1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER EN EL PRESENTE PROCESO DE SELECCIÓN

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es un organismo de nivel central del orden distrital, creado mediante el Acuerdo 637 de 2016 del Concejo de Bogotá, según el cual, con cargo a los recursos de la misma se adquieren los bienes, obras y servicios que la entidad requiere para el cabal cumplimiento de su misión y las autoridades competentes requieran para optimizar la seguridad de todos los habitantes de Bogotá.

En atención a lo anterior, el Decreto 644 de 2025, *"Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Seguridad, Convivencia y Justicia",* a través del artículo 14 son funciones de la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4:

> *"(…)*
>
> *"1. Coordinar la gestión efectiva entre organismos de respuesta de emergencia, seguridad y de apoyo.*
> *2. Dirigir la integración operativa y tecnológica de los organismos de respuesta de emergencia, seguridad y de apoyo.*
> *3. Establecer prioridades para la respuesta a emergencias desde el punto de vista de la coordinación de la gestión efectiva.*
> *4. Proporcionar apoyo a las autoridades locales y los organismos nacionales y asegurar que todas las acciones se lleven a cabo dentro de las prioridades que se establezcan.*
> *5. Determinar acciones de información pública de emergencia apropiada utilizando los métodos de difusión disponibles en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.*
> *6. Proponer y orientar políticas y procedimientos de divulgación del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría.*
> *7. Conformar un plan estratégico de capacitación y entrenamiento integral para las entidades que hacen parte del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo –C4, elaborando los lineamientos para su desarrollo.*
> *8. Las demás que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de la dependencia."*
>
> ***Parágrafo** La Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 coordinará el desarrollo de acciones conjuntas entre el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4, el NUSE (123) y sus agencias, esto es, el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE de la Secretaría Distrital de Salud, el Centro de Gestión del Tráfico de la Secretaría Distrital de Movilidad, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB, el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER, el Centro Automático de Despacho de la Policía Metropolitana de Bogotá – CAD-MEBOG, entre otras, con el objetivo de garantizar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de los eventos de emergencias y seguridad en el Distrito Capital. (…)"*

De acuerdo con el Programa de Gobierno 2024-2027, en el objetivo 1 "*Bogotá camina segura",* determina que: "*Bogotá debe ser una ciudad en la que todos sus habitantes se puedan desplazar tranquilamente en los ámbitos urbano, rural y regional; disfrutar del espacio público, y vivir, trabajar y soñar sin restricciones, en la que, de manera central, las poblaciones de especial protección (las*

mujeres y los niños, niñas y adolescentes, LGTBI, grupos étnicos, población con discapacidad) puedan caminar sin sentir miedo y no haya espacio para el accionar delincuencial y violento".

El Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027 adoptado por el Acuerdo Distrital 927 de 2024, bajo el lema "BOGOTÁ CAMINA SEGURA", plantea como objetivo general mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, garantizando el ejercicio pleno de sus derechos. Este objetivo se articula con el compromiso de ofrecer mayor seguridad, inclusión, libertad, igualdad de oportunidades, y acceso más justo a bienes y servicios públicos. La administración distrital busca fortalecer el tejido social en un marco de confianza y colaboración, aprovechando el potencial de la sociedad y el territorio, y comprometiéndose también con la acción climática y la integración regional.

Las actividades de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia están clasificadas en la estructura del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 *"BOGOTÁ CAMINA SEGURA",* el cual en su Objetivo Estratégico 1. Bogotá avanza en su Seguridad, en sus Programas: 1.01. Diálogo social y cultura ciudadana para la convivencia pacífica y la recuperación de la confianza 1.02. Cero tolerancias a las violencias contra las mujeres y basadas en género, 1.03. Desmantelamiento de estructuras criminales y delincuenciales con mejores capacidades y activos tecnológicos, 1.04. Servicios centrados en la justicia, y 1.05. Espacio público seguro e inclusivo.

El PDD 2024-2027 contempla para la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, lo siguiente: Objetivo 1 "*Bogotá avanza en seguridad";* Estrategia *"Seguridad y justicia fortalecidas"* y el Programa 3 "*Desmantelamiento de estructuras criminales y delincuenciales con mejores capacidades y activos tecnológicos"*

Conforme a lo anterior la misionalidad de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se enmarca dentro del Artículo 8, numeral 8.3, Programa 3 del Acuerdo Distrital- PDD 2024-2027, siendo la meta de dicho programa el "*Fortalecimiento de las capacidades operativas para la vigilancia policial y las funciones militares específicas para el Distrito, el centro de comando, control comunicaciones y cómputo (C4) de Bogotá*".

Entre los proyectos de inversión o de funcionamiento de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia se encuentra el Proyecto 0290 "Fortalecimiento de capacidades operativas de vigilancia policial, funciones militares, y otras de apoyo a la seguridad la convivencia y la justicia en Bogotá D.C", cuyo objetivo es Avanzar en la modernización y desarrollo tecnológica del C4, siendo la Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas, responsable de alcanzar metas del PDD incluidas en dicho proyecto de inversión.

PROYECTOS DE INVERSIÓN 2024-2027		**AREA RESPONSABLE**	**UNIDAD EJECUTORA**
		Gerencia proyecto	
0290	Fortalecimiento de capacidades operativas de vigilancia policial, funciones militares, y otras de apoyo a la seguridad la convivencia y la justicia en Bogotá D.C.	Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	02

Es de señalar que la programación de las metas del proyecto de inversión, se encuentran contempladas en el Plan de Acción de la Secretaría, Componente de inversión, por lo cual, para la ejecución y cumplimiento del proyecto y por ende, de las funciones propias de la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4, la entidad requiere adelantar la contratación de actividades y servicios que lo soportan y sin los cuales no se podrían alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Conforme lo anterior, es necesario continuar con la adecuada ejecución de los proyectos de inversión de la entidad de conformidad con las funciones contempladas en el Decreto Distrital 644 de 2025 y sus decretos modificatorios. Con tal finalidad, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia profirió la resolución No. 058 del 09 de abril de 2026 "*Por medio de la cual se hace una delegación de funciones en materia de ordenación del gasto y contractual sancionatoria en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, y se dictan otras disposiciones"*, en cuyo artículo 10 se establece:

> ***"Artículo 10º**. El secretario Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia mantendrá la ordenación del gasto y la potestad sancionatoria contractual correspondiente a:*
>
> *1. Los proyectos relacionados con la ejecución de recursos de los siguientes proyectos.*

Código BOGDATA	Código BDPP	Nombre proyecto de inversión
2024110010293	8224	Desarrollo de las Estrategias para la Implementación del Sistema Distrital de Apropiación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana en Bogotá D.C.
2024110010290	8177	Fortalecimiento de capacidades operativas de vigilancia policial, funciones militares y otras de apoyo a la seguridad la convivencia y la justicia en Bogotá D.C.

> *(…)"*

Y en el artículo 3 de la Resolución No. 059 del 09 de abril de 2026, *"Por medio de la cual se designan las Gerencias de Proyectos de Inversión de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones"*, se estipula:

> *"**Artículo 3º**: Designar como Gerentes del Proyecto de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, a los siguientes funcionarios del nivel directivo:*

Gerente de Proyecto de Inversión	Código BOGDATA (*)	Código BDPP (**)	Proyecto de Inversión
SUBSECRETARIO(A) DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2024110010292	8180	Fortalecimiento de la Gestión Integral de la Seguridad en la Región Metropolitana Bogotá D.C.
	2024110010293	8224	Desarrollo de las Estrategias para la Implementación del Sistema Distrital de Apropiación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana en Bogotá D.C.
	2024110010294	8189	Recuperación de la seguridad de los entornos comerciales, industriales y residenciales a partir de la articulación de esfuerzos de seguridad pública en Bogotá D.C.
	2024110010312	8229	Fortalecimiento del pie de fuerza policial y de la gestión territorial para la Convivencia y Seguridad en Bogotá D.C.
SUBSECRETARIO(A) DE INVERSIONES Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS	2024110010290	8177	Fortalecimiento de capacidades operativas de vigilancia policial, funciones militares y otras de apoyo a la seguridad la convivencia y la justicia en Bogotá D.C.
	2024110010304	8233	Ampliación de equipamientos de justicia con enfoque territorial para la garantía y protección de derechos en Bogotá D.C.

(…)"

De acuerdo con lo anterior, en los actos administrativos citados, se precisaron las competencias en materia de ordenación del gasto, las gerencias de los programas de inversión y de proyectos.

Para llevar a cabo el proyecto de inversión denominado "Fortalecimiento de capacidades operativas de vigilancia policial, funciones militares y otras de apoyo a la seguridad la convivencia y la justicia en Bogotá D.C.", las citadas normas disponen que la ordenación del gasto se encuentra a nombre del Secretario Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y como Gerente de Proyecto y de programa de Inversión, la Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas.

El Acuerdo Distrital 637 de 2016 *"Por el cual se crean el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y se dictan otras disposiciones*" expedido por el Consejo de Bogotá, encomendó entre otras en el artículo 4. Creación de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia:

> *"(…) la coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad a todos los habitantes del Distrito Capital, en sus fases de prevención, promoción, mantenimiento y restitución; el mantenimiento y la preservación del orden público en la ciudad; la articulación de los sectores administrativos de coordinación de la Administración Distrital en relación con la seguridad ciudadana y su presencia transversal en el Distrito Capital, la coordinación del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias NUSE 123, la integración y coordinación de los servicios de emergencia; y proporcionar bienes y servicios a las autoridades competentes, con el fin de coadyuvar en la efectividad de la seguridad y convivencia ciudadana en Bogotá D.C (…)"*

En dicho Acuerdo como funciones básicas de la SDSCJ se estipuló:

> *"(…) (a) Liderar, orientar y coordinar la formulación, la adopción y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a garantizar la convivencia y la seguridad ciudadana y la preservación del orden público en la ciudad. (…)*
>
> *(d) coordinar y operar el Sistema Integral de Seguridad y Emergencias NUSE 123 del Distrito Capital, de manera conjunta, con la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE, y la Policía Metropolitana de Bogotá - MEBOG, con el objetivo de garantizar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de los eventos de emergencias y seguridad en el Distrito Capital. (…)*

(h) liderar, orientar y coordinar los servicios de emergencia del Distrito Capital en el marco del primer respondiente. (…)

(n) adquirir o suministrar los bienes, servicios y contratar las obras que se requieran para el mejoramiento de las condiciones de seguridad, convivencia y acceso a la Justicia en el Distrito Capital. (…)"

Es así como el Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4, atendiendo lo consignado en el artículo 69 del Decreto 644 de 2025 está conformado por los siguientes componentes:

"(…)

***"Artículo 69. Conformación del Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo, C4.** El Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4 está conformado por los siguientes componentes:*

1. Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123).
2. Sistema de videovigilancia ciudadana del Distrito Capital.
3. Sistemas de comunicación.
4. Redes de participación cívica.
5. Equipos de apoyo aéreo tripulado y no tripulado.
6. Sistemas de información y análisis de información.
7. El Centro de Operaciones de Emergencias COE.

