria Yaneth, Sacristan Manotas <GYSacristan@saludcapital.gov.co>; Jair Vasquez Sastoque <JGVasquez@saludcapital.gov.co>; John Herber, Sosa Rodriguez <JHSosa@saludcapital.gov.co>

Asunto: RV: Solicitud SIM destinada al canal de WhatsApp del Centro de Contacto Urgencias

Cordial saludo ingeniero Julio Caicedo, teniendo en cuenta la traza del correo y con relación a gestionar de forma conjunta ante META los tramites administrativos y otros requeridos para la habilitación de otros canales WhatsApp Business se requiere que la gerencia de esta campaña de SDS delegue el profesional de enlace que acompañe para que los resultados sean los esperados, por lo anterior quedamos atentos a que se nos informe el nombre del referente de ETB para este tramite.

Atentamente**CESAR GRANADOS**

Profesional Especializado
Apoyo a la Dirección DUES
Dirección de Urgencias y Emergencias
Tel. 3649090 Ext. 9857



De: José Mauricio, Granados Claro <JMGranados@saludcapital.gov.co>

Enviado: jueves, 15 de enero de 2026 12:59 p. m.

Para: Luis Alberto, Valencia Molina <LAValencia@saludcapital.gov.co>

Cc: Ivan David, Sandoval Medina <idsandoval@saludcapital.gov.co>; Cesar Ramiro, Granados Sanchez <CRGranados@saludcapital.gov.co>; Jose Humberto, Patiño Chon <jhpatino@saludcapital.gov.co>; Gloria Eugenia, Garcia Pinillos <GEGarcia@saludcapital.gov.co>; Gloria Yaneth, Sacristan Manotas <GYSacristan@saludcapital.gov.co>

Asunto: RE: Solicitud SIM destinada al canal de WhatsApp del Centro de Contacto Urgencias

¡Cordial saludo!

Para asegurar el éxito de este proceso, es importante solicitar al operador un profesional que guíe el procedimiento dentro de la plataforma. En experiencias pasadas, esta actividad se realizó de esta manera para garantizar que la instalación sea correcta. Desde el equipo digital estaremos atentos a dicho contacto para la respectiva operación en conjunto.

¡Quedamos atentos a comentarios!

De: Luis Alberto, Valencia Molina <LAValencia@saludcapital.gov.co>

Enviado: miércoles, 14 de enero de 2026 11:25

Para: José Mauricio, Granados Claro <JMGranados@saludcapital.gov.co>

Cc: Ivan David, Sandoval Medina <idsandoval@saludcapital.gov.co>; Cesar Ramiro, Granados Sanchez <CRGranados@saludcapital.gov.co>; Jose Humberto, Patiño Chon <jhpatino@saludcapital.gov.co>; Gloria Eugenia, Garcia Pinillos <GEGarcia@saludcapital.gov.co>; Gloria Yaneth, Sacristan Manotas <GYSacristan@saludcapital.gov.co>

Asunto: RV: Solicitud SIM destinada al canal de WhatsApp del Centro de Contacto Urgencias

Buenos días José Mauricio, de manera atenta me permito solicitar que se adelanten las gestiones correspondientes ante Meta para incluir un nuevo servicio de Whats, usado en la prestación de los servicios a la ciudadanía para la regulación de las urgencias en Bogotá, para ello la Dirección de Urgencias y Emergencias gestione ante la bienes y servicios la línea 3022331838.

Es preciso indicar que para el servicio de WhatsApp de urgencias el DUES generó un contrato con la empresa ETB, quien dispondrá de los servicios de plataforma Omni humanos para atender la demanda de las comunicaciones.

Estamos atentos para poder reunirnos y brindar todas las claridades que sean necesarias.

Cordialmente,



LUIS ALBERTO VALENCIA MOLINA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
DIRECCIÓN TIC
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá
Teléfono: 3649617 o EXT 9617

De: Cesar Ramiro, Granados Sanchez <CRGranados@saludcapital.gov.co>

Enviado: miércoles, 14 de enero de 2026 10:26

Para: mario.godoyp@colvatel.com.co <mario.godoyp@colvatel.com.co>; Jonnatan Steven Fonseca <jfonseca@yeapdata.com>; Luis Alberto, Valencia Molina <LAValencia@saludcapital.gov.co>; John Jairo, Triana Hortua <JJTriana@saludcapital.gov.co>; Jaime Alberto, Pineda Ramirez <JA1Pineda@saludcapital.gov.co>; Jose Humberto, Patiño Chon <jhpatino@saludcapital.gov.co>; Gloria Eugenia, Garcia Pinillos <GEGarcia@saludcapital.gov.co>; Estefanía, Fajardo de la Espriella <E1Fajardo@saludcapital.gov.co>; John Herber, Sosa Rodriguez <JHSosa@saludcapital.gov.co>; Jaime Giovanni, Vasquez Sastoque <JGVasquez@saludcapital.gov.co>; Gloria Yaneth, Sacristan Manotas <GYSacristan@saludcapital.gov.co>

