

TERCER INFORME MENSUAL

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DE 2025 SUSCRITO ENTRE EL FONDO
FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y EMPRESA TELECOMUNICACIONES BOGOTA S.A.
E.S.P.

FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD

PERIODO COMPRENDIDO:
1 AL 28 DE FEBRERO 2026

INFORME MENSUAL No: 03

CONTRATO N°8560392 DE 2025

NIT: NIT 899999115

FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 7 de noviembre de 2025

PLAZO DE EJECUCIÓN: veinticinco (25) meses
FECHA DE INICIO: 20 de noviembre de 2025

FECHA DE TERMINACIÓN: 20 de diciembre de 2027

PRÓRROGA: N/A

MODIFICACIONES: N/A NOVEDADES CONTRACTUALES: N/A

PLAZO FINAL: veinticinco (25) meses, contados a partir de la fecha de la firma del acta de inicio

INFORMACION GENERAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	CAMBIOS
1.0	28/02/2026	ETB	Versión Inicial
1.2	28/02/2026	SDS – ETB	Versión dos (2)
1.3	28/02/2026	SDS – ETB	Versión tres (3)

Contenido

1. OBJETO DEL CONVENIO	5
2. CLÁUSULA 7. – OBLIGACIONES ESPECÍFICAS FASE 1:	5
2.1 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 1:	5
2.2 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 2:	5
2.3 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 3:	12
2.4 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 4:	13
2.5 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 5:	14
2.6 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 6:	15
2.7 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 7:	16
2.8 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 8:	16
2.9 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 9:	17
2.10 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 10:	18
2.11 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 11:	18
2.12 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 12:	22
2.13 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 13:	22
2.14 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 14:	23
2.15 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 15:	23
2.16 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 16:	25
2.17 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 17:	25
2.18 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 18:	28
2.19 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 19:	29
2.20 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 20:	29
2.21 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 21:	30
2.22 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 22:	33
2.23 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 23:	34
3. CLÁUSULA 6. – OBLIGACIONES GENERALES	34
4. CLÁUSULA 4. – PRODUCTOS	37
4.1 Producto 1:	37
4.2 Producto 2:	38
4.3 Producto 3:	38
4.4 Producto 4:	38
5. DESCRIPCIÓN DE AVANCE DE LA FASE 1 DEL PROYECTO	39
6. OTRAS CARACTERÍSTICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	54
6.1 Lugar de Prestación de los Servicios – Localización	54
6.2 Monitoreo de la Operación en Sede	54
6.3 Mesa de ayuda / Atención a solicitudes internas entre la Entidad y el Proveedor	54
6.4 Infraestructura	54
7. ANEXOS:	55

1. OBJETO DEL CONVENIO

Contratar los servicios de Centro de Contacto para la Orientación y Regulación de Urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal.

En cumplimiento del objeto descrito anteriormente, se describe el desarrollo de las siguientes obligaciones:

2. CLÁUSULA 7. – OBLIGACIONES ESPECÍFICAS FASE 1:

2.1 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 1:

Entregar al supervisor del contrato de forma inmediata a la suscripción del acta de inicio, el cronograma de actividades de operación de los primeros 20 días hábiles, para el inicio de la operación el día 21 que contenía las actividades requeridas en cada uno de los componentes del contrato.

El cronograma de actividades de inicio de operación aprobado por la supervisión del contrato se encuentra soportado en el informe de actividades del periodo inicial (Diciembre 2025), con el cual, se dio cumplimiento a esta obligación.

De manera adicional durante el periodo febrero de 2026 se elabora informe con descripción del avance de ejecución del cronograma para el periodo en revisión que contempla la fase 1 hasta la estabilización del proyecto descrita hasta el 30 de junio de 2026.

Anexos: En la carpeta “Obligación 1” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1g4R27M5CKZ4FVlcL-bV8XlPs-uvUzQiG>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Informe y cronograma enero_2026.pdf
- ✓ Actualización Cronograma Febrero 28022026.pdf

2.2 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 2:

Presentar al supervisor del contrato, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio el plan de capacitaciones del talento humano que incluya: el inicio de la operación, actualización técnica, inducción y entrenamientos en el uso de plataforma Omnicanal, plataforma de triaje telefónico validado, contenidos técnicos y procesos documentales de la entidad.

Esta obligación fue cumplida en el periodo inicial mediante la presentación oportuna del plan de capacitaciones del talento humano, el cual fue revisado y aprobado en si respectivo periodo. Durante el mes de febrero de 2026 se ejecutó el plan de capacitaciones del talento humano, orientado al fortalecimiento de competencias técnicas, operativas y comportamentales del personal vinculado al Centro de Contacto de Urgencias Médicas.

Como aspectos relevantes de este plan se encuentra:

Construcción del plan de capacitación.

El plan de capacitación se estructuró con base en los requerimientos del proyecto, los perfiles involucrados, las necesidades operativas del centro de contacto y las capacitaciones asignadas y/o programadas por la Secretaría. Para su elaboración se siguieron los siguientes pasos:

- Identificación de tipos de capacitación.
- Clasificación de las capacitaciones en dos categorías:
 - Corporativas
 - Formación

Esta categorización permitió organizar de forma estructurada las capacitaciones obligatorias y las específicas por servicio.

Validación de responsables.

Se definieron los responsables según el tipo de formación, de la siguiente manera:

- Formadores corporativos para inducciones internas, uso de herramientas (Wolkvox).
- Curso del fabricante del sistema SET para el curso y certificación del Triage Validado.
- Secretaría Distrital de Salud (SDS) para capacitaciones misionales específicas y lineamientos nuevos.

Definición de temáticas y objetivos.

Para cada capacitación se consolidó:

- Temarios detallados.
- Competencias para desarrollar.
- Público objetivo (TARM, médicos, enfermeros, psicólogos, gestores de caso, entre otros).

Esto permitió asegurar que los contenidos respondan directamente a las funciones operativas del personal.

Establecimiento de fechas y duración.

El plan de capacitación se estructura de la siguiente manera:

CAPACITACIÓN	DURACIÓN	CANT SESIONES
CORPORATIVA - INDUCCIÓN SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	8 horas	1 sesión
CORPORATIVA (Servicios Misionales nuevos) Capacitación Lineamiento Nuevo CCORUS	4 horas	7 sesiones
CORPORATIVA (Inducción Organizacional Integral-Seguridad y Salud en el Trabajo)	2 horas	1 sesión
CORPORATIVA PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP) – NIVEL BÁSICO Jornada Conducta Suicida y PAP	4 horas	1 sesión
CORPORATIVA PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP) – NIVEL BÁSICO Jornada Abordaje en violencias y PAP	4 horas	1 sesión
FORMACIÓN Curso y certificación para uso y aplicación de Triage validado.	8 horas	5 sesiones
FORMACIÓN (Formación en Herramientas Tecnológicas Wolkvox)	4 horas	2 sesiones

Definición de modalidad y ubicación.

Todas las capacitaciones se programaron en el centro de contacto con dirección: Av. Carrera 7 # 32-83 Piso 5, esto garantiza centralización, control de asistencia y disponibilidad logística.

Actividades de capacitación realizadas durante el periodo:

Con base en el plan suministrado, se han ejecutado las siguientes actividades:

Inducción corporativa

Ítem	Descripción
Tipo	CORPORATIVA (Inducción Organizacional Integral-Seguridad y Salud en el Trabajo)
Capacitador	TH, SST, SIG
Duración	2 horas C/U
Estado	Realizada
Cobertura	87%
Asistentes	TARM, médicos, enfermeros, psicólogos, gestores de caso y personal administrativo.

- **Contenido de la capacitación**
 - CORPORATIVA (Inducción Organizacional Integral-Seguridad y Salud en el Trabajo)
 - FORMACIÓN Comunicación Asertiva (Personal Nuevo)
 - FORMACIÓN Regulación Emocional (Personal Nuevo)
- **Consideración:** Se encuentra pendiente de capacitación la doctora **Nakary Karina Ávila Pacheco**, quien ingresó al proyecto el 23 de febrero de 2026. Su proceso de formación está programado para el mes de marzo.

SET (Triage Validado)

Ítem	Descripción
Tipo	Curso y certificación para uso y aplicación de Triage validado.
Capacitador	Directa de fabricante
Duración	8 horas
Estado	Realizada
Cobertura	88%
Asistentes	TARM, médicos, enfermeros, psicólogos, gestores de caso y personal administrativo.

- **Contenido de la capacitación**
 - Cursos didácticos por medio de plataforma en línea Moodle.
 - Examen teórico y práctico de certificación en línea.
- **Personal certificado.**

Con corte al 28 de febrero de 2026, el proceso de capacitación y certificación en la herramienta SET para el personal operativo del Centro de Contacto presenta el siguiente estado de avance.

Etiquetas de fila	CERTIFICADO	NO APLICA	PENDIENTE	Total, general
TARM	61		11	72
MEDICO	11		1	12
ENFERMERO	8			8
TARM DE SEÑAS	4			4
TARM BILINGUE	3			3
FORMADOR	2		1	3
COORDINADOR	1			1
GESTOR DE CALIDAD		4		4
PSICOLOGA		1		1
MINERO DE DATOS		1		1
LIDER DE TECNOLOGIA		1		1
Total, general	90	7	13	110

De los 103 colaboradores que deben cumplir con este requisito de formación, a la fecha 90 han sido capacitados y certificados, superando la meta inicial de 80 personas definida para el inicio de la operación. Esto equivale a un cumplimiento del 87% del personal activo. El porcentaje restante corresponde a colaboradores de reciente vinculación, cuya formación se encuentra programada para marzo de 2026.

Wolkvox

Ítem	Descripción
Tipo	Wolkvox CRM
Capacitador	Jonathan Fonseca
Duración	8 horas C/U
Estado	Realizada
Cobertura	89%
Asistentes	TARM, médicos, enfermeros, psicólogos, gestores de caso y personal administrativo.

Las sesiones de capacitación en la plataforma Wolkvox se llevaron a cabo los días 11 y 12 de febrero de 2026, dirigidas al personal de reciente vinculación y a aquellos colaboradores que no habían participado en esta formación durante el mes de enero.

Consideración:

Se encuentra pendiente de capacitación la doctora Nakary Karina Ávila Pacheco, quien se vinculó al proyecto el 23 de febrero de 2026. Su proceso de formación está programado para realizarse durante el mes de marzo.

- **Contenido de la capacitación**

- Introducción a Wolkvox CRM
- Conceptos básicos: cliente, contacto, caso, campos.
- Navegación general de la plataforma.
- Gestión de llamadas y contactos
- Creación, actualización y segmentación de registros.
- Búsqueda rápida y filtros.
- Casos, actividades y seguimiento
- Registro de interacciones (llamadas, correos, chats).
- Asignación, seguimiento y cierre de casos.
- Navegación de un script con derivaciones
- Manejo de transferencias y derivaciones asistidas
- Reportes y monitoreo
- Principales reportes de gestión comercial y de servicio.
- Uso de dashboards para seguimiento diario.
- Buenas prácticas y tips operativos
- Registro mínimo obligatorio, tiempos de actualización y calidad del dato.

Servicios Misionales

Ítem	Descripción
Tipo	Servicios Misionales Actuales
Capacitador	SDS
Duración	8 horas C/U
Estado	Realizada
Cobertura	92%
Asistentes	TARM, médicos, enfermeros, psicólogos, gestores de caso y personal administrativo.

Estas sesiones de capacitación se llevaron a cabo por parte de la Entidad y en conjunto con los formadores los días 22 y 23 de febrero de 2026, según su disponibilidad y programación.

- **Contenido de la capacitación**
 - Inducción SDS
 - Generalidades de la operación actual
 - Lineamientos de regulación y guía de tipificación
 - Guía de recomendaciones en Salud
 - Red de prestados de servicios de salud de urgencias de Bogotá
 - Reglas básicas para la orientación del desplazamiento por propios medios
 - Estrategia modelo de atención de urgencias en salud.

Consideración:

Se encuentra pendiente de capacitación la doctora Nakary Karina Ávila Pacheco, quien se vinculó al proyecto el 23 de febrero de 2026. Su proceso de formación está programado para realizarse durante el mes de marzo.

Ítem	Descripción
Tipo	(Servicios Misionales nuevos) Capacitación Lineamiento Nuevo CCORUS
Capacitador	SDS - Formadores
Duración	4 horas C/U
Estado	Realizada
Cobertura	97%
Asistentes	TARM, médicos, enfermeros, psicólogos, gestores de caso y personal administrativo.

