

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES FEBRERO 2026.

CONTACT CENTER URGENCIAS MÉDICAS

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 856032 DEL 2025,

CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

En el marco de la consolidación operativa del Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud, cuyo inició del proyecto fue el pasado 1 de diciembre de 2025, se presenta a continuación el Plan de Capacitación para febrero de 2026.

Capacitador	Capacitaciones	Especialista	Fechas	Lugar	Intensidad Horaria	Temario	Usuario
FORMADOR	HABILIDADES BLANDAS Y COMUNICACION	PAULA STEPHANIE VIVAS PEÑA	2/02/2026	Sede - Centro de Contacto (Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5)	1 Sesión / 6 Horas	1. Inducción - Servicio al cliente. 2. Inteligencia Emocional y negociación 3. Habilidades blandas 4. Escucha activa 5. Comunicación asertiva.	TARM - Enfermeros Jefes - Médicos
FORMADOR	CIRCULARES (Uso Equipos)	PAULA STEPHANIE VIVAS PEÑA	2/02/2026 - 11/02/2026 - 27/02/2026	Sede - Centro de Contacto (Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5)	1 Sesión / 1 hora	1. Uso adecuado de equipos. 2. Seguridad de la información.	TARM - Enfermeros Jefes - Médicos
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	INDUCCIÓN SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	OSCAR ALFONSO BELTRÁN PEÑUELA	3/02/2026 - 6/02/2026	Sede - Centro de Contacto (Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5)	2 Sesiones / 5 horas	1. Introducción SOS. (Ora zambrano, Adjunta) 2. Generalidades de Operación Actual. (Adjunta) 3. Lineamiento de Regulación y Guía de Tipificación. (Diana torres) 4. Guía de recomendaciones en salud. (Camila) 5. Red de prestadores de servicios de salud de urgencias en Bogotá. (Dra. zambrano) 6. Reglas básicas para la orientación de desplazamiento por propios medios. (Camila)	TARM - Enfermeros Jefes - Médicos

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**"

Código Postal: 110311

Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



						7. Estrategias Modelo de atención de Urgencias en salud 2025-2027.	
PSICOLOGA - DESCARGA EMOCIONAL	AUTOGESTIÓN EMOCIONAL EN EL AMBITO LABORAL	MARÍA PAULA VANEGAS CARDENAS	3/02/2026	Sede - Centro de Contacto (Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5)	1 Sesión / 1 Hora	1. Apertura: La emoción en el trabajo (10 minutos) 2. Comprender la activación emocional (15 minutos) 3. Estrategias de regulación emocional en tiempo real (20 minutos) 4. Regulación emocional sostenida durante el turno (10 minutos) 5. Cierre: Autorregulación como responsabilidad laboral (5 minutos)	TARM - Enfermeros Jefes - Médicos
TALENTO HUMANO - SST - SIG	INDUCCIÓN COORPORATIVA - TH, SST, SIG	PAOLA CHAVEZ, SINDY OROZACO, VALENTINA BOLÍVAR	3/02/2026	Sede - Centro de Contacto (Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5)	1 Sesión / 2 Horas	1. política en sst 2. política prevención de alcohol, tabaquismo, sustancias psicoactivas y ludopatías 3. funciones y responsabilidades frente al sg-sst 4. aspectos legales en sst 5. obligaciones del colaborador 6. copasst (Comite paritario de Salñud Ocupacional) 7. cocolab (Comite de Convivencia Laboral) 8. reportes de actos, condiciones inseguras 9. reportes de actos, condiciones inseguras 10. accidente de trabajo 11. cuando no se constituye	TARM - Enfermeros Jefes - Medicos

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**"

Código Postal: 110311

Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



						accidente de trabajo 12. ¿cómo reportar un accidente de trabajo? 13. ¿qué hacer en caso de accidente de trabajo? 14. ¿qué es una enfermedad laboral? 15. prestaciones económicas 16. identificación de peligros 17. elementos de protección individual 18. plan de emergencias 19. brigada de emergencia 20. ruta de evacuación 21. recomendaciones en caso de evacuación	
DIRECTA DE FABRICANTE / APOYO FORMADOR	SET (Curso y Casos)	Moodle / MANSUR PAEZ BARROZO	2/2/2026 al 13/2/2026	Sede - Centro de Contacto (Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5)	4 Sesiones / 8 horas	Curso SET Triage Validado 1. Fundamentos del triaje y del SET Qué es el triaje, niveles del SET y tiempos máximos de atención. 2. Metodología del triaje validado Criterios de seguridad, sobretraje, infratriaje y errores críticos. 3. Aplicación práctica del SET Uso de algoritmos, registro en sistema y resolución de casos clínicos. 4. Calidad y mejora continua Indicadores de calidad, auditoría de triajes y retroalimentación al equipo. 5. Evaluación final Prueba teórica + casos prácticos simulados.	TARM - Enfermeros Jefes - Medicos

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**"

Código Postal: 110311

Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



INGENIERO	Refuerzo Wolkvox	JONNATAN FONSECA	11/02/2026 y 12/02/2026	Sede - Centro de Contacto (Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5)	1 Sesión / 4 Horas	1. Casos prácticos	TARM - Enfermeros Jefes - Medicos
FORMADOR	Refuerzo Instructivo- Regulación de urgencias médicas	MANSUR PAEZ BARROZO	3/02/2026 - 6/02/2026	Sede - Centro de Contacto (Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5)	1 Sesión/ 2 horas	1. Esquema de la Regulación de urgencias medicas en Bogotá. 2. Funciones del Sistema de Emergencia Médicas. Recomendaciones generales. 3. Prioridades. 4. Preguntas trazadoras. 5. Incidentes,códigos y preguntas correspondientes	TARM - Enfermeros Jefes - Medicos
PSICOLOGA - DESCARGA EMOCIONAL	PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP) – NIVEL BÁSICO	MARÍA PAULA VANEGAS CARDENAS	16/2/2026 al 20/2/2026	Sede - Centro de Contacto (Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5)	1 Sesión / 1 Hora	1. Apertura: ¿Qué son los PAP y para qué sirven? (10 minutos) 2. Identificación de reacciones emocionales ante eventos críticos (15 minutos) 3. Herramientas básicas de PAP en el trabajo (20 minutos) 4. Límites de los PAP y autocuidado del que apoya (10 minutos) 5. Cierre: El apoyo entre compañeros también cuida la operación	TARM - Enfermeros Jefes - Médicos
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	USO Y MANEJO DE APLICATIVOS VESTA Y PREMIERE ONE	Diana Torres / Oscar Beltrán	2/02/2026	Sede CRUE Carrera 32 #12 81	1 Sesión / 5 horas	1. Aplicativo premier one 2. Categorización de incidentes 3. Búsqueda de incidentes 4. Disponibilidad y estado de recursos. 5. Historial de incidentes. 6. Validación de despacho. 7. Como verificar la trazabilidad de un incidente	Gestores de calidad

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**"

Serás lo que creas



Código Postal: 110311

Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



						8. Aplicativo SIDCRUE	
--	--	--	--	--	--	--------------------------	--