Outlook

Re: VISTO BUENO_ QUINTA REVISIÓN_CONTACT CENTER_11_08_2026

Desde Nelson Andres, Castellanos Montaña <NACastellanos@saludcapital.gov.co>
Fecha Mié 12/08/2026 10:24
Para Jaime Alberto, Pineda Ramirez <JA1Pineda@saludcapital.gov.co>; Eugenia del Socorro, Arboleda Balbin <ESArboleda@saludcapital.gov.co>; Richard Jovany, Palomino Franco <RJPalomino@saludcapital.gov.co>; Nancy Lucia, Algarra Garcia <NLAlgarra@saludcapital.gov.co>; Linda Katheryne, Torres Castillo <KTorres@saludcapital.gov.co>; Patricia, Ramirez Cubillos <P3Ramirez@saludcapital.gov.co>; Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>; Mayerli Alexandra, Porras Sanchez <MAPorras@saludcapital.gov.co>; Siliana Maria, Larios Rivera <SMLarios@saludcapital.gov.co>; Jenny Marcela, Bonilla Rico <JMBonilla@saludcapital.gov.co>; Julian Eduardo, Tautiva Perez <JETautiva@saludcapital.gov.co>; Angela Victoria, Calderón Urrego <AVCalderon@saludcapital.gov.co>; Nicolas, Morales Rojas <N1Morales@saludcapital.gov.co>
CC Katty Jhoana, Rodriguez Lozano <KJ1Rodriguez@saludcapital.gov.co>; Yeimy Yulisa, Barragan Gonzalez <YYBarragan@saludcapital.gov.co>; Laura Viviana, Ortegon Penagos <LVOrtegon@saludcapital.gov.co>; Valentina, Cifuentes Munoz <V1Cifuentes@saludcapital.gov.co>; Diana Paola, Niño Ruiz <DPNino@saludcapital.gov.co>

2 archivos adjuntos (592 KB)
1. ESTUDIOS PREVIOS CONTACT CENTER 2026 resuelto.docx; 4. MATRIZ DE RIESGOS.docx;

Cordial saludo,

Adjunto remito el estudio previo y matriz de riesgos sobre los cuales se emite visto bueno jurídico para el proceso de la referencia.

Se precisa que los documentos adjuntos se remiten únicamente para efectos de trazabilidad y constancia de la revisión jurídica realizada**.** Para continuar con el trámite, deberá trabajarse exclusivamente sobre los documentos aprobados y dispuestos en el Drive correspondiente**,** los cuales constituyen la versión vigente.

En ese sentido, agradezco proceder con la descarga de los documentos aprobados, realizar la consolidación de las versiones definitivas, eliminar las observaciones y comentarios que correspondan, y gestionar la suscripción de los documentos que requieran firma.

Una vez se cuente con la documentación debidamente ajustada, consolidada y firmada, se recomienda radicar junto con la correspondiente presentación del proceso para de esta manera continuar con el trámite correspondiente y efectuar la posterior radicación ante el Comité de Contratación**.**

Agradezco tener en cuenta lo anterior con el fin de garantizar la trazabilidad documental y evitar que se tramite o radique una versión diferente a la previamente revisada y aprobada.

Cordialmente,

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

Nelson Andres Castellanos Montaña
Abogado Contratista
Subdirección de Contratación
Secretaría Distrital de Salud
Teléfono: 364 9090 Ext.: 9116

De: Diana Paola, Niño Ruiz <DPNino@saludcapital.gov.co>
Fecha: martes, 11 de agosto de 2026 a las 10:20 p. m.
Para: Nelson Andres, Castellanos Montaña <NACastellanos@saludcapital.gov.co>
CC: Valentina, Cifuentes Munoz <V1Cifuentes@saludcapital.gov.co>; Katty Jhoana, Rodriguez Lozano <KJ1Rodriguez@saludcapital.gov.co>; Yeimy Yulisa, Barragan Gonzalez <YYBarragan@saludcapital.gov.co>; Laura Viviana, Ortegon Penagos <LVOrtegon@saludcapital.gov.co>
Asunto: VISTO BUENO_ QUINTA REVISIÓN_CONTACT CENTER_11_08_2026