Estas sesiones de capacitación se llevaron a cabo por parte de le Entidad y en conjunto con los formadores los días 16,17,19,20,23,24 Y 25 de febrero de 2026, según su disponibilidad y programación.

Consideración:

Se encuentra pendiente de capacitación la doctora Nakary Karina Ávila Pacheco, quien se vinculó al proyecto el 23 de febrero de 2026, TARM Erika Paola Martínez, y Sergio Andrés Rojas por incapacidad. Su proceso de formación está programado para realizarse durante el mes de marzo.

Nota: Estas capacitaciones ingresaron posterior al envío del plan propuesto para el mes de febrero, se adjunta correo con la programación.

RE: PROGRAMACIÓN CAPACITACIÓN - LINEAMIENTOS NUEVOS



Viviana Maria Bedoya Marroquin

Para: dc3torres@saludcapital.gov.co

CC: ● Jennifer Caicedo; ● Carlos Andrés Martínez; ● Paula Stephanie Vivas Peña; ● Oscar Velez



Responder



Responder a todos



Reenviar



Lun 16/02/2026 13:56

Buenas tardes jefe Diana.

Conforme a lo conversado, adjunto la programación definida:

ACTIVIDAD / TAREA	FECHA FINAL	DÍAS	HORA INICIO	HORA FIN	DURACION (Horas)	% AVANCE
Capacitación Lineamiento Nuevo- Líderes - Medicos- Enfermeros - Calidad - Formación.	16/02/2026	1	9:30 a. m.	12:00 p. m.	3	100%
Capacitación Lineamiento Nuevo- Líderes - Medicos- Enfermeros - Calidad - Formación.	16/02/2026	1	2:00 a. m.	4:00 a. m.	2	0%
Capacitación Lineamiento Nuevo- TARM	17/02/2026	1	7:30 a. m.	11:30 a. m.	4	0%
Capacitación Lineamiento Nuevo- TARM	17/02/2026	1	1:00 a. m.	5:00 a. m.	4	0%
Mañana (7am - 11am) Jornada Conducta Suicida y PAP	18/02/2026	1	7:00 a. m.	11:00 a. m.	4	0%
Tarde (1pm - 4pm) Jornada Abordaje en violencias y PAP	18/02/2026	1	1:00 p. m.	5:00 p. m.	4	0%
Capacitación Lineamiento Nuevo- TARM	19/02/2026	1	7:30 a. m.	11:30 a. m.	4	0%
Capacitación Lineamiento Nuevo- TARM	20/02/2026	1	7:30 a. m.	11:30 a. m.	4	0%
Capacitación Lineamiento Nuevo- TARM	23/02/2026	1	7:30 a. m.	11:30 a. m.	4	0%
Capacitación Lineamiento Nuevo- TARM	24/02/2026	1	8:00 a. m.	12:00 p. m.	4	0%
Capacitación Lineamiento Nuevo- TARM	25/02/2026	1	8:00 a. m.	12:00 p. m.	4	0%
Capacitación Lineamiento Nuevo- TARM	26/02/2026	1	8:00 a. m.	12:00 p. m.	4	0%

Quedo atenta a cualquier duda o comentario.

Feliz tarde.

Ítem	Descripción
Tipo	CORPORATIVA PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP) – NIVEL BÁSICO Jornada Conducta Suicida y PAP
Capacitador	SDS
Duración	4 horas C/U
Estado	Realizada
Cobertura	66%
Asistentes	TARM, médicos, enfermeros, psicólogos, gestores de caso y personal administrativo.

Ítem	Descripción
Tipo	CORPORATIVA PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP) – NIVEL BÁSICO Jornada Abordaje en violencias y PAP
Capacitador	SDS
Duración	4 horas C/U
Estado	Realizada
Cobertura	66%
Asistentes	TARM, médicos, enfermeros, psicólogos, gestores de caso y personal administrativo.

Estas sesiones de capacitación fueron programadas por la Entidad y desarrolladas en conjunto con los formadores, distribuyéndose en tres jornadas realizadas el 18 de febrero, 11 y 25 de marzo de 2026, de acuerdo con la disponibilidad y programación establecida. Debido a esta distribución progresiva de las sesiones, a la fecha se evidencia una cobertura del 66%, por lo que aún no se refleja el 100% de participación del personal, el cual se completará conforme avance el cronograma definido.

Anexos: En la carpeta “Obligación 2” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1XmAvX1YSE6837F_xEpFCFQtWXhEo9p_O

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Plan de Capacitación Febrero 2026.pdf
- ✓ Plan de continuidad en las actividad de capacitacion Feb-Dic 2026.pdf
- ✓ Registro Tiempos de Capacitación.xlsx
- ✓ Carta ETB-SDS – Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata.pdf
- ✓ RE_ PROGRAMACIÓN CAPACITACIÓN - LINEAMIENTOS NUEVOS.eml

Se encuentra disponible en las siguientes subcarpetas las presentaciones, listas de asistencia y diplomas de SET como soportes de las capacitaciones:

- ✓ INDUCCIÓN COORPORATIVA
- ✓ CURSO SET
- ✓ INDUCCIÓN SDS - SERVICIOS MISIONALES Inducción Secretaria de Salud
- ✓ WOLKVOX
- ✓ AUTOGESTIÓN EMOCIONAL EN EL AMBITO LABORAL
- ✓ CIRCULARES USO ADECUADO DE EQUIPOS -Seguridad de la Información Uso de Recursos
- ✓ COMUNICACION ASERTIVA
- ✓ HABILIDADES BLANDAS
- ✓ NUEVO LINEAMIENTO
- ✓ RAPID SOS

2.3 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 3:

Entregar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, plan de trabajo y cronograma de actividades del periodo de operación del contrato, el cual debe surtir aprobación del supervisor y dar cumplimiento del objeto del contrato.

Diagrama de Gantt



El cronograma y plan de trabajo establecen la secuencia lógica, las dependencias y los tiempos requeridos para la ejecución integral del proyecto durante los veinticinco (25) meses de vigencia contractual, bajo una metodología de gestión de proyectos basada en buenas prácticas del PMI, con enfoque por fases, entregables y control permanente.

Este se estructura en las fases de Alistamiento, Actividades de Aprovisionamiento, Contratación y Capacitación, Periodo de Estabilización, Periodo de Operación y Periodo de Finalización del Contrato, permitiendo una transición ordenada desde la planeación y puesta en marcha hasta la operación sostenida y el cierre del proyecto.

El cronograma se construye a partir de la Estructura de Desglose del Trabajo (EDT), la cual define y descompone los entregables y actividades necesarias para el cumplimiento del alcance contractual, y constituye la línea base oficial para la planificación, ejecución, seguimiento y control. Su gestión se articula directamente con el Plan de Gestión del Proyecto, que establece los procesos de gobernanza, gestión del alcance, control de cambios, gestión de recursos, gestión de riesgos, gestión de comunicaciones, calidad y aceptación de entregables.

Anexos: En la carpeta “Obligación 3” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/14j2K6qTLg-3gHgs56gL48nSOeTfQkj46>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Plan de trabajo.pdf
- ✓ EDT ETB_SDS.pptx
- ✓ Actualización Cronograma Febrero 28022026.pdf
- ✓ 02_plan_gestion_proyecto- v1.0 sds 2025_vf.pdf

2.4 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 4:

Presentar certificación expedida por el área de contratación y/o talento humano del proveedor del personal contratado y del cumplimiento de los perfiles definidos en el anexo técnico, dentro de los diez (10) días hábiles posterior a la firma del acta de inicio.

De acuerdo con lo establecido en el anexo técnico del contrato en el literal C del de la fase 1 del proyecto “Contratación y capacitación de personal” donde se estipula “...se solicita al inicio de la operación un mínimo de 59 operadores en la hora pico; en programación de turnos en hora pico: 25 agentes, 1 supervisor, 1 enfermeras 2 médicos, en hora valle; 12 agentes, 1 supervisor, 1 enfermeras 2 médicos y la siguiente cantidad de personas (agentes de reserva) programadas en actividades de capacitación y formación; 12 agentes, 1 enfermero, 1 médico y 1 supervisor. Posterior al periodo de estabilización (3 meses) la organización y distribución de los agentes la realizará el proveedor de acuerdo con el comportamiento de la demanda real de las solicitudes recibidas.”, los roles y las cantidades mínimas para el inicio de operación son:

- Agentes (TARM): 59
- Médicos: 11
- Enfermeros: 7

A continuación, se informa el proceso que se realizó para el cumplimiento de la obligación.

Selección y contratación de personal

Durante el mes de noviembre, y una vez surtida la fase contractual entre la Entidad y ETB, se adelantó el proceso de selección y contratación del personal mínimo de inicio, de acuerdo con lo definido en las mesas de trabajo desarrolladas durante la etapa comercial. En dichas mesas se establecieron y validaron las cantidades de personal requeridas para garantizar el inicio de la operación, las cuales fueron cumplidas bajo la siguiente metodología:



Al día 28 de febrero de 2026 se cuenta con 80 TARM quienes se encuentran integrados al proyecto en operación y formación.

Teniendo en cuenta lo anterior, con corte al 28 de febrero de 2026, se cuenta con 112 personas contratadas a término indefinido, cumpliendo con los mínimos requeridos, como se detalla en la siguiente tabla.

ROL	TOTAL
TARM	78
Interp. Señas	4
Médico	11
Enfermeras	8
Psicólogo	1
Médico Coordinador	1
Formador	3
Gestor de Calidad	4
Líder TI	1
Minero de Datos	1

Para cubrir el rol de TARM – Señas, y considerando la dificultad para encontrar el perfil en el mercado, se acordó con la jefe Diana Carolina Torres de la secretaria de salud, capacitar a seis (6) TARM en lengua de señas durante un periodo de cuatro (4) meses.

Durante este proceso y para garantizar la continuidad de la operación, se contará con un intérprete de señas que apoyará la atención, realizando la traducción en tiempo real entre el llamante y el TARM.

Anexos: En la carpeta “Obligación 4” publicada en la siguiente ruta:
<https://drive.google.com/drive/folders/1PZkleekiHEXd169MoInR6nGVPMNRnC4d>

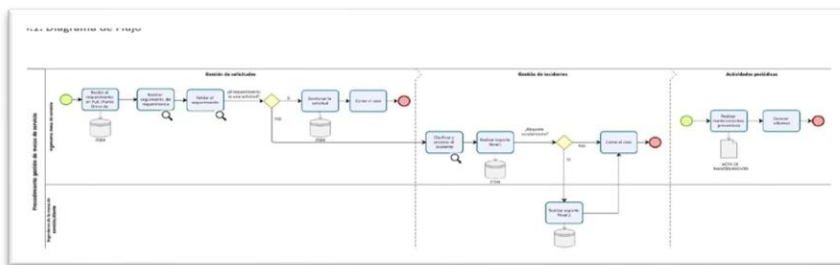
Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Certificado TH SDS FEBRERO 2026.pdf
- ✓ Correo Aprobación Acuerdo TARM Lengua de Señas.pdf
- ✓ Soporte_Gestión_Fenascol_Feb_2026.pdf
- ✓ Soporte_Gestión_Fenascol_Feb_2026_2.pdf

2.5 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 5:

Presentar a la supervisión, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, protocolo del servicio de soporte técnico que permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a las fallas técnicas que se puedan presentar.

A continuación, se encuentra el diagrama, la descripción de actividades y la presentación de casos en la herramienta Aranda, la cual se utiliza para la gestión y atención de casos de TI.



El protocolo de soporte técnico de Aranda ofrece una gestión centralizada y automatizada de incidentes, alineada con buenas prácticas ITIL, lo que permite mejorar los tiempos de respuesta, garantizar trazabilidad, cumplir SLA y ofrecer transparencia en todo el proceso. Además, integra un portal de autoservicio, base de conocimientos, métricas de desempeño y opciones de integración con otros sistemas, lo que facilita la eficiencia operativa y la mejora continua del servicio.

Anexos: En la carpeta “Obligación 5” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1ROHrTLF99ZUAyZ4X1frB9_2V6Np8Xqeq

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Proceso mesa de ayuda y soporte técnico BPO.pdf
- ✓ Creación de casos - ARANDA - BPO.pdf
- ✓ Protocolo de Soporte_técnico.pdf
- ✓ Correo soporte informe de actividades _ FFDS.pdf

2.6 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 6:

Cumplir con la prestación de los servicios contratados en las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo Técnico y con los estándares de la norma ISO 18295-2:2017 de gestión de los servicios de contacto con el cliente.

En cumplimiento de los requisitos técnicos, operativos y de calidad establecidos por el Fondo Financiero Distrital de Salud, y en concordancia con las exigencias de desempeño definidas, se adoptan e integran los lineamientos de la norma ISO 18295-2:2017.

