**SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD**
**FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD**

# Anexo técnico
# Servicio de Contac Center para las líneas de atención del sector salud

**Bogotá D.C. 2026**

Contenido


1. OBJETO ....5
2. ANTECEDENTES....5
3. ALCANCE....5
4. PLAZO ESTIMADO ....6
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO....6
6. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD DEL MODELO DE ATENCIÓN PARA LA LÍNEA 106 Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA....6
6.1. Servicio a la Ciudadanía....6
6.2. Línea 106:....7
7. TIPO DE ATENCIÓN....8
7.1. Línea 106....8
7.2. Servicio a la Ciudadanía....9
8. CANALES DE ATENCIÓN ....10
8.1. Línea 106 ....10
8.1.1. WhatsApp Bussiness Api....10
8.1.2. Línea Telefónica ....11
8.1.3. Redes Sociales ....13
8.1.4. Correo Electrónico....13
8.1.5. Plataforma Microsoft Teams: ....14
8.1.6. Chat de la Plataforma LiteralMente ....14
8.2. Servicio a la Ciudadanía....14
8.2.1. Línea Telefónica ....14
8.2.2. WhatsApp Bussiness Api Servicio a la Ciudadanía....17
8.2.3. Mensajes de Texto (SMS - Short Message Service): ....18
8.2.4. Masivos por WhatsApp ....18
9. VOLUMETRÍAS POR CANAL DE ATENCIÓN....19
9.1. Línea 106 ....19
9.1.1. Informe minería de datos Contact Center Línea 106 ....19
9.1.1.1. Canal WhatsApp ....20
9.1.1.2. Canal Teléfono....22
9.1.2. Sistema de Información de la Línea 106 (SIL)....25
9.2. Línea de Servicio a la Ciudadanía....28
9.2.1. Línea de Servicio a la Ciudadanía ....28
9.2.2. WhatsApp Servicio a la Ciudadanía ....32
10. TALENTO HUMANO MINIMO....36
10.1. Talento Humano transversal....37
10.2. Perfiles equipo humano especifico....37
10.2.1. Línea 106 ....37

10.2.2. Línea de Servicio a la Ciudadanía ..... 38
11. CONSIDERACIONES ADICIONALES SOBRE EL RECURSO HUMANO ..... 38
11.1. Actividades mínimas a cargo del Talento Humano transversal ..... 38
11.1.1. Líder de Calidad ..... 38
11.1.2. Minero de datos ..... 39
11.2. Perfiles equipo humano especifico ..... 40
11.2.1. Actividades mínimas a cargo de los Perfiles Servicio a la Ciudadanía ..... 40
11.2.1.1. Agentes Profesionales ..... 40
11.2.1.2. Formador (a) ..... 40
11.2.1.3. Supervisor (a) ..... 41
11.2.2. Actividades mínimas a cargo de los Perfiles Línea 106 ..... 42
11.2.2.1. Agentes profesionales ..... 42
11.2.2.2. Supervisor (a) ..... 43
11.2.2.3. Formador (a) ..... 43
12. AGENTE DE RESERVA ..... 44
13. HORARIO ..... 45
13.1. Línea 106 ..... 45
13.2. Línea de Servicio a la Ciudadanía ..... 45
14. FASE DE IMPLEMENTACIÓN, ESTABILIZACIÓN, OPERACIÓN Y FINALIZACIÓN ..... 45
14.1. Tiempo de implementación ..... 45
14.2. Estabilización al inicio del contrato ..... 45
14.3. Operación ..... 46
14.4. Finalización del contrato: ..... 46
15. LUGAR DE EJECUCION ..... 47
15.1. Requisitos técnicos de la sede donde se prestarán los servicios a contratar: ..... 47
15.2. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI: ..... 48
15.3. Oficial de Seguridad de la Información – Chief Information Security Officer – CISO: ..... 49
15.4. Esquema de Conectividad: ..... 49
15.5. Prueba de stress a la plataforma de Centro de Contacto: ..... 49
15.6. Pruebas de seguridad a la infraestructura tecnológica ..... 50
16. MONITOREO DE LA OPERACIÓN ..... 50
16.1. Herramientas de Monitoreo remoto ..... 50
17. GENERACIÓN Y ENTREGA DE REPORTES DE ATENCIÓN ..... 51
17.1. Línea 106 ..... 51
17.2. Línea de Servicio a la Ciudadanía ..... 52
17.3. Productos y reportes ..... 53
18. FACTURACIÓN ..... 53
19. GUÍA, MANUALES Y RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD 54
19.1. Línea 106 ..... 54

19.2. Servicio a la Ciudadanía ..... 54
20. REGISTRO DE LAS ATENCIONES ..... 55
20.1. Línea 106 ..... 55
20.2. Servicio a la Ciudadanía ..... 56
21. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ..... 56
22. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS ..... 57
23. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN MODALIDAD DE TRABAJO EN CASA ..... 57
24. RECURSOS FÍSICOS ..... 57
25. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN ..... 58
26. ACUERDOS DE LOS NIVELES DEL SERVICIO (ANS) ..... 58
26.1. Disponibilidad de los servicios contratados ..... 58
26.2. Nivel de atención ..... 59
26.2.1. Indicadores Línea 106 ..... 59
26.2.2. Indicadores Servicio a la Ciudadanía ..... 59
26.2.3. Cuadros de descuento Nivel de Atención ..... 59
26.3. Velocidad Media de Respuesta (ASA) ..... 60
26.3.1. Indicadores Línea 106 ..... 60
26.3.2. Cuadros de descuento Línea 106 ..... 60
26.3.3. Indicadores Servicio a la Ciudadanía ..... 61
26.3.4. Cuadros de descuento Velocidad Media de Respuesta (ASA) ..... 61
26.4. Tiempo medio de operación (TMO) ..... 62
26.5. Tasa de quejas del Servicio Centro de Contacto ..... 63
26.6. Servicio de Mesa de Ayuda ..... 63
26.7. Nivel de satisfacción ..... 63
26.8. Error Critico de Usuario “ECU” ..... 63
26.9. Precisión Error Crítico de Negocio "ECN" ..... 64
26.10. Rotación del personal Línea 106 y la Línea de Servicio a la Ciudadanía ..... 64
26.11. Eficacia de las intervenciones ..... 65
26.12. Consideraciones ANS ..... 65
26.13. Ficha técnica indicadores contrato ..... 66

## 1. OBJETO

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

## 2. ANTECEDENTES

Actualmente, se ejecuta contrato mediante la modalidad de subasta inversa, para la implementación del servicio de contact center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud. Lo anterior, en el marco del 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",* lo cual ha permitido garantizar la continuidad del servicio.

En este contexto, se estableció desde el componente técnico del presente proceso de contratación que el mismo se ejecutará en tres (03) fases a saber: estabilización, operación y finalización; en donde para la primera y la última se establecen los lineamientos técnicos a ejecutar en aras de asegurar la prestación del servicio, en procura del interés general, durante el periodo de transición de un contrato a otro.

## 3. ALCANCE

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.

El servicio deberá prestarse bajo estándares de calidad, confidencialidad, accesibilidad, oportunidad y enfoque diferencial, conforme a la normatividad vigente aplicable al sector salud y a la protección de datos personales.

Los canales de servicio a la ciudadanía realizan acciones de 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. En relación con la Línea 106 "El poder de ser escuchado", es una línea de ayuda de atención en salud mental no presencial y/o soporte en situaciones de crisis e intervención psicosocial.

El contratista deberá disponer de un servicio Omnicanal, dispuesto para atender las solicitudes de los ciudadanos de acuerdo con su facilidades o preferencia. Para el componente de servicio a la Ciudadanía se deberá contar con canal telefónico y WhatsApp.

Para el componente Línea 106 se deberá contar con canales; telefónico, chat, WhatsApp, correo electrónico, red social Facebook y Plataforma Microsoft Teams. Todos deben ir acompañados de servicios de entrada y salida (inbound y outbound), así como soportar procesos de identificación de riesgos en salud mental o de tipo psicosocial (por ejemplo: violencia, conducta suicida), generar indicadores de los eventos en salud intervenidos que requieren de la orientación psicológica y activación de rutas de salud, sociales, protección o justicia a fin de reducir los riesgos identificados.

El contratista deberá dotar todos los recursos necesarios para brindar un servicio eficiente,

eficaz y oportuno, de acuerdo con lo exigido en este documento, no es un producto estandarizable.

Las Líneas de Atención de la SDS, requieren intervenciones diferenciales e integrales; teniendo en cuenta la misionalidad de los servicios. Así mismo las líneas de servicio del sector salud requieren de una articulación sectorial e intersectorial.

Los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) que se requieren conforme a las condiciones técnicas, están sujetos al cumplimiento de indicadores, no a los resultados en número de atenciones o de servicios consumidos. La facturación por indicadores mejora la satisfacción y permite medir los resultados en términos de eficiencia y calidad de la operación.

Adicional a lo anterior, garantizar el registro completo y correcto de todas las consultas realizadas por los usuarios, conforme a las guías, manual y resoluciones emitidas por la Secretaría Distrital de Salud, que ingresen a través de los diferentes canales de contacto establecidos y que den cuenta del cumplimiento de los objetivos de atención para la Línea 106 y el Servicio a la Ciudadanía.

## 4. PLAZO ESTIMADO

El plazo de ejecución se encuentra en proceso de definición y comenzará a contar 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.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El contratista deberá disponer de un servicio Omnicanal, dispuesto para atender las solicitudes de los ciudadanos de acuerdo con su facilidades o preferencias. Para el componente de servicio a la Ciudadanía se deberá contar con canal telefónico y WhatsApp, para el componente Línea 106 se deberá contar con canales; telefónico, chat, WhatsApp, correo electrónico, red social Facebook y Plataforma Microsoft Teams. 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.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD DEL MODELO DE ATENCIÓN PARA LA LÍNEA 106 Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El proveedor deberá disponer de un servicio Omnicanal, dispuesto para atender las solicitudes de los ciudadanos de acuerdo con su facilidades o preferencia, el componente de servicio a la ciudadanía deberá contar con canal telefónico y WhatsApp, el componente Línea 106, deberá contar con canales: telefónico, chat de WhatsApp, chat de Facebook, correo electrónico y Plataforma Microsoft Teams. Todos deben ir acompañados de servicios automatizados para servicios de entrada y salida (inbound y outbound). El operador deberá dotar todos los recursos necesarios para brindar un servicio eficiente, eficaz y oportuno, de acuerdo con lo exigido en este documento.

El Contact Center debe garantizar la atención de dos servicios:

### 6.1. Servicio a la Ciudadanía

Este componente debe disponer del canal telefónico (línea 601-3295090) y el WhatsApp (3022332833): estos medios se definen dentro de los canales de relacionamiento que dispone la Secretaría Distrital de Salud para la interacción con la ciudadanía, a través de los cuales se brinda orientación e información en salud de manera clara, oportuna y amable. A través de este canal, se recibe la información de usuarios, se clasifica y establece el tipo de servicio a orientar, iniciando la intervención y gestión según las categorías establecidas por el Sistema de Información SI Cuéntanos Bogotá. El principal objetivo de este servicio es informar y orientar a la población para que pueda realizar solicitudes y gestiones frente a los trámites, servicios, programas y lineamientos del Sector Salud en el Distrito Capital. De igual manera se reciben peticiones ciudadanas, realizando su registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones *Bogotá te Escucha.*

Canales y servicios de contacto

- **Línea Telefónica** (601-3295090)
- **WhatsApp** a través del número 3022331823
- **Mensajes Masivos de Texto** (SMS) a números que hayan aceptado la política de Protección y Tratamiento de Datos, y /o bases suministradas por la Entidad
- **Mensajes Masivos a través de WhatsApp:** Enviando información a usuarios en diferentes formatos (archivos, imágenes, videos y audios), de bases suministradas por la Entidad.

### 6.2. Línea 106:

Conforme a lo establecido por la Resolución 4901 de 2016 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, es una "Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis" cuya población objeto son personas de todas las edades habitantes del área de influencia, que funciona las 24 horas del día, los 365 días del año.

En este servicio se abordan los eventos de riesgo para la salud mental, atención en primeros auxilios psicológicos y orientación psicosocial, tales como: la conducta suicida; las diferentes formas de violencia (física, sexual, psicológica, negligencia, intimidación escolar, explotación sexual comercial a niños, niñas y adolescentes, el acoso informático por redes sociales, entre otras); consumo de sustancias psicoactivas, las alteraciones de la conducta alimentaria; los conflictos en las relaciones interpersonales, las dificultades en las pautas de crianza; las inquietudes relacionadas con la sexualidad, los problemas y trastornos mentales u otras situaciones de interés para las personas.

El servicio comprender la identificación de riesgos de en salud mental o de tipo psicosocial, intervención, activación de rutas, seguimientos a casos y articulación con redes institucionales, a cargo de talento humano idóneo y el cumplimiento de los flujogramas establecidos en el Manual de atención de la Línea 106.

Canales de contacto:

- **Teléfono:** marcando el número **106** desde cualquier teléfono fijo o celular, la llamada es totalmente gratis.
- **WhatsApp:** al número celular **3007548933**. La atención es únicamente de forma escrita.
- **Facebook: nos encuentran como #Línea106, pueden escribir por el chat de Facebook.**
- **Correo electrónico: linea106@saludcapital.gov.co**

- **Plataforma Microsoft Teams**: Sesiones y/o reuniones grupales/individuales programadas.

**Nota**: El Proveedor deberá proporcionar soporte técnico dentro del horario establecido de cada una de las líneas de atención, el alcance de este soporte llega hasta la tecnología propia del Contact Center.

## 7. TIPO DE ATENCIÓN

### 7.1. Línea 106

La Línea 106 “el poder de ser escuchado” es una línea de escucha, atención psicosocial, apoyo en salud mental y soporte en crisis no presencial, atendida por profesionales en psicología. Como parte de la Secretaría Distrital de Salud, a través de sus canales de contacto, promociona la salud mental e identifica, previene, interviene y canaliza hacia los servicios de atención sectoriales e intersectoriales eventos de riesgo para la salud mental o situaciones alto riesgo de tipo psicosocial. Es una línea de teleorientación en salud mental que de acuerdo con lo anterior, no desarrolla acciones de diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación, para tal fin, se articula con el sistema de activación de Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) en el marco de la atención integral a cargo de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) a las cuales se encuentren afiliados los usuarios que así lo requieren y son atendidos por los canales de contacto de la Línea 106.

En consecuencia, es necesario garantizar la operación ininterrumpida de los canales de contacto de la Línea 106, con el objetivo de realizar la pertinente identificación de eventos de riesgo que comprometen la salud mental y el bienestar integral de los usuarios. Desarrollar la orientación en salud mental, psicoeducación e intervención psicosocial. Presentar la oferta institucional, de acuerdo con las afectaciones en salud mental o de tipo psicosocial de las personas que requieren la atención integral (sectorial e intersectorial) a partir del acceso a los servicios de salud, protección, justicia, sociales, entre otros. Por medio de los canales de contacto de la Línea 106 se realizan la atención en salud mental e intervenciones psicosocial, por medio de los canales de contacto, que incluye la atención en crisis, aplicación de primeros auxilios psicológicos, orientación psicosocial en situaciones de violencia, así como acciones de psicoeducación y acompañamiento a usuaria, de conformidad con el Manual de Atención de la Línea 106, que define sus líneas de intervención como:

- Información en salud: Suministro de información según necesidades de los usuarios.
- Orientación psicológica: Intervención en crisis, apoyo psicológico, resolución de problemas.
- Remisión: Activación de rutas sectoriales a intersectoriales a casos identificados en alto riesgo en salud mental o de tipo psicosocial.
- Referenciación: Orientación a los usuarios para que autogestionen servicios en otras instituciones de la ciudad o solicitud a otras entidades territoriales (departamentos, municipios) para que gestionen caso de un usuario que reside fuera de Bogotá.
- Seguimiento a usuario: con usuarios que vuelven a contactarse, seguimiento a las acciones realizadas por ellos para generar

cambios en sí mismos, o en sus situaciones, o, de otra parte, lograr nuevas estrategias de apoyo a las diferentes situaciones que expresan

- Seguimiento institucional: Orientación a los usuarios para que autogestionen servicios en otras instituciones de la ciudad o solicitud a otras entidades territoriales (departamentos, municipios) para que gestionen caso de un usuario que reside fuera de Bogotá.
- Acompañamiento grupos de apoyo: Soporte emocional a usuarios para situaciones que permiten un acompañamiento grupal, generación de apoyo mutuo y el fortalecimiento de redes de cuidado.

Lo anterior, en cumplimiento de la normatividad vigente y en concordancia con el Acuerdo Distrital 383 de 2009, el cual estipula que la Línea 106 “el poder de ser escuchado” debe brindar la atención las 24 horas, los 7 días de la semana. Del mismo modo, acatando el Acuerdo Distrital 739 de 2019 *“Por el cual se implementan herramientas digitales de información, orientación y comunicación para promover el bienestar de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes del Distrito Capital”.*

Adicionalmente, se alimenta de los lineamientos técnicos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social para la teleorientación en Salud Mental (2023) y para los primeros auxilios psicológicos (2025).

Cumplir con los objetivos de atención de la Línea 106 “el poder de ser escuchado”, es posible resultado del desarrollo de procesos continuos de formación operativa, técnica y normativa, el acompañamiento técnico y operativo en tiempo real, así como el seguimiento a las acciones de mejora de los agentes profesionales de atención. Adicionalmente, cuenta con el equipo de apoyo a la supervisión del operador, dispuesto por la Entidad, quienes ejecutan actividades de asistencia técnica y monitoreo a las intervenciones por los diferentes canales de contacto, registradas en el Sistema de Información Línea 106 (SIL).

## 7.2. Servicio a la Ciudadanía

La Secretaría Distrital de Salud, tiene como misión ser la “Entidad rectora en salud en Bogotá D.C., responsable de garantizar el derecho a la salud a través de un modelo de atención integral e integrado y la gobernanza, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población del Distrito Capital”, en este sentido, desde la gestión realizada por la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación Social y Servicio a la Ciudadanía, se han fortalecido y ampliado los mecanismos de atención a la ciudadanía, a nivel institucional y local con el propósito de brindar un servicio a la comunidad, que sea incluyente, amigable y efectivo, reduciendo y racionalizando trámites, brindando información y orientación para facilitar el acceso a los servicios de salud, lo anterior en el marco del modelo de relacionamiento con la Ciudadanía.

En este orden de ideas, es necesario continuar con dicha oferta telefónica, a través del cual la población puede interactuar con la entidad para resolver sus necesidades de información y atención, así como la interposición de

peticiones, requeridas por la Ciudadanía.

A través de esta línea se logra:

- 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.
- Recibir y registrar las peticiones ciudadanas relacionadas con el sector salud a través del sistema Bogotá Te Escucha.

## 8. CANALES DE ATENCIÓN

### 8.1. Línea 106

#### 8.1.1. WhatsApp Bussiness Api

La Línea 106 cuenta con el número ***3007548933,*** el cual está inscrito en la Api WhatsApp Bussiness. El proveedor deberá disponer de un canal de atención y comunicación escrito en tiempo real, a través de equipos electrónicos de PC´S y portátiles, los cuales deben estar conectados a Internet, Por lo cual se debe contar con herramientas de hardware y software para para la atención del chat por parte de los profesionales.

Adicionalmente, se debe publicar la herramienta de chat a través de una URL que permita ser integrada con el sitio web de la Entidad. El chat debe ser compatible con múltiples navegadores (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Edge, Safari y Opera).

La herramienta de gestión del canal chat "*WhatsApp Bussiness Api".* debe permitir:

- Almacenar el chat.
- Identificar al ciudadano.
- Gestionar y atender múltiples chats o varias interacciones por una agente de atención (mínimo 5 chats de WhatsApp)
- Enviar y recibir mensajes de texto, imágenes, audio, y archivos en cualquier formato, archivos de hasta 64MB.
- Generar los reportes requeridos por la Entidad.
- Generar conexión con mensaje de aceptación de tratamiento de datos y consentimiento informado
- Generar la conexión del servicio de chat con la encuesta de satisfacción.
- Contar con vista previa de los mensajes de chat de WhatsApp, que permita la lectura del motivo inicial de consulta.
- Generar herramienta que permita la selección de interacciones para asignar prioridad para la atención, a la cual pueda acceder el perfil de supervisor para realizar dicha priorización (teniendo en cuenta la identificación de posible alto riesgo en salud mental o de tipo psicosocial).
- Contar con herramienta para la asignación o reasignación de chat WhatsApp en cola a los agentes profesionales de atención, con el propósito de la atención oportuna de acuerdo con los objetivos de intervención de la Línea 106.

