FONDO FINANCIERO DE SALUD – SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

ANEXO No. 1

ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR

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

1.1 CLASIFICACIÓN UNSPSC

Esta clasificación es necesaria para homogeneizar aquellos bienes y servicios de común utilización con especificaciones técnicas, patrones de desempeño, calidades iguales o similares para su adquisición por parte de la entidad Estatal.

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 Información y telecomunicaciones	43230000 Software	43231500 Software funcional específico de la empresa	N/A
43000000	43220000	43223200	

Difusión de tecnologías de Información y telecomunicaciones	Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	Plataformas de mensajería por móvil	N/A

1.2 ASPECTOS GENERALES DEL SECTOR.

De acuerdo con la clasificación económica tradicional, las actividades productivas se agrupan en tres sectores: primario, secundario y terciario. El objeto contractual *"Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud"* se enmarca en el Sector Terciario o de Servicios, toda vez que comprende la prestación de servicios especializados de atención, orientación e información a la ciudadanía, mediante canales de comunicación que facilitan el acceso a los servicios del sector salud (línea 106 y servicio a la ciudadanía) y fortalecen la interacción entre la entidad y los usuarios.

De conformidad con el Clasificador Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas (CIIU), la actividad económica del presente proceso se asocia principalmente a la Sección N – Actividades de servicios administrativos y de apoyo**,** específicamente a las actividades relacionadas con la operación de centros de llamadas (Call Center y Contact Center)**,** las cuales comprenden la atención de comunicaciones entrantes y salientes, el suministro de información, la gestión de requerimientos y demás servicios de apoyo a la atención y relacionamiento con los ciudadanos.

CLASIFICADOR INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME (CIIU)

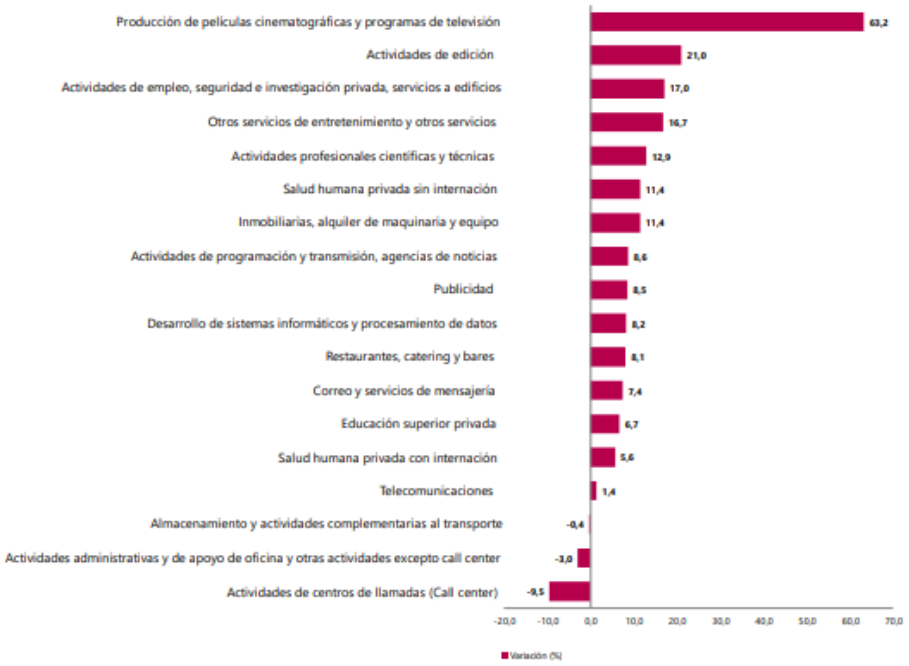
Clasificación CIIU Rev. 4 A.C		
Sección	**N**	**ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO**
División	**82**	**Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades de apoyo a las empresas**
Grupo	822	Actividades de centro de llamadas (Call Center)
Clase	8220	Actividades de centro de llamadas (Call Center)

1.2.1 LA IMPORTANCIA DEL SECTOR EN EL CONTEXTO LOCAL Y NACIONAL

IEl análisis de la Encuesta Mensual de Servicios (EMS) constituye un insumo relevante para la estructuración del presente proceso contractual, en la medida en que permite conocer el comportamiento económico del sector de servicios al que pertenecen las empresas prestadoras de servicios de Contact Center y BPO. A través de sus indicadores de ingresos, personal ocupado, salarios y evolución de la actividad económica, se evidencia la capacidad del mercado para atender la demanda de este tipo de servicios, así como la existencia de una oferta suficiente de proveedores especializados. Por lo que se describe a continuación los siguientes aspectos:

Encuesta Mensual de Servicios (EMS)

Gráfico 1. Variación anual de los ingresos nominales, según subsector de servicios
Total nacional
Abril 2026ᵖ / abril 2025



Fuente: DANE, EMS.

De acuerdo con la Encuesta Mensual de servicios (EMS) emitida por el DANE, reportando datos al corte del mes de abril de 2026, quince de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con abril de 2025.Los servicios que ocupan los primeros lugares son producción de películas cinematográficas y programas de televisión con 63.2%, actividades de edición con 21% y actividades de empleo, seguridad e investigaciones privada, servicios a edificios 17%. . En cuanto el subsector de servicios que nos

ocupa actividades de centro de llamadas (Call center) registró una variación negativa de – 9.5% en sus ingresos, teniendo un decrecimiento, en comparación del mismo mes para el año anterior.

Variación anual de los ingresos nominales y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios (abril 2026p / abril 2025)

En abril de 2026, quince de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con abril de 2025.

Tabla 1. Variación anual de los ingresos y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios
Total nacional
Abril 2026ᵖ / abril 2025

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Ingresos nominales	Ingresos por servicios	Venta de Mercancías	Otros Ingresos
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)		
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	-0,4	-0,9	-0,1	0,6
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	7,4	7,2	-0,0	0,2
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	8,1	6,9	1,4	-0,3
J	División 58	Actividades de edición	21,0	8,1	1,1	11,7
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	63,2	37,7	21,8	3,6
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	8,6	4,2	0,0	4,4
J	División 61	Telecomunicaciones	1,4	2,1	-0,7	0,0
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	8,2	7,4	0,9	-0,1
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	11,4	13,4	-1,8	-0,2
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	12,9	13,2	-0,3	-0,0
M	Clase 7310	Publicidad	8,5	8,4	-0,0	0,0
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	17,0	17,1	-0,1	-0,0
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	-9,5	-9,6	0,0	0,1
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto Call center	-3,0	-3,2	0,0	0,1
P	Grupo 854	Educación superior privada	6,7	5,6	0,1	1,0
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	5,6	5,7	-0,1	0,1
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	11,4	11,5	0,1	-0,1
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	16,7	15,7	-0,5	1,5

Fuente: DANE, EMS.

El subsector de Actividades de centros de llamadas (Call Center) registró una variación anual negativa del 9,5 % en los ingresos nominales, explicada principalmente por la disminución de 9,6 % en los ingresos por prestación de servicios, mientras que la venta de mercancías no presentó

variación (0,0 %) y otros ingresos tuvieron un aporte marginal positivo (0,1 %). Este comportamiento refleja una reducción en la demanda de servicios de atención y gestión de clientes durante el período analizado.

Variación anual del personal ocupado total y contribución por tipo de contratación, según subsector de servicios (abril 2026p / abril 2025)

En abril de 2026, dieciséis de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación negativa en el personal ocupado total, en comparación con abril de 2025..

Tabla 2. Variación anual del personal ocupado total y contribución por categoría de contratación, según subsector de servicios
Total nacional
Abril 2026ᵖ / abril 2025

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Personal ocupado total*	Permanente	Temporal directo	Agencias	Misión** Hora cátedra***
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)			
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	-1,2	1,9	-3,7	0,6	--
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	-6,0	-0,6	-0,4	-5,0	--
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	-0,7	0,6	-1,3	-0,0	--
J	División 58	Actividades de edición	-11,3	-6,7	-3,3	-1,2	--
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	18,8	5,5	7,9	5,3	--
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	-0,9	0,2	0,2	-1,3	--
J	División 61	Telecomunicaciones	-7,5	-5,3	0,2	-2,4	--
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	1,2	-0,1	0,7	0,6	--
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	-2,0	0,2	-0,5	-1,7	--
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	-2,0	0,2	-2,5	0,3	--
M	Clase 7310	Publicidad	-7,4	-1,5	-6,2	0,4	--
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	-2,7	0,3	-1,0	0,3	-2,3
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	-11,1	-7,4	-3,7	0,0	--
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto Call center	-11,3	-4,7	-5,6	-1,0	--
P	Grupo 854	Educación superior privada	-0,8	0,2	-1,0	-0,1	0,2
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	-2,4	-1,5	-0,2	-0,7	--
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	-0,2	-0,7	0,4	0,1	--
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	-3,3	-1,4	-1,5	-0,5	--

Fuente: DANE, EMS.

El subsector Actividades de centros de llamadas (Call Center) registró una disminución del 11,1 % en el personal ocupado total durante el período comprendido entre abril de 2025 y abril de 2026. Esta reducción estuvo explicada principalmente por la disminución del personal permanente (-7,4 puntos porcentuales) y del personal temporal directo (-3,7 puntos porcentuales), mientras que el personal vinculado a través de agencias no presentó variación (0,0 puntos porcentuales). Estos resultados evidencian un ajuste en la estructura del empleo del subsector, asociado a la reducción de la demanda de servicios observada durante el período.