(…)"

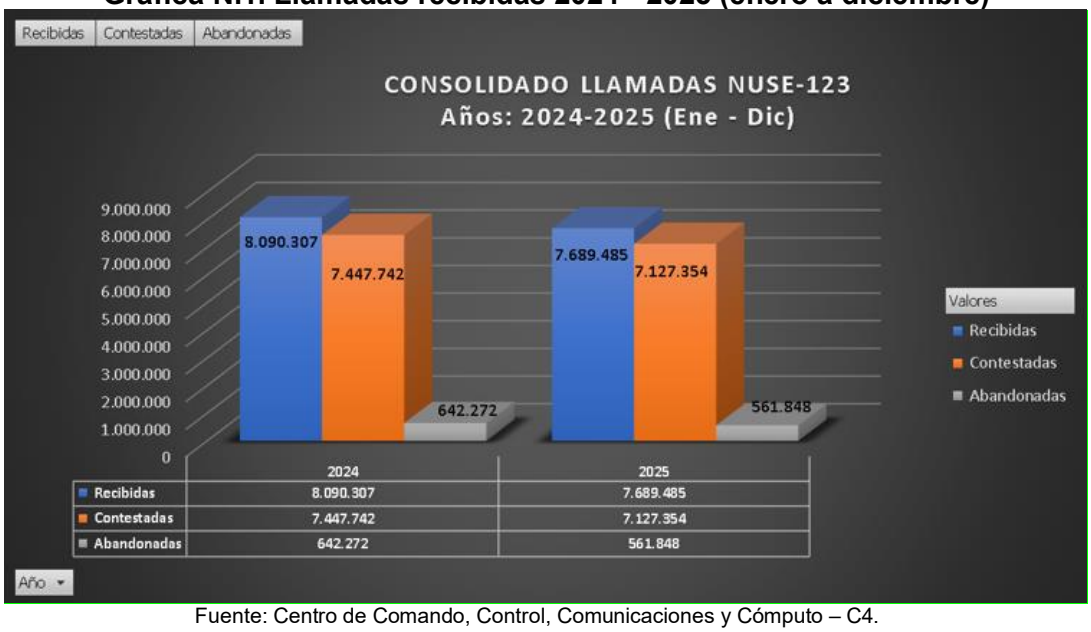
Por consiguiente, el Número Único de Seguridad y Emergencias – NUSE 123, es el pilar del sistema de atención de seguridad y emergencias que coordina el Centro de Comando, Comunicaciones, Control y Cómputo - C4, toda vez que este sistema soporta la operación de recepción de las llamadas que realiza la ciudadanía y el despacho a las autoridades encargadas de atender la emergencia o la urgencia. Así las cosas, dada la importancia de continuar con el cumplimiento de esa misión, la necesidad de la contratación tiene su razón en propender por la calidad en la atención de las llamadas que permita el mejoramiento funcional del sistema operativo del C4, conforme a los siguientes argumentos:

i. Mantener el registro de atención de llamadas:

La operación del C4 – NUSE 123 cubre los componentes de recepción y despacho. El primero, objeto de la presente necesidad, es realizado por el C4 a través de la Sala Unificada de Recepción – S.U.R. y su operación consta de cinco (5) Secciones con equipos de 64 operadores de recepción de llamadas y trámite de incidentes. La operación se presta en un servicio ininterrumpido 7x24, los 365 días del año, con turnos diarios.

Desde el año 2020 el C4 ha tenido la necesidad de contratar operadores por prestación de servicios que apoyen en la gestión de recepción de llamadas y creación de incidentes, en aras, de garantizar un servicio eficaz de cara a la ciudadanía y al cumplimiento en lo previsto en el Plan Distrital de Desarrollo, así como el aumento de llamadas tal como se muestra a continuación:

Gráfica N.1. Llamadas recibidas 2024 - 2025 (enero a diciembre)



Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4.

Es así que, durante el año 2025, se requirió la vinculación a través de contratos de apoyo a la gestión para la recepción de llamadas y trámite de incidentes que ingresan a través del NUSE123; debido a que se vio un aumento significativo en el flujo de los incidentes tramitados, como consecuencia de la pandemia, las jornadas de protestas, manifestaciones sociales y otros temas de orden público que se presentaron en el Distrito de Bogotá, originaron un alto número de incidentes, los cuales fueron tramitados con el apoyo de los operadores contratados por prestación de servicios y que, junto con el personal de planta, atienden los incidentes que actualmente se reportan por la ciudadanía contribuyendo así, a responder a las diferentes situaciones relacionadas con seguridad y convivencia que se presentan en el Distrito Capital.

Posteriormente, y conforme al histórico contratado por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es fundamental continuar contratando a operadores como apoyo a la gestión, teniendo en cuenta el análisis reflejado en la Gráfica N.º 2: Llamadas recibidas durante los años 2024 a 2025. Esta medida permitió mejorar la capacidad de respuesta del NUSE 123, como se evidencia en la variación del porcentaje de llamadas contestadas. En el año 2024, dicho porcentaje fue del 92,06%, mientras que en 2025 ascendió al 92,86%. Esto representa una mejora en la eficiencia del servicio, evidenciada en una mayor proporción de llamadas atendidas frente al total recibido. A mayor número de llamadas contestadas, mayor es la capacidad de gestionar emergencias, tal como se muestra en la gráfica siguiente:

Gráfica N.2. Variación de llamadas contestadas NUSE 123 - 2024 a 2025 (enero a diciembre)



Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4.

ii. Reducir el porcentaje de abandono de llamadas:

La tasa de abandono de llamadas se calcula como el porcentaje de llamadas abandonadas luego del umbral respecto al total de llamadas que ingresaron al NUSE 123. El umbral mencionado es de 10 segundos, ya que luego de ese tiempo se considera que la llamada es un intento real de comunicación a través del NUSE 123, para atender las necesidades que se presentan en la operación por la alta demanda de llamadas y con el fin de reducir el encolamiento y el abandono de las mismas, por parte de la ciudadanía en los casos de seguridad y emergencias del Distrito Capital.

El Número Único de Seguridad y Emergencias – NUSE 123 ha cumplido con el principal objetivo estimado en el propósito del PDD, en promedios acumulados para el año 2024 la tasa de abandono de llamadas se estimó en 642.272 mientras para el año 2025 al contar con contratistas operadores para cubrir la totalidad de las estaciones de la Sala Unificada de Recepción - S.U.R se disminuyó la tasa a 561.848, obteniendo una disminución de 80.424 llamadas abandonadas, como se muestra continuación:

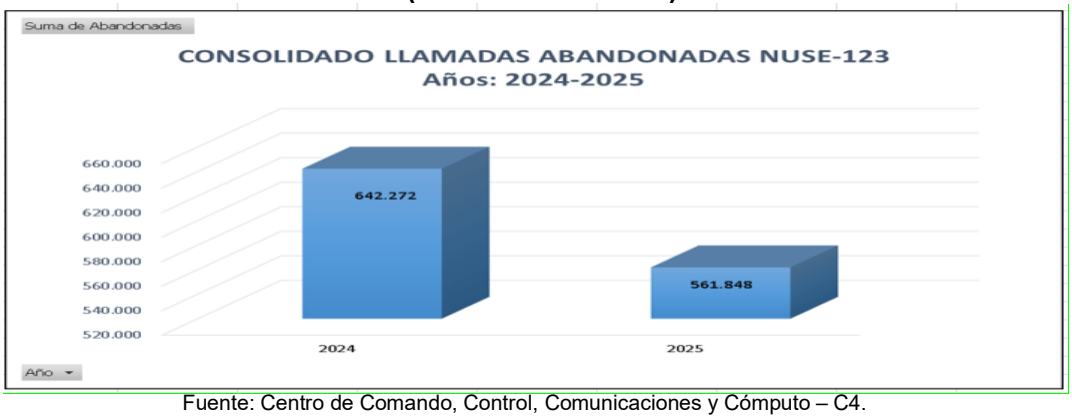
El detalle de abandono de llamadas de los años 2024 al 2025 se discrimina en la siguiente tabla, donde se muestra el porcentaje mensual durante cada uno de los años, tal como se observa a continuación:

Tabla No 1. Indicador de llamadas abandonadas 2024 a 2025 (enero a diciembre)

Año	Mes	Recibidas	Contestadas	% Contestadas	Abandonadas	Porcentaje Abandono Total	Abandonadas tras umbral (10 Seg.)	Porcentaje Abandono NENA
2024	Enero	658.690	610.576	92,70%	48.114	7,30%	2.418	5,03%
2024	Febrero	650.008	598.309	92,05%	51.699	7,95%	2.999	5,80%
2024	Marzo	686.503	623.275	90,79%	63.224	9,21%	9.181	14,52%
2024	Abril	673.252	607.488	90,23%	65.764	9,77%	8.735	13,28%
2024	Mayo	703.564	644.195	91,56%	59.369	8,44%	4.499	7,58%
2024	Junio	661.388	611.218	92,41%	50.170	7,59%	2.728	5,44%
2024	Julio	647.607	598.241	92,38%	49.365	7,62%	4.878	9,88%
2024	Agosto	708.777	656.364	92,61%	52.413	7,39%	2.936	5,60%
2024	Septiembre	685.059	634.302	92,59%	50.757	7,41%	4.004	7,89%
2024	Octubre	667.590	618.958	92,72%	48.344	7,24%	3.622	7,49%
2024	Noviembre	636.967	591.138	92,81%	45.829	7,19%	2.990	6,52%
2024	Diciembre	710.902	653.678	91,95%	57.224	8,05%	9.453	16,52%
2025	Enero	648.729	600.897	92,63%	47.832	7,37%	4.271	8,93%
2025	Febrero	601.403	550.422	91,52%	50.981	8,48%	5.934	11,64%
2025	Marzo	629.896	586.525	93,11%	43.090	6,84%	2.292	5,32%
2025	Abril	596.511	552.332	92,59%	44.179	7,41%	3.416	7,73%
2025	Mayo	633.823	587.530	92,70%	46.293	7,30%	3.731	8,06%
2025	Junio	634.124	591.888	93,34%	42.236	6,66%	2.508	5,94%
2025	Julio	645.840	604.053	93,53%	41.787	6,47%	1.975	4,73%
2025	Agosto	630.431	588.417	93,34%	42.014	6,66%	1.949	4,64%
2025	Septiembre	586.200	546.930	93,30%	39.269	6,70%	1.804	4,59%
2025	Octubre	664.483	614.650	92,50%	49.833	7,50%	3.424	6,87%
2025	Noviembre	689.584	634.505	92,01%	55.079	7,99%	4.192	7,61%
2025	Diciembre	728.461	669.205	91,87%	59.255	8,13%	8.366	14,12%

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4.

Gráfica N.3. Consolidado llamadas abandonadas 2024 a 2025 (enero a diciembre)



Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4.

En conclusión, en la anterior gráfica, “Comportamiento llamadas abandonadas 2025”, se muestra cómo ha evolucionado la respuesta del NUSE 123 teniendo en el último año, tomando como referencia el porcentaje de las llamadas abandonadas en el 2024 para compararlo con el 2025, y al contar con un número mayor de contratistas durante los turnos de operación, se logró responder más llamadas respecto al año inmediatamente anterior.

Así las cosas, gracias a que se ha contado con el apoyo de los operadores, en el año 2025 se redujo el abandono de llamadas teniendo en cuenta la relación recibidas-contestadas-abandonadas.

En consecuencia, con todas estas acciones, aunado a la contratación del personal de apoyo, se puede evidenciar, el impacto positivo en la reducción del encolamiento y abandono de llamadas al contar con el personal de apoyo necesario para la atención del NUSE 123, manteniendo a la baja las llamadas abandonadas, de acuerdo a los estándares de calidad y de abandono definidos por NENA, por lo que se espera que con la contratación de los operadores se mantendrá la tendencia de reducción de abandono de llamadas que hasta el momento se ha sostenido.