**Nota**: En relación con la asignación de 5 interacciones mediante canal WhatsApp se aclara que teniendo en cuenta que los profesionales pueden tener tres o más interacciones relacionadas con información (las cuales pueden ser respondidas de manera puntual) y que se hace imperativo dar

respuesta a las interacciones que evidencian algún potencial de riesgo para las personas, el ingreso de 5 interacciones simultáneas permite que no se incremente el ingreso a cola para la respuesta a situaciones de posible riesgo. Se debe tener en cuenta que si un profesional se encuentra atendiendo situaciones identificadas con posible riesgo no tendrá más de tres interacciones y la supervisión debe realizar acciones de acompañamiento en tiempo real, a fin de verificar las acciones de intervención requeridas, así como las activaciones de ruta, por ende, no se le asignará interacciones al profesional hasta que realice los procesos pertinentes.

El Proveedor garantizará que el servicio de WhatsApp sea implementado con capacidad de atender al 100% de las interacciones que ingresan a cola. Además, debe contar con una solución escalable que permita crecer ante el aumento de la demanda u oferta de servicios.

El Proveedor deberá disponer de una herramienta de software de WhatsApp que permita identificar: El número de teléfono del usuario, fecha y hora, duración de la interacción, agente profesional que atienda la conversación, estado de la interacción (recepción, transferencia o retención), que permita la creación de alerta en el software de gestión del agente.

El Proveedor deberá proporcionar soporte técnico dentro del horario atención: 24 horas del día, los 365 días del año, el alcance de este soporte llega hasta la tecnología propia del Contact.

El contratista deberá disponer de herramientas tecnológicas que le permitan identificar, analizar y ejecutar acciones de mejora continua en la calidad del servicio. Asimismo, deberá contar con la infraestructura necesaria para el almacenamiento y gestión de una base de conocimiento, a partir de la cual se deberán establecer e implementar mejoras en todos los servicios prestados.

### 8.1.2. Línea Telefónica

Marcando el número gratuito 106 desde cualquier operador fijo o celular ubicado en la cuidad de Bogotá, la ciudadanía tiene la posibilidad de hablar con profesionales en psicología que estarán dispuestos a brindar la orientación requerida de acuerdo con las diversas situaciones de su cotidianidad.

El Proveedor garantizará que el sistema telefónico sea implementado con capacidad de atender el 100% de las llamadas de la ciudadanía. Además, debe contar con una solución escalable que permita crecer ante el aumento de la demanda u oferta de servicios.

El canal telefónico, debe garantizar la comunicación verbal en tiempo real. (Inbound, outbound, transferencia).

- **InBound:** Debe garantizar la recepción de las llamadas a través de sus plataformas tecnológicas y así gestionar estas interacciones con los usuarios objeto de atención. De igual forma, debe garantizar la recepción de las llamadas que transfieran otras instituciones y/o agencias.
- **Outbound:** Debe garantizar la salida de llamadas a teléfonos fijos locales y a celulares de acuerdo con la necesidad.
- **Transferencia:** Debe garantizar la correcta recepción de las llamadas

transferidas, así como la adecuada gestión de las transferencias de la Línea 106 hacia el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE) de la Secretaría Distrital de Salud, la Línea de Servicio a la Ciudadanía y el conmutador de la Secretaría Distrital de Salud.

Disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar la siguiente información:

- Permitir que la llamada se conecte al IVR de información que la llamada está siendo grabada, aceptación de tratamiento de datos y consentimiento informado.
- Permitir que la llamada se conecte al IVR brindando orientación e información sobre la llamada en curso.
- Permitir que, al finalizar la llamada, este conecte con la encuesta de satisfacción del servicio.
- Identificar el estado de las llamadas
- El número único de llamada
- Fecha y hora de la llamada
- El profesional que atiende la llamada
- Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Entidad.
- Motivo de la llamada.
- Motivo de la terminación de la llamada
- Observaciones a la llamada
- Estado de la llamada
- Tiempo de llamada
- Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y la última hora).
- Histórico de la gestión realizada con el contacto (veces que se llamó, fecha, hora).
- Integración de Telefonía por Ordenador (CTI).
- Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes.
- Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los profesionales de atención.
- Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del supervisor, sin detener el servicio ni desconectar a los profesionales.
- El Proponente debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas (ACD), para gestionar el tráfico de llamadas y distribuirlas de manera eficiente, que permita:
  - Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes.
  - Enviar llamadas a un profesional cuando haya alguno libre o cuando termine la locución.
  - Gestionar las prioridades de asignación de llamadas.
  - Informar el tiempo de espera aproximado.

El Proponente debe disponer de un software que permita la marcación automática de registros telefónicos de la siguiente forma:

- Marcado predictivo
- Marcado progresivo
- Marcado Preview

Teniendo en cuenta que la Línea 106 recibe por parte de los usuarios información confidencial para la grabación de llamadas debe implementar consentimiento informado por medio de IVR, que indique que la llamada está siendo grabada y monitoreada. Del mismo modo el tratamiento de datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y demás normativa que regule la materia.

El Proponente debe disponer de un software que permita grabar el **99.7%** de las llamadas de entrada y salida de la Línea 106. El software debe registrar el nombre de las grabaciones en un medio que permita realizar la consulta con alguno de los siguientes parámetros: número de contacto, ID de la llamada, tipificación, fecha y hora, ciudad, TMO, agente que recibe la llamada.

El Proveedor deberá proporcionar soporte técnico dentro del horario atención: 24 horas del día, los 365 días del año, el alcance de este soporte llega hasta la tecnología propia del Contact.

El proveedor deberá gestionar por medio del canal telefónico todos los casos que le sean asignados por la Entidad, a fin de la intervención integral de acuerdo con los objetivos de atención de la Línea 106, de situaciones de riesgo detectadas en diversos sistemas de alertas de programas o procesos en salud pública.

#### 8.1.3. Redes Sociales

La Línea 106 dispone de una cuenta en la plataforma Facebook con el usuario @linea106, que hace parte de las redes sociales de la Entidad. Mediante este canal de contacto la ciudadanía puede interactuar con los profesionales que están dispuestos para atender sus necesidades. Las interacciones se realizan en tiempo real y de igual forma como en cualquiera de los canales de atención dispuestos, los profesionales están atentos a dar respuesta con calidad y calidez.

#### 8.1.4. Correo Electrónico

El Proveedor de servicios debe disponer de los medios de comunicación (Internet), herramientas de hardware (Equipos de cómputo) y Software para llevar a cabo la gestión de la cuenta de correo electrónico *linea106@saludcapital.gov.co*. Con lo cual se garantice el 100% de las respuestas a las solicitudes realizadas por los usuarios. La plataforma debe garantizar los mecanismos que evidencien la gestión diaria del 100% de los correos electrónicos.

El sistema debe:

- Permitir envío de mensajes en formato HTML.
- Proporcionar plantillas de respuestas.
- Permitir inclusión de archivos adjuntos.
- Permitir la administración de los mensajes de correo y distribución automática a los profesionales de atención.
- Gestionar prioridades de la criticidad de los correos que allegan con carácter de riesgo vital como conducta suicida o violencias.

Los profesionales deberán realizar atención permanente al canal de contacto vía mail: linea106@saludcapital.gov.co, a través del cual se recepcionan las necesidades

expuestas por la ciudadanía; se debe dar respuesta al 100%de los correos que lleguen a dicha cuenta aplicando los procedimientos descritos en el Manual de Atención Línea 106 y los procedimientos propios de la Entidad. Si se cuenta con información completa de manera inmediata se realizan las acciones para la atención integral (activación de rutas de acuerdo con las necesidades de los usuarios), si se identifica que el contenido o solicitud del correo electrónico no está relacionado con la misionalidad de la Línea 106, debe ser redirigido al correo contactenos@saludcapital.gov.co y/o a las plataformas establecidas por la Entidad para la gestión de peticiones ciudadanas, con los anexos correspondientes (u otro que defina la Entidad) para que sea gestionado en el marco del proceso de atención al ciudadano, con copia al remitente para que se entere de dicha gestión.

#### 8.1.5. Plataforma Microsoft Teams:

Es una herramienta que permite la interacción bidireccional mediante video, audio y chat mediante la cual se posibilita Sesiones y/o reuniones grupales/individuales relacionadas con salud mental programadas, las cuales son acordadas con los usuarios.
Es importante tener en cuenta que este canal de atención será implementado a partir de esta contratación, por lo anterior no se cuenta con volumetrías para este canal de atención.

El sistema debe permitir:

- La integración a la plataforma omnicanal y la operación de las diferentes herramientas de Teams
- El proveedor debe garantizar la respectiva configuración y parametrización que permita obtener datos de las interacciones realizadas durante las interacciones

#### 8.1.6. Chat de la Plataforma LiteralMente

La plataforma LiteralMente, es un minisitio ubicado al interior del sitio web de la Secretaría Distrital de Salud el cual es administrado por ella, este minisitio incluye cuatro micrositios:

- FundaMental: Aborda temas relacionados con la Salud Mental.
- ConscienteMente: Aborda temas relacionados con Sustancias Psicoactivas.
- SexualMente: Aborda temas sobre la sexualidad y derechos sexuales y reproductivos.
- LibreMente sin violencias: Realiza un abordaje de los diferentes tipos de violencias.

Al interior de esta plataforma se encuentra un ***Chatbot*** mediante el cual se puede solicitar atención por parte de los profesionales de la Línea 106. El contratista debe garantizar la atención en tiempo real de este chat.

Respecto a todos los canales de atención descritos anteriormente, el contratista debe disponer de ayudas tecnológicas que permitan tomar acciones de mejora sobre la calidad del servicio, se deberá disponer de la infraestructura necesaria para almacenar una base de datos del conocimiento relacionadas con las atenciones realizadas.

### 8.2. Servicio a la Ciudadanía

#### 8.2.1. Línea Telefónica

Actualmente, dispone del canal telefónico de atención de la Secretaría Distrital de Salud, que brinda orientación e información en salud oportuna y amable, al que se puede acceder de manera gratuita marcando el teléfono ***601-3295090***, orientado a brindar información a la ciudadanía frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluyendo el

portafolio de los trámites y servicios del sector y las acciones de articulación para disminuir las barreras de acceso. Adicionalmente, registrar peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha.

El Proveedor garantizará que el sistema telefónico sea implementado con capacidad de atender el 100% de las llamadas de la ciudadanía. Además, debe contar con una solución escalable que permita crecer ante el aumento de la demanda u oferta de servicios.

El canal telefónico, debe garantizar la comunicación verbal en tiempo real. (Inbound, outbound, Transferencia).

- **InBound:** Debe garantizar la recepción de las llamadas a través de sus plataformas tecnológicas y así gestionar estas interacciones con los usuarios objeto de atención. De igual forma, debe garantizar la recepción de las llamadas que transfiera la Secretaría Distrital de Salud a través del conmutador.
- **Outbound:** Debe **garantizar** la salida de llamadas a teléfonos fijos locales, la larga distancia nacional y celulares de acuerdo con la necesidad.
- **Transferencia:** Debe garantizar la correcta recepción de las llamadas transferidas, así como la adecuada gestión de las transferencias de la Línea de Servicio a la Ciudadanía hacia el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE) de la Secretaría Distrital de Salud, la Línea 106 y el conmutador de la Secretaría Distrital de Salud.

Disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar la siguiente información:

- Permitir que la llamada se conecte al IVR de orientación e información sobre la llamada en curso.
- Permitir que, al finalizar la llamada, este conecte con la encuesta de satisfacción del servicio.
- La solución debe contar con un servicio de Audio Respuesta IVR (Interactive Voice Response), para seleccionar las opciones de acuerdo con el flujograma de atención entregado por la Secretaría Distrital de Salud.
- Identificar el estado de las llamadas
- El número único de llamada
- Fecha y hora de la llamada
- El profesional que atiende la llamada
- Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Entidad.
- Motivo de la llamada.
- Motivo de la terminación de la llamada
- Observaciones a la llamada
- Tiempo de llamada
- Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas.
- Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente para identificar cuándo la llamada sobrepase 11 minutos para seguir los tiempos de conversación (TMO).
- Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y la última hora).
- Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha,

hora).
- Integración de Telefonía por Ordenador (CTI).
- Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes.
- Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los profesionales de atención.
- Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del supervisor, sin detener el servicio ni desconectar a los profesionales.
- El Proponente debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas (ACD), para gestionar el tráfico de llamadas y distribuirlas de manera eficiente, que permita:
  - Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes.
  - Enviar llamadas a un profesional cuando haya alguno libre o cuando termine la locución.
  - Gestionar las prioridades de asignación de llamadas.
  - Informar el tiempo de espera aproximado.

El contratista debe disponer de un software que permita la marcación automática de registros telefónicos de la siguiente forma:

- Marcado predictivo
- Marcado progresivo
- Marcado Preview

El contratista deberá firmar el acuerdo de confidencialidad teniendo en cuenta que la Línea del Servicio a la Ciudadanía recibe por parte de los usuarios información sensible.

El Proveedor deberá proporcionar soporte técnico dentro del horario establecido de atención del Contact Center, el alcance de este soporte llega hasta la tecnología propia del Contact.

El contratista deberá disponer de ayudas tecnológica que permita tomar acciones de mejora sobre la calidad del servicio, se deberá disponer de la infraestructura necesaria para almacenar una base de datos del conocimiento.

El IVR proporcionado deberá permitir interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cédula u otro campo definido por la entidad, puede auto atenderse y obtener información específica.

El servicio debe permitir que el usuario de manera automática haga medición de su satisfacción con la atención recibida al final del evento, con de cuyos resultados entregará reportes diarios de nivel de satisfacción a quien designe el supervisor del contrato.

El Proveedor debe adoptar la política de inclusión de la población diferencial como parte de la normatividad vigente.

Debe garantizar la correcta recepción de las llamadas transferidas, así como la adecuada gestión de las transferencias de la Línea de Servicio a la Ciudadanía hacia el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE) de la Secretaría Distrital de Salud, la Línea de Atención a la Ciudadanía y el conmutador de la Secretaría Distrital de Salud. El contratista debe ser flexible y permitir que se añadan nuevos campos de información según lo solicitado por la Entidad, incluyendo aquellos en los que se debe capturar información del ciudadano, tipo encuesta.

El contratista debe realizar el registro de la información en los sistemas dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud (Sí cuéntanos Bogotá - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha).

### 8.2.2. WhatsApp Bussiness Api Servicio a la Ciudadanía

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía requiere de la aplicación WhatsApp Bussiness Api. El proveedor deberá disponer de un canal de orientación e información por escrito en tiempo real, a través de equipos electrónicos como PC´S, portátiles, tabletas, celulares, entre otro, los cuales deben estar conectados a Internet, Por lo cual se debe contar con herramientas de hardware y software para para la atención del chat por parte de los Agentes Profesionales.

Adicionalmente, se debe publicar la herramienta de chat a través de una URL que permita ser integrada con el sitio web de la Entidad. El chat debe ser compatible con múltiples navegadores (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Edge, Safari y Opera).

La herramienta de gestión del canal chat “WhatsApp Bussiness Api”. debe permitir:

- Almacenar el chat.
- Identificar al ciudadano.
- Gestionar y atender múltiples chats o varias interacciones.
- Enviar y recibir mensajes de texto, imágenes, audio, y archivos en cualquier formato, archivos de hasta 64 MB.
- Generar los reportes requeridos por la entidad.
- Generar la conexión del servicio de chat con la encuesta de satisfacción.
- Guardar y almacenar los archivos compartidos
- Permite el envío de mensajes multimedia (audio y video) de hasta 64 MB en formatos compatibles con WhatsApp Business API.
- Soporta mensajes de texto en plantillas multimedia de hasta 1024 caracteres, conforme a los lineamientos de Meta.
- Gestiona el escalamiento automático de los messaging tiers según la calidad y volumen de envío autorizado por Meta.
- Genera y registra el consentimiento para el tratamiento de datos personales antes de envíos masivos, garantizando su trazabilidad.
- Incluye un módulo para monitorear en tiempo real la cola de mensajes y conversaciones pendientes por cada canal de WhatsApp.
- Garantiza que las respuestas dentro de la ventana de 24 horas no se vean afectadas por los límites de mensajería para conversaciones iniciadas por la Entidad.
- Generar herramienta que permita la selección de interacciones para asignar prioridad para la atención, a la cual pueda acceder el perfil de supervisor para realizar dicha priorización.
- Generar herramienta para la asignación de chat WhatsApp en cola a los agentes profesionales de atención

El contratista garantizará que el servicio de WhatsApp sea implementado con capacidad de atender al 100% de los chats de WhatsApp en cola. Además, debe contar con una solución escalable que permita crecer ante el aumento de la demanda u oferta de servicios.

El contratista deberá disponer de una herramienta de software de WhatsApp que permita identificar: El número de teléfono del usuario, fecha y hora, duración de la interacción,

facilitador profesional que atienda la conversación, estado de la interacción (recepción, transferencia o retención), que permita la creación de alerta en el software de gestión del facilitador.

El contratista deberá proporcionar soporte técnico dentro del horario establecido de atención del Contact Center, el alcance de este soporte llega hasta la tecnología propia del Contact.

El contratista deberá disponer de ayudas tecnológica que permita tomar acciones de mejora sobre la calidad del servicio, se deberá disponer de la infraestructura necesaria para almacenar una base de datos del conocimiento.

#### 8.2.3. Mensajes de Texto (SMS - Short Message Service):

El Contratista deberá garantizar el servicio de mensajes de texto masivos. Estos mensajes serán enviados de manera simultánea a los usuarios que acepten la política de protección y tratamiento de datos personales de la Secretaría Distrital de Salud y el Fondo Financiero Distrital de Salud, en el IVR inicial al comunicarse con la Línea de Servicio a la Ciudadanía. El objeto de este servicio es socializar información de interés en salud.

#### 8.2.4. Masivos por WhatsApp

La solución permite la mensajería masiva mediante WhatsApp para el envío simultáneo de mensajes a múltiples usuarios desde una cuenta institucional única, con el propósito de difundir información relacionada con la promoción y el cuidado de la salud, campañas institucionales, jornadas de atención y demás comunicaciones de interés en salud pública. Cada mensaje se entrega de manera individual y confidencial, garantizando la protección de los datos personales y la privacidad de los destinatarios.

La solución opera a través de la WhatsApp Business Platform (API oficial de Meta), utilizando un Proveedor de Soluciones de Negocio (Business Solution Provider – BSP) autorizado, en consideración a que la aplicación WhatsApp Business no dispone de la capacidad técnica ni de los niveles de escalabilidad requeridos para la ejecución de procesos de mensajería masiva institucional.

La solución soporta el envío de contenido multimedia en formatos de audio y video con un tamaño máximo de hasta 64 MB por mensaje, así como el envío de mensajes de texto asociados a plantillas multimedia con una capacidad máxima de 1.024 caracteres por plantilla, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos por Meta.

La solución gestiona los límites de mensajería (messaging tiers) aplicables a las conversaciones iniciadas por la Entidad, iniciando en el nivel base autorizado por Meta y permitiendo el escalamiento automático a niveles superiores conforme al volumen de comunicación y a los indicadores de calidad del envío. Los mensajes de servicio generados como respuesta a una interacción previa del ciudadano dentro de la ventana de atención de 24 horas no se encuentran sujetos a dichos límites.

La solución presenta al ciudadano, de manera previa al envío de cualquier comunicación, el mensaje de aceptación para el tratamiento de datos personales, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulan la materia, garantizando el registro y la trazabilidad del consentimiento otorgado por cada usuario como requisito para el inicio de la comunicación.

La solución incorpora un módulo de visualización de la cola de mensajes que permite monitorear, en tiempo real, el estado y la cantidad de conversaciones pendientes de atención por cada canal de WhatsApp habilitado, facilitando el seguimiento operativo y la oportunidad en la atención brindada a la ciudadanía.

## 9. VOLUMETRÍAS POR CANAL DE ATENCIÓN

### 9.1. Línea 106

De acuerdo con la Resolución 1597 de 2025 de Minsalud “Por la cual se establecen disposiciones para la gestión territorial integral de la salud pública incluida la Gestión en Salud Pública y el Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas (PIC), en el marco del Plan Decenal de Salud Pública y la estrategia de Atención Primaria en Salud (APS)” la Línea 106 cumple las funciones de un centro de escucha telefónico no presencial y según el Acuerdo Distrital 383 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" la Línea debe operar las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. Complementario a lo anterior, la Línea 106 es un medio para cumplir el Acuerdo Distrital 739 de 2019 “Por el cual se implementan herramientas digitales de información, orientación y comunicación para promover el bienestar de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes del distrito capital”.

La operación de la Línea 106 constituye un componente esencial para el cumplimiento de la Meta 32 “Implementar y evaluar el 100% del plan de prevención y atención a la conducta suicida en Bogotá D.C.”, específicamente mediante la actividad 32.4 “Operación de la línea 106 ‘El poder de ser escuchado’ a través de los diferentes canales de contacto”, en el marco del proyecto de inversión 8141.