EVOLUCIÓN POR SUBSECTOR DE SERVICIOS

A continuación, se presenta el subsector de servicios con la variación de ingresos nominales positivas más altas y representativas que hace parte del presente proceso contractual:

Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios

Variación anual: abril 2026p / abril 2025

En abril de 2026, los servicios de actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios registraron un crecimiento de 17,0% en los ingresos nominales, el personal ocupado total presentó una disminución de 2,7% y los salarios registraron un incremento de 20,4%, en comparación con abril de 2025. (Ver tabla 8)

Tabla 8. Variación anual y contribución de los ingresos nominales por tipo, personal ocupado total y salarios por tipo de contratación
Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios
Total nacional
Abril 2026ᵖ

índice (ene 2023-abr 2026)	Variable	Variación anual (%)	Contribución a la variación anual (PP)
Ingresos totales nominales	**Ingresos totales nominales**	**17,0**	
	Ingresos por servicios prestados	17,2	17,1
	Ingresos por venta de mercancías	-20,3	-0,1
	Otros ingresos operacionales	-7,5	-0,0
Personal ocupado total*	**Personal ocupado total**	**-2,7**	
	Permanente	1,7	0,3
	Temporal directo	-2,7	-1,0
	Agencias	24,8	0,3
	En misión	-5,2	-2,3
Salarios personal ocupado sin agencias	**Salarios personal ocupado sin agencias**	**20,4**	
	Salarios personal permanente	15,9	6,2
	Salarios temporal directo	27,3	8,7
	Salarios personal en misión	16,5	5,6

Fuente: DANE, EMS.

En comparación con el mismo mes de 2025, en abril de 2026 los ingresos totales presentaron un aumento de 17,0%, que se explica por el incremento de 17,2% en los ingresos por servicios. En contraste, los ingresos por la venta de mercancías registraron una disminución de 20,3% y los otros ingresos operacionales de 7,5%.

En abril de 2026 el personal ocupado total presentó una variación negativa de 2,7%, en comparación con abril de 2025, que se explica por las disminuciones de 2,7% en el personal temporal directo y de 5,2% en el personal en misión. Por otro lado, el personal permanente presentó un incremento de 1,7% y el personal contratado a través de agencias del 24,8%.

Mientras que, los salarios en abril de 2026 presentaron un aumento de 20,4%, en comparación con abril de 2025, que se explica por los incrementos de 27,3% en los salarios del personal temporal directo, 15,9% en los salarios del personal permanente y de 16,5% en los salarios del personal en misión.

Subsectores de servicios con las tres variaciones negativas más representativas

A continuación, se describen los subsectores que hacen parte del proceso contractual con las variaciones de ingresos negativas:

Actividades de centros de llamadas (Call center)

Variación anual: abril 2026 / abril 2025

En abril de 2026, los servicios de actividades de centros de llamadas (Call center) registraron una disminución de 9,5% en los ingresos nominales, el personal ocupado total presentó un descenso de 11,1% y los salarios registraron un crecimiento de 8,1%, en comparación con abril de 2025.

Tabla 9. Variación anual y contribución de los ingresos nominales por tipo, personal ocupado total y salarios por tipo de contratación
Actividades de centros de llamadas (Call center)
Total nacional
Abril 2026ᵖ

Índice (ene 2023-abr 2026)	Variable	Variación anual (%)	Contribución a la variación anual (PP)
Ingresos totales nominales	**Ingresos totales nominales**	**-9,5**	
	Ingresos por servicios prestados	-9,6	-9,6
	Ingresos por venta de mercancías	**	0,0
	Otros ingresos operacionales	262,9	0,1
Personal ocupado total*	**Personal ocupado total***	**-11,1**	
	Permanente	-10,1	-7,4
	Temporal directo	-14,5	-3,7
	Agencias	3,5	0,0
Salarios personal ocupado sin agencias	**Salarios personal ocupado sin agencias**	**8,1**	
	Salarios personal permanente	5,3	2,5
	Salarios temporal directo	19,3	5,7

Fuente: DANE, EMS.

En comparación con el mismo mes de 2025, en abril de 2026 los ingresos totales presentaron una variación negativa de 9,5%, que se explica por una disminución de 9,6% en los ingresos por servicios. En contraste, los otros ingresos operacionales presentaron un incremento de 262,9%.

En abril de 2026 el personal ocupado total presentó una variación negativa de 11,1%, en comparación con abril de 2025, que se explica por las reducciones de 10,1% en el personal permanente y de 14,5% en el personal temporal directo. En contraste, el personal contratado a través de agencias registró un incremento de 3,5%.

Mientras que, los salarios en abril de 2026 presentaron un aumento de 8,1%, en comparación con abril de 2025, que se explica por los incrementos de 19,3% en los salarios del personal temporal directo y de 5,3% en los salarios del personal permanente.

Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades

Variación anual: abril 2026p / abril 2025

En abril de 2026, los servicios de actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades registraron una disminución de 3,0% en los ingresos nominales, el personal ocupado total presentó un descenso de 11,3% y los salarios registraron un crecimiento de 22,2%, en comparación con abril de 2025.

Tabla 10. Variación anual y contribución de los ingresos nominales por tipo, personal ocupado total y salarios por tipo de contratación
Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades
Total nacional
Abril 2026P

Índice (ene 2023-abr 2026)	Variable	Variación anual (%)	Contribución a la variación anual (PP)
Ingresos totales nominales	**Ingresos totales nominales**	**-3,0**	
	Ingresos por servicios prestados	-3,2	-3,2
	Ingresos por venta de mercancías	**	0,0
	Otros ingresos operacionales	10,1	0,1
Personal ocupado total*	**Personal ocupado total***	**-11,3**	
	Permanente	-13,3	-4,7
	Temporal directo	-9,5	-5,6
	Agencias	-17,9	-1,0
Salarios personal ocupado sin agencias	**Salarios personal ocupado sin agencias**	**22,2**	
	Salarios personal permanente	20,4	13,2
	Salarios temporal directo	25,8	9,1

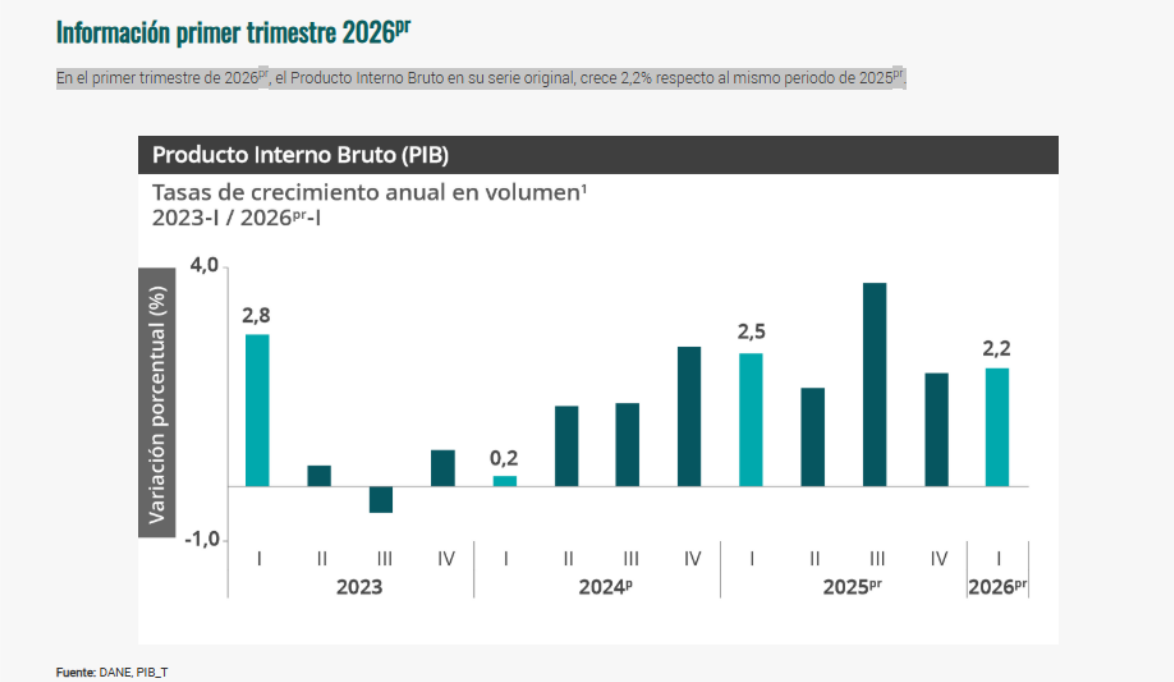
Fuente: DANE, EMS.

En comparación con el mismo mes de 2025, en abril de 2026 los ingresos totales presentaron una variación negativa de 3,0%, que se explica por una disminución de 3,2% en los ingresos por servicios. Mientras que los otros ingresos operacionales registraron un incremento de 10,1%.

En abril de 2026 el personal ocupado total presentó una variación negativa de 11,3%, en comparación con abril de 2025, que se explica por las disminuciones de 9,5% en el personal temporal directo, 13,3% en el personal permanente y de 17,9% en el personal contratado a través de agencias.
Mientras que, los salarios en abril de 2026 presentaron un aumento de 22,2%, en comparación con abril de 2025, que se explica por los incrementos de 20,4% en los salarios del personal permanente y de 25,8% en los salarios del personal temporal directo.

1.2.2 Participación del sector en el PIB I trimestre 2026

En el primer trimestre de 2026^{pr}, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 2,2% respecto al mismo periodo de 2025^{pr}.



Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

• Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 5,7% (contribuye 0,9 puntos porcentuales a la variación anual).

• Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 2,9% (contribuye 0,6 puntos porcentuales a la variación anual).

• Industrias manufactureras crece 2,9% (contribuye 0,3 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 0,6%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

• Industrias manufactureras crece 2,3%.
• Actividades financieras y de seguros crece 2,2%.
• Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no

diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 1,4%.

Tabla 1. Valor agregado por actividad económica
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Primer trimestre 2026pr

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)	
	Serie original	Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Trimestral
	2026pr-I / 2025pr-I	2026pr-I / 2025pr-IV
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	-1,4	-0,5
Explotación de minas y canteras	-0,1	0,8
Industrias manufactureras	2,9	2,3
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	2,6	0,3
Construcción	-5,4	-4,6
Comercio al por mayor y al por menor[3]	2,9	0,2
Información y comunicaciones	1,3	1,1
Actividades financieras y de seguros	2,8	2,2
Actividades inmobiliarias	2,0	0,5
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	2,2	0,5
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	5,7	1,3
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	3,2	1,4
Valor agregado bruto	**2,2**	**0,6**
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	2,9	0,9
Producto Interno Bruto	**2,2**	**0,6**

Fuente: DANE, PIB_T

PIB desde el enfoque de actividad económica

En el primer trimestre de 2026pr, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 2,2% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2025pr.

Esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos (ver tabla 11):

• Actividades profesionales, científicas y técnicas crece 2,2%.

• Actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 2,1%.

Respecto al trimestre inmediatamente anterior en su serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo crece en 0,5%, cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

• Actividades profesionales, científicas y técnicas crece 0,5%
• Actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 0,6%.

Tabla 11. Actividades profesionales, científicas y tecnicas[1]
Tasas de crecimiento en volumen[2]
Primer trimestre 2026[pr]

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)	
	Serie original	Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Trimestral
	2026[Pr]-I / 2025[Pr]-I	2026[Pr]-I / 2025[Pr]-IV
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2,2	0,5
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	2,1	0,6
Actividades profesionales, científicas y técnicas[1]	**2,2**	**0,5**

Fuente: DANE,PIB_T

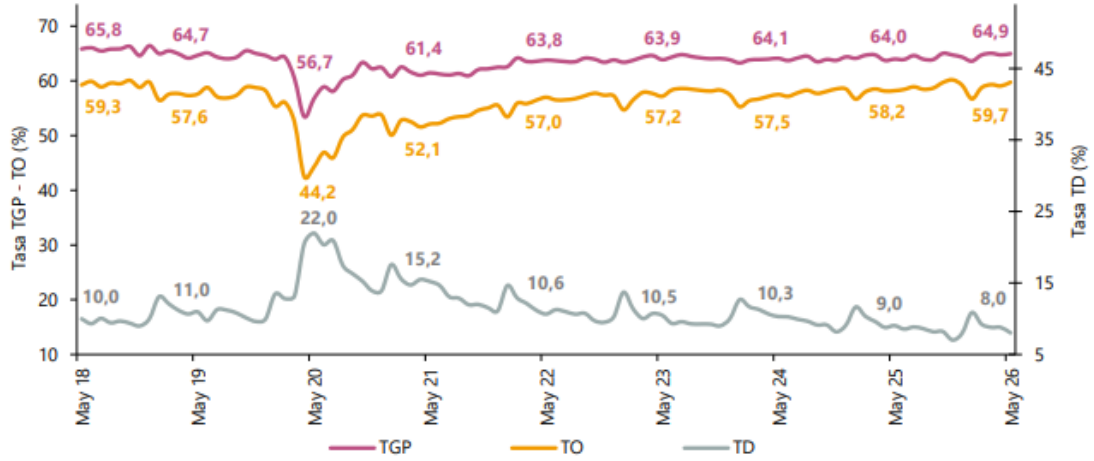
1.2.3 EMPLEO QUE GENERA

Acorde al Boletín Técnico Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) para mayo de 2026, la tasa de desocupación del total nacional fue 8,0%, lo que representó una disminución de 1,0 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2025 (9,0%). La tasa global de participación se ubicó en 64,9%, lo que significó un aumento de 1,0 puntos porcentuales frente a mayo de 2025 (64,0%). Finalmente, la tasa de ocupación fue 59,7%, lo que representó un aumento de 1,5 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2025

(58,2%).

Mayo de 2026

Gráfico 1. Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)
Total nacional
Mayo (2018 - 2026)



Fuente: DANE, Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH).

Población ocupada según rama de actividad

En mayo de 2026, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 24.583 mil personas. Las ramas que más aportaron positivamente a la variación de la población ocupada fueron Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana (1,7 puntos porcentuales); Industrias manufactureras (0,9 puntos porcentuales) y Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos (0,6 puntos porcentuales).

Tabla 1. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad
Total nacional
Mayo (2025 - 2026)

Rama de actividad	Total nacional				
	Mayo 2025	Mayo 2026	Distribución % 2026	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	**23.627**	**24.583**	**100**	**956**	
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	2.873	3.278	13,3	405	1,7
Industrias manufactureras	2.379	2.597	10,6	218	0,9
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	1.874	2.017	8,2	143	0,6
Alojamiento y servicios de comida	1.762	1.877	7,6	115	0,5
Comercio y reparación de vehículos	4.118	4.192	17,1	74	0,3
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos^	512	585	2,4	73	0,3
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	1.997	2.048	8,3	52	0,2
Construcción	1.551	1.588	6,5	37	0,2
Actividades financieras y de seguros	433	419	1,7	-15	-0,1
Actividades inmobiliarias	337	311	1,3	-26	-0,1
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3.501	3.464	14,1	-37	-0,2
Información y comunicaciones	431	392	1,6	-39	-0,2
Transporte y almacenamiento	1.860	1.816	7,4	-44	-0,2

Fuente: DANE, GEIH.

Frente a la población ocupada en actividades profesionales, científicas, técnicas y de servicios administrativos se reportan con corte a mayo 2026 un total de 2017 población ocupada de las 24.583 total nacional, representando un 8.2% de ocupación en la actividad económica especifica.

Comportamiento del mercado laboral de la población ocupada con y sin discapacidad

Para el trimestre móvil febrero – abril 2026, las ramas de actividad donde más se concentró la población ocupada con discapacidad fueron Comercio y reparación de vehículos (22,7%), seguida de Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca (17,4%).

Tabla 2. Participación de la población ocupada con y sin discapacidad según ramas de actividad
Total nacional
Trimestre móvil febrero – abril 2026

Ramas de actividad	Población con discapacidad		Población sin discapacidad	
	Total	Distribución (%)	Total	Distribución (%)
Población ocupada	**429**	**100**	**23.812**	**100**
Comercio y reparación de vehículos	97	22,7	4.044	17,0
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	75	17,4	3.141	13,2
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	42	9,7	2.007	8,4
Industria Manufacturera	41	9,6	2.542	10,7
Alojamiento y servicios de comida	39	9,1	1.763	7,4
Construcción	30	7,1	1.670	7,0
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	28	6,6	3.119	13,1
Otras ramas^	26	6,1	1.860	7,8
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	26	6,0	1.889	7,9
Transporte y almacenamiento	25	5,8	1.779	7,5

Fuente: DANE, GEIH.
Nota: datos expandidos con proyecciones de población elaboradas con base en los resultados del CNPV 2018

Para la rama de actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos, en relación con la población ocupada, se observa un total de 26 personas con discapacidad, lo que representa el 6,0%, y 1.889 personas sin discapacidad, con una participación del 7.9% dentro de sus respectivas distribuciones

1.2.4 ASPECTO INTERNACIONAL- ACUERDOS COMERCIALES[1]

Entorno internacional: perspectiva económica 2026

A medida que el conflicto en Oriente Medio continúa generando un aumento en los precios de la energía, se proyecta que el crecimiento mundial se desacelerará al 2,5% en 2026, y que los mercados emergentes y las economías en desarrollo (MEED) registrarán el menor crecimiento del ingreso per cápita desde la pandemia. Los riesgos siguen siendo adversos, e incluyen la intensificación de las hostilidades, nuevas perturbaciones en los mercados de productos básicos y tensiones geopolíticas adicionales, en tanto que una adopción más amplia de la inteligencia artificial (IA) ofrece algunas ventajas. Las medidas de política son cruciales en este panorama. A nivel mundial, son necesarias para salvaguardar la seguridad energética y alimentaria, y avanzar en la transición energética. A nivel nacional, se necesita controlar la inflación, fortalecer la sostenibilidad fiscal y respaldar la creación

[1] Información tomada de perspectivas económicas BANCO MUNDIAL: https ://www.bancomundial.org/es/publication/global-economic-prospects

de empleo. El aumento de la deuda está elevando los costos de endeudamiento en los MEED, en particular en aquellos países más endeudados, lo que pone de relieve la necesidad de una mayor movilización de ingresos y una mejor gestión de la deuda. Para las economías exportadoras de productos básicos, fortalecer la resiliencia fiscal también exigirá marcos institucionales sólidos y diversificación de los ingresos.