Cordial saludo. Nelson Andrés:

En atención a la quinta revisión realizada y teniendo en cuenta la premura del proceso que tiene por objeto: "Contratar el servicio de Contac Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud", y en razón a que en mesa de trabajo el área realizo los ajustes a las observaciones, me permito indicar que los documento cuentan con el visto bueno por parte de costos, los documentos se encuentran en carpeta en DRIVE
CONTACT CENTER

Quedo atenta.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,

Diana Paola Niño Ruíz
Profesional Especializado- Subdirecciòn de Contrataciòn
Secretaría de Salud de Bogotá
Dirección: Carrera 32 # 12 - 81
Teléfono: 3649090

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD | BOGOTÁ

Antes de Imprimir, piensa en el MEDIO AMB

De: Diana Sofia, Rios Oliveros <DSRios@saludcapital.gov.co>
Enviado: martes, 11 de agosto de 2026 11:28 a. m.
Para: Diana Paola, Niño Ruiz <DPNino@saludcapital.gov.co>; Julian Eduardo, Tautiva Perez <JETautiva@saludcapital.gov.co>; Angela Victoria, Calderón Urrego <AVCalderon@saludcapital.gov.co>; Nelson Andres, Castellanos Montaña <NACastellanos@saludcapital.gov.co>
Cc: Valentina, Cifuentes Munoz <V1Cifuentes@saludcapital.gov.co>; Katty Jhoana, Rodriguez Lozano <KJ1Rodriguez@saludcapital.gov.co>; Juan Pablo, Escobar Roa <JPEscobar@saludcapital.gov.co>; Jaime Alberto, Pineda Ramirez <JA1Pineda@saludcapital.gov.co>; Jenny Marcela, Bonilla Rico <JMBonilla@saludcapital.gov.co>; Nancy Lucia, Algarra Garcia <NLAlgarra@saludcapital.gov.co>; Nicolas, Morales Rojas <N1Morales@saludcapital.gov.co>; Yeimy Yulisa, Barragan Gonzalez <YYBarragan@saludcapital.gov.co>; Mayerli Alexandra, Porras Sanchez <MAPorras@saludcapital.gov.co>; Laura Viviana, Ortegon Penagos <LVOrtegon@saludcapital.gov.co>; Linda Katheryne, Torres Castillo <KTorres@saludcapital.gov.co>; Patricia, Ramirez Cubillos <P3Ramirez@saludcapital.gov.co>
Asunto: RE: CUARTA REVISIÓN_CONTACT CENTER_06_08_2026

Cordial saludo,

Nos permitimos informar que ya están las modificaciones en el documento.

Atentamente,

Sofia Rios Oliveros
Subdirectora Determinantes en Salud
Secretaría Distrital de Salud
Teléfono: 601 3649090 Ext. 9752

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Secretaría de Salud

BOGOTÁ

De: Diana Paola, Niño Ruiz <DPNino@saludcapital.gov.co>
Enviado: jueves, 6 de agosto de 2026 6:18 p. m.
Para: Julian Eduardo, Tautiva Perez <JETautiva@saludcapital.gov.co>; Angela Victoria, Calderón Urrego <AVCalderon@saludcapital.gov.co>; Diana Sofia, Rios Oliveros <DSRios@saludcapital.gov.co>; Nelson Andres, Castellanos Montaña <NACastellanos@saludcapital.gov.co>
Cc: Valentina, Cifuentes Munoz <V1Cifuentes@saludcapital.gov.co>; Katty Jhoana, Rodriguez Lozano <KJ1Rodriguez@saludcapital.gov.co>; Juan Pablo, Escobar Roa <JPEscobar@saludcapital.gov.co>; Jaime Alberto, Pineda Ramirez <JA1Pineda@saludcapital.gov.co>; Jenny Marcela, Bonilla Rico <JMBonilla@saludcapital.gov.co>; Nancy Lucia, Algarra Garcia <NLAlgarra@saludcapital.gov.co>; Nicolas, Morales Rojas <N1Morales@saludcapital.gov.co>; Yeimy Yulisa, Barragan Gonzalez <YYBarragan@saludcapital.gov.co>; Mayerli Alexandra, Porras Sanchez <MAPorras@saludcapital.gov.co>; Laura Viviana, Ortegon Penagos <LVOrtegon@saludcapital.gov.co>; Linda Katheryne, Torres Castillo <KTorres@saludcapital.gov.co>; Patricia, Ramirez Cubillos <P3Ramirez@saludcapital.gov.co>
Asunto: CUARTA REVISIÓN_CONTACT CENTER_06_08_2026