Ahora bien, la operación del C4 está sujeta a la aplicación del CONPES 3437 de 04 de agosto de 2006 en donde señala lo siguiente: “ *(...) el Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad-SIES de Colombia, (...) tiene por objeto fijar los parámetros generales para la implementación de un centro de gestión de emergencias y seguridad que permita atender oportunamente las necesidades de la comunidad, así como prevenir las consecuencias mayores bajo un esquema integrado e interoperable garantizado por el SIES para lo cual debe lograr la presencia oportuna y eficaz de las unidades de cada entidad, la coordinación en el manejo del sitio del incidente, la atención pronta de heridos, la prevención de emergencias y del delito y la disminución del impacto de éstos sobre la comunidad". (cursiva fuera de texto)*

Como se puede observar en líneas anteriores, la capacidad y la magnitud en el manejo de la operación del NUSE 123 es exponencial, de tal manera que, se requiere personal de apoyo para fortalecer la operación con base en las necesidades de atención y bienestar de los operadores, así como, el seguimiento y el monitoreo de la calidad de la operación, los incidentes y las llamadas recibidas, tales como: psicólogos, capacitadores, enlaces de agencia, uso inadecuado de la línea, supervisión, seguimiento y monitorio del NUE 123. Así las cosas, y siendo el objeto del presente estudio previo se justifica necesidad de contratar psicólogos, así:

Resulta de vital relevancia, en torno a que la “*prevención de consecuencias mayores”* gravita en la prestación de los servicios de los operadores al atender emergencias con la *“contención de emociones*”, que los operadores cuenten con un apoyo profesional para conocer cómo se debe tratar a las persona que llaman a solicitar la atención de una emergencia, quienes en muchos casos se encuentran en crisis, y a quien se les debe solicitar toda la información sobre el incidente brinde la información la cual es necesaria para la tipificación y despacho por transferencia que deba hacerse a la autoridad competente que deba atender la emergencia o urgencia.

Adicionalmente, es importante brindar soporte psicológico permanente al personal encargado con el fin de dar atención primaria buscando mantener el equilibrio emocional, el manejo efectivo del estrés y sobre todo evitar la afectación de su vida personal o familiar, para lo cual se ha creado un espacio donde personal profesional pueda intervenir en casos críticos donde el operador o cualquier personal de apoyo del C4 pueda verse afectado ante las situaciones de emergencia o urgencia que esté documentando

Por lo anterior, para el funcionamiento del NUSE 123 se estableció en el numeral 21.1.1.12. del documento ATENCIÓN AL USUARIO del C4, la siguiente habilidad para el manejo de las llamadas:

> "*Dado que cada llamada puede convertirse en una situación donde un ciudadano requiere de ayuda para solucionar una situación de emergencia o un evento que altera la seguridad, la Línea 123 alienta a sus funcionarios a que preste un servicio de cálido y efectivo a cada bogotano que se comunica.*
>
> *Para ello, se motiva y sensibiliza al operador de recepción para que sea empático con el usuario; emplee en todo momento un lenguaje, entonación y volumen adecuado y sea profesional en el trámite de la llamada. Es importante que en el inicio de la llamada el operador de recepción sea capaz de reconocer, respetuosamente, las emociones de la persona que está al otro lado del teléfono, entendiendo que el comportamiento del usuario es el reflejo de su interpretación de la situación que reporta y, por lo tanto, si dos personas se encontraran en esa misma situación de emergencia y/o seguridad se comportarían distinto." (Cursiva por fuera del texto)*

Así las cosas, es importante que los operadores cuenten con la atención primaria de su situación emocional en los casos que se afecten por las llamadas que se reciben a través del NUSE 123, pues mensualmente se contestan un alto número de llamadas que pueden afectar en su vida personal. Es por ello que, desde la creación del área psicosocial y la incorporación de profesionales en psicología al C4 en el año 2020, se ha logrado dar respuesta a las necesidades individuales, grupales y contextuales del personal, mediante diversas líneas de acción que comprenden servicios y actividades en el ámbito psicosocial, tales como:

1. **ATENCIÓN PSICOSOCIAL INDIVIDUAL.**
2. **ACTIVIDADES GRUPALES.**
3. **APOYO ARTICULADO CON OTRAS ÁREAS.**

A continuación, se presentan los principales logros y avances alcanzados en el área y/o equipo psicosocial, como resultado de las acciones implementadas durante el año 2025, incluyendo en algunos casos una comparación con años anteriores.

1. **SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL INDIVIDUAL.**

Este proceso tiene como objetivo dar respuesta a las necesidades psicosociales que se presentan en los ámbitos extralaboral, intralaboral y personal de los servidores públicos y contratistas del C4, mediante una atención individual, las cuales se describen a continuación:

a. Atención psicosocial individual.

Asistencia voluntaria dirigida a servidores(as) públicos(as) y contratistas del C4, que incluye atención en crisis y/o atención psicosocial, mediante el acompañamiento frente a factores psicosociales intra y/o extralaborales. Esta asistencia se brinda a través de primeros auxilios psicológicos, contención

emocional y la activación de las rutas de atención correspondientes, de acuerdo con cada caso y con el alcance definido en el Programa de Vigilancia Epidemiológica del SG-SST.

Para el año 2025, se amplió el número de profesionales en el equipo psicosocial, permitiendo incrementar las atenciones realizadas de manera individual y facilitando mayor cobertura en la presencialidad en la institución. Por lo tanto, se reflejó un incremento para el año 2025 en comparación con el 2024, tal como se ilustra a continuación:

Tabla 2. Asistencias registradas en atención psicosocial individual C4.

Periodo/vigencia	No. de asistencias registradas
2025	231
2024	230

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

a. Atención telefónica – Línea psicosocial C4: En caso de que ningún profesional del equipo psicosocial se encuentre en las instalaciones del C4, se dispone de una línea telefónica para ofrecer atención inmediata al personal operativo de la SUR que lo requiera. Esta línea es atendida por los profesionales del equipo psicosocial del C4.

A continuación, se presenta el estadístico de llamadas recibidas durante el periodo 2024-2025.

Tabla 3. Llamadas recibidas año 2025 y comparativa con el 2024.

2025		2024	
Llamadas Procedentes	**Llamadas No Procedentes**	**Llamadas Procedentes**	**Llamadas No Procedentes**
2	8	3	10

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial. Nota: Para el año 2025, se evidencia una reducción en llamadas procedentes y no procedentes en comparación con el año 2024.

b. Acompañamiento a personal nuevo.

Atención individual obligatoria dirigida al personal operativo nuevo del NUSE que ingresa a la línea 123. Este servicio tiene como finalidad identificar, explorar y acompañar el proceso de adaptación del nuevo personal a sus funciones, promoviendo una integración oportuna y efectiva.

Tabla 4. Asistencias registradas en acompañamiento a personal nuevo.

Periodo/vigencia	No. de asistencias registradas
2025	93
2024	16

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

Durante el 2025, este servicio presentó un incremento significativo, pasando de 16 atenciones en 2024 a 93 en 2025. Este aumento se asocia a una mayor vinculación de personal nuevo y al fortalecimiento del enfoque preventivo del área psicosocial, priorizando el acompañamiento desde el ingreso a la operación.

Por último, se presenta el consolidado general de los servicios de atención psicosocial individual realizado en el 2025.

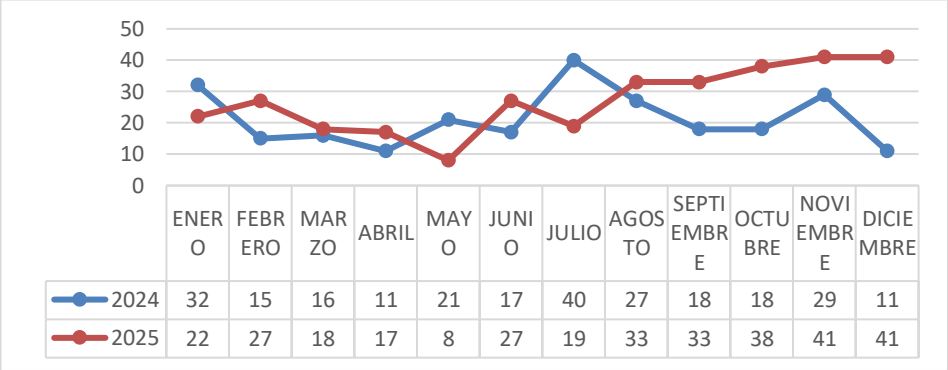
Tabla 5. Consolidado general de los servicios de atención psicosocial individual, vigencia 2025.

Tipo de servicio	No. de atenciones
Atención psicosocial	196
Atención en crisis	35
Acompañamiento a personal nuevo	93
Total	324

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

En total, durante la vigencia 2025 se realizaron 324 atenciones psicosociales individuales, distribuidas entre atención psicosocial general, atención en crisis y acompañamiento a personal nuevo. Este consolidado evidencia el crecimiento sostenido del servicio, así como su relevancia para la gestión del bienestar emocional del personal C4.

Gráfico 4. Consolidado general por número de atenciones y mes de los servicios de atención psicosocial individual, vigencia 2025 y comparativa con 2024.



Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

El año 2025 fue un periodo de consolidación para el equipo psicosocial del C4. Se aumentó la cobertura y se mejoró la atención a las necesidades psicosociales, garantizando la continuidad del servicio. Actualmente, el equipo cuenta con cuatro profesionales y un líder, lo que permitió mayor disponibilidad de atención presencial.

En comparación con el 2024, las atenciones psicosociales en 2025 mostraron un incremento y una mayor estabilidad en la demanda, especialmente durante el segundo semestre. Esto refleja una mejor continuidad y funcionamiento del servicio, dado que, en el primer semestre, debido al proceso de contratación de profesionales, pudo haberse presentado una disminución en la prestación del mismo.

2. ACTIVIDADES GRUPALES.

Este servicio se ha desarrollado a partir del diseño e implementación de diversos espacios grupales dirigidos al personal del C4, fomentando la participación voluntaria y promoviendo el bienestar psicosocial.

Con el fin de fortalecer el aprendizaje de cada temática y/o actividad, se incorporaron ejercicios prácticos orientados a estimular la participación colectiva, complementados con diversos recursos didácticos como evaluaciones de conocimiento, infografías, videos interactivos y presentaciones digitales. Estos materiales facilitaron la adquisición de estrategias y herramientas aplicables tanto en el entorno laboral como en el personal, contribuyendo al bienestar físico y mental de los participantes.

Por otro lado, para cada espacio se envió por correo electrónico la programación de la actividad correspondiente a cada sección o equipo de trabajo, junto con el material complementario y las evidencias de participación (listado de asistencia). Asimismo, se aplicó una encuesta de satisfacción, la cual constituyó una herramienta clave como indicador evaluativo para conocer la percepción de los asistentes y los aspectos susceptibles de mejora en cada actividad.

A continuación, se presenta el consolidado de las distintas actividades grupales realizadas en el 2025 y la comparativa con el año 2024.

a. Capacitación

Consiste en un servicio de atención grupal orientado al desarrollo de actividades formativas presenciales y virtuales, que brindan herramientas fundamentales para promover la salud psicológica en el contexto del C4. Este servicio se ofrece durante el turno 4 (10:00 pm – 6:00 am) con los operadores de la SUR NUSE 123. A continuación, se presentan las temáticas de capacitación de forma global, abordadas durante el año 2025:

Tabla 6. Consolidado total del registro de asistencia a las capacitaciones con el personal operativo SUR NUSE 123 2025.