Protocolo de adopción Institucional contemplado para la adopción de la norma ISO 18295-2:2017

El Protocolo Institucional para la Implementación y Cumplimiento de los Lineamientos de la Norma ISO 18295:2017 en el Centro de Contacto de Urgencias en Salud de Bogotá establece el marco técnico, operativo y de calidad bajo el cual se estructura, ejecuta, controla y mejora de manera continua la prestación del servicio de orientación y regulación de urgencias en salud, garantizando la atención oportuna, segura y humanizada a la ciudadanía, el cumplimiento de los requisitos contractuales establecidos por la ETB y el Fondo Financiero Distrital de

Salud, así como la alineación integral entre los Acuerdos de Nivel de Servicio, la gestión de la experiencia del usuario y los estándares internacionales aplicables a los centros de contacto.

Anexos: En la carpeta “Obligación 6” publicada en la siguiente ruta:
<https://drive.google.com/drive/folders/1p8Yi3nVafqO-1-xQvK2s0JfGJ81a2Rge>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Protocolo Institucional para la Implementación y Cumplimiento de Lineamientos ISO 18295- 2_2017.pdf

2.7 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 7:

Cumplir con el servicio de soporte técnico y con los protocolos establecidos para el seguimiento y manejo adecuado a las fallas técnicas, reportando las fallas presentadas, las soluciones de soporte técnico ejecutadas, contemplando el tiempo de respuesta estipulado en los ANS y anexo técnico.

Este ítem no aplica para la primera fase; su cumplimiento se implementará durante el periodo de alistamiento, una vez los sistemas estén en producción en el centro de contacto, garantizando la prestación del servicio de soporte técnico según los protocolos establecidos, el manejo adecuado de fallas y los tiempos de respuesta definidos en los ANS y en el Anexo Técnico.

Anexo: En la carpeta “Obligación 7” publicada en la siguiente ruta:
<https://drive.google.com/drive/folders/1-bVhApHBU0hypRGYgQjocdIR0WOx7kw7>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Documento No Aplica Obligación Específica 7.pdf

2.8 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 8:

Contar con auditor interno o líder en ISO 27001:2013, con tarjeta profesional y certificación que lo acredite como auditor interno de ISO 27001:2013.

Se presenta al auditor interno Sergio Iván Ramírez Ortiz quien cuenta con formación profesional acreditada, tarjeta profesional vigente y certificación como Auditor Interno en la norma ISO 27001:2022, la cual sustituye la certificación ISO 27001:2013, cumpliendo con los requisitos exigidos para el aseguramiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Anexos: En la carpeta “Obligación 8” publicada en la siguiente ruta:
<https://drive.google.com/drive/folders/1VlOgUYRDzQx2NiGAuqZ8SYzKc5doLNPi>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Certificado ISO 27001.pdf
- ✓ Certificado - Auditor ISO 27001.pdf
- ✓ Certificado laboral SERGIO IVAN RAMIREZ ORTIZ .pdf

- ✓ Certificado de vigencia Ingeniero.pdf
- ✓ Hoja de vida Sergio Ramirez.pdf

2.9 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 9:

Construir y actualizar los flujos de trabajo, historias de usuarios, secuencia de procesos, tareas y procedimientos que los agentes deben seguir para la operación y gestión de las solicitudes, buscando la automatización, optimización de los flujos de trabajo e interacciones rápidas y eficientes en cumplimiento de los lineamientos de la entidad.

Mesas técnicas de entendimiento

Durante la segunda y tercera semana de noviembre, así como la primera y segunda semana de diciembre, se llevaron a cabo mesas técnicas entre la SDS y ETB, en las que se logró:

- Afinamiento del requerimiento funcional.
- Ajustes a los flujos operativos.
- Ajuste a las historias de usuario (versión preliminar compartida por SDS).

En las diferentes sesiones realizadas del 24 al 27 de noviembre de 2025 con SDS, orientadas a comprender el alcance del proyecto y definir los aspectos técnicos de la solución, se revisaron de manera general los flujos de atención desde el momento en que ingresa la solicitud, así como el tratamiento que debe darse según las variables que condicionan su comportamiento. Adicionalmente, se abordó el tema de las integraciones y derivaciones hacia otros sistemas. Inicialmente se consideró el envío de información a sistemas externos al proyecto, con base en las variables y campos capturados durante los flujos. Sin embargo, teniendo en cuenta los tiempos del proyecto y por solicitud de SDS, se acordó que las derivaciones se realizarán sobre los módulos del sistema a implementar en el marco del proyecto, incorporando en el alcance la construcción de interfaces adicionales para el registro, consulta y seguimiento de las diferentes tipologías de solicitudes identificadas, correspondientes a: Solicitudes de emergencia, Sin información para activar a policía, Solicitudes de urgencia, Incidentes para cierre, Seguimiento agendamiento EAPB, Seguimiento asistencia, Gestión de agendamiento y Gestión de asistencia. Para estas interfaces se realizó el levantamiento de historias de usuario y la definición general de los campos requeridos para soportar la operación.

Tras la sesión de revisión conjunta realizada con los equipos técnicos el 15 de diciembre de 2025, la entidad emite el 16 de diciembre de 2025 el requerimiento y las historias de usuarios ajustadas. Al corte del 28 de febrero de 2026, estos no han tenido actualización.

De: Gloria Eugenia, Garcia Pinillos <GEGarcia@saludcapital.gov.co> Enviado el:
martes, 16 de diciembre de 2025 3:28 p. m.

Para: MARCO ANTONIO LEANDRO GOMEZ <marclea1@etb.com.co>

CC: Jose Vicente, Guzman Gomez <JVGuzman@saludcapital.gov.co>; Camila, Echeverri Rodriguez <CEcheverri@saludcapital.gov.co>; Diana Carolina, Torres Torres <DC3Torres@saludcapital.gov.co>; Jaime Giovanni, Vasquez Sastoque <JGVasquez@saludcapital.gov.co>; Gloria Eugenia, Garcia Pinillos <GEGarcia@saludcapital.gov.co>; Miguel Angel, Gomez Perez <MAGomez@saludcapital.gov.co>; MARY ISABEL LENIS CORTES <marylen1@etb.com.co>; Fausto Camilo Vanegas <fvanegas@yeapdata.com>; Jennifer Caicedo <jcaicedo@yeapdata.com>

Asunto: Requerimiento herramienta Wolkvox

Cordial saludo.

En relación con los compromisos adquiridos y tras la revisión conjunta realizada con los equipos técnicos de ETB y CRUE, se adjunta el requerimiento y las historias de usuarios, ajustadas con las observaciones realizadas durante la sesión del 15/12/2025. Cabe resaltar ante dudas o necesidad de revisión conjunta, me informan y el equipo técnico de la DUES está en disposición para programar nuevas revisiones conjuntas.

Para el mes de febrero 2026, se llevó a cabo la actualización de la “Matriz de requerimientos historia de usuario Centro de Contacto”

Anexos: En la carpeta “Obligación 9” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1p1586KLdaDds5kPi0WEFrCrR7njeyzq6>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Historias de usuario FFDS - ETB.pdf
- ✓ Matriz de requerimientos historia de usuario Centro de Contacto 16.12.2025.xlsx
- ✓ Requerimientos CCORUS 161225.pdf
- ✓ Informe Desarrollos Modulos (Grillas) 31012026.pdf
- ✓ Evidencia prueba 30_01_2026.mp4
- ✓ Matriz de requerimientos historia de usuario Centro de Contacto 29.01

2.10 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 10:

Entregar al supervisor del contrato dentro de los quince (15) días calendario de cada mes el Informe de la ejecución de actividades establecidas en el contrato y el avance de la ejecución del plan de trabajo con sus respectivos soportes, los cuales deben ser entregados en el formato establecido por la entidad en medio digital.

En estricto cumplimiento de los términos contractuales, ETB presenta la actualización Informe Mensual de Actividades con corte al 28 de febrero de 2026. Este documento detalla el avance del plan de trabajo aprobado, las actividades ejecutadas en los componentes técnico, operativo y administrativo, y el estado de cumplimiento de los cronogramas definidos.

Anexos: En la carpeta “Obligación 10” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1C0hobFsEuppHaKV7YYUnV9z-zgs-EyTJ>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Informe de actividades FFDS_Feb2026.pdf

2.11 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 11:

Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos y generar planes de mejora para aquellos indicadores que no den cumplimiento con las metas establecidas.

En cumplimiento de la obligación contractual relacionada con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), se realizó la validación de los indicadores definidos para el servicio.

Durante el periodo evaluado, se identificó que algunos indicadores no fueron aplicables, en razón a que el servicio se encontraba en fase de alistamiento y no se generaron interacciones en ambiente productivo. Estos indicadores corresponden a:

ANS	Nombre	Medición	% Equivalente	Actividad/Contexto	Feb - 2026
ANS 1	Disponibilidad de los servicios centro de contacto contratados	Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma sobre el tiempo operativo contratado	5% del valor máximo mensual	Servicios de plataforma Omnicanal	No aplica / periodo de estabilización
ANS 2	Nivel de Servicio >=80/20	Número de transacciones contestadas en un tiempo a 20 segundos sobre el número total de transacciones durante el periodo	30% del valor máximo mensual	Servicios de Centro de Contacto	No aplica / periodo de estabilización
	Nivel de Servicio >=90/40	Número de transacciones contestadas en un tiempo > a 20 segundos y <= a 40 segundos sobre el número total de transacciones durante el periodo	5% del valor máximo mensual	Servicios de Centro de Contacto	No aplica / periodo de estabilización
ANS 3	Eficacia de transacciones de gestión de solicitudes de urgencias	Cantidad total de transacciones derivadas sobre el total transacciones recibidas	35% del valor máximo mensual	Servicios de Centro de Contacto (Gestión de solicitudes de urgencias)	No aplica / periodo de estabilización
ANS 4	Disponibilidad de los Servicios software de triage validado	Tiempo real operativo en minutos sobre el tiempo operativo contratado en minutos	21% del valor máximo mensual	Servicios de software de triage validado	No aplica / periodo de estabilización
ANS 6	Quejas sobre los Servicios Centro de contacto sobre el 100% de las llamadas recibidas	Número de quejas recibidas del servicio del Centro de Contacto sobre el total de transacciones	1% del valor máximo mensual	Servicio transversal relacionado con los servicios de plataforma Omnicanal y Centro de Contacto	No aplica / periodo de estabilización
ANS 7	Servicio de mesa de ayuda prioridad crítica	Valor acumulado de cantidad de incidentes que no cumplen el tiempo de atención durante el periodo sobre la cantidad total de incidentes del periodo	1% del valor máximo mensual	Servicio transversal relacionado con plataforma Omnicanal, Centro de Contacto y la interoperabilidad	No aplica / periodo de estabilización

ANS 8	TMO	Mide el promedio del tiempo total de las transacciones en minutos / Tiempo ofertado en minutos	No genera descuento, pero si un plan de mejora	Servicios de Centro de Contacto (Gestión de solicitudes de urgencias)	No aplica / periodo de estabilización
ANS 9	Nivel de satisfacción de los Servicios centro de contacto	Mide el resultado promedio de las encuestas de satisfacción	No genera descuento, pero si un plan de mejora	Servicios de Centro de Contacto (Gestión de solicitudes de urgencias)	No aplica / periodo de estabilización
ANS 11	Precisión Error Crítico de Usuario "ECU"	Mide el número de errores críticos de usuario /sobre el total de transacciones	No genera descuento, pero si un plan de mejora	Servicios de Centro de Contacto	No aplica / periodo de estabilización
ANS 12	Precisión Error Crítico de Negocio "ECN"	Mide el número de errores críticos de negocio /sobre el total de transacciones	No genera descuento, pero si un plan de mejora	Servicios de Centro de Contacto	No aplica / periodo de estabilización
ANS 13	Eficacia de la Clasificación de Solicitudes de Urgencias	Cantidad de transacciones clasificadas/cantidad de transacciones entrantes * 100 con duración > 5 segundos.	No genera descuento, pero si un plan de mejora	Servicios de Centro de Contacto (Gestión de solicitudes de urgencias)	No aplica / periodo de estabilización

Por otra parte, los indicadores aplicables para el periodo fueron: ANS No. 5 (Cumplimiento a las solicitudes de desarrollos para interoperabilidad de acuerdo con cronograma) y ANS No.10 (Rotación Agentes), los cuales presentan cumplimiento conforme a los niveles establecidos como se describe a continuación y según se evidencia en los reportes adjuntos:

ANS Rotación:

Durante el periodo febrero, la operación contó con 112 colaboradores. Se registraron 5 renunciaciones voluntarias y 3 despidos, generando una tasa de rotación voluntaria de 4,46%. De acuerdo con el ANS de Rotación de Agentes (meta <10% y umbral de plan de mejora >=10%), el resultado se encuentra en cumplimiento y no activa plan obligatorio; sin embargo, se proponen acciones preventivas de retención.