Cordial saludo, Julian:

En atención a la mesa de trabajo realizada el día de hoy y en atención a que aun persisten algunas observaciones, remito cuarta revisión realizada al proceso con objeto: Contratar el servicio de Contac Center para las líneas de

atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud, para que desde el área técnica realicen los ajustes. Por favor dejar todos los soportes en la carpeta de cuarta revisión de acuerdo a lo conversado en mesa de trabajo.

Quedo atenta

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,

Diana Paola Niño Ruíz
Profesional Especializado- Subdirecciòn de Contrataciòn
Secretaría de Salud de Bogotá
Dirección: Carrera 32 # 12 - 81
Teléfono: 3649090



Antes de Imprimir, piensa en el MEDIO AMB

De: Diana Sofia, Rios Oliveros <DSRios@saludcapital.gov.co>
Enviado: miércoles, 5 de agosto de 2026 6:37 p. m.
Para: Nelson Andres, Castellanos Montaña <NACastellanos@saludcapital.gov.co>; Angela Victoria, Calderón Urrego <AVCalderon@saludcapital.gov.co>; Katty Jhoana, Rodriguez Lozano <KJ1Rodriguez@saludcapital.gov.co>; Valentina, Cifuentes Munoz <V1Cifuentes@saludcapital.gov.co>; Yeimy Yulisa, Barragan Gonzalez <YYBarragan@saludcapital.gov.co>
Cc: Juan Pablo, Escobar Roa <JPEscobar@saludcapital.gov.co>; Jaime Alberto, Pineda Ramirez <JA1Pineda@saludcapital.gov.co>; Jenny Marcela, Bonilla Rico <JMBonilla@saludcapital.gov.co>; Nancy Lucia, Algarra Garcia <NLAlgarra@saludcapital.gov.co>; Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>; Nicolas, Morales Rojas <N1Morales@saludcapital.gov.co>; Julian Eduardo, Tautiva Perez <JETautiva@saludcapital.gov.co>; Mayerli Alexandra, Porras Sanchez <MAPorras@saludcapital.gov.co>; Laura Viviana, Ortegon Penagos <LVOrtegon@saludcapital.gov.co>; Diana Paola, Niño Ruiz <DPNino@saludcapital.gov.co>; Siliana Maria, Larios Rivera <SMLarios@saludcapital.gov.co>; Eugenia del Socorro, Arboleda Balbin <ESArboleda@saludcapital.gov.co>; Richard Jovany, Palomino Franco <RJPalomino@saludcapital.gov.co>; Linda Katheryne, Torres Castillo <KTorres@saludcapital.gov.co>; Patricia, Ramirez Cubillos <P3Ramirez@saludcapital.gov.co>
Asunto: RE: SEGUNDA REVISIÓN_CONTACT CENTER_28_07_2026

Cordial saludo,

Me permito informar que se dio respuesta a todas las observaciones y preguntas realizadas en la tercera revisión de los documentos precontractuales. Quedamos atentos!