A fin de cumplir con los objetivos de atención la Línea 106, como línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis, se requiere asegurar la disponibilidad continua del servicio y su capacidad de respuesta a través de sus diferentes canales de contacto frente a situaciones de riesgo asociadas a la salud mental.

La Línea 106 exige de la disposición de talento humano profesional con las capacidades necesarias para brindar atenciones con calidad y calidez, del mismo modo, es necesario contar con las capacidades operativas y tecnológicas que permitan garantizar la atención a la ciudadanía, el registro de información, la activación de rutas y el seguimiento institucional. En consecuencia, se requiere de condiciones tecnológicas para la operación por medio de una plataforma de omnicanalidad, que registre los indicadores de interacciones recibidas y atendidas por cada uno de los canales de atención.

#### 9.1.1. Informe minería de datos Contact Center Línea 106

Con el fin de favorecer el acceso la Línea 106 cuenta con diferentes canales de atención disponibles para la ciudadanía, incluyendo marcación gratuita al número 106 (desde teléfono celular o fijo en Bogotá), chat por WhatsApp, correo electrónico y redes sociales (Facebook), lo que fortalece su alcance y capacidad de contacto. A continuación, se presentan los resultados de minería de datos Contact Center correspondientes a los años 2024, 2025 y lo recorrido del año 2026:

En relación con las interacciones total durante el año 2025, por los diferentes canales de contacto de la Línea 106, se registró un ingreso a cola de 153.873, de las cuales se atendieron 142.603.

Tabla N° 1. Informe de gestión Línea 106 canales de contacto, enero a diciembre, año 2025

| Canal de atención | Ingreso Cola | Atendidas | % Atención | Abandono | % Abandono | Umbral | % Servicio | TMO | ASA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **WhatsApp** | 76.450 | 76.450 | 100% | 0 | 0% | 8.982 | 12% | 0:51:50 | 1:56:30 |
| **Teléfono** | 67.253 | 55.983 | 83% | 11.270 | 17% | 49.979 | 89% | 0:13:56 | 0:00:45 |
| **Correo Electrónico** | 9.888 | 9.888 | 100% | 0 | 0% | 8.789 | 89% | 2:03:48 | 0:31:03 |
| **Facebook** | 282 | 282 | 100% | 0 | 0% | 227 | 80% | 1:27:54 | 0:10:15 |
| **Total general** | 15.3873 | 14.2603 | 93% | 11.270 | 7% | 67.977 | 48% | 0:42:01 | 0:55:01 |

Fuente: Informe de gestión Minero de datos Contact Center UT BPO Salud

El canal WhatsApp concentra el 53.61% de las interacciones, el canal telefónico 39,26%, mientras que el canal correo electrónico alcanza 6,93% y Facebook el 0,20 del total de las interacciones.

Tabla. N° 2. Informe de gestión Línea 106 canales de contacto, enero a mayo, año 2026

| Canal de atención | Ingreso Cola | Atendidas | % Atención | Abandono | % Abandono | Umbral | % Servicio | TMO | ASA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **WhatsApp** | 36.355 | 36.355 | 100% | 0 | 0% | 2.516 | 7% | 0:37:00 | 2:52:26 |
| **Teléfono** | 36.004 | 25.785 | 72% | 10219 | 28% | 21.105 | 82% | 0:13:50 | 0:01:36 |
| **Correo Electrónico** | 4.325 | 4325 | 100% | 0 | 0% | 3.728 | 86% | 1:52:08 | 0:03:53 |
| **Facebook** | 159 | 159 | 100% | 0 | 0% | 88 | 55% | 1:16:34 | 0:14:50 |
| **Total general** | 76.843 | 66.624 | 87% | 10219 | 13% | 27.437 | 41% | 0:33:01 | 1:16:56 |

Fuente: Informe Minero de Datos BPO Salud 2026

Durante el año 2026, entre los meses de enero y mayo ingresaron 76.843 interacciones en cola, alcanzando un incremento del 47,09%, comparado con el mismo periodo del año 2025. Las atenciones por los diferentes canales de contacto evidencian un incremento del 36,66% comparando con el mismo periodo del año 2026, lo que equivale a un crecimiento en 17.872 interacciones atendidas.

Durante el período comprendido entre febrero y mayo de 2026 se contó con un total de 45 agentes profesionales de atención. En comparación, durante el mismo período de los años 2024 y 2025 se disponía de 35 agentes. Este incremento en la capacidad operativa permitió implementar ajustes en la gestión de los canales de contacto de la Línea 106, con el propósito de atender el crecimiento de la demanda de interacciones en cola registrado en 2026.

Lo anterior permite ajustar la distribución de los agentes profesionales de atención conforme a los indicadores de ingreso a cola de cada uno de los canales de contacto, mediante la implementación de estrategias operativas orientadas a alcanzar los niveles de atención esperados.

Adicionalmente, los indicadores de atención se encuentran sujetos a la capacidad de identificar interacciones con motivos de consulta que corresponden a los objetivos de atención de la Línea 106, así como de gestionar oportunamente aquellas interacciones cuyas solicitudes no son de su competencia, brindando la orientación e información necesarias para su adecuado cierre.

En consecuencia, permite concentrar la capacidad operativa en la atención integral de los

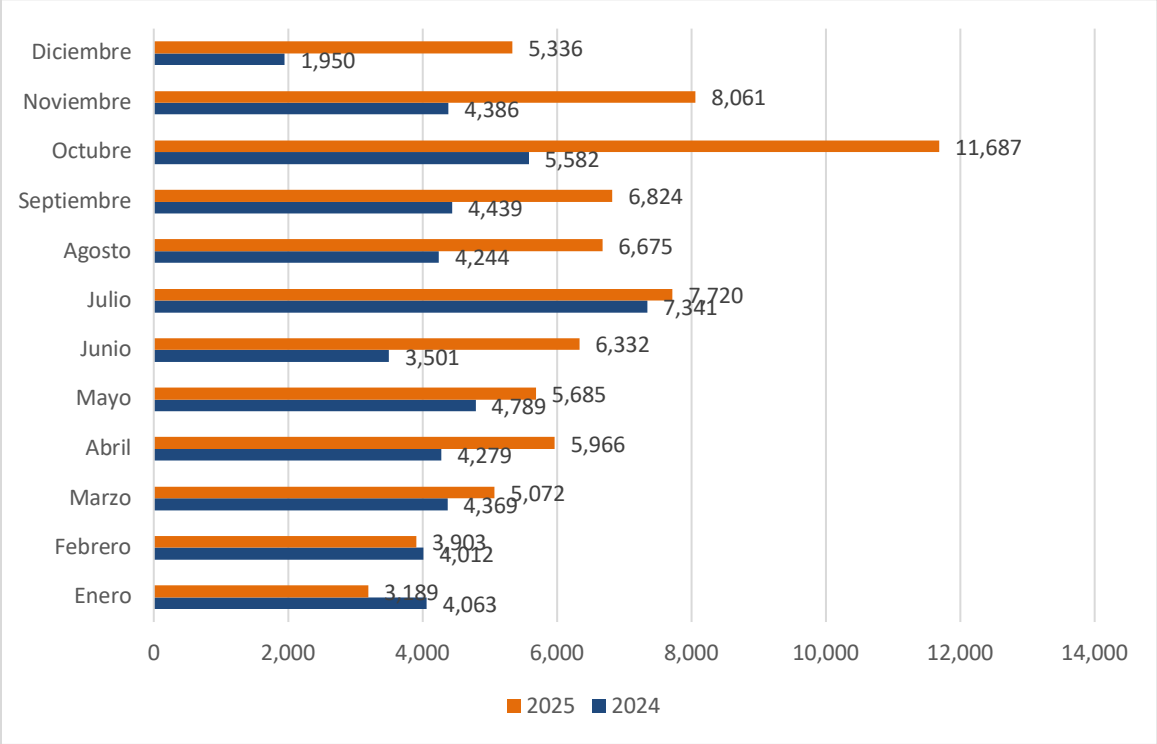
motivos de consulta asociadas con situaciones de riesgo en salud mental o de tipo psicosocial, garantizando intervenciones acordes con las necesidades de cada usuario, lo cual se refleja en el incremento de las intervenciones registradas en el Sistema de Información de la Línea 106.

El comportamiento de ingreso a cola en el año 2025 muestra un aumento significativo de atenciones en los canales de contacto de WhatsApp y Teléfono comparado con el año 2024, como se presenta a continuación.

#### 9.1.1.1. Canal WhatsApp

En concordancia con los informes de minería de datos de Contact Center- Línea 106, en el año 2025 se evidencia un incremento del 44,19% en el ingreso de interacciones de WhatsApp comparado con el año 2024, con el 100% en el nivel de atención.

Gráfica.1 Seguimiento comparativo canal WhatsApp - Línea 106. Periodo enero a diciembre, 2024- 2025




Fuente: Informe Minero de Datos / Outsourcing S.A 2024 *Corte a 15 de diciembre / BPO Salud 2025

Es pertinente aclarar que un agente profesional de atención puede interactuar con más de un usuario a la vez.

Tabla N° 3. Seguimiento operación WhatsApp - Línea 106. Periodo enero a diciembre, 2024- 2025

| Mes | TMO | | ASA | |
|---|---|---|---|---|
| | 2024 | 2025 | 2024 | 2025 |
| Enero | 1:22:34 | 1:39:46 | 1:40:05 | 2:46:18 |
| Febrero | 1:27:59 | 1:18:42 | 1:59:37 | 0:59:45 |
| Marzo | 1:14:54 | 1:08:12 | 4:57:44 | 0:46:39 |
| Abril | 1:26:14 | 0:55:23 | 2:14:26 | 0:48:10 |

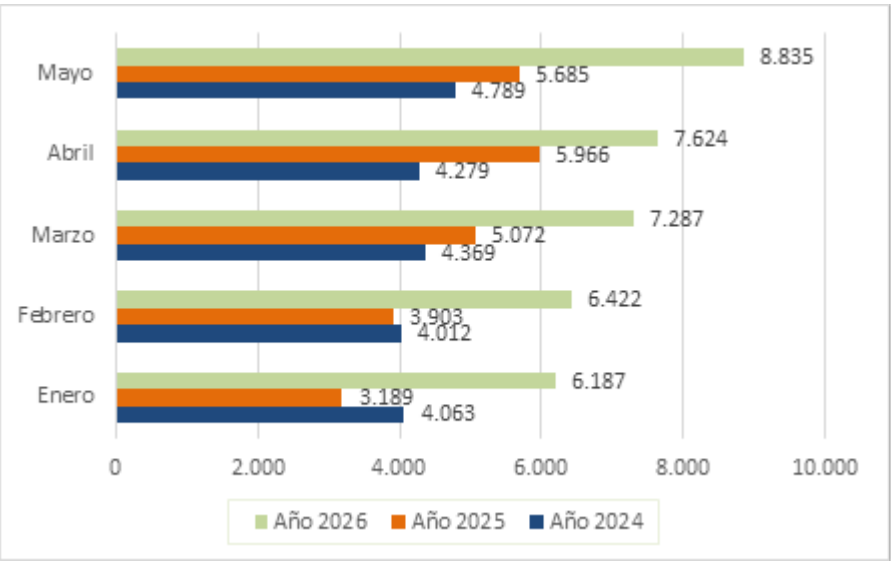
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Mayo** | 1:23:57 | 0:56:38 | 2:42:57 | 1:07:26 |
| **Junio** | 1:38:46 | 0:56:51 | 2:00:22 | 1:14:55 |
| **Julio** | 1:34:54 | 0:50:32 | 2:01:38 | 1:43:35 |
| **Agosto** | 1:23:49 | 0:51:16 | 7:31:45 | 0:54:36 |
| **Septiembre** | 1:31:45 | 0:48:39 | 2:41:43 | 1:38:13 |
| **Octubre** | 1:30:22 | 0:35:26 | 4:39:32 | 5:48:05 |
| **Noviembre** | 1:34:05 | 0:36:15 | 4:02:54 | 3:12:25 |
| **Diciembre** | 1:39:54 | 0:38:47 | 2:23:46 | 0:47:08 |
| Total | 1:29:12 | 0:51:50 | 3:15:38 | 1:56:30 |

Fuente: Informe Minero de Datos / Outsourcing S.A 2024 / BPO Salud 2025

En el año 2025 se presenta el siguiente comportamiento en el canal de WhatsApp:

- TMO: reducción de 37 minutos, lo cual permite optimizar los tiempos de intervención a través de un canal de contacto escrito.
- ASA: reducción de 1 hora 19 minutos comparado con el 2024.

Gráfica.2 Seguimiento comparativo canal WhatsApp - Línea 106.
Comparativo periodo enero a mayo, años 2024-2025-2026




Fuente: Informe Minero de Datos / Outsourcing S.A 2024 / BPO Salud 2025-2026

En el período de enero a mayo de año 2026, las interacciones atendidas a través del canal de WhatsApp registraron un incremento del 52,66% respecto al mismo período de año 2025. En relación con el mismo periodo del año 2024, el incremento alcanza el 11,71% de las interacciones atendidas.

El acompañamiento técnico y operativo en tiempo real por parte de los supervisores BPO permite realizar un seguimiento permanente a los tiempos de gestión del canal de contacto WhatsApp, con el propósito de garantizar la atención oportuna de las interacciones de acuerdo con los motivos de consulta de cada usuario, que justifican los tiempos promedio de atención requeridos.

De igual forma, la supervisión continua tiene como propósito la identificación de narrativas que evidencien situaciones de riesgo en salud mental o de tipo psicosocial, con el fin de priorizar su atención y asignarlas oportunamente a los agentes profesionales para el desarrollo de las intervenciones correspondientes, conforme a las necesidades de cada usuario.

Los tiempos promedio de atención en el canal de WhatsApp están sujetos a la complejidad y al contenido de las narrativas presentadas, a partir de las cuales los agentes profesionales 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.

De igual forma, los tiempos de atención incluyen el registro oportuno y completo de la intervención en el Sistema de Información de la Línea 106, garantizando que la información consignada sea pertinente, coherente y suficiente para evidenciar la calidad y trazabilidad de la atención brindada. Teniendo en cuenta que un agente profesional puede atender más de un chat de WhatsApp de forma simultánea, tiene a su alcance gestionar los tiempos requeridos para los registros, implementando herramientas de la plataforma de omnicanalidad para obtener el historial de la interacción.

#### 9.1.1.2. Canal Teléfono

De acuerdo con el seguimiento a la operación del canal telefónico, comparado con el año 2024, en el año 2025 se presenta un aumento del 49,14% en el ingreso de llamadas entrantes, en cuanto a las llamadas atendidas se evidencia un incremento del 177,56%.

Tabla. N° 4. Seguimiento comparativo operación canal telefónico- Línea 106. 2024- 2025

| Año | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Mes** | **Llamadas Entrantes** | **Llamadas Atendidas** | **Nivel de Atención** | **Llamadas Entrantes** | **Llamadas Atendidas** | **Nivel de Atención** |
| **Enero** | 4,772 | 3,135 | 65.7% | 4,403 | 3,700 | 84.03% |
| **Febrero** | 4,401 | 2,633 | 59.8% | 5,232 | 4,408 | 84.25% |
| **Marzo** | 5,112 | 1,009 | 19.7% | 3,646 | 3,174 | 87.05% |
| **Abril** | 4,308 | 2,082 | 48.3% | 5,373 | 4,550 | 84.68% |
| **Mayo** | 2,109 | 1,157 | 54.9% | 5,924 | 5,257 | 88.70% |
| **Junio** | 2,456 | 1,425 | 58.0% | 5,378 | 4,618 | 85.87% |
| **Julio** | 2,749 | 1,503 | 54.7% | 5,948 | 4,476 | 75.25% |
| **Agosto** | 4,222 | 675 | 16.0% | 5,450 | 4,357 | 79.94% |
| **Septiembre** | 3,198 | 1,340 | 41.9% | 6,736 | 5,640 | 83.73% |
| **Octubre** | 3,972 | 1,774 | 44.7% | 7,062 | 5,635 | 79.79% |
| **Noviembre** | 4,322 | 1,967 | 45.5% | 6,221 | 4,982 | 80.08% |
| **Diciembre** | 3,480 | 1,469 | 42,21% | 5,880 | 5,186 | 88,19% |
| **Total general** | **45,101** | **20,169** | **44.71%** | **67,253** | **55,983** | **83.24%** |

Fuente: Informe Minero de Datos / Outsourcing S.A 2024 / BPO Salud 2025

En cuanto a la velocidad promedio de respuesta (ASA), para diciembre del año 2025 la reducción es de 2 minutos 49 segundos, en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2024. Alcanzar tiempos mínimos de respuesta resulta fundamental para el cumplimiento de los objetivos de atención de la Línea 106, la respuesta oportuna a una llamada es un factor para tener en cuenta en la reducción riesgos en salud mental o de tipo psicosocial que pueda presentar un usuario.

Tabla N° 5. Seguimiento TMO y ASA canal telefónico - Línea 106. Periodo enero a diciembre, 2024- 2025

| Año | 2024 | | 2025 | |
|---|---|---|---|---|
| **Mes** | **TMO** | **ASA** | **TMO** | **ASA** |
| **Enero** | 0:11:09 | 00:01:14 | 0:13:03 | 00:00:23 |
| **Febrero** | 0:12:53 | 00:01:30 | 0:12:30 | 00:00:14 |
| **Marzo** | 0:12:31 | 00:08:39 | 0:13:59 | 00:00:39 |
| **Abril** | 0:15:22 | 00:02:41 | 0:14:34 | 00:00:45 |
| **Mayo** | 0:21:10 | 00:02:47 | 0:13:07 | 00:00:22 |
| **Junio** | 0:22:22 | 00:02:29 | 0:14:09 | 00:00:37 |
| **Julio** | 0:21:50 | 00:02:30 | 0:14:47 | 00:01:15 |
| **Agosto** | 0:17:34 | 00:14:43 | 0:15:14 | 00:00:52 |
| **Septiembre** | 0:20:24 | 00:04:52 | 0:15:01 | 00:00:49 |
| **Octubre** | 0:15:06 | 00:04:20 | 0:14:11 | 00:01:07 |
| **Noviembre** | 0:13:21 | 00:03:55 | 0:14:07 | 00:01:03 |
| **Diciembre** | 0:18:31 | 00:04:36 | 0:12:18 | 00:00:28 |
| **Total general** | **0:15:35** | **00:03:33** | **0:13:56** | **00:00:45** |

Fuente: Informe Minero de Datos / Outsourcing S.A 2024 / BPO Salud 2025

La Línea 106 no delimita los tiempos de atención, las intervenciones se realizan de acuerdo con la identificación de riesgos en salud mental o de tipo psicosocial de cada usuario. En razón a lo anterior, los tiempos medios de atención (TMO) se encuentran sujetos a las situaciones expuestas en el motivo de consulta, que determinan las acciones de intervención que corresponden por parte del profesional de atención.

Tabla N° 6. Atenciones canal telefónico Línea 106. Comparativo periodo enero a mayo, años 2024-2025-2026

| Año | Mes | Llamadas Entrantes | Llamadas Atendidas | Nivel de atención |
|---|---|---|---|---|
| 2024 | Enero | 4.772 | 3.135 | 66% |
| | Febrero | 4.401 | 2.633 | 60% |
| | Marzo | 5.112 | 1.009 | 20% |
| | Abril | 4.308 | 2.082 | 48% |
| | Mayo | 2.109 | 1.157 | 55% |
| 2025 | Enero | 4.403 | 3.700 | 84% |
| | Febrero | 5.232 | 4.408 | 84% |
| | Marzo | 3.646 | 3.174 | 87% |
| | Abril | 5.373 | 4.550 | 85% |
| | Mayo | 5.924 | 5.257 | 89% |
| 2026 | Enero | 6.358 | 4.621 | 73% |
| | Febrero | 6.873 | 5.744 | 84% |
| | Marzo | 7.632 | 5.602 | 73% |
| | Abril | 7.420 | 5.210 | 70% |
| | Mayo | 7.721 | 4.608 | 60% |

Fuente: Informe Minero de Datos / Outsourcing S.A 2024 / BPO Salud 2025-2026

Durante el año 2026 en el periodo de enero a mayo, ingresa un total de 36,004 llamadas, lo que representa un incremento del 46,49% comparado con el mismo periodo del año 2025. En cuanto a las llamadas atenidas se registró un incremento del 22,27%, equivalente a 4.696 llamadas adicionales respecto al mismo periodo del año anterior.

