ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATACION DIRECTA

(CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS)

FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD

Responsable del estudio previo	
Dependencia:	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Dirección de Servicio a la Ciudadanía Subdirección de Determinantes en Salud
Nombre del Directivo:	DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (Jaime Alberto Pineda Ramírez) DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA (Eugenia Arboleda Balbín) SUBDIRECTORA DE DETERMINANTES EN SALUD (Diana Sofia Rios Oliveros)
Número de Requerimiento y código BPIN	044-032000_0167 _8120 BPIN Proyecto No. 2024110010167 303-011100_0242_8141 BPIN Proyecto No. 20240242
Número de solicitud	(Indicar el número de solicitud que arroja el módulo de contratación)

De conformidad, con lo dispuesto en el artículo 25, numerales 7 y 12 de la Ley 80 de 1993 (el numeral 12 fue modificado por el artículo 87 de la Ley 1474 de 2011) y el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015 (modificado por el artículo 1 del Decreto 399 de 2021) se presenta el estudio previo requerido para

adelantar el proceso de selección y la consecuente celebración del contrato.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por los artículos 313 y 322 de la Constitución Política y los artículos 12 numerales 8, 9 y 10; 55 y 63 del Decreto Ley 1421 de 1993, el Concejo de Bogotá, el 30 de noviembre de 2006, expidió el Acuerdo 257 de 2006, el cual tuvo por objeto establecer la estructura, organización y funcionamiento general de la Administración Distrital, señalando en el artículo 83, Capítulo 7, la Misión del Sector Salud en los siguientes términos: "*El Sector Salud tiene la misión de dirigir, planificar, coordinar y ejecutar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud de la población del Distrito Capital, mediante acciones en salud pública, prestación de servicios de salud y dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud".*

El 6 de abril de 2016, el Concejo de Bogotá expide el Acuerdo 641 de 2016 *"Por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones"*, con el propósito de reorganizar el sector salud en el Distrito Capital definiendo las entidades y organismos que lo conforman, para lo cual se determina la fusión de algunas entidades y la creación de otras.

En virtud de lo anterior, el artículo 31 estableció, como misión del sector salud, lo siguiente *"El Sector Salud tiene la misión de formular, adoptar, dirigir, planificar, coordinar, ejecutar y evaluar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud de la población del Distrito Capital, mediante acciones en salud pública, prestación de servicios de salud y dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud*".

Por su parte, el artículo 32 del mencionado Acuerdo, presenta la estructura de integración del sector salud, en los siguientes términos: *"El Sector Salud está integrado por la*

Secretaría Distrital de Salud, cabeza del Sector, y las siguientes entidades y organismos: ***Entidades Adscritas:*** *Establecimiento público: Fondo Financiero Distrital de Salud – FFDS; Empresas Sociales del Estado: Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.* ***Entidades con vinculación especial:*** *Sociedad de Economía Mixta: Capital Salud EPS-S S.A.S; Entidad sin ánimo de lucro mixta: Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica; Entidad sin ánimo de lucro mixta: Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud.* ***Organismos:*** *Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud. Comité Directivo de Red.*

La Secretaría Distrital de Salud es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto orientar y liderar la formulación, adaptación, adopción e implementación de políticas, planes, programas, proyectos y estrategias conducentes a garantizar el derecho a la salud de los habitantes del Distrito Capital. Como organismo rector de la salud ejerce su función de dirección, coordinación, vigilancia y control de la salud pública en general del Sistema General de la Seguridad Social y del régimen de excepción, en particular.

Por su parte, el Fondo Financiero Distrital de Salud es un Establecimiento Público Distrital, con Personería Jurídica, autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio e independiente, adscrito a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C. con sujeción al régimen fiscal del Distrito, que funciona como una cuenta especial del Presupuesto Distrital con unidad de Caja, en la condición de Fondo Financiero del Sistema de Salud del Distrito Capital de Bogotá.

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

Mediante Decreto 641 de 2025 en su artículo 205, el Alcalde Mayor delegó la ordenación del gasto del Fondo Financiero Distrital de Salud en el Secretario Distrital de Salud.

Que el Acuerdo No. 927 del 07 de junio de 2024 adoptó el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 “BOGOTÁ CAMINA SEGURA”, el cual presenta en su estructura los siguientes cinco (5) objetivos estratégicos: (I) “Bogotá Avanza en Seguridad”; (II) “Bogotá Confía en su Bien-Estar”; (III) “Bogotá Confía en su Potencial”; (IV) “Bogotá Ordena su Territorio y Avanza en su Acción Climática”; y, (V) “Bogotá Confía en su Gobierno”; que se encuentran alineados con treinta y nueve (39) programas intersectoriales, que se orientan al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS- en el 2030, de los cuales diez (10) pertenecen al sector salud y se ejecutan a través de los proyectos de inversión del Fondo Financiero Distrital de Salud.

Para el desarrollo del objeto y funciones básicas, la Secretaría Distrital de Salud, cuenta con una estructura organizacional establecida mediante el Decreto 641 del 22 de diciembre de 2025, cuyo artículo 13, Subdirección de Determinantes en Salud a dar cumplimiento, entre otras, a las siguientes funciones: *“...3. Implementar las propuestas, realizar seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos del sector salud a nivel Distrital, en los temas de su competencia...; ...5. Coordinar las actividades de participación social y atención al usuario, información, asesoría y asistencia técnica en los procesos relacionados con la salud ambiental, la salud alimentaria y nutricional, salud y trabajo en las distintas localidades del Distrito Capital...”*. Así mismo, el artículo 31, faculta a la Dirección Servicio a la Ciudadanía a dar cumplimiento, entre otras, a las siguientes funciones: *“...1. Coordinar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y los canales efectivos y desconcentrados de atención ciudadana, para facilitar la orientación, promoción, protección y acceso a los servicios de salud; 2. Adelantar las acciones pertinentes para disminuir las barreras de acceso a los servicios de salud y/ó vulneraciones frente a la garantía del derecho a la salud; 3. Administrar y operar los sistemas para la exigibilidad del derecho a la salud, como mecanismos que permitan prevenir, garantizar o reparar los actos de vulneración de este derecho...; 5.*

Realizar la medición de la percepción y satisfacción de la calidad del Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud…". A su vez el artículo 47, faculta a la Dirección Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC- a dar cumplimiento, entre otras, a las siguientes funciones: *"...7. Liderar los procesos de desarrollo, mantenimiento y soporte de la plataforma de TIC´s de la Secretaría, velando por la funcionalidad, confiabilidad, oportunidad y seguridad de la operación del software, hardware y comunicaciones..."*.

En cumplimiento del mencionado Plan de Gobierno, se formuló, entre otros, el Proyecto de inversión No. 8120 denominado *"Servicio Integral y Buen Gobierno para ciudadanías dignificadas Bogotá D.C."* y el Proyecto de inversión No. 8141 denominado *"Fortalecimiento de la gobernanza y gobernabilidad de la salud pública en el marco de la Atención Primaria Social*", los cuales se describen a continuación:

I. Proyecto de Inversión No. 8120 denominado *"Servicio Integral y Buen Gobierno para ciudadanías dignificadas Bogotá D.C." que tiene como objetivo específico "Fortalecer la implementación de las estrategias de relacionamiento con la ciudadanía para gestionar la atención de manera integral y eficiente en el Sistema Distrital de Salud, a través de los procesos que lidera la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, para fortalecer y ampliar los mecanismos de atención a la ciudadanía, con el propósito de brindar un servicio a la comunidad que sea incluyente, amable y efectivo, reduciendo y racionalizando trámites, brindando información y orientación para facilitar el acceso a los servicios en las Subredes Integradas de Servicios de Salud, Entidades Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB y en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en la Ciudad".*

   Este proyecto es liderado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y cuenta con 2 metas:

   1. Implementar el 100% el plan de acción del Modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía para promover los accesos a los servicios de salud.
   2. Implementar el 100% de los planes de acción de las políticas de Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de Trámites.

   En el marco de la Meta 2 se estableció la actividad 2.1 *"Atender el 100% de las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención",* a través de la cual se prevé la operación de la Línea de Servicio a la Ciudadanía.

II. Proyecto de Inversión 8141 denominado *"Fortalecimiento de la gobernanza y gobernabilidad de la salud pública en el marco de la Atención Primaria Social. Bogotá D.C." que tiene como objetivo general "Fortalecer la Gobernanza y Gobernabilidad de la Salud Pública en el marco de la atención primaria social mediante estrategias sectoriales, intersectoriales y transectoriales que transformen modos, condiciones y estilos de vida y salud de las personas, familias y comunidades en las localidades y territorios que son diferenciales según población, curso de vida, género, condición y situación en Bogotá D.C."*.

   Este proyecto es liderado por la Subsecretaría de Salud Pública - Subdirección de Determinantes en Salud y cuenta con la Meta 32 *"Implementar y evaluar el 100% del plan de prevención y atención a la conducta suicida en Bogotá D.C.".,* la cual a su vez contiene a la Actividad 32.4. *"Operación de la línea 106 "El poder de ser escuchado" a través de los diferentes canales de Contacto".*

Así, con el fin de dar cumplimiento a las metas antes expuestas y a los fines institucionales a continuación, se relaciona las generalidades, especificaciones y necesidades de cada línea:

Línea de servicio a la Ciudadanía

La Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de acuerdo con el Decreto Único Sectorial 640 del 2025, *"Por medio del cual se expide el decreto único del Sector Gestión Pública" Titulo 9 "Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía",* adoptó el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía,

dando repuesta a la necesidad de crear una dependencia o entidad única que garantice la relación con las personas, bajo el liderazgo del sector Central, cumpliendo con el propósito de generar lineamientos que permitan gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital. Así las cosas, el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía integra cuatro (4) políticas en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

1. Política Pública de transparencia y acceso a la información pública.
2. Política Pública de racionalización de trámites.
3. Política Pública de servicio a la ciudadanía.
4. Política Pública de participación ciudadana en la gestión pública.

En este contexto, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud implementa la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, definida en el Decreto 207 de 2026 *"Por medio del cual se modifica la Parte 1 del Libro 2 y se sustituye el Título 10 de la Parte 2 del Libro 3 del Decreto Distrital 640 de 2025, Único del Sector Gestión Pública, respecto a los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y se dictan otras disposiciones",* buscando cumplir con los principios de accesibilidad universal, calidad, confianza institucional, eficiencia, innovación, corresponsabilidad, proactividad, pertinencia. En el marco del Modelo de Servicio a la Ciudadanía la Administración Distrital define y orienta y articula las acciones necesarias para garantizar la sostenibilidad de los planes, programas y proyectos dirigidos al servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital, promoviendo la generación de valor público y fortalece la operación y dinamización del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

El canal telefónico de Servicio a la Ciudadanía está dirigido a los habitantes de las 20 localidades del Distrito Capital, es decir, que la población objetivo corresponde a 7.945.996 personas, siendo esta la proyección de población DANE para el año 2026[1], teniendo en cuenta que cualquier ciudadano puede acceder a este servicio, independientemente del régimen en salud al cual pertenezca, e incluyendo la población no afiliada a cargo de la Entidad Territorial. En tal contexto la operación de la Línea de Servicio a la Ciudadanía y su alcance se enmarca desde la recepción, escucha, análisis, gestión y escalamiento de las necesidades ciudadanas (radicación de peticiones), hasta el cierre con la orientación e información a la ciudadanía, evidenciada en los sistemas de información disponibles para tal (Sistema de Información Sí Cuéntanos Bogotá - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha).

Se precisa que la operación de la línea, desde el año 2021, se ha realizado mediante un contrato con un operador externo, lo que permitió ampliar su capacidad, tanto en atención como en el fortalecimiento del talento humano, situación que aumenta las atenciones a través de este canal, manteniendo el lenguaje claro, oportunidad y amabilidad. Adicionalmente, a través de este canal, se moviliza servicio de mensajes de texto para enviar información relevante frente a programas, planes, trámites y servicios del sector salud. Al analizar el comportamiento de la Línea de Servicio a la Ciudadanía en la vigencia 2025 (ver anexo de especificaciones y condiciones técnicas), se observa que este canal se ha convertido en uno de los principales canales de recepción de solicitudes de información frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluyendo el portafolio de los trámites y servicios del sector, situación que ha permitido establecer la necesidad de fortalecer esta atención con la implementación de una herramienta de WhatsApp para la atención de la Ciudadanía, ubicada en el Contact Center Distrital, que permitió dar respuesta a dichas solicitudes.

También es necesario señalar que los agentes profesionales, además de atender solicitudes de orientación e información, y temas relacionados con problemas de acceso y gestión para solucionar inconvenientes asociados a trámites y servicios del sector, hacen radicación de peticiones a través del sistema Bogotá te Escucha. Hecho que evidencia un incremento de la actividad realizada por la línea y que se puede vivenciar tras el histórico de llamadas atendidas. Adicionalmente, debido a la necesidad originada en las solicitudes de atención personalizada de orientación e información, se incorporó la

[1] Departamento Administrativo Nacional de Estadísitica - DANE, 30 de Julio del 2025, Proyecciones de Población y Estudios Demográficos (PPED), https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion.

herramienta digital de WhatsApp de la Secretaría Distrital de Salud, ubicada en el Contact Center Distrital que permite garantizar una respuesta cualificada de manera clara, oportuna, amigable y efectiva.

Con fundamento en lo anterior, se considera necesario el fortalecimiento de la estrategia Línea de Servicio a la Ciudadanía, con el propósito de:

- Intervenir de forma oportuna y efectiva las barreras y diferentes problemáticas de acceso a los servicios de salud.
- Orientar a la ciudadanía en la actualización de novedades de afiliación, tales como portabilidad, movilidad, entre otros.
- Reducir desplazamientos innecesarios de la ciudadanía para ser orientada e informada en salud.
- Orientar e informar a la ciudadanía sobre el Portafolio de Trámites y Servicios de la Secretaría Distrital de Salud.
- Aportar a la atención integral en salud a través de la articulación con los referentes de las entidades del sector salud en el Distrito Capital.
- Mejorar la satisfacción de los afiliados a los diferentes regímenes en salud en el Distrito Capital.
- Responder con calidad las inquietudes ciudadanas frente al portafolio de trámites y servicios de la SDS, así como también de las Subredes Integradas de Servicios de Salud.
- Gestionar de forma oportuna la resolución de las dificultades de la ciudadanía presentadas a través del canal telefónico de atención de la SDS.
- Guiar a la ciudadana frente a la interposición de peticiones, quejas y reclamos, así como también su respectivo seguimiento.

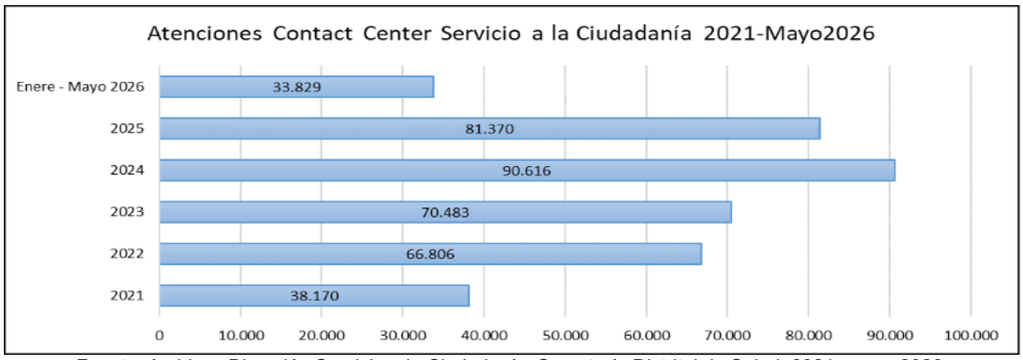
Así las cosas, con el fin de dar cumplimiento a la meta 2, actividad 2.1 y a los fines institucionales, se requiere, la continuidad en la contratación del servicio de Contact Center para disponer del canal telefónico de atención **"Línea de servicio a la Ciudadanía"** de la Secretaría Distrital de Salud (601- 3295090) y el WhatsApp (3022331823), a través de los cuales, se brindará orientación e información para facilitar el acceso a los servicios del sector salud en Bogotá D.C., incluyendo el portafolio de los trámites y servicios del sector con el fin de disminuir barreras de acceso, lo anterior, para fortalecer y ampliar los mecanismos de atención a la ciudadanía, a nivel institucional y local con el propósito de brindar un servicio a la comunidad incluyente, amigable y efectivo, reduciendo y racionalizando trámites; promoviendo la dignificación laboral, el cumplimiento normativo, la planificación del trabajo, la disminución de costos y tiempos cesantes de contratación y garantizando la continuidad en los procesos.

Sistemas de Información Servicio a la Ciudadanía

A través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad y administrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se gestionan y atienden solicitudes de información relacionadas con la oferta de servicios del sector salud en el Distrito Capital. De igual manera, se brinda orientación a la ciudadanía sobre los trámites y servicios a cargo de la Secretaría Distrital de Salud. Esta gestión se registra en el Sistema de Información Si Cuéntanos Bogotá, el cual permite consolidar y realizar seguimiento a las interacciones de orientación e información. Asimismo, se registran peticiones ciudadanas que se registran en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

A continuación, se presenta la información relacionada con la gestión de las solicitudes que han ingresado desde el año 2021 al mes de mayo del 2026 a través del Contact Center Servicio a la Ciudadanía:

Gráfico 1. Atenciones Contact Center Servicio a la Ciudadanía 2021 – mayo 2026



Fuente: Archivos Dirección Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud. 2021- mayo 2026.