ANS Cronograma:

Durante el mes de febrero, el avance ejecutado del cronograma alcanzó un 94%, frente a un avance planificado del 91% para el mismo corte.

Aplicando la fórmula establecida:

$$\text{Cumplimiento} = (94\%/91\%) \times 100 = 103\%$$

El resultado del indicador corresponde a 103.3%, lo que evidencia un cumplimiento con respecto a lo programado, sin desviación.

Dado que el resultado es igual o superior al 95%, conforme a los criterios de liquidación definidos, no aplica acción correctiva. En términos operativos, el comportamiento refleja un cumplimiento de las actividades.

“Carpeta ANS No.5” cual, SI APLICA para este periodo, y es aplicable al informe correspondiente al mes de enero, en el que no se genera ningún descuento.

<https://drive.google.com/drive/folders/1qF8IT7rDevVpy2s4IR8tp7osG-RD8vEi>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

✓ ANS_Cumplimiento_Cronograma_Febrero_2026.pdf

Reportes adjuntos:

“Carpeta ANS No.10” la cual SI APLICA para este periodo, y es aplicable al informe correspondiente al mes de enero, en el que no se genera ningún descuento.

<https://drive.google.com/drive/folders/1Enb7e-DYVA7kc4k2F58mUab64KQR8TtP>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

✓ ANS_Rotacion_Personal_Febrero_2026.pdf

Adicionalmente en la carpeta “Obligación 11” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/119cLfxHLIW7ossUfSGTdY-74SgxHHSC1>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ ANS - Contact Center BPO.pdf
- ✓ ANS del proyecto.pdf
- ✓ Documento No Aplica ANS.pdf

2.12 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 12:

Garantizar que los datos personales entregados por la entidad y/o beneficiarios del servicio reciban adecuado tratamiento, manejo de la información y confidencialidad en cumplimiento de la normatividad vigente y las políticas de seguridad de la información establecidas por la entidad.

En cumplimiento de este compromiso, se garantiza que los datos personales proporcionados por la Entidad y/o los beneficiarios del servicio reciben el manejo, tratamiento y protección adecuados, en concordancia con la normatividad vigente y las políticas de seguridad de la información establecidas por la Entidad ETB se cuenta con el soporte del aliado estratégico, vinculado al proyecto mediante el contrato CW28311 de 2025. En este sentido, las actividades desarrolladas se realizan bajo el cumplimiento de las políticas de tratamiento de datos personales y de seguridad de la información adoptadas por dicho aliado.

Anexos: En la carpeta “Obligación 12” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1H7wdukvxDn678L5a0stALmxtwF73hMa>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Certificado de confidencialidad y la política de tratamiento de datos ETB.pdf
- ✓ Habeas Data.pdf

2.13 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 13:

Garantizar el acceso permanente de la información recolectada en la prestación de los servicios del Centro de Contacto, mediante acceso con usuario y contraseña suministrados por el proveedor a la entidad para la consulta de grabaciones y datos en relación con los requerimientos que se presente.

Actualmente, esta Obligación no es aplicable, ya que en la fase de alistamiento los servidores aún no contienen información operativa. Su ejecución está planificada para la fase posterior en ambiente QA y productivo, donde se garantizará el acceso seguro y controlado a la información recolectada del Centro de Contacto mediante credenciales proporcionadas, asegurando la disponibilidad, integridad y trazabilidad de grabaciones y datos conforme a los requerimientos de la entidad y las políticas de seguridad de la información vigentes.

Anexo: En la carpeta “Obligación 13” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1JW2AwnnGMjjQ_d3XmIMzRSAJIOgskH4

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Documento No Aplica Obligación Específica 13.pdf

07-07.7-F-025-v.5

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.



13/06/2023

Pág. 22

etb.com

2.14 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 14

Responder a los requerimientos trasladados por la entidad, en los términos definidos en cada solicitud.

Durante el periodo reportado se recibieron requerimientos por parte de la entidad, los cuales fueron atendidos satisfactoriamente. A continuación, se relacionan los requerimientos gestionados y el soporte correspondiente, garantizando la trazabilidad y cumplimiento de la obligación contractual.

En la carpeta “Obligación 14” se encuentran los anteriores anexos publicados en a la siguiente ruta:
https://drive.google.com/drive/folders/1SygypnH9whcxjVEquqB22a95-BrM_cZZ

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

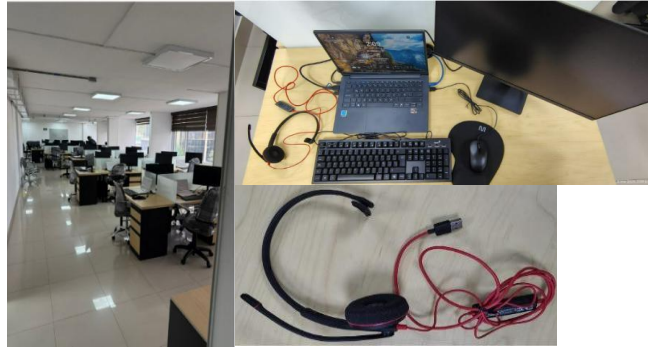
- ✓ Check list visita SDS.pdf
- ✓ Acta Reunión Cliente SDS _ Famisanar#13.pdf
- ✓ Acta Reunión Cliente SDS Registro_ Meta Firmada.pdf
- ✓ Acta Reunión Cliente SDS_ Sesión (2) Meta FIRMADA.pdf
- ✓ Acta Reunión Cliente SDS_ Compensar #14.pdf
- ✓ Correo_reunión Capacitación Famisanar.pdf
- ✓ Acta Reunión Cliente SDS #16.pdf
- ✓ Correo_reunión Capaticación Compensar.pdf
- ✓ RV Notas reunion tarde canale digital.pdf
- ✓ Solicitudes a ETB sobre SET.pdf

2.15 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 15:

Entregar la dotación de elementos de puestos de trabajo y elementos de protección personal en cumplimiento de la normatividad de seguridad y salud en el trabajo.

Se realizó la entrega y disposición de puestos de trabajo y elementos de protección personal en las oficinas ubicadas en Avenida Carrera 7 # 32-83, piso 5, oficinas 501 y 502, asegurando que los equipos y elementos cumplen con los estándares técnicos y la normativa SST vigente, garantizando ambientes operativos seguros y conformes para la prestación del servicio del Centro de Contacto.

Para la disposición de los puestos de trabajo se realizó dotación de periféricos (Diademas).



Es importante destacar que, aunque el proyecto aún no ha iniciado su fase operativa oficial, se han registrado avances en la gestión de recursos. Desde el inicio y a la fecha de corte del presente informe de actividades, se realizó la entrega de diademas a un primer grupo de 58 colaboradores, con el fin de asegurar que el equipo cuente con las herramientas necesarias desde el primer día de funciones en el centro de contacto. Teniendo en cuenta que, al corte del presente informe, el personal en su gran mayoría sigue realizando su gestión en la sede CRUE, durante el mes de febrero de 2026 no se realizaron nuevas entregas de diademas, en atención a las medidas de control interno implementadas para la adecuada administración, custodia y preservación de los elementos, con el fin de mitigar riesgos de pérdida o deterioro antes del inicio de la operación del servicio.

El proceso de dotación continuará de manera progresiva conforme al personal activo faltante, garantizando que la totalidad del personal cuente con los elementos requeridos antes del inicio de la operación en ambiente productivo.

Ejemplo de formato asignación de periféricos (Diademas)

FOR-K2-01
Versión 05
Actualización: 01/2025

FORMATO ASIGNACIÓN DE PERIFERICOS



ASS No.

Fecha:	9/12/2025	Ciudad:	BOGOTÁ
Cliente / Empresa:	Yeapdata SAS	Sede:	SOS
Asignado a:	Ana Magaly Arce Castañeda	Cargo:	Enfermera
Ingeniero IT:	Cristian Camilo Díaz Rojas	Tel/Cel:	N/A

ITEM	SERIAL/NÚMERO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
DIADEMA	1DPVUH	1	Diadema en buen estado.

ACEPTACIÓN DE USO DE DIADEMA

El usuario es responsable de la custodia y uso exclusivo para fines laborales de la diadema asignada por la empresa. Debe mantener la confidencialidad de toda la información a la que tenga acceso a través de esta y notificar inmediatamente cualquier pérdida, robo o mal funcionamiento. En caso de presentarse incumplimiento será notificado al Seguridad de la información y a Talento Humano quienes determinarán las medidas respectivas.

ENTREGADO POR	RECIBIDO POR
Nombre: Cristian Camilo Díaz Rojas	Nombre: Ana Magaly Arce Castañeda
Cargo: Profesional IT	Cargo: Enfermera
Cedula: 1013644252	Cedula: 52957044
 FIRMA	 FIRMA

Anexos: En la carpeta “Obligación 15” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1JE0uXRWPCWVaTim9g6dRi0UMV6vQv35A>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Certificación Entrega de Diademas TH al 28-02-2026_2.0.pdf
- ✓ Documento No Aplica Entrega de Diademas.pdf
- ✓ Stock Diademas COUS.x

2.16 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 16:

Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto confirmando el acceso únicamente del personal autorizado.

Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud – Bogotá cuenta con un sistema de control de acceso que permite el ingreso únicamente del personal autorizado mediante el dispositivo biométrico BioEntry W2 de Suprema, el cual integra tecnología avanzada de identificación por huella dactilar, detección de huella en vivo y resistencia certificada, garantizando un acceso seguro y confiable a las instalaciones.

A continuación, se encuentra imagen del biométrico BioEntry W2, su configuración y administración se realiza a través de navegador web.



Anexos: En la carpeta “Obligación 16” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1ge-AJXNRv2DG2yY8emTNafx0ZNPHq-V4>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Sistema de acceso - Biométrico.pdf
- ✓ Licencia Sistema de Acceso Biométrico_.pdf
- ✓ Carta ETB-SDS - Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata.pdf
- ✓ Orden de Compra Herramienta de Control de Acceso.pdf
- ✓ Lista_Usuarios_Biometrico CCORUS.pdf

2.17 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 17:

Realizar la gestión técnica requerida para enrutar las llamadas de las líneas telefónicas de la Secretaría Distrital de Salud y las demás requeridas hacia los sistemas telefónicos de la plataforma Omnicanal del contratista.

En cumplimiento del hito de interoperabilidad entre el Centro de Contacto y las EAPB, se llevaron a cabo sesiones de entendimiento y encuentros técnicos orientados a definir la metodología de comunicación requerida para el modelo proyectado de atención de urgencias. Como resultado del avance en estas actividades, se han realizado reuniones con las EAPB relacionadas en la siguiente tabla, así como con la Línea 106 y el C4 en articulación con la Línea 123. De

igual manera, con corte al 31 de diciembre de 2025, se realizó la configuración exitosa de la transferencia de voz con las EAPB Aliansalud, SURA, Famisanar, Capital Salud y Mallamas. Posteriormente, en el mes de enero 2026, se realizó la configuración de la transferencia de voz con las EAPB Compensar y Salud Total.

Para el mes de febrero 2026, no se coordinaron ni llevaron a cabo actividades por parte de la Entidad con las EAPB pendientes (Sanitas, nueva EPS y Coosalud).