El conflicto en Oriente Medio ha generado fuertes aumentos de los precios de la energía, un repunte de la inflación y expectativas de una política monetaria más restrictiva. Se proyecta que el crecimiento mundial se desacelerará al 2,5% en 2026, para repuntar en 2027-28 a medida que los suministros de energía se recuperen y el comercio se fortalezca. Los riesgos siguen sesgados a la baja: la intensificación de las hostilidades, las perturbaciones en los mercados de productos básicos y la incertidumbre normativa podrían aumentar la desaceleración. Un aspecto positivo es que una adopción más amplia de la IA podría impulsar la actividad. Las medidas de política son cruciales: a nivel mundial, para salvaguardar la seguridad energética y alimentaria, reforzar el sistema de comercio y avanzar en la transición energética y, a nivel nacional, para equilibrar el control de la inflación con el apoyo al crecimiento y fortalecer la sostenibilidad fiscal. Para abordar el desafío del empleo en los MEED, se debe invertir en capital físico, humano y digital, fomentar un entorno favorable para las empresas y movilizar la inversión privada.

Según las proyecciones, el crecimiento se desacelerará en todas las regiones de los mercados emergentes y economías en desarrollo en 2026 debido al conflicto en Oriente Medio. La región de Oriente Medio, Norte de África, Afganistán y Pakistán es la más afectada, mientras que Asia meridional sigue siendo la de más rápido crecimiento. Los impactos regionales varían en función de la exposición a las crisis de los precios de la energía, las reservas estratégicas y las políticas de amortiguación. Se esperan recuperaciones en todas las regiones en 2027-28, impulsadas por el descenso de los precios de la energía y el repunte de la actividad mundial. Las presiones fiscales afectarán la capacidad para reducir la pobreza y la inseguridad alimentaria, y crear empleos. Las perspectivas presentan riesgos adversos, que incluyen perturbaciones prolongadas en los mercados de productos básicos, tensiones financieras, persistente incertidumbre en torno a las políticas comerciales y crisis relacionadas con el clima.

Asia oriental y el Pacífico: Se prevé que el crecimiento caerá al 4,2% en 2026, antes de afirmarse y alcanzar el 4,4% en 2027.

Europa y Asia central: Se pronostica que el crecimiento se desacelerará al 2,1% en 2026, antes de subir poco a poco al 2,3% en 2027.

América Latina y el Caribe: Se espera que el crecimiento se desacelere al 2,2% en 2026 para luego aumentar al 2,5% en 2027.

Oriente Medio, Norte de África, Afganistán y Pakistán: Se proyecta que el crecimiento caerá al 1,6% en 2026 y luego se recuperará hasta alcanzar el 5,0% en 2027

Asia meridional: Se prevé que el crecimiento caerá al 6,3% en 2026 y luego se recuperará hasta alcanzar el 6,9% en 2027.

África subsahariana: Se espera que el crecimiento disminuya ligeramente al 4,0% en 2026 y luego aumente al 4,4% en 2027.

LA CONTRATACIÓN RESPECTIVA ESTÁ COBIJADA POR UN ACUERDO INTERNACIONAL O UN TRATADO DE LIBRE COMERCIO VIGENTE PARA EL ESTADO COLOMBIANO

Dado que se trata de un contrato interadministrativo que se celebrará con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (ETB), el proceso corresponde a una modalidad de contratación directa y no está sujeto a las obligaciones derivadas de los Acuerdos Comerciales o Tratados de Libre Comercio, ya que estos acuerdos están orientados a garantizar el acceso de proveedores extranjeros a procesos competitivos de selección y, por regla general, no aplican a las contrataciones directas ni a los contratos interadministrativos.

CONCLUSIÓN

El análisis del sector evidencia que el objeto contractual *"Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud*" se enmarca en el sector de servicios, específicamente en las actividades de centros de llamadas (CIIU 8220), las cuales constituyen un servicio estratégico para garantizar la atención, orientación y comunicación con la ciudadanía. Si bien el subsector presentó una disminución en los ingresos y en el personal ocupado durante abril de 2026, continúa siendo un componente esencial para la prestación de servicios públicos y el fortalecimiento de la atención al usuario.

A nivel macroeconómico, el país mantiene una dinámica de crecimiento económico, con un desempeño positivo de las actividades de servicios administrativos y de apoyo, así como de los sectores de administración pública y salud, lo que favorece las condiciones para la prestación de este tipo de servicios. De igual manera, el mercado laboral muestra una recuperación en los niveles de ocupación, consolidando la disponibilidad de talento humano requerido para la operación de servicios de Contact Center.

En consecuencia, se concluye que existen condiciones técnicas, económicas y de mercado que respaldan la contratación del servicio requerido por la Secretaría Distrital de Salud. Adicionalmente, al tratarse de un contrato interadministrativo con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (ETB), el proceso no se encuentra cobijado por los compromisos derivados de los Acuerdos Comerciales o Tratados de Libre Comercio vigentes para Colombia, siendo procedente adelantar la contratación conforme al régimen jurídico aplicable

1.3 ASPECTO ECONÓMICO

AGENTES QUE COMPONEN EL SECTOR:

A continuación, se listan aquellas instituciones que regulan la actividad económica del sector.

- Superintendencia de Industria y Comercio
- Empresas prestadoras de servicios de Contact Center, Call Center y BPO.
- Entidades públicas y privadas que demandan servicios de atención al usuario.
- Proveedores de infraestructura tecnológica, plataformas omnicanal, software CRM, telefonía IP, inteligencia artificial y analítica de datos.
- Proveedores de servicios de telecomunicaciones y conectividad.
- Talento humano especializado en atención al cliente, soporte técnico, gestión documental y operación de centros de contacto.
- Entidades reguladoras y de vigilancia, entre ellas el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en los asuntos relacionados con telecomunicaciones, protección de datos personales y derechos de los consumidores.

GREMIOS Y ASOCIACIONES QUE PARTICIPAN EN EL SECTOR

A continuación, se listan los grupos conformados por personas naturales o jurídicas que participan de manera directa en el sector (sindicatos, cooperativas, entre otros).

- Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT): Entidad gremial que agrupa a las empresas más importantes del Sector de Telecomunicaciones e Informática en Colombia.
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI): Agremiación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo difundir y propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa.
- Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (ACDEC & BPO) Asociación que agrupa a las personas jurídicas y demás entidades que sean Call Centers, proveedores de hardware, software y servicios para la industria de los Call Center.
- Federación Colombiana de la Industria del Software y Tecnologías Informáticas Relacionadas (FEDESOFT) Es la entidad gremial con mayor representatividad del sector TI, agremiando a la Industria del Software y Servicios asociados de Colombia, con el objetivo de representar sus intereses ante entidades públicas y privadas, a nivel nacional e internacional.
- Centro de Investigación de las Telecomunicaciones (CINTEL) Corporación de, orientada a la investigación aplicada, generación de conocimiento e innovación a

través de proyectos TIC, su objeto es impulsar la competitividad, productividad y capacidad de innovación de las empresas afiliadas.

VARIABLES ECONOMICAS

ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC)

En mayo de 2026 la variación mensual del IPC fue 0,47%, la variación año corrido fue 4,36% y la anual 5,84%.

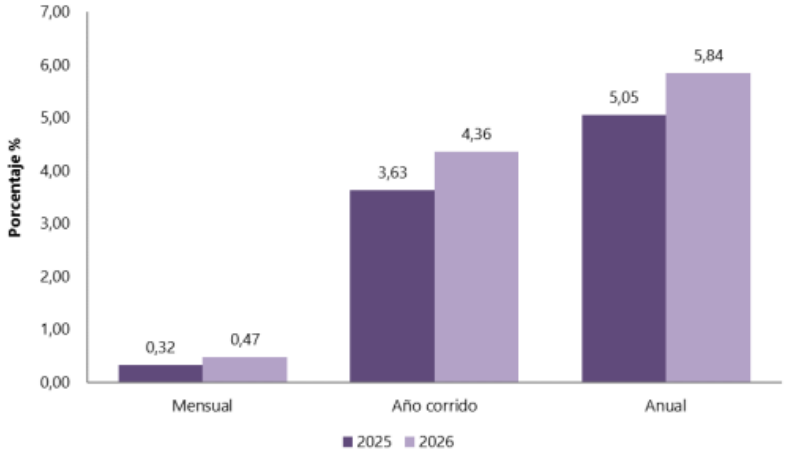
En mayo de 2026 la variación anual del IPC fue de 5,84%, es decir, 0,79 puntos porcentuales mayor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 5,05%.

El comportamiento mensual del IPC total en mayo de 2026 (0,47%) se explicó principalmente por la variación mensual de las divisiones Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles y Transporte. Las mayores variaciones se presentaron en las divisiones Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,86%) y Recreación y cultura (0,77%).

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Mayo 2026

Gráfico 1. IPC Variaciones
Total Nacional
Mayo 2025 - 2026



Fuente: DANE, IPC.

RESULTADOS DEL MES DE MAYO 2026

Comportamiento de la variación mensual del IPC según divisiones y subclases

Variación y contribución mensual por divisiones de gasto

En el mes de mayo de 2026, el IPC registró una variación de 0,47% en comparación con abril de 2026, cinco divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,47%): Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,86%), Recreación y cultura (0,77%), Transporte (0,61%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,53%) y por último, Salud (0,52%). Por debajo se ubicaron: Prendas de vestir y calzado (0,42%), Restaurantes y hoteles (0,38%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,27%), Información y comunicación (0,25%), Bienes y servicios diversos (0,22%), Educación (0,00%) y por último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (-0,02%).

Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Mayo 2025 - 2026

		2025		2026	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,48	0,15	0,86	0,26
Recreación y cultura	3,79	-0,52	-0,02	0,77	0,02
Transporte	12,93	-0,08	-0,01	0,61	0,08
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,18	0,01	0,53	0,02
Salud	1,71	0,39	0,01	0,52	0,01
TOTAL	100,00	0,32	0,32	0,47	0,47
Prendas de vestir y calzado	3,98	0,39	0,01	0,42	0,01
Restaurantes y hoteles	9,43	0,36	0,04	0,38	0,04
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,39	0,01	0,27	0,00
Información y comunicación	4,33	-0,15	0,00	0,25	0,01
Bienes y servicios diversos	5,36	0,28	0,01	0,22	0,01
Educación	4,41	0,00	0,00	0,00	0,00
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,60	0,11	-0,02	0,00

Fuente: DANE, IPC

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (0,47%), se ubicaron en las divisiones de: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros Combustibles, Transporte y Restaurantes y hoteles, las cuales aportaron 0,39 puntos porcentuales a la variación total.

RESULTADOS AÑO CORRIDO

Comportamiento de la variación año corrido del IPC según divisiones y subclases
Variación y contribución año corrido por divisiones de gasto

En lo corrido del año (enero - mayo), seis divisiones de bienes y servicios se ubicaron por encima del promedio nacional (4,36%): Restaurantes y hoteles (6,02%), Educación (5,89%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (5,85%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (5,32%), Salud (4,51%) y por último, Transporte (4,48%). El resto de las divisiones se ubicaron por debajo del promedio: Bienes y servicios diversos (3,66%), Bebidas alcohólicas y tabaco (3,39%), Información y comunicación (3,24%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (3,13%), Recreación y cultura (2,84%) y por último, Prendas de vestir y calzado (1,95%).

Cuadro 3. IPC Variación y contribución año corrido
Según divisiones de gasto
Mayo 2025 - 2026

		2025		2026	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Restaurantes y hoteles	9,43	4,36	0,48	6,02	0,68
Educación	4,41	5,68	0,23	5,89	0,24
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	4,88	0,91	5,85	1,09
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	2,50	0,10	5,32	0,21
Salud	1,71	3,40	0,06	4,51	0,08
Transporte	12,93	4,17	0,56	4,48	0,60
TOTAL	100,00	3,63	3,63	4,36	4,36
Bienes y servicios diversos	5,36	2,61	0,14	3,66	0,19
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	2,99	0,05	3,39	0,06
Información y comunicación	4,33	-0,76	-0,02	3,24	0,08
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	3,38	1,05	3,13	0,97
Recreación y cultura	3,79	0,87	0,03	2,84	0,09
Prendas de vestir y calzado	3,98	1,37	0,04	1,95	0,06

Fuente: DANE, IPC.

Los mayores aportes a la variación en lo corrido del año (enero - mayo), se ubicaron en las divisiones de Alimentos y bebidas no alcohólicas, Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, Restaurantes y hoteles, Transporte y Educación, las cuales en conjunto contribuyeron con 3,59 puntos porcentuales a la variación total.

SALARIO MINIMO LEGAL VIGENTE-SMLV

El Banco de la República ha analizado la variación del Salario Mínimo Legal Mensual (SMMLV) en Colombia para 2026, considerando factores como la inflación y la política monetaria. Para el 2026, el salario mínimo se ha fijado en $1.750.905, con un auxilio de

transporte de $249.095, para un total de $2.000.000 mensuales.

Datos del Grupo Serie: Mercado laboral (Salario mínimo l

Serie			
Año	Auxilio de transporte mensual	Salario mínimo mensual	Variación porcentual anual %
31/12/2016	77.700,00	689.455,00	7%
31/12/2017	83.140,00	737.717,00	7%
31/12/2018	88.211,00	781.242,00	5.9%
31/12/2019	97.032,00	828.116,00	6%
31/12/2020	102.854,00	877.803,00	6%
31/12/2021	106.454,00	908.526,00	3.5%
31/12/2022	117.172,00	1.000.000,00	10.7%
31/12/2023	140.606,00	1.160.000,00	16%
31/12/2024	162.000,00	1.300.000,00	12%
31/12/2025	200.000,00	1.423.500,00	9.53%
31/12/2026	249.095,00	1.750.905,00	23%

Los valores ausentes se indican con un punto (.)
Descargado del sistema del Banco de la República: 07/01/2026

Tasa Representativa del Mercado (TRM - Peso por dólar)

La Tasa de Cambio Representativa del Mercado–TRM– es el promedio ponderado por monto de las operaciones de compra y venta de dólares de los Estados Unidos de América a cambio de moneda legal colombiana, pactadas para cumplimiento en ambas monedas el mismo día de su negociación, efectuadas por los Intermediarios del Mercado Cambiario dentro del horario que establezca el Banco de la República mediante reglamentación general. Para calcular la TRM se excluir las operaciones de derivados y las de los Intermediarios del Mercado Cambiario con entidades distintas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y de la Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La TRM es calculada diariamente y certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia con base en la información disponible y la reglamentación expedida por el Banco de la República

Actualmente la Superintendencia Financiera de Colombia es la que calcula y certifica diariamente la TRM con base en las operaciones registradas el día hábil inmediatamente anterior



La Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente para el día seis (06) de julio de 2026 corresponde a TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS ($3.334,93) por dólar estadounidense.

Para el presente proceso contractual, cuyo objeto es **"Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud"**, se concluye que la TRM no constituye un factor que impacte de manera significativa la estimación del presupuesto oficial ni la ejecución del contrato, teniendo en cuenta que los servicios objeto de contratación se prestarán en el territorio nacional, su remuneración se realizará en pesos colombianos (COP) y los costos asociados corresponden principalmente a personal, infraestructura tecnológica y gastos operativos de origen nacional.

En consecuencia, no se evidencia una dependencia directa de bienes o servicios importados, ni de transacciones pactadas en moneda extranjera que puedan generar variaciones en el valor del contrato como consecuencia de las fluctuaciones de la TRM, por lo que la variación de la Tasa Representativa del Mercado no afecta la planeación financiera ni la ejecución contractual.

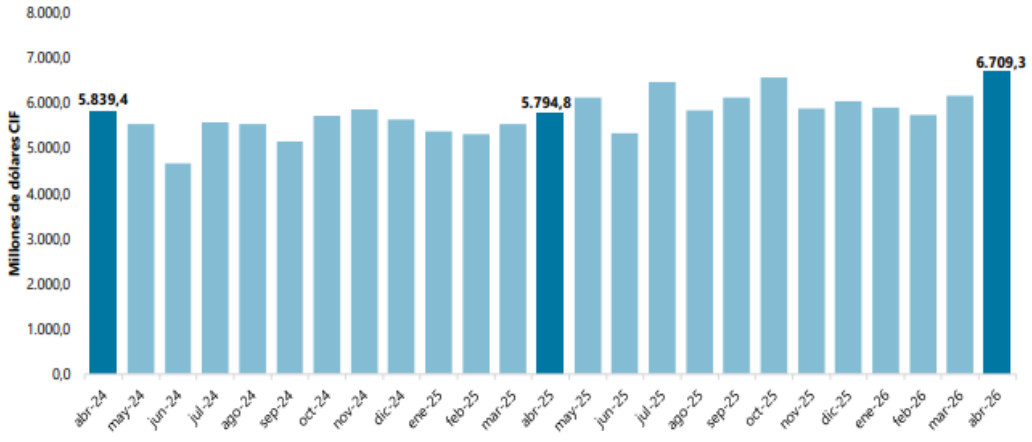
Fuente: Banco de la República - Gerencia Técnica - información extraída de https://suameca.banrep.gov.co/estadisticas-economicas/informacionSerie/1/tasa_cambio_peso_colombiano_trm_dolar_usd

1.4 IMPORTACIONES Y BALANZA COMERCIAL DE COLOMBIA ABRIL DEL 2026

En abril de 2026, las importaciones de Manufacturas participaron con 73,5% del valor CIF total de las importaciones, seguido por Agropecuarios, alimentos y bebidas con 15,6%, Combustibles y productos de las industrias extractivas con 10,8% y Otros sectores con 0,1%

Importaciones (IMPO)
Abril 2026

Gráfico 1. Valor CIF de las importaciones (Millones de dólares CIF)
Total Nacional
Abril (2024-2026)ᵖ



Fuente: DIAN – DANE (IMPO)

Importaciones según grupos de productos de la clasificación uniforme de comercio internacional – CUCI
2.1 abril 2026 vs abril 2025

En abril de 2026, las importaciones de Manufacturas fueron de US$4.934,2 millones CIF y presentaron un crecimiento de 16,8% frente a abril de 2025, como resultado principalmente de las mayores compras de Maquinaria y equipo de transporte (24,9%) y Productos químicos y productos conexos (9,6%) que aportaron en conjunto 13,7 puntos porcentuales a la variación del grupo. En abril de 2026, las importaciones del grupo de Combustibles y productos de las industrias extractivas fueron de US$726,8 millones CIF y presentaron un crecimiento de 5,2%, en comparación con abril de 2025; como resultado de las mayores compras de Metales no ferrosos (45,0%) que aportó 5,5 puntos porcentuales a la variación del grupo. En abril de 2026, las compras externas del grupo Agropecuarios, alimentos y bebidas fueron US$1.043,3 millones CIF y presentaron un crecimiento de 19,9% en comparación con abril de 2025; este resultado se explicó por las mayores importaciones de Productos alimenticios y animales vivos (28,7%) que aportó 21,9 puntos porcentuales a la variación del grupo.