Atentamente,

Sofia Rios Oliveros
Subdirectora Determinantes en Salud
Secretaría Distrital de Salud

Teléfono: 601 3649090 Ext. 9752



De: Diana Sofia, Rios Oliveros <DSRios@saludcapital.gov.co>
Enviado: viernes, 31 de julio de 2026 11:51 a. m.
Para: Nelson Andres, Castellanos Montaña <NACastellanos@saludcapital.gov.co>; Eugenia del Socorro, Arboleda Balbin <ESArboleda@saludcapital.gov.co>; Jaime Alberto, Pineda Ramirez <JA1Pineda@saludcapital.gov.co>; Richard Jovany, Palomino Franco <RJPalomino@saludcapital.gov.co>; Nancy Lucia, Algarra Garcia <NLAlgarra@saludcapital.gov.co>; Linda Katheryne, Torres Castillo <KTorres@saludcapital.gov.co>; Patricia, Ramirez Cubillos <P3Ramirez@saludcapital.gov.co>; Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>; Mayerli Alexandra, Porras Sanchez <MAPorras@saludcapital.gov.co>; Siliana Maria, Larios Rivera <SMLarios@saludcapital.gov.co>; Jenny Marcela, Bonilla Rico <JMBonilla@saludcapital.gov.co>; Julian Eduardo, Tautiva Perez <JETautiva@saludcapital.gov.co>; Angela Victoria, Calderón Urrego <AVCalderon@saludcapital.gov.co>; Juan Pablo, Escobar Roa <JPEscobar@saludcapital.gov.co>; Nicolas, Morales Rojas <N1Morales@saludcapital.gov.co>
Cc: Katty Jhoana, Rodriguez Lozano <KJ1Rodriguez@saludcapital.gov.co>; Valentina, Cifuentes Munoz <V1Cifuentes@saludcapital.gov.co>; Yeimy Yulisa, Barragan Gonzalez <YYBarragan@saludcapital.gov.co>; Laura Viviana, Ortegon Penagos <LVOrtegon@saludcapital.gov.co>; Diana Paola, Niño Ruiz <DPNino@saludcapital.gov.co>
Asunto: RE: SEGUNDA REVISIÓN_CONTACT CENTER_28_07_2026

Cordial saludo,

Me permito informar que ya se encuentran subsanadas las segundas observaciones. Quedamos atentos a lo que se requiera.

Atentamente,

Sofia Rios Oliveros
Subdirectora Determinantes en Salud
Secretaría Distrital de Salud
Teléfono: 601 3649090 Ext. 9752



De: Nelson Andres, Castellanos Montaña <NACastellanos@saludcapital.gov.co>
Enviado: martes, 28 de julio de 2026 11:32 p. m.
Para: Eugenia del Socorro, Arboleda Balbin <ESArboleda@saludcapital.gov.co>; Diana Sofia, Rios Oliveros <DSRios@saludcapital.gov.co>; Jaime Alberto, Pineda Ramirez <JA1Pineda@saludcapital.gov.co>; Richard Jovany, Palomino Franco <RJPalomino@saludcapital.gov.co>; Nancy Lucia, Algarra Garcia <NLAlgarra@saludcapital.gov.co>; Linda Katheryne, Torres Castillo <KTorres@saludcapital.gov.co>; Patricia, Ramirez Cubillos <P3Ramirez@saludcapital.gov.co>; Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>; Mayerli Alexandra, Porras Sanchez <MAPorras@saludcapital.gov.co>; Siliana Maria, Larios Rivera <SMLarios@saludcapital.gov.co>; Jenny Marcela, Bonilla Rico <JMBonilla@saludcapital.gov.co>; Julian Eduardo, Tautiva Perez <JETautiva@saludcapital.gov.co>; Angela Victoria, Calderón Urrego <AVCalderon@saludcapital.gov.co>; Juan Pablo, Escobar Roa <JPEscobar@saludcapital.gov.co>; Nicolas, Morales Rojas <N1Morales@saludcapital.gov.co>
Cc: Katty Jhoana, Rodriguez Lozano <KJ1Rodriguez@saludcapital.gov.co>; Valentina, Cifuentes Munoz <V1Cifuentes@saludcapital.gov.co>; Yeimy Yulisa, Barragan Gonzalez <YYBarragan@saludcapital.gov.co>; Laura Viviana, Ortegon Penagos <LVOrtegon@saludcapital.gov.co>; Diana Paola, Niño Ruiz <DPNino@saludcapital.gov.co>
Asunto: Re: SEGUNDA REVISIÓN_CONTACT CENTER_28_07_2026

Cordial saludo,

De conformidad a lo indicado en el historial del correo, se remiten las observaciones realizadas por la segunda revisión por parte del equipo de costos, tal como se indica en el historial del correo, para que por favor sean atendidas en su totalidad conservando la trazabilidad de los comentarios.

