Outlook

Contact center - proceso contractual - Exclusión del Acuerdo Marco

Desde Diana Sofia, Rios Oliveros <DSRios@saludcapital.gov.co>
Fecha Vie 05/06/2026 16:27
Para Katty Jhoana, Rodriguez Lozano <KJ1Rodriguez@saludcapital.gov.co>
CC Alejandra, Agudelo Rodriguez <A2Agudelo@saludcapital.gov.co>; Eugenia del Socorro, Arboleda Balbin <ESArboleda@saludcapital.gov.co>; Julian Eduardo, Tautiva Perez <JETautiva@saludcapital.gov.co>; Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>; Richard Jovany, Palomino Franco <RJPalomino@saludcapital.gov.co>; Jaime Alberto, Pineda Ramirez <JA1Pineda@saludcapital.gov.co>; Lyda Johanna, Gomez Gonzalez <LJGomez@saludcapital.gov.co>; Siliana Maria, Larios Rivera <SMLarios@saludcapital.gov.co>

Cordial saludo,

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.

En este contexto, como fase exploratoria dentro del Acuerdo Marco de Precios , se publicó un RFI (Solicitud de Información) con el fin de explorar el mercado, solicitar cotizaciones estimadas y entender las capacidades de los proveedores.

Los proveedores participantes señalaron observaciones, inquietudes y recomendaciones que fueron atendidas por el equipo interno de trabajo de la Secretaría Distrital de Salud, y en virtud de las cotizaciones allegadas y después de un exhaustivo análisis de los componentes técnicos, operativos y económicos se concluyó la imposibilidad de continuar con el proceso de contratación bajo Acuerdo Marco de Precio, toda vez que la necesidad institucional identificada requiere una estructuración particular que permita atender las condiciones específicas de la Línea 106 y de la Línea de Servicio a la Ciudadanía.

Lo anterior se sustenta en que el servicio requerido no corresponde únicamente a una operación estándar de contact center, sino a una prestación especializada, continua, crítica y sensible, asociada a canales de atención en salud, orientación a la ciudadanía, atención psicosocial, gestión de casos críticos, manejo de información personal y sensible, así como disponibilidad permanente de la operación. En este sentido, el área técnica requiere que el futuro contratista garantice condiciones técnicas y operativas ajustadas a la misionalidad del servicio, las cuales deben quedar expresamente incorporadas en los documentos precontractuales y en el anexo técnico del proceso.

Dentro de las condiciones identificadas se encuentra la necesidad de que la operación se preste de manera 100% presencial, en una única sede, con infraestructura física, tecnológica y operativa suficiente, puestos de trabajo adecuados, control de ruido, conectividad, equipos, licenciamiento, canales de atención, herramientas omnicanal, almacenamiento de información, trazabilidad, monitoreo en tiempo real y cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio. Estas condiciones resultan indispensables para garantizar la continuidad, calidad, oportunidad, seguridad y control de la prestación del servicio.

Adicionalmente, la Entidad evidenció que, por la naturaleza de la Línea 106 y de la Línea de Servicio a la Ciudadanía, se requiere acompañamiento permanente por parte del equipo de supervisión, líder de calidad y formador, así como esquemas de monitoreo, aseguramiento de calidad, seguimiento operativo, soporte técnico, gestión de incidentes, escalamiento de casos, revisión de interacciones, validación de indicadores y articulación constante con la supervisión contractual. Estas particularidades hacen necesario contar con una estructura contractual que permita definir de manera precisa las obligaciones del contratista y los mecanismos de control durante la ejecución.

Asimismo, los documentos revisados permiten advertir que el proceso requiere condiciones específicas relacionadas con la portabilidad de líneas telefónicas, implementación de troncales SIP, gestión de canales como WhatsApp, Facebook, correo electrónico, chat y plataforma web, custodia de grabaciones, almacenamiento de información, licenciamiento omnicanal, bolsa de horas de desarrollo, integración tecnológica, conectividad VPN, seguridad de la información, protección de datos personales y sensibles, así como entrega periódica de reportes e indicadores. Estos aspectos deben ser definidos conforme a la necesidad real de la Entidad y no bajo condiciones generales que limiten la adecuada estructuración técnica del proceso.

De igual manera, se identificó que la etapa de implementación y estabilización del servicio requiere un análisis particular, en razón a que la operación debe garantizar continuidad y disponibilidad desde el inicio, considerando el empalme con el operador saliente, la posible migración de agentes, la transferencia de información operativa, la entrega de bases de conocimiento, la configuración de canales, la salida a producción y el cumplimiento de los indicadores definidos para la prestación del servicio. Por lo tanto, la contratación debe permitir establecer reglas claras sobre transición, estabilización, operación regular y finalización, conforme a las necesidades institucionales.

Del análisis de las respuestas obtenidas en el marco del RFI se evidencia que hay elementos técnicos, económicos y operativos que requieren ser ajustados, clarificados y estructurados con mayor detalle antes de avanzar con el proceso contractual. Entre estos aspectos se destacan la determinación del presupuesto mensual estimado del servicio, el diseño del modelo de gobierno del contrato, los posibles cambios de alcance que podrían ser asumidos sin necesidad de redimensionar recursos económicos u operativos, las condiciones para la operación presencial en una única sede, la disponibilidad mínima de la plataforma tecnológica, las integraciones esenciales desde el inicio de la operación, la implementación de troncales SIP, la portabilidad de líneas telefónicas, el licenciamiento omnicanal, la asignación de horas para desarrollo, la conectividad VPN, la custodia de grabaciones y pruebas operativas, los tiempos de preservación de la información, el esquema de continuidad del negocio, los modelos de soporte técnico, los indicadores de desempeño del servicio, las penalizaciones aplicables, el monitoreo en tiempo real y los métodos para seguimiento y aseguramiento de calidad. Por este motivo, el área técnica requiere establecer una modalidad de contratación que permita integrar los ajustes necesarios derivados del análisis del mercado y las observaciones recibidas, asegurando que las condiciones definitivas del proceso respondan de manera adecuada y completa a la necesidad institucional.

Por otro lado, es fundamental considerar que, según el análisis económico efectuado y la consulta realizada previamente, la alternativa de llevar a cabo el proceso mediante el Acuerdo Marco se ha evaluado como inviable para la Entidad. Esto se debe a que dicho mecanismo no permite abordar de manera integral las condiciones específicas que exige el servicio requerido. Además, su implementación implicaría un costo más elevado en comparación con el presupuesto previamente asignado, generando un impacto financiero negativo que no se ajusta a las previsiones establecidas en la planeación presupuestal del proceso.

En este contexto, la decisión de *no proceder con el Acuerdo Marco* está sustentada en un conjunto de razones técnicas, operativas, funcionales, jurídicas y económicas. Estas razones están orientadas a asegurar que la contratación sea consistente con las necesidades institucionales, responda a la complejidad inherente del servicio solicitado, proteja adecuadamente la información relacionada con los usuarios, garantice la continuidad en la prestación del servicio y cumpla con los objetivos misionales de la Secretaría Distrital de Salud de manera eficiente y responsable.

Por consiguiente, se solicita considerar esta justificación como fundamento para avanzar con el diseño, estructuración y trámite del proceso de contratación por fuera del esquema del Acuerdo Marco.

De igual forma desde el equipo de apoyo a la supervisión está avanzando en las demás modalidades para dar el trámite correspondiente.

Eugenia Arboleda - Sofia Rios - Jaime Pineda

Atentamente,

Sofia Rios Oliveros
Subdirectora Determinantes en Salud
Secretaría Distrital de Salud

Teléfono: 601 3649090 Ext. 9752