Tabla 2. Importaciones según grupos de productos OMC
Abril (2026/2025)P

Sección / Capítulo	Descripción	Abril 2025	Abril 2026	Variación	Contribución a la variación del grupo (pp)	Contribución a la variación del total (pp)
		(Millones de dólares CIF)		%		
	Total	**5.794,8**	**6.709,3**	**15,8**		**15,8**
	Agropecuarios, alimentos y bebidas	**870,2**	**1.043,3**	**19,9**		**3,0**
0	Productos alimenticios y animales vivos	662,8	853,1	28,7	21,9	3,3
4	Aceites, grasas y ceras de origen animal y vegetal	64,5	64,4	-0,1	0,0	0,0
2	Materiales crudos no comestibles, excepto los combustibles	91,3	85,3	-6,6	-0,7	-0,1
1	Bebidas y tabacos	51,6	40,5	-21,5	-1,3	-0,2
	Combustibles y prod. de industrias extractivas	**690,9**	**726,8**	**5,2**		**0,6**
68	Metales no ferrosos	83,6	121,3	45,0	5,5	0,7
33	Petróleo, productos derivados del petróleo y productos conexos	465,2	459,6	-1,2	-0,8	-0,1
	Demás	142,0	145,8	2,7	0,6	0,1
	Manufacturas	**4.224,0**	**4.934,2**	**16,8**		**12,3**
7	Maquinaria y equipo de transporte	1.829,7	2.284,6	24,9	10,8	7,9
5	Productos químicos y productos conexos, n.e.p.	1.264,5	1.386,2	9,6	2,9	2,1
8	Artículos manufacturados diversos	407,8	528,3	29,6	2,9	2,1
6	Artículos manufacturados, clasificados principalmente según el material	722,1	735,0	1,8	0,3	0,2
	Otros sectores	**9,7**	**5,0**	**-47,8**		**-0,1**

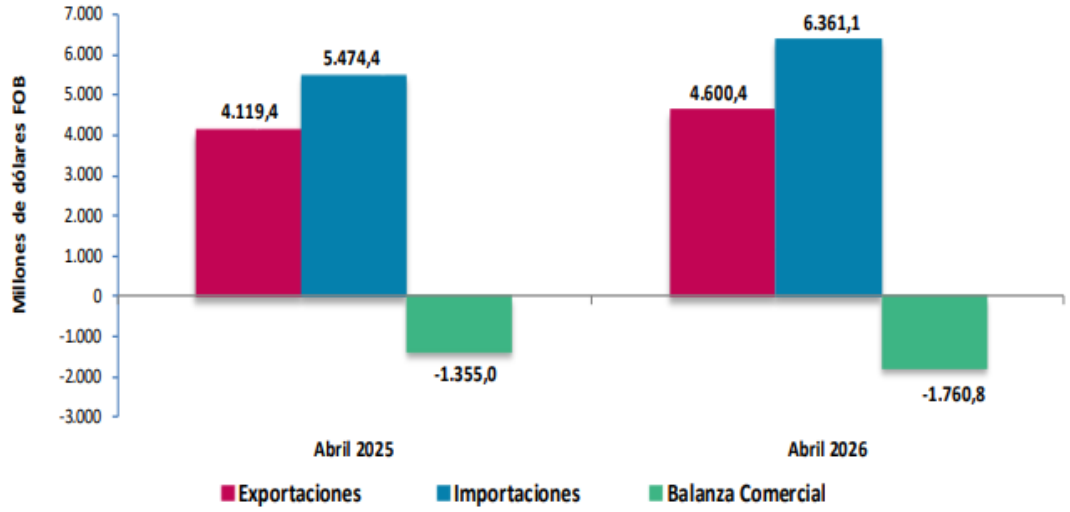
Fuente: DIAN - DANE (IMPO)

Comportamiento general de la balanza comercial

Abril 2026

En abril de 2026 se registró un déficit en la balanza comercial colombiana de US$1.760,8 millones FOB, mientras que en abril de 2025 se presentó un déficit de US$1.355,0 millones FOB.

Gráfico 4. Balanza comercial
Abril (2025-2026)P

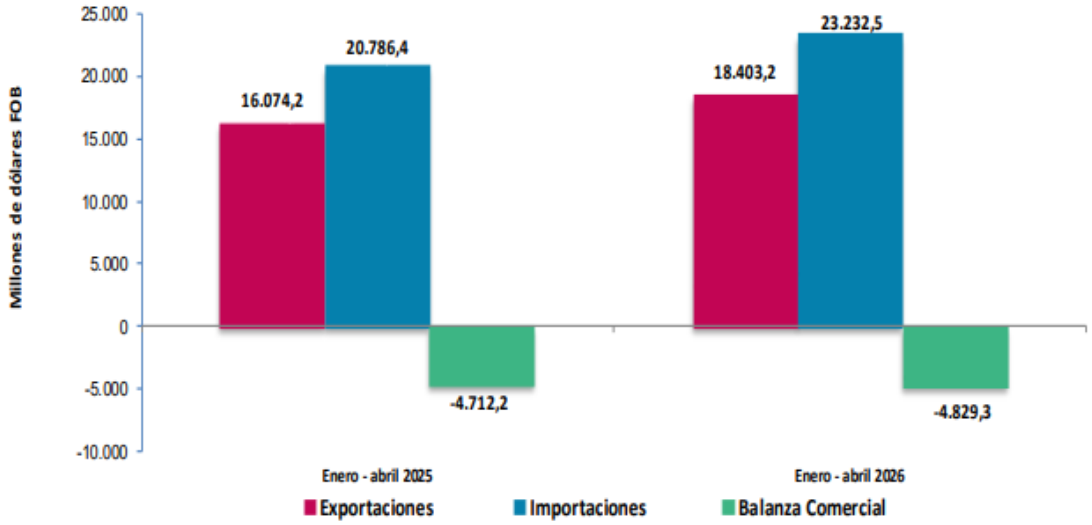


Fuente: DIAN-DANE (IMPO)
P: Cifras provisionales

Enero – abril 2026

En el periodo enero - abril 2026, se registró un déficit en la balanza comercial colombiana de US$4.829,3 millones FOB, mientras que en el mismo periodo de 2025 se presentó un déficit de US$4.712,2 millones FOB.

Gráfico 5. Balanza comercial
Enero – abril (2025-2026)ᵖ



Fuente: DIAN - DANE (IMPO)
ᵖ Cifras provisionales

Conclusiones

Del análisis económico realizado se concluye que el sector de **Contact Center** cuenta con una estructura consolidada, integrada por empresas especializadas, proveedores de infraestructura tecnológica, operadores de telecomunicaciones, talento humano calificado y entidades regulatorias, respaldados por gremios y asociaciones que promueven el desarrollo, la innovación y las buenas prácticas de la industria. Garantizando la existencia de una oferta suficiente y con capacidad técnica para atender los requerimientos de la Secretaría Distrital de Salud en la prestación de los servicios de atención y orientación a la ciudadanía.

En cuanto a las variables económicas, el incremento del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV) para 2026 y las condiciones macroeconómicas del país constituyen factores que inciden directamente en la estructura de costos de los servicios de Contact Center, debido a que esta actividad es intensiva en mano de obra y en el uso de infraestructura tecnológica. No obstante, dichas variables corresponden al comportamiento normal de la economía y pueden ser incorporadas en la estructuración presupuestal del proceso contractual, permitiendo estimar de manera adecuada el valor del contrato, mediante el estudio de mercado.

Finalmente, aunque indicadores como la Tasa Representativa del Mercado (TRM) y la balanza comercial reflejan el contexto económico nacional, su incidencia en el presente proceso es indirecta, al tratarse de un servicio que se presta principalmente con recursos humanos y tecnológicos disponibles en el mercado nacional.

5. ANÁLISIS DE ASPECTO TÉCNICO

Las condiciones técnicas y tecnológicas asociadas al proceso se analizan a partir de los siguientes aspectos:

Cambios tecnológicos

El sector de Contact Center ha experimentado una evolución significativa debido a la incorporación de tecnologías digitales que permiten optimizar la atención al usuario y mejorar la eficiencia operativa. Actualmente, las soluciones tecnológicas integran plataformas 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 el fortalecimiento de la gestión de los canales de contacto, oportunidad y calidad en la atención. Estas tecnologías permiten garantizar la continuidad del servicio, el seguimiento de indicadores de desempeño y el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos por las entidades públicas.

Diversidad en las características de los servicios

El mercado ofrece diferentes modelos de prestación de servicios de Contact Center, adaptados a las necesidades. Entre ellos se encuentran la atención de llamadas entrantes y salientes, gestión de campañas, atención multicanal (teléfono, correo electrónico, chat, mensajería instantánea y redes sociales), soporte técnico, gestión documental, agendamiento de citas, seguimiento de casos, encuestas de satisfacción y servicios de back office. Para el presente proceso, las características del servicio deberán orientarse a garantizar 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.

Especificaciones de calidad

La prestación del servicio requiere el cumplimiento de estándares de calidad que aseguren la oportunidad, disponibilidad, confiabilidad y seguridad de la información. En este sentido, el contratista deberá contar con infraestructura tecnológica robusta, protocolos de seguridad de la información y protección de datos personales, así como procesos de monitoreo, supervisión y medición de indicadores de gestión y niveles de servicio. Adicionalmente, el personal deberá contar con las competencias técnicas y comunicativas necesarias para brindar una atención integral, humanizada y eficiente a los ciudadanos,

conforme a las guías, manuales, lineamientos y resoluciones expedidos por la Secretaría Distrital de Salud y la normativa vigente.