Las observaciones se encuentran en carpeta en DRIVE establecido para ello.

CONTACT CENTER

Cordialmente,

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

Nelson Andres Castellanos Montaña
Abogado Contratista
Subdirección de Contratación
Secretaría Distrital de Salud
Teléfono: 364 9090 Ext.: 9116

De: Diana Paola, Niño Ruiz <DPNino@saludcapital.gov.co>
Fecha: martes, 28 de julio de 2026 a las 6:27 p.m.
Para: Nelson Andres, Castellanos Montaña <NACastellanos@saludcapital.gov.co>
CC: Katty Jhoana, Rodriguez Lozano <KJ1Rodriguez@saludcapital.gov.co>; Valentina, Cifuentes Munoz <V1Cifuentes@saludcapital.gov.co>; Yeimy Yulisa, Barragan Gonzalez <YYBarragan@saludcapital.gov.co>; Laura Viviana, Ortegon Penagos <LVOrtegon@saludcapital.gov.co>
Asunto: SEGUNDA REVISIÓN_CONTACT CENTER_28_07_2026

Cordial saludo. Nelson Andrés:

En atención a la segunda revisión realizada y teniendo en cuenta la premura del proceso que tiene por objeto: "Contratar el servicio de Contac Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud", adjunto me permito remitir las observaciones realizadas al proceso. Lo anterior con el fin de que sean compartidas con el área. Las observaciones se encuentran en carpeta en DRIVE CONTACT CENTER (segunda revisión estudio de mercado y análisis del sector)

Quedo atenta.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,

Diana Paola Niño Ruíz
Profesional Especializado- Subdirecciòn de Contrataciòn
Secretaría de Salud de Bogotá
Dirección: Carrera 32 # 12 - 81
Teléfono: 3649090

Antes de Imprimir, piensa en el MEDIO AMB

De: Diana Sofia, Rios Oliveros <DSRios@saludcapital.gov.co>
Enviado: viernes, 24 de julio de 2026 4:53 p. m.
Para: Nelson Andres, Castellanos Montaña <NACastellanos@saludcapital.gov.co>; Eugenia del Socorro, Arboleda Balbin <ESArboleda@saludcapital.gov.co>; Jaime Alberto, Pineda Ramirez <JA1Pineda@saludcapital.gov.co>; Richard Jovany, Palomino Franco <RJPalomino@saludcapital.gov.co>; Nancy Lucia, Algarra Garcia <NLAlgarra@saludcapital.gov.co>; Linda Katheryne, Torres Castillo <KTorres@saludcapital.gov.co>; Patricia, Ramirez Cubillos <P3Ramirez@saludcapital.gov.co>; Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>; Mayerli Alexandra, Porras Sanchez <MAPorras@saludcapital.gov.co>; Siliana Maria, Larios Rivera <SMLarios@saludcapital.gov.co>; Jenny Marcela, Bonilla Rico <JMBonilla@saludcapital.gov.co>; Julian Eduardo, Tautiva Perez <JETautiva@saludcapital.gov.co>; Angela Victoria, Calderón Urrego <AVCalderon@saludcapital.gov.co>; Juan Pablo, Escobar Roa <JPEscobar@saludcapital.gov.co>; Nicolas, Morales Rojas <N1Morales@saludcapital.gov.co>
Cc: Katty Jhoana, Rodriguez Lozano <KJ1Rodriguez@saludcapital.gov.co>; Valentina, Cifuentes Munoz <V1Cifuentes@saludcapital.gov.co>; Yeimy Yulisa, Barragan Gonzalez <YYBarragan@saludcapital.gov.co>; Laura Viviana, Ortegon Penagos <LVOrtegon@saludcapital.gov.co>; Diana Paola, Niño Ruiz <DPNino@saludcapital.gov.co>
Asunto: RE: PRIMERA REVISIÓN_CONTACT CENTER_21_07_2026

Cordial saludo,

Nos permitimos informar que ya dimos respuesta integral a las observaciones de los documentos del proceso. En este orden de ideas, quedamos atentas a la programación de la mesa de trabajo para el día lunes o martes según consideren.