La gráfica anterior evidencia un incremento progresivo en el número de atenciones, alcanzando su punto más alto en el año 2024 con un total de 90.616 atenciones. Aunque en 2025 se registró una disminución cercana al 10 % respecto al año anterior, al comparar estos resultados con los observados en 2021, cuando se reportaron 38.170 atenciones, se identifica un crecimiento significativo en el uso de este servicio por parte de la población. Esta tendencia refleja una mayor demanda de orientación e información relacionada con el sector salud en el Distrito Capital, así como la consolidación de este canal como un mecanismo efectivo para atender las necesidades de la ciudadanía.

La operación de la Línea de Servicio a la Ciudadanía se ha venido desarrollando históricamente mediante un contrato con un operador externo, lo que ha permitido, desde el año 2021, ampliar significativamente su capacidad operativa, tanto en la prestación del servicio como en el fortalecimiento del talento humano requerido para su funcionamiento. Esta estrategia ha contribuido al incremento sostenido de las atenciones gestionadas a través de este canal, garantizando el cumplimiento de principios de calidad orientados, la integralidad en la respuesta, la oportunidad y la atención humanizada a la ciudadanía.

En el sistema Sí Cuéntanos Bogotá se registran las solicitudes de orientación e información, las cuales se tipifican como se evidencia a continuación:

Tabla N° 1. Tipificación Motivos de Información Contact Center de Servicio a la Ciudadanía año 2025 – enero- mayo 2026

Año	2025		Enero – mayo 2026	
Motivos de Orientación e Información /servicios	**Canal Telefónico**	**WhatsApp**	**Canal Telefónico**	**WhatsApp**
Portafolio de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud - SDS.	31.156	3.502	13.043	2.033
Portafolio de servicios de las USS, de EAPB, Red No Adscrita, u otras Entidades del sector Salud.	19.698	2.129	7.724	870
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	3.392	340	1.644	163
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EAPB o cambiar de IPS.	2.293	184	690	57
COVID	667	122	166	35

Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado y/o Contributivo, sobre inconsistencias en base de datos.	515	50	120	10
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	345	33	93	9
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	211	9	72	5
Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.	17	1	4	0
Procesos masivos de aseguramiento.	5	0	0	0
Total	58.299	6.370	23.556	3.182

Fuente: Sistema de información SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud 2025 - mayo 2026.

La información presentada en la tabla anterior permite evidenciar el cumplimiento del objetivo de los servicios prestados a través del Contact Center, orientados a brindar información y orientación a la ciudadanía. Lo anterior se sustenta en que el 87% de las consultas atendidas estuvieron relacionadas con el portafolio de trámites, servicios, planes y programas del sector salud en el Distrito Capital, incluyendo tanto aquellos bajo la competencia de la Secretaría Distrital de Salud, en su calidad de ente rector, como los ofrecidos por las entidades adscritas.

Durante la vigencia 2025, a través del Sistema de Información de la Entidad *SI Cuéntanos Bogotá*, se registraron un total de 64.669 solicitudes. Del total de interacciones, el principal motivo de consulta correspondió a información sobre trámites y servicios del sector salud (87%), distribuido de la siguiente manera: 54% relacionado con la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Salud y 33% asociado al portafolio de servicios de las unidades adscritas, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB).

Adicionalmente, el 6% de las solicitudes se concentró en temas relacionados con afiliación al sistema de salud, regímenes de aseguramiento, copagos y otros aspectos asociados al acceso y utilización de los servicios de salud.

Durante el período comprendido entre enero a mayo del 2026 el total de las atenciones relacionadas con motivos de orientación e información suman 26.738, los resultados en términos de tipología se mantienen igual que para el período 2026, siendo los principales motivos aquellos relacionados con el portafolio de trámites y servicios del sector salud.

Los resultados obtenidos evidencian el uso permanente de estos canales por parte de la ciudadanía, permitiendo atender de manera oportuna sus requerimientos de información y orientación. Asimismo, contribuyen al fortalecimiento de la relación entre la Entidad y la población, mediante la prestación de servicios más accesibles, cercanos y eficientes. Lo anterior favorece el posicionamiento institucional y fortalece las capacidades ciudadanas para el ejercicio efectivo de su derecho de acceso a los servicios de salud.

De otra manera se presenta el resultado de los registros de las peticiones realizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha:

Tabla N° 2. Tipificación registro de Peticiones Contact Center Servicio a la Ciudadanía

Año	2025		Enero - mayo 2026	
Tipología de Petición /Servicios	Canal Telefónico	WhatsApp	Canal Telefónico	WhatsApp
Reclamo	7.573	577	1.412	149
Derecho de Petición de Interés Particular	3.564	1.428	614	225
Queja	150	26	26	1
Derecho de Petición de Interés General	109	16	103	7
Felicitación	19	0	4	0
Solicitud de acceso a la información	0	4	5	1
Solicitud de copia	0	9	0	1
Sugerencia	7	0	2	0
Consulta	4	0	3	1
Total	11.426	2.060	2.169	385

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud 2025 - mayo 2026.

Los resultados de los registros de peticiones ciudadanas gestionadas a través del Contact Center de Servicio a la Ciudadanía permiten analizar el comportamiento de la interposición de solicitudes ante la Entidad. En este sentido, se evidencia que los reclamos asociados a las barreras de acceso a los servicios de salud identificadas por la ciudadanía constituyen la principal tipología de petición, representando el 61% del total de los registros realizados**.** Dentro de esta categoría, las principales inconformidades están relacionadas con la falta de oportunidad en la asignación de citas médicas.

En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de interés particular, que corresponden al 36% de los registros. Esta tipología ocupa el primer lugar entre las solicitudes recibidas a través del canal WhatsApp y está asociada principalmente a consultas relacionadas con el acceso a las plataformas de la Entidad, así como a información sobre planes y programas de salud pública.

Es importante señalar que las entidades públicas tienen la responsabilidad de garantizar a la ciudadanía el ejercicio efectivo del derecho de petición, facilitando los mecanismos para la presentación de solicitudes respetuosas y asegurando respuestas oportunas, pertinentes y de calidad.

Asimismo, la consolidación y análisis de esta información constituye un insumo fundamental para la toma de decisiones institucionales y la definición de estrategias de mejora. Lo anterior permite fortalecer las acciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC)**,** así como realizar el seguimiento y acompañamiento necesarios para contribuir a que la ciudadanía acceda de manera efectiva y oportuna a los servicios de salud requeridos.

Línea 106

La Línea 106 nace el 31 de octubre 1997, con el objetivo de brindar un canal de escucha y apoyo emocional no presencial a niñas, niños y adolescentes bajo el slogan *“la Línea amiga de los niños y de las niñas”.* A partir del año 2016 se amplía su objetivo de atención a la intervención psicosocial y/o soporte en crisis en salud mental, se inicia la atención a personas de todo lo momento de curso de vida, y es eslogan que desde ese momento hasta el día de hoy se tiene es *“El poder de ser escuchado”.* La línea 106 es una estrategia que permite a las personas expresar las diversas situaciones que acontecen en su cotidianidad, esto de una manera libre y espontanea, a partir de lo cual el profesional en psicología brinda pautas y/o recomendaciones que permitan afrontar dichas situaciones.

A partir de la escucha activa mediante los diferentes canales de contacto, la Línea 106 identifica situaciones en salud mental que pueden comprometer el bienestar integral de las personas, mediante la identificación de posibles riesgos que se pueden presentar en los diferentes entornos en los cuales habitan, en este sentido la Línea 106 brinda información relacionada con acceso a servicios en pro de la garantía de sus derechos. De igual forma se brinda orientación a la ciudadanía en relación con la oferta de servicios disponible a fin de brindar atención integral.

Es importante resaltar que de acuerdo con las necesidades de las personas se realiza contención y regulación emocional, a partir de lo cual es posible adelantar acciones de orientación psicológica con el objetivo de buscar alternativas de solución a las situaciones que afectan su bienestar emocional,, la toma de decisiones y resolución de conflictos que pueden presentarse en su cotidianidad.

Es importante resaltar que la Línea 106 como una línea de ayuda, intervención psicosocial no realiza procesos psicoterapéuticos en salud mental, evaluación, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, paliación ni seguimiento. Estas actuaciones son competencia de las Entidades Administradoras del Plan de Beneficios en Salud (EAPB) al cual se encuentra afiliado cada usuario. La Línea 106 enfoca sus intervenciones en acciones de promoción y prevención, y desde estos enfoques brinda atención no presencial.

Dentro de las acciones de la Línea 106 se encuentra, la escucha activa que describió anteriormente, y en los casos en los que se identifican situaciones de riesgo como la conducta suida o cualquier tipo de violencia, se realiza la respectiva oferta institucional y la activación integral de rutas en salud mental conforme a lo establecido en la resolución 3280 del 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social

Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos de la Línea 106 la Entidad aprobó el Manual de Atención Línea 106 (código: SDS-GSP-MN-007) el cual contempla los protocolos y flujogramas, definición de los motivos de consulta, las líneas de intervención como eje orientador para las acciones de escucha y orientación en salud mental.

La Secretaría Distrital de Salud dispuso el Sistema de información Línea 106 en el que se registran todas las acciones realizadas por el equipo de profesionales, el cual es propiedad de la Entidad y operado bajo la normatividad vigente para garantizar la confidencialidad y el adecuado tratamiento de datos personales.

Con el fin que la Entidad cumpla con los objetivos establecidos para la Línea 106, como línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en crisis en salud mental, se requiere garantizar la operación de los canales de contacto a través de un Contact Center con lo cual se dispone de todos los requerimientos tecnológicos para la respectiva comunicación brindada por los agentes profesionales, implementando lo contenido en los protocolos del Manual de Atención.
.
Complementario a lo anterior, según lo establecido en el **Acuerdo Distrital No. 383 del 30 de junio de 2009** *“Por medio del cual se implementan estrategias de difusión de la Línea 106, al alcance de los niños, las niñas y los adolescentes en Bogotá, D.C. y se dictan otras disposiciones”,* este servicio debe operar las *“veinticuatro horas, los siete días de la semana”*, por lo cual no debe suspenderse la operación de esta y garantizarse la atención a la ciudadanía de forma permanente.

La Línea 106 “El poder de ser escuchado”, se define como una línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en crisis conforme a lo establecido en la **Resolución No. 4901 del 11 de abril de 2016** "Por la cual se modifica la Matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY contenida en el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, se asigna el número 1XY-141 al servicio denominado «Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes», se modifica la destinación del número 1XY-106 para el servicio «Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis», *y se dictan otras disposiciones”.*

En este sentido, la operación de la Línea 106 “El poder de ser escuchado”, en el marco de la Atención Primaria Social, hace parte del objetivo estratégico “Bogotá confía en su Bien-Estar”, específicamente en el programa *“10. Salud Pública Integrada e Integral”*, que

en el marco de la Atención Primaria Social interviene *"las problemáticas prioritarias en salud pública haciendo énfasis en salud mental"*; Teniendo en cuenta que este servicio aporta al cumplimiento de la Meta 32 *"Implementar y evaluar el 100% del plan de prevención y atención a la conducta suicida en Bogotá D.C."* del proyecto de inversión 8141 antes citado y hace parte del plan de acción de la Política Pública Distrital de Salud Mental (CONPES 34 de 2023) para el cumplimiento del producto 2.1.1. *"Estrategias y herramientas de comunicación en salud mental en el Distrito Capital",* siendo su cobertura el indicador de su cumplimiento, ya que entre los eventos de alto riesgo que atiende la Línea 106, se encuentra la conducta suicida, frente a la cual se realiza, además de la intervención en crisis en salud mental, la activación de rutas para la atención integral en salud que permitan evitar un desenlace fatal.

Adicional a lo anterior, entre los eventos que atiende la Línea 106 con un equipo de profesionales en psicología, se encuentran situaciones de alto riesgo tales como: los diferentes tipos de conducta suicida, diferentes tipos de violencias entre los que se encuentran la violencia intrafamiliar, sexual, maltrato infantil, la violencia basada en género, la violencia física, la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, entre otras, que implican una responsabilidad para la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá respecto a la activación de rutas de atención sectoriales, que incluyen la notificación obligatoria de eventos de interés en salud pública como los mencionados anteriormente y la canalización hacia los servicios de salud para que las personas accedan a la atención integral en salud. La Entidad se encarga de activar las rutas hacia los sectores de justicia y protección frente a los casos en que se vulneren los derechos de las personas, en especial, si las víctimas son niños, niñas, adolescentes u otras personas vulnerables.

Por lo anterior, se debe garantizar la operación de la Línea 106 mediante la disposición de talento humano profesionales en psicología con experiencia en atención en crisis e intervención psicosocial, el suministro de un espacio físico, puestos de trabajo, equipos de oficina, sistemas de información y soporte tecnológico, que permita realizar la atención a los usuarios, registro de la información, activación de rutas y seguimiento a los casos atendidos por ellos.

Teniendo en cuenta que la Línea 106 brinda sus servicios las 24 horas todos los días del año, también debe considerarse que es una estrategia que abre un espacio a la ciudadanía para contactar mediante sus diferentes canales de atención y expresar situaciones que un alto porcentaje son temas relacionados con la salud mental, en la cual se hace la identificación de riesgos y que para brindar atención integral realiza las respectivas activaciones de ruta tanto sectoriales como intersectoriales lo cual genera un impacto importante en la vida de las personas por cuanto se brinda escucha activa, lo cual indica que se abre un espacio para que las personas expresen situaciones cotidianas que afectan a la población de diferentes momentos de curso de vida y que son abordados con criterios de calidad y calidez por el equipo de atención de la Línea 106 a fin de realizar acciones de promoción y prevención que permitan mitigar las situaciones adversas que por diversos motivos afectan a los habitantes de la ciudad de Bogotá.

Es importante resaltar que son muchas las personas que por múltiples razones no cuentan con acceso a la atención en salud mental, en este sentido la Línea 106 ofrece un espacio con total gratuidad que cuenta con un equipo de psicolog@s que hacen posible que la ciudadanía cuente con profesionales en psicología quienes brindan orientación y /o acompañamiento en momentos de crisis, teniendo la posibilidad de hacerlo de manera fácil durante las 24 horas del día, todos los días del año. Contar con diferentes canales de atención en la Línea 106 garantiza que esté al alcance de todas las personas ya sea por medio de canales escritos, así como el contacto telefónico lo cual facilita el acceso para las personas.

Cabe destacar que tanto para niños, niñas y adolescentes, así como personas mayores, la Línea 106 representa una herramienta valiosa que les da la opción de compartir su sentir, así como las situaciones difíciles que forman parte de sus vidas, generándoles un espacio seguro y confidencial en el cual muchas personas toman la decisión de comunicar lo que les está sucediendo por primera vez, ya que refieren que no se atrevían a comentarlo con nadie por temor a ser juzgados, descalificados, rotulados y en la Línea 106 han encontrado la oportunidad de ser escuchados y orientados por un equipo

dispuesto a brindar el apoyo que sea requerido de acuerdo a las competencias de la Línea 106.

Las intervenciones realizadas por la Línea 106 articulan los procesos de identificación, intervención, registro y canalización o activación de rutas de atención sectoriales e intersectoriales en el marco del Sistema de Gestión de la Entidad con servicios de salud, protección y justicia que permitan la atención integral de situaciones de riesgos en salud mental.

En consecuencia, la Línea 106 realiza intervenciones dando complimiento a las directrices emitidas por el ministerio de Salud y protección social Resolución 3280 de 2018 *“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación”,* a fin de garantizar las atenciones integrales en salud de diagnóstico, tratamiento, paliación y rehabilitación por parte de la Entidades Administradoras en Planes de Beneficios en Salud, a través de su Red de Prestadores de Servicios de Salud, a las que se encuentre afiliado cada usuario en el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia.

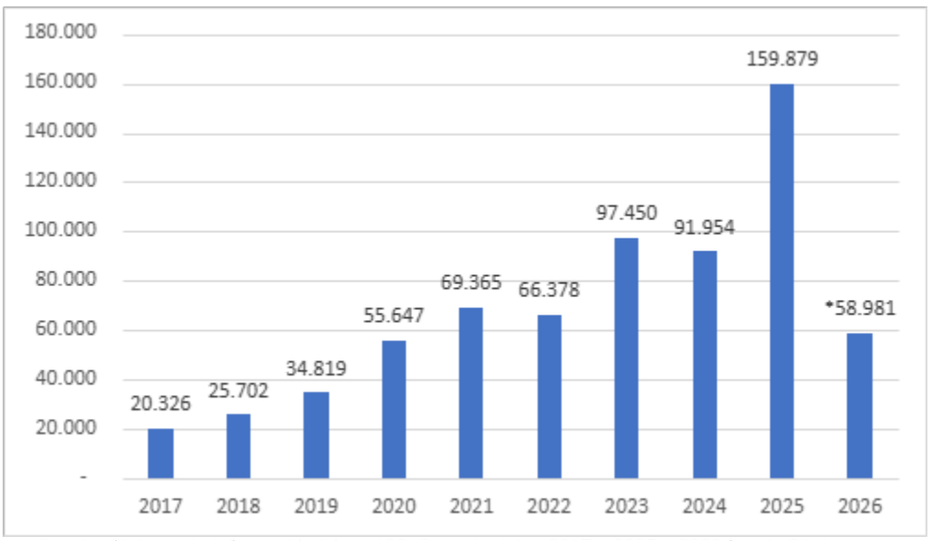
En las intervenciones de tipo psicosocial realizadas a través de los diferentes canales de contacto de la Línea 106, se activan las rutas de atención correspondientes de conformidad con el marco normativo vigente, que permiten articular acciones dirigidas a la garantía de los derechos, la protección y el acceso a la justicia, favoreciendo la oportunidad y continuidad de la atención por parte de las entidades competentes. Lo anterior se desarrolla en cumplimiento de lo establecido en la Ley 2126 de 2021, *"por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las comisarías de familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones"*; la Ley 1098 de 2006, *"por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia"*; y la Ley 1257 de 2008, *"por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres"*.