Condiciones especiales para la prestación del servicio

Dada la naturaleza del objeto contractual, la prestación del servicio exige condiciones especiales relacionadas con la disponibilidad permanente de la plataforma tecnológica, la continuidad operativa, la conectividad, los mecanismos de contingencia y recuperación ante fallas, así como la capacidad de escalar la operación de acuerdo con la demanda del servicio. Igualmente, el contratista deberá garantizar la disponibilidad del talento humano requerido, la capacitación permanente de los agentes, la confidencialidad de la información, el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y la generación de reportes operativos y estadísticos que permitan a la Secretaría Distrital de Salud realizar el seguimiento y control de la ejecución contractual.

Este análisis responde a las condiciones técnicas y tecnológicas propias del mercado de Contact Center y permite evidenciar la capacidad del sector para atender las necesidades operativas y de servicio requeridas por la Secretaría Distrital de Salud.

Para finalizar es importante mencionar que

Las especificaciones y condiciones técnicas de los servicios de Contac Center del presente para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud a adquirir se encuentran en el Anexo No. 4 Especificaciones y condiciones técnicas.

6. ANÁLISIS ASPECTO LEGAL

El artículo 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 licita citación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, esta última entre las cuales se encuentra la contratación directa 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 con el 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; (...)".

Asimismo, 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 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 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 estudio previo.

7. ACUERDOS MARCO DE PRECIOS

A partir del análisis exhaustivo de las cotizaciones, observaciones y propuestas recibidas en el marco del RFI (Ver anexo No.3 Correo Contact center - proceso contractual - Exclusión del Acuerdo Marco.pdf), se evidenció que el Acuerdo Marco de Precios BPO III **no se adecua a la totalidad de las condiciones técnicas, operativas y funcionales** descritas en el presente proceso, en razón a ello, a continuación, se incorporan cuadros comparativos entre las condiciones contenidas en acuerdo marco de precios BPO IIIAMP vigente y requerimientos específicos de la Entidad respecto de los ítems necesarios para la ejecución del presente proceso, los cuales contienen los resultados del desarrollo del proceso de solicitud de información (RFI) antes mencionado, las observaciones de los proveedores y las condiciones técnicas, operativas y económicas:

1. Requerimiento: Profesionales:

- Ítem agente profesional videollamada

- Ítem agente profesional redes sociales

Condiciones del AMP	**Requerimientos específicos de la Entidad**
1. Los proveedores destinan un profesional exclusivo para la atención del canal de atención Plataforma Microsoft Teams por medio del cual se brindará la intervención de acompañamiento a grupos de apoyo. 2. Los proveedores destinan un profesional exclusivo para la atención del canal de atención Facebook.	1. La Línea 106 no puede disponer de un profesional exclusivo para la atención del canal de contacto Teams, toda vez que se proyecta inicialmente un promedio de intervención a grupos de apoyo no superior a 3 espacios por semana. 2. Contratar este Ítem implica un costo aproximado de 11 millones de pesos adicionales de acuerdo con el valor contenido en el catálogo Acuerdo Marco de Precios-AMP. La Línea 106 no puede disponer de un profesional exclusivo para el canal de contacto Facebook, en promedio se presentan 24 interacciones por mes, las cuales son distribuidas entre los agentes contemplados para la ejecución.

Ítem Líder de calidad

Condiciones del AMP	**Requerimientos específicos de la Entidad**
Refiere: agradecemos a la Entidad garantizar el tramo de control (Supervisores, Lideres de calidad y formadores) en los términos de CCE y conforme las particularidades de la operación, define dos tramos de control: 1. Amplio: 1 a 20 2. Detallado 1 a 15. Teniendo en cuenta que la Entidad proyecta la contratación de 63 profesionales, se requieren mínimo: • 4 supervisores (1 de ellos 7*24) • 4 Líderes de calidad (1 de ellos 7*24).	Como resultado de la experiencia en la operación del servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud, la Entidad requiere un (1) perfil de Líder de Calidad, encargado de realizar el seguimiento y registro del reporte estadístico correspondiente al número de fallas mensuales por agente. El Líder de Calidad efectúa el monitoreo de la prestación del servicio sobre una muestra aproximada de 522 intervenciones, definida conforme al Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) relacionado con error crítico de usuario (ECU). Con base en la experiencia de la Entidad, se ha establecido que estas actividades pueden ser desarrolladas por solo un (1) profesional en jornada ordinaria resultando innecesario y más costoso cumplir con lo exigido por el AMP para este ítem.

- Ítem Supervisor BPO

Condiciones del AMP	**Requerimientos específicos de la Entidad**
Los proveedores para este perfil enfocan las actividades recomendadas en las fichas técnicas de CCE: Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes	La Línea 106 requiere que el perfil de Supervisor BPO cubra las 24 horas y se enfoque en: Realizar revisión del ingreso de interacciones mediante la plataforma omnicanal y realizar la asignación a los profesionales de atención en caso de ser requerido dicho

que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora. Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros).	proceso, cumpliendo con los criterios de oportunidad en pro de brindar la atención de acuerdo con los objetivos y necesidades de la Línea 106. Brindar **acompañamiento técnico en tiempo real** a los profesionales encaminada hacia la resolución de inquietudes propias de la atención como: normativas, conceptuales, procedimentales, activación de rutas, identificación de riesgos en salud mental o de tipo psicosocial, implementar primeros auxilios psicológicos a fin de mitigar las situaciones de riesgos expuestas en la narrativa de los usuarios. La Entidad requiere que las actividades dispuestas para el perfil de Supervisor de acuerdo con lo establecido en el AMP BPO III sean desarrolladas por el perfil de Formador ya que la figura de supervisor es contemplada para ocupar otro tipo de necesidades de la Línea 106 y sus agentes de atención.

- ítem Coordinador Nacional

<table>
<tr><th>Condiciones del AMP</th><th>Requerimientos específicos de la Entidad</th></tr>
<tr><td>Refiere: dada la magnitud de la operación en términos de complejidad, misionalidad y detalle, se recomienda incorporar el servicio de un coordinador Nacional de Operaciones o un Gerente de Proyecto</td><td>Resultado de la experiencia con el Contact Center para las líneas de atención de salud no se requiere de coordinador nacional, ello representaría un sobrecosto importante teniendo en cuenta el valor del ítem conforme al catálogo de precios de AMP.

Resultado de la experiencia, la Entidad estima que en total requiere de 8 profesionales, para los perfiles Supervisores, líderes de calidad y formadores en la operación del servicio de Contact Center de las líneas de atención del sector salud descritos así:
<table>
<tr><th rowspan="2">Perfil</th><th rowspan="2">Profesionales conforme a los tramos definidos por CCE</th><th colspan="2">Profesionales requeridos por la entidad</th></tr>
<tr><th>Línea 106</th><th>Servicio a la ciudadanía</th></tr>
<tr><td>Supervisor BPO</td><td>4</td><td>4</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Líder de Calidad</td><td>4</td><td>0.5</td><td>0.5</td></tr>
<tr><td>Formador</td><td>4</td><td>1</td><td></td></tr>
<tr><td>Total</td><td>12</td><td>5.5</td><td>2.5</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

2.Requerimiento: Sede

Condiciones del AMP	**Requerimientos específicos de la Entidad**
Refiere: Se indica que "En la ciudad de Bogotá, en la sede del contratista seleccionado por el tiempo del contrato, esté no podrá ser reubicado ni se acepta el cambio de sede una vez queda aprobado por la supervisión del FFDS-SDS". Se solicita a la Entidad considerar que los proveedores habilitados dentro del Contrato del Acuerdo Marco de Precios BPO III pueden operar en cualquiera de las sedes que fueron evaluadas y habilitadas por COLOMBIA COMPRA EFICIENTE. Por lo cual a la luz de dicho Acuerdo no resulta pertinente la exigencia de la Entidad de aprobar la sede desde donde el proveedor efectuará su operación.	La Entidad requiere que la prestación del servicio se realice en la ciudad de Bogotá D.C., en atención a las necesidades operativas, de seguimiento, monitoreo, supervisión y control propias del servicio a contratar. La Secretaría Distrital de Salud dada la complejidad de los servicios que requiere prestar, que comprometen situaciones de alto riesgo en salud mental y de tipo psicosocial, así como posible barreras de acceso al Sistema de Salud, resulta necesario realizar acciones de acompañamiento técnico y monitoreo de manera presencial, que permita realizar seguimiento a la operación a fin de garantizar la calidad del servicios y mitigar una atención inadecuada que incurra en riesgos al bienestar de la ciudadanía. Adicionalmente, se requiere que la ejecución contractual se realice en una única sede, teniendo en cuenta que, se exige la atención presencial y el acompañamiento permanente por parte del equipo de Supervisión, Líder de Calidad y Formador.