Atentamente,

Sofia Rios Oliveros
Subdirectora Determinantes en Salud
Secretaría Distrital de Salud
Teléfono: 601 3649090 Ext. 9752

De: Nelson Andres, Castellanos Montaña <NACastellanos@saludcapital.gov.co>
Enviado: martes, 21 de julio de 2026 4:12 p. m.
Para: Eugenia del Socorro, Arboleda Balbin <ESArboleda@saludcapital.gov.co>; Diana Sofia, Rios Oliveros <DSRios@saludcapital.gov.co>; Jaime Alberto, Pineda Ramirez <JA1Pineda@saludcapital.gov.co>; Richard Jovany, Palomino Franco <RJPalomino@saludcapital.gov.co>; Nancy Lucia, Algarra Garcia <NLAlgarra@saludcapital.gov.co>; Linda Katheryne, Torres Castillo <KTorres@saludcapital.gov.co>; Patricia, Ramirez Cubillos <P3Ramirez@saludcapital.gov.co>; Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>; Mayerli Alexandra, Porras Sanchez <MAPorras@saludcapital.gov.co>; Siliana Maria, Larios Rivera <SMLarios@saludcapital.gov.co>; Jenny Marcela, Bonilla Rico <JMBonilla@saludcapital.gov.co>;

Julian Eduardo, Tautiva Perez <JETautiva@saludcapital.gov.co>; Angela Victoria, Calderón Urrego <AVCalderon@saludcapital.gov.co>; Juan Pablo, Escobar Roa <JPEscobar@saludcapital.gov.co>; Nicolas, Morales Rojas <N1Morales@saludcapital.gov.co>
Cc: Katty Jhoana, Rodriguez Lozano <KJ1Rodriguez@saludcapital.gov.co>; Valentina, Cifuentes Munoz <V1Cifuentes@saludcapital.gov.co>; Yeimy Yulisa, Barragan Gonzalez <YYBarragan@saludcapital.gov.co>; Laura Viviana, Ortegon Penagos <LVOrtegon@saludcapital.gov.co>; Diana Paola, Niño Ruiz <DPNino@saludcapital.gov.co>
Asunto: Re: PRIMERA REVISIÓN_CONTACT CENTER_21_07_2026

Cordial saludo,
En atención al asunto de la referencia, me permito compartir la carpeta correspondiente al proceso cuyo objeto es: **"Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud"**.
La carpeta contiene los documentos que fueron revisados por el componente jurídico y el equipo de costos, en los cuales se incorporaron las observaciones y comentarios que deberán ser atendidos durante la etapa de ajuste documental. En tal sentido, se solicita que las modificaciones se realicen **únicamente sobre los documentos disponibles en el Drive**, con el fin de mantener la trazabilidad de los cambios y facilitar la posterior verificación de los ajustes efectuados.
Es importante que, durante esta etapa, **no se eliminen ni resuelvan los comentarios incorporados en los documentos**, hasta tanto se realice la revisión por parte de esta Subdirección y se verifique que las observaciones fueron atendidas de manera integral.
De igual forma, las observaciones relacionadas con el documento de justificación para apartarse del Acuerdo Marco de Precios (AMP) se incluyen en el cuerpo del presente correo, toda vez que dicho documento fue remitido en formato PDF (correo electrónico), lo cual impidió efectuar comentarios directamente sobre el archivo.
En consecuencia, se solicita al área adelantar los ajustes correspondientes teniendo en cuenta las observaciones formuladas, trabajando directamente sobre los documentos en línea y preservando los comentarios existentes para efectos de su seguimiento y validación.
Finalmente, en caso de que durante el proceso de ajuste surjan inquietudes respecto de las observaciones formuladas, se programará una mesa técnica con el propósito de revisar los aspectos que se consideren necesarios y definir los ajustes que correspondan.
Agradezco la atención prestada y quedo atento a la remisión de los documentos ajustados para continuar con la revisión correspondiente.