Adicionalmente, La Línea 106 brinda un conjunto de intervenciones que dan cumplimiento a lo establecido en la actual Política Nacional de Salud Mental 2025 –2034, Decreto 729 de 2025 del Ministerio de Salud y Protección Social y a los lineamientos en salud mental, entre los que se encuentra la Resolución 347 de 2026, mediante el cual el Ministerio de Salud y Protección Social establece el *Código Dorado*, que define acciones para la atención en salud mental a los eventos de conducta suicida que se identifiquen a través de los diferentes canales de contacto de las líneas de teleorientación en salud mental.

Sistema de Información de la Línea 106 (SIL)

A continuación, se socializan los indicadores que dan respuesta a las intervenciones realizadas de acuerdo con los objetivos de atención de la Línea 106 y lo estipulado en su Manual de Atención. La Secretaría Distrital de Salud cuenta con un Sistema de Información en el cual se registran las atenciones recibidas mediante los canales de atención que tiene la Línea 106 (telefónico, chat de WhatsApp, correo electrónico y red social Facebook).

Gráfica N°2 Total de intervenciones Línea 106. 2017 - 2026



Fuente: Sistema de Información Línea 106. Base de datos 2017 – 2025 – 2026 * corte 31 de mayo

Desde el año 2020 se presenta una tendencia sostenida de crecimiento de la demanda, en el año 2025 la Línea 106 implementa la operación de todos sus canales de atención por medio de un Centro de Contacto incluyendo la gestión del talento humano asignado a la ejecución del contrato. Comparando con el año 2024, en el año 2025 se alcanza un incremento en las intervenciones registradas en el Sistema de Información de la Línea 106 (SIL) del 73,78%.

Operar los canales de contacto de la Línea 106 con los recursos tecnológicos de una plataforma de omnicanalidad ha permitido incrementar la respuesta a la ciudadanía, en cumplimiento de los objetivos de atención en salud mental e intervención psicosocial.

El sistema de información de la Línea 106 (SIL) registra las intervenciones realizadas a los usuarios que se contactan a este servicio, en este sentido, en una interacción con un usuario, por cualquiera de los canales de contacto es posible realizar varias intervenciones, las cuales se llevan a cabo según las necesidades específicas de cada persona y en acatamiento a lo establecido en su Manual de Atención, entre sus acciones de intervención se encuentran:

- **Acompañamiento:** permite que los usuarios encuentren un espacio de acompañamiento con profesionales en el área de psicología, con los cuales pueden expresar sus sentimientos y emociones, sin embargo, no se plantea un problema o situación especifico.

- **Suministro de información**: para aclarar dudas respecto a los servicios y acceso a la información en salud.

- **Orientación psicológica**: a los usuarios que manifiestan una situación, conflicto o inquietud frente al cual se escucha y orienta con herramientas propias de la profesión de la psicología, bajo un contexto de comunicación participativo, facilitando así un espacio de análisis y reflexión para la movilización de recursos propios, familiares, sociales y/o institucionales promoviendo y/o generando bajo el marco de la prevención y la promoción de la salud mental. Este proceso de atención profesional aporta al fortalecimiento de factores protectores y la prevención de situaciones de riesgo. Esta intervención incluye una serie de posibles acciones tales como primeros auxilios psicológicos, orientación para la resolución de problemas, asesoría psicológica.

- **Referenciación**: resultado de la intervención de orientación, desarrollada de acuerdo con el motivo de consulta, el profesional brinda información de los objetivos de atención, canales de contacto, horarios de atención y la oferta de servicios a los

cuales puede acceder el usuario para atender sus necesidades en salud mental o de tipo psicosocial, así como reivindicar sus derechos frente a diferentes situaciones de riesgo. Esta intervención constituye un componente fundamental como parte de las acciones de intervención integral de la Línea 106, en la medida que fortalece las capacidades de autogestión y autonomía de los usuarios, informando los canales de acceso oportuno a los servicios de acuerdo con sus necesidades.

- **Remisión**: Corresponde a la intervención por medio de la cual el profesional de la Línea 106 activa rutas sectoriales e intersectoriales, para la atención en salud, protección y justicia por parte de las entidades competentes, a fin de la debida y oportuna atención de usuarios que pueden estar en riesgo y requieren de la intervención integral para la resolución y manejo de la situación presentada, para lo que se busca la atención pertinente por parte de las diferentes entidades Distritales.

  La remisión puede ser sectorial que incluye notificación a subsistemas de vigilancia en salud pública de la conducta suicida – SISVECOS, violencia intrafamiliar, sexual y de género -SIVIM y consumo de sustancias psicoactiva s- VESPA, para que conforme a los protocolos específicos se lleven a cabo las investigaciones epidemiológicas de campo. También se realiza la canalización de los usuarios a la Entidad Administradora de Planes de Beneficios en Salud – EAPB a la que se encuentre afiliado para que ella realice las acciones de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que sean necesarias. Esta canalización se realiza a través del Sistema de Información de la Referencia y Contrarreferencia – SIRC, durante la atención o inmediatamente a terminar la intervención con el usuario.

  Las activaciones de ruta intersectoriales incluyen para la intervención de los sectores protección, justicia y educación cuando se detecta vulneración de derechos y los diferentes tipos de violencias (basadas en género, intrafamiliar y maltrato infantil).

- **Seguimiento Institucional**: Esta línea hace referencia al proceso mediante el cual los profesionales de la Línea 106 realizan seguimiento a casos notificados, a entidades públicas o privadas, con el objetivo de conocer las acciones realizadas.

Tabla. N°3 Líneas de intervención Línea 106. Periodo años 2024 - 2025

Línea de Intervención	Año 2024	Año 2025
Acompañamiento	2676	4590
Información	21409	58153
Orientación	21923	38507
Referenciación a ...	9689	15163
Remisión a ...	21281	37962
Seguimiento	1497	1598
Seguimiento institucional	13479	3906
Total general	91954	159879

Fuente: Sistema de Información Línea 106, Secretaría Distrital de Salud. 2024-2025

En el año 2025, comparado con el año 2024, se alcanza un incremento del 75,65% en las intervenciones de orientación psicológica, en concordancia, las intervenciones de remisión se incrementaron en un 78,38%.

Las acciones de intervención se realizan sujetas a la complejidad y al contenido de las narrativas presentadas por los usuarios, facilitando un espacio de análisis, con el fin que se adopten pautas y estrategias soportadas en la experiencia y quehacer como profesionales en psicología, a partir de las cuales los agentes de atención deben desarrollar las intervenciones previstas en el Manual de Atención de la Línea 106. Estas comprenden acciones de escucha activa con calidad y calidez, primeros auxilios psicológicos, identificación de situaciones de riesgo, orientación psicológica, activación

de rutas integrales de atención, tanto sectoriales como intersectoriales, y las demás acciones definidas para garantizar una atención integral en cumplimiento de los objetivos de la Línea 106.

A partir de las narrativas de los usuarios se determina por parte del agente profesional de atención el motivo de consulta, conforme a las definiciones establecidas en el Manual de Atención de la Línea 106 y lo registra en el Sistema de Información. El profesional cuenta con diferentes momentos para identificar el motivo de consulta, teniendo en cuenta que las situaciones de posible riesgo en salud mental no se exponen de manera estructurada en el transcurso de la escucha activa.

El profesional comprende el motivo de consulta a partir de lo expresado por el usuario como insumo principal de la intervención profesional, se priorizan los motivos de consulta que ponen en riesgo la vida, como la conducta suicida, las violencias, así como el consumo de sustancias psicoactivas.

Una vez analizados los indicadores que corresponden a los motivos de consulta, se establece que el 26% corresponde a eventos priorizados, entre los cuales se encuentran la conducta suicida, los diferentes tipos de violencia y el consumo de sustancias psicoactivas

Tabla. N°3 Motivos de consulta conducta suicida - Línea 106. Periodo enero a diciembre, 2024 - 2025

Motivo de consulta	2024	2025
Idea suicida	6233	12636
Gesto suicida	777	1616
Intento suicida	660	1442
Suicidio consumado	6	20
Total general	**7676**	**15714**

Fuente: Sistema de Información Línea 106, Secretaría Distrital de Salud. 2024-2025

Durante el año 2025, los motivos de consulta relacionados con la conducta suicida, comparado con el año 2024, se presenta un incremento del 104,72%, resultado de las estrategias implementas para identificar narrativas con presuntas situaciones de riesgo, así como acciones para identificar posibles conductas suicidas relacionadas con eventos de impacto en el estado de salud mental de los usuarios.

Tabla. N°3 Motivos de consulta violencias - Línea 106. Periodo enero a diciembre, 2024 - 2025

Motivo de consulta	2024	2025
Violencia psicológica	678	1205
Violencia física	528	942
Violencia sexual	359	576
Otra forma de violencia	135	241
Maltrato físico	89	201
Maltrato psicológico	96	185
Violencia psicológica	123	137
Negligencia	33	109
Violencia por intimidación escolar	41	70
Violencia por negligencia	34	24
Violencia institucional	13	16
Violencia informática	9	17
Violencia Económica	3	16
Abandono	4	4
Total general	**2145**	**3743**

Fuente: Sistema de Información Línea 106, Secretaría Distrital de Salud 2024-2025

Durante el año 2025, los motivos de consulta relacionados con eventos de violencia, relacionadas con violencia intrafamiliar, maltrato infantil y violencia basada en género, comparado con el año 2024, se evidencia un incremento del 74,50%, resultado de las estrategias implementas para identificar narrativas con presuntas situaciones de riesgo psicosocial, así como acciones para identificar posibles situaciones que representen formas de violencia que impacten en el estado de salud mental de los usuarios.

Tabla. N°3 Motivos de consulta consumo de sustancias psicoactivas - Línea 106. Periodo enero a diciembre, 2024 - 2025

Motivo de consulta	2024	2025	Total general
Uso y/o abuso de sustancias	491	1237	1728
Consumo Problemático de Alcohol	77	202	279
Inquietudes sobre el uso de SPA	10	40	50
Total general	**578**	**1479**	**2057**

Fuente: Sistema de Información Línea 106, Secretaría Distrital de Salud 2024-2025

Los motivos de consulta relacionados con el consumo de sustancias psicoactivas, durante el año 2025, comparado con el año 2024, alcanza un incremento del 155,88%. Este motivo de consulta comprende acciones de identificación, prevención y acceso a los servicios de salud mental para la atención integral por parte de las Entidad Administradora de Planes de Beneficios en Salud – EAPB a la que se encuentre afiliado cada usuario.

A continuación, se relacionan los indicadores de que reflejan el avance de las intervenciones realizadas por medio de los canales de contacto durante el año 2026.

Tabla. N°4 Seguimiento comparativo intervenciones mediante Línea 106. Periodo enero a mayo 2024 - 2025 –2026

Línea de intervención	Enero - mayo 2024	%	Enero - mayo 2025	%	Enero - mayo 2026	%
Información	7.003	17,08%	16.875	31,69%	31.972	41,39%
Remisión a ...	7.977	19,46%	14.037	26,36%	16.686	21,60%
Orientación	9.739	23,76%	13.784	25,88%	16.318	21,13%
Referenciación a ...	3.488	8,51%	5.349	10,04%	6.789	8,79%
Acompañamiento	1.593	3,89%	1.566	2,94%	2.802	3,63%
Seguimiento institucional	10.673	26,03%	1.059	1,99%	1.936	2,51%
Seguimiento	522	1,27%	573	1,08%	735	0,95%
Solicitud red de apoyo	0	0,00%	11	0,02%	0	0,00%
Total general	40.995	100,00%	53.254	100,00%	77.238	100,00%

Fuente: Sistema de Información Línea 106, Secretaría Distrital de Salud. Enero-mayo 2024-2026

Para el año 2025, en el periodo de enero a mayo, se presenta un incremento de 18% en las intervenciones de orientación psicológica, la intervención de remisión alcanza un incremento del 19%, para la intervención de referenciación el incremento corresponde al 27%, comparado con el mismo periodo del año 2026. En comparativo con el año 2025, el total de intervenciones en el periodo de enero a mayo del 2026 tiene un incremento del 45%, dando respuesta a la demanda de interacciones.

La operación de los canales de contacto de la Línea 106 con el Contact Center, evidencia incremento en las intervenciones realizadas por los agentes profesionales de atención, brindando atención integral a los diferentes motivos de consulta de los usuarios, conforme a las acciones de escucha activa, identificación de situaciones de riesgos en salud mental y de tipo psicosocial, orientación psicológica, así como la activación de acciones de activación de rutas interinstitucional.

En comparación con el año 2025, durante el año 2026 se registró incremento en las intervenciones a situaciones de alto riesgo, como se describe a continuación: se presentó un aumento del 17,46% en las consultas por conducta suicida, un 19,82% en eventos relacionados con distintas categorías de violencias (intrafamiliar, de género, y contra niños, niñas y adolescentes), y un 12,91% en los casos asociados al consumo problemático de sustancias psicoactivas.

Motivos de consulta de alto riesgo - Línea 106. Periodo enero a mayo, 2024- 2025 -2026

Motivos de consulta	Año 2024	2024	Año 2025	2025	Año 2026	2026
Idea suicida	2.471	24,44%	4080	33,84%	5.262	36,98%
Emocionales	1.696	16,25%	2158	18,08%	2.603	18,70%
Pérdida o duelo	624	6,74%	888	7,35%	1.095	8,05%
Gesto suicida	292	2,90%	660	5,57%	499	3,53%
Intento suicida	229	3,54%	521	4,53%	613	3,67%
Conflictos de pareja	323	3,09%	536	3,84%	490	4,36%
Violencia psicológica	290	2,34%	443	4,27%	602	4,39%
Uso y/o abuso de sustancias	190	1,95%	504	4,07%	546	3,81%
Violencia física	209	2,18%	344	2,81%	407	2,87%
Sociales	868	9,09%	30	0,16%	11	0,04%
Trastorno de Ansiedad	187	8,79%	308	0,25%	372	0,07%
Expresividad afectiva	833	1,92%	18	2,65%	6	2,82%
Relaciones entre padres e hijos - hijos y padres)	344	3,23%	240	2,00%	191	1,37%
Otra enfermedad mental	166	1,86%	273	2,20%	233	1,76%
Trastorno Depresivo	184	1,88%	216	1,86%	227	1,74%
Violencia sexual	118	1,26%	225	1,85%	237	1,68%
Pautas de crianza	69	0,65%	115	1,05%	80	0,56%
Habilidad artística	247	0,88%	0	0,77%	0	0,47%
Trastorno Afectivo Bipolar	46	0,51%	80	0,70%	106	0,77%
Autoimagen, autoconcepto y autoestima	81	2,35%	84	0,00%	65	0,00%
Otra forma de violencia	41	0,38%	78	0,67%	109	0,69%
Maltrato psicológico	38	1,08%	71	0,37%	99	0,39%
Maltrato físico	39	1,96%	63	0,04%	91	0,01%
Consumo Problemático de Alcohol	31	0,41%	56	0,54%	97	0,61%
Salud Física	92	0,32%	43	0,51%	47	0,66%
Total	**9708**	**100%**	**12034**	**100%**	**14088**	**100%**

Fuente: Sistema de Información Línea 106, Secretaría Distrital de Salud. Enero-mayo 2024-2026

Las acciones de acompañamiento y seguimiento técnico han permitido que el Contact Center defina e implemente estrategias enfocadas a la identificación oportuna de riesgos en salud mental o de tipo psicosocial, con el objetivo de realizar intervenciones integrales y la activación de rutas sectoriales e intersectoriales.

Conforme a lo anterior, el Contac Center garantiza la operación de los canales de contacto a través de los cuales la entidad cumple los objetivos establecidos para la Línea 106 como línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en crisis en salud mental.

Del análisis de la necesidad que sustenta la futura contratación y del marco normativo aplicable, se concluye que, si bien la estrategia Línea 106 es desarrollada por profesionales en psicología y se orienta a la promoción de la salud mental, la prevención de riesgos y la gestión del riesgo en salud mental, las actividades que la integran se circunscriben a la escucha activa, la orientación psicosocial, el apoyo y la contención emocional inicial, la identificación temprana de factores de riesgo, la activación de rutas de atención y la información sobre la oferta institucional disponible.

Estas actuaciones constituyen acciones de promoción de la salud, prevención, orientación, información y articulación institucional, en concordancia con los enfoques previstos en la Ley 1616 de 2013 y en la Resolución 3280 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social, razón por la cual no corresponden al ejercicio de actividades asistenciales propias de la prestación de servicios de salud. En consecuencia, dichas actuaciones no comprenden procesos de evaluación psicológica, diagnóstico, formulación de tratamientos, psicoterapia, rehabilitación, paliación, seguimiento clínico ni demás intervenciones dirigidas a la atención integral de una condición de salud, las cuales hacen parte de las competencias de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios en Salud (EAPB) y de los prestadores de servicios de salud habilitados, conforme a la Ley 1616 de 2013, el Decreto 780 de 2016 y la Resolución 3100 de 2019.

De igual manera, el hecho de que la atención sea brindada por profesionales en psicología no modifica la naturaleza de las actividades desarrolladas. Si bien la Ley 1090 de 2006 reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología y reconoce su participación en diversos campos de intervención, entre ellos el de la salud, ello no implica que toda actuación realizada por un psicólogo constituya, por sí misma, una prestación de servicios de salud. La naturaleza jurídica de la actividad está determinada por el alcance material de las funciones desarrolladas y no exclusivamente por la profesión de quien las ejecuta.