Tabla de integraciones EAPB

FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD								
Cronograma de integraciones con EPS								
ITEM	EPS	PRIMERA SESIÓN	HORA	RESULTADO	SEGUNDA SESIÓN	HORA	AFINAMIENTO	PRUEBAS
1	ALIANSA SALUD	2 de diciembre 2025	14:00	Configuración por DID	9 de diciembre 2025	15:00	TRANSFERENCIA EXITOSA A WOLKVOX	OK
2	SURA	5 de diciembre 2025	10:00	Configuración por DID	17 de diciembre 2025	9:00	TRANSFERENCIA EXITOSA A WOLKVOX	OK
3	FAMISANAR	9 de diciembre 2025	9:00	Configuración por DID	18 de diciembre 2025	10:00	TRANSFERENCIA EXITOSA A WOLKVOX	OK
4	COMPENSAR	9 de diciembre 2025	10:00	configuración por DID	9 de enero de 2026	9:00	TRANSFERENCIA EXITOSA A WOLKVOX	N/A
5	CAPITAL SALUD EPS-S	9 de diciembre 2025	11:00	configuración por DID	18 de diciembre 2025	10:00	TRANSFERENCIA EXITOSA A WOLKVOX	OK
6	SALUD TOTAL	16 de diciembre 2025	8:30	configuración por Troncal	8 de enero de 2026	N/A	TRANSFERENCIA EXITOSA A WOLKVOX	N/A
7	SANITAS	19 de diciembre 2025	10:00	Por definir	Pendiente agendar	N/A	N/A	N/A
8	NUEVA EPS	19 de diciembre 2025	10:00	Por definir	Pendiente agendar	N/A	N/A	N/A
9	COOSALUD	19 de diciembre 2025	10:00	Por definir	Pendiente agendar	N/A	N/A	N/A
10	MALLAMAS	19 de diciembre 2025	10:00	configuración por DID	22/12/2025	10:00	TRANSFERENCIA EXITOSA A	OK
Cronograma de integraciones								
ITEM	EPS	PRIMERA SESIÓN	HORA	RESULTADO	SEGUNDA SESIÓN	HORA	AFINAMIENTO	PRUEBAS
1	Línea 106	14 de noviembre de 2025	14:00	Configuración por DID	N/A	N/A	N/A	N/A
2	Línea 106	21 de noviembre de 2025	15:00	Configuración por DID	N/A	N/A	N/A	N/A
3	Línea 106	16 de diciembre 2025	8:30	Configuración por DID	N/A	N/A	N/A	N/A
4	Línea 106	29 de diciembre de 2025	9:20	Configuración por DID	N/A	N/A	TRANSFERENCIA EXITOSA A WOLKVOX	OK

A continuación, se presenta un extracto de las actividades del cronograma asociadas a estas integraciones para el inicio:

ID	Nombre	Duración	Comienzo	Fin
127	Realizar sesiones de entendimiento interoperabilidad con 106	2 días	lun 22/12/25	mar 23/12/25
128	Definir la forma de interoperabilidad con 106 0 días 127 ETB-WOLK;106	0 días	mar 23/12/25	mar 23/12/25
129	Recibir aprobación de Interoperabilidad 106	8 días	mié 24/12/25	mar 6/01/26
130	Configurar de transferencia asistida de llamadas línea 106	2 días	mié 7/01/26	jue 8/01/26
132	Realizar sesiones de entendimiento interoperabilidad con EAPB	10 días	lun 1/12/2025	lun 15/12/2025
133	Definir la forma de interoperabilidad con EAPB (Compensar, Sura, Aliansalud, famisanar, Salud total, Mallamas)	4 días	lun 22/12/25	vie 26/12/25
134	Recibir aprobación de Interoperabilidad con EAPB (Compensar, Sura, Aliansalud, famisanar, salud total, Mallamas)	0 días	vie 26/12/25	vie 26/12/25
135	Configurar y parametrizar la interoperabilidad con EAPB (Compensar, Sura, Aliansalud, famisanar, salud total, Mallamas)	9 días	lun 29/12/25	vie 9/01/26

En cumplimiento de las actividades del cronograma establecidas, se llevó a cabo la configuración y las pruebas para la transferencia de llamadas desde la Línea 106 hacia el Centro de Contacto el 29/12/2025. Los resultados fueron exitosos, garantizando la estabilidad del flujo de comunicación y la correcta recepción de las llamadas.

Con relación a las trasferencias de llamadas desde el C4 (Línea 123), no se encuentran incluidas, toda vez, que dicha Entidad (C4) ratificó en la reunión presencial del 2 de febrero de 2026 la inviabilidad de la integración, fundamentada en el riesgo de impacto negativo sobre su continuidad operativa.

Anexos: En la carpeta “Obligación 17” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1tVlGIsCDTOGbmSB8ErBYGWQ5LOi6A-8c?usp=sharing>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Conf_Pruebas_Llamada_Línea_106.pdf
- ✓ 28022026 Config_Paramet_Interoperabilidad_EAPB.pdf
- ✓ Acta Reunión Cliente SDS #4.pdf
- ✓ Acta de reunión 02022026.pdf
- ✓ Lista de asistencia acta de reunión 02022026.pdf
- ✓ Subcarpeta “Pruebas Config Interop EAPB” que contiene audios de pruebas de configuración interoperabilidad con EPS.

- ✓ Subcarpeta “Conf_Pruebas_Llamada_Línea_106” que contiene audio de pruebas de configuración interoperabilidad con la línea 106.

2.18 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 18:

Entregar los reportes de los registros de las atenciones realizadas por los diferentes canales de contacto, en medios digitales y seguros, de manera inmediata o cuando sean requeridos.

Se presentan a continuación las métricas de llamadas atendidas en la sede CRUE (Carrera 32 #12-81, Bogotá, Piso 4). El reporte comprende el periodo desde el inicio de la operación en diciembre de 2025 hasta el 28 de febrero de 2026, con base en la información suministrada oficialmente por la Entidad.

Año	Mes	TARM Norte		TARM Sur		Total Mes			Total día	
		Total llamadas	Llamadas respondidas	Total llamadas	Llamadas respondidas	Total llamadas	Llamadas respondidas	%	Total llamadas	Llamadas respondidas
2025	Dic	22.637	2.201	18.525	1.754	41.162	3.955	10%	1.328	128
2026	Ene	15.567	4.170	13.569	3.961	29.136	8.131	28%	940	262
2026	Feb	18.624	4.691	14.966	4.376	33.590	9.067	27%	1.200	324

Fuente: Información suministrada por la Secretaría Distrital de Salud.

Adicionalmente, se presentan las transacciones generadas desde la herramienta Wolkvox durante el mismo periodo.

TOTAL TRANSACCIONES DE VOZ WOLKVOX		
Año	Mes	Total llamadas
2025	Dic	76
2026	Ene	1500
2026	Feb	675

Las cifras consolidadas de la herramienta Wolkvox en este informe corresponden al volumen total de transacciones de voz registradas en la plataforma para cada periodo. Es importante precisar que este consolidado integra, de manera global, las llamadas y marcaciones de prueba con las EAPB, línea 106, validaciones de enrutamiento, etc. por lo cual, estos totales no guardan correspondencia con datos del CMR.

Anexos: En la carpeta “Obligación 18” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1PVZLB93-cl87OV-uFChPr-T9S5WLOfgh>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Llamadas_contestadas CRUE_VESTA_12_24_28_04_26.xls
- ✓ Consolidado_Llamadas_Wolkvox_Dic2025_Febrero_2026.xls

2.19 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 19:

Contar y ejecutar los planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio en caso de ser necesario.

El servicio cuenta con un plan de contingencia para sistemas en la nube que garantiza la recuperación rápida y la continuidad operativa ante fallas, complementado por la alta disponibilidad de los enlaces, lo que asegura una conectividad estable y redundante para los servicios críticos. Adicionalmente, se avanza en la construcción del plan de continuidad, orientado a fortalecer los procedimientos y estrategias de respuesta institucional ante eventuales contingencias.

Con fecha del 27 de febrero de 2026, se realizaron las pruebas de conmutación entre los canales principal y de respaldo (Backup). Los resultados fueron satisfactorios, garantizando la redundancia y estabilidad de la conexión.

Anexos: En la carpeta “Obligación 19” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/174gJoiKLLnwHIsmVGf6VRjuBe1_KRNf

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Pln-D-03 Plan de continuidad de negocio.pdf
- ✓ ACTA VISITA CONTINUIDAD CANALES DE INTERNET.pdf
- ✓ Correo_ENTREGA FORMAL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD KR 7 32 83 PI 5 OC-2270887 __ OC-2281962.eml

2.20 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 20:

Mantener en custodia la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demás información recopilada en la infraestructura del proveedor.

Este ítem no aplica durante la primera fase de implementación; su cumplimiento está proyectado para la etapa de operación en producción, cuando se garantizará la custodia, integridad y disponibilidad de toda la información recopilada en la infraestructura del proveedor, incluyendo registros de llamadas, requerimientos, grabaciones y demás soportes, conforme a las políticas de seguridad de la información y normatividad vigente.

Anexos: En la carpeta “Obligación 20” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1lhK8ZVYD-K3GF347rPrhEWdeZlzcLwpe>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Documento No Aplica Obligación Específica 20.pdf

2.21 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 21:

Atender y dar respuesta a los cambios solicitados, respecto a actualizaciones y configuraciones de los servicios contratados.

Para dar cumplimiento a esta obligación se presenta como estrategia identificar y documentar cada requerimiento apoyados en el diseño de historias de usuario.

A continuación, se presenta un extracto del inventario consolidado de Historias de Usuario, resultado de las mesas de definición funcional. Este artefacto detalla los requerimientos técnicos y operativos indispensables para orquestar la Interoperabilidad entre el ecosistema de las EAPB y el Centro de regulación de la Secretaría de Salud

MATRIZ DE REQUERIMIENTOS											
Tipo de requerimiento	Módulo	Id del requerimiento	Descripción del requisito	Extracción de información	Usuarios/Sistemas que intervienen	Salidas / resultados esperados	Utilidades que implementará	Tratamiento de información	Prioridad	Criterios de aceptación	Consideraciones
Funcional	Módulo de "seguimiento al agendamiento de la EAPB"	Seguimiento al agendamiento de la EAPB	Como usuario de regulación voy a poder tener un campo para asignar un "Si / No" para los siguientes campos: "Agendamiento de la consulta", "Modalidad de consulta asignada por la EAPB", "Asignación de la consulta de la EAPB" permitiendo guardar esta información	Registro para los tres campos de "Si / No"	Usuario de la central de regulación	Campos actualizados de "Si / No" para cada uno de los registros	Campos de selección única "Si / No"	Guardar información en base de datos	Alta	Campos guardados y asignados a cada uno de ellos en base de datos	
Funcional	Módulo de "seguimiento al agendamiento de la EAPB"	Seguimiento al agendamiento de la EAPB	Como usuario del sistema voy a poder filtrar las solicitudes por cada EAPB desde una lista desplegable. La lista desplegable de los nombres de cada EAPB serán entregados por la Secretaría.	Solicitudes de cada EAPB	Usuario de la central de regulación	Mostrar solo las solicitudes de acuerdo con el filtro seleccionado de cada EAPB	Selección simple y filtro de información	N/A	Alta	Listado de solicitudes de acuerdo a filtro de la EAPB	
Funcional	Módulo de "seguimiento al agendamiento de la EAPB"	Seguimiento al agendamiento de la EAPB	Como usuario del sistema voy a poder visualizar sobre la grilla la conveniencia de la sematización del temporizador	Las convenciones de la sematización del temporizador por parte de la Secretaría	Usuario de la central de regulación	Registro de estas convenciones en la interfaz	Campo de texto en interfaz	N/A	Alta	Visualización de estas convenciones en la interfaz	
Funcional	Módulo de "seguimiento al agendamiento de la EAPB"	Seguimiento al agendamiento de la EAPB	Como usuario del sistema voy a poder cerrar la solicitud	Registro de los condicionales "Si / No" (en total 3 condicionales) que deben haber sido registrados obligatoriamente	Usuario de la central de regulación	Al cerrar desaparecerá la solicitud de la grilla de "Seguimiento al agendamiento de la EAPB" y actualiza el estado de la solicitud general de cerrado a cerrado	Acción de cierre	Guardar información en base de datos	Alta	Se permite el cierre y la solicitud desaparece de la grilla	

Desde el periodo de diciembre 2025, se han consolidado avances estratégicos en el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y la interoperabilidad de los sistemas de gestión operativa. Las actividades se centraron en la integración de plataformas de comunicación omnicanal y el despliegue de módulos críticos en ambientes de preproducción, garantizando la seguridad en el acceso y la eficiencia en la transferencia de datos clínicos. A continuación, se detallan los hitos y logros alcanzados en el desarrollo y configuración del ecosistema digital:

Integración de Plataformas y Automatización de Accesos:

Se completaron las pruebas y la configuración de la integración entre las plataformas Wolkvox, SET y la App de Integración. Entre los logros destacados se encuentran:

- **Autenticación Segura:** Implementación de un sistema de autenticación basado en tokens generado por Wolkvox, lo que elimina la necesidad de ingreso manual de credenciales en el sistema SET y agiliza el acceso del operador.
- **Interoperabilidad Clínica:** El proceso operativo ahora permite que, tras realizar el triaje en SET, la información se transmita a la plataforma de integración bajo el estándar internacional HL7 en formato XML, garantizando una comunicación técnica estandarizada entre sistemas.