Asunto: RV: Solicitud SIM destinada al canal de WhatsApp del Centro de Contacto Urgencias

Solicitud prioritaria

Cordial saludo ingenieros ETB y equipo SDS, remito información relacionada al numero telefónico dispuesto para el canal de WhatsApp Business para realizar las c tramites necesarios para habilitar dicho canal, como parte de una de las alternativas de la herramienta omnicanal del Centro de Contacto, es de aclarar anteriores reuniones se ha solicitado a la Dirección de TIC validar los tramites internos necesarios ante META para la inclusión de dicha línea, por lo ant se nos informe la gestión y avances realizados.

Atentamente

CESAR GRANADOS

Profesional Especializado

Apoyo a la Dirección DUES

Dirección de Urgencias y Emergencias

Tel. 3649090 Ext. 9857



De: Gloria Yaneth, Sacristan Manotas <GYSacristan@saludcapital.gov.co>

Enviado: miércoles, 14 de enero de 2026 9:33 a. m.

Para: Cesar Ramiro, Granados Sanchez <CRGranados@saludcapital.gov.co>; Yolanda, Leon Mayorga <Y1Leon@saludcapital.gov.co>; Gloria Eugenia, Garcia Pinillos <GEGarcia@saludcapital.gov.co>; John Herber, Sosa Rodriguez <JHSosa@saludcapital.gov.co>

Asunto: RE: Solicitud SIM destinada al canal de WhatsApp del Centro de Contacto Urgencias

Buenos días:

De manera atenta me permito informarle que el número celular de la SIM destinada al canal de WhatsApp del Centro de Contacto es 3022331838. Este entregado a la ETB para la configuración de los canales y a TIC para que la línea sea incluida en el Whatsapp Business (META) y se realicen los trámite correspondientes.

Cordialmente,



GLORIA JANNETH SACRISTÁN MANOTAS

Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud

Teléfono: (601) 3649090 Ext. 9037

Secretaría Distrital de Salud de Bogotá

De: Cesar Ramiro, Granados Sanchez <CRGranados@saludcapital.gov.co>

Enviado: martes, 13 de enero de 2026 3:53 p. m.

Para: Jaime Alberto, Pineda Ramirez <JA1Pineda@saludcapital.gov.co>; Luis Alberto, Valencia Molina <LAValencia@saludcapital.gov.co>; Jose Humberto, Patiño Chon <jhpatino@saludcapital.gov.co>; Gloria Eugenia, Garcia Pinillos <GEGarcia@saludcapital.gov.co>; Gloria Yaneth, Sacristan Manotas <GYSacristan@saludcapital.gov.co>; Yoli <Y1Leon@saludcapital.gov.co>

Asunto: RV: Solicitud SIM destinada al canal de WhatsApp del Centro de Contacto Urgencias

Cordial saludo ingeniero Pineda y equipo de ingenieros TIC , dando continuidad al requerimiento relacionado con habilitar otros canales de acceso a través de la herra para el nuevo Centro de Contacto de Orientación y Regulación de las Urgencias de Bogotá como son: WhatsApp-web-video entre otros, se hace necesario validar los tr administrativa que debe hacer la entidad ante META, según teníamos entendido la entidad ya tiene aval-certificación ante meta, sin embargo en las dos (2) ultimas re participación ETB,TIC y DUES se ha manifestado que por ser un nuevo canal se debe reiterar la solicitud ante META, teniendo en cuenta lo anterior solicitamos:

1. Validar si se requiere nueva radicación ante META por la incorporación de este nuevo canal
2. Si la respuesta es afirmativa que Dirección o área será la responsable de adelantar la nueva radicación ante META para disponer a la mayor breve (Gestión administrativa y cuales los tiempos de respuesta a esta solicitud)

Nota: A continuación se envía el correo donde bienes y servicios dispone de la SIMCAR destinada al canal de WhatsApp del Centro de Contacto ,quien tiene actualm la ingeniera Yolanda del DUES.