Temática	No. de asistencia
Gestión del tiempo	188
En actitud plena	37
Resolución de problemas	196
Conducta suicida (virtual)	118
Herramientas para gestionar una crisis emocional	203
Abordaje en violencias (virtual)	80
Cultura y salud mental	203
Lenguaje colectivo	147

Total	1172

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

Tabla 7. Comparativo de número de capacitaciones realizadas vigencia 2025 – 2024.

Vigencia	No. de Capacitaciones
2025	8
2024	5

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial. Nota.
Se evidencia un aumento de actividades de capacitación realizadas en el 2025 (8) en comparación al año 2024 (5).

Tabla 8. Comparativo de número de asistencias registradas vigencia 2025 – 2024.

Vigencia	No. de asistencia
2025	**1172**
2024	**940**

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial. Nota. Se evidencia un aumento en el número de asistencia total de capacitaciones realizadas en el 2025 en comparación al año 2024

En general, desde las capacitaciones, se refleja un aumento tanto en el número de actividades (de 5 a 8) como en la asistencia total (de 940 a 1.172). Esto determina una mayor continuidad en los procesos formativos y una diversificación temática que abarca habilidades cognitivas, emocionales y de afrontamiento, relevantes para el desempeño en contextos de alta exigencia como la gestión de emergencias.

a. 2. Capacitación con personal administrativo C4.

Actividad desarrollada con el personal administrativo, cuyo objetivo fue fortalecer habilidades que contribuyan al bienestar psicosocial en el contexto laboral y resaltar su importancia para la aplicación en otros ámbitos. A continuación, se describe la asistencia a cada capacitación.

Tabla 9. Capacitación, habilidades emocionales con el personal administrativo C4.

Temática	Fecha	Jornada	No. de asistencia
Habilidades emocionales	18/11/2025	Mañana	6
		Tarde	1
	19/11/2025	Mañana	5
		Tarde	5
	25/11/2025	Mañana	7
	26/11/2025	Mañana	3
	27/11/2025	Tarde	5

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

b. Psicopausa

Servicio de atención grupal de corta duración, diseñado para apoyar y promover pautas que fortalezcan la salud psicológica del personal operativo del NUSE 123. Este espacio se realiza durante el turno 1 (6:00 a. m. – 8:00 a. m.) con los operadores de la SUR NUSE 123.

A continuación, se presentan las psicopausas realizadas en la vigencia 2025 con sus respectivas temáticas de manera general, y la comparativa con el año 2024 y 2023.

Tabla 10. Consolidado total del registro de asistencia a las psicopausas, con el personal operativo SUR NUSE 123 2025.

Temática	No. de asistencia
Autoeficacia	188
Comunicación empática	167
Acoso laboral y sexual	45
Planificación	210
Manejo del estrés	234
Flexibilidad	218
Resiliencia	205
Toma de decisiones	226
Día de la salud mental	206
Resolución de conflictos	208
Creatividad	209
Total	2116

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

Tabla 11. Comparativo de número de psicopausas realizadas vigencia 2025, 2024 y 2023.

Vigencia	No. de asistencia
2025	11
2024	7
2023	3

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial. Nota. Se evidencia un aumento de actividades de psicopausa realizadas en el 2025 (11) en comparación al 2024 (7) y 2023 (3).

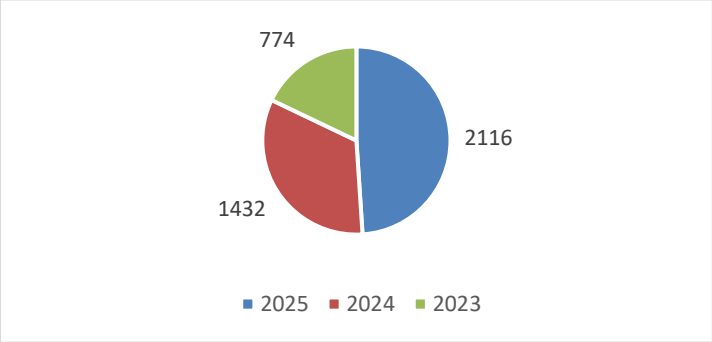
Tabla 12. Comparativo de número de asistencias realizadas vigencia 2025, 2024 y 2023.

Vigencia	No. de asistencia
2025	2116
2024	1432
2023	774

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial. Nota. Se evidencia un aumento en el número de asistencia total a las psicopausas realizadas en el 2025 en comparación al 2024 y 2023.

En las psicopausas, se registra uno de los mayores incrementos del periodo, pasando de 1.432 asistencias en 2024 a 2.116 en 2025. Este resultado sugiere una alta efectividad del servicio como estrategia de intervención breve, una adaptación a los turnos operativos del personal y haciendo énfasis en la promoción del bienestar psicosocial y la prevención de riesgos psicosociales.

Gráfico 5. Consolidado general por número de asistencias registradas de psicopausa, vigencia 2025, 2024 y 2023.



Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

b. 1. Psicopausa con personal administrativo C4.

Actividad desarrollada con el personal administrativo, cuyo objetivo fue fortalecer herramientas que contribuyan en la promoción de la salud física y mental en el contexto laboral. A continuación, se describe la asistencia a cada psicopausa.

Tabla 13. Capacitación o curso abordaje en violencias a con el personal operativo y administrativo C4.

Temática	Fecha	No. de asistencia
Hábitos saludables	23/04/2025	16
Resolución de conflictos	13/11/2025	53

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

c. Psicoretro

Actividad complementaria a los espacios de capacitación, que busca profundizar y ampliar conocimientos sobre la importancia de la salud psicológica en el entorno laboral del C4. Se lleva a cabo fuera del horario laboral, convocando al grupo o sección antes del inicio de la jornada, con una duración aproximada de 10 minutos.

A continuación, se presentan los psicoretros realizados en la vigencia 2025 con sus respectivas temáticas de forma global, y la comparativa con el año 2024.

Tabla 14. Consolidado total del registro de asistencia a las psicoretros, con el personal operativo SUR NUSE 123 2025.

Temática	No. de asistencia
Gestión del tiempo	188
En actitud plena	37
Resolución de problemas	131
Herramientas para gestionar una crisis emocional	124
Cultura y salud mental	131
Lenguaje colectivo	126
Total	737

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

Tabla 15. Comparativo de número de psicoretros realizadas vigencia 2025 – 2024.

Vigencia	No. de asistencia
2025	6
2024	5

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial. Nota: Se evidencia un aumento de actividades de psicoretro realizadas en el 2025 (6) en comparación al año 2024 (5).

Tabla 16. Comparativo de número de asistencias realizadas vigencia 2025 – 2024.

Vigencia	No. de asistencia
2025	737
2024	893

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial. Nota: Se evidencia una disminución en el número de asistencia total a las psicoretro realizadas en el 2025 en comparación al año 2024, se debe posiblemente a estrategias distintas implementadas que influyeron con la participación del 2025 y 2024 (entrega de incentivos como refrigerios).

d. Fortalecimiento de habilidades para los roles del equipo staff.

Espacio grupal diseñado para fortalecer las habilidades específicas requeridas en los roles del equipo staff. Estas sesiones se realizan durante el turno 4 (10:00 pm – 6:00 am) con el personal staff de cada sección de la SUR NUSE 123.

A continuación, se presentan las temáticas trabajadas, así como la cantidad de asistencia del año 2025 y la comparativa con el 2024.

Tabla 17. Consolidado total del registro de asistencia al fortalecimiento de habilidades para los roles del equipo staff – 2025.

Temática	No. de asistencia
Trabajo en equipo	34
Negociación	32
Orientación a resultados	30
Ética laboral	29
Total	125

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

Tabla 18. Comparativo de número de actividades fortalecimiento staff realizadas vigencia 2025, 2024 y 2023.

Vigencia	No. de actividades staff
2025	4
2024	3
2023	2

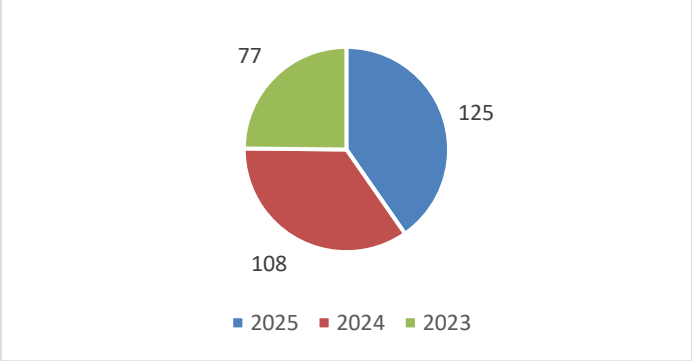
Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial. Nota: Se evidencia un aumento en el número de actividades realizadas con el equipo staff en el 2025, en comparación con el 2024 y 2023.

Tabla 19. Comparativo de número de asistencias a las actividades realizadas fortalecimiento staff vigencia 2025, 2024 y 2023.

Vigencia	No. de asistencia
2025	125
2024	108
2023	77

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial. Nota: Se evidencia un resultado significativo (aumento) en el número de asistencia a las actividades del equipo staff en el 2025 a diferencia del 2024 y 2023.

Gráfico 6. Consolidado general por número de asistencias registradas de fortalecimiento staff, vigencia 2025, 2024 y 2023.



Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial

Por otra parte, el fortalecimiento del equipo staff representa una tendencia positiva, con incremento tanto en actividades como en asistencia, lo que indica una apropiación progresiva de los espacios de formación especializada para roles clave dentro del equipo operativo de la SUR NUSE 123.

e. Acompañamiento Emocional Colectivo en la Operación (AECO)

Servicio de atención grupal orientado a identificar, expresar y gestionar las emociones durante la atención de llamadas de emergencia. Su propósito es contribuir a la salud mental y emocional del personal operativo desde un enfoque preventivo, mediante el uso de herramientas de autocuidado. Esta actividad se realiza después del turno 1 (11:50 am – 1:00 pm) con cada grupo o sección en las instalaciones del C4.

Además, desde el año 2024 se han implementado espacios como conversatorios o entrevistas con representantes de otras agencias, con el objetivo de conocer la función del profesional de cada entidad, su perspectiva y experiencia en la atención de emergencias. Esta estrategia busca promover el aprendizaje colectivo de forma cercana, social y empática, fortaleciendo la articulación institucional entre las agencias y el personal que opera en el C4.

A continuación, se presentan las temáticas trabajadas, así como la cantidad de asistentes del 2025 y el comparativo con el año 2024.

Tabla 20. Consolidado total del registro de asistencia a AECO, con el personal operativo SUR NUSE 123 2025.

Temática	No. de asistencia
AECO Bomberos	47
AECO Secretaría de la Mujer	58
Total	**105**

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

Tabla 21. Comparativo de número de actividades AECO realizadas vigencia 2025 – 2024.

Vigencia	No. de actividades AECO
2025	2
2024	3

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

Tabla 22. Comparativo de número de asistencia global AECO vigencia 2025 – 2024.

Vigencia	No. de asistencia global AECO
2025	105
2024	145

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

Tabla 23. Comparativo de número de actividades grupales realizadas con el personal operativo del NUSE 123 vigencia 2025 – 2024.

Vigencia	No. actividades grupales
2025	32
2024	24

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial. Nota: Se refleja un aumento significativo en el número de actividades grupales realizadas con el personal operativo NUSE 123 en el año 2025 en comparación con el año 2024.