Despliegue de Infraestructura en Preproducción:

Se realizó con éxito el despliegue de los servicios backend y frontend en el ambiente de preproducción para las grillas de gestión. Los detalles técnicos incluyen:

- **Arquitectura Contenerizada:** Los servicios (frontend, bases de datos PostgreSQL, servicios de autenticación y gateway) se alojaron como contenedores Docker en una máquina virtual Red Hat Enterprise Linux (RHEL), asegurando escalabilidad y facilidad de mantenimiento.
- **Componentes Operativos:** Se desplegaron servicios clave como auth-service, sds-service, user-service y soap-service.

Avance en el Desarrollo de Grillas Operativas:

Para el mes de **febrero 2026**, se consolida el avance de las grillas Incidentes para alertar otros CRUE, Incidentes para clonar otras agencias, Posibles solicitudes iniciales y Solicitudes duplicadas. Se toma como referencia las historias de usuario y los criterios funcionales definidos para cada flujo, con el fin de evidenciar el estado actual del desarrollo y la disponibilidad de las soluciones en ambiente preproductivo.

Estas grillas se encuentran desarrolladas e integradas con la plataforma Wolkvox, con componentes de interfaz, lógica de negocio, servicios de back-end y almacenamiento en base de datos ya implementados. El despliegue realizado en ambiente preproductivo permite ejecutar pruebas funcionales, validar la trazabilidad de la información y revisar el comportamiento operativo de cada caso antes de su salida a producción.

Cambio Agent Scripting:

Durante el mes de **febrero de 2026** se adelantaron actividades de análisis, revisión y ajuste sobre la funcionalidad de Agent Scripting, orientadas a optimizar el acompañamiento al agente durante la atención y mejorar la consistencia del flujo operativo. En este proceso, se evaluó el comportamiento actual del scripting, identificando oportunidades de mejora en los textos, ayudas contextuales, validaciones y lógica de navegación, con el fin de alinear los componentes funcionales a los requerimientos del servicio.

ESTADO GENERAL DEL AVANCE

Grilla	Estado	Observación
Incidentes para alertar otros CRUE	Completada	Integrada con Wolkvox y habilitada en preproductivo.
Incidentes para clonar otras agencias	Completada	Incluye visualización, copiado de información y control de visibilidad por derivación.
Posibles solicitudes iniciales	Completada	Disponible para validación de duplicados y confirmación de solicitud inicial.

Grilla	Estado	Observación
Solicitudes duplicadas	Completada	Implementada la asociación con solicitud inicial y la continuidad por solicitud diferente.

Aseguramiento de la Calidad (QA)

Se iniciaron formalmente las pruebas integrales de los módulos desplegados, logrando resultados satisfactorios en:

- Validación de la integridad de datos en las grillas: Solicitudes de urgencias, Solicitudes de emergencias, Casos sin información para activar a Policía, Incidentes para cierre, Seguimiento de agendamiento EAPB, Seguimiento de asistencia, Gestión de agendamiento, Gestión de asistencia.
- Pruebas de conectividad bidireccional con la plataforma Omnicanal para el flujo automatizado de información de llamadas.

Base de datos

Con base en las historias de usuario y el alcance definidos para Solicitudes de urgencias, Solicitudes de emergencias, Casos sin información para activar a Policía, Incidentes para cierre, Seguimiento de agendamiento EAPB, Seguimiento de asistencia, Gestión de agendamiento y Gestión de asistencia, se implementó la base de datos sds_db y se realizó la creación de las tablas requeridas para soportar el modelo de información del sistema.

Esta estructura permite registrar de forma consistente el ciclo de vida de cada solicitud e incidente, controlar el agendamiento y la asistencia, y mantener la trazabilidad de las acciones mediante tablas de gestión y seguimiento, así como el almacenamiento de observaciones y motivos asociados. Adicionalmente, se incluyeron tablas maestras y de parametrización (agencia, localidad, barrio, prioridad, vehículo, entre otras) para estandarizar datos y facilitar el análisis y la operación

Se definió el componente de seguridad y administración de accesos (users, roles, permissions y sus relaciones) para garantizar perfiles, permisos y control de acceso por funcionalidad. En conjunto, la base de datos asegura integridad referencial, ordenamiento lógico de la información y capacidad de auditoría/seguimiento, habilitando la implementación completa de los procesos establecidos.

Anexos: En la carpeta “Obligación 21” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/11T8jgJdVP5e166aH0xadl6r1EwK8yDxH>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Avances desarrollo de grillas Feb_2026.pdf
- ✓ CAMBIOS SOBRE AGENT SCRIPTING Feb2026.pdf
- ✓ Carta ETB-SDS - Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata.pdf

2.22 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 22:

Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las gestiones y transacciones ejecutadas.

Durante el periodo febrero 2026, se auditaron 222 casos a través de la revisión de grabaciones de llamadas de la plataforma Premier-One de la Entidad, garantizando la trazabilidad y objetividad en la evaluación del servicio. Como resultado, se identificaron hallazgos asociados al cumplimiento de los protocolos operativos, lo que permitió la definición de planes de acción orientados a la mejora continua.

Asimismo, el área de calidad realiza el análisis de indicadores, la identificación de desviaciones, el seguimiento a hallazgos y el monitoreo del uso de herramientas institucionales (SIDCRUE y RAPID SOS), asegurando el control integral de la operación y la generación de reportes periódicos para la toma de decisiones.

En este sentido, se evidencia el cumplimiento de la obligación al contar con un mecanismo formal de control de calidad, que permite evaluar, monitorear y fortalecer continuamente la prestación del servicio.

El manejo y funcionamiento del Centro de contacto de la Secretaría Distrital de Salud se rige por lineamientos de calidad que incluyen la elaboración de informes y análisis de desempeño para identificar oportunidades de mejora en la atención a los ciudadanos, la implementación de planes de acción para optimizar procesos operativos y la experiencia del usuario, y la realización de inspecciones y auditorías internas que garanticen el cumplimiento de los estándares establecidos. Asimismo, se promueve la coordinación entre áreas, la capacitación continua del personal y la comunicación de resultados y recomendaciones a la dirección, asegurando la eficiencia operativa, la mejora continua y la excelencia en la prestación del servicio.

Anexo: En la carpeta “Obligación 22” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1d6krExPuRK8e0stG3nM0yyUZYjNtfgEO>

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ 9001-2024.pdf
- ✓ Carta ETB-SDS - Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata.pdf
- ✓ Lineamientos y Funciones para la Gestión de Calidad.pdf
- ✓ 02. Auditoría Febrero.xlm
- ✓ 02. Febrero - Informe Auditorías.pdf
- ✓ Informe de Auditoría de Calidad_Feb_2026.pdf

2.23 OBLIGACIÓN ESPECÍFICA No. 23:

Recibir, custodiar, utilizar y conservar en buen estado todos los equipos que le sean entregados por la entidad para la operación de los puntos Premier One y Vesta para la ejecución del contrato.

Para esta obligación se informa que, para el periodo del presente informe, la entidad no ha formalizado la entrega física y administrativa de los equipos destinados para la operación en las instalaciones del centro de contacto de los puntos Premier One y Vesta. Por lo tanto, la presente obligación no aplica para recibir y custodiar. Aclarando que se están utilizando y conservando en buen estado los equipos para la operación con las plataformas Premier One y Vesta en las instalaciones de la SDS en cumplimiento del objeto contractual y de las actividades misionales de la entidad.

Durante este periodo se desarrollaron actividades de socialización de circulares del buen uso de equipos al personal que ingreso en este periodo para garantizar su adecuado uso y conservación, conforme a los lineamientos establecidos.

Como novedad, se mantiene pendiente la formalización de la entrega física y administrativa de los equipos por parte de la entidad, lo cual será objeto de seguimiento para dar cumplimiento integral a la obligación una vez se disponga de los activos.

Anexo: En la carpeta “Obligación 23” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1Wx8nJ9-vg_pYIVUPvEIO3rYpGaumVqoR

Se encuentra disponible la información que se detalla a continuación:

- ✓ Asistencia Socialización Circulares Feb2026.pdf
- ✓ Circular 2 - Uso adecuado de equipos y recordatorio de prácticas de seguridad.pdf
- ✓ Circular 1- Interna Buen uso y conservación de los equipos ETB.pdf

3. CLÁUSULA 6. – OBLIGACIONES GENERALES

Sin perjuicio de las demás obligaciones que se deriven de la normatividad existente, en especial las previstas en el Estatuto General de Contratación Estatal y de las que se deriven del contenido del presente estudio previo, el contratista deberá asumir las siguientes obligaciones:

1. Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, observando en todo momento, el régimen de contratación; acatando la Constitución, la Ley y demás normas pertinentes.

ETB cumplió a cabalidad con el objeto del contrato, observando en todo momento, el régimen de contratación; acatando la Constitución, la Ley y demás normas pertinentes.

2. Reportar cualquier novedad o anomalía, de manera inmediata al supervisor y/o interventor del contrato.

En el evento de presentarse una anomalía se debe seguir el conducto regular que se acuerde entre las partes, para ello se propone establecer una matriz de comunicaciones, que permita la gestión en sintonía con lo definido en los ANS.

Para este periodo, no se reportan novedades.

3. Acatar las directrices que durante el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud, a través del supervisor y/o interventor del contrato.

ETB acata las directrices que durante el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud, a través del supervisor y/o interventor del contrato.

4. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.

ETB salvaguarda la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.

5. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud.

ETB no accederá a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud.

6. Pagar por su cuenta los salarios, subsidios, prestaciones sociales, afiliación y pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensión y ARL- y de los Aportes Parafiscales –SENA, ICBF, Cajas de Compensación-, y Subsidio Familiar.

ETB paga por su cuenta los salarios, subsidios, prestaciones sociales, afiliación y pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensión y ARL- y de los Aportes Parafiscales –SENA, ICBF, Cajas de Compensación-, y Subsidio Familiar.

Anexos: En la carpeta “Obligaciones generales” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1gIby29ZE2ECvsQ828LO3Lg0nbkxxn5HV>

Se encuentra disponible la subcarpeta “Obligación general 6.” que se detalla la siguiente información:

- ✓ Carta ETB-SDS - Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata.pdf
- ✓ Certificación Parafiscales Feb 2026.pdf
- ✓ Mi planilla Enero 2026.pdf

7. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables. En el evento que se presenten y demuestren causas imputables a ETB, se mantendrá indemne al FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD de todo reclamo, litigio o acción legal que se derive de sus actuaciones. Esta responsabilidad está garantizada mediante la póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual.

ETB responderá ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables. En el evento que se presenten y demuestren causas imputables a ETB, se mantendrá indemne al FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD de todo reclamo, litigio o acción legal que se derive de sus actuaciones. Esta responsabilidad está garantizada mediante la póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual.

Anexo: En la carpeta “Obligaciones generales” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1lihH65tL9ih2Tz3ZRfiqOmfhVVCg7JZi>

Se encuentra disponible la subcarpeta “Obligación general 7.” que se detalla la siguiente información:

✓ 1. Póliza Responsabilidad Civil Extracontractual.pdf

8. Desempeñar las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del contrato.

Para el presente periodo ETB no ha desempeñado actividades adicionales.

9. Utilizar los mecanismos que sea necesarios para poder garantizar la autenticidad, integridad y conservación de los documentos electrónicos, cuando a ello hubiera lugar.

ETB utiliza los mecanismos que sean necesarios para poder garantizar la autenticidad, integridad y conservación de los documentos electrónicos, cuando a ello hubiere lugar.

10. Contar con sus equipos de cómputo y herramientas de trabajo para la cabal ejecución del objeto contractual, cuando a ello hubiere lugar.

ETB cuenta con sus equipos de cómputo y herramientas de trabajo para la cabal ejecución del objeto contractual.

11. Garantizar que los compromisos, productos, acciones, intervenciones y demás aspectos técnicos, se ejecuten dando pleno cumplimiento a los Lineamientos y políticas establecidos por la Secretaría Distrital de Salud-Fondo Financiero Distrital de Salud y a las instrucciones que se impartan a través del supervisor y/o interventor.

ETB garantiza que los compromisos, productos, acciones, intervenciones y demás aspectos técnicos, se ejecutan dando pleno cumplimiento a los Lineamientos y políticas establecidos por la Secretaría Distrital de Salud-Fondo Financiero Distrital de Salud y a las instrucciones impartidas a través del supervisor y/o interventor.

12. Llevar a cabo el tratamiento establecido para los riesgos asignados en la matriz correspondiente.

Para el presente periodo no se ha materializado ningún riesgo que implique el tratamiento establecido.