3. Requerimiento: Acuerdos Nivel de Servicio (ANS)

Condiciones del AMP	**Requerimientos específicos de la Entidad**
Refiere: agradecemos a la Entidad revisar las condiciones contenidas en el AMP, bajo el numeral 6. Acuerdos de Nivel de Servicio- ANEXO 1 - FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024. El cual regla los ANS para las operaciones contratas bajo este modelo de servicios. Lo anterior a razón a que las condiciones definidas por la Entidad son contrarias a la ya previstas en el AMP.	En términos de eficacia, la Entidad requiere medir la capacidad de alcanzar los objetivos establecidos y lograr gestionar las solicitudes correctamente, esto es que el servicio de adecúe a las necesidades de la SDS y no que la SDS se adecúe a lo establecido en el AMP BPO III respecto de los ANS que rigen, entre otras, el cómo se realiza el seguimiento al contratista. La Entidad evidencia la necesidad de establecer indicadores que permitan la medición integral de la operación, así como la definición de criterios de penalización rigurosos, alineados con el cumplimiento de los objetivos planteados por la Secretaría Distrital de Salud, en términos de calidad y oportunidad en la atención. Lo anterior se plantea considerando aspectos clave como la gestión del riesgo, la seguridad de la información, la continuidad del servicio y la complejidad inherente a la atención de situaciones que involucran alto riesgo en salud mental y factores psicosociales, así como la identificación de posibles barreras de acceso al Sistema de Salud. En este sentido, se busca garantizar la calidad del servicio prestado y mitigar la ocurrencia de atenciones inadecuadas que puedan representar riesgos para el bienestar de la ciudadanía. **Requerimiento: ANS Línea 106** Para la Línea 106 los siguientes ANS previstos en el AMP, anexo 2 fichas técnicas, no aplican: Nivel de servicio para atención por voz: (mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz).

	No aplica para la Línea 106 a razón que no es posible establecer 20 *segundos* para contestar cada una de las llamadas, teniendo en cuenta las dinámicas de intervención para cada llamada, de acuerdo con la identificación de situaciones de riesgos en salud mental o de tipo psicosocial. Adicionalmente, se requiere medir para el canal WhatsApp, no únicamente para la atención por voz. (Menor al 13% aplica el 3% - AMP/ anexo técnico aplica el 10% Tiempo de atención canales: (mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos. El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente). No aplica para la Línea 106, teniendo en cuenta que la primera orientación entregada o gestionada por el agente **<= 20 segundos, (para el canal WhatsApp)** no es posible teniendo en cuenta que el profesional requiere realizar acciones de identificación de riesgos en salud mental o de tipo psicosocial, así como implementar primeros auxilios psicológicos. (menor al 30% de error aplica el 3% - AMP/ anexo técnico aplica el 10%.) TMO (Tiempo Medio de Operación): no aplica para la Línea 106 Ocupación de Agentes en los canales de atención: no aplica para la Línea 106

Con base en lo anterior, tras adelantar el proceso de solicitud de información (RFI) dispuesto por la Agencia Colombia Compra Eficiente para el Acuerdo Marco de Precios BPO III vigente, el Fondo Financiero Distrital de Salud / Secretaría Distrital de Salud, evidenció que este no se adecua a la totalidad de las condiciones técnicas, operativas y funcionales contenidas en el anexo técnico construido para la ejecución del presente proceso, condiciones que reúnen la experiencia y adecúan los requisitos y especificidad de los servicios a ser contratados, en garantía de la cobertura total de las necesidades de cada canal de atención de las dos líneas, exigencias que se alejan de lo contenido en el AMP BPO III considerando que:

- El Acuerdo Marco BPO III contempla operación estándar de Contact Center con flexibilidad en ubicación permitiendo múltiples sedes y teletrabajo distribuido, de acuerdo a la experiencia se ha podido observar que la necesidad de la Entidad requiere operación 100% presencial, lo anterior sustentado en relación con la confidencialidad, toda vez que la atención presencial permite tener control de la información recibida por los profesionales de atención mediante los diferentes canales, garantizando dicha información no sea captada por terceros, así como garantizar la no interferencia de ruidos externos por ejemplo para canal telefónico (conversaciones, o cualquier otro tipo de sonidos que interfieran con la calidad en la comunicación) que requiere una atención en salud mental, en el caso de la Línea 106. Adicionalmente garantiza que las acciones de la supervisión se lleven a cabo de manera óptima por cuanto permite el acompañamiento técnico, teniendo en

cuenta la amplia gama de posibilidades que se pueden generar para brindar atención, como puede ser, acompañamiento técnico, seguimiento tecnológico, supervisión a las acciones de intervención, realizar acciones complementarias de acompañamiento en las activaciones de ruta, revisión análisis de acuerdo a la necesidad de riesgos identificados, realización de supervisión en tiempo real de manera simultánea a diferentes agentes de atención así como la verificación de sus respectivos estados (Break, gestión, activación de rutas, redacción entre otros). Conforme a lo anterior es necesario que la operación se ejecute en única sede ubicada en Bogotá D.C. teniendo en cuenta que desde la Entidad se realizan acciones de monitoreo presencial y visitas de verificación de condiciones entre otras.

- El Acuerdo Marco estructura propuestas de Contact Center comercial estándar, los requerimientos para la atención en la Línea 106 deben ser acordes a las necesidades de la ciudadanía, esto quiere decir que se da un manejo no estandarizado, que implica la identificación de riesgos en salud mental o de tipo psicosocial, la cual es diversa, de acuerdo con las situaciones que comprometen el bienestar integral de las personas. En este sentido la Entidad requiere atención especializada, es decir profesionales en psicología con experiencia en atención clínica y protocolos adecuados de acuerdo con las normativas Distritales y Nacionales, los protocolos para la atención los cuales contienen los flujogramas para la activación de rutas, los motivos de consulta y las líneas de intervención contenidas en el Manual de atención de la Línea 106 lo anterior como eje orientador de las acciones que realiza la Línea 106 para la intervención, y la activación de rutas acorde a los riesgos identificados.

Los servicios estandarizados que oferta el AMP limita las acciones que se deben realizar para brindar atención en salud mental, lo anterior debido a que el modelo de negocio se centra en realizar gestiones que se enfocan en respuestas a prestación de servicios que son de índole resolutivo, de transacciones, o de respuestas muy específicas establecidas para garantizar la prestación del servicio ofertado , en este sentido las dinámicas de la Línea 106 difieren de esta modalidad de negocio toda vez que al abordar temáticas relacionadas con la salud mental de las personas, las intervenciones realizadas por los profesiones en psicología no se realizan a partir de respuestas mecanizadas.

Es importante tener presente que al definir esquemas de tiempos cerrados (limitantes de tiempo para resolver las necesidades de los usuarios) se incrementa el riesgo de no brindar atenciones integrales que propenden por la integridad física y psicológica de las personas, lo anterior se explica de la siguiente manera: una persona en situación de crisis (conducta suicida) requiere de una atención especializada en salud mental, en la cual se debe realizar la contención emocional lo cual no tiene un tiempo específico establecido, toda vez que cada caso tiene sus particularidades. Las condiciones técnicas y operativas del AMP requiere centrarse en indicadores de “productividad y/o optimización de tiempos”, lo anterior redunda en situaciones que afectarían de manera significativa las acciones en el marco del

ejercicio de la psicología como lo son: identificación de riesgo, psicoeducación, atención en crisis y primeros auxilios psicológicos, entre otros.

Adicional a lo anteriormente expuesto, es preciso tener presente que la calidad y la calidez son fundamentales dentro de los procesos de atención de la Línea 106, lo anterior a partir de pautas comunicacionales asertivas, atención humanizada que son garantes del cuidado emocional de quienes contactan con la Línea 106.

Lo anterior sustenta que las condiciones técnicas previstas en el AMP no permiten garantizar el modelo de atención en los términos requeridos por la Entidad.

- El Acuerdo Marco contempla horas de desarrollo para integraciones y canales digitales y un ítem de hora desarrollo sin especificación alguna, por otro parte la Entidad requiere una bolsa de horas de desarrollo especializado para ajustes, customizaciones, integraciones técnicas con sistemas internos, adaptaciones de flujos de atención y mejoras en herramientas omnicanal.
- El Acuerdo Marco establece implementación conforme a minuta establecida en la cual se indican diez (10) días para iniciar la operación mediante los diferentes canales de contacto, la Entidad requiere que la fase de implementación sea inmediata con sesiones de empalme previo y ordenado. En este sentido las sesiones de empalme tienen como objetivo garantizar las condiciones en pro del cumplimiento de los requerimientos dispuestos en el anexo de condiciones técnicas, así como anticipar y prevenir dificultades tecnológicas que posibiliten la configuración de canales de contacto con la nueva plataforma de omnicanalidad, conocer y resolver los requerimientos presentados por el nuevo operador que permita conectividad de los canales de contacto y la migración de talento humano dispuesto para la ejecución del contrato, transferencia de bases de conocimiento, configuración integral de canales, pruebas operacionales exhaustivas, entre otras, para garantizar la continuidad de los servicios ofertados en cada línea.
- El Acuerdo Marco define Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) a partir de indicadores estandarizados. La Entidad requiere indicadores específicos en salud y atención psicosocial en términos de eficacia, para lo cual requiere medir la capacidad de alcanzar los objetivos establecidos y lograr gestionar las solicitudes correctamente. La Entidad evidencia la necesidad de establecer indicadores que contemplen las gestiones necesarias y permitan la gestión integral de la operación, así como la definición de penalización de criterios rigurosos alineados con el cumplimiento de los objetivos planteados por la Entidad, en términos de calidad y oportunidad en la atención. Lo anterior se plantea considerando aspectos clave como la gestión del riesgo en salud mental y factores psicosociales, así como la identificación de posibles barreras de acceso al sistema de salud. En este sentido se busca garantizar la calidad del servicio prestado y mitigar la ocurrencia de atenciones inadecuadas que puedan representar riesgos para el bienestar de la ciudadanía

- El análisis económico preliminar evidencia que la implementación bajo el Acuerdo Marco resultaría en costo mensual superior al presupuesto disponible, ya que el Acuerdo Marco no permite negociación de precios ajustados a las condiciones específicas requeridas.

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 14:06:39 -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 11:34:37 -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 13:14:03 -05'00'