Tabla 24. Comparativo de número de asistencia global en las actividades grupales con el personal operativo del NUSE 123 vigencia 2025 – 2024.

Vigencia	No. de asistencia global actividades grupales
2025	4255
2024	3755

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial. Nota: Se evidencia un aumento significativo en el número de asistencia a las actividades grupales del 2025 en comparación con el año 2024.

3. APOYO ARTICULADO CON OTRAS ÁREAS.

Desde el área psicosocial se brindó apoyo articulando acciones con las diferentes áreas del C4, atendiendo los requerimientos que están al alcance del equipo para facilitar las actividades según las necesidades que se presentan. A continuación, se destacan los siguientes avances y logros:

a. Área administrativa C4 – Proceso de selección operadores de recepción del NUSE 123.

Se desarrolló en diferentes periodos el proceso de selección para el rol de operador de la línea de emergencias 123, teniendo en cuenta el enfoque psicosocial. Asimismo, dando cumplimiento a los estándares NENA 911 mediante la implementación de procedimiento que facilita el desarrollo efectivo en la selección del personal operativo NUSE 123. A continuación, se presentan los diferentes procesos de selección realizados en el 2025.

Tabla 25. Proceso de selección al cargo de operador de recepción del NUSE 123, vigencia 2025.

Período	No. Hojas de vida recibidas	Fuente recibida	No. Asistencia al proceso
Febrero	25	Programa Talento No Palanca	7
	14	SENA	9
	24	UNIMINUTO	15
	67	Administrativo	41
Julio	54	Administrativo	34
	54	UNIMINUTO	16
Noviembre	90	Administrativo	45
	76	UNIMINUTO	5

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

En el 2025, se recibió documentación desde el área administrativa, del Programa de la alcaldía Talento No Palanca, SENA y UNIMINUTO.

b. Planeación C4 – Verificación de procesos y procedimientos (NENA 911).

Se elaboraron documentos en coordinación con el área de Planeación del C4, en los que se definieron los criterios para los servicios de atención y las actividades relacionadas del área y del equipo psicosocial del C4, en cumplimiento de los requerimientos y estándares operativos establecidos por NENA 911, conforme al procedimiento *Selección de Contratistas – Rol Operadores de Recepción – Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) (PD-GE-10)*.

c. Área de Capacitación C4 – Personal Nuevo del NUSE 123.

Se facilitó un espacio de capacitación enfocado en el desarrollo y fortalecimiento de habilidades emocionales y comunicativas para la atención de llamadas de emergencia en la línea 123 con el personal nuevo que aspira a desempeñarse en el cargo.

Tabla 26. Capacitación habilidades emocionales y comunicativas realizada con el personal nuevo al rol operador de recepción NUSE 123.

Período	Tipo de vinculación	No. Asistencia a capacitación

Abril	Contratista	19
Agosto	Contratista	20
	Carrera administrativa	1
Diciembre	Contratista	16
	Carrera administrativa	1

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

d. Gestión Humana de la SDSCJ – Articulación del servicio de atención psicosocial.

Se diseñó y formalizó el servicio de atención psicosocial, estableciendo los criterios clave para su implementación desde el C4 y garantizando el cumplimiento de los formatos requeridos para la adecuada documentación y trazabilidad del procedimiento, en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en articulación con el Programa de Vigilancia Epidemiológica de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, conforme a la *Guía para la Atención Psicosocial Individual al Talento Humano de la SDSCJ (G-GH-09)*.

e. Apoyo a brigadistas emocionales C4

Se llevaron a cabo diversos espacios con los brigadistas emocionales del C4, cuyo objetivo fue articular formalmente los procesos de apoyo y acompañamiento mediante los primeros auxilios psicológicos, así como la implementación de estrategias que faciliten la atención y el alcance en su rol. A continuación, se presentan los datos registrados en cada uno de estos espacios.

Tabla 27. Fortalecimiento brigadistas emocionales C4, vigencia 2025.

Espacio	Sección	Fecha(s)	No. Asistencia
Primero	1	05/07/2025	3
	2	04/07/2025 08/07/2025	5
	3	03/07/2025	2
	4	02/07/2025	4
	5	11/07/2025	3
	Administrativos	31/07/2025	2
Segundo	1	03/10/2025	2
	2	02/10/2025	2
	3	01/10/2025	3
	4	25/09/2025	4
	5	24/09/2025	5
Tercero	1	27/12/2025	1
	2	26/12/2025-31/12/2025	4

3	30/12/2025	2
4	29/12/2025	4

Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4. – Área Psicosocial.

En definitiva, en el ámbito de apoyo con las demás áreas del C4 y de la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, se evidencia una gestión activa del área psicosocial, participando en procesos de selección, capacitación de personal nuevo, implementación de lineamientos NENA 911, articulación de procesos de atención psicosocial con Gestión Humana de la SDSCJ y fortalecimiento de brigadistas emocionales. Esto demuestra un rol transversal del componente psicosocial dentro de la estructura operativa y administrativa del C4.

Desde el área psicosocial C4, es fundamental la importancia y necesidad del apoyo que presta el profesional en psicología, al facilitar y responder la demanda emocional que se refleja con el personal operativo NUSE 123 por diferentes factores psicosociales relacionados en diversos contextos que se presentan con las llamadas en vivo de alto impacto, atendiendo con un alcance psicosocial desde los primeros auxilios psicológicos, contención emocional y activación de rutas (institucionales o remisión inmediata a entidad prestadora de salud) las 24 horas y 7 días a la semana de forma presencial o por disponibilidad telefónica. Igualmente, la contribución esencial que realiza el profesional de manera íntegra al generar apoyo, acompañamiento y orientación al operador en otras necesidades personales que pueden influir en el contexto de trabajo.

Ahora bien, es importante señalar que, mediante el Decreto 414 del 30 de septiembre de 2016, se adoptó la planta de personal de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, la cual fue modificada mediante el Decreto 590 de 22 de diciembre de 2022, donde se indica que no existe el personal de planta suficiente para adelantar las actividades que suplan la necesidad de la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo, según consta en Certificado emitido por la Dirección de Gestión Humana de la Entidad, en respuesta a consulta elevada por la Jefe de la dependencia.

El centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4 cuenta con un total de 246 servidores públicos de planta, que, de acuerdo al nivel administrativo y las denominaciones de los empleos, se encuentran distribuidos de la siguiente manera: un (1) directivo, cinco (5) profesionales, un (1) técnico administrativo, once (11) técnicos operativos y doscientos veintiocho (228) asistenciales.

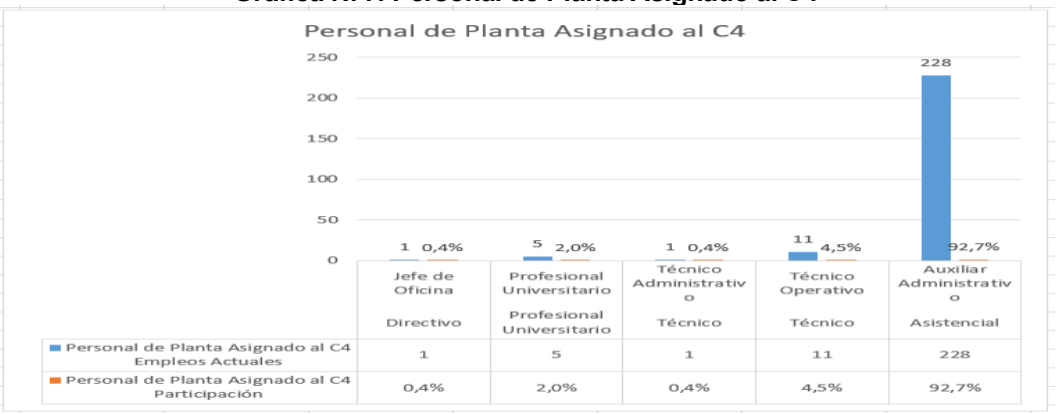
Tabla No 28. Personal de Planta Asignado al C4

Personal de Planta Asignado al C4			
Nivel Administrativo	**Denominacion del empleo**	**Empleos Actuales**	**Participación**
Directivo	Jefe de Oficina	1	0,4%
Profesional Universitario	Profesional Universitario	5	2,0%
Técnico	Técnico Administrativo	1	0,4%
	Técnico Operativo	11	4,5%
Asistencial	Auxiliar Administrativo	228	92,7%
	Total	**246**	100%
Fuente: Dirección de Gestión Humana			

De acuerdo con la participación porcentual del personal asignado al C4, de los 246 funcionarios, el 92,7% se encuentra representado en el nivel asistencial con 228 personas, seguido del 4,9% en el nivel técnico con 12 personas, y solo 2% representa el nivel profesional con 5 personas.

Sin embargo, el nivel profesional con 5 personas resulta insuficiente para cumplir con la totalidad de las funciones que desarrolla la oficina, toda vez que el mayor número de funcionarios pertenecen al nivel asistencial que apoyan la recepción de incidentes del NUSE 123, lo que da cuenta de la insuficiencia tanto de personas, como de disciplinas académicas requeridas para el cumplimiento de las funciones asignadas al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo, que de forma determinante contribuyen a la ejecución del plan de desarrollo del cuatrienio.

Gráfica N. 7. Personal de Planta Asignado al C4



Fuente: Dirección de Gestión Humana

Con tan solo el personal de planta existente, no es posible satisfacer la necesidad de la entidad en función de las responsabilidades, planes, programas y proyectos a cargo de la oficina de Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4, al igual que el Número Único de Seguridad y Emergencias - NUSE 123, como quiera que el cumplimiento de estos se da durante toda la anualidad.

Para la ejecución del plan anual de adquisiciones, en las actividades de coordinación, administrativas, operativas, planeación, seguimiento y control de los contratos, y cada uno de los sistemas a cargo del C4, así como para las actividades tecnológicas relacionadas con el seguimiento y análisis situacional, la oficina debería contar con mínimo doscientos cuarenta y dos (242) personas adicionales con formación especializada, profesional, tecnológica, técnica y de apoyo a la gestión en diferentes áreas.

Tabla No 29. Consolidado por roles para el año 2026

Roles a desempeñar		*Número de personas*
Operadores NUSE 123	*Convencionales*	*120*
	Bilingües	*5*
Apoyos a la operación del NUSE 123	*Supervisión*	*15*
	Monitoreo	*10*
	Capacitación	*6*
	Psicología	*5*

	Enlace Agencias	*3*
	Uso Inadecuado	*2*
	Seguimiento	*3*
Coordinación y Operación NUSE 123		*8*
Integración Tecnológica		*29*
Apoyos Integración Tecnológica	*Conectividad* *LPR*	*2* *2*
Análisis Situacional		*2*
Planeación y Cooperación		*6*
Administrativa y Contractual		*24*
Total		***242***

Fuente: Elaboración propia justificación necesidad

Lo anterior, teniendo en cuenta que, la oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo, elabora requerimientos para suplir las necesidades en materia de prestación de servicios profesionales, de apoyo a la gestión y de las necesidades relacionadas con cada uno de los componentes del sistema C4, tales como el sistema de Videovigilancia de Bogotá, sistema de Radio Troncalizado de la Policía Metropolitana de Bogotá, el Número Único de Seguridad y Emergencias - NUSE 123 y análisis de datos, entre otros.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y de conformidad con lo establecido en el Libro 3 “Régimen Reglamentario del Sector”, Parte 2 “Regulación Específica”, Título 1 “Seguridad y Convivencia”, Capítulo 1 “Reglamentación del Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4” del Decreto Distrital 644 de 2025, se evidencia la necesidad de adelantar el respectivo proceso de contratación, con el propósito de garantizar el cumplimiento del desarrollo normativo allí previsto, así:

“(…)

Artículo 67. Definición del Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo, C4. *El Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo es el sistema 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., a la vez, que genera información centralizada y confiable para la toma de decisiones y aporta conocimiento para la prevención y anticipación de dichos eventos.*

El servicio que presta el C4 tiene carácter ininterrumpido, continuo y permanente, y dada su especial importancia para el apoyo en la protección de la vida humana, de la defensa, la seguridad y la justicia, se desarrollará dentro de esquemas de misión e infraestructura crítica que generen los máximos niveles de disponibilidad y protección física, sísmica y tecnológica.