13. Constituir la garantía única, de conformidad con lo establecido en el Estudio Previo y el Contrato, y mantenerla vigente hasta su liquidación, según lo establecido en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993.

ETB constituyó la garantía única, de conformidad con lo establecido en el Estudio Previo y el Contrato, y la misma se encuentra vigente hasta su liquidación, según lo establecido en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993.

Anexo: En la carpeta “Obligaciones generales” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1URYcZ94eJbo7W_1JB5spU5readCnjyBI

Se encuentra disponible la subcarpeta “Obligación general 13.” que se detalla la siguiente información:

✓ 1. Póliza Cumplimiento.pdf

Las demás obligaciones que se deriven de las características técnicas, estudios previos, anexo técnico, insumos y de la propuesta presentada, documentos que forman parte integral del presente contrato y aquellas que estén directamente relacionadas con el objeto del contrato.

Para el presente periodo no se han presentado otras obligaciones derivadas de las características técnicas, estudios previos, anexo técnico, insumos y de la propuesta presentada.

Anexo: La descripción del cumplimiento y los soportes de la cláusula 6 se encuentran en la carpeta “Obligaciones generales” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/10Te8gofirjCZdrj1g_tAApPfN2hGqhu5

4. CLÁUSULA 4. – PRODUCTOS

4.1 Producto 1:

Certificado de contratación y de cumplimiento del perfil de los agentes y personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (I) nombres completos, (II) número de identificación, (III) nivel de educación, (IV) relación de experiencia laboral, (V). Perfil que desempeña.

Anexos: En la carpeta “Productos 1” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/15EeUL9OnjoSCrjzJrkDjkiDC7_Qrrpn?usp=drive_link

Se encuentra disponible la siguiente información:

✓ Certificado TH - SDS FEBRERO 2026.pdf

✓ Correo Aprobación Acuerdo TARM Lengua de Señas.pdf

- ✓ Soporte_Gestión_Fenascol_Feb_2026.pdf
- ✓ Soporte_Gestión_Fenascol_Feb_2026_2.pdf

4.2 Producto 2:

Informe de ejecución de actividades donde reporte el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y avance con sus respectivos soportes recibido a satisfacción por la entidad.

Se encuentra disponible la subcarpeta “Producto 2” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/18BUqhTZaewW5QtkccpDCOWRCgtLfCWsy>

Que detalla la siguiente información:

- ✓ Informe de actividades FFDS_Feb2026.pdf

4.3 Producto 3:

Consolidado de fallas reportadas, seguimiento y gestión de las fallas técnicas que se presentaron durante la ejecución hasta su respectivo cierre.

Anexos: En la carpeta “Productos 3” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1GVfBLgbHkSTPrqOAOpnb1kVVjvxCEwrn>

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Documento No Aplica Producto 3.pdf

4.4 Producto 4:

Informe de Cumplimiento de Indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio ANS.

Anexos: En la carpeta “Productos 4” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/11FUDNK8wSk1NZ2riAMU2OJs-2dOmYNl4>

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ ANS - Contact Center BPO.pdf
- ✓ ANS del proyecto.pdf
- ✓ Documento No Aplica ANS.pdf
- ✓ Subcarpeta “ANS No.5”
- ✓ Subcarpeta “ANS No.10”

5. DESCRIPCIÓN DE AVANCE DE LA FASE 1 DEL PROYECTO

Describir avance y adjuntar soportes de las Actividades de aprovisionamiento, cronograma detallado con todas las actividades requeridas en la Fase 1 de Alistamiento:

La Fase 1 del contrato corresponde al alistamiento, aprovisionamiento, implementación de plataformas, aseguramiento de la infraestructura tecnológica, contratación y capacitación del talento humano, así como la ejecución de las integraciones iniciales requeridas para garantizar la continuidad operativa del servicio.

Durante el periodo reportado, se ejecutaron las actividades planificadas para esta fase, logrando avances significativos en los componentes técnico, operativo y administrativo, los cuales se detallan a continuación.

5.1 Entrega de documentos y procesos

La entidad realizó el envío de los entregables correspondientes a los documentos Requerimiento CCORUS 10.12.25.pdf, Requerimientos Generales Desarrollo.pdf y Matriz de Requerimientos e Historias de Usuario Centro de Contacto 10.12.25.xlsx el día 10 de diciembre de 2025, una vez finalizadas las sesiones de entendimiento llevadas a cabo durante las semanas 3 y 4 de noviembre y la primera semana de diciembre.

En dichas sesiones, realizadas con SDS, se abordó la comprensión del alcance del proyecto y la definición de los aspectos técnicos de la solución, incluyendo la revisión general de los flujos de atención desde el ingreso de la solicitud y el tratamiento correspondiente según las variables que condicionan su comportamiento. Adicionalmente, se analizaron las integraciones y derivaciones hacia otros sistemas. En consecuencia, se incorporó la construcción de interfaces para el registro, consulta y seguimiento de las tipologías de solicitudes identificadas: solicitudes de emergencia, solicitudes sin información para activar a policía, solicitudes de urgencia, incidentes para cierre, seguimiento de agendamiento EAPB, seguimiento de asistencia, gestión de agendamiento, gestión de asistencia, Seguimiento de Urgencias, Incidentes para alertar a otros CRUE, Seguimiento de pacientes no pertenecientes a la EAPB (campana), Posibles solicitudes iniciales y Solicitudes Duplicadas.

Para estas interfaces se realizó el levantamiento de las historias de usuario y la definición general de los campos requeridos para soportar la operación.

Finalmente, tras la sesión de revisión conjunta realizada con los equipos técnicos el 15/12/2026, la Entidad emite el 16/12/2025 el requerimiento y las historias de usuarios ajustadas, entregando los documentos: Matriz de requerimientos historia de usuario Centro de Contacto 16.12.2025.xlsx y Requerimientos CCORUS 161225.pdf.

Anexo: En la carpeta “Desc Avance de la fase 1 del proyecto” en la subcarpeta “01. Entrega de documentos y procesos” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/120H2ez_Lvm2P2e8wyxbg10IZmLQodjs5

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Requerimientos_Generales_Desarrollo 10.12.25.pdf
- ✓ Requerimientos CCORUS 161225.pdf
- ✓ Requerimientos CCORUS 10.12.25.pdf

07-07-F-025-v.5

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.



PREAD
Programa de Excelencia
Ambiental Distrital

**Excelencia
Ambiental**

13/06/2023

Pág. 39

etb.com

- ✓ Matriz historia de usuario Centro de Contacto 16122025.xlsx
- ✓ Historias de usuario FFDS - ETB.pdf

Estado: Completado

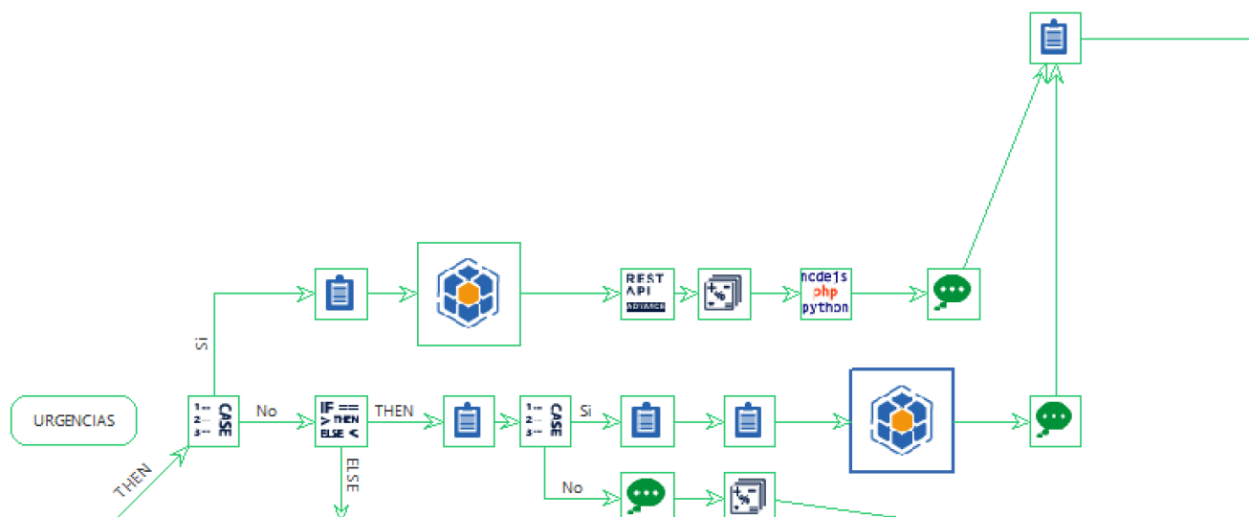
Resultado: Estructuración de forma controlada las parametrizaciones, integraciones y desarrollo requeridos.

5.2 Protocolos y flujos de trabajo

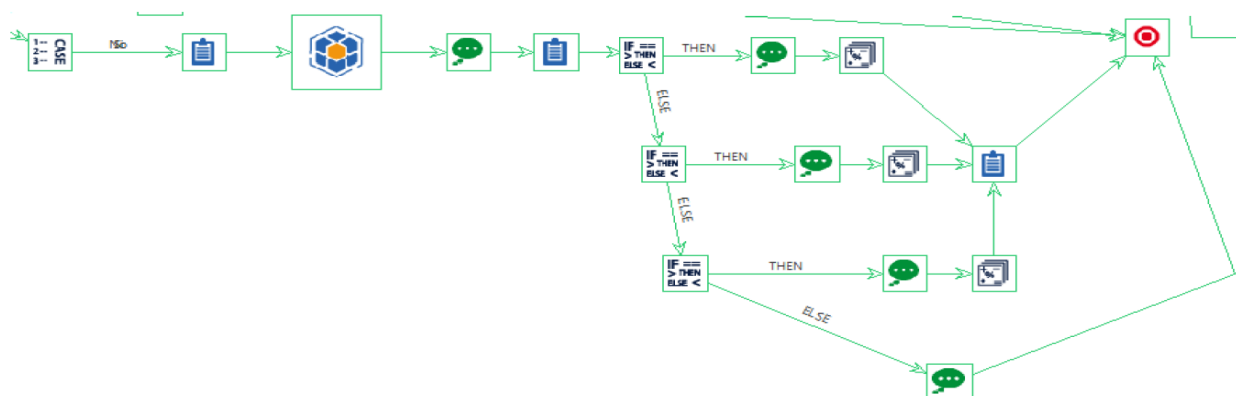
De acuerdo con los flujos de trabajo y protocolos definidos en el mes de diciembre 2025, para el mes de enero 2026 se realizó el despliegue de las herramientas como:

- Wolkvox Omnicanal-CRM, se realizó la creación de los flujos necesarios para la atención de llamadas y la integración con CRM para el registro de la información del llamante. A continuación, se muestra el flujo de urgencias y emergencias.

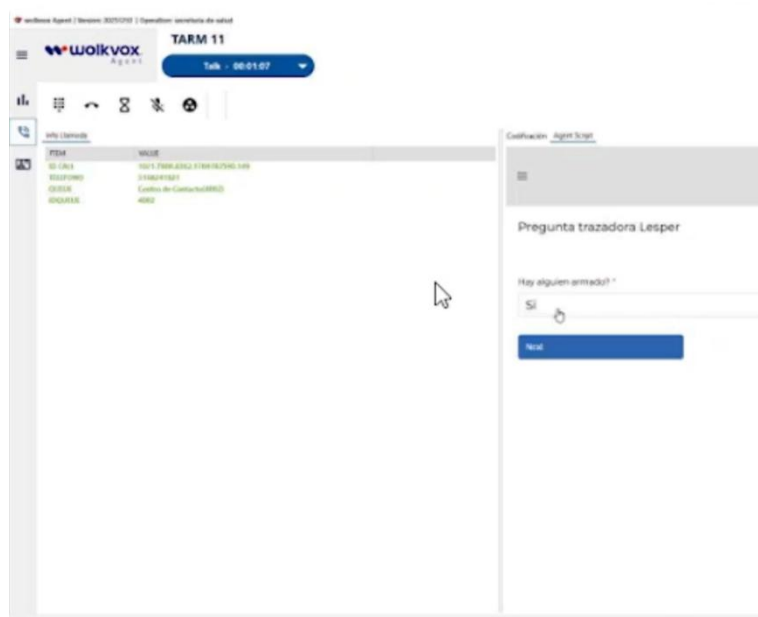
- ✓ Flujo Urgencias



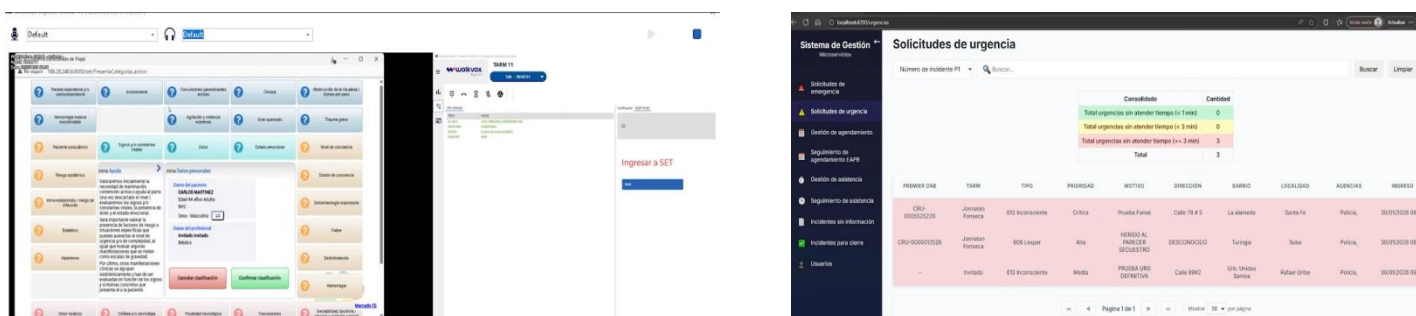
- ✓ Flujo Emergencia



- Integración Wolkvox Omnicanal-CMR, en la siguiente imagen se muestra como se relaciona el agente (TARM) en las dos consolas.



