Proceso de planeación del contrato Acuerdo Marco de precios (AMP)
FONDO FINANCIERO DE SALUD – SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

1. Desarrollo del proceso

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.2.7. del Decreto 1082 de 2015, modificado por el Decreto 310 de 2021 “Por el cual se reglamenta el artículo 41 de la Ley 1955 de 2019, sobre las condiciones para implementar la obligatoriedad y aplicación de los Acuerdos Marco de Precios y se modifican los artículos 2.2.1.2.1.2.7. y 2.2.1.2.1.2.12. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional” el cual estableció que “... Las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-...”, la Secretaría Distrital de Salud/ Fondo Financiero Distrital de Salud verificó a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) si los bienes o servicios a adquirir se encontraban previstos en la misma, evidenciando la existencia del Acuerdo Marco de Precios para temas de BPO Contact Center No. BPO III, vigente desde el once (11) de febrero de 2025 hasta el once (11) de febrero de 2027.

Con el propósito de explorar la viabilidad de esta alternativa de contratación, la Entidad publicó mediante memorando 2026-IE-17594 del 24 de abril de 2026, titulado "Solicitud de cargue tienda virtual RFI - BPO III" (Ver Anexo No. 1 - 2026-IE-17594), una Solicitud de Información (RFI) que permitiera recopilar observaciones, inquietudes y propuestas técnicas del mercado. Posteriormente, mediante memorando 2026-IE-18891 del 5 de mayo de 2026, titulado "Alcance al memorando No. 2026-IE-17594 cuyo asunto es: Solicitud de cargue tienda virtual RFI - BPO III" (Ver Anexo No. 2 - 2026-IE-18891), la Entidad realizó ajustes técnicos al proceso exploratorio conforme a las validaciones realizadas.

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

2. resultados del desarrollo del proceso de solicitud de información (RFI)

A. Requerimiento: Profesionales:

- Ítem agente profesional videollamada
- Ítem agente profesional redes sociales

Condiciones del AMP	Requerimientos específicos de la Entidad
• Los proveedores destinan un profesional exclusivo para la atención del canal de atención Plataforma	1. La Línea 106 no puede disponer de un profesional exclusivo para la atención del canal de contacto Teams, toda vez que se proyecta inicialmente un

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

- Ítem Líder de calidad

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

- Ítem Supervisor BPO

Condiciones del AMP	**Requerimientos específicos de la Entidad**
Los proveedores para este perfil enfocan las actividades recomendadas en las fichas técnicas de CCE: Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora. Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros).	La Línea 106 requiere que el perfil de Supervisor BPO cubra las 24 horas y se enfoque en: Realizar revisión del ingreso de interacciones mediante la plataforma omnicanal y realizar la asignación a los profesionales de atención en caso de ser requerido dicho proceso, cumpliendo con los criterios de oportunidad en pro de brindar la atención de acuerdo con los objetivos y necesidades de la Línea 106. Brindar **acompañamiento técnico en tiempo real** a los profesionales encaminada hacia la resolución de inquietudes propias de la atención como: normativas, conceptuales,

	procedimentales, activación de rutas, identificación de riesgos en salud mental o de tipo psicosocial, implementar primeros auxilios psicológicos a fin de mitigar las situaciones de riesgos expuestas en la narrativa de los usuarios. La Entidad requiere que las actividades dispuestas para el perfil de Supervisor de acuerdo con lo establecido en el AMP BPO III sean desarrolladas por el perfil de Formador ya que la figura de supervisor es contemplada para ocupar otro tipo de necesidades de la Línea 106 y sus agentes de atención.