Así mismo, de la necesidad que soporta la contratación se evidencia que la Secretaría Distrital de Salud conserva la dirección, administración y control integral de la estrategia Línea 106, en tanto el sistema de información es de su propiedad, el Manual de Atención y los protocolos son elaborados y adoptados por la Entidad, las rutas de atención son definidas conforme a los lineamientos institucionales y la administración de la información se realiza bajo su responsabilidad, observando la normativa vigente en materia de confidencialidad y protección de datos personales. En consecuencia, el contratista no asume funciones propias de un prestador de servicios de salud ni desarrolla actividades asistenciales, limitándose a garantizar la infraestructura tecnológica, la operación del Contact Center y el soporte logístico y operativo requeridos para asegurar el funcionamiento continuo de la estrategia.

En ese orden de ideas, desde el componente técnico se concluye que la ejecución del futuro contrato interadministrativo no tiene por objeto la prestación directa de servicios de salud en los términos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Su objeto consiste en garantizar la operación integral de los medios tecnológicos, operativos y logísticos necesarios para el funcionamiento permanente de la Línea 106, como estrategia institucional de promoción de la salud mental, prevención y gestión del riesgo, orientación psicosocial y articulación con la red de servicios, sin sustituir las competencias legales de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios en Salud (EAPB) ni de los prestadores de servicios de salud habilitados.

En consecuencia, desde la perspectiva técnica y jurídica, el servicio objeto de la futura contratación constituye un servicio de apoyo para la operación de una estrategia institucional del sector salud y no un servicio de prestación de atención asistencial en salud, por cuanto su finalidad es garantizar la disponibilidad y continuidad de los canales de atención y de la infraestructura necesaria para el desarrollo de la estrategia Línea 106, sin involucrar la ejecución de actos propios del diagnóstico, tratamiento, rehabilitación o seguimiento clínico de los usuarios.

Contact Center

La Secretaría Distrital de Salud requiere contratar un operador externo de Procesos de Negocio de Outsourcing (BPO) con lo cual se garantice que la operación de las Líneas de atención 106 y Servicio a la Ciudadanía cuente con estándares de calidad en el marco de las atenciones toda vez que el Contact Center proporciona los elementos tecnológicos y la infraestructura necesarios para garantizar atención eficiente y con la tecnología necesaria que permita la optimización de atención brindada mediante los diferentes canales de contacto, así como el respectivo seguimiento y control de la ejecución contractual.

Por tanto, se requiere los servicios de Contact Center que garantice las soluciones tecnológicas que integren plataforma de omnicanalidad, telefonía IP, respuesta interactiva de voz (IVR), grabación y monitoreo de llamadas, herramientas de analítica de datos y tableros de control en tiempo real para la gestión de los canales de contacto, lo cual permita la oportunidad y calidad en la atención.

En concordancia con lo anterior se hace necesaria la operación continua de las líneas de atención del sector salud (Línea 106 y servicio a la ciudadanía), con personal capacitado, infraestructura tecnológica adecuada y capacidad para atender los volúmenes de interacción definidos por la Secretaría Distrital de Salud. Así mismo, la prestación del servicio requiere el cumplimiento de estándares de disponibilidad, confiabilidad y seguridad de la información, conforme a las guías, manuales, lineamientos y resoluciones expedidos por la Secretaría Distrital de Salud y la normativa vigente.

Resulta importante resaltar las ventajas de contar con un operador Contact Center:

- Operación estructurada y organizada con el fin de optimizar y garantizar niveles de atención acordes a la demanda.
- Tecnología que permite optimizar las gestiones que corresponden a las interacciones con los usuarios por medio de los canales de contacto de cada una de las líneas de atención.
- Minería de datos.
- Gestión del recurso humano.
- Integración de los canales de contacto por medio de la plataforma omnicanal la cual viabiliza múltiples interacciones con los usuarios.

Contratar el citado operador permite a la Entidad garantizar la continuidad de los servicios y canales de ambas líneas, para evitar la generación de situaciones como:

• Aumento de PQRSD por la ausencia del servicio.
• Afectación en la imagen institucional de la Secretaría Distrital de SALUD –SDS-, por la falta del servicio.
• Limitar la atención o constituir barreras de acceso al usuario al no contar con los canales de atención distrital para acceder a los servicios prestados por atención a la ciudadanía y Línea 106.
• Disminuir el acceso a las atenciones relacionadas con la salud mental, porque la Línea 106 es un dispositivo de escucha en salud mental conforme a lo establecido la Resolución 518 de 2015 de Minsalud “Por la cual se dictan disposiciones en relación con la Gestión de la Salud Pública y se establecen directrices para la ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas – PIC” y de acuerdo con el Sistema de Información de la Línea 106.
• Congestión ilimitada de los otros canales de atención dispuestos por la SDS, tales como: Presencial y Virtual.
• Canales de atención poco efectivos en las líneas de atención a la ciudadanía.
• Inconformidad por parte de la ciudadanía.
• Aumento en la demanda en las unidades de atención de las Subredes Integradas de Servicios de Salud y Capital Salud en busca de información.
• Incumplimiento al Acuerdo Distrital 383 de 2009 respecto a la garantía de la operación permanente de la Línea 106 durante las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, para la atención a la ciudadanía.

Todos los servicios requeridos por la Entidad para la operación de los diferentes canales de atención de las dos líneas se adelantarán a través de diferentes fases que se adelantarán a lo largo de la ejecución del contrato y se describen de manera general a continuación:

1. La implementación para la operación de los canales de contacto de las líneas de atención en salud debe ser inmediata, de acuerdo con su misionalidad y la exigencia de la disponibilidad de forma ininterrumpida.
2. Estabilización corresponde al protocolo de inicio, la transición y migración de los servicios, tendrá una duración no mayor de 90 días calendario contados a partir del inicio de la ejecución.

Durante este periodo el contratista y la Entidad pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación como parte de la estabilización del servicio, por lo que se debe realizar por parte del proveedor las pruebas que permitan establecer: (i) fallas en sus herramientas, o (ii) retrasos en la prestación del servicio causados por lentitud en los computadores de los agentes para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio, (iii) retraso en el aprovisionamiento de los servicios o (iv) inadecuada capacitación de los agentes.

3. Operación este periodo inicia a partir de la firma de acta de inicio y contempla todos los servicios descritos en la ficha técnica, los cuáles deben iniciar desde el día cero (0), el talento humano contratado debe iniciar y responder a las tareas asignadas para cada una de las líneas
4. Finalización del contrato: Un (1) mes antes de finalizar el contrato, las partes deben acordar los reportes e información que debe ser entregada una vez finalice el plazo de ejecución del contrato y que sea requerida para la liquidación de este.

La Secretaría Distrital de Salud requiere contratar la prestación integral del servicio de Contact Center bajo un modelo omnicanal que garantice la operación continua, eficiente y oportuna de los canales de atención del Servicio a la Ciudadanía y de la Línea 106 "El poder de ser escuchado", asegurando la disponibilidad tecnológica, el talento humano especializado, la infraestructura, la seguridad de la información, la analítica y el soporte operativo necesario para su funcionamiento.

Proceso de planeación del contrato

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el Decreto 310 de 2021, la Secretaría Distrital de Salud / Fondo Financiero Distrital de Salud verificó a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) la existencia de un Acuerdo Marco de Precios aplicable a la necesidad de contratación, encontrando vigente el Acuerdo Marco de Precios BPO Contact Center No. BPO III. Con el fin de explorar la viabilidad de esta alternativa, la Entidad adelantó un proceso de Solicitud de Información (RFI) mediante los memorandos 2026-IE-17594 del 24 de abril de 2026 y 2026-IE-18891 del 5 de mayo de 2026. Como resultado de este ejercicio, se estableció que el Acuerdo Marco de Precios BPO III no se ajusta a la totalidad de las condiciones técnicas, operativas y funcionales requeridas para la ejecución del presente proceso. El detalle de este análisis se encuentra desarrollado en el Anexo N° 6 – Proceso de planeación del contrato AMP, documento al cual se remite para mayor precisión.

Paralelamente al proceso de exploración técnica, la Entidad realizó una consulta específica a la Bolsa Mercantil de Colombia el 23 de abril de 2026 para determinar la disponibilidad y viabilidad económica de contratar el servicio de Contact Center a través de este escenario de negociación público. En esta consulta, enviada por la Entidad, se solicitó información detallada sobre tres aspectos críticos: la existencia de otros procesos similares en entidades públicas, la incidencia de costos adicionales para la Entidad, y el funcionamiento operativo del proceso en la plataforma de la Bolsa Mercantil.

La Bolsa Mercantil de Colombia respondió afirmativamente el 13 de mayo de 2026, informando que el servicio de "Contact Center" sí se encuentra inscrito en su plataforma y que es posible adquirirlo a través de su escenario de negociación, utilizando la modalidad de selección abreviada bajo la causal de Bolsa de Productos conforme a la Ley 1150 de 2007 y el Decreto Único 1082 de 2015. Sin embargo, esta respuesta incluyó información crucial respecto a los costos asociados a la negociación en el Mercado de Compras Públicas de la Bolsa Mercantil, información que resultó determinante para la evaluación económica de esta alternativa de contratación.

De conformidad con la respuesta de la Bolsa Mercantil, los costos asociados a cualquier negociación en su escenario se componen de dos rubros de comisión: primero, la comisión por Logística en línea, Compensación y liquidación, que representa un porcentaje del 0.45% más IVA para precios disponibles o del 0.51% más IVA para precios

futuros del valor total del presupuesto de adquisición; y segundo, una comisión variable de las Sociedades Comisionistas de Bolsa, que es de libre fijación más IVA. Es importante destacar que, tal como lo aclaró la Bolsa Mercantil, estos costos de comisión se calculan directamente sobre el presupuesto que la Entidad dispone para la adquisición del servicio, lo que implica que, a mayor presupuesto, mayores serán los costos administrativos derivados del uso de este escenario de negociación.

Teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de Salud ha asignado un presupuesto específico y limitado para la contratación del servicio de Contact Center conforme a su planificación presupuestal, la imposición de comisiones adicionales por el uso de la plataforma de la Bolsa Mercantil representaría un impacto económico significativo que reduciría considerablemente los recursos disponibles para la prestación efectiva del servicio.

Estos costos de comisión, sumados a la rigidez técnica ya identificada del escenario de la Bolsa Mercantil respecto a servicios de características técnicas uniformes, confirman que la utilización de este mecanismo no es viable desde el punto de vista económico y técnico para las necesidades específicas de la Entidad. En consecuencia, la estructura de costos de la Bolsa Mercantil representa un factor adicional que refuerza la decisión de proceder mediante otros mecanismos de contratación, que permitan una negociación de precios más eficiente y ajustada directamente a los requerimientos presupuestales y operacionales de la Secretaría Distrital de Salud. (Ver Anexo No.4 Consulta y respuesta de la bolsa mercantil).

Una vez agotados los mecanismos contenidos en el Decreto Único 1082 de 2015 fundamentados en los artículos 2.2.1.2.1.2.7 a 2.2.1.2.1.2.15, se evaluó la posibilidad de acudir a la modalidad de Selección Abreviada bajo causal de servicios especializados, por ser, de manera inicial, servicios de condiciones técnicas uniformes, a pesar de haberse evidenciado, como se mencionó párrafos arriba, que la necesidad de la Entidad escapa de la generalidad de servicios ofertados en el mercado.

De acuerdo con los análisis adelantados por la Secretaría Distrital de Salud, se tiene conocimiento que existe un mercado desarrollado con múltiples oferentes capaces de competir bajo condiciones de igualdad, razón por la cual se adelantó un proceso de estudio de mercado mediante el cual se obtuvieron nueve (9) cotizaciones de varias empresas del sector, dentro de las cuales destacó la cotización de la Empresa de telecomunicaciones de Santa Fe de Bogotá, D.C. - ETB, por lo que el equipo financiero del presente proceso decidió realizar un ejercicio comparativo entre las ocho (8) ofertas de las empresas restantes contra la oferta presentada por esta última.

Tras el ejercicio se logró concluir que:

> Se evidenció que la oferta de la ETB, permite concluir que dicha oferta resulta financieramente razonable y favorable para la necesidad de la Entidad, toda vez que garantiza la prestación del servicio en las condiciones técnicas requeridas con una optimización significativa de los recursos públicos destinados a este rubro. bro.

Así mismo, conforme al análisis de oferta y demanda realizado mediante el Modelo de Abastecimiento Estratégico de Colombia Compra Eficiente -CCE- y al ejercicio financiero comparativo desarrollado con la cotización presentada por ETB, se concluyó que, si bien existe pluralidad de oferentes en el mercado colombiano para la prestación de servicios de Contact Center, predomina en diversas entidades estatales la modalidad de Contratación Directa, sumado ello a que el valor ofertado por la Empresa de telecomunicaciones de Santa Fe de Bogotá, D.C. - ETB se encuentra por debajo del valor promedio del mercado.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Entidad adelantó un estudio de idoneidad de la ETB (ver numeral 5 CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE),

respecto de la necesidad altamente especializada del servicio demandado por el Fondo Financiero Distrital de Salud - Secretaría Distrital de Salud para la operación de los canales dispuestos para la atención de los habitantes de la ciudad usuarios de la Línea de Servicio a la Ciudadanía y de la Línea 106, acorde con las obligaciones, condiciones técnicas exigidas, objeto y alcance a contratar, determinado que técnica y jurídicamente, sumado a la experiencia demostrada por dicha entidad, cumple con los requisitos necesarios para garantizar una adecuada continuidad en la prestación del servicio de contact center.

Considerando lo expuesto, las áreas formuladoras sustentan la viabilidad de adelantar el presente proceso de contratación bajo la modalidad de Contratación Directa bajo la causal de contrato interadministrativo con dicho proveedor, garantizando el cumplimiento de los principios de economía, transparencia y selección objetiva que rigen la contratación estatal.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR Y SUS ESPECIFICACIONES

2.1. OBJETO

Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud.

2.2. ALCANCE

La prestación del servicio a contratar de tecnologías de la información y comunicaciones debe garantizar la operación de la “Línea de Servicio a la Ciudadanía” para la orientación e información en salud, gestionando los requerimientos ciudadanos relacionados con trámites, servicios, lineamientos y programas del sector salud, así como, el registro de las peticiones ciudadanas y la “Línea 106 “El poder de ser escuchado”, línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis.

El contratista deberá disponer de un servicio Omnicanal, dispuesto para atender las solicitudes de los ciudadanos de acuerdo con su facilidades o preferencia, cada componente deberá contar con canales; telefónico, chat, WhatsApp, correo electrónico, red social Facebook, todos deben ir acompañados de servicios automatizados para servicios de entrada y salida (inbound y outbound).

El contratista deberá dotar todos los recursos necesarios para brindar un servicio eficiente eficaz y oportuno, de acuerdo con lo exigido en este documento.

2.3. CÓDIGO DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS- UNSPSC

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
83000000 Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	83110000 Servicios de medios de telecomunicaciones	83111500 Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	N/A
83000000 Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	83110000 Servicios de medios de telecomunicaciones	83111500 Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	83111507 Servicios de buró central de llamadas (Call center)
43000000 Difusión de tecnologías de Información y telecomunicaciones	43220000 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	43222800 Equipo de telefonía	N/A
43000000 Difusión de tecnologías de	43230000 Software	43231500	N/A

Información y telecomunicaciones		Software funcional específico de la empresa	
43000000 Difusión de tecnologías de Información y telecomunicaciones	43220000 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	43223200 Plataformas de mensajería por movil	N/A

2.4. CONDICIONES TECNICAS EXIGIDAS O ANEXO TECNICO

Las especificaciones y condiciones técnicas de los servicios de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud a contratar se encuentran en el **Anexo condiciones técnicas.**

2.5. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

2.5.1. OBLIGACIONES GENERALES DEL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD

Además de las inherentes al objeto, la Entidad se compromete en especial a:

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

2.5.2. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Sin perjuicio de las demás obligaciones que se deriven de la normatividad existente, en especial las previstas en el Estatuto General de Contratación Estatal y de las que se deriven del contenido del presente estudio previo, el contratista deberá asumir las siguientes obligaciones:

1. Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, observando en todo momento, el régimen de contratación; acatando la Constitución, la Ley y demás normas pertinentes.
2. Reportar cualquier novedad o anomalía, de manera inmediata al supervisor y/o interventor del contrato.
3. Acatar las directrices que durante el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud, a través del supervisor o interventor del contrato.
4. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.
5. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud, a través de la persona responsable del control en la ejecución del contrato, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes, para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
6. Pagar por su cuenta los salarios, subsidios, prestaciones sociales, afiliación y pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensión y ARL- y de los Aportes Parafiscales –SENA, ICBF, Cajas de Compensación-, y Subsidio Familiar, a que hubiere lugar, de todos sus empleados, en especial del personal destinado para el cumplimiento del objeto del presente contrato, de acuerdo con las disposiciones del Régimen Laboral Colombiano, debiendo presentar en su oportunidad, la respectiva certificación de cumplimiento, expedida por el Revisor Fiscal o su representante legal –según el caso.
7. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables.
8. Desempeñar las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del contrato.
9. Utilizar los mecanismos que sean necesarios para poder garantizar la autenticidad, integridad y conservación de los documentos electrónicos, cuando a ello hubiere lugar.
10. Contar con sus equipos de cómputo y herramientas de trabajo para la cabal ejecución del objeto contractual, cuando a ello hubiere lugar.
11. Garantizar que los compromisos, productos, acciones, intervenciones y demás aspectos técnicos, se ejecuten dando pleno cumplimiento a los Lineamientos y políticas establecidos por la Secretaría Distrital de Salud-Fondo Financiero Distrital de Salud y a las instrucciones que se impartan a través del supervisor o interventor
12. Llevar a cabo el tratamiento establecido para los riesgos asignados en la matriz correspondiente.
13. Constituir las garantías pactadas, realizar los pagos correspondientes y demás erogaciones de orden legal; si hay lugar a ello, cargarlas en la plataforma SECOP II, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, para su revisión y aprobación, de conformidad con lo establecido en el Estudio Previo y el Contrato, y mantenerla vigente hasta su liquidación, según lo establecido en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993. (si aplica).
14. Cuando haya lugar a ello, mantener actualizada la Garantía que cubre los amparos establecidos en el Contrato, durante el plazo de ejecución de este, incluidas las novedades contractuales
15. Presentar el informe de avance de ejecución de las obligaciones contractuales mensualmente o cuando se requiera para los pagos al Supervisor y/o interventor del contrato, en dicho informe se deberá evidenciar las actividades desarrolladas en los diferentes periodos, con los correspondientes soportes en medio físico o magnético, de acuerdo con lo establecido en el contrato, la normatividad vigente, y atendiendo los formatos que establezca la Entidad.
16. Dar cumplimiento de la normatividad y política ambiental establecida por la Entidad a través del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA.
17. Entregar al Supervisor del contrato, los archivos y documentos elaborados por EL CONTRATISTA y relacionados en cumplimiento del objeto contractual, durante el desarrollo del mismo y en el momento de finalizarlo.
18. Dar cumplimiento a las políticas, lineamientos y disposiciones establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de la Entidad, garantizando la protección de la información bajo los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, de conformidad con el Modelo de Seguridad y Privacidad

de la Información (MSPI) previsto en el Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015 y las directrices de la Política de Gobierno Digital expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Así mismo, adoptar y utilizar los mecanismos necesarios para asegurar la autenticidad, integridad, disponibilidad y conservación de los documentos electrónicos, cuando a ello hubiere lugar, en cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en materia de gestión documental y seguridad de la información.