La gestión del canal de contacto telefónico requiere un seguimiento permanente por parte del equipo de minería de datos y del equipo de supervisión BPO, con el fin de establecer una distribución adecuada de los agentes profesionales de atención de acuerdo con la demanda de llamadas en cada franja horaria, optimizando la capacidad operativa y favoreciendo la atención oportuna.

De manera complementaria, la operación del canal telefónico depende de la gestión operativa de los canales escritos, la cual permite identificar oportunamente las interacciones que contienen situaciones de riesgo en salud mental o de tipo psicosocial desde su ingreso a cola. Esta estrategia facilita su priorización y atención a contribuyendo a descongestionar el canal telefónico.

Del mismo modo, es necesario que las intervenciones realizadas a través del canal telefónico sean registradas de manera oportuna, completa y consistente en el Sistema de Información de la Línea 106, garantizando que la información consignada sea pertinente, coherente y suficiente para evidenciar la calidad y la trazabilidad de la atención brindada.

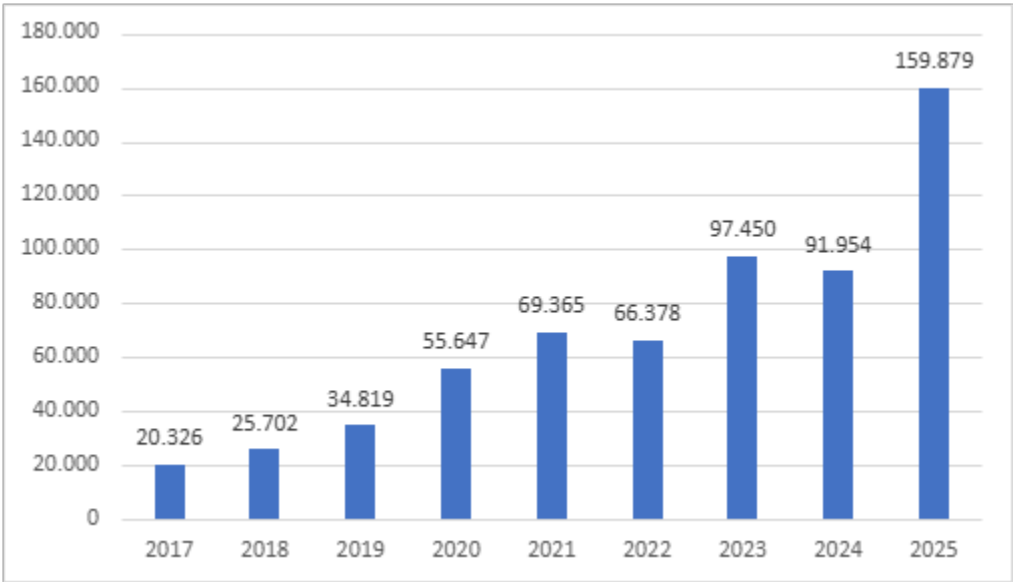
Asimismo, los tiempos de gestión empleados por los agentes profesionales deben guardar coherencia con las acciones de intervención desarrolladas, de acuerdo con las situaciones de riesgo identificadas y abordadas de manera integral.

En este sentido, se requiere un seguimiento permanente por parte del equipo de supervisión BPO, con el propósito de realizar seguimiento a los tiempos de gestión para el registro de las interacciones, a fin de garantizar la disponibilidad del canal para atender llamadas en cola con eficiencia operativa.

### 9.1.2.Sistema de Información de la Línea 106 (SIL)

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). 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,

Gráfica 3. Total de intervenciones Línea 106. 2017 - 2025




Fuente: Sistema de Información Línea 106. 2024- 2025

Del periodo de enero a diciembre del 2025 se presentan incrementos del 128,60% de las intervenciones a través del canal Teléfono y del 62,33% Chat de WhatsApp comparado con el año 2024.

A partir de las interacciones por medio de los canales de contacto, la Línea 106 realiza las acciones de intervención dando cumplimiento a los objetivos de atención integral, a partir de la escucha activa de situaciones en salud mental y de tipo psicosocial, identificación de riesgos, contención, orientación psicológica, psicoeducación, información y activación de rutas a servicios de salud, protección y justicia, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Atención, las cuales son registradas en el Sistema de Información de la Línea 106 (SIL). Conforme a los resultados obtenidos del reporte del SIL, en relación con las intervenciones realizadas, se observa que en el año 2025 se presenta un incremento del 73,87% comparado con el año 2024.

Tabla N° 7. Seguimiento Intervenciones Línea 106, años 2024 – 2025

| Línea de intervención SIL | 2024 | Porcentaje 2024 | 2025 | Porcentaje 2025 |
|---|---|---|---|---|
| Información | 21409 | 23,28% | 58153 | 36,37% |
| Orientación | 21923 | 23,84% | 38507 | 24,08% |
| Remisión a ... | 21281 | 23,14% | 37962 | 23,74% |
| Referenciación a ... | 9689 | 10,53% | 15163 | 9,48% |
| Seguimiento institucional | 13479 | 14,65% | 3906 | 2,74% |
| Acompañamiento | 2676 | 2,9% | 4590 | 2,8% |
| Seguimiento | 1497 | 1,6% | 1598 | 1% |
| **Total general** | **91954** | **100%** | **159879** | **100%** |

Fuente: Sistema de Información Línea 106. 2024- 2025

Durante el año 2025 en promedio se realizaron 13.323 intervenciones mensuales, durante el año 2024 se alcanzó un promedio mensual de 7.663 intervenciones mensuales, reflejando un incremento del 73,87%. En el recorrido del año 2026 se conserva el promedio mensual de intervenciones del 2025, así como la distribución de acciones por la línea de intervención de acuerdo con lo establecido en el Manual de Atención Línea 106.

Tabla N° 8. Intervenciones Línea 106, Comparativo periodo enero a mayo, años 2025-2026

| Línea de intervención | Enero - mayo 2025 | Enero - mayo 2026 |
|---|---|---|
| **Información** | 16875 | 31972 |
| **Remisión a ...** | 14037 | 16686 |
| **Orientación** | 13784 | 16318 |
| **Referenciación a ...** | 5349 | 6789 |
| **Acompañamiento** | 1566 | 2802 |
| **Seguimiento institucional** | 1059 | 1936 |
| **Seguimiento** | 573 | 735 |
| **Solicitud red de apoyo** | 11 | 0 |
| Total general | 53254 | 77238 |

Fuente: Sistema de Información Línea 106. 2026

En el periodo de enero a mayo del año 2026, comparado con el mismo periodo del año 2025, se presenta un incremento en los registros realizados por los agentes profesionales,

de las atenciones por medio de los diferentes canales de contacto de la Línea 106, que alcanza el 45,04%.

Este incremento se alcanza en concordancia con las acciones implementadas por el equipo de supervisión BPO, por medio del continúo acompañamiento técnico y operativo, garantizando la gestión adecuada de los canales de contacto conforme a las situaciones de riesgos identificadas en las narrativas de cada usuario. A su vez, resultado de monitoreo constante a los registros en el Sistema de Información de la Línea, a fin de garantizar que cada intervención cumpla con los objetivos establecidos.

En el Sistema de Información de la Línea 106 (SIL), a fin de iniciar las acciones de intervención se registra el motivo de consulta de los usuarios, que hace referencia lo que expresa la persona que solicita la atención por cualquier de los canales de contacto, a partir de lo cual el profesional de atención, mediante la escucha activa, realiza la identificación de riesgos a priorizar, determina las acciones de orientación que corresponden y activa las rutas de atención, según las situaciones en salud mental o de tipo psicosocial presenten. Durante los años 2024 y 2025 el 26% corresponde a eventos priorizados (conducta suicida, violencia y consumo problemático de sustancias psicoactivas). Comparando con el año 2024, en el año 2025 se presenta un incremento del 104.72% en las intervenciones a motivos de consulta de conducta suicida, 74,23% a eventos que comprometen diferentes categorías de violencias (violencia intrafamiliar, violencia contra niñas, niños y adolescentes, y violencia basada en género) y el 153,35% a intervenciones asociados con el consumo problemático de sustancias psicoactivas.

Tabla N° 9. Motivos de consulta prioritarios. Línea 106, años 2024 – 2025

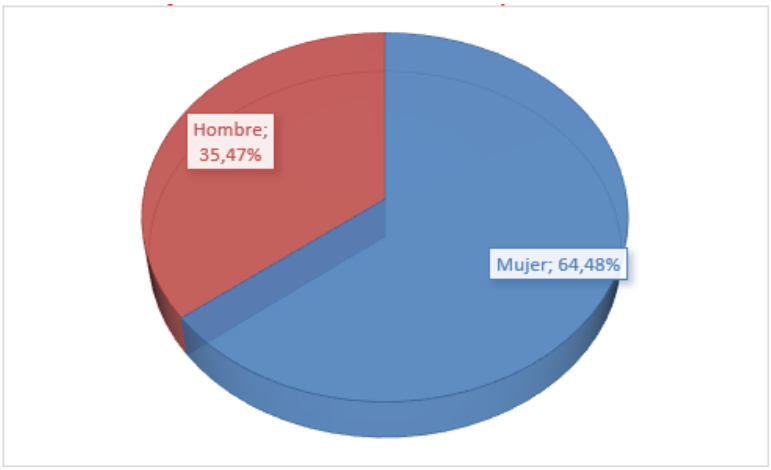
| Motivo de consulta | 2024 | Porcentaje 2024 | 2025 | Porcentaje 2025 |
|---|---|---|---|---|
| Idea suicida | 6233 | 60,79% | 12636 | 61,18% |
| Gesto suicida | 777 | 7,58% | 1616 | 7,82% |
| Intento suicida | 660 | 6,44% | 1442 | 6,98% |
| Violencia psicológica | 678 | 6,61% | 1205 | 5,83% |
| Uso y/o abuso de sustancias | 491 | 4,79% | 1237 | 5,99% |
| Violencia física | 528 | 5,15% | 942 | 4,56% |
| Violencia sexual | 359 | 3,50% | 576 | 2,79% |
| Maltrato físico | 89 | 0,87% | 201 | 0,97% |
| Maltrato psicológico | 96 | 0,94% | 185 | 0,90% |
| Consumo Problemático de Alcohol | 77 | 0,75% | 202 | 0,98% |
| Violencia psicológica | 123 | 1,20% | 137 | 0,66% |
| Negligencia | 33 | 0,32% | 109 | 0,53% |
| Violencia por intimidación escolar | 41 | 0,40% | 70 | 0,34% |
| Violencia por negligencia | 34 | 0,33% | 24 | 0,12% |
| Violencia institucional | 13 | 0,13% | 16 | 0,08% |
| Suicidio consumado | 6 | 0,06% | 20 | 0,10% |
| Violencia informática | 9 | 0,09% | 17 | 0,08% |
| Violencia Económica | 3 | 0,03% | 16 | 0,08% |
| Abandono | 4 | 0,04% | 4 | 0,02% |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Total general** | **10254** | **100%** | **20655** | **100%** |

Fuente: Sistema de Información Línea 106. 2024- 2025

Conforme a la estructura de la atención en la Línea 106, una persona puede recibir varias intervenciones en un solo contacto en el que se le realiza asesoría psicológica, remisión para atención por su asegurador en salud, notificación a diversos subsistemas de vigilancia epidemiológica, activación de la Línea 123 para atención de urgencias, remisión a Línea Púrpura Distrital en caso de violencia basada en género contra mujer de 18 años en adelante, así como reporte a los sectores justicia, protección, educación, entre otros. El conjunto de intervenciones es de obligatorio cumplimiento según los riesgos identificados en cada caso en particular. Adicionalmente, existe la posibilidad de recibir atención de forma anónima y al ser una línea de escucha, no se condiciona a los usuarios a suministrar, si no lo desean, ningún dato de identificación personal o de contacto.

**Gráfico 3. Porcentaje de intervenciones distribuidas por sexo 2020-2025**




Fuente: Sistema de Información Línea 106. 2024- 2025

La Línea 106 brinda atención a toda la ciudadanía, de todos los momentos de curso de vida y sexo u orientación sexual. Respecto sexo, la tendencia se distribuye en las mujeres con el 63,60% de las atenciones, en comparación con los hombres con el 36,35%. El momento de curso de vida de juventud concentra el 42,80% de las atenciones, seguido por la adultez con el 37,00%, adolescencia con el 13,08%, las personas mayores, alcanza el 3,97% y la primera infancia el 0,73%.

Cabe mencionar que a través de esta nueva contratación se implementará el canal de atención plataforma Microsoft Teams del cual no se cuenta con volumetrías toda vez que no ha sido ejecutado anteriormente

## 9.2. Línea de Servicio a la Ciudadanía

### 9.2.1. Línea de Servicio a la Ciudadanía

Desde la gestión adelantada por la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación Social y Servicio a la Ciudadanía, se han fortalecido y ampliado los mecanismos de atención a la ciudadanía, tanto a nivel institucional como local, con el propósito de ofrecer un servicio público influyente, accesible, amigable y eficiente. Estas acciones están orientadas a la reducción y racionalización de trámites, así como a la provisión de información y orientación, con el fin de facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud.

Actualmente, a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se dispone del canal telefónico de atención de la Secretaría Distrital de Salud, el cual brinda orientación e información en salud de manera clara, oportuna y amable. Este servicio está disponible mediante la línea telefónica 601 329 5090 y el servicio de WhatsApp 3022331823, al igual que los demás canales de atención administrados por la Dirección, tiene como objetivo fundamental informar a la ciudadanía sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluyendo el portafolio de trámites y servicios del sector. Asimismo, las acciones desarrolladas a través de este canal se orientan a la articulación institucional para la disminución de barreras de acceso al sistema de salud.

A través de la Línea de Servicio a la Ciudadanía se logra, entre otros:

1. Orientar a la ciudadanía en la actualización de novedades de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, tales como portabilidad, movilidad y demás cambios asociados.
2. Informar y orientar sobre el Portafolio de Trámites y Servicios de la Secretaría Distrital de Salud.
3. Recepcionar las peticiones ciudadanas relacionadas con el sector salud, a través del sistema distrital Bogotá Te Escucha.

En concordancia con lo anterior, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, establecida mediante el Decreto 640 de 2025 “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”, tiene como finalidad garantizar el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y demás procedimientos administrativos a cargo del Estado. Lo anterior, con el objetivo de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y asegurar el goce efectivo de sus derechos sin ningún tipo de discriminación. Para tal fin, la política define un conjunto de ejes estratégicos y transversales, entre los cuales se destacan:

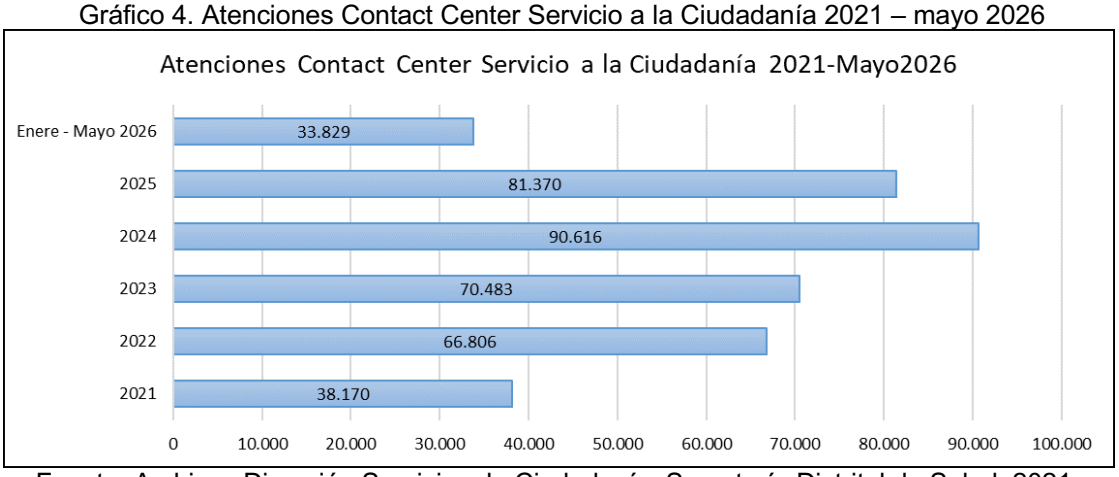
- Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.
- Infraestructura suficiente y adecuada para la prestación de servicios a la ciudadanía.
- Cualificación de los equipos de trabajo.
- Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.
- Investigación y generación de conocimiento.
- Uso intensivo de las Tecnologías de la Información y el Conocimiento (TIC).
- Seguimiento y evaluación.
- Mejoramiento continuo

En este marco, el servicio a la ciudadanía debe incorporar atributos que respondan a las expectativas de las personas usuarias, en concordancia con los principios del Estado Social de Derecho, tales como: calidez, oportunidad, respeto, dignidad, amabilidad, efectividad y confiabilidad.

En cuanto a su alcance, esta estrategia está dirigida a la población residente en las 20 localidades que conforman el Distrito Capital, perteneciente a los distintos regímenes del sistema de salud, incluyendo a la población no afiliada a cargo de la entidad territorial y, en general, a personas en condiciones de vulnerabilidad.

A continuación, se relaciona el comportamiento histórico de las atenciones realizadas a través del Contact Center Servicio a la Ciudadanía:

Gráfico 4. 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 operación de la línea se realiza contrato con operador externo, lo que ha permitido desde el año 2021 ampliar su capacidad, tanto en atención como en el fortalecimiento del talento humano, situación que aumenta las atenciones a través de este canal, manteniendo los criterios de lenguaje claro, oportunidad y amabilidad en la atención. Adicionalmente, a través de este canal, se movilizaron mensajes de texto para enviar información relevante frente a programas, planes, trámites y servicios del sector salud.

La gráfica anterior evidencia un incremento progresivo en el número de atenciones, alcanzando su punto más alto en 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.

A finales del año 2024 se realizó una nueva contratación que permitió, durante el año 2025 garantizar la continuidad del servicio y la implementación del canal de atención vía WhatsApp. Esta iniciativa respondió a la necesidad de la población de contar con una herramienta tecnológica, que facilitara una atención personalizada para la orientación y el acceso a la información en salud. Con los servicios ofertados, se buscó garantizar una atención eficiente, brindando respuestas integrales, claras y oportunas a las solicitudes ciudadanas.

Con fundamento en lo anterior, resulta necesario establecer las acciones pertinentes que permitan garantizar la continuidad de los servicios, en el marco del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía, con el propósito de:

- Atender de forma oportuna y efectiva las solicitudes de orientación e información de la ciudadanía relacionada con el acceso a los servicios y la oferta institucional en salud en el Distrito Capital.
- Responder con calidad las inquietudes ciudadanas frente al portafolio de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud.
- Garantizar el acceso a la interposición de peticiones ciudadana, así como orientar su respectivo seguimiento.
- Mejorar la satisfacción de los afiliados a los diferentes regímenes en salud.
- 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.

A continuación, se presenta el comportamiento de las atenciones realizadas durante el año 2025 y el comparativo de la atención respecto al año 2024:

Tabla N° 10. Comportamiento Gestión de llamadas Línea Servicio a la Ciudadanía - Año 2025

| Año 2025 | Llamadas Entrantes | Llamadas Contestadas | Llamadas Abandonadas | Nivel de Atención | TMO | ASA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Enero** | 4.953 | 4.603 | 350 | 93% | 0:10:33 | 0:00:28 |
| **Febrero** | 9.102 | 8.080 | 1.022 | 89% | 0:10:37 | 0:01:19 |
| **Marzo** | 7.498 | 6.755 | 743 | 90% | 0:10:02 | 0:01:01 |
| **Abril** | 8.064 | 7.080 | 984 | 88% | 0:09:43 | 0:01:15 |
| **Mayo** | 8.120 | 7.137 | 983 | 88% | 0:09:51 | 0:00:46 |
| **Junio** | 6.736 | 5.967 | 769 | 89% | 0:10:25 | 0:00:50 |
| **Julio** | 7.592 | 6.804 | 788 | 90% | 0:10:38 | 0:00:45 |
| **Agosto** | 5.805 | 5.591 | 214 | 96% | 0:10:26 | 0:00:18 |
| **Septiembre** | 6.488 | 6.201 | 287 | 96% | 0:10:20 | 0:00:21 |
| **Octubre** | 5.942 | 5.883 | 59 | 99% | 0:10:19 | 0:00:04 |
| **Noviembre** | 4.728 | 4.662 | 66 | 99% | 0:10:03 | 0:00:06 |
| **Diciembre** | 4.141 | 4.108 | 33 | 99% | 0:09:42 | 0:00:04 |
| **Total** | **79.169** | **72.871** | **6.298** | **93%** | **0:10:13** | **0:00:36** |

Fuente: Archivos Dirección Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, enero- diciembre 2025.