CONTACT CENTER

1. Documento de justificación para apartarse del AMP

   Dando aplicación a lo establecido en el Decreto 310 de 2021, la entidad evidencio la existencia del Acuerdo Marco de Precios, el cual una vez analizado se pudo determinar que no se adecua a la totalidad de las condiciones técnicas descritas a la presente necesidad, por lo que, debe existir un documento emitido por el área dueña de la necesidad, mediante el cual se sustente de forma **expresa, documentada, técnica y escrita** cual es la razón que justifica de manera **razonada y suficiente**, que el bien o servicio a adquirir deba poseer especificaciones diferentes con las cuales no cuentan los AMP, por lo que, es necesario que el área generadora de la necesidad **realice un comparativo técnico de lo que contiene el AMP y lo que se necesita funcionalmente por parte de la Entidad**, razón por la cual no es viable desde el punto de vista contractual acogerse al mismo.

   lo anterior se debe a que, una vez revisado el documento (correo electrónico) por medio del cual se indican las razones del porque el proceso debe estructurarse por fuera del acuerdo marco, únicamente se evidencia que el cuerpo del documento indica que servicio requerido no corresponde únicamente a una operación estándar de contact center, sino a una prestación especializada, pero técnicamente no se discrimina que contiene el acuerdo marco, que servicios se salen del mismo y que servicios específicamente no pueden suplirse por el AMP; adicionalmente, el documento de justificación se dedica a contar como tal la necesidad de la

entidad, sin que se evidencie un estudio de los servicios del AMP y su comparación con la necesidad de la entidad, no se evidencia un detalle de los servicios específicos que no se cumplen por el AMP.

Por otra parte, el documento de justificación indica que se identificó que la etapa de implementación y estabilización del servicio requiere un análisis particular, pero dicho análisis no se identifica ni se especifica como tal, ni se compara con los servicios del AMP para concluir porque no se cumple.

Igualmente, se indica en el documento que "*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 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*", pero de esa justificación tal como esta planteada lo que se evidencia es que la entidad no cuenta con el presupuesto que cuesta el servicio en el AMP, pero no se evidencia como tal un estudio en donde se comparen los valores de los servicios del AMP con el mercado y se determine claramente porque es inviable o porque definitivamente los valores de los servicios del AMP son más costosos a los evidenciados en el mercado, en conclusión no existe estudio económico de los servicios requeridos para determinar con claridad que los del AMP son inviables.

Por lo anterior, se recomienda ajustar el documento, ya que el mismo no cuenta con las suficientes razones técnicas, operativas, jurídicas y económicas para justificar apartarse del esquema del AMP.

Cordialmente,

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

Nelson Andres Castellanos Montaña
Abogado Contratista
Subdirección de Contratación
Secretaría Distrital de Salud
Teléfono: 364 9090 Ext.: 9116

De: Diana Paola, Niño Ruiz <DPNino@saludcapital.gov.co>
Fecha: martes, 21 de julio de 2026 a las 3:14 p.m.
Para: Nelson Andres, Castellanos Montaña <NACastellanos@saludcapital.gov.co>
CC: Katty Jhoana, Rodriguez Lozano <KJ1Rodriguez@saludcapital.gov.co>; Valentina, Cifuentes Munoz <V1Cifuentes@saludcapital.gov.co>; Yeimy Yulisa, Barragan Gonzalez <YYBarragan@saludcapital.gov.co>; Laura Viviana, Ortegon Penagos <LVOrtegon@saludcapital.gov.co>
Asunto: PRIMERA REVISIÓN_CONTACT CENTER_21_07_2026

Cordial saludo. Nelson Andrés:

En atención a la primera revisión realizada y teniendo en cuenta la premura del proceso que tiene por objeto: "Contratar el servicio de Contac Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud", adjunto me permito remitir las observaciones realizadas al proceso. Lo anterior con el fin de que sean compartidas con el área. Las observaciones se encuentran en carpeta en DRIVE CONTACT CENTER

Quedo atenta.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,

Diana Paola Niño Ruíz
Profesional Especializado- Subdirecciòn de Contrataciòn
Secretaría de Salud de Bogotá
Dirección: Carrera 32 # 12 - 81
Teléfono: 3649090



Antes de Imprimir, piensa en el MEDIO AMB

De: Laura Viviana, Ortegon Penagos <LVOrtegon@saludcapital.gov.co>
Enviado: viernes, 17 de julio de 2026 10:44 a. m.
Para: Diana Paola, Niño Ruiz <DPNino@saludcapital.gov.co>
Asunto: RV: Remisión del proceso de contratación Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud.