19. Dar cumplimiento a la Política de Protección de Datos Personales adoptada por la Entidad, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, absteniéndose de divulgar, transferir, alterar o utilizar indebidamente la información a la que tenga acceso con ocasión del desarrollo del objeto contractual. Toda la información que conozca, administre, procese o genere durante la ejecución del contrato no podrá ser divulgada a terceros, salvo por autorización expresa de la Entidad o requerimiento de autoridad competente conforme a la normatividad aplicable.
20. Dar cumplimiento a la Política de Administración de Riesgos de la Entidad y a las directrices institucionales orientadas a la prevención, detección y reporte del Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM), adoptando las medidas de debida diligencia que correspondan en el desarrollo de sus actividades contractuales de conformidad con la Ley 2195 del 2022 y demás disposiciones vigentes.
21. Autorizar ser notificado a través de medios electrónicos, en los términos establecidos en el artículo 56 del CPACA, en caso de requerirse la liquidación del contrato.
22. Vincular y mantener dentro del equipo que se disponga para la ejecución del presente contrato mujeres conforme al porcentaje indicado en el Decreto 643 de 2025, garantizando que la vinculación se realizará con plena observancia de las normas laborales o contractuales aplicables, para lo cual se deberá remitir a la supervisión una manifestación semestral, es decir, cada seis meses (a finales del semestre a certificar) bajo juramento del facultado, donde se indique el personal vinculado, para corroborar la contratación de las mujeres durante el periodo de ejecución da inferior a seis meses, se deberá entregar la manifestación antes de la terminación el contrato en los porcentajes indicados.
23. Priorizar la contratación de mujeres para la ejecución del contrato, teniendo en cuenta factores que acentúan su vulnerabilidad como la condición de víctima del conflicto armado, ser mujeres con discapacidad, ser mujer jefa de hogar, entre otras, - conforme el Decreto 643 de 2025. (Si aplica).
24. Adoptar medidas para prevenir, corregir y denunciar el hostigamiento sexual, la violencia y la discriminación contra las mujeres, en sus actividades empresariales y cadena de suministro en el marco de la ejecución del presente contrato. En caso de ser testigo de alguna de las situaciones enunciadas deberá informar de manera inmediata a la supervisión quien dará traslado a la autoridad competente.
25. Vincular y mantener dentro del equipo que se disponga para la ejecución del presente contrato, a los grupos poblacionales relacionados en el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021 el cual adicionó el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015 fomento para la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional. (Cuando Aplique).
26. Cuando para la ejecución del contrato se requiera conformar o ampliar equipos de trabajo, el contratista deberá priorizar la vinculación de personas con discapacidad que cumplan los perfiles, requisitos y competencias requeridos. En caso de que no sea posible la vinculación de personas con discapacidad para la ejecución del contrato, deberá informarlo a la supervisión indicando las acciones adoptadas y las razones sustentadas que lo impidieron.
27. El contratista deberá incorporar criterios de accesibilidad para que los bienes, servicios, documentos, productos, herramientas tecnológicas y demás entregables que se desarrollen durante la ejecución del contrato, puedan ser accesibles a la población discapacitada siempre que resulte técnica y funcionalmente procedente. (Si aplica)
28. Abstenerse de realizar actuaciones que generen discriminación o barreras injustificadas para la participación de personas con discapacidad en las actividades asociadas a la ejecución contractual
29. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales.

30. Participar activamente de las acciones que determine la Entidad para la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.
31. En general, las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, de las características técnicas, estudios previos, anexo técnico (si aplica), insumos y de la propuesta presentada y las indicaciones que imparta el Supervisor o interventor, siempre que estén dentro de sus facultades y se enmarquen en el objeto del contrato.

2.5.3. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

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

1. Entregar al supervisor del contrato de forma inmediata a la suscripción del acta de inicio, el plan de trabajo y el cronograma de actividades de común acuerdo con la Entidad para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio del Contact Center con la contratación mínima del talento humano, aprovisionamiento de los servicios de conectividad y plataforma Omnicanal, en el cual se contemple el periodo de estabilización, el periodo de operación y el periodo de finalización.
2. Garantizar la infraestructura, recursos físicos y condiciones tecnológicas requeridas para los espacios de trabajo de acuerdo con lo establecido.
3. Presentar al inicio del contrato la declaración de aplicabilidad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI, que debe contener por lo menos los controles definidos en este numeral, y debe estar firmado por un auditor interno o externo en la que se legitime la aplicabilidad y cumplimiento de los controles definidos. Adicional el contratista debe presentar, el título profesional, tarjeta profesional y certificación que lo acredite como auditor interno o líder en ISO 27001:2013 del auditor que firma la declaración de aplicabilidad. El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información debe contener mínimo los siguientes controles definidos:

    - Políticas de la seguridad de la información.
    - Organización de la seguridad de la información.
    - Seguridad del teletrabajo y el uso de dispositivos móviles.
    - Seguridad del recurso humano.
    - Gestión de activos.
    - Control de acceso a sistemas y servicios.
    - Seguridad física y del entorno de las sedes.
    - Seguridad de las comunicaciones.
    - Relaciones con los proveedores.
    - Gestión de incidentes de seguridad de la información.
    - Plan de continuidad de seguridad de la información

4. Presentar dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la suscripción del contrato, las hojas de vida del talento humano de acuerdo con los requisitos de formación y experiencia descritos en el Anexo de Condiciones Técnicas, para la validación y aprobación de la supervisión previo a la respectiva contratación o vinculación.
5. Presentar al supervisor del contrato, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio, plan de capacitaciones del talento humano que incluya: el inicio de la operación, actualización técnica, inducción y reinducción del talento humano y reentrenamientos en el uso de plataforma Omnicanal en cumplimiento de las “Guias, Manuales y resoluciones emitidas por la Secretaría Distrital de Salud” descritas en el Anexo de Condiciones Técnicas (numeral 19). Proceso que ha de ser liderado por los perfiles de formación y supervisión BPO.
6. Disponer durante toda la ejecución del contrato, el personal calificado y debidamente capacitado, de conformidad con lo indicado en el anexo de condiciones técnicas, según el caso. En caso de requerir cambio de recurso humano el contratista tendrá un plazo máximo de 10 días calendario para presentar al supervisor del contrato i. el soporte que dio lugar al retiro, ii. la forma como está afrontando la contingencia y iii. los documentos de la nueva persona propuesta, la cual deberá cumplir con el mismo o mejor perfil descrito en el anexo de condiciones técnicas, con el fin que la SDS-FFDS apruebe el cambio.

7. Presentar certificación del talento humano contratado y del cumplimiento de los perfiles definidos en el anexo técnico, expedida por el área de contratación y/o talento humano del proveedor, dentro de los quince (15) días calendario posterior a la firma del acta de inicio. Esta información se debe actualizar de forma mensual reportando las novedades de ingreso y salida del talento humano.
8. Realizar la gestión técnica requerida para los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad hacia los sistemas telefónicos del contratista para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad así lo requiera.
9. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del contrato, y los elementos necesarios de omnicanalidad de acuerdo con lo presentado en la oferta por el contratista.
10. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad que se requieran para la prestación del servicio.
11. Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.
12. Contar con un sistema de control de acceso al Contact Center que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe presentar un reporte mensual detallado que permita evidenciar el % de rotación de cada uno.
13. Implementar los flujos de atención, procesos, actividades, tareas y procedimientos que deberán seguir los agentes para la gestión y atención de las solicitudes, garantizando el cumplimiento de las “Guías, manuales, lineamientos y resoluciones expedidos por la Secretaría Distrital de Salud”, así como las “Consideraciones adicionales sobre el recurso humano”, conforme a lo establecido en el Anexo de Condiciones Técnicas (numerales 11 y 19).
14. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos en las fichas técnicas de los indicadores establecidos en el Anexo de Condiciones Técnicas y generar Planes de Mejora para aquellos indicadores que no den cumplimiento a las condiciones de servicio definidos por la Entidad.
15. Garantizar el registro y la calidad de las atenciones realizadas por los diferentes canales de contacto, en los sistemas de información dispuestos por la Entidad.
16. Entregar los reportes de los registros de las atenciones realizadas por los diferentes canales de contacto, en medios digitales y seguros, el primer día hábil de cada semana o de manera inmediata cuando sean requeridos por la Entidad.
17. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las gestiones y transacciones ejecutadas, de conformidad con lo establecido en el Anexo de Condiciones Técnicas.
18. Realizar las capacitaciones y evaluaciones de desempeño del talento humano según lo establecido en el plan de capacitación y los requisitos establecidos de acuerdo con las “Guías, manuales y resoluciones emitidas por la Secretaría Distrital de Salud” descritas en el Anexo de Condiciones Técnicas (numeral 19).
19. Generar y entregar, dentro de los quince (15) días calendario siguientes al cierre de cada mes, los informes derivados de la atención prestada a través de los canales de contacto, los cuales deberán presentar los resultados, avances y demás información requerida sobre la ejecución del contrato. Los informes se presentarán por medios electrónicos, garantizando la oportunidad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, de conformidad con lo establecido en el Anexo de Condiciones Técnicas, “Generación y entrega de reportes de atención” (numeral 17).
20. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.
21. Elaborar y presentar a la supervisión un protocolo que garantice que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a las fallas técnicas que se presenten durante la ejecución, contemplando el tiempo de respuesta estipulado en los ANS establecido en el Anexo de Condiciones Técnicas hasta su respectivo cierre, así mismo, buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el contrato. En

todo caso, el contratista debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

22. Elaborar y presentar los primeros (5) días hábiles, posterior al acta de inicio, a la supervisión un protocolo de estrategias de atención para los períodos en los que la calidad del servicio pueda verse afectada por incrementos en la demanda. Para ello, el contratista deberá planificar y disponer oportunamente los recursos necesarios, implementar las acciones preventivas que correspondan y generar una alerta temprana a la supervisión cuando se identifiquen incrementos súbitos en el volumen de solicitudes durante el período de ejecución del contrato.
23. Ejecutar los planes de contingencia, previamente aprobados por la supervisión, en los casos que sea necesario, establecidos para garantizar la continuidad del servicio y la atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.
24. Garantizar el acceso permanente a la información recolectada en la prestación de los servicios del Centro de Contacto, mediante acceso con usuario y contraseña suministrados por el proveedor a la Entidad durante la ejecución del contrato, que permitan la consulta de grabaciones, registros, reportes, gestión y demás datos asociados a la operación, para atender los requerimientos de seguimiento y monitoreo, de conformidad con lo establecido en el Anexo de Condiciones Técnicas, “Monitoreo de la operación” (numeral 16).
25. Mantener en custodia la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demás información recopilada durante el periodo de ejecución del contrato en la infraestructura del proveedor, la cual debe ser entregada a quien la Entidad autorice al finalizar el contrato, esta entrega debe realizarse por medios tecnológicos seguros y en formato estándar que permita su utilización.
26. Responder y/o entregar información frente a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la Entidad, eficaz y oportunamente, de acuerdo con los términos establecidos en cada solicitud.
27. Realizar actividades de promoción y prevención al talento humano de manera permanente y continua, que incluya actividades de bienestar, descarga emocional, dotación elementos puestos de trabajo, entrega de elementos de protección personal, mejora de clima laboral y pausas activas durante la ejecución del contrato, en cumplimiento de la normatividad legal vigente de seguridad y salud en el trabajo.
28. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente y los requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional, en el caso que la Entidad así lo requiera. El contratista debe implementar la política de teletrabajo según la Ley 1221 de 2008 y el Decreto 884 de 2012. de acuerdo con lo establecido en el Anexo de Condiciones Técnicas, “Prestación del servicio en modalidad de trabajo en casa” (numeral 23).
29. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad y/o beneficiarios del servicio, así como la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del contrato, reciban adecuado tratamiento, manejo de la información y confidencialidad en cumplimiento de la normatividad vigente y las políticas de seguridad de la información establecidas por la Entidad, derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.
30. Realizar pruebas de seguridad de la infraestructura, durante el plazo contractual, que permita identificar las vulnerabilidades en la Infraestructura del Centro de Contacto, entregando un informe detallado de dichas pruebas y de las medidas de seguridad implementadas para mitigar las vulnerabilidades.
31. Realizar entrega de bases, informes, grabaciones, documentos y todos los números telefónicos suministrados por parte de la SDS que a través de los cuales la ciudadanía se comunica con la Línea 106 y la Línea servicio a la ciudadanía, dentro de los 15 días calendario después de finalizada la ejecución del contrato.
32. Retirar los equipos hadware que por su naturaleza se requieren instalar en la Secretaría Distrital de Salud que permitirán el funcionamiento del servicio del Contact Center y que hayan sido dispuestos durante la ejecución del contrato, dentro de los 15 días calendario después de finalizada la ejecución del contrato.
33. Cumplir con los requerimientos definidos en la fase finalización del contrato de acuerdo con lo establecido en el Anexo de Condiciones Técnicas, “Finalización del

contrato" (numeral 14.4), así como entregar informe final de actividades, dentro de los 15 días calendario a la terminación de este, cumpliendo con el formato y contenido solicitado por la Entidad.

34. Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, de las características técnicas, estudios previos, anexo técnico (si aplica), insumos y de la propuesta presentada y las indicaciones que imparta el Supervisor o interventor, siempre que estén dentro de sus facultades y se enmarquen en el objeto del contrato.

2.5.4. PRODUCTOS ESPECÍFICOS DEL CONTRATISTA

Número obligación	***Producto***	***Periodicidad***
1	Cronograma de actividades y el respectivo seguimiento.	Mensual
2	Informe de infraestructura, en el que se especifique encerramientos, condiciones tecnológicas y físicas de puestos de trabajo y adicionales.	Mensual Nota 1: ver características de los cerramientos.
3	Certificación declaración de aplicabilidad. Inicial: 1. Declaración de Aplicabilidad (SoA) del SGSI, firmada. 2. Título profesional del auditor. 3. Tarjeta profesional del auditor. 4. Certificado de auditor interno/líder ISO 27001:2013 del auditor. Mensual 1. Entregar un informe de gestión de incidentes conforme al dominio de "gestión de incidentes de seguridad de la información", para monitoreo mensual durante la ejecución del contrato.	Entrega Inicial (Certificación declaración de aplicabilidad) y Mensual (Informe gestión de Incidentes)
4	Carpetas organizadas por cada línea de atención que contengan de cada uno de los integrantes del talento humano asignado a la ejecución del contrato: hojas de vida, certificaciones laborales, certificación de verificación de experiencia laboral emitida por el proveedor y demás soportes contractuales requeridos, validadas y aprobadas por la Entidad por medio de correo electrónico.	Cinco (5) días hábiles posteriores a la suscripción del contrato Nota 2: ver requisitos de las certificaciones de experiencia laboral.
5	Plan de capacitaciones y el respectivo seguimiento.	Mensual
6	Carpetas organizadas por cada línea de atención que contengan de cada ingreso, retiro, reemplazo o demás novedades de los integrantes del talento humano asignado a la ejecución del contrato: hojas de vida, certificaciones laborales, certificación de verificación de experiencia laboral emitida por el proveedor y demás soportes contractuales requeridos, validadas y aprobadas por la Entidad mediante correo electrónico. Los cambios y novedades del talento humano deberán registrarse y describirse en el informe mensual de actividades (obligación 20).	Conforme con cada cambio o novedad relacionada con el talento humano. Nota 2: ver requisitos de las certificaciones de experiencia laboral.
7	Certificación área de contratación del contratista, que contenga la liquidación de aportes cada uno de los integrantes del talento humano definido por la Entidad para la ejecución del contrato	1. Quince (15) días calendario posterior a la firma del acta de inicio 2. Mensual
8	Flujograma - Proceso enrutamiento	1. Al inicio del contrato. 2. Cuando se requiera enrutamiento, traslado o recepción.
9	Certificaciones de operatividad, capacidad funcional de atención y disponibilidad: 9.1 Certificación enlace dedicado a internet	Mensual