De acuerdo con los resultados anteriores se puede evidenciar un total de atenciones recibidas durante el año, con un nivel de abandono del 7,9%. En términos de los tiempos operativos, se evidencia una mejora considerable en a partir del segundo semestre, el cual se con un promedio de TMO al finalizar la vigencia de 10 minutos y trece segundos, mientras que para el ASA finalizó el último trimestre con un promedio de 5 segundos y un promedio anual de 36 segundos.

Tabla N° 11. Comportamiento Comparativo de la Gestión de llamadas Línea Servicio a la Ciudadanía por trimestre, Año 2024-2025

| Trimestre | 2024 | | | | | | 2025 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Llamadas Entrantes | Llamadas Contestadas | Llamadas Abandonadas | Nivel de Atención | TMO | ASA | Llamadas Entrantes | Llamadas Contestadas | Llamadas Abandonadas | Nivel de Atención | TMO | ASA |
| **I Trimestre** | 27.179 | 25.796 | 1.681 | 94% | 0:10:14 | 0:00:40 | 21.553 | 19.438 | 2.115 | 91% | 0:10:24 | 0:00:56 |
| **II Trimestre** | 24.144 | 22.607 | 1.537 | 94% | 0:10:10 | 0:00:40 | 22.920 | 20.184 | 2.736 | 88% | 0:10:00 | 0:00:57 |
| **III Trimestre** | 23.636 | 22.025 | 1.611 | 93% | 0:10:26 | 0:00:44 | 19.885 | 18.596 | 1.289 | 94% | 0:10:28 | 0:00:28 |
| **IV Trimestre** | 22.191 | 20.182 | 2.009 | 91% | 0:10:15 | 0:00:59 | 14.811 | 14.653 | 158 | 99% | 0:10:01 | 0:00:05 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Total** | **97.150** | **90.610** | **6.838** | **93%** | **0:10:16** | **0:00:45** | **79.169** | **72.871** | **6.298** | **93%** | **0:10:13** | **0:00:36** |

Fuente: Archivos Dirección Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, enero- diciembre 2024.-2025

El análisis comparativo trimestral 2024-2025 muestra que la mayor disminución en el volumen de llamadas entrantes y contestadas se concentra especialmente en el IV trimestre de 2025, mientras que los indicadores de calidad, como Nivel de Atención y ASA, presentan mejoras importantes en el cierre del año, destacándose un Nivel de Atención del 99% y un ASA de 5 segundos en dicho periodo. Se puede evidenciar que el indicador se mantiene estable en 93**%** para ambos años, lo que indica que, a pesar de la disminución del volumen, se logró conservar el cumplimiento global del estándar de atención.

No obstante, aunque se evidencia una disminución del volumen total de llamadas, acompañada de mejoras en los tiempos de atención, aunque con un incremento en el porcentaje de abandono, lo que sugiere la necesidad dar continuidad a los servicios ofertados, así mismo fortalecer las acciones de orientación e información y la divulgación de los canales de atención.

Tabla N° 12. Comportamiento Gestión de llamadas Línea Servicio a la Ciudadanía - enero a mayo 2026

| Mes | Ingreso Cola | Atendidas | % Atención | Abandono | % Abandono | % Servicio | TMO | ASA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Enero | 5.248 | 4.844 | 92% | 404 | 7,7% | 79% | 0:10:07 | 0:00:28 |
| Febrero | 6.132 | 5.484 | 89% | 648 | 10,6% | 70% | 0:10:40 | 0:00:49 |
| Marzo | 6.546 | 6.251 | 96% | 295 | 5% | 85% | 0:10:50 | 0:00:19 |
| Abril | 6.527 | 6.382 | 98% | 145 | 2% | 90% | 0:10:21 | 0:00:09 |
| Mayo | 6.648 | 6.357 | 96% | 291 | 4% | 84% | 0:11:03 | 0:00:17 |
| **Total** | **31.101** | **29.318** | **96,00%** | **1.783** | **4%** | **82%** | **0:10:36** | **0:00:24** |

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

En la tabla anterior se presentan los resultados correspondientes al período comprendido entre enero a mayo del 2026, durante el cual se atendieron 29.318 llamadas, alcanzando un nivel de atención promedio del 96%. Al comparar la gestión se evidencia que el mes con mayor número de ingresos (6.382) atenciones es el mes de abril, representando el 22% del total de las atenciones para este período. También se observa una disminución en el abandono de llamadas, que en promedio se sitúa en el 4%.

Adicionalmente, se registra un tiempo medio operativo de 10:36 minutos y una velocidad media de respuesta de 0:00:24, cumpliendo lo establecido en los acuerdos de nivel de servicio. Es importante señalar que, a finales de febrero, se realizó una modificación contractual orientada a incrementar el talento humano disponible, acción orientada a mejorar tanto el nivel de atención, así como los tiempos de atención.

### 9.2.2.WhatsApp Servicio a la Ciudadanía

Se implementa a partir del mes de febrero del 2025 un nuevo servicio WhatsApp (3022331823), el cual permite ampliar y fortalecer los canales de interacción con la ciudadanía. Al igual que los demás canales dispuestos para el relacionamiento con

la ciudadanía, este servicio oferta la gestión de solicitudes de orientación e información en temas de interés para el sector salud, así como la recepción y registro de peticiones ciudadanas.

El WhatsApp de Servicio a la Ciudadanía, presenta un tipo de atención que inicia con un ChatBot entrenado con preguntas frecuentes, posibilitando la atención por un agente profesional en los casos en los que se requiera.

Tabla N° 13. Comportamiento Gestión de WhatsApp Servicio a la Ciudadanía - Año 2025

| Año 2025 | Número de Interacciones | Número de Solicitudes Atendidas | Nivel de Atención | TMO | ASA |
|---|---|---|---|---|---|
| **Febrero** | 742 | 397 | 100% | 0:25:13 | 0:11:28 |
| **Marzo** | 815 | 712 | 100% | 0:24:57 | 0:00:29 |
| **Abril** | 921 | 780 | 100% | 0:24:18 | 0:01:14 |
| **Mayo** | 977 | 834 | 100% | 0:26:33 | 0:01:39 |
| **Junio** | 854 | 754 | 100% | 0:27:22 | 0:01:18 |
| **Julio** | 986 | 883 | 100% | 0:24:52 | 0:01:20 |
| **Agosto** | 880 | 774 | 100% | 0:29:08 | 0:01:21 |
| **Septiembre** | 1.223 | 1.093 | 100% | 0:25:28 | 0:01:23 |
| **Octubre** | 976 | 909 | 100% | 0:28:24 | 0:00:42 |
| **Noviembre** | 822 | 772 | 100% | 0:24:28 | 0:00:18 |
| **Diciembre** | 653 | 586 | 100% | 0:24:46 | 0:00:10 |
| **Total** | **9.849** | **8.494** | **100%** | **0:25:57** | **0:01:57** |

Fuente: Archivos Dirección Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, enero- dicembre 2025.

Es importante, mencionar que este servicio inició en el mes febrero 2025, en este período se registraron 8.494 solicitudes atendidas, En términos de demanda, el pico mensual se presentó en septiembre con 1.223 interacciones, mientras que el mínimo ocurrió en diciembre con 653. En tiempos operativos, el TMO promedio del período fue de 25:57, con máximo en agosto (29:08) y mínimo en abril (24:18), manteniéndose en un rango estable entre 24 y 29 minutos. El ASA promedio fue de 01:57, alcanzando su mayor valor en febrero (11:28) y su menor valor en diciembre (00:10), evidenciando una mejora progresiva desde inicios del período hasta el cierre de año.

Adicionalmente, y debido a la necesidad originada en las solicitudes de atención personalizada de orientación e información, se requiere implementar una herramienta de WhatsApp para la atención de la Ciudadanía, ubicado en el Contact Center Distrital, que permita dar respuesta a dichas solicitudes.

Tabla N° 14. Comportamiento Gestión de WhatsApp Servicio a la Ciudadanía - enero a mayo 2026

| Mes | Número de interacciones | Número de solicitudes gestionadas | % Atención | TMO | ASA |
|---|---|---|---|---|---|
| Enero | 919 | 874 | 100,0% | 0:25:57 | 0:00:47 |
| Febrero | 924 | 878 | 100,0% | 0:26:04 | 0:01:06 |
| Marzo | 1.143 | 1.067 | 100,0% | 0:25:19 | 0:01:19 |
| Abril | 913 | 863 | 100,0% | 0:26:46 | 0:00:46 |
| Mayo | 612 | 571 | 100,0% | 0:26:16 | 0:00:35 |
| **Total** | **4.511** | **4.253** | **100,0%** | **0:26:04** | **0:00:55** |

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

Los resultados presentados en la tabla anterior muestran que, durante enero a mayo del año 2026, a través del servicio WhatsApp se registraron 4.511 interacciones, se gestionaron 4.253 solicitudes, con un porcentaje de atención del 100%. En el comparativo de los dos meses, se evidencia un aumento en las solicitudes para el mes de marzo (1.067), presentando el 25% de total de las solicitudes gestionadas. En relación con los tiempos de atención se mantiene en promedio un tiempo medio de operación de 26 minutos y una velocidad de respuesta de 55 segundos.

La Línea y el WhatsApp de Servicio a la Ciudadanía realizan registros a través de los Sistemas de Información Sí Cuéntanos Bogotá y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

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° 15. Tipificación Motivos de Información Contact Center de Servicio a la Ciudadanía 205 – 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.

Es importante indicar que, de acuerdo con los resultados arrojados por la tabla anterior la oferta de trámites y servicios, así como la orientación y el acompañamiento que se le brinda a la ciudadanía para su gestión representan el mayor porcentaje de las consultas y los registros realizados en el Sistema de Información SI Cuéntanos Bogotá, el cual no sólo permite la tipificación de las solicitudes, sino la caracterización de la población que interactúa con la Entidad.

A través del Sistema de Información de la Entidad “SI Cuéntanos Bogotá”, durante el año 2025, se registraron un total de 64.669 solicitudes, presentándose con mayor frecuencia consultas frente a trámites y servicios del sector salud con el (87%), discriminados en: la Secretaría Distrital de Salud (54%), Portafolio de unidades de servicios adscritas, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Entidades Administradoras de Planes de Beneficio (33%).

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.

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° 16. 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, Secretaría Distrital de Salud 2025 - mayo 2026.

En relación con los resultados presentados en la tabla anterior, se evidencia que el primer motivo de consulta e interposición de peticiones ciudadanas hace referencia a reclamos (61%) los cuales se asocian principalmente a barreras de acceso a los servicios de salud; dentro de los que se incluyen la asignación de citas médicas, las problemáticas asociadas a entrega de medicamentos y dificultades en la autorización de servicios.

En relación con las peticiones registradas por el Servicio de WhatsApp, se presenta en primer lugar solicitudes relacionadas con derechos de petición de interés particular (67%), estos asociados a temas relacionados con el acceso a plataformas de la Entidad, así como planes y programas en salud pública.

## 10. TALENTO HUMANO MINIMO

- **Minero de Datos - Personal General Personal transversa**l.

  El perfil minero de datos se requiere para desarrollar actividades de manera transversal, un profesional para las dos líneas.

- **Supervisor para Línea 106/ Línea de Servicio a la Ciudadanía.**

  **Línea 106:** se requiere 4 perfiles de supervisores. Se debe garantizar acompañamiento y supervisión técnica en salud mental dentro del horario establecido para la operación de los canales de contacto: 24 horas, los 7 días a la semana.

  **Servicio a la Ciudadanía (WhatsApp y Línea):** se requiere 1 perfil para garantizar las acciones de supervisión durante la operación.

- **Líder de calidad - Personal General Personal transversa**l

  El perfil Líder de calidad se requiere para desarrollar actividades de manera transversal, un profesional para las dos líneas.

- **Talento humano especifico Línea 106/ Línea de Servicio a la Ciudadanía.**

  **Servicio a la Ciudadanía** requiere 18 profesionales para realizar la atención a la población que realiza solicitudes a través del canal telefónico y el WhatsApp en los horarios de atención establecidos, de lunes a viernes de 7:00am a 5:00pm y sábados de 7:00am a 12:00 m.

  **Línea 106:** requiere 45 profesionales en psicología para realizar la atención en salud mental y de tipo psicosocial a la ciudadanía que establece el contacto por medio de los diferentes canales de atención de las Línea 106, dispuestos para brindar la atención en los horarios establecidos, 24 horas del día, los 365 días del año.

- **Formador Especifico Línea 106/ Línea de Servicio a la Ciudadanía.**

  **Línea 106:** se requiere 1 perfil para garantizar las acciones de formación en los flujogramas de intervención establecido en el Manual de Atención y seguimiento a las acciones de mejora.

  **Servicio a la Ciudadanía (WhatsApp y Línea)**: se requiere 1 perfil para garantizar las acciones de formación durante la operación.

### 10.1. Talento Humano transversal

Tabla N° 17. Talento Humano transversal

| Cargo | Perfil | Experiencia | Cantidad |
|---|---|---|---|
| Líder de calidad | Profesional de ciencias humanas, sociales o de la salud | Un (1) año de experiencia certificada posterior a la fecha de obtención del título de pregrado, en actividades relacionadas con gestión de la calidad en contact center:<br>Seguimiento a la calidad y cumplimiento de los protocolos de atención, revisión de la calidad en los registros realizados, análisis de los indicadores en la atención, acompañamiento a los espacios de seguimiento y evaluación, calibración del servicio de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos, entre otros. Deberá contar con tarjeta profesional y/o Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud - ReTHUS (Si Aplica) | 1 |
| Agente Minero de Datos | Profesional en Ingeniería. | Un (1) año de experiencia profesional certificada posterior a la fecha de obtención del título de pregrado, en actividades relacionadas con el análisis de datos, creación de tableros de control con Power BI, informes basados en métricas de datos, recolección de data para análisis del Contact Center, entre otros. Deberá contar con tarjeta profesional (Si Aplica) | 1 |

### 10.2. Perfiles equipo humano especifico

#### 10.2.1. Línea 106

Para la prestación del servicio se requiere del siguiente talento humano:

Tabla N° 18. Equipo Humano Especifico para la Línea 106

| Cargo | Perfil | Experiencia | Número de personas | Observación |
|---|---|---|---|---|
| Profesional de Atención | Profesional en psicología. | Un (1) año de experiencia profesional certificada posterior a la fecha de obtención del título de pregrado en atención clínica o en línea de atención en salud mental.<br><br>Es deseable pero no obligatoria, la formación en posgrados clínicos o del área clínica. | 45 | Recurso humano será suministrado por el contratista. Debe verificar que cuente con tarjeta profesional y RETHUS. |
| Supervisor | Profesional en psicología | Tres (3) años de experiencia profesional certificada posteriores a la fecha de obtención del título de pregrado en atención clínica y un (1) año de experiencia en coordinación de equipos de trabajo en salud mental.<br><br>Es deseable pero no obligatoria, la formación en posgrados clínicos o del área clínica. | 4 | Recurso humano será suministrado por el contratista. Debe verificar que cuente con tarjeta profesional y RETHUS. |
| Formador | Profesional en psicología | Un (1) año de experiencia profesional certificada posterior a la fecha de obtención del título de pregrado, en procesos de formación en manejo de operaciones en Contact Center y un (1) año de experiencia | 1 | Recurso humano será suministrado por el contratista. Debe verificar que cuente con tarjeta |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | en temas relacionados con Servicios de Salud Mental | | profesional y RETHUS. |

### 10.2.2. Línea de Servicio a la Ciudadanía

Para la prestación del servicio se requiere del siguiente talento humano:

Tabla N° 19. Equipo Humano Especifico para la Línea de Servicio al Ciudadano

| Cargo | Perfil | Experiencia | Número de personas | Observación |
|---|---|---|---|---|
| Profesional Agente de Atención | Profesional en Ciencias de la salud o Humanas o Sociales o Administrativas | Seis (6) meses de experiencia profesional certificada posteriores a la fecha de obtención del título de pregrado, en atención al ciudadano y temas relacionados con Servicios de Salud. | 18 | Recurso humano será suministrado por el contratista. Los profesionales deberán contar con tarjeta profesional y/o Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud - ReTHUS (Si Aplica). |
| Formador | Profesional en Ciencias de la salud o Humanas o Sociales. | Un (1) año de experiencia profesional certificada posterior a la fecha de obtención del título de pregrado, en manejo de operaciones en Contact Center en procesos de formación y un (1) año de experiencia en temas relacionados con Servicios de Salud. | 1 | Recurso humano será suministrado por el contratista. Deberá contar con tarjeta profesional y/o Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud - ReTHUS (Si Aplica) |
| Supervisor | Profesional en ciencias de la salud o humanas o sociales o administrativas o ingenieras | Un (1) año de experiencia profesional certificada en el manejo de operaciones en Contact Center, y un (1) año de experiencia en temas relacionados con Servicios de Salud. | 1 | Recurso humano será suministrado por el contratista. Deberá contar con tarjeta profesional y/o Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud - ReTHUS (Si Aplica). |

## 11. CONSIDERACIONES ADICIONALES SOBRE EL RECURSO HUMANO

### 11.1. Actividades mínimas a cargo del Talento Humano transversal

#### 11.1.1. Líder de Calidad

- Implementar procesos de seguimiento a la calidad de la prestación de los servicios, de acuerdo con lo establecido en los protocolos de atención, el manual de servicio a la ciudadanía de la Entidad y el Manual de Atención de la Línea 106.
- Realizar revisión de la calidad del dato en los registros realizados en los diferentes sistemas de información por los agentes profesionales de las atenciones desarrolladas.
- Realizar monitoreo permanente a través de acompañamiento, pantalla remota o grabaciones de la operación de los diferentes servicios contratados, en cumplimiento de los acuerdos e indicadores establecidos y los lineamientos impartidos por la Secretaría Distrital de Salud.
- Generar y presentar informes cualitativo y cuantitativo de los resultados obtenidos en el proceso de seguimiento a la calidad del dato, que incluyan número de monitoreos realizados, resultados por canal, por agente, errores identificados y acciones de

mejora implementadas.

- Realizar seguimiento a la calidad de las interacciones e intervenciones de profesionales foco de atención, resultado de las acciones de monitoreo y calibración del servicio a cargo de los profesional apoyos a la supervisión de la entidad. Consolidar la información en registros que permitan el control estadístico de los errores identificados por mes, por agente y por servicio contratado, incluyendo las acciones de mejora, preventivas o correctivas y su respectivo seguimiento.

- Socializar los hallazgos derivados del seguimiento a la calidad y cumplimiento de los protocolos de atención a los agentes profesionales y supervisores, a fin de implementar las acciones de mejora necesarias para garantizar la calidad en la prestación del servicio.

- Realizar articulación con formador (a), para definir temas, contenidos y metodologías para el desarrollo de actividades de fortalecimiento de capacidades y habilidades con los agentes profesionales y supervisores cuando así lo requiera el servicio.

- Mantener la confidencialidad de la información recibida durante el desarrollo de sus actividades.

- Demás actividades y gestión de la información solicitada por la Secretaría Distrital de Salud, relacionadas con su misión para la operación de los canales de atención.

#### 11.1.2. Minero de datos

- Consolidar la información de la operación para los servicios contratados.

- Generar informes estadísticos diarios, mensuales y parciales, cuantitativos y cualitativos, de los resultados de la atención, que incluyan indicadores y análisis de los datos reportados.

- Generar las bases de los servicios contratados para llamadas (Inbound – Outbound), interacciones en WhatsApp, correo electrónico, minutos IVR, mensajes masivos de texto, mensajes masivos de WhatsApp, atenciones por canal y demás información solicitada por la supervisión del contrato.

- Presentar información consolidada utilizando herramientas tecnológicas que permitan la consolidación, análisis y comparación de los resultados obtenidos.

- Presentar la información en plataformas de visualización como Power Bi, de los servicios contratados y demás información solicitada por la supervisión del contrato.

- Identificar la información contenida en los datos consolidados y generar, mediante procesos analíticos, información derivada que permita deducir tendencias y patrones relevantes.

- Suministrar informes de la operación de los canales de contacto de cada una de las líneas de atención al equipo de supervisores, que soporte los ajustes a la distribución de turnos y asignación de los canales de atención a los agentes profesionales.

- Informe de rotación del personal donde se muestre ausencias, permisos, vacaciones, incapacidades retiros y cualquier otra novedad que se presente en visualización como Power Bi.

- Aportar información para la elaboración de planes de acción de contingencia, en caso de incremento atípico de la demanda, a fin de mantener los niveles de atención establecidos.

- Desarrollar y presentar los informes solicitados por la supervisión del contrato.
- Mantener la confidencialidad de la información recibida durante el desarrollo de sus actividades.
- Demás actividades solicitadas por la Secretaría Distrital de Salud, relacionadas con su misión para la operación de los canales de atención.