Cordial saludo

Remito para revisión

Gracias



SECRETARÍA
DISTRITAL DE SALUD

LAURA VIVIANA ORTEGÓN PENAGOS
Equipo de costos
Subdirección de Contratación
Secretaría Distrital de Salud

De: Nelson Andres, Castellanos Montaña <NACastellanos@saludcapital.gov.co>
Enviado: viernes, 17 de julio de 2026 10:42
Para: Laura Viviana, Ortegon Penagos <LVOrtegon@saludcapital.gov.co>
Cc: Katty Jhoana, Rodriguez Lozano <KJ1Rodriguez@saludcapital.gov.co>; Yeimy Yulisa, Barragan Gonzalez <YYBarragan@saludcapital.gov.co>
Asunto: RV: Remisión del proceso de contratación Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud.

Cordial saludo,

De conformidad con lo indicado en el historial del correo, se remiten para su revisión los documentos correspondientes del proceso de contratación del servicio de Contact Center.

En este sentido, agradecemos su valiosa colaboración realizando la creación de la carpeta con los documentos remitidos para la revisión correspondiente, con el fin de continuar con las actuaciones correspondientes.

Quedamos atentos a sus comentarios y observaciones.

Cordialmente,

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

Nelson Andres Castellanos Montaña
Abogado Contratista
Subdirección de Contratación
Secretaría Distrital de Salud
Teléfono: 364 9090 Ext.: 9116

De: Katty Jhoana, Rodriguez Lozano <KJ1Rodriguez@saludcapital.gov.co>
Fecha: martes, 14 de julio de 2026 a las 7:00 a.m.
Para: Nelson Andres, Castellanos Montaña <NACastellanos@saludcapital.gov.co>
CC: Yeimy Yulisa, Barragan Gonzalez <YYBarragan@saludcapital.gov.co>
Asunto: RV: Remisión del proceso de contratación Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud.

Buenos días

Envío proceso de la referencia para su asignación y revisión previa.

Cordialmente,

Katty Jhoana Rodríguez Lozano
Subdirectora de Contratación
Secretaría Distrital de Salud
Tel 3649090 Ext: 9403

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ

De: Diana Sofia, Rios Oliveros <DSRios@saludcapital.gov.co>
Enviado: viernes, 10 de julio de 2026 17:53
Para: Katty Jhoana, Rodriguez Lozano <KJ1Rodriguez@saludcapital.gov.co>
Cc: Eugenia del Socorro, Arboleda Balbin <ESArboleda@saludcapital.gov.co>; Angela Victoria, Calderón Urrego <AVCalderon@saludcapital.gov.co>; Julian Eduardo, Tautiva Perez <JETautiva@saludcapital.gov.co>; Patricia, Ramirez Cubillos <P3Ramirez@saludcapital.gov.co>; Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>
Asunto: Remisión del proceso de contratación Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud.

Cordial saludo,

En atención al proceso de contratación cuyo objeto es "Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud", remito para su revisión y trámite correspondiente los siguientes documentos.

Se adjuntan los siguientes documentos que soportan el proceso:

1. ESTUDIOS PREVIOS CONTACT CENTER 2026

2. ESTUDIO DE MERCADO

3. ANALISIS DEL SECTOR

3. ANALISIS DEL SECTOR

4. MATRIZ DE RIESGOS

5. ANEXO CONDICIONES TECNICAS

Soportes Necesidad

Soportes E.M

Documentos del contratista

Quedamos atento s a comentarios

Sofia Rios Oliveros
Subdirectora Determinantes en Salud
Secretaría Distrital de Salud
Teléfono: 601 3649090 Ext. 9752

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Secretaría de Salud

BOGOTÁ