Artículo 68. Objetivos del Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo, C4. *Los objetivos del C4 son los siguientes:*

1. Integrar las entidades de seguridad y emergencias que hacen parte del C4 y aquellas entidades públicas y privadas relacionadas que se puedan incorporar para dar respuesta oportuna y efectiva a los incidentes reportados de seguridad y emergencias, actuar en la prevención de

consecuencias mayores y aportar a la mitigación de emergencias, del delito y la disminución del impacto de éstos sobre la comunidad.
2. Implementar los procedimientos, protocolos y modelos de operación e interacción que permitan actuar articuladamente para dar respuesta eficiente a los eventos de emergencias y seguridad, diseñados por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y aprobados por el Comité Operativo de Apoyo y Seguimiento del C4.
3. Recolectar, centralizar, procesar, compartir y analizar la información proveniente de la operación, de los diferentes sensores (GPS, AVL, radios, recursos, dispositivos IoT, semáforos, etc) y de los sistemas relacionados con urgencias, emergencias y seguridad para la toma eficiente de decisiones, la asignación asertiva de recursos, la unificación de esfuerzos y la contribución al diseño de estrategias en materia de seguridad y emergencias.
4. Integrar tecnologías; sistemas de comunicación, de información, de analítica y de videovigilancia; equipos de apoyo aéreo tripulado y no tripulado y demás que a futuro puedan aportar a hacer más eficiente la operación, disminuir los tiempos de atención, generar alertas y analizar datos.
5. Aportar insumos o evidencias a las instituciones u organismos que lo soliciten de conformidad con lo establecido en la ley, para incrementar la efectividad de las denuncias presentadas por las personas.

Artículo 69. Conformación del Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo, C4. *El Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4 está conformado por los siguientes componentes:*

1. Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123).

(…)"

Así mismo, el Capítulo 2 Componentes del Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4 Subcapítulo 1 del Número Único de Seguridad y Emergencias - NUSE 123 señala:

"(…)

Artículo 79. Definición Número Único de Seguridad y Emergencias- NUSE 123. *Para efecto del presente decreto se entenderá por Número Único de Seguridad y Emergencias - NUSE 123 el número único liderado por la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para la atención de requerimientos de la ciudadanía o de entidades nacionales o distritales en cuanto a eventos de seguridad, convivencia ciudadana, urgencias, emergencias y desastres de cualquier tipo, y de despachar las unidades de los organismos de emergencia y seguridad en forma coordinada, para dar una respuesta eficiente y rápida para cada uno de los escenarios de emergencias y seguridad.*

El Número Único de Seguridad y Emergencias - NUSE 123 se encuentra soportado por herramientas tecnológicas, integradas y articuladas con las diferentes entidades que hacen parte del Sistema para realizar los procedimientos de recepción de incidentes de seguridad, convivencia ciudadana, urgencias, emergencias y desastres de cualquier tipo reportados por los ciudadanos, realizando el trámite correspondiente, documentando y despachando los recursos de las instituciones u organismos de seguridad y emergencia en forma coordinada para lograr una respuesta oportuna y eficiente a cada uno de los escenarios de seguridad y emergencia.

Parágrafo. El funcionamiento del Número Único de Seguridad y Emergencias – NUSE 123 podrá darse en el equipamiento del Centro Operativo de Emergencias – COE con fundamento en los parámetros arquitectónicos y los lineamientos urbanísticos adoptados en el Plan Maestro de Equipamientos de Seguridad Ciudadana, Defensa y Justicia para Bogotá D. C.".

Pues bien, en razón a que el servicio que presta el C4 tiene carácter ininterrumpido, continuo y permanente, y dada su especial importancia para el apoyo en la protección de la vida humana, de la defensa, la seguridad y la justicia, se desarrollará dentro de esquemas de misión e infraestructura crítica que generen los máximos niveles de disponibilidad y protección física, sísmica y tecnológica [1], por lo que, se estima necesario que el plazo de ejecución de la presente contratación exceda la vigencia con el objetivo de garantizar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de los eventos de emergencias y seguridad en el Distrito Capital, siendo pertinente traer a colación lo manifestado por la H. Corte Constitucional, en sentencia C-337 de 1993; M.P. VLADIMIRO NARANJO MESA, al referir sobre el artículo segundo de la Constitución Política frente a los fines del estado y el principio de anualidad presupuestal, lo siguiente:

> *"(...) Respecto de la aplicación de los principios constitucionales en la vía interpretativa expuesta son varios los pronunciamientos sobre el artículo 2.º, en consonancia con el gasto público. Así, por ejemplo, en sentencia T-505 de 1992, M. P.: Eduardo Cifuentes Muñoz, se expresó lo siguiente: "Estado Social de Derecho, dignidad humana, solidaridad y gasto público. "5. El carácter social de nuestro Estado de derecho no es una fórmula retórica o vacía. Por el contrario, la naturaleza social que identifica al ordenamiento jurídico tiene clara expresión en la prevalencia de los derechos fundamentales, en la superación de la crisis del Estado de derecho como sinónimo de la legalidad abstracta y en la inmediata realización de urgentes tareas sociales, todo lo anterior en desarrollo de los principios de solidaridad y dignidad humana. "La dignidad humana y la solidaridad son principios fundantes del Estado Social de Derecho. Las situaciones lesivas de la dignidad de la persona repugnan al orden constitucional por ser contrarias a la idea de justicia que lo inspira. La reducción de la persona a mero objeto de una voluntad pública o particular (v.gr. esclavitud, servidumbre, destierro), los tratos crueles, inhumanos o degradantes (art. 12 C.P.) o simplemente aquellos comportamientos que se muestran indiferentes ante la muerte misma (p. ej. el sicariato), son conductas que desconocen la dignidad humana y, en caso de vulneración o amenaza de derechos fundamentales, pueden ser pasibles de repulsa inmediata por vía de la acción de tutela, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.".*

Por lo expuesto, la oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo requiere contar con personal que contribuya al cumplimiento de las funciones asignadas a esta dependencia, para que, con plena autonomía e independencia técnica y administrativa, puedan ejecutar el objeto y obligaciones contractuales de acuerdo con su conocimiento, formación académica y experiencia en desarrollo de la coordinación de actividades contractuales.

En virtud de lo anterior, resulta necesario contar con cinco (5) personas con un perfil profesional en psicología para responder de manera oportuna a la demanda que se manifiesta bajo los factores psicosociales en los operadores del NUSE 123, del mismo modo, al personal de apoyo a la operación, que puedan llegar a verse afectados por las llamadas de emergencias o urgencias que reciban a través del NUSE 123. Adicionalmente, para desarrollar las habilidades transcritas del Manual Operativo del C4, y que sean suficientes para atender la operación desarrollada por los operadores del NUSE 123, más personal de supervisores, técnicos y administrativos en general que puedan llegar a verse afectados por las emergencias o urgencias que reciban a través de las llamadas.

[1] Inciso segundo del Art.67 del Decreto 644 de 2025

En tal sentido, el personal de apoyo requerido debe cumplir título profesional en psicología con cero (0) a seis (06) meses de experiencia profesional relacionada, con el fin de fortalecer y promover la salud psicológica con personal operativo del NUSE 123.

Finalmente, la presente contratación cumple con los lineamientos definidos en la sentencia de unificación SUJ025 CE-S2-2021 proferida por el Consejo de Estado, como quiera que las actividades a contratar son ejercidas en el marco de la autonomía e independencia por parte de los contratistas, sin que ello implique dependencia o subordinación alguna por el ejercicio de estas, sino que corresponden a un refuerzo de carácter temporal y en el ámbito de la coordinación de actividades del objeto contractual[2]para el cumplimiento de las funciones que tiene a cargo el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4.

1.1 VIABILIDAD TÉCNICA DE LA CONTRATACIÓN

La oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 encuentra que, la contratación de este personal aporta al cumplimiento de:

Meta del Plan de Desarrollo - PDD: Aplicar un (1) modelo de fortalecimiento a las capacidades operativas de vigilancia policial funciones militares y otras de apoyo a la seguridad la convivencia y la justicia.
Meta proyecto: 04 Desarrollar plan integral de mejoramiento de los organismos de seguridad con énfasis en tecnología, para proyectar su crecimiento y avanzar hacia la anticipación y la respuesta oportuna y efectiva a incidentes complejos o de alto impacto.
Objetivo estratégico 1: “Bogotá avanza en su seguridad”

Lo anterior, toda vez que los servicios que preste el (la) contratista, contribuirá a la ejecución integral del proyecto de inversión.

2 DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES GENERALES DEL OBJETO A CONTRATAR

2.1 OBJETO

11689-PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA PARA LA PROMOCIÓN Y CUIDADO DE LA SALUD MENTAL, COMO LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL OPERATIVO DEL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO – C4.

2.2 CLASIFICACIÓN UNSPSC

Clasificación según Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas para la prestación del servicio que se requiere corresponde a:

[2] (Consejo de Estado, sección tercera, sentencia 05001233100020020486501 (192312), May. 06/15)

CODIGO UNSPSC	DESCRIPCIÓN
80111600	Servicios de Personal Temporal

2.3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

En consideración al objeto del contrato y las actividades a desarrollar, se requiere que el contratista cumpla las siguientes condiciones:

Perfil Académico: Título profesional en psicología.
Experiencia: Cero (0) a seis (06) meses de experiencia profesional relacionada.

2.4 IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

El contrato que surja del presente proceso de selección corresponde a **prestación de servicios profesionales** regulado por la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, y demás normas que las modifiquen, adicionen o deroguen. En las materias no reguladas en dichas leyes, las disposiciones civiles y comerciales, de conformidad con el Decreto 1082 de 2015.

2.5 PLAZO

El plazo de ejecución del contrato que se suscribe será de **SIETE (07) MESES** previa expedición del registro presupuestal, aprobación de la garantía y la constancia de afiliación a la respectiva Administradora de Riesgos Laborales. Cabe precisar que, la vigencia del contrato excede anualidad, habida cuenta que la misión de la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo va dirigida a atender sus funciones en forma permanente e ininterrumpida, con el objetivo de garantizar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de los eventos de emergencias y seguridad en el Distrito Capital.

REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCION: Los requisitos de ejecución son:

Aprobación de la garantía única de cumplimiento, expedición del registro presupuestal e inicio de la cobertura de la afiliación a la ARL.