### 11.2. Perfiles equipo humano especifico

#### 11.2.1. Actividades mínimas a cargo de los Perfiles Servicio a la Ciudadanía

##### 11.2.1.1. Agentes Profesionales

- Brindar orientación e información a través de los canales de atención establecidos por la Secretaría Distrital de Salud, relacionados con los trámites, servicios, lineamientos, programas y proyectos del sector salud.
- Recibir y gestionar las peticiones ciudadanas formuladas por las personas que se comunican a través de los servicios de atención contratados.
- Implementar los protocolos de atención establecidos conforme a lo dispuesto en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- Registrar la gestión realizada en los sistemas y/o aplicativos dispuestos por la Entidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos para este fin.
- Participar en los procesos de formación convocado por el supervisor (a), formador (a) y/o Secretaría Distrital de Salud.
- Garantizar el manejo adecuado de los usuarios asignados para la consulta y/o el registro de la información.
- Mantener la confidencialidad de la información recibida durante el desarrollo de las actividades operativas.
- Manejo adecuado de la plataforma establecida por el contratista.
- Demás actividades solicitadas por la Secretaría Distrital de Salud, relacionadas con su misión para la operación de los canales de atención.

##### 11.2.1.2. Formador (a)

- Generar proceso de formación para los agentes profesionales durante la operación
- Construir plan de capacitación, en el cual se incluyan los temas y acciones de formación de manera semanal y mensual
- Realizar seguimiento a la información y orientación brindada por los agentes profesionales; así como al cumplimiento de los protocolos de atención, sistemas de información y el manual de servicio a la ciudadanía
- Realizar mensualmente evaluación de la apropiación de los procesos de capacitación generados con los agentes profesionales, generando seguimiento, socialización de resultados y las acciones de mejora, preventivas y correctivas necesarias para fortalecer la operación.
- Participar en los espacios de fortalecimiento convocados por la Secretaría Distrital de Salud
- Socializar los documentos, lineamientos, protocolos, procedimientos, instructivos y demás información necesaria para la operación
- Generar las alertas al equipo de agentes profesionales frente a actualización de información del sector salud.
- Realizar periódicamente inducción y entrenamiento a perfiles profesionales
- Generar informes del proceso de formación, presentando la planeación, ejecución,

resultados, logros y recomendaciones, así como incluir información solicitada por la Secretaría Distrital de Salud.
- Elaborar manual, guía, lineamientos u otros documentos de la operación y proceso de formación.
- Realizar ejercicios articulados con la supervisión y el líder de calidad, de seguimiento, evaluación e implementación de acciones de mejora frente a hallazgos de oportunidad para la operación.
- Acompañamiento permanente a los agentes profesionales para solucionar dudas e inquietudes frente a solicitudes realizadas por la ciudadanía y/o grupos de valor identificados.
- Manejo adecuado de la plataforma establecida por el contratista.
- Demás actividades solicitadas por la Secretaría Distrital de Salud, relacionadas con su misión para la operación de los canales de atención.

#### 11.2.1.3. Supervisor (a)

- Realizar seguimiento y monitoreo en tiempo real de la operación de los servicios contratados y de los diferentes canales de atención
- Realizar seguimiento a las actividades desarrolladas por los agentes profesionales en cumplimiento de los requerimientos para la atención realizados por la Secretaría Distrital de Salud, generando tablero control con la información generada de dicho proceso de seguimiento.
- Socializar los hallazgos del proceso de seguimiento con los agentes profesionales estableciendo acciones y compromisos para fortalecer el servicio
- Llevar control de la rotación del talento humano, realizar programación diaria de los agentes para el cubrimiento del servicio.
- Identificar las acciones de mejora y desarrollar estrategias pertinentes para mantener la operación de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio y los indicadores establecidos en el contrato.
- Gestionar la disponibilidad de los recursos y herramientas necesaria para el desarrollo de las actividades por parte de los agentes profesionales.
- Participar en los procesos de formación interna; así como en los espacios convocados por la Secretaría Distrital de Salud
- Construir y presentar informe de los resultados de la operación, de acuerdo con lo establecido por la Entidad.
- Manejo adecuado de la plataforma establecida por el contratista.
- Demás actividades solicitadas por la Secretaría Distrital de Salud, relacionadas con su misión para la operación de los canales de atención.

**Notas generales sobre los Perfiles Servicio a la Ciudadanía:**

Para el personal antes descrito, se requiere que, durante el proceso de formación en la operación, se socialicen conocimientos básicos de normatividad en salud, especialmente en Ley 100 de 1993, Ley 1122 de 2007, Ley 1438 de 2011, Ley 1751 de 2011, Decreto 780 de 2016, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto Único Sectorial 640 de 2025.

Adicional a lo anterior, el formador deberá capacitar a los agentes profesionales en la implementación de los protocolos para atención a la ciudadanía, así como, los trámites y servicios de la secretaría Distrital de Salud, el funcionamiento del sistema general de seguridad social en salud en el ámbito Nacional, Distrital y Local, Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la

Ciudadanía, participación en el curso de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación, protocolos de atención y demás requerimientos de la Secretaría Distrital de Salud.

Se realizará mensualmente por parte del formador y líder de calidad, evaluación de conocimientos a los agentes profesionales. La orientación de los técnicos se realizará bajo el monitoreo y acompañamiento permanente del líder de calidad y el formador, para dar una respuesta adecuada a la Ciudadanía.

También hay que señalar que los agentes profesionales, además de atender solicitudes de orientación e información, atienden problemáticas de acceso, gestión para solucionar inconvenientes de trámites y servicios del sector y radican peticiones a través del *Sistema Bogotá te Escucha*.

### 11.2.2. Actividades mínimas a cargo de los Perfiles Línea 106

El talento humano de la Línea 106 debe tener conocimientos de la operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud, estrategias de intervención en crisis y de primeros auxilios psicológicos, normatividad vigente para la intervención psicosocial, así como contar con habilidades de ofimática. El desarrollo de las acciones de intervención se debe realizar cumpliendo con lo estipulado en el Manual de Atención Línea 106 vigente.

#### 11.2.2.1. Agentes profesionales

- Brindar atención en salud mental, intervención en crisis no presencial a través de los diferentes canales de contacto dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud, con una comunicación clara y asertiva con los usuarios.
- Realizar la respectiva activación de rutas sectoriales/intersectoriales para casos identificados con situaciones de riesgo.
- Implementar los flujogramas de atención establecidos conforme a lo dispuesto en el Manual de Atención de la Línea 106.
- Realizar registro de las atenciones brindadas mediante los diferentes canales de contacto en el Sistema de información de la Línea 106 y en los subsistemas, aplicativos y plataformas dispuestas para la activación de rutas acordes a las necesidades para cada caso atendido de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Salud
- Participar en los procesos de inducción, fortalecimiento de capacidades convocados por el supervisor (a), formador (a) y/o apoyos a la supervisión de la Secretaría Distrital de Salud.
- Garantizar el manejo adecuado de los usuarios asignados para la consulta y/o el registro de la información.
- Implementar las acciones de mejora establecidas por equipo de supervisión derivadas de acciones de seguimiento a la calidad durante la operación de los canales de contacto de la Línea y del monitoreo a cargo de los apoyos a la supervisión de la Secretaría Distrital de Salud.
- Firmar acuerdo de confidencialidad.
- Manejo adecuado de la plataforma establecida por el contratista de acuerdo con los criterios establecidos Demás actividades solicitadas por la Secretaría Distrital de Salud, relacionadas con su misión para la operación de los canales de atención.
- Demás actividades solicitadas por la Secretaría Distrital de Salud, relacionadas con su misión para la operación de los canales de atención.

#### 11.2.2.2. Supervisor (a)

- Desarrollar acciones que garanticen la calidad de las intervenciones realizadas por los profesionales de atención en concordancia con los objetivos de la Línea 106 y el Manual de atención.
- Realizar seguimiento continuo de las interacciones mediante cada uno de los canales de contacto en tiempo real, con lo cual se garantice la calidad y la atención oportuna, de acuerdo con los riesgos identificados.
- Seguimiento continuo de las acciones propias de las activaciones de ruta incluyendo el registro en los aplicativos, plataformas y el Sistema de información de la Línea 106 entre otros de acuerdo con las necesidades de cada caso.
- 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 proceso, cumpliendo con los criterios de oportunidad en pro de brindar la atención de acuerdo con los objetivos de la Línea 106.
- Brindar acompañamiento técnico a los profesionales encaminada hacia la resolución de inquietudes propias de la atención como: normativas, conceptuales, procedimentales, activación de rutas, identificación de riesgos, comunicación asertiva, manejo de herramientas del ámbito de la psicología entre otros.
- Validación de documentos enviados en respuesta a las solicitudes, quejas, peticiones o activación de rutas.
- Efectuar Seguimiento en tiempo real a los profesionales que generen hallazgos derivados del monitoreo que realiza el apoyo a la supervisión desde la Secretaría Distrital de Salud.
- Llevar control de la rotación del talento humano, realizar programación diaria de los agentes para el cubrimiento del servicio.
- Identificar las acciones de mejora y desarrollar estrategias pertinentes para mantener la operación acorde con los acuerdos de nivel de servicio y los indicadores establecidos en el contrato.
- Presentación de informes mensuales que den cuenta del proceso de supervisión realizado con cada profesional el cual contenga análisis cualitativo y cuantitativo y los demás soportes a que haya lugar.
- Gestionar la disponibilidad de los recursos y herramientas necesaria para el desarrollo de las actividades por parte de los agentes profesionales.
- Participar en los procesos de formación interna; así como en los espacios convocados por la Secretaría Distrital de Salud
- Construir y presentar informe de los resultados de la operación, de acuerdo con lo establecido por la Entidad.
- Análisis técnico de las consultas realizadas por los profesionales que viabilicen acciones fortalecimiento ya sea grupal o individual.
- Realizar seguimiento institucional a la activación de rutas realizada por los agentes profesionales
- Garantizar el manejo adecuado de los usuarios asignados para la consulta y/o el registro de la información.
- Firmar acuerdo de confidencialidad
- Manejo adecuado de la plataforma establecida por el contratista.
- Demás actividades solicitadas por la Secretaría Distrital de Salud, relacionadas con su misión para la operación de los canales de atención.

#### 11.2.2.3. Formador (a)

- Implementar acciones dentro del proceso de inducción de los agentes profesionales

- Realizar proceso de formación para los agentes profesionales durante la operación
- Elaborar plan de capacitación, en el cual se incluyan los temas y acciones de formación de manera semanal y mensual.
- Realizar seguimiento a las atenciones brindadas por los agentes profesionales; así como al cumplimiento de los protocolos de atención, y debido registro en el Sistema de Información de la Línea de acuerdo con el Manual de Atención de la Línea 106
- Realizar seguimiento a los hallazgos evidenciados en cada uno de los profesionales, y definir acciones de mejora.
- Realizar mensualmente evaluación de la apropiación de los procesos de capacitación generados con los agentes profesionales, generando seguimiento, socialización de resultados y las acciones de mejora, preventivas y correctivas necesarias para fortalecer la operación.
- Participar en los espacios de fortalecimiento convocados por la Secretaría Distrital de Salud.
- Generar las respectivas alertas derivadas de los hallazgos, y socializar aspectos relacionados con las atenciones.
- Socializar los documentos, lineamientos, protocolos, procedimientos, instructivos y demás información necesaria para la operación
- Generar informes del proceso de formación, presentando la planeación, ejecución, resultados, logros y recomendaciones, así como incluir información solicitada por la Secretaría Distrital de Salud.
- Abrir espacios para la realización de ejercicios articulados con la supervisión y el líder de calidad, de seguimiento, evaluación e implementación de acciones de mejora frente a hallazgos.
- Elaborar estrategias en pro de trabajar en hallazgos que se presenten en los registros de los subsistemas y/o aplicativos de la Secretaría Distrital de Salud.
- Brindar acompañamiento permanente a los agentes profesionales para solucionar dudas e inquietudes frente a solicitudes realizadas.
- Realizar seguimiento institucional a la activación de rutas realizada por los agentes profesionales.
- Garantizar el manejo adecuado de los usuarios asignados para la consulta y/o el registro de la información.
- Firmar acuerdo de confidencialidad
- Manejo adecuado de la plataforma establecida por el contratista.
- Demás actividades solicitadas por la Secretaría Distrital de Salud, relacionadas con su misión para la operación de los canales de atención.

## 12. AGENTE DE RESERVA

El contratista deberá disponer de un esquema de agentes de reserva que permita cubrir el servicio en caso de ausencias temporales derivadas de novedades como: (permisos, licencias, renuncias, incapacidades, vacaciones, y otras novedades), garantizando en todo momento la operación con el número de agentes contratados; estos agentes estarán destinados exclusivamente a suplir dichas ausencias temporales.

Los agentes de reserva deberán contar con el mismo perfil exigido en el anexo técnico, previa validación por parte de la Secretaría Distrital de Salud. Se aclara que los costos generados por los agentes de reserva serán asumidos por el Contratista.

**Nota:** La Entidad podrá recomendar el reemplazo de un Agente profesional, sustentado en los resultados de seguimiento a la calidad, así como los hallazgos derivados del monitoreo a

las intervenciones realizadas, calibración y registro en los sistemas de información.

## 13. HORARIO

### 13.1. Línea 106

La Línea 106 presta sus servicios todos los días del año en jornada continua.

Tabla N° 20. Horario línea 106

| DÍAS | HORA |
|---|---|
| Lunes a domingo | Jornada continua (7/24) |

La atención es brindada por profesionales en psicología, quienes realizan las intervenciones de acuerdo con las necesidades manifestadas por los usuarios.

### 13.2. Línea de Servicio a la Ciudadanía

La línea de Servicio a la Ciudadanía actualmente presta sus servicios en el siguiente horario:

Tabla N° 21. Horario de Servicio a la Ciudadanía

| DÍAS | HORA |
|---|---|
| **Lunes a viernes (jornada continua)** | **7:00 am a 5:00 pm** |
| **Sábados** | **7:00 am a 12:00 m** |

La atención es brindada por agentes profesionales, quienes reciben y gestionan las solicitudes de la ciudadanía.

## 14. FASE DE IMPLEMENTACIÓN, ESTABILIZACIÓN, OPERACIÓN Y FINALIZACIÓN

A continuación, se presenta cada una de las fases enunciadas

### 14.1. Tiempo de implementación

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, es decir al momento que empiece la orden de compra se debe prestar el servicio

### 14.2. Estabilización al inicio del contrato

Esta fase corresponde al protocolo de inicio, la transición y migración de los servicios. Se realiza con el fin de garantizar una operación ininterrumpida, y se denominará “Período de estabilización”. Tendrá una duración no mayor de 90 días calendario contados a partir del inicio de la ejecución; durante este período el contratista deberá disponer de la totalidad de los recursos físicos y requerimientos tecnológicos integrados necesarios para una operación continua, asimismo, garantizar acciones de configuración entre contratista saliente y contratista entrante que permitan iniciar la operación de la Línea de Servicio a la Ciudadanía y la Línea 106, inmediatamente después de la firma del contrato, asegurando que la Entidad y el proveedor consoliden los servicios requeridos.

Para ello, posterior a la suscripción del acta de inicio, la Entidad debe entregar al

contratista el alcance y detalle de los procesos, la información de integración con otros aplicativos de terceros o propios de la SDS, los canales de comunicación definidos asociados a los servicios contratados y todo lo requerido para iniciar la operación.

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. Las partes deben verificar el segundo caso a través de pruebas de la aplicación en computadores con mayor rendimiento y verificando si es necesario que el contratista proporcione equipos diferentes para eliminar estos retrasos.

Genera un reporte sustentado de los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique (i) cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación y (ii) qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores

Una vez finalizado el tiempo de estabilización del servicio, el Proveedor debe entregar a la Entidad un reporte sustentado de los indicadores (Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS) alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique (i) cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación y (ii) qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores.

### 14.3. Operación

Dicho 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.

### 14.4. 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.

Las actividades contempladas en la fase de finalización del servicio no significan costos adicionales para la Entidad, ni para el Proveedor más allá de los servicios y condiciones definidas en los documentos que se lista a continuación:

1. Bases de datos de las atenciones realizadas.
2. Informes y reportes 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.

Otras actividades a cargo el contratista para el último pago:

- Entrega de todos los números telefónicos entregados por parte de la SDS.
- Retirar los equipos que hayan sido dispuesto durante la ejecución del contrato, en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Salud dentro de los 15 días calendario después de finalizado el servicio, en caso de servicios contratados en la Secretaría Distrital de Salud que implique herramientas de Hardware de propiedad del Proveedor.

La Secretaría Distrital de Salud y el contratista pueden hacer modificaciones al protocolo o decidir usar otro protocolo siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo.

El Proveedor debe entregar la documentación de configuraciones y parámetros de los servicios contratados, procedimientos y tareas específicas contratadas sobre los servicios de la Secretaría Distrital de Salud, información necesaria para que se pueda configurar sus servicios con otro proveedor al finalizar el servicio en el tiempo pactado de acuerdo con el protocolo de finalización del servicio.

El Proveedor debe entregar la información registrada en bases de datos producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato.

## 15. LUGAR DE EJECUCION

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.

El lugar de ejecución del contrato será la Ciudad de Bogotá D.C, aunque por la naturaleza del contrato los servicios por internet cubren todo el territorio nacional.

El contratista deberá contar con un área de trabajo, que debe ser un espacio físico exclusivo dentro de sus instalaciones, con la sala de alojamiento de la infraestructura técnica (servidor, equipos de comunicaciones, equipos de telefonía y demás equipos tecnológicos necesarios), con las condiciones técnicas adecuadas, además dotado con los puestos de trabajo por cada agente y profesional dando cumplimiento a las políticas de seguridad y salud en el trabajo SST y la normatividad vigente para trabajadores del sector de Contact Center, que deben contar como mínimo, con las conexiones necesarias de energía, datos y telefonía, equipos de cómputo (PC, teclado, mouse, pantalla), diademas, sillas ergonómicas, descansa pies y demás instalaciones de apoyo como son (área de descanso, cafetería, locker y entre otros). Teniendo en cuenta la naturaleza de la atención de las líneas, el lugar de ejecución debe controlar los ruidos externos que puedan interrumpir la interacción por medio del canal telefónico.

### 15.1. Requisitos técnicos de la sede donde se prestarán los servicios a contratar:

a. El proponente debe presentar un documento firmado por el representante

legal indicando lo siguiente:

- Nombre de la sede.
- Ciudad de la sede.
- Dirección de la sede.

b. El proponente debe presentar la matrícula mercantil de la sede en la que vaya a operar los servicios a contratar, la matrícula mercantil debe tener una fecha de expedición no mayor a 30 días antes del cierre de presentación de Ofertas.
c. **Certificado de sismo resistencia:** El Proponente debe presentar licencia de construcción de la sede en la que vaya a operar, que evidencie que el edificio cumple con las normas de sismo resistencia.

   Alternativamente, cuando se trate de construcciones anteriores al año 2010, fecha en que entró en vigencia la Norma de Sismo Resistencia – NSR- 10, el Proponente podrá presentar una certificación o acta de responsabilidad expedida y firmada por un ingeniero civil, especialista en estructuras, en la que indique que la edificación cumple con sismo resistencia, copia de la tarjeta profesional del ingeniero civil que lo certifica, copia del título de la especialización para verificar idoneidad y certificado de antecedentes del ingeniero no mayor a 30 días antes del cierre de presentación de Ofertas.
d. **Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE:** El Proponente debe presentar por cada sede en las que vaya a operar, el dictamen de inspección y verificación de las instalaciones eléctricas de acuerdo con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), el resultado debe ser aprobada.

   Alternativamente, el Proponente puede presentar una certificación de cumplimiento expedida y firmada por un ingeniero electricista, copia de la tarjeta profesional del ingeniero que lo certifica y certificado de antecedentes del ingeniero no mayor a 30 días antes del cierre de presentación de Ofertas.

### 15.2. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI:

El Proponente debe presentar 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 Proponente debe presentar, el título profesional, tarjeta profesional y certificado que lo acredite como auditor interno o líder en ISO 27001:2013 o 2017 vigente del auditor que firma la declaración de aplicabilidad. El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información debe contener mínimo los siguientes controles definidos:

a. Políticas de la seguridad de la información.
b. Organización de la seguridad de la información.
c. Seguridad del teletrabajo y el uso de dispositivos móviles.
d. Seguridad del recurso humano.
e. Gestión de activos.
f. Control de acceso a sistemas y servicios.
g. Seguridad física y del entorno de la sede.
h. Seguridad de las comunicaciones.
i. Relaciones con los proveedores.

j. Gestión de incidentes de seguridad de la información.
k. Plan de continuidad de seguridad de la información.