	9.2 Certificación de disponibilidad de la plataforma de Centro de Contact 9.3 Certificado omnicanalidad. 9.4 Certificado troncales SIP 9.5 Soporte licencias office, componentes complementarios del puesto de trabajo tecnológico.	
10	Informe de gestión de conectividad herramientas de la Entidad	Mensual
11	Informe de cambios o novedad respecto a configuraciones de los servicios contratados.	Cuando se requiera
12	Reporte detallado que permita evidenciar el % de Indisponibilidad de cada uno. Mensual Reporte de indisponibilidad y asistencia de personal del Contact Center, el contratista debe presentar mensualmente, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al periodo reportado, un informe de control de acceso y rotación de personal mínimo con la siguiente información: 1. Listado del personal autorizado. 2. Registro de accesos validados 3. Cálculo del porcentaje de rotación de personal. 4. Porcentaje de asistencia del personal contratado, calculado sobre los días/horas programadas vs, efectivamente laboradas, discriminado por agente. 5. Justificación de incumplimientos.	Mensual
13	Repositorio dinámico y actualizado de la información generada durante la operación, que permita la consulta, explotación, analítica y ejecución de procesos de minería de datos: 13.1 IVR Enrutador 13.2 Reporte tarificador Outbound 13.3 Reporte WhatsApp 13.4 Reporte mensajes SMS Cada producto deberá estar debidamente descrito y soportado en el informe mensual de actividades (obligación 20).	Mensual.
14	Informe correspondiente a los procesos de inducción y reinducción, debidamente soportado con las actas que evidencien el desarrollo de las actividades, el proceso de apropiación conceptual, la metodología implementada y las acciones de fortalecimiento de capacidades, así como los listados de asistencia y demás soportes que correspondan, de acuerdo con la modalidad de capacitación desarrollada.	Al inicio del contrato Cuando se presenten ingreso, retiro, reemplazo o demás novedades de los integrantes del talento humano asignado a la ejecución del contrato.
15	Informe de seguimiento a los indicadores, con sus respectivas fichas técnicas y planes de mejora para aquellos indicadores que no den cumplimiento.	Mensual
16	Reporte de registros en el Sistema de Información Línea 106, y Servicio a la Ciudadanía (Sistema Si Cuéntanos Bogotá y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha).	Mensual
17	Repositorio de información para minería de datos, el cual deberá mantener un repositorio dinámico y actualizado de la información generada durante la operación, que permita la consulta, explotación, analítica y ejecución de procesos de minería de datos.	Semanal, primer día hábil de cada mes
18	Informe de calidad que incluya las acciones de monitoreo, control, reporte de calidad, encuesta de satisfacción, resultados de la medición de Errores Críticos, planes de acciones de mejorar y	Mensual

	seguimiento a las mismas por profesional cuando así se requiera a cargo de los perfiles de Formador, Supervisores BPO y Líder de Calidad.	
19	Informe del proceso de capacitación del talento humano con mínimo los siguientes elementos: Descripción de los temas desarrollados, resultados de la evaluación de conocimientos, descripción de las acciones y acompañamiento realizados. Así como las actas que soporten los espacios de capacitación, el desarrollo de la metodología y demás criterios necesarios para el óptimo proceso formativo	Mensual
20	Informe de resultados, avances y ejecución del contrato.	Mensual
21	Informe mensual soporte técnico Entrega inicial Protocolo de soporte técnico 24/7, que debe incluir como mínimo: 1. Esquema de turnos y disponibilidad del personal técnico. 2. Canales de atención habilitados (línea telefónica, correo, mesa de ayuda, chat, etc.) y sus tiempos de respuesta garantizados. 3. Niveles de escalamiento (N1, N2, N3) con tiempos máximos de atención y resolución por tipo de incidente (crítico, alto, medio, bajo), conforme al ANS del contrato. 4. Matriz de contactos técnicos y de emergencia, con datos de al menos un responsable de respaldo (backup) por turno. Mensual Informe de gestión de soporte técnico: El contratista debe presentar mensualmente, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente, un informe que contenga: 1. Consolidado de incidentes reportados en el periodo. 2. Tiempos de atención y resolución por incidente. 3. % de cumplimiento del ANS de disponibilidad (uptime de la plataforma tecnológica). 4. Incidentes críticos o caídas de servicio. 5. Justificación y plan de acción.	Entrega inicial y Mensual
22	Protocolo de soporte técnico Entrega inicial Protocolo de gestión y seguimiento de fallas técnicas, presentado a la supervisión para su aprobación, que debe contener como mínimo: 1. Procedimiento de registro y trazabilidad de fallas técnicas. 2. Tiempos de respuesta y solución por nivel de severidad. 3. Metodología de análisis de causa raíz (RCA). 4. Esquema de soluciones alternativas/contingencia. 5. Matriz de escalamiento y roles responsables en cada etapa. Mensual Informe de seguimiento a fallas técnicas: 1. Bitácora de fallas presentadas en el mes.	Entrega inicial y Mensual

	2. Informes de causa raíz (RCA) de las fallas críticas o recurrentes presentadas en el periodo. 3. Evidencia de aplicación de soluciones alternativas. 4. Acciones preventivas derivadas del análisis de causa raíz, para evitar recurrencia. 5. Indicador de cumplimiento del ANS de tiempos de respuesta/solución del periodo.	
23	Protocolo de estrategias de atención. Deberá contener, como mínimo, los siguientes componentes: objetivo, justificación, proceso para la evaluación de la causa raíz, estrategias operativas para la atención de contingencias, herramientas tecnológicas de apoyo, y acciones de monitoreo, seguimiento y evaluación de la implementación de las estrategias definidas.	5 días hábiles, posterior al acta de inicio y revisión mensual.
24	Plan de contingencia	Cuando se presente crecimiento a la demanda
25	Flujogramas de acceso a la plataforma omnicanal y usuario/contraseña	Al inicio del contrato
26	Entrega de información en medio magnético Mensual El contratista debe entregar, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al periodo reportado, toda la información generada durante la ejecución del contrato en el mes correspondiente, a través de medio magnético (disco duro externo, USB cifrado) o mediante conexión segura a un servidor dispuesto por la entidad.	Mensual
27	Respuestas y/o información requerida frente a las solicitudes recibidas, acompañadas de los insumos técnicos y documentales que las soportan.	Mensual
28	Informe que soporte las actividades en los cuales se incluya: metodología, desarrollo y listados de asistencia.	Mensual
29	Informe que describa las acciones implementadas para la modalidad de teletrabajo y evidencie el cumplimiento de las condiciones establecidas para la prestación del servicio.	Si la Entidad lo requiere
30	Certificados tratamiento de datos y confidencialidad, en cumplimiento de la normatividad vigente y las políticas de seguridad: 30.1 Certificado de cumplimiento como encargado del tratamiento de datos personales. 30.2 Certificado de manejo de datos personales conforme a la normatividad vigente. 30.3 Formatos de compromiso de confidencialidad, debidamente firmados por cada uno de los integrantes del talento humano requerido por la Entidad para la ejecución del contrato.	30.1 Mensual 30.2 Mensual 30.3 Al inicio del contrato y cada vez que ingrese talento humano
31	Certificación que dé cuenta de la realización de pruebas de seguridad de la infraestructura, durante el plazo contractual, que permita identificar las vulnerabilidades en la Infraestructura Provista por contratista del Centro de Contacto, entregando un informe detallado de dichas pruebas y de las medidas de seguridad implementadas para mitigar las vulnerabilidades.	Se acordará de acuerdo con el plazo ejecución del contrato.
32	Acta de entrega	Quince 15 días calendario a la terminación

	Acta de entrega de números telefónicos asignados el cual debe tener: 1. Listado completo de los números telefónicos asignados/utilizados durante la ejecución contractual 2. Estado técnico y operativo de cada línea al momento de la entrega. 3. Certificación de portabilidad o liberación, según corresponda. 4. Recibo a satisfacción del supervisor del contrato. Base de datos de las atenciones realizadas Consolidación de informes presentados previamente Grabaciones que se hayan realizado a las atenciones prestadas a los usuarios Documentación con las configuraciones y parámetros de los servicios contratados Documentación con las configuraciones y parámetros de los servicios contratados, procedimientos y tareas específicas sobre los servicios de la Secretaría Distrital de Salud, que permita la configuración del servicio de Contact Center a futuro Entregar todos los números telefónicos suministrados por parte de la FFDS- SDS. Documento que dé cuenta del retiro de los equipos que hayan sido dispuestos durante la ejecución del contrato.	
33	Acta de entrega Acta de retiro de equipos de hardware: 1. Inventario detallado de los equipos retirados. 2. Fecha de retiro de cada equipo o del lote completo. 3. Verificación del estado de las instalaciones posteriores al retiro. 4. Constancia de que no queda hardware del contratista pendiente en las sedes de la entidad al cierre del plazo establecido. 5. Recibo a satisfacción del supervisor del contrato.	Quince 15 días calendario a la terminación
34	Informe final	Quince 15 días calendario a la terminación

Nota 1: Características del área de trabajo en Centro de Contacto, el cual debe incluir tres (3) cerramientos distribuidos de la siguiente manera:

(i) Un (1) espacio cerrado y separado para la operación de la Línea Servicio a la Ciudadanía.
(ii) Un (1) espacio cerrado y separado para la operación de la Línea 106.
(iii) Un (1) espacio cerrado, separado y privado para el descanso de los profesionales de la Línea 106. Necesario porque se considera “El espacio del apoyo al apoyo” que permite mitigar en riesgo de afectación psicosocial de los profesionales que realizan la atención.

Es de aclarar que, para cada una de las dos líneas (Servicio a la Ciudadanía y Línea 106) se deben contar con un espacio físico cerrado e independiente, con las condiciones de estructura descritas a continuación:

- Contar con los controles físicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas.
- Contar con los controles lógicos que impidan la extracción de la información manejada en la operación de la Entidad.

- Control que impida el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación, que no sean suministrados por la Entidad.
- Control que impida el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por la Entidad Compradora.
- Bloquear cualquier tipo de conexión a la red distinta a la usada para la prestación del servicio.
- Cumplir con criterios y condiciones avaladas por Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de acuerdo con la normatividad vigente.
- Controlar los ruidos externos que interfieran las interacciones por medio del canal de atención Telefónico.
- El operador debe garantizar que la sede se ubique en una zona o sector que no presente riesgo público o peligro para el ingreso y salida de los colaboradores en los diferentes horarios de atención, toda vez que se busca la integridad y la seguridad para cada uno de los colaboradores.

El espacio dispuesto para el cerramiento donde operará cada una de las líneas de atención debe garantizar las condiciones medioambientales exigidas como requisito mínimo en infraestructura del Contact Center:

- ✓ El cerramiento debe permitir la delimitación de las superficies de trabajo y el acondicionamiento de los espacios, cumpliendo con las características ergonómicas, iluminación, ventilación y temperatura adecuada.
- ✓ El cerramiento debe permitir la privacidad teniendo en cuenta los temas sensibles y de confidencialidad de la información que se maneja en las líneas de atención.

El cerramiento de estas áreas debe garantizase desde el inicio del contrato como una unidad. La forma de pago es de única vez por la totalidad del contrato hasta la fecha finalización. El contratista debe garantizar el mantenimiento de la estructura.

Nota 2: Requisitos de las certificaciones de experiencia laboral para acreditar del talento humano asignado a la ejecución del contrato

Las certificaciones de experiencia deben ser expedidas por el empleador y deberán contener como mínimo:

- Nombre o razón social del contratante.
- Nombre del Contratista.
- Objeto claramente definido o actividades o funciones.
- Fecha de inicio y fecha terminación del contrato (dd/mm/aa) o plazo del contrato.
- Nombre y firma de la persona que expide la certificación.
- Dirección o Teléfono o Correo Electrónico del Contratante donde puede sea verificada la información.

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN

La modalidad de selección es la contratación directa – Causal Contrato Interadministrativo

3.1. JUSTIFICACION DE LA MODALIDAD DE SELECCION.

El articulo 2º de la Ley 1150 de 2007, establece las modalidades de selección mediante las cuales las entidades estatales deben realizar sus contrataciones, y establece que la escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de

licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, esta última regida estrictamente con base en las reglas o causales allí establecidas.

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

"4. Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa, solamente procederá en los siguientes casos: (...)....

c) Contratos interadministrativos, siempre que las obligaciones derivadas de los mismos tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos.

Se exceptúan los contratos de obra, suministro, encargo fiduciario y fiducia pública cuando las instituciones de educación superior públicas sean las ejecutoras. Estos contratos podrán ser ejecutados por las mismas, siempre que participen en procesos de licitación pública o de selección abreviada de acuerdo con lo dispuesto en los numerales 1 y 2 del presente artículo…"

Modificado por el art. 95, Ley 1474 de 2011. En aquellos eventos en que el régimen de la ejecutora no sea el de la Ley 80 de 1993, la ejecución de dichos contratos estará en todo caso sometida a los principios de la función administrativa a que se refiere el artículo 209 de la Constitución Política, al deber de selección objetiva y al régimen de inhabilidades e incompatibilidades de la Ley 80 de 1993 salvo que se trate de Instituciones de Educación Superior Públicas, caso en el cual la celebración y ejecución podrán realizarse de acuerdo con las normas específicas de contratación de tales entidades, en concordancia con el respeto por la autonomía universitaria consagrada en el artículo 69 de la Constitución Política.

En aquellos casos en que la entidad estatal ejecutora deba subcontratar algunas de las actividades derivadas del contrato principal, no podrá ni ella ni el subcontratista, contratar o vincular a las personas naturales o jurídicas que hayan participado en la elaboración de los estudios, diseños y proyectos que tengan relación directa con el objeto del contrato principal.

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

Por su parte el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, prescribe:

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

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

Para llegar a esa conclusión se adelantó un estudio de mercado.

En tal sentido, y de acuerdo al resultado del Análisis del Sector, se determina que la mejor oferta para la entidad es la propuesta presentada por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB), la cual desde el año 2012 ofrece el servicio de Contact Center, con énfasis especial para las entidades del Distrito Capital de Bogotá, con el fin de articular esfuerzos y acceder mejores condiciones de atención para la ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, la ETB es una empresa reconocida en el sector de las comunicaciones en Colombia, especialmente en Bogotá, que cuenta con un amplio portafolio de productos y servicios; es además una empresa de servicios públicos de carácter mixto, constituida como sociedad comercial por acciones y cuya composición accionaria es 88,4% de naturaleza pública; además es una entidad descentralizada indirecta del Distrito Capital de Bogotá, ya que tiene una vinculación especial dentro del sector administrativo de coordinación de Hábitat, **cuyo objeto social** contiene actividades relacionadas con el objeto planteado para este contrato, tales como: "(...) servicios y sistemas de informática y telecomunicaciones,incluyendo prestación de servicios de Outsourcing, incluidos los
servicios de call center; (...)".

De otra parte como las dos partes son entidades públicas La viabilidad jurídica para celebrar un contrato interadministrativo se encuentra plenamente fundamentada, toda vez que la Empresa de telecomunicaciones de Santa Fe de Bogotá, D.C. - ETB S.A. E.S.P. ostenta la calidad de entidad estatal según lo dispuesto en el literal a) del numeral 1° del artículo 2° de la Ley 80 de 1993.

Sumado a lo anterior, ha de tenerse en cuenta que la Entidad adelantó un análisis concreto sobre la idoneidad de la Empresa de telecomunicaciones de Santa Fe de Bogotá, D.C. - ETB para la ejecución de las obligaciones, objeto y alcance a contratar, aspectos que se encuentran desarrollados en el numeral 6 denominado CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE del presente estudio previo.

4. TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR

Dadas las características del objeto contractual, el contrato a celebrar es de prestación de servicios, conforme con lo dispuesto en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y la legislación civil.

5. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN

Para efectos de la estimación del presupuesto oficial de la vigencia 2026, se tuvo en cuenta que la adjudicación y suscripción del contrato se llevará a cabo el 21 de agosto de 2026, razón por la cual la primera facturación corresponde únicamente al periodo comprendido entre el 21 y el 30 de agosto de 2026 (10 días). Para dicho periodo, el valor de los ítems de facturación mensual o por consumo (personal, plataforma, conectividad, minutos, licenciamiento, entre otros) se calculó de manera proporcional a los días efectivos de ejecución, tomando el valor mensual de cada ítem dividido entre 30 días y multiplicado por los 10 días correspondientes. Por su parte, los ítems que se facturan una sola vez durante la ejecución del contrato el setup de WhatsApp for Business, las horas de desarrollo para integración de servicios y el cerramiento del área de trabajo del Centro de Contacto se incluyeron por su valor total, sin prorrateo, en razón a que corresponden a actividades de implementación que se ejecutan de manera íntegra al inicio del servicio. Como resultado, el valor estimado de la primera facturación (21 al 30 de agosto de 2026) un valor de **TRESCIENTOS SESENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS DIECISÉIS PESOS M/CTE ($366.677.416) INCLUIDO IVA**, como se ilustra en la siguiente tabla:

Proyección primer factura								
No.	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD DE MEDIDA**	**CANTIDAD**	**CANTANIDADES DEL 106**	**CANTIDADES DSC**	**Valor día**	**10 DIAS**	
1	Agente Minero de Datos (Personal Administrativo) – Personal General: Agente Profesional	MES	1	**0,5**	**0,5**	$494.037	$4.940.370	
2	Enlace Dedicado a Internet (Tecnológica) General: 250 MB	MES	1	**0,5**	**0,5**	$105.735	$1.057.355	
3	Troncal SIP (Tecnológico) General	MES	49	**28**	**21**	$8.563	$4.195.702	
4	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador (Tecnológico) General	MINUTO	15000	**7000**	**8000**	$2	$352.593	
5	Minutos de conexión 35reas35nd/Inbound (Tecnológico) General: Outbound de fijo a Celular	MINUTO	7000	**5500**	**1500**	$3	$178.255	

6	WhatsApp for Business (Tecnologico) General: setup. Se factura una sola vez durante la operación de la orden de compra.	SETUP	1	**0,5**	**0,5**		$5.694.479	1 solo pago
7	WhatsApp for Business (Tecnologico) General: API	MES	1	**0,5**	**0,5**	$34.574	$345.737	
8	WhatsApp for Business (Tecnológico) General: Usario Activo	CONVERSACIÓN	8000	**6500**	**1500**	$25	$2.017.613	
9	Supervisor Servicios BPO (Personal Administrativo) - (1 para Línea Atención a la Ciudadanía); Jornada Ordinaria – Amplia	MES	1	**0**	**1**	$420.275	$4.202.747	
10	Supervisor Servicios BPO (Personal Administrativo) – (4 para Línea 106); Jornada 7X24	MES 7x 24	4	**4**	**0**	$395.992	$15.839.660	
11	Líder de calidad (Personal Administrativo) – Personal General: Jornada Ordinaria	MES	1	**0,5**	**0,5**	$374.411	$3.744.106	
12	Plataforma de Centro de Contacto para Agente (Tecnológica) General: Multicanal	LICENCIA POR AGENTE	63	**45**	**18**	$11.410	$7.188.481	
13	Hora desarrollo para integración de servicios (Tecnológica) General: Integración de: WhatsApp for Business – Troncal SIP - IVR – Enlace Dedicado – mensajes Este item es por lo que dure el contrato	HORA DE DESARROLLO	100	**50**	**50**		$32.706.748	1 solo pago
14	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (Infra Estructura) General: Los agentes deben quedar en 36reas solas y sepradas de cualquier personal de otros servicios. Una de las áreas debe ser para descanso de 3 personas Este item es por lo que dure el contrato. Se factura una sola vez durante la operación de la orden de compra.	UNIDAD	3	**2**	**1**		$7.446.626	1 solo pago
15	Grabación pantalla de la atención al usuario (Tecnológica) General: Grabación de pantalla para calidad del servicio. Se factura mensual	GRABACIÓN DE PANTALLA	3	**0**	**3**	$14.936	$448.086	
16	Agente en Sitio (Personal Administrativo) – Personal Especifico para la Línea 106: Agente Profesional 7X24	MES 7x24	45	**45**	**0**	$391.016	$175.957.134	
17	Agente en Sitio (Personal Administrativo) – Personal Especifico Servicio a la Ciudadanía: Agente Profesional Jornada Ordinaria	MES	18	**0**	**18**	$391.499	$70.469.746	
18	Componentes complemento Puesto de Trabajo (Tecnológica) General Elementos de uso de los agentes: Licenciamiento Microsoft Office	LICENCIA MES	43	**25**	**18**	$3.694	$1.588.352	
19	Mensaje SMS (Short Message Service) (Tecnológica) General: SMS en una vía	MENSAJES	10000	**0**	**10000**	$0	$48.911	
20	Formador (Personal Administrativo): Agente Profesional (1 para Línea 106 y 1 para Línea de Servicio a la Ciudadanía), Jornada Ordinaria	MES	2	**1**	**1**	$336.999	$6.739.977	

21	Puesto de trabajo en el Call Center (sin Agente) (Infra Estructura) General	PUESTO DE TRABAJO	42	**21**	**21**	$26.124	$10.972.273
22	Mensajes Masivos a través de WhatsApp	MENSAJES	60000	**0**	**60000**	$11	$6.632.306
23	Agente profesional para atención con Videollamada (Línea 106)	MES	1	**1**	**0**	$391.016	$3.910.159
Total							$366.677.416

A partir de la segunda facturación desde el primer día del mes de septiembre de 2026 y hasta el 31 de diciembre de 2026, ya no se incluyen los ítems de pago único los cuales son; setup de WhatsApp for Business, horas de desarrollo para integración de servicios y cerramiento del área de trabajo del Centro de Contacto, facturados en su totalidad durante el primer periodo, por lo que cada mes se factura únicamente por el valor mensual pleno de los ítems recurrentes, equivalente a **NOVECIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($962.488.690) INCLUIDO IVA**, como se muestra en la siguiente tabla:

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO INLCUIDO IVA	Valor total mensual incluido IVA
1	Agente Minero de Datos (Personal Administrativo) - Personal General: Agente Profesional	MES	1	$14.821.109,58	$14.821.109,58
2	Enlace Dedicado a Internet (Tecnológica) General: 250 MB	MES	1	$3.172.064,00	$3.172.064,00
3	Troncal SIP (Tecnológico) General	MES	49	$256.879,71	$12.587.106,00
4	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador (Tecnológico) General	MINUTO	15000	$70,52	$1.057.777,78
5	Minutos de conexión outbound/Inbound (Tecnológico) General: Outbound de fijo a Celular	MINUTO	7000	$76,40	$534.765,43
7	WhatsApp for Business (Tecnologico) General: API	MES	1	$1.037.209,88	$1.037.209,88
8	WhatsApp for Business (Tecnológico) General: Usuario Activo	CONVERSACIÓN	8000	$756,60	$6.052.839,51
9	Supervisor Servicios BPO (Personal Administrativo) - (1 para Línea Atención a la Ciudadanía); Jornada Ordinaria - Amplia	MES	1	$12.608.240,99	$12.608.240,99
10	Supervisor Servicios BPO (Personal Administrativo) - (4 para Línea 106); Jornada 7X24	MES 7x 24	4	$11.879.745,02	$47.518.980,10
11	Líder de calidad (Personal Administrativo) - Personal General: Jornada Ordinaria	MES	1	$11.232.318,91	$11.232.318,91
12	Plataforma de Centro de Contacto para Agente (Tecnológica) General: Multicanal	LICENCIA POR AGENTE	63	$342.308,64	$21.565.444,44
15	Grabación pantalla de la atención al usuario (Tecnológica) General: Grabación de pantalla para calidad del servicio. Se factura mensual	GRABACIÓN DE PANTALLA	3	$448.086,42	$1.344.259,26

16	Agente en Sitio (Personal Administrativo) - Personal Especifico para la Línea 106: Agente Profesional 7X24	MES 7x24	45	$11.730.475,62	$527.871.403,02
17	Agente en Sitio (Personal Administrativo) - Personal Especifico Servicio a la Ciudadanía: Agente Profesional Jornada Ordinaria	MES	18	$11.744.957,69	$211.409.238,44
18	Componentes complemento Puesto de Trabajo (Tecnológica) General Elementos de uso de los agentes: Licenciamiento Microsoft Office	LICENCIA MES	43	$110.815,27	$4.765.056,40
19	Mensaje SMS (Short Message Service) (Tecnológica) General: SMS en una vía	MENSAJES	10000	$14,67	$146.732,43
20	Formador (Personal Administrativo): Agente Profesional (1 para Línea 106 y 1 para Línea de Servicio a la Ciudadanía), Jornada Ordinaria	MES	2	$10.109.965,61	$20.219.931,22
21	Puesto de trabajo en el Call Center (sin Agente) (Infra Estructura) General	PUESTO DE TRABAJO	42	$783.733,80	$32.916.819,67
22	Mensajes Masivos a través de WhatsApp	MENSAJES	60000	$331,62	$19.896.917,39
23	Agente profesional para atención con Videollamada (Línea 106)	MES	1	$11.730.475,62	$11.730.475,62
Total					$962.488.690

En ambos cálculos, las cantidades de cada ítem se distribuyeron entre la Línea 106 y la línea de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con las unidades efectivamente requeridas por cada canal, de manera que el valor total mensual corresponde a la sumatoria de lo realmente necesario para cada línea.

De esta manera, el presupuesto oficial estimado para la vigencia 2026 es de un valor de **CUATRO MIL DOSCIENTOS DIECISÉIS MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y DOS MIL CIENTO SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE (4.216.632.176) INCLUIDO IVA:**

PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO VIGENCIA 2026	
CONCEPTO	**VALOR**
Factura periodo 21 al 30 de agosto	$366.677.416
Factura periodo septiembre	$962.488.690
Factura periodo octubre	$962.488.690
Factura periodo noviembre	$962.488.690
Factura periodo diciembre	$962.488.690
Total	$4.216.632.176

El Valor del contrato será por el valor de **CUATRO MIL DOSCIENTOS DIECISÉIS MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y DOS MIL CIENTO SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($4.216.632.176) INCLUIDO IVA** y demás impuestos, el cual se discrimina de la siguiente manera: un valor de **DOS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS VEINTIOCHO PESOS M/CTE ($2.884.248.328) INCLUIDO IVA**, para la línea 106 y un valor de **MIL TRESCIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($1.332.383.848) INCLUIDO IVA** para la línea de servicio a la ciudadanía

Nota No.1: Incluye los impuestos, tasas y contribuciones a que hubiere lugar, el cual se da producto del análisis económico del sector y del mercado

5.1. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL QUE RESPALDA LA CONTRATACIÓN

La Entidad cuenta con la disponibilidad presupuestal para amparar el contrato resultante del presente proceso:

Número del Proyecto	Número de CDP	Fecha de Expedición	Con cargo al rubro número	Fuente	Valor del CDP	Valor a compro	Saldo a Liberar
8141	3586	22 JULIO 2026	0230117190520240242	1-100-F001 VA- RECURSOS DISTRITO	$3.480.000.000	$$2.884.248.328,00	$595.751.672,00
8120	3553	14 JULIO 2026	0230117190620240167	1-100-F001OK VA- RECURSOS DISTRITO	$1.413.338.990	$$1.332.383.848	$80.955.142,00

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

5.2. FORMA DE PAGO

El valor del contrato será pagado por LA ENTIDAD de la siguiente forma:

Pagos mensuales vencidos que realizará el FFDS-SDS al contratista, acorde con los servicios efectivamente prestados y facturados, según requerimiento de la Entidad, la presentación del informe de avance con sus respectivos soportes, y certificación de la supervisión de ejecución y recibo a satisfacción.

Para el último pago el contratista deberá entregar los siguientes documentos, previa aprobación de la supervisión del contrato:

1. Bases de datos de las atenciones realizadas
2. Consolidación de Informes presentados previamente
3. Grabaciones que se hayan realizado a las atenciones prestadas a los usuarios
4. Informe de resultados a los indicadores de la operación del servicio con los criterios establecidos en todos los ítems del contrato.
5. Documentación con las configuraciones y parámetros de los servicios contratados, procedimientos y tareas específicas sobre los servicios de la Secretaría Distrital de Salud, que permita la configuración del servicio de contact center a futuro.
6. Entregar todos los números telefónicos suministrados por parte de la FFDS- SDS.
7. Documento que dé cuenta del retiro de los equipos que hayan sido dispuestos durante la ejecución del contrato.

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

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para efectuar los pagos se requerirá la siguiente documentación mínima, la cual será verificada por parte del supervisor:

a. Factura o cuenta de cobra debidamente diligenciada, conforme los requisitos establecidos en el artículo 617 del Estatuto Tributario.
b. Certificación por medio de la cual acredite que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de compensación familiar, cuando corresponda, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.
c. Certificación de ingreso al Almacén (cuando aplique).

PARÁGRAFO TERCERO: Cuando las facturas o cuentas de cobro no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan de los documentos requeridos para el pago,

el término para éste solamente empezara a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por tanto derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

PARÁGRAFO CUARTO: LA ENTIDAD hará las retenciones a que haya lugar sobre cada pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

PARÁGRAFO QUINTO: Para efectos del pago correspondiente, el contratista deberá presentar la factura electrónica de venta, expedida de conformidad con los requisitos establecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y validada previamente ante dicha entidad, sin la cual no procederá el trámite de pago respectivo. La factura electrónica deberá corresponder exactamente a los servicios efectivamente ejecutados en el periodo objeto de cobro.

5.3. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será a partir de la fecha de firma del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, esto es, expedición del registro presupuestal y aprobación del mecanismo de cobertura del riesgo, hasta el treinta y uno (31) de diciembre del 2026.

5.4. LUGAR DE EJECUCIÓN

En la ciudad de Bogotá, en la sede del contratista seleccionado.

6. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

A continuación, se presenta el análisis realizado por la Entidad desde distintos criterios, que respaldan la idoneidad demostrada por la Empresa de telecomunicaciones de Santa Fe de Bogotá, D.C. - ETB, para el desarrollo de las actividades, acciones, obligaciones, objeto y alcance que permitan brindar atención a la ciudadanía a través de los diversos canales tanto de la Línea de Atención a la Ciudadanía, como de la Línea 106. Esto bajo las condiciones técnicas definidas en conjunto por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y la Subdirección de Determinantes en Salud, lo que permitirá satisfacer la necesidad concreta de la Entidad y la continuidad de la atención de las líneas, garantizando el interés de los habitantes de la ciudad en general.

En el marco de lo anterior, se presentan los criterios tenidos en cuenta para la escogencia de la Empresa de telecomunicaciones de Santa Fe de Bogotá, D.C. - ETB como el aliado idóneo para la ejecución del objeto propuesto:

A. NATURALEZA JURÍDICA DE LA ETB

La naturaleza jurídica especial de ETB la configura como una sociedad comercial por acciones, constituida como Empresa de Servicios Públicos bajo el régimen de la Ley 142 de 1994. Su clasificación como sociedad de economía mixta deriva de su condición de persona jurídica con participación pública mayoritaria, circunstancia que la habilita para participar en la modalidad de contratación directa bajo la causal de contrato interadministrativo prevista en la normatividad vigente. En ese sentido ha de tenerse en cuenta que según lo dispuesto en el literal a) del numeral 1° del artículo 2° de la Ley 80 de 1993, la Empresa de telecomunicaciones de Santa Fe de Bogotá, D.C. - ETB S.A. E.S.P. ostenta la calidad de entidad estatal, por lo anterior se encuentra sometida al régimen del Estatuto General de Contratación Estatal de la Administración Pública.

B. RELACIÓN DIRECTA ENTRE EL OBJETO SOCIAL DE LA ETB Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIONES

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP es una entidad pública distrital que ofrece un completo portafolio de soluciones para atender las necesidades tecnológicas del mercado empresarial y las entidades de gobierno. Sus servicios abarcan desde las ofertas básicas de voz, conectividad, internet y data center, hasta soluciones integrales de integración, mediante el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de conformidad con el documento de Estatutos Sociales de la ETB en el artículo 5 OBJETO SOCIAL del documento de Estatutos Sociales de la ETB el cual al respecto indica *"... La sociedad tiene como objeto principal la prestación y organización de servicios y actividades de telecomunicaciones tales como telefonía básica local y de larga distancia, servicios móviles, portadores, teleservicios, telemáticos, de valor agregado, servicios satelitales y de televisión en sus diferentes modalidades, servicios de Internet y cualquier otro servicio de telecomunicaciones... "*

C. RELACIÓN DIRECTA ENTRE EL OBJETO SOCIAL DE LA ETB Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LÍNEAS DE ANTENCIÓN EN SALUD

No obstante lo anterior, en el certificado de existencia y representación legal de la cámara de comercio de Bogotá, el objeto social contiene actividades relacionadas con el objeto planteado para el contrato que se pretende celebrar, tales como procesos relacionados con: *"... la integración de equipos, servicios y sistemas de informática y telecomunicaciones, incluyendo prestación de servicios de Outsourcing, incluidos los servicios de call center(...) (...) provisión y diseño de soluciones de domótica, prestación de servicios de call center, contact center, y todos los servicios asociados a estos(...) (...) Omnicanalidad para la Atención Inteligente (Ciudadano Digital). Prestación de servicios de licenciamiento, instalación, integración, operación, puesta en marcha, mantenimiento y capacitación de plataformas tecnológicas de omnicanalidad, servicios de desarrollo web y en todo tipo de plataformas como aplicaciones móviles, integración y soporte de canales de atención(...) (...)* ***Telesalud*** *y seguimiento epidemiológico. Prestación de servicios de*

diseño, integración, operación, soporte, mantenimiento y gestión de plataformas tecnológicas de telesalud, incluyendo el suministro de dispositivos electrónicos y componentes complementarios requeridos en dichas plataformas(...)". Al respecto de la Telesalud, de acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud, debe entenderse como una intervención necesaria en términos de salud pública, con un enfoque más integral e inclusivo, es decir que es un mecanismo complementario propio de modelos basados en Atención Primaria en Salud, como lo es el actual modelo de salud de Bogotá MAS-Bienestar.

Asi las cosas el objeto social le permite a la ETB, ofrecer y prestar el servicio requerido para Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud.

D. EXPERIENCIA GENERAL DE LA ETB EN SERVICIOS DE CONTACT CENTER, CALL CENTER Y SIMILARES

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

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

- Amplia trayectoria en la prestación de servicios de telecomunicaciones y de centro de contacto a entidades del sector público distrital y nacional, con conocimiento especializado en los requerimientos normativos, técnicos y de seguridad de la información propios de este tipo de contrataciones.
- Plataformas de telefonía IP, líneas troncales y canales de atención multicanal (voz, chat, correo electrónico y redes sociales) que garantizan la continuidad y estabilidad del servicio.
- Plataforma de gestión y monitoreo en tiempo real que permite el seguimiento de indicadores de calidad y de niveles de servicio (ANS).
- Personal capacitado y con experiencia certificada en la operación de centros de contacto, lo cual mitiga los riesgos asociados a la curva de aprendizaje y a la rotación de personal.
- Condición de empresa de economía mixta con participación mayoritaria del Distrito Capital, lo que constituye una garantía adicional de alineación institucional, manejo responsable de la información de los ciudadanos y cumplimiento de los principios de la función administrativa consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, en particular los de economía, eficacia y transparencia
- Capacidad suficiente para asumir el volumen de interacciones proyectado, junto con planes de contingencia y de continuidad del negocio que aseguran la disponibilidad permanente del servicio.