Adicionalmente, el día 30 de enero de 2026, se realizaron las pruebas de atención de casos con el acompañamiento de la Secretaría Distrital de Salud (SDS) para asegurar la traza completa del flujo desde el ingreso de la llamada, realización del triaje, registro de información e integración con grillas.



07-07.7-F-025-v.5

13/06/2023

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

Pág. 41

Para el mes de febrero 2026, se consolida el avance de las grillas Incidentes para alertar otros CRUE, Incidentes para clonar otras agencias, Posibles solicitudes iniciales y Solicitudes duplicadas. Se toma como referencia las historias de usuario y los criterios funcionales definidos para cada flujo, con el fin de evidenciar el estado actual del desarrollo y la disponibilidad de las soluciones en ambiente preproductivo.

Estas grillas se encuentran desarrolladas e integradas con la plataforma Wolkvox, con componentes de interfaz, lógica de negocio, servicios de back-end y almacenamiento en base de datos ya implementados. El despliegue realizado en ambiente preproductivo permite ejecutar pruebas funcionales, validar la trazabilidad de la información y revisar el comportamiento operativo de cada caso antes de su salida a producción.

Como resultado durante este periodo, la información fue consolidada y documentada en los anexos, los cuales se encuentran en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/1_JOVw53qiLX34PtjMSdaFSGOrmuYdr5I

Anexos:

- Evidencia prueba 30_01_2026.MP4
- Diseño_Realiz_Flujos_Comunic_Voz.pdf
- Evidencias Wolkvox Enero2026.pdf
- Grabación de la reunión Canales Digitales_gestion Ante Meta-20260129_140834.mp4
- Acta Reunión Cliente SDS #2.pdf
- Avances desarrollo de grillas Ene_2026.pdf
- Avances desarrollo de grillas Feb_2026.pdf

5.3 Personal vinculado a la operación

Se realizó el proceso de selección y contratación del personal bajo la metodología de 1. publicación y difusión de vacantes, 2. recepción, filtrado y preselección de hojas de vida, 3. Aplicación de pruebas psicotécnicas y entrevistas por competencias, 4. Consolidación y seguimiento a base de candidatos y 5. Coordinación de ingresos de personal, documentos y contratos; dando como resultado la contratación del personal relacionada en informe de contratación y selección SDS.

Al día 28 de febrero de 2026 se cuenta con 80 TARM (76 TARM y 4 Interpretes de Señas) quienes se encuentran integrados al proyecto en operación y formación.

Teniendo en cuenta lo anterior, con corte al 28 de febrero de 2026, se cuenta con 112 personas contratadas a término indefinido, cumpliendo con los mínimos requeridos, como se detalla en la siguiente tabla.

ROL	TOTAL
TARM	78
Interp. Señas	4
Médico	11
Enfermeras	8
Psicólogo	1
Médico Coordinador	1
Formador	3
Gestor de Calidad	4
Líder TI	1
Minero de Datos	1

Para cubrir el rol de TARM – Señas, y considerando la dificultad para encontrar el perfil en el mercado, se acordó con la jefe Diana Carolina Torres de la secretaria de salud, capacitar a seis (6) TARM en lengua de señas durante un periodo de cuatro (4) meses.

Durante este proceso y para garantizar la continuidad de la operación, se contará con un intérprete de señas que apoyará la atención, realizando la traducción en tiempo real entre el llamante y el TARM.

Para el mes de febrero del 2026, se garantizó la continuidad del servicio en las instalaciones de la Entidad en la sede DUES, los siguientes turnos a solicitud de la Entidad:

- Turno 6 am a 2 pm: 10 TARM, 2 médicos y 1 enfermero
- Turno 2 pm a 10 pm: 14 TARM, 2 médicos y 1 enfermero
- Turno 6 am a 2 pm: 10 TARM, 2 médicos y 1 enfermero

Así mismo, se informan las novades presentadas con dicho personal durante el periodo.

5.3.1 Rotación

Durante el periodo febrero, la operación contó con 112 colaboradores. Se registraron 5 renunciaciones voluntarias y 3 despidos, generando una tasa de rotación voluntaria de 4,46%. De acuerdo con el ANS de Rotación de Agentes (meta <10% y umbral de plan de mejora >=10%), el resultado se encuentra en cumplimiento y no activa plan obligatorio; sin embargo, se proponen acciones preventivas de retención.

A continuación, se describen las métricas generales de rotación:

ITEM	INDICADOR	VALOR
1	Empleados mes	112
2	Total, renunciaciones voluntarias	5
3	Total, despidos	3
4	Total, retiros	8
5	Tasa de rotación total (%)	7,14%
6	Tasa de renuncia voluntaria (%)	4,46%
7	Tasa de despido (%)	2,68%

5.3.1 Análisis por especialidad

Durante el mes evaluado se realizó el cálculo de la Rotación de Agentes conforme al anexo del ANS: (Retiros voluntarios del mes / Total de empleados al inicio del mes) x 100. Con 5 retiros voluntarios y 113 colaboradores al inicio del mes, la rotación fue 4,46%. Este valor está por debajo del objetivo de servicio (<10%), por lo que la operación se mantiene estable.

ITEM	ESPECIALIDAD	R. VOLUNTARIAS	DESPIDOS
1	TARM	4	3
2	ENFERMEROS	0	0
3	MÉDICOS	1	0
4	PSICÓLOGO	0	0
5	FORMADORES	0	0
6	CALIDAD	0	0
	TASA DE RENUNCIA VOLUNTARIA (%)	4,46%	
	TASA DE DESPIDO (%)	2,68%	

5.3.3 Gestión de Empalme y Cobertura

Es importante destacar que la mayoría de los ingresos se realizaron de forma inmediata lo que permitió mantener la estabilidad en los turnos y la operación en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Salud.

5.3.4 Ausentismo por Incapacidad Médica.

La operación presentó retos asociados a incapacidades médicas, las cuales redujeron la asistencia efectiva en algunos días puntuales. No obstante, al cierre del mes se alcanzó un cumplimiento general del 118%, resultado de incorporar personal adicional al equipo base de TARM, con el objetivo de mejorar la capacidad de respuesta y asegurar cobertura oportuna frente a las diferentes novedades identificadas.

En relación con los ausentismos registrados, desde Coordinación, Gerencia y Talento Humano se realiza un seguimiento riguroso y diario de cada incapacidad reportada. Este proceso incluye la validación de certificados ante las entidades de salud correspondientes y el monitoreo de la evolución del personal afectado, especialmente en los casos de novedades prolongadas identificadas en los perfiles Médico y TARM.

5.4 Gestión desde las Instalaciones de Secretaría Distrital de Salud.

De acuerdo con la gestión realizada en operación desde las instalaciones de la Secretaría Distrital de Salud por parte del personal del centro de contacto, se informan los siguientes aspectos de reconocimiento:

5.4.1 Interacción con herramientas y plataformas

5.4.1.1 PremierOne: En el mes de febrero 2026, se continuó con el registro de la gestión desde plataformas misionales de la DUES y plataforma de despacho distrital Premier One, este software que permite el acceso centralizado y estructurado a la información de cada incidente. Integra la información informada por el paciente en llamadas entrantes a la línea 123, registros asociados y la visualización en tiempo real de la ubicación y el estado operativo de las agencias de respuesta. Brinda una visión 360° para facilitar las decisiones informadas mejorando los tiempos de atención y asignación de los recursos disponibles.

5.4.1.2 RapidSOS: En el mes de febrero 2026, también se generó el uso de la plataforma que conecta directamente dispositivos tecnológicos (smartphones, dispositivos portables, Tablet, etc.) para la realización de videollamadas en casos críticos con el TARM de la línea y/o personal de ambulancia del CRUE. Su valor reside en la transmisión en tiempo real de datos críticos, ubicación precisa, audio, video e información de salud, lo que permite una atención de mayor calidad y precisión ante emergencias complejas.

5.4.1.3 SIDCRUE (Sistema de Información de la Dirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias): Se identifica esta herramienta como esencial para administrar la información recibida a través de la línea 123. Su uso en este periodo ha fortalecido la orientación médica y operativa con el uso de "preguntas trazadoras" según la tipificación de cada evento, desde donde pueden ser consultadas como guía interactiva.

El acceso a la herramienta se realizó mediante credenciales del personal antiguo o de retoma y compartiendo la información al personal nuevo, lo que permitió seguir contando con la información de la plataforma. Como avance destacado, se logró el afianzamiento en la navegación del sistema y la consulta de las preguntas trazadoras.

5.4.1.4 Vesta: El acceso a la herramienta se realizó mediante credenciales temporales de manera transitoria, permitiendo el ingreso a la plataforma y la autenticación en los dispositivos de comunicación definidos para la operación.

En cuanto al uso, los TARM realizaron la gestión de llamadas a través de los teléfonos configurados, mientras que el jefe de enfermería conto con visibilidad en tiempo real del estado de conexión de los agentes en el equipo del jefe de enfermería del CRUE, facilitando el monitoreo operativo y la supervisión del servicio.

5.4.2 Entendimiento del servicio

Dando continuidad en este periodo con la gestión y atención de incidencias por parte del personal del centro de contacto de ETB en las instalaciones de la SDS, se consolidó el reconocimiento de las urgencias reales en salud reportadas a través de la línea 123, fortaleciendo la experiencia en su abordaje y en la derivación oportuna a despacho para el envío de ambulancia, según corresponda.

De igual manera, se ha mejorado el entendimiento en tiempo real de la operación, incrementando la capacidad de análisis y respuesta del equipo de ETB en los siguientes aspectos:

- Mejora significativa en la recolección y calidad de los datos registrados durante la atención del incidente.
- Fortalecimiento de la toma de decisiones médicas y operativas en tiempo real, facilitando una

coordinación más fluida con el CRUE y las unidades de respuesta en campo.

- Aprendizaje y uso consistente de las plataformas de la Entidad, con mayor apropiación de los flujos operativos.
- Manejo efectivo de casos críticos en línea, como paro cardíaco, parto extrahospitalario y conductas suicidas.
- Refuerzo de la gestión del cambio de turno como un factor clave para garantizar la continuidad en la atención de casos pendientes.

5.4.3 Gestión Psicológica CCORUS

Durante el periodo comprendido entre diciembre de 2025 y febrero de 2026, se ha consolidado una estrategia enfocada en la mitigación del riesgo psicosocial y el fortalecimiento del bienestar del talento humano en el Centro de Contacto. Esta iniciativa se centra en promover una cultura de cuidado y escucha activa como ejes fundamentales para la sostenibilidad operativa y la salud mental del personal.

- **Resultados de Seguimiento Emocional**

A través de un sistema de monitoreo constante, se han recolectado más de 500 registros sobre el estado anímico de médicos, enfermeros y Técnicos en Atención Prehospitalaria (TARM). Este análisis ha permitido identificar las variaciones emocionales al inicio y cierre de las jornadas, facilitando una intervención oportuna mediante un esquema de semaforización que detecta niveles de saturación o carga crítica en los equipos.

- **Intervenciones y Descargas Emocionales**

La gestión se ha operativizado a través de dinámicas de descarga emocional, tanto grupales como individuