Outlook

Re: Solicitud Cotización: "Contratar el servicio de Contac Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud."

Desde Susana Emilia Macias Acevedo <semaciasa@emergiacc.com>
Fecha Mar 26/05/2026 14:51
Para Diana Sofia, Rios Oliveros <DSRios@saludcapital.gov.co>; Linda Katheryne, Torres Castillo <KTorres@saludcapital.gov.co>; Mayerli Alexandra, Porras Sanchez <MAPorras@saludcapital.gov.co>
CC Soluciones Colombia <soluciones.col@emergiacc.com>; Manuel Jose Lozano Chacon <mjlozanoc@emergiacc.com>

1 archivo adjunto (18 MB)
Oferta Técnica y Económica Secretaria.zip;

No suele recibir correo electrónico de semaciasa@emergiacc.com. Por qué es esto importante

Buenas tardes

De acuerdo con la fecha de entrega informada, estamos haciendo envío de las tarifas de referencia para el proceso de RFI en el asunto y la documentación requerida.

Agradecemos la confirmación de recibido y quedamos atentos a los próximos pasos.

Saludos cordiales

emergia
www.emergiacc.com

Susana Emilia Macias Acevedo
Gerente de Desarrollo de Clientes Colombia | Vicepresidencia Comercial

Móvil (+57) 3133784317
Calle 98 n°70-91 ofc 302 | Bogotá

El mar, 19 may 2026 a las 12:26, Linda Katheryne, Torres Castillo (<KTorres@saludcapital.gov.co>) escribió:

> Buenas Tardes:
>
> Respectó a la pregunta indicada en el correo anterior, solicitamos enviar el la respuesta a la cotización respecto al ítem en referencia como un puesto de trabajo con horario 7x24.
>
> Agradecemos de antemano, esta sea enviada a la brevedad posible por temas de tiempos.

Cordialmente,

Linda Katheryne Torres Castillo
Profesional - Subsecretaria de Salud Pública
Secretaría de Salud de Bogotá
Dirección: Carrera 32 # 12 - 81 Piso 4° Edificio Laboratorio

De: Susana Emilia Macias Acevedo <semaciasa@emergiacc.com>
Enviado: martes, 19 de mayo de 2026 11:50
Para: Linda Katheryne, Torres Castillo <KTorres@saludcapital.gov.co>
Cc: Soluciones Colombia <soluciones.col@emergiacc.com>
Asunto: Fwd: Solicitud Cotización: "Contratar el servicio de Contac Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud."

No suele recibir correo electrónico de semaciasa@emergiacc.com. Por qué es esto importante

Buenos días estimada Linda

Con base en las instrucciones del proceso en referencia, quisiéramos escalar el siguiente requerimiento:

Dado que el item de cotización video llamada se solicita por interacción, es importante que nos compartan la información pertinente a este servicio como: Volumetría histórica, curvas de ingreso de llamadas, TMO, horario del servicio, niveles esperados de atención etc.

Nuestra sugerencia con respecto a este ítem, es permitir que sea cotizado como un puesto de trabajo con horario 7x24.

Quedamos atentos a su gentil respuesta

Saludos.

emergia
www.emergiacc.com
Susana Emilia Macias Acevedo
Gerente de Desarrollo de Clientes Colombia | Vicepresidencia Comercial
Móvil (+57) 3133784317
Calle 98 n°70-91 ofc 302 | Bogotá

---------- Forwarded message ---------
De: **'Linda Katheryne, Torres Castillo' via Financiero.COL@Emergiacc.com** <Financiero.COL@emergiacc.com>
Date: lun, 11 may 2026 a las 12:47
Subject: Solicitud Cotización: "Contratar el servicio de Contac Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud."
To: Siliana Maria, Larios Rivera <SMLarios@saludcapital.gov.co>, Mayerli Alexandra, Porras Sanchez <MAPorras@saludcapital.gov.co>, Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>, Patricia, Ramirez Cubillos <P3Ramirez@saludcapital.gov.co>, Angela Victoria, Calderón Urrego <AVCalderon@saludcapital.gov.co>, Diana Sofia, Rios Oliveros <DSRios@saludcapital.gov.co>, Eugenia del Socorro, Arboleda Balbin <ESArboleda@saludcapital.gov.co>, Julian Eduardo, Tautiva Perez <JETautiva@saludcapital.gov.co>, Jaime Alberto, Pineda Ramirez <JA1Pineda@saludcapital.gov.co>, Richard Jovany, Palomino Franco <RJPalomino@saludcapital.gov.co>

Respetuoso Saludo:

Antes de leer este correo electrónico les solicitamos a ustedes que tengan en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ***Leer detalladamente el anexo técnico adjunto, que es parte integral del formato de solicitud de cotización.***
- ***No realizar ningún tipo de modificaciones al formato de solicitud de cotización.***
- ***No adicionar celdas, diligenciar fecha, registrar la totalidad de variables y enviar el documento firmado por el representante legal o responsable.***
- ***Es preciso que en caso de no cotizar alguno de los ítems citados expliquen la razón en el cuerpo del correo, o si tienen alguna duda envíe sus observaciones mediante correo electrónico con el fin de poder realizar aclaraciones antes de la fecha límite establecida para la presentación de la cotización.***
- ***Asegúrese que exista correlación entre las cantidades, los valores unitarios y los valores totales.***
- ***Finalmente, se les solicita NO colocar los valores con decimales o centavos, ÚNICAMENTE NÚMEROS ENTERO.***
- ***Se debe anexar ficha técnica y registro INVIMA para validar el cumplimiento de las condiciones técnicas del bien o bienes ofertados.***

Nota: tener en cuenta el ítem 22 servicio de videollamada el cual debe facturarse por interacción más no por agente, lo anterior teniendo en cuenta que este ítem no se

encuentra registrado en al catálogo de acuerdo marco.

En el marco del proceso de planeación que adelanta la Secretaría Distrital de Salud, se requiere contratarlos servicios de Contac Center que garantice la operación de las Líneas de Servicio a la Ciudadanía de orientación e información en salud, gestionando los requerimientos ciudadanos relacionados con trámites, servicios, lineamientos y programas del sector salud, así como el registros de las peticiones ciudadanas y la Línea 106, “El poder de ser escuchado”, línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis.

En ese contexto, me permito invitarlo a participar del estudio de mercado que se busca adelantar, por tal motivo, requerimos de su amable colaboración remitiendo su cotización (únicamente en el formato adjunto y de conformidad con el anexo técnico), **hasta el día VIERNES 26 de Mayo del 2026, acogiendo las especificaciones expuestas**.

Agradecemos radicar vía correo electrónico la cotización en formato PDF a nombre de Secretaría Distrital de Salud, a los siguientes correos: dsrios@saludcapital.gov.co, ktorres@saludcapital.gov.co, maporras@saludcapital.gov.co.

Su colaboración es importante para nosotros y para la ejecución del proceso contractual a ejecutar.

Cordialmente ,

Linda Katheryne Torres Castillo
Profesional - Subsecretaria de Salud Pública
Secretaría de Salud de Bogotá
Dirección: Carrera 32 # 12 - 81 Piso 4° Edificio Laboratorio
Teléfono: 3649090 Ext. 9960

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la

> *gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.*
>
> *Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.*
>
> *Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.*
>
> *Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.*

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.