Adicionalmente, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S. A. ESP cuenta con un equipo de profesionales interdisciplinarios en planta y acredita experiencia comprobada en entidades del Distrito.

Destaca particularmente la ejecución de contratos relacionados con el objeto de esta contratación tanto con entidades gubernamentales como con entidades del sector privado, aspecto que se analiza a continuación:

CONTRATOS CON OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO							
N	**ENTIDAD ESTATAL**	**OBJETO**	**VIGENCIA**	**VALOR**	**No. DEL PROCESO**	**MODALIDAD DE CONTRATACIÓN**	**CONTRATISTA**
1	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA	.PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER	2026	$614.805.920	PN UPRES DEANT CD IA 219-2026	Contratos o convenios Interadministrativos (con valor)	VALOR+ S.A.S-PROVEEDOR

		PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACIÓ N GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD UNIDAD PRESTADOR A DE SALUD ANTIOQUIA					
2	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIO DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E 1	Prestar el servicio de Contact Center para la asignación, cancelación y reprogramació n de citas, la gestión de citas en trámite y peticiones relacionadas, así como la recordación de citas y el envío de mensajes bidireccionales pedagógicos sobre los servicios ambulatorios habilitados de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E	2026	$1.102.960.698	IC-015-2026	Prestación de Servicios	RST ASOCIADOS PROJECTS S.A.S
3	AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO	Prestar el servicio para la atención de las líneas telefónicas al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios op	2024	$106.000.000	SG 0007 SASI 2024 (Presentació n de oferta)	Selección abreviada subasta inversa	AR MULTISERVIP SAS
4	DEPARTAMENT O DE ANTIOQUIA	Prestación de servicios de contact center y BPO para la atención a la ciudadanía del Departamento de Antioquia. (Presentación de oferta)	2024	$5.384.856.921	15642 (Presentació n de oferta)	Selección abreviada subasta inversa	Andes BPO S.A.S

Fuente: Elaboración propia

Los contratos arriba mencionados y la actividad relacionada con la Línea de atención a la ciudadanía y la Línea 106 contienen varios componentes a nivel distrito que técnicamente se traducen en servicios de plataforma Omnicanal, Centros de Contacto, servicio de personal e integración tecnológica, donde ETB presenta experiencia con los contratos referidos en el cuadro anterior, de la siguiente manera:

- Actividades relacionadas con el Centro de Contacto para la Orientación y Regulación de Urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal, contrato interadministrativo No. 8560392 de 2025, suscrito con el FFDS – Fondo Financiero Distrital de Salud.
- Actividades relacionadas con plataforma Omnicanal para la atención y seguimiento a los ciudadanos de Bogotá relacionados con COVID-19, contrato No. 2467179-2021, suscrito con el FFDS – Fondo Financiero Distrital de Salud.
- Actividades relacionadas con la administración y operación del centro de contacto Línea 195 Bogotá, Contrato Interadministrativo No. 4220000-428-2017, suscrito con la Dirección de Contratación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Actividades relacionadas con la administración y operación de centro de contacto, contrato No. 1739 de 2013, suscrito con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.
- Actividades relacionadas con plataforma tecnológica y mesa de ayuda, Contrato Interadministrativo No. 560 de 2014, suscrito con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Actividades relacionadas con el soporte, mantenimiento y actualización de los canales virtuales que integran los servicios de atención al ciudadano, Contrato Interadministrativo No. CD-09-2024-6525, suscrito con la Alcaldía de Barranquilla.

Adicional a lo anterior, en relación con contratos de Contact Center relacionados con entidades distritales, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, ejecuta contratos relacionados con servicios análogos a los requeridos para las Líneas 106 y Servicio a la Ciudadanía. En este contexto, el FFDS-SDS tuvo en cuenta que la ETB opera la Línea Púrpura a través del Contrato CO1.MTC.9018695 del 2025, el cual tiene por objeto contractual: *"Prestar el servicio de operación integral de la Línea Púrpura Distrital - Mujeres que Escuchan Mujeres - las 24 horas del día, los 7 días de la semana y garantizar la operación de la integración con el NUSE 123, de acuerdo con los lineamientos suministrados por la Secretaría Distrital de la Mujer"*. La ETB de acuerdo con su trayectoria y amplia experiencia ha demostrado que cuenta con las herramientas tecnológicas y el talento humano requerido para el logro de los objetivos de la Línea Púrpura, los cuales se ajustan con los Lineamientos técnicos de atención psicosocial, establecidos por la Secretaría Distrital de La Mujer.

Del mismo modo la ETB actualmente ejecuta el contrato a través del cual se operade la Línea 137 Orientación y Direccionamiento de urgencias en salud en Bogotá D.C. mediante el Contrato 8560392 -2025, el cual tiene por objeto contractual: *"Contratar los servicios de Centro de Contacto para la Orientación y Regulación de Urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal"* en el marco del cual, la ETB desarrolla actividades de orientación y atención prioritaria para la garantía del derecho a la salud, entre otras acciones que guardan una estrecha correspondencia con los servicios objeto de contratación por parte de la Entidad.

Lo anterior permite evidenciar la experiencia específica en materia de atención psicosocial y de salud, capacidad operativa y conocimiento técnico de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá en la prestación de servicios de atención a la ciudadanía a través de canales de orientación telefónica, en desarrollo de su objeto social, incluyendo procesos de escucha activa, contención emocional, acompañamiento psicosocial y direccionamiento institucional, aspectos que resultan concordantes con las necesidades y el alcance de las líneas objeto del presente proceso contractual.

Con lo anterior se aprecia que los diferentes servicios relacionados con las necesidades técnicas de la SDS y los valores agregados ofrecidos por ETB permiten contar con servicios orientados a satisfacer la necesidad planteada, esto es "Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud"

El conocimiento del negocio y la experiencia que tiene ETB en la operación de centros de contacto distritales, incluyendo el contrato vigente de Orientación y Regulación de Urgencias en salud con el FFDS, constituye una fortaleza para el diseño, desarrollo e implementación del Centro de Contacto de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Subdirección de Determinantes en Salud, ya que conoce el manejo y funcionamiento de

los sistemas de información y canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud, lo cual facilita la operación y respuesta a la ciudadanía, así como la adecuada gestión de las transferencias hacia el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE) y demás instancias del sector salud que integran la atención en el Distrito Capital.

E. FACTOR JURÍDICO

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (ETB) es una sociedad comercial por acciones, constituida como empresa de servicios públicos de carácter mixto, conforme al artículo 2 de sus Estatutos Sociales, en concordancia con la Ley 142 de 1994 y la Ley 1341 de 2009. La sociedad tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, y ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresario mercantil.

Bogotá D.C. es accionista mayoritario de ETB, con una participación aproximada del 86,36% del capital social (dato más reciente disponible públicamente, con corte a diciembre de 2023), seguida de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas (2%) y otros accionistas minoritarios. Esta participación pública superior al cincuenta por ciento (50%) es la que habilita a ETB para ser clasificada como entidad estatal, en los términos del literal a) del numeral 1° del artículo 2° de la Ley 80 de 1993, que define como entidades estatales, entre otras, a "las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%)".

En consecuencia, ETB ostenta la calidad de entidad estatal para efectos contractuales, circunstancia que la habilita jurídicamente para suscribir contratos interadministrativos con otras entidades del Estado, bajo la modalidad de selección de contratación directa, de acuerdo con el literal c) del numeral 4° del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007 (modificado por los artículos 92 y 95 de la Ley 1474 de 2011) y el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015.

Objeto social

De acuerdo con el artículo 5 de los Estatutos Sociales de ETB, su objeto social principal es la prestación y organización de servicios y actividades de telecomunicaciones (telefonía básica local y de larga distancia, servicios móviles, portadores, teleservicios, telemáticos, de valor agregado, servicios satelitales y de televisión, Internet y cualquier otro servicio de telecomunicaciones), así como la creación, generación, implantación y explotación comercial de las tecnologías de la información y de la comunicación. El mismo artículo incluye de manera expresa y literal, entre las actividades que integran su objeto social: "la integración de equipos, servicios y sistemas de informática y telecomunicaciones, incluyendo prestación de servicios de Outsourcing, incluidos los servicios de call center" y la "prestación de servicios de call center, contact center, y todos los servicios asociados a estos". El objeto social contempla, adicionalmente, mesa de ayuda, soporte técnico y funcional de soluciones tecnológicas, y consultoría, asesoría y gerencia de proyectos sobre las materias que lo conforman.

Relación directa con el objeto contractual

El literal c) del numeral 4° del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007 exige, para la procedencia del contrato interadministrativo, que las obligaciones derivadas del mismo tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o sus reglamentos. En el presente caso, dicha relación se encuentra plenamente acreditada: el objeto social de ETB contempla de manera explícita y literal la prestación de servicios de "call center" y "contact center" y todos los servicios asociados a éstos, lo cual corresponde directamente con el objeto que pretende contratar la Secretaría Distrital de Salud - FFDS, esto es, la prestación integral del servicio de Contact Center bajo un modelo omnicanal para la operación de los canales de atención del Servicio a la Ciudadanía y de la Línea 106 "El poder de ser escuchado".

A esto se suma que el objeto social de ETB también cubre servicios telemáticos, de valor agregado, mesa de ayuda y soporte tecnológico, elementos inherentes a la operación de

un centro de contacto omnicanal, lo que confirma la correspondencia exigida por la norma entre las obligaciones contractuales previstas y el objeto social de la entidad ejecutora.

7. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA GESTIÓN CONTRACTUAL: REGIMEN NACIONAL Y DISTRITAL

Teniendo en cuenta que en Colombia existen normas que buscan facilitar la participación de sectores de la población en la Contratación estatal y dar aplicación a normas expedidas a nivel Nacional y Distrital, en este apartado se consolidan aquellas que deben ser objeto verificación para su aplicación:

7.1. APLICABILIDAD DEL DECRETO 287 DE 2026 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN EN FAVOR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Como resultado del análisis del sector respecto a la información dada en el Boletín técnico de Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) del DANE en relación a la población ocupada con discapacidad, se obtuvo que para la rama de actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos, en relación con la población ocupada, se observa un total de 28 personas con discapacidad, lo que representa el 6,6%, y 3119 personas sin discapacidad, con una participación del 13,1% dentro de sus respectivas distribuciones, sin embargo, ha de tenerse en cuenta que el presente proceso al ser de contratación directa bajo al casual de contrato interadministrativo, no procede la asignación de puntajes o criterios de desempate que coadyuve al Sistema de preferencias para personas con discapacidad y sus empleadores, establecido en la normativa relacionada. Pese a ello, de acuerdo con los criterios establecidos en el artículo 2.2.1.2.4.2.7.5. del Decreto 1082 de 2015 modificado por el Decreto 287 de 2026, la Entidad ha considerado incorporar condiciones especiales de ejecución en favor de las personas con discapacidad a través de la inclusión de la obligación general No. 26 a cargo del contratista, la cual indica lo siguiente *“Cuando para la ejecución del contrato se requiera conformar o ampliar equipos de trabajo, el contratista deberá priorizar la vinculación de personas con discapacidad que cumplan los perfiles, requisitos y competencias requeridos. En caso de que no sea posible la vinculación de personas con discapacidad para la ejecución del contrato, deberá informarlo a la supervisión indicando las acciones adoptadas y las razones sustentadas que lo impidieron”*.

7.2. APLICABILIDAD DEL DECRETO 643 DE 2025 DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - PROMOCIÓN DE PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES EN LA CONTRATACIÓN DEL DISTRITO CAPITAL

En aras de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 643 de 2025, se ha incluido dentro del presente estudio previo las obligaciones generales No. 22, 23 y 24 a cargo del contratista. Lo anterior, con el fin de promover la participación de las mujeres en la ejecución de los contratos y convenios celebrados por el Distrito Capital, como una herramienta de generación de ingresos para las mujeres, orientada a la reducción de su pobreza monetaria y a la implementación progresiva de una estrategia de contratación pública que propenda por el reconocimiento social y económico del trabajo de las mujeres y su acceso a las oportunidades económicas en condiciones de equidad.

Se expedirá certificación de cumplimiento de esta obligación durante la ejecución del contrato.

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

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, y el artículo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015, la entidad ha dispuesto matriz de riesgos que se integra al presente documento, mediante el cual se tipifican, asignan y estiman los riesgos previsibles en la contratación. (Ver Anexo No. 01 MATRIZ DE RIESGOS)

9. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS

9.1. GARANTÍAS

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

AMPARO	%	VIGENCIA
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	20 % del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato y seis (06) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato en la plataforma SECOP II
CALIDAD DEL SERVICIO	20 % del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato y seis (06) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato en la plataforma SECOP II
PAGOS DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACION LABORALES	5 % del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato y tres (03) años más, contados a partir de la suscripción del contrato.
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Cuatrocientos (400) SMMLV	Plazo de ejecución del contrato contados a partir de la suscripción del contrato en la plataforma SECOP II.

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

PARÁGRAFO. *– Garantía de Responsabilidad Civil Extracontractual:*

El CONTRATISTA deberá constituir y mantener vigente, durante todo el plazo de ejecución del contrato, la garantía de responsabilidad civil extracontractual por el cien por ciento (100%) del valor asegurado exigido en los documentos del proceso, sin la aplicación de deducibles, franquicias, coaseguros u otras figuras que trasladen riesgo a la Entidad o limiten la efectividad de la cobertura.

La garantía deberá ajustarse estrictamente a lo dispuesto en el artículo 2.2.1.3.3.2.10 del Decreto 1082 de 2015, en concordancia con los artículos 4, 5 y 25 de la Ley 80 de 1993, en lo relativo a la obligación de amparar los riesgos derivados de la ejecución contractual y proteger el interés público.

En consecuencia, la Entidad no aprobará pólizas que contengan exclusiones, condicionamientos, limitaciones de cobertura o cualquier estipulación que restrinja, disminuya o haga nugatorio el amparo exigido en el proceso de selección y en el contrato, siendo obligación del CONTRATISTA realizar los ajustes necesarios hasta su debida aprobación.

9.2. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

La vigilancia, orientación y control de ejecución del presente contrato será realizada por el/la **DIRECTOR (A) DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**, por la/el **DIRECTORA (OR) DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA** y la/el **SUBDIRECTORA (OR) DE DETERMINANTES EN SALUD** de la Secretaría Distrital de Salud o quien designe el Secretario Distrital de Salud y/o Director Ejecutivo del Fondo Financiero Distrital de Salud, , de conformidad con lo previsto en el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011, quién será responsable de cumplir con lo previsto en la normatividad vigente en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico y en el Manual de Contratación, el supervisor designado tiene la competencia funcional y la idoneidad para ejercer la citada designación según el manual de funciones de la entidad.

Las obligaciones que ejercerá el supervisor, de conformidad con lo establecido en el artículo 84 de la Ley 1474 de 2011 y el Manual de Contratación, Supervisión e Interventoría del FFDS-SDS.

10. ANÁLISIS DE ACUERDOS COMERCIALES

La presente contratación no se encuentra cobijada por Acuerdo Comercial alguno suscrito por el Estado Colombiano toda vez que se enmarca en la modalidad de contratación directa estipulada en la Ley 1150 de 2007 por lo cual no se requiere la convocatoria pública y su valor no supera los rangos establecidos en los Acuerdos Comerciales aplicables al Distrito Capital, según el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en procesos de contratación, elaborado por Colombia Compra Eficiente. Además de ello es importante mencionar que los procesos de contratación directa como el presente se encuentran excluidos del capítulo de compras públicas de los tratados de libre comercio suscritos por nuestro país.

Firmado digitalmente por Eugenia Arboleda Balbín

EUGENIA ARBOLEDA BALBIN
CARGO: DIRECTORA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

DIANA SOFIA RIOS OLIVEROS
CARGO: SUBDIRECTORA DE DETERMINANTES EN SALUD

Firmado digitalmente por Jaime Alberto Pineda Ramirez

JAIME ALBERTO PINEDA RAMÍREZ
CARGO: DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ITEM	COMPONENTE	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró:	Técnico	Richard Jovany, Palomino Franco	Contratista – Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación-TIC.	RICHARD JOVANY PALOMINO FRANCO Firmado digitalmente por RICHARD JOVANY PALOMINO FRANCO
	Financiero	Linda Katheryne Torres Castillo	Contratista – Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud.	Linda Torres Firmado digitalmente por Linda Torres Fecha: 2026.08.12 14:05:32 -05'00'
	Técnico	Patricia Ramírez Cubillos	Contratista – Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud	Patricia Ramírez Cubillos Firmado digitalmente por Patricia Ramírez Cubillos
	Técnico	Edwin González Pedroza	Contratista – Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud	Edwin González Pedroza Firmado digitalmente por Edwin González Pedroza
	Administrativo	Mayerli Alexandra Porras Sánchez	Contratista – Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud	Firmado digitalmente por MAYERLI PORRAS SANCHEZ
	Técnico	Siliana María Larios Rivera	Contratista – Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	Firmado digitalmente por SILIANA MARÍA LARIOS RIVERA
	Financiero	Marcela Bonilla	Contratista – Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	MARCELA BONILLA RICO Firmado digitalmente por MARCELA BONILLA RICO Fecha: 2026.08.12 11:33:35 -05'00'
	Administrativo	Julián Eduardo Tautiva Pérez	Contratista – Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	Firmado digitalmente por Julian Eduardo Tautiva Perez
Revisó:	Administrativo	Angela Victoria Calderón	Contratista – Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	Angela Victoria Calderón Urrego Firmado digitalmente por Angela Victoria Calderón Urrego
	Jurídico	Nicolas Morales	Contratista – Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud.	Firmado digitalmente por Nicolas Morales Rojas Fecha: 2026.08.12 13:12:37 -05'00'

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