2.6 VALOR DEL CONTRATO, PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO, ANÁLISIS TÉCNICO, ECONÓMICO Y JUSTIFICACIÓN DEL VALOR DEL PRESUPUESTO.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia cuenta con los recursos necesarios para respaldar el compromiso que resulte de este proceso de contratación tal y como consta a continuación:

Número del proyecto de inversión o de funcionamiento	VALOR EN NÚMEROS
0290	**$32.494.000**

Código BPIN	2024110010290
Ítem del Plan anual de adquisiciones	**11689**

El valor del contrato a suscribirse será hasta por la suma de **TREINTA Y DOS MILLONES CAUTROCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE ($32.494.000)**, incluye gastos e impuestos o contribuciones a que haya lugar y que deba incurrir el contratista para el cumplimiento del contrato.

Para el análisis y justificación del valor del contrato de prestación de servicios profesionales se tendrá en cuenta el contenido de la Resolución No. 0354 del 04 de diciembre de 2025, o la que la modifique, adicione o complemente.

El valor mensual de los honorarios será hasta por la suma de **CUATRO MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE ($4.642.000),** incluidos los gastos e impuestos o contribuciones a que haya lugar y en que deba incurrir el contratista para el cumplimiento del contrato.

2.6.1 Estudio del Sector - Estudio del Mercado

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 acerca del deber de análisis del sector relativo al objeto del Proceso de Contratación y con el fin de materializar los principios de planeación, responsabilidad, y transparencia, se identificó que el sector relativo al objeto del presente Proceso de Contratación está integrado por el conjunto de personas que cuentan con estudios, conocimientos y experiencia en temas relacionados análisis legal, técnico, económico y financiero, que prestan sus servicios a las entidades y organismos del Estado.

La contratación de estas personas no está sujeta a requisitos particulares de índole legal, salvo las propias del ejercicio profesional, y es diversa en cada Entidad Estatal de acuerdo con sus necesidades.

La determinación del perfil requerido y de quien lo cumple, está relacionada con el conocimiento previo de las condiciones de la persona relacionadas con el estudio y la experiencia.

2.6.2 IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL:

El valor que la Secretaría se compromete a cancelar al CONTRATISTA como contraprestación por el cumplimiento del objeto del futuro contrato será con cargo al siguiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal, expedido por el responsable del presupuesto, así:

No. CDP	FECHA EXPEDICIÓN CDP	RUBRO PRESUPUESTAL	VALOR CDP	VALOR A AFECTAR CDP
545	18 de junio de 2026	O230117450120240290	$ 32.494.000	$ 32.494.000

2.7 FORMA DE PAGO.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, cancelará al contratista el valor del contrato a suscribir, a título de honorarios mediante pagos mensuales, de la siguiente manera:

a). Un primer pago se cancelará en proporción a los días ejecutados en el mes en que inicie el contrato, en caso de que aplique;
b) Pagos mensuales por un valor de **CUATRO MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE ($4.642.000),** por concepto de honorarios, de acuerdo con la duración del presente contrato y;
c) Un último pago proporcional a los días que falten por pagar, según el caso.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para los pagos mensuales, se deberán acompañar los siguientes documentos, previa verificación por parte del supervisor: 1). Certificación de supervisión y/o interventoría para la gestión de cuentas. 2). Factura en el caso que aplique. 3). Informe de ejecución mensual de prestación de servicios durante el periodo objeto de pago (F-GCT 1138 o el formato que lo modifique). 4) Copia del memorando con el cual se radicó el respectivo informe mensual de actividades en la Unidad de Contratación (Unidad Ejecutora), según corresponda, el cual debe contar con el visto bueno del supervisor; 5). Copia de los respectivos recibos de pago al Sistema General de Seguridad Social en Salud y Pensiones de conformidad con el Decreto 1273 de 2018 artículo 3.2.7.6. o en la norma que la modifique, adicione o complemente. 6) Copia de las novedades contractuales que haya tenido el contrato en el mes a cobrar según el caso (adición, prórroga, suspensión etc). Los pagos se efectuarán dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación de la factura o cuenta de cobro y deberán estar sujetos al PAC y la disponibilidad de recursos.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para el último pago será requisito presentar, además de los documentos referidos en el parágrafo anterior, los siguientes: 1. Recibo a satisfacción del informe final en las condiciones descritas en la cláusula séptima del presente contrato, denominada “obligaciones generales”; 2. Las certificaciones de Inventarios y de Archivo sobre la devolución de bienes, carpetas y documentos entregados por parte de LA SECRETARÍA, para la prestación del servicio, si fuere el caso; 3. “Formato de Control de Retiro”, debidamente diligenciado y firmado por quienes corresponda. Todo lo anterior conforme al instructivo de pagos elaborado por la Dirección Financiera, vigente a la presentación de la cuenta de cobro o factura.

PARÁGRAFO TERCERO: Para cumplir con las obligaciones fiscales de ley, LA SECRETARÍA efectuará las retenciones que surjan del presente contrato, las cuales estarán a cargo de EL CONTRATISTA. Si EL CONTRATISTA pertenece al régimen común, deberá presentar para el pago la correspondiente factura, donde discrimine el IVA.

PARÁGRAFO CUARTO: Cuando el contrato termine anticipadamente, deberá suscribirse el Acta de Liquidación del mismo, para efectos del último pago.

PARÁGRAFO QUINTO: El supervisor del contrato previa aprobación del Ordenador del Gasto y, una vez realizadas las verificaciones que garanticen su financiación, deberá solicitar a la Dirección Financiera la liberación de los saldos no requeridos para la ejecución del contrato.

PARÁGRAFO SEXTO: Para efectos fiscales y contractuales, tanto las fracciones del mes, o mes completo se contabilizarán sobre mensualidades de 30 días calendario.

2.8 LUGAR DE EJECUCIÓN

La ejecución del contrato será en la ciudad de Bogotá D.C.

2.9 OBLIGACIONES DE LAS PARTES

2.9.1 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

1. Ejecutar actividades de atención, acompañamiento y seguimiento psicosocial al personal operativo del NUSE 123, conforme a los lineamientos institucionales.
2.Apoyar procesos de capacitación, promoción y prevención en salud mental, de acuerdo con el Plan Institucional de Capacitaciones – PIC.
3.Elaborar los informes técnicos y conceptos que le sean solicitados.
4. Participar de manera activa en reuniones, comités, mesas de trabajo y demás espacios de coordinación que se desarrollen durante la ejecución del contrato, cuando sea convocado en el desarrollo del objeto contractual.
5.Actualizar y organizar la información y documentación del repositorio digital del C4, de acuerdo con los temas asignados.
6. Las demás que se requieran de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual y en las obligaciones generales y especificas del contrato.

2.9.2 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Suscribir oportunamente de manera conjunta entre el contratista y el supervisor el acta de inicio del contrato cuando a ello haya lugar.
2. Dar estricto cumplimiento al Código de Integridad expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así como a todas las normas que en materia de ética y valores que expida la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, durante la ejecución del contrato.
3. El contratista deberá cancelar los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud y Pensiones y ARL aunque incumpla con la presentación de cualquiera de los informes mensuales durante la ejecución del contrato en los tiempos establecidos por la Secretaría.
4. Dar trámite oportuno a los asuntos que le sean asignados en desarrollo de las obligaciones contractuales.
5. Prestar los servicios contratados de manera eficaz y oportuna; atender los requerimientos que le sean efectuados por el supervisor del contrato y/o el Secretario.
6. Cumplir con el objeto y las obligaciones contractuales, conservando un comportamiento de cordialidad y buen trato con las autoridades y entidades sujeto de atención de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, así como con los funcionarios y contratistas de la

entidad, tanto en las instalaciones de la Secretaría, y donde quiera que se desarrollen las actividades derivadas del contrato.

7. Informar sobre los actos o conductas irregulares o ilícitas de los cuales tenga conocimiento, que sean realizados por cualquier persona relacionada con los proyectos y las actividades a cargo de la entidad.
8. Guardar la debida reserva y confidencialidad sobre la información y el contenido de los documentos que deba conocer con ocasión del contrato de prestación de servicios, así como respetar la titularidad de los derechos de autor, en relación con los documentos, obras y creaciones que se desarrollen en la ejecución del contrato.
9. Hacer entrega al supervisor de los informes de gestión sobre las actividades realizadas durante el periodo de ejecución, con los soportes correspondientes, incluyendo el seguimiento y evaluación de los contratos en los que sea designado como apoyo a la supervisión, si a ello hubiere lugar, igualmente los documentos elaborados en cumplimiento de las obligaciones contractuales y archivos a su cargo, organizados, rotulados y almacenados, atendiendo los estándares y directrices de gestión documental, sin que ello implique exoneración de la responsabilidad a que haya lugar en caso de irregularidades. (Artículo 15 de la Ley 594 de 2000).
10. Según lo dispuesto en el Decreto 1273 de 2018, realizar y mantener al día sus pagos al Sistema General de Seguridad Social en Salud y Pensiones, los cuales deberán ser liquidados de acuerdo al Decreto 1703 de 2002, a la Ley 797 de 2003 y el Decreto 510 de 2003, y presentar las constancias antes de cada pago ante el supervisor.
11. Mantener actualizado el registro en el Sistema de Información Distrital del Empleo y la Administración Pública (SIDEAP) y diligenciar de manera oportuna la declaración de Bienes y Rentas dentro del término señalado por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
12. Entregar para efectos del último pago, el “Formato de Control de Retiro para Contratistas”.
13. Hacer buen uso de los elementos, equipos e información que le sean asignados para el desarrollo del presente contrato, si ello fuere necesario de acuerdo con las actividades a desarrollar, y hacer entrega oportuna de los mismos al supervisor del contrato al momento de la terminación e informar cualquier novedad de los mismos a su supervisor.
14. Dar aplicación y cumplimiento a las dimensiones, políticas y las demás que tengan relación directa con la implementación, operación, desarrollo y evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, adoptado por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia; y participar activamente en las actividades que se adelanten.
15. El/LA CONTRATISTA debe cumplir con las normas del Sistema General de Riesgos Laborales, en especial, las siguientes: 15.1 Realizar la charla virtual que proporciona la Dirección de Gestión Humana y aportar al supervisor la constancia que certifique su realización. 15.2. Procurar el cuidado integral de su salud durante el plazo de ejecución del contrato. 15.3 Verificar que la entidad contratante haya realizado la afiliación al Sistema de Riesgos Laborales, conforme lo dispuesto la Ley 1562 de 2012 y el Decreto Nacional 723 de 2013 o las normas que hagan sus veces, en el riesgo determinado en el estudio previo correspondiente. 15.4 Adquirir y utilizar de manera adecuada los elementos de protección personal requeridos para la ejecución del contrato (Cuando haya lugar). 15.5 Enviar al correo salud.trabajo@scj.gov.co. la certificación de examen preocupacional en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.2.4.2.2.18 del Decreto 1072 de 2015 para el desarrollo de su actividad contractual, este concepto tendrá vigencia por tres (3) años. 15.6 Informar oportunamente al supervisor toda novedad derivada del contrato en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Decreto 723 de 2013, art. 16). 15.7 No fumar dentro de las instalaciones, ni consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas.
16. Entregar al momento de finalizar el plazo de ejecución del contrato, todo el trabajo realizado en virtud de la ejecución del mismo, junto con un informe final cuando le sea requerido en medio

físico y digital, en el cual detalle y precise cada una de las actividades desarrolladas durante la ejecución del contrato; teniendo en cuenta que ello forma parte de la memoria institucional de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
17. Publicar de forma mensual en la plataforma del Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II los informes y/o productos de ejecución contractual, con los soportes, si hubiere lugar a ellos, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014, o en la plataforma que corresponda.
18. Cumplir con los lineamientos ambientales de la entidad, descritos en el PIGA.
19. Dar cumplimiento a los estándares de accesibilidad web y el SGDEA en la elaboración de documentos a cargo del contratista.
20. Registrar el plan de pagos en el Secop II, y actualizar mensualmente la información de conformidad a lo previsto en la cláusula de pagos.
21. Cumplir con las políticas de Gestión Documental de la Entidad.
22. Acoger los lineamientos que disponga la Secretaría, con relación al pago de los aportes al Sistema de Protección Social Integral, de conformidad con lo establecido en el numeral 1o) del artículo 7o de la Ley 2381 de 2024.
23. Las demás obligaciones que se deriven y tengan estricta relación con el objeto del contrato.

2.9.1 OBLIGACIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA DE BOGOTÁ D.C.

1. Designar al funcionario que ejercerá la supervisión del contrato.
2. Afiliar al Contratista en el riesgo que le corresponda según su actividad contractual.
3. Pagar los honorarios pactados, previo cumplimiento de los requisitos y dentro del plazo establecido en la cláusula segunda del presente contrato.
4. Cumplir con lo dispuesto con lo establecido en el Decreto 1273 de 2018 o en la norma que la modifique, adicione o complemente.
5. Exigir del contratista la ejecución idónea del contrato.
6. Vigilar la debida y oportuna ejecución del contrato, y el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.
7. Suministrar oportunamente la información y el apoyo que requiera para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.
8. Aprobar la póliza de seguro de cumplimiento que en debida forma constituya el contratista, cuando haya lugar
9. Suscribir, a través del supervisor que se designe, los documentos y actas que sean necesarias durante el desarrollo del contrato.

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN, JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN

El numeral tercero del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, establece que: *"Son contratos de prestación de servicios los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados.*

En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable.

NOTA: Las expresiones subrayadas fueron declaradas exequibles por la corte constitucional mediante sentencia C-154 de 1997*, salvo que se acredite la existencia de una relación laboral subordinada".*

El contratista se escogerá mediante la modalidad de selección denominada contratación directa, cuya causal es la establecida en el artículo segundo, numeral 4, literal "h", de la Ley 1150 de 2007, prestación de servicios de apoyo a la gestión con fundamento en lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.2.1.4.9., del Decreto 1082 de 2015, el cual establece que:

"Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales. Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.

Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales.

La Entidad Estatal, para la contratación de trabajos artísticos que solamente puedan encomendarse a determinadas personas naturales, debe justificar esta situación en los estudios y documentos previos".

4. JUSTIFICACIÓN DE FACTORES O CRITERIOS DE SELECCIÓN

En el presente proceso de contratación se celebrará un contrato de **prestación de servicios de profesionales.**

El contratista se escogerá mediante la modalidad de selección denominada contratación directa, con fundamento en lo dispuesto en el literal h), numeral 4, del artículo segundo de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015.

5. ANÁLISIS DE RIESGOS

No	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Control a ser implementado	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	GENERAL	INTERNO	CONTRATACIÓN	OPERACIONAL	Inobservancia o retrasos en la expedición de requisitos de ejecución del contrato no atribuibles al contratista	Inejecución del contrato, posibles demandas	POSIBLE (3)	MAYOR (4)	7	ALTO	Entidad estatal	1. Seguimiento por parte del área gestora de la vigencia del CDP y 2. Seguimiento de los trámites del expediente contractual y verificación de requisitos de ejecución al momento de aprobar la póliza. 3. Revisión integral del cumplimiento de cada uno de los	RARO (1)	MENOR (2)	3	BAJO	SI	Área solicitante Unidad ejecutora- Dirección de Operaciones- Dirección Financiera	Con la firma del contrato	Con el inicio del contrato	Seguimiento a los puntos de control para la verificación del cumplimiento de requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. Establecer comunicación con las diferentes dependencias para asegurar	Hasta el inicio del contrato.

												requisitos de ejecución.									la expedición de los documentos respectivos	
2	GENERAL	INTERNO	EJECUCIÓN	TECNOLOGICO	Fallas de los sistemas o herramientas tecnológicas de la entidad.	Demora e inconvenientes para cumplir con el objeto u obligaciones del contrato	POSIBLE (3))	MODERADO (3)	6	ALTO	Entidad Estatal	Efectuar las acciones correctivas para restablecer el funcionamiento de las herramientas tecnológicas lo más pronto posible. Una vez detectada la falla activar los protocolos para la solución de esta y aplicar planes de contingencia si a ello hubiere lugar.	IMPROBABLE (2)	MENOR (2)	4	BAJO	SI	Supervisor del contrato - Dirección de Tecnologías de la información	En la ejecución del contrato	Con la solución de la falla en la herramienta	Seguimiento al funcionamiento de la herramienta.	Diariamente
3	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	OPERACIONAL	Posible riesgo sobre el hecho de sobrevenir inhabilidades o incompatibilidades del contratista	Será responsabilidad del contratista no incurrir en ningún tipo de inhabilidad o incompatibilidad que le impida cumplir con las condiciones objeto del contrato.	RARO(1)	MENOR (2)	3	BAJO	Contratista	Seguimiento continuo y verificación por parte de la supervisión	RARO (1)	MENOR(2)	3	BAJO	SI	Supervisor del contrato	A partir de la Suscripción del Contrato	Finalización y/o liquidación del contrato	Informe del contratista de existencia de inhabilidad o incompatibilidad	Cuando ocurra el evento
4	ESPECIFICO	EXTERNO	EJECUCIÓN	OPERACIONAL	Riesgo de enfermedad o accidente laboral: Referente a las enfermedades o accidentes laborales que puedan surgir en el desarrollo del contrato de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión	Suspensión y/o terminación anticipada del contrato	POSIBLE (3)	CATASTRÓFICO (5)	8	EXTREMO	Entidad Estatal/Contratista	Cumplir los requerimientos de seguridad y salud en el trabajo	RARO (1)	MAYOR (4)	5	MEDIO	SI	Supervisor del contrato	Fecha inicial de planeación del proceso de selección	Finalización y/o liquidación del contrato	Revisión permanente de protocolos	Mensual
5	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	SOCIAL O POLÍTICO	Alteración del orden público que afecte la prestación del servicio	Que no se tomen las medidas necesarias para salvaguardar la seguridad de la entidad y del contratista	IMPROBABLE (2)	MODERADO (3)	6	MEDIO	Contratista/Entidad estatal	Acuerdos entre las partes para establecer cronograma de mitigación	IMPROBABLE (2)	MODERADO (3)	5	MEDIO	SI	Supervisor del contrato - contratista	Etapa contractual / Inicio de ejecución del contrato	Finalización y/o liquidación del contrato	Actas de reunión	Cuando ocurra el evento
6	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	REGULATORIO	Cambios regulatorios que no representan un desequilibrio económico del contrato	Afectar el pago del contratista	RARO(1)	MENOR (2)	3	BAJO	Entidad estatal.	Control financiero sobre los contratos.	RARO(1)	MENOR (2)	3	BAJO	SI	Supervisor del contrato- Dirección Financiera	En la ejecución del contrato	En el pago realizado al contratista	Seguimiento al cambio de normatividad	Mensual
7	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	OPERACIONAL	Declaratoria de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en el país que impida la ejecución del contrato	No continuidad de la prestación del servicio	POSIBLE (3)	MODERADO (3)	6	ALTO	Contratista / Entidad Estatal.	Revisar y aplicar normatividad en el marco del Estado declarado	IMPROBABLE (2)	MODERADO (3)	5	MEDIO	NO	Supervisor del contrato /SDSCJ	A la fecha de declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en el país	Finalización de declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en el país	Medidas adoptadas por la SDSCJ	Desde la ocurrencia del riesgo hasta la finalización del contrato

NOTA: Se deja constancia que se elaboró la anterior matriz de riesgos previsibles en cumplimiento de la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, de conformidad con lo establecido en la Guía de Riesgos Previsibles Contractuales de la Veeduría Distrital, el Manual para la identificación y cobertura del riesgo en los procesos de contratación, expedido por Colombia Compra Eficiente y el documento CONPES No. 3714 de 2011

6. ANÁLISIS DE GARANTÍAS DEL CONTRATO

En atención a lo dispuesto en el artículo séptimo de la Ley 1150 de 2007, los contratistas prestarán garantía única para el cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato. Las garantías consistirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas, en garantías bancarias y en general, en los demás mecanismos de cobertura del riesgo autorizados por el reglamento.

De igual manera, el artículo 2.2.1.2.3.1.2., del Decreto 1082 de 2015, señala que: *"Las garantías que los oferentes o 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".*

A continuación, se señalan los amparos que debe contener la garantía única de cumplimiento:

Riesgo	Porcentaje	Sobre el valor	Vigencia
Cumplimiento	10 %	Del Contrato	El plazo de ejecución del contrato y 6 meses más.

7. SUPERVISIÓN

La supervisión será ejercida por el/la PROFESIONAL UNIVERSITARIO 219-15 del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4, o por la persona que designe por escrito el ordenador del gasto.

El supervisor ejercerá sus obligaciones conforme a lo establecido en el Manual de Contratación y Supervisión e interventoría de la Secretaría, y está obligado a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado. El supervisor deberá realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico sobre el cumplimiento del objeto del contrato, en concordancia con el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011.

Para tal fin, deberá cumplir con las facultades y deberes establecidos en la referida ley y las demás normas concordantes vigentes. El supervisor deberá velar por que el expediente del contrato este completo y actualizado de acuerdo con la información resultante de la ejecución del contrato.

En todo caso, el ordenador del gasto podrá designar mediante comunicación escrita, a otro servidor público y/o contratista, que se denominará "apoyo a la supervisión", quien contribuirá a la vigilancia de la correcta ejecución de las obligaciones que se deriven del contrato.

En ningún caso, el supervisor del contrato podrá delegar la supervisión en un tercero.

El ordenador del gasto podrá variar unilateralmente la designación del supervisor, comunicando su decisión por escrito al contratista, al supervisor, y a la Unidad ejecutora correspondiente.

8. AFILIACIÓN A RIESGOS LABORALES

Conforme con lo establecido en el artículo 2, literal a), numeral 1 de la Ley 1562 de 2012 y el Decreto Nacional 723 de 2013, el contratista debe afiliarse a la ARL, en riesgo: 1 de acuerdo con el nivel de riesgo que requieren las actividades a ejecutar en desarrollo de las obligaciones contractuales.

9. PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

La presente contratación se encuentra reportada en el Plan Anual de Adquisiciones.

10. SUJECIÓN A ACUERDO COMERCIAL

La contratación respectiva no está cobijada por acuerdo comercial, acuerdo Internacional, o un tratado de libre comercio vigente para Colombia.

11. TALENTO NO PALANCA

Conforme con lo establecido en la Directiva Distrital No. 001 de 2020, "*Directrices para la Implementación del Banco de Hojas de Vida de Bogotá D.C. para la vinculación de personal mediante contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión en entidades y organismos distritales*", el futuro contratista NO fue seleccionado del Banco de Hojas de Vida de Bogotá, D.C.

ADA LUZ SANDOVAL HERAZO
Jefe de Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo –C4

Proyectó: Lorena Sanjuán – Contratista Apoyo Jurídico–C4
Revisó: Javier Felipe Espeleta M. – Contratista Apoyo Administrativo y Financiero - C4
Aprobó: Ada Luz Sandoval Herazo – Jefe de Oficina – C4