- ítem Coordinador Nacional

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

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

B. Requerimiento: Sede

Condiciones del AMP	Requerimientos específicos de la Entidad
Refiere: Se indica que "En la ciudad de Bogotá, en la sede del contratista seleccionado por el tiempo del contrato, esté no podrá ser reubicado ni se acepta el cambio de sede una	La Entidad requiere que la prestación del servicio se realice en la ciudad de Bogotá D.C., en atención a las necesidades operativas, de seguimiento, monitoreo, supervisión y control propias del servicio a contratar.

vez queda aprobado por la supervisión del FFDS-SDS". Se solicita a la Entidad considerar que los proveedores habilitados dentro del Contrato del Acuerdo Marco de Precios BPO III pueden operar en cualquiera de las sedes que fueron evaluadas y habilitadas por COLOMBIA COMPRA EFICIENTE. Por lo cual a la luz de dicho Acuerdo no resulta pertinente la exigencia de la Entidad de aprobar la sede desde donde el proveedor efectuará su operación.	La Secretaría Distrital de Salud dada la complejidad de los servicios que requiere prestar, que comprometen situaciones de alto riesgo en salud mental y de tipo psicosocial, así como posible barreras de acceso al Sistema de Salud, resulta necesario realizar acciones de acompañamiento técnico y monitoreo de manera presencial, que permita realizar seguimiento a la operación a fin de garantizar la calidad del servicios y mitigar una atención inadecuada que incurra en riesgos al bienestar de la ciudadanía. Adicionalmente, se requiere que la ejecución contractual se realice en una única sede, teniendo en cuenta que, se exige la atención presencial y el acompañamiento permanente por parte del equipo de Supervisión, Líder de Calidad y Formador.

C. Requerimiento: Acuerdos Nivel de Servicio (ANS)

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

	Requerimiento: ANS Línea 106 Para la Línea 106 los siguientes ANS previstos en el AMP, anexo 2 fichas técnicas, no aplican: Nivel de servicio para atención por voz: (mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz). No aplica para la Línea 106 a razón que no es posible establecer 20 $segundos$ para contestar cada una de las llamadas, teniendo en cuenta las dinámicas de intervención para cada llamada, de acuerdo con la identificación de situaciones de riesgos en salud mental o de tipo psicosocial. Adicionalmente, se requiere medir para el canal WhatsApp, no únicamente para la atención por voz. (Menor al 13% aplica el 3% - AMP/ anexo técnico aplica el 10% Tiempo de atención canales: (mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos. El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente). No aplica para la Línea 106, teniendo en cuenta que la primera orientación entregada o gestionada por el agente **<= 20 segundos, (para el canal WhatsApp)** no es posible teniendo en cuenta que el profesional requiere realizar acciones de identificación de riesgos en salud mental o de tipo psicosocial, así como implementar primeros auxilios psicológicos. (menor al 30% de error aplica el 3% - AMP/ anexo técnico aplica el 10%.) TMO (Tiempo Medio de Operación): no aplica para la Línea 106 Ocupación de Agentes en los canales de atención: no aplica para la Línea 106

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

3. Análisis de resultados

El Acuerdo Marco BPO III contempla operación estándar de Contact Center con flexibilidad en ubicación permitiendo múltiples sedes y teletrabajo distribuido, de acuerdo a la experiencia se ha podido observar que la necesidad de la Entidad requiere operación 100% presencial, lo anterior sustentado en relación con la confidencialidad, toda vez que la atención presencial permite tener control de la información recibida por los profesionales de atención mediante los diferentes canales, garantizando dicha información no sea captada por terceros, así como garantizar la no interferencia

de ruidos externos por ejemplo para canal telefónico (conversaciones, o cualquier otro tipo de sonidos que interfieran con la calidad en la comunicación) que requiere una atención en salud mental, en el caso de la Línea 106.

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

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

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

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

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

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

El Acuerdo Marco contempla horas de desarrollo para integraciones y canales digitales y un ítem de hora desarrollo sin especificación alguna, por otro parte la Entidad requiere una bolsa de horas de desarrollo especializado para ajustes, customizaciones, integraciones técnicas con sistemas internos, adaptaciones de flujos de atención y mejoras en herramientas omnicanal.

El Acuerdo Marco establece implementación conforme a minuta establecida en la cual se indican diez (10) días para iniciar la operación mediante los diferentes canales de contacto, la Entidad requiere que la fase de implementación sea inmediata con sesiones de empalme previo y ordenado. En este sentido las sesiones de empalme tienen como objetivo garantizar las condiciones en pro del cumplimiento de los requerimientos dispuestos en el anexo de condiciones técnicas, así como anticipar y prevenir dificultades tecnológicas que posibiliten la configuración de canales de contacto con la nueva plataforma de omnicanalidad, conocer y resolver los requerimientos presentados por el nuevo operador que permita conectividad de los canales de contacto y la migración de talento humano dispuesto para la ejecución del contrato, transferencia de bases de conocimiento, configuración integral de canales, pruebas operacionales exhaustivas, entre otras, para garantizar la continuidad de los servicios ofertados en cada línea.

El Acuerdo Marco define Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) a partir de indicadores estandarizados. La Entidad requiere indicadores específicos en salud y atención psicosocial en términos de eficacia, para lo cual requiere medir la capacidad de alcanzar los objetivos establecidos y lograr gestionar las solicitudes correctamente. La Entidad evidencia la necesidad de establecer indicadores que contemplen las gestiones necesarias y permitan la gestión integral de la operación, así como la definición de penalización de criterios rigurosos alineados con el cumplimiento de los objetivos planteados por la Entidad, en términos de calidad y oportunidad en la atención.

Lo anterior se plantea considerando aspectos clave como la gestión del riesgo en salud mental y factores psicosociales, así como la identificación de posibles barreras de acceso al sistema de salud. En este sentido se busca garantizar la calidad del servicio prestado y mitigar la ocurrencia de atenciones inadecuadas que puedan representar riesgos para el bienestar de la ciudadanía.

Firmado digitalmente por Eugenia Arboleda Balbín

EUGENIA ARBOLEDA BALBIN
CARGO: DIRECTORA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

DIANA SOFIA RIOS OLIVEROS
CARGO: SUBDIRECTORA DE DETERMINANTES EN SALUD

Firmado digitalmente por Jaime Alberto Pineda Ramirez

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

ITEM	COMPONENTE	NOMBRE	CARGO	FIRMA
	Técnico	Richard Jovany, Palomino Franco	Contratista – Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación-TIC.	RICHARD JOVANY PALOMINO FRANCO Firmado digitalmente por RICHARD JOVANY PALOMINO FRANCO
	Financiero	Linda Katheryne Torres Castillo	Contratista – Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud.	Linda Torres Firmado digitalmente por Linda Torres Fecha: 2026.08.12 14:07:22 -05'00'
	Técnico	Patricia Ramírez Cubillos	Contratista – Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud	Patricia Ramírez Cubillos Firmado digitalmente por Patricia Ramírez Cubillos
	Técnico	Edwin González Pedroza	Contratista – Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud	Edwin González Pedroza Firmado digitalmente por Edwin González Pedroza

Elaboró:	Administrativo	Mayerli Alexandra Porras Sánchez	Contratista – Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud	Firmado digitalmente por MAYERLI PORRAS SANCHEZ
	Técnico	Siliana María Larios Rivera	Contratista – Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	Firmado digitalmente por SILIANA MARÍA LARIOS RIVERA
	Financiero	Marcela Bonilla	Contratista – Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	MARCELA BONILLA RICO Firmado digitalmente por MARCELA BONILLA RICO Fecha: 2026.08.12 14:27:35 -05'00'
	Administrativo	Julián Eduardo Tautiva Pérez	Contratista – Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	Firmado digitalmente por Julian Eduardo Tautiva Perez
Revisó:	Administrativo	Angela Victoria Calderón	Contratista – Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	Angela Victoria Calderón Urrego Firmado digitalmente por Angela Victoria Calderón Urrego
	Jurídico	Nicolas Morales	Contratista – Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud.	Firmado digitalmente por Nicolas Morales Rojas Fecha: 2026.08.12 13:14:41 -05'00'