Ana Sofia, Alvarado Rodriguez



Responder



Responder a todos

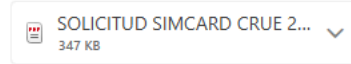


Reenvi

Para: Gloria Eugenia, Garcia Pinillos

Mi

CC: Cesar Ramiro, Granados Sanchez; Luis Alberto, Valencia Molina; Jose Humberto, Patiño Chon; Jaime Alberto, Pineda Ramirez; y 2 más



Buenas tardes Doctora Gloria Eugenia.

Con el fin de dar respuesta a su solicitud según memorando con radicado 2025-IE-42069, solicito informar el nombre, cédula y cargo del funcionario que qued responsable de la SIMCARD solicitada, quien podrá acercarse a la Dirección Administrativa para hacerle entrega.

Cordialmente,

Ana Sofia Alvarado Rodriguez

Profesional Especializado
Dirección Administrativa
Secretaria Distrital de Salud
Ext 9398

Atentamente

CESAR GRANADOS

Profesional Especializado
Apoyo a la Dirección DUES
Dirección de Urgencias y Emergencias
Tel. 3649090 Ext. 9857



De: Gloria Eugenia, Garcia Pinillos <GEGarcia@saludcapital.gov.co>

Enviado: jueves, 23 de octubre de 2025 7:41 p. m.

Para: Diana Marcela, Acosta Rubio <DMAcosta@saludcapital.gov.co>

Cc: Jaime Alberto, Pineda Ramirez <JA1Pineda@saludcapital.gov.co>; Juan Guillermo, Correa Garcia <JGCorrea@saludcapital.gov.co>; Luis Alexander, Moscoso Osorio <LAMoscoso@saludcapital.gov.co>; Gerson Orlando, Bermont Galavis <GOBermont@saludcapital.gov.co>; Luisa Fernanda, Vallejo Cruz <LF1Vallejo@saludcapital.gov.co>; J Guzman Gomez <JVGuzman@saludcapital.gov.co>; Adriana Maria, Bermeo Saavedra <AMBermeo@saludcapital.gov.co>; Cesar Ramiro, Granados Sanchez <CRGranados@s

Asunto: Solicitud SIM destinada al canal de WhatsApp del Centro de Contacto Urgencias

Cordial saludo,

Desde la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud continuamos avanzando en la implementación del Modelo de Atención en Salud de la ciudad “Más Bienestar” modelo, una de las estrategias clave para la gestión de las urgencias en salud es la puesta en marcha del Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias

Este centro permitirá a la ciudad contar con la capacidad técnica, el talento humano, la infraestructura y la tecnología necesarias para recepcionar el 100% de las solici de urgencias de los habitantes y visitantes de Bogotá. En este marco, actualmente se adelanta el proceso contractual para la implementación de los siguientes servicio:

1. Herramienta omnicanal, que facilitará el acceso de la ciudadanía a través de múltiples canales de comunicación —entre ellos WhatsApp— incorporando automatiza artificial para optimizar la gestión de las solicitudes.
2. Herramienta de triage certificada, que permitirá una clasificación objetiva delos incidentes en salud y su adecuada derivación según las necesidades del usuario.
3. Servicio de integración y transferencia de solicitudes por voz y datos con las demás líneas de atención dispuestas para la ciudadanía. La operación de estos servicios manera significativa a la regulación integral de las urgencias en Bogotá, favoreciendo la eficiencia en la respuesta y la descongestión de los servicios hospitalarios de ur

Con el propósito de garantizar un inicio de operación con todas las herramientas disponibles para la atención ciudadana, solicitamos la **asignación de una SIM destina WhatsApp del Centro de Contacto.**

Dado que el proceso contractual mencionado se encuentra en trámite, con fecha proyectada de legalización durante la primera semana de noviembre de 2025, esta sc considera prioritaria.

Agradezco de antemano su atención y colaboración para hacer posible el fortalecimiento de la gestión de urgencias en salud en la ciudad.

Cordialmente,



**SECRETARÍA
DISTRITAL DE SALUD**

Gloria Eugenia García Pinillos
Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud
Secretaría Distrital de Salud
Teléfono: 364 9090 Ext.: 9587

2 adjuntos

 **Informe de Diagnóstico Viabilidad Transferencia Asistida Vesta-Wolkvox.pdf**
421K

 **Respuesta Oficio C4_V1.docx**
1979K