**Nota:** En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI.

### 15.3. Oficial de Seguridad de la Información – Chief Information Security Officer – CISO:

El proponente debe presentar la documentación del oficial de seguridad de la información, el cual debe ser ingeniero titulado y adicional contar con alguno de los siguientes títulos o certificaciones: (i) postgrado en Seguridad Informática, Seguridad de la Información, Seguridad Digital, Administración de Riesgos Informáticos, Seguridad Informática y de las Comunicaciones, Ciberseguridad Organizacional, Ciberseguridad, Seguridad de la Información de las Organizaciones, Gestión De Seguridad y Riesgo Informático o postgrados afines o CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control), o CISSP (Certified Information Systems Security Professional), o CISM (Certified Information Security Manager), o ISO 27001 Auditor Líder.

En caso de ser una persona natural vinculada con el Proponente, debe presentar el certificado laboral de vinculación directa del oficial de seguridad de la Información con el Proponente, el título profesional obtenido, la tarjeta profesional, título de especialista o certificación y certificado de antecedentes disciplinarios de la profesión del Oficial de Seguridad de la Información.

En caso de ser una persona natural externa, el Proponente debe presentar el contrato suscrito, el título profesional obtenido, la tarjeta profesional, título de especialista o certificación y certificado de antecedentes disciplinarios del profesional no mayor a 30 días antes del cierre de presentación de Ofertas

En caso de ser una persona jurídica externa, el Proponente debe presentar el contrato suscrito entre la persona jurídica y el Proponente, adicional a esto la persona jurídica deberá adjuntar la información que acredite que cuenta con la persona natural, profesional, que acredite las calidades que trata el párrafo primero y segundo del presente numeral.

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento del Oficial de Seguridad de la Información - Chief Information Security Officer – CISO.

### 15.4. Esquema de Conectividad:

El Proponente debe presentar el diagrama de conectividad de la sede propuesta para la operación de los servicios a contratar, el cual debe contener la capacidad de los enlaces de internet con que cuenta la sede y el proveedor de servicio de Internet.

### 15.5. Prueba de stress a la plataforma de Centro de Contacto:

El Proponente debe presentar un documento expedido por el representante legal en el que se detalle la última prueba de stress realizada a la Plataforma de Centro de Contacto, la cual debe involucrar el canal de atención telefónico y correo electrónico. El documento debe reflejar los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba de stress en relación con los incidentes que se presentaron, errores, problemas de rendimiento, cuellos de botella, calidad del servicio u otros elementos detectados durante la aplicación de la prueba en los canales definidos y las acciones correctivas implementadas.

**Nota**: La prueba de stress debe haberse ejecutado dentro de los últimos 3 años, contados a partir del cierre de la presentación de la oferta del presente proceso de selección.

### 15.6. Pruebas de seguridad a la infraestructura tecnológica

El contratista deberá realizar pruebas de seguridad a la infraestructura como mínimo cada seis (6) meses, asegurando la protección de la información en las redes y las instalaciones de procesamiento de información a través de una definición clara de lineamientos, así:

**Protección contra software malicioso**: El proveedor dispondrá de herramientas de seguridad antimalware y antispam debidamente licenciadas, que minimizan el riesgo de contagio de software malicioso.

Si el software de antimalware notifica que un equipo de cómputo o archivos se encuentra infectados, es responsabilidad del proveedor informar a la Entidad y remediar lo antes posible y registrar el evento.

**Gestión de seguridad en la red:** El proveedor contará con mecanismos de seguridad que otorguen la protección necesaria ante amenazas y permita control del tráfico de entrada y de salida para la red LAN de la Entidad.

El proveedor garantizará la comunicación segura entre las redes internas y externas entre la Entidad y el proveedor.

## 16. MONITOREO DE LA OPERACIÓN

El contratista debe disponer de licencias con propósito que la Entidad realice el monitoreo a la calidad de los servicios de voz, video y canales escritos en tiempo real, a la cual puedan acceder los apoyos técnicos a la supervisión del contrato de la Secretaría Distrital de Salud desde la operación.

El operador debe proveer el número de licencias que requiera la Secretaría Distrital de Salud, para este acceso, sin costo adicional. El contratista debe convocar a espacio de capacitación a los apoyos técnicos a la supervisión de la Entidad. Así mismo, disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada usuario del sistema.

### 16.1. Herramientas de Monitoreo remoto

El Proveedor debe poner a disposición de la Entidad herramientas para realizar monitoreo de la operación, realizar el seguimiento, generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación, los indicadores de calidad y ANS, que contemple un tablero de control con una interfaz gráfica para visualizar los indicadores, alertas y resultados de eficiencia y la eficacia de la operación y los agentes, con mínimo los siguientes datos:

- Llamadas e ingreso a cola de los canales escrito en espera.
- Tiempos de espera.
- Número de Agentes libres, ocupados, en otros (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo).
- Tiempo de duración de las interacciones.
- Número de llamadas perdidas.
- Seguimiento a los indicadores (a nivel de Agente o gestión) a monitorear en línea.
- Visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores)

generando un análisis más detallado de la operación.

- Interacciones por tipo de gestión.
- Estado de las gestiones en curso y gestiones cerradas. Para el caso de la Línea 106, las intervenciones en salud mental de orientación psicológica, activación de ruta y referenciación a servicios de salud, protección o justicia, así como a las atenciones en crisis y primeros auxilios psicológicos, a situaciones de alto riesgo en salud mental o de tipo psicosocial.
- Generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente. (Aplica únicamente para la Línea de Servicio a la Ciudadanía)
- Contar con vista previa de los mensajes de chat de WhatsApp, que permita la lectura del motivo inicial de consulta, que permita la identificación de situaciones de riesgos, conductas suicidas o violencias, a fin del seguimiento a las acciones de intervención en salud. (Aplica para la Línea 106)
- Generar alertas de prioridad para la atención, a partir de la identificación de narrativas de posible alto riesgo en salud mental o de tipo psicosocial. (Aplica para la Línea 106).
- Seguimiento a los flujogramas de intervención en salud mental (orientación psicológica, activación de ruta y referenciación a servicios de salud, protección o justicia) de acuerdo con los riegos en salud o de tipo psicosocial identificados (Aplica para la Línea 106).
- Seguimiento a los indicadores de Línea 106:
    - Numero situaciones de riesgo en salud mental o de tipo psicosocial identificadas.
    - Número de intervenciones de orientación psicológica a situaciones de crisis en salud mental o de alto riesgo psicosocial.
    - Número de intervenciones de activación de rutas por evento en salud o de tipo psicosocial (violencia, conducta suicida)

El Proveedor debe disponer de mínimo de cinco (5) usuarios para estas operaciones, para la gestión de la Entidad de modo que esta pueda llevar a cabo el monitoreo de calidad seguimiento y control de la operación, así como disponer de usuarios para estas actividades a los supervisores.

Todos los reportes que involucren la selección aleatoria de transacciones deben ir acompañados de la descripción de la metodología utilizada para hacer la selección. La Entidad podrá solicitar un cambio en esta metodología, siempre y cuando se mantenga la completa aleatoriedad de la muestra.

## 17. GENERACIÓN Y ENTREGA DE REPORTES DE ATENCIÓN

### 17.1. Línea 106

El Proveedor deberá contar con procesos, procedimientos y protocolos que permitan articularse con los establecidos por la Secretaría Distrital de Salud, así como la adherencia a los mismos.

Cada reporte registrado debe alinearse con relación a los indicadores establecidos en el contrato, incluyendo la siguiente información:

- Resultados de la operación e indicadores del proceso gestión de interacciones
- Registros de Interacción
- Proceso de calidad
- Procesos de identificación de situaciones de riesgo en salud mental o de tipo psicosocial.
- Proceso de formación de acuerdo con flujogramas establecidos en el Manual de Atención Línea 106.

- Resultados encuesta de Satisfacción

Cada reporte registrado debe alinearse con relación a los indicadores establecidos en el contrato, incluyendo la siguiente información:

- Número de llamadas entrantes
- Número de llamadas contestadas
- Número de llamadas en el umbral
- Número de llamadas abandonadas
- Número de correos electrónicos entrantes
- Número de correos electrónicos contestados
- Chat Entrantes
- Chats abandonados
- Chats contestados
- Chat en Línea
- Chat del último día
- Llamadas y Chat atendidos entre el nivel de servicio
- Porcentaje Nivel de Servicio
- Porcentaje Nivel de Atención
- Porcentaje Nivel de Abandono
- Tiempo Medio Operativo - TMO
- Velocidad Promedio de Respuesta - ASA
- Tráfico diario, semanal y mensual
- Resultados de seguimiento de la calidad
- Resultados encuesta de satisfacción
- Número de situaciones de riesgo en salud mental o de tipo psicosocial identificadas.
- Número de intervenciones de orientación psicológica a situaciones de crisis en salud mental o de alto riesgo psicosocial.
- Número de intervenciones de activación de rutas por evento en salud o de tipo psicosocial (violencia, conducta suicida)

### 17.2. Línea de Servicio a la Ciudadanía

Cada reporte registrado debe alinearse con relación a los indicadores establecidos en el contrato, incluyendo la siguiente información:

- Resultados de la operación e indicadores del proceso Gestión de llamadas
- Caracterización poblacional
- Tipificación de las atenciones de acuerdo con motivos de orientación y problemáticas de acceso
- Consolidado de las peticiones gestionadas
- Registros de Interacción en los sistemas solicitados
- Proceso de calidad
- Proceso de formación
- Resultados encuesta de Satisfacción
- Número de personas atendidas que aceptan la política de tratamientos de datos

El sistema debe arrojar los reportes, permitiendo parametrizar los resultados de llamadas e interacciones, por WhatsApp y obtener estadísticas generadas por el flujo de llamadas que considere, entre otros aspectos:

- Número de llamadas entrantes
- Número de llamadas contestadas

- Número de llamadas en el umbral
- Número de llamadas abandonadas
- Chat Entrantes
- Chats abandonados
- Chats contestados
- Chat en Línea
- Chat del último día
- Chat fuera del horario establecido
- Chat en horario hábil
- Llamadas y Chat atendidos entre el nivel de servicio
- Porcentaje Nivel de Servicio
- Porcentaje Nivel de Atención
- Porcentaje Nivel de Abandono
- Tiempo Medio Operativo - TMO
- Velocidad Promedio de Respuesta – ASA
- Número de Mensajes de Texto enviados
- Estado de Mensajes de Texto
- Número de Mensajes de WhatsApp Enviados
- Estado de Mensajes de WhatsApp
- Tráfico Semanal
- Tipificación de llamadas
- Resultados de seguimiento de la calidad
- Resultados encuesta de satisfacción

### 17.3. Productos y reportes

El proveedor deberá generar los productos y reportes solicitados por la Secretaría Distrital de Salud, presentando resultados de la operación y avances de la ejecución, de acuerdo con los ítems establecidos para cada línea.

Los reportes se enviarán diaria, mensualmente y a solicitud de la Entidad. Deberán generarse reportes personalizados, analíticos, gráficos entre otros, requeridos de la atención realizada en la Línea 106 y de Servicio a la Ciudadanía.

Lo anterior dando prioridad a la entrega de estos reportes, por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

## 18. FACTURACIÓN

El Proveedor debe facturar mensualmente los servicios prestados, acorde al cumplimiento de los indicadores definidos (ANS) y características solicitadas en cada uno de los servicios descritos en el presente documento.

Adicional a lo anterior el proveedor debe tener presente:

1. Garantizar el registro completo y correcto de todas las consultas realizadas por los usuarios, conforme a las guías, manual y resoluciones emitidas por la Secretaría Distrital de Salud, que ingresen a través de los diferentes canales de contacto establecidos y que den cuenta del cumplimiento de los objetivos de atención para la Línea 106 y el Servicio a la Ciudadanía.
2. La Secretaría Distrital de Salud podrá aumentar o disminuir los servicios que requiera de acuerdo con las necesidades y comportamiento de la demanda, para lo cual informará oportunamente al proveedor, el mismo se realizará en común acuerdo de las partes.

**Nota:** Durante el Período de Estabilización, el cual tendrá una duración máxima de noventa (90) días calendario contados a partir del inicio de la ejecución del contrato, la Entidad mantendrá indemne al contratista frente a cualquier incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), cuando estos se deriven de fallas en las aplicaciones propias de la Entidad, indisponibilidad de estas o situaciones no atribuibles al contratista. En consecuencia, durante dicho período no habrá lugar a la aplicación de ANS ni a la imposición de penalidades asociadas a su incumplimiento.

## 19. GUÍA, MANUALES Y RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

### 19.1. Línea 106

Para la operación de la Línea 106, se dispone de los siguientes manuales, protocolos y documentos técnicos:

- Manual de Atención de la Línea 106 (Código del sistema de gestión de calidad SDS-GSP- MN-007 V.4 o posteriores, si este se actualizara).
- Procedimiento: Desarrollo de las acciones de la vigilancia en salud pública (Código del sistema de gestión de calidad SDS-IVC-PR-043) al interior del cual se encuentran los relacionados con los Subsistemas de Vigilancia Epidemiológica de la Conducta Suicida – SISVECOS; de la Violencia Intrafamiliar, Maltrato Infantil, Violencia Sexual y de Género - SIVIM y del Consumo Abusivo de Sustancias Psicoactivas – VESPA).
- Manual de usuario del Sistema Integral de Referencia y Contrarreferencia SIRC – Módulo de Activación de Rutas Secretaría Distrital de Salud (Código del sistema de gestión de calidad SDS-TIC-GUI-007 V.3)

Los anteriores documentos se entregarán por la Secretaría Distrital de Salud, para el proceso de capacitación de los agentes profesionales.

### 19.2. Servicio a la Ciudadanía

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, cuenta con el siguiente marco documental para orientar la atención realizada desde los diferentes canales:

- Documento Externo: Manual De Servicio A La Ciudadanía. Secretaria General -Alcaldía Mayor.
- Procedimiento: Gestión De Orientación E Información De La Ciudadanía En Salud.
- Manual Motivos De Orientación Y Problemáticas En El Acceso, Aplicativo “Sistema De Información Si-cuéntanos Bogotá.
- Manual De Usuario Del Aplicativo “Sistema De Información Si- Cuéntanos Bogotá”.
- Instructivo Manejo Operativo del Canal de Atención Telefónico. Instructivo Manejo Operativo Del Canal Web SDS.
- Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía
- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Circular 027 De 2019 (Tramites de derechos de petición y requerimientos de las entidades de control de orden Nacional y Distrital y de inspección vigilancia y control, así como de las solicitudes de autoridad judicial)

- Decreto 507 Del 2013 (Estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C.)
- Guía de Trámites y Servicios de la Secretaría Distrital de Salud – Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios.

Los anteriores documentos se entregarán por la Secretaría Distrital de Salud de manera virtual y a través de enlaces, para el proceso de capacitación de los agentes profesionales.

**Nota:** La socialización inicial de los procesos misionales de la operación estará a cargo de la Entidad para el componente Línea 106 y de Servicio a la Ciudadanía.

Los profesionales, agentes y todo el personal que participe del contrato deben capacitarse para usar las herramientas tecnológicas y procesos de la Secretaría Distrital de Salud. A través del formador y el supervisor se transferirá el conocimiento y se capacitará a los agentes o profesionales de cada línea, adicionalmente, el contratista deberá crear un plan de capacitaciones para: refuerzos y los eventos de cambio de personal.

## 20. REGISTRO DE LAS ATENCIONES

### 20.1. Línea 106

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), este sistema cuenta con un software que incluye las siguientes variables:

- Fecha
- ID (del registro)
- Hora
- Origen
- Número de teléfono
- ¿Quién se comunica habla de?
- Nombres y apellidos
- Nombre identitario
- Fecha de nacimiento
- Documento de identidad
- Régimen de aseguramiento en salud
- Sexo
- Género
- Orientación sexual
- Localidad desde dónde se comunica
- Cómo conoció la Línea 106
- Institución Educativa
- Datos de la institución educativa
- Poblaciones de interés
- Grupo étnico
- Motivo de consulta
- Motivo relacionado 1 y 2
- Narrativa del usuario
- Línea de intervención
- Consulta aseguramiento
- Consulta Sivigila
- Intervención
- Entidad a la que se remite
- Respuesta efectiva
- Observaciones
- Nombre del profesional (que brinda la atención)

El equipo de profesionales de la Línea 106 debe contar con los permisos para el acceso a los subsistemas y plataformas para consultar y realizar los correspondientes registros de acuerdo con el Manual de Atención Línea 106 para el logro del objetivo es necesario contar con acceso a:

- Aplicativo Base de Datos Única de Afiliados del Sistema de Seguridad Social (ADRES) del Ministerio Salud y Protección Social
- Comprobador de Derechos de la Secretaría Distrital de Salud
- SIVIGILA: Subsistemas SISVECOS, SIVIM y VESPA
- SIRC
- Las demás que se requieran para el adecuado desarrollo del servicio.

Todas las atenciones en sus diversas modalidades, que realicen los profesionales deben ser registradas en el Sistema de Información de la Línea 106, de acuerdo con el Manual de Atención Línea 106 y en los casos que se realice activación de rutas en los aplicativos

correspondientes:

Los subsistemas de vigilancia epidemiológica de eventos relevantes en salud mental (conducta suicida - SISVECOS, violencia intrafamiliar, maltrato infantil, violencia sexual y de género - SIVIM, consumo de sustancias psicoactivas - VESPA y otros adicionales que defina la Entidad), el Sistema de Información de la Referencia y Contrarreferencia – SIRC para la canalización de usuarios hacia las diferentes Entidades Administradoras de Planes de Beneficios en Salud– EAPB que operan en la ciudad; de igual forma, deberá registrar las remisiones en los aplicativos y sistemas de información que otras entidades definan para la activación de rutas como el del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar; la Fiscalía General de la Nación u otros que sean indicados por la Secretaría de Salud.

**Nota**: Se entregarán al contratista usuarios únicos de acceso para aquellas plataformas Distritales que lo requieran.

### 20.2. Servicio a la Ciudadanía

Los agentes profesionales, deben contar con permisos de acceso a internet, para consultar las plataformas dispuestas por el Distrito Capital, como las siguientes:

- Aplicativo Base de Datos Única de Afiliados del Sistema de Seguridad Social (ADRES) del Ministerio Salud y Protección Social
- Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te escucha
- Comprobador de Derechos de la Secretaría Distrital de Salud
- Aplicativo de consulta de Autorizaciones de la EPSS CAPITAL SALUD.
- Sí Cuéntanos Bogotá
- Guía de Trámites y servicios
- Ventanilla Única de Trámites y Servicios - AGILINEA
- REPS-Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud
- Web SISPRO
- Las demás que se requieran para el adecuado desarrollo del servicio.

Se realizará registro en los Sistemas de Información *SI Cuéntanos Bogotá* y el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha*, adicionalmente en aquellas herramientas que se requieran por la Entidad.

El contratista garantizará que se cumpla la tipificación de gestiones realizadas en el 100% de las llamadas recibidas. Deberá tipificarse las llamadas telefónicas, chat y cualquier medio digital por el que se establezca la comunicación; incluyendo la identificación con enfoque poblacional (etnias, víctimas de conflicto armado, población con discapacidad, LGBTIQ+, entre otros), según los parámetros establecidos en los sistemas mencionados.

**Nota:** Se entregarán al contratista usuarios únicos de acceso para aquellas plataformas Distritales que lo requieran.

## 21. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

El servicio debe permitir que el usuario de manera automática haga medición de su satisfacción con la atención recibida al final del evento, con de cuyos resultados entregará reportes diarios de nivel de satisfacción a quien designe el supervisor del contrato.

Se requiere que las bases de datos de los resultados arrojados por la encuesta contengan la información del agenta profesional que realizó la atención.

De acuerdo con los resultados del nivel de satisfacción, en caso de resultar ser inferiores al 90% en el global, se deben elaborar planes de mejoramiento, que incluyan la realimentación a cada uno de los profesionales y acciones de seguimiento a la calidad.

## 22. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

Se necesita una solución tecnológica integral capaz de gestionar de manera continua los diversos canales descritos en el presente anexo técnico, operando las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Esta herramienta deberá ofrecer las siguientes facilidades:

- Generar reportes y estadísticas de cada uno de los canales de atención.
- Gestionar la recolección, procesamiento y automatización tanto de reportes como de notificaciones y/o alarmas, según las necesidades de la operación.
- Grabar el 100% de las atenciones gestionadas por cualquier canal, tanto de entrada como de salida.
- Configurar y medir ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio).

Así mismo, se deben etiquetar cada una de las gestiones con el ID, fecha y hora de atención, canal de atención, identificación de la persona atendida, identificación de quien lo atendió y duración de la atención.

- Crear formularios personalizados por rol para realizar la tipificación de las gestiones en cada uno de los canales.
- Configurar un IVR (Respuesta de Voz Interactiva), para entregar o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones. Este servicio permite cargar mensajes de audio pregrabados. Adicionalmente se requiere contar con la opción de transferencia directa desde el IVR (Respuesta de Voz Interactiva) a la Línea 106, Línea de atención a la Ciudadanía y al conmutador de la Secretaría Distrital de Salud.

## 23. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN MODALIDAD DE TRABAJO EN CASA

La atención de la Línea 106 y de la Línea de Servicio a la Ciudadanía se prestará 100% de forma presencial y solamente a solicitud de la Secretaría Distrital de Salud o en situaciones de contingencia, **previa autorización de la Entidad** podrá realizase a través de teletrabajo o trabajo en casa, por lo cual se deberá disponer de los mecanismos para garantizar esta alternativa durante la ejecución del contrato.

El Proveedor asume todos los costos directos e indirectos para optar por esta modalidad de trabajo para el recurso humano y debe dar cumplimiento a los indicadores definidos del contrato.

Todas las demás exigencias y requerimientos previstos para el agente en sede son extensibles a la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa. El proveedor debe garantizar las condiciones de eficiencia, eficacia, disponibilidad, conectividad, seguridad de la información, entre otras predicables de las obligaciones propias del proveedor en sede.

## 24. RECURSOS FÍSICOS

El proveedor debe suministrar al talento humano todos los elementos tecnológicos y ergonómicos para desempeñar sus labores recursos físicos requeridos para la atención a

ambas líneas, que no generará costos adicionales para la Entidad.

## 25. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Proveedor debe suscribir con la Secretaría Distrital de Salud, un acuerdo de confidencialidad de la información que se va a manejar en la operación. Además, se deberá publicar y socializar el Acuerdo de Confidencialidad al personal vinculado para la prestación del servicio interno y externo. Se deberá contar con procedimientos disciplinarios para su talento humano o colaboradores en el evento en que se incumplan las políticas y procedimientos de seguridad de la organización.

## 26. ACUERDOS DE LOS NIVELES DEL SERVICIO (ANS)

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos por la Entidad determinan los requerimientos operativos, los tiempos de respuesta y los estándares de calidad exigidos. En seguida se presentan los parámetros requeridos para la adecuada gestión de los servicios: El incumplimiento en los tiempos y porcentajes establecidos para cada uno de estos indicadores generará un descuento en la facturación mensual del servicio. La medición de los indicadores se realizará mensualmente.

**Nota:** El descuento de las tablas de ANS se aplica únicamente al servicio evaluado.

### 26.1. Disponibilidad de los servicios contratados

Tabla N° 22. Prioridad de atención Mesa de Ayuda

| Prioridad | Descripción | Tiempo de solución de compromiso |
|---|---|---|
| **Crítica** | Todos los usuarios y equipos que soportan los canales de atención se encuentran sin disponibilidad del servicio. No es posible utilizar los sistemas que soportan los procesos del negocio. | De inmediato a 30 minutos. |
| **Alta** | Cuando una parte significativa del sistema instalado no funciona o no funciona corretamente, impactando severamente el desarrollo de las actividades de la operación. | Dentro de las 2 horas de reportado el incidente. |
| **Media** | Cuando el incidente afecta las operaciones del centro de atención, el cual puede seguir operando, aunque con una pérdida significativa en la productividad y nivel de servicio. | Dentro de las 8 horas de reportado el incidente. |
| **Baja** | Cuando no afecta significativamente la funcionalidad del sistema. | Dentro de las 24 horas de reporte el incidente. |

Dado que la ***Línea 106*** debe funcionar las 24 horas del día, los 7 días de la semana y la ***Línea de Servicio a la Ciudadanía*** funciona de lunes a viernes entre las 7:00 am a 5:00 pm y los sábados entre 7:00 am a 12:00 m., a continuación, se describen los descuentos a aplicar en la facturación mensual del servicio, por indisponibilidad en los canales de atención:

Tabla N° 23. Cuadro de descuentos de indisponibilidad de servicio

| Rango | Descuento |
|---|---|
| Entre el 100% y el 99.9% | No aplica descuento |
| Entre el 99.7% y el 99.8% | 15% |
| Entre el 99.6% y el 99.7% | 20% |
| Entre el 99.0% y el 99.6% | 25% |

| | |
|---|---|
| Menor al 99.0% | No se factura el servicio |

En caso de incumplimiento reiterado o afectación grave en la prestación del servicio, se procederá con el inicio del procedimiento administrativo sancionatorio conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011. De ser procedente, se declarará el incumplimiento correspondiente y se aplicarán las sanciones económicas pertinentes, ya sea en forma de multa o cláusula penal.

Ante cualquier interrupción del servicio clasificada como crítica y de alta relevancia, se requerirá la presentación de un informe detallado que contenga la siguiente información:

- Fecha y hora de ocurrida la interrupción
- Fecha y hora en que se resolvió la interrupción
- Nombre del sistema, canal o red afectada
- Duración de la interrupción
- Nivel de gravedad
- Impacto en la operación
- Cantidad de usuarios afectados
- Causa raíz
- Medidas correctivas adoptadas y/o plan de contingencia

**Nota:** El descuento aplica para la facturación mensual de los ítems Enlace Dedicado a Internet (Tecnológica) General, Troncal SIP (Tecnológico) General, Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador (Tecnológico) General, Minutos de conexión outbound/Inbound (Tecnológico) General.

### 26.2. Nivel de atención

#### 26.2.1. Indicadores Línea 106

Tabla N° 24. Indicadores de prestación de servicio para la Línea 106

| Indicador | Objetivo |
|---|---|
| Nivel de atención Chat de WhatsApp, correo electrónico, Plataforma LiteralMente, Facebook. | 100% |
| Nivel de atención telefónico. | Mayor o igual a 95% |

#### 26.2.2. Indicadores Servicio a la Ciudadanía

Tabla N° 25. Indicadores de prestación de servicio para la Línea Servicio al Ciudadano

| Indicador | Objetivo |
|---|---|
| Línea de Servicio a la Ciudanía Nivel de atención | Mayor o igual a 95% |
| WhatsApp de Servicio a la Ciudadanía | 100% |

#### 26.2.3. Cuadros de descuento Nivel de Atención

Tabla N° 26. Cuadro de descuentos de Nivel de atención Canal Telefónico

| | Descuento |
|---|---|
| Entre el 100% y el 95% | No aplica descuento |

| | |
|---|---|
| Entre el 94.9% y el 85% | 10% |
| Entre el 84.9% y el 75% | 15% |
| Entre el 74.9% y el 65% | 20% |
| Entre el 64.9% y el 55% | 25% |
| Menor al 54.9% | No se factura el servicio |

**Nota:** El descuento aplica para la facturación mensual de los ítems Troncal SIP (Tecnológico) General, Minutos IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador (Tecnológico) y Minutos de conexión outbound/Inbound (Tecnológico) General.

Tabla N° 27. Cuadro de descuentos de Nivel de Atención WhatsApp

| Rango | Descuento |
|---|---|
| Entre el 100% y el 99.9% | No aplica descuento |
| Entre el 99.9% y el 95% | 10% |
| Entre el 94.9% y el 85% | 15% |
| Entre el 84.9% y el 75% | 20% |
| Entre el 74.9% y el 65% | 25% |
| Menor al 64.9 % | No se factura el servicio |

**Nota:** El descuento aplica para la facturación mensual de los ítems WhatsApp for Business (Tecnológico) General.

### 26.3. Velocidad Media de Respuesta (ASA)

#### 26.3.1. Indicadores Línea 106

Tabla N° 28. Indicadores Velocidad media de Respuesta (ASA) para la Línea 106

| Indicador | Objetivo |
|---|---|
| ASA Canal Teléfono | Menor a 30 segundos |
| ASA Canales escritos | Menor a 90 minutos |

#### 26.3.2. Cuadros de descuento Línea 106

Tabla N° 29. Cuadro de descuentos de Velocidad Media de Respuesta - ASA Telefónico Línea 106

| Rango | Descuento |
|---|---|
| Entre el 0 segundo y 30 segundos | No aplica descuento |
| Entre 31 segundos y 60 segundos | 10% |
| Entre 61 segundos y 90 segundos | 15% |
| Entre 91 segundos y 120 segundos | 20% |
| Entre 121 segundos y 150 segundos | 25% |

| | |
|---|---|
| Mayor 151 segundos | No se factura el servicio |

**Nota:** El descuento aplica para la facturación mensual de los ítems Troncal SIP (Tecnológico) General, Minutos IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador (Tecnológico) y Minutos de conexión outbound/Inbound (Tecnológico) General.

Tabla N° 30. Cuadro de descuentos de Velocidad Media de Respuesta WhatsApp - ASA Línea 106

| Rango | Descuento |
|---|---|
| Entre el 0 segundo y 90 minutos | No aplica descuento |
| Entre 91 minutos y 120 minutos | 10% |
| Entre 121 minutos y 150 minutos | 15% |
| Entre 151 minutos y 180 minutos | 20% |
| Entre 181 segundos y 210 minutos | 25% |
| Mayor 211 minutos | No se factura el servicio |

### 26.3.3. Indicadores Servicio a la Ciudadanía

Tabla N° 31. Indicadores de Velocidad Media de Respuesta para la Línea Servicio al Ciudadano

| Indicador | Objetivo |
|---|---|
| Línea de Servicio a la Ciudanía Nivel de atención | Menor a 60 segundos |
| WhatsApp de Servicio a la Ciudadanía | Menor a 90 segundos |

### 26.3.4. Cuadros de descuento Velocidad Media de Respuesta (ASA)

Tabla N° 32. Cuadro de descuentos de Velocidad Media de Respuesta Canal Telefónico

| Rango | Descuento |
|---|---|
| Entre 0 a 60 segundos | No aplica descuento |
| Entre 61 a 90 segundos | 10% |
| Entre el 91 a 120 segundos | 15% |
| Entre 121 a 150 segundos | 20% |
| Entre 151 a 200 segundos | 25% |
| Mayor a 201 segundos | No se factura el servicio |

**Nota:** El descuento aplica para la facturación mensual de los ítems Troncal SIP (Tecnológico) General, Minutos IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador (Tecnológico) y Minutos de conexión outbound/Inbound (Tecnológico) General.

Tabla N° 33. Cuadro de descuentos de Velocidad Media de Respuesta WhatsApp

| Rango | Descuento |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Entre 0 a 90 segundos | No aplica descuento |
| Entre 91 a 120 segundos | 10% |
| Entre el 121 a 150 segundos | 15% |
| Entre 151 a 180 segundos | 20% |
| Entre 181 a 230 segundos | 25% |
| Mayor a 231 segundos | No se factura el servicio |

Nota: El descuento aplica para la facturación mensual de los ítems WhatsApp for Business (Tecnológico) General.

### 26.4. Tiempo medio de operación (TMO)

Aplica únicamente para la Línea de Servicio a la Ciudadanía

Tabla N° 34. Indicadores de Tiempo Medio de Operación para la Línea Servicio al Ciudadano

| Indicador | Objetivo |
|---|---|
| TMO | Menor a 11 minutos |

Tabla N° 35. Indicadores Tiempo Medio de Operación para WhatsApp de servicio a la Ciudadanía

| Indicador | Objetivo |
|---|---|
| TMO | Menor a 27 minutos |

Tabla N° 36. Cuadro de descuentos de Tiempo Medio de Operación Canal Telefónico

| Rango | Descuento |
|---|---|
| Entre 0 a 11 minutos | No aplica descuento |
| Entre 12 a 15 minutos | 10% |
| Entre el 16 a 20 minutos | 15% |
| Entre 21 a 30 minutos | 20% |
| Entre 31 a 60 minutos | 25% |
| Mayor a 61 minutos | No se factura el servicio |

**Nota:** Aplica para la facturación mensual de los ítems Troncal SIP (Tecnológico) General, Minutos IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador (Tecnológico) y Minutos de conexión outbound/Inbound (Tecnologico) General.

Tabla N° 37. Cuadro de descuentos de Tiempo Medio de Operación WhatsApp

| Rango | Descuento |
|---|---|
| Entre 0 a 27 minutos | No aplica descuento |
| Entre 28 a 35 minutos | 10% |
| Entre 36 a 45 minutos | 15% |
| Entre 46 a 60 minutos | 20% |

| | |
|---|---|
| Entre 61 a 90 minutos | 25% |
| Mayor a 91 minutos | No se factura el servicio |

**Nota:** El descuento aplica para la facturación mensual de los ítems WhatsApp for Business (Tecnológico) General.

### 26.5. Tasa de quejas del Servicio Centro de Contacto

Tabla N° 38. Tasa de quejas del Servicio Centro de Contacto Línea 106 y Servicio a la Ciudadanía

| Rango | Descuento |
|---|---|
| Menor de 1% | No aplica descuento |
| Mayor 1% | 10% |

### 26.6. Servicio de Mesa de Ayuda

Tabla N° 39. Servicio mesa de ayuda Línea 106 y Servicio a la Ciudadanía

| Rango | Descuento |
|---|---|
| Mayor del 90% | No aplica descuento |
| Menor del 90% | 10% |

### 26.7. Nivel de satisfacción

Tabla N° 40 Nivel de Satisfacción Línea 106 y Servicio a la Ciudadanía

| Rango | Descuento |
|---|---|
| Mayor del 95% | No aplica descuento |
| Menor del 95% | 10% |

### 26.8. Error Critico de Usuario "ECU"

Tabla N° 41 Precisión Error Critico de Usuario "ECU" Línea 106 y Servicio a la Ciudadanía

| Rango | Descuento |
|---|---|
| Menor o igual 4% sobre una muestra <del 10%* | No aplica descuento |
| Mayor al 4% sobre una muestra <del 10% * | 10% |

***** El tamaño de la muestra se definirá entre la entidad y la empresa contratista, teniendo en cuenta la capacidad de los recursos de la entidad para realizar las auditorias, en ningún caso la muestra será mayor del 10% del total de las grabaciones.

### 26.9. Precisión Error Crítico de Negocio "ECN"

Tabla N° 42 Precisión Error Crítico de Negocio "ECN" Línea 106 y Servicio a la Ciudadanía

| Rango | Descuento |
|---|---|
| Menor o igual 4% sobre una muestra <del 10% * | No aplica descuento |
| Mayor al 4% sobre una muestra <del 10% * | 10% |

***** El tamaño de la muestra se definirá entre la entidad y la empresa contratista, teniendo en cuenta la capacidad de los recursos de la entidad para realizar las auditorias, en ningún caso la muestra será mayor del 10% del total de las grabaciones.

### 26.10. Indisponibilidad del personal Línea 106 y la Línea de Servicio a la Ciudadanía

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) define los lineamientos para el seguimiento y control de la indisponibilidad del personal asignado a la Línea 106 y a la Línea de Servicio a la Ciudadanía, ya que la estabilidad del talento humano es fundamental para garantizar la calidad y continuidad en la prestación del servicio. Para ello, se establece el personal base considerado dentro del ANS, el cual servirá como referencia para la medición mensual del indicador.

Así mismo, se determinan los rangos de cumplimiento y los porcentajes de descuento aplicables en función del nivel de indisponibilidad evidenciado, con el fin de promover la permanencia del personal y una adecuada gestión operativa. La evaluación de este indicador se realizará de manera mensual y los descuentos se aplicarán conforme a los resultados obtenidos.

Tabla N° 43. Personal relacionado en el ANS para cálculos de descuento mensual

| Servicio | Cantidad | Perfil |
|---|---|---|
| Línea 106 | 45 | Profesionales |
| | 4 | Supervisor/a |
| | 1 | Formador/a |
| Servicio a la Ciudadanía | 18 | Agentes |
| | 1 | Formador/a |
| | 1 | Supervisor/a |
| Total | **70** | **Profesionales** |

Tabla N° 44. Tabla de descuento por indisponibilidad del personal

| Rango | Descuento |
|---|---|
| Entre 100% hasta 97.1% | No aplica descuento |
| Entre 97.0% hasta 94.3% | 10% |
| Entre 94.2% hasta 91.4% | 15% |
| Entre 91.3% hasta 88.6% | 20% |
| Entre 88.5% hasta 85.7% | 25% |
| Inferior a 88.6% | No se factura este servicio |

**Nota:** Los profesionales Líder de calidad y Minero de datos no están incluidos en el ANS, ya

que estos profesionales no afectan la operación.

### 26.11. Eficacia de las intervenciones

**Línea 106:**
Adherencia de las intervenciones a situaciones de alto riesgo en salud mental o de tipo psicosocial, de acuerdo con los flujogramas de identificación y activaciones de ruta para evento prioritarios.

Tabla N° 45. Eficacia de las intervenciones Línea 106

| Rango | Descuento |
|---|---|
| Mayor o igual 95% sobre una muestra <del 10% | No aplica descuento |
| Menor al 95% sobre una muestra <del 10% | 10% |

***** El tamaño de la muestra se definirá entre la entidad y la empresa contratista, teniendo en cuenta la capacidad de los recursos de la entidad para realizar las auditorias, en ningún caso la muestra será mayor del 10% del total de las grabaciones.

**Servicio a la Ciudadanía:**
La gestión de las solicitudes a través de los canales de atención a la ciudadanía debe realizarse de manera adecuada, en cumplimiento de los manuales, instructivos y protocolos establecidos. Esto implica brindar orientación e información completa según la necesidad planteada por las personas, así como garantizar el registro correcto de cada atención en los sistemas dispuestos por la Entidad, conforme a los criterios de calidad definidos para tal fin.

Tabla N° 46. Eficacia de las intervenciones servicio a la ciudadanía

| Rango | Descuento |
|---|---|
| Mayor o igual 95% sobre una muestra <del 10% | No aplica descuento |
| Menor al 95% sobre una muestra <del 10% | 10% |

***** El tamaño de la muestra se definirá entre la entidad y la empresa contratista, teniendo en cuenta la capacidad de los recursos de la entidad para realizar las auditorias, en ningún caso la muestra será mayor del 10% del total de las grabaciones.

### 26.12. Consideraciones ANS

Sobre estos ANS se contemplan las siguientes consideraciones:

Antes de aplicar penalizaciones, el contratista tiene la oportunidad de corregir o justificar las deficiencias, asegurando así el debido proceso y evitando penalizaciones automáticas. Lo anterior aplica cuando:

i. Se implementen nuevos proyectos o campañas que tienen un impacto significativo y superan los pronósticos establecidos por el proveedor respecto al servicio.
ii. Se presente aumento inusitado de la demanda del servicio relacionado con causas externas que afecten la operación.
iii. Ante situaciones que afecten el orden público de la ciudad.
iv. Otros casos que puedan surgir debido a eventos de fuerza mayor, caso fortuito o por acciones de terceros, circunstancias que eximen de responsabilidad.

Además, se consideran dificultades presupuestales en las entidades que impiden la expansión de la operación para satisfacer la demanda de llamadas.

**Nota:** La Entidad mantendrá indemne al contratista por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios-ANS cuando ocurran fallas en las aplicaciones propias de la Entidad, indisponibilidad de sus aplicaciones o fallas no atribuibles al contratista.

### 26.13. Ficha técnica indicadores contrato

| No (ITEM, ETAPAS O PROCESOS) | INDICADORES ANS | % DE PAGO |
|---|---|---|
| **PLATAFORMA TECNOLOGICA OMNICANAL** | 1. Disponibilidad de los Servicios Centro de contacto contratados. | 50% |
| | 6. Servicio de mesa de ayuda | 50% |
| | **% TOTAL** | 100% |
| **SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO** | 2. Nivel de atención | 30% |
| | 3.Velocidad Media de Respuesta - ASA Telefónico Línea 106 | 10% |
| | 4. Tiempo medio de operación (TMO) | 10% |
| | 7. Nivel de satisfacción de los Servicios Centro de Contacto | 20% |
| | 10. Rotación Agentes | 30% |
| | **% TOTAL** | 100% |
| **SERVICIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES TÉCNICAS - ANS** | 5. Tasa de quejas del Servicio Centro de Contacto | 10% |
| | 8. Precisión Error Crítico de Usuario "ECU" "El nombre del indicador es propio de las operaciones del centro de contacto y hace referencia al rol del agente" | 30% |
| | 9. Precisión Error Crítico de Negocio "ECN" "El nombre del indicador es propio de las operaciones del centro de contacto y hace referencia al rol del agente" | 30% |
| | 11. Eficacia de las intervenciones | 30% |
| | Informe de Actividades: Reporte mensual de acuerdo con los formatos de la SDS que dé cumplimiento de las obligaciones contractuales. | 0% |
| | Informe de seguimiento y monitoreo a la calidad de la operación | 0% |
| | Informe de proceso de formación | 0% |

| | |
|---|---|
| **% TOTAL** | 100% |

Fuente: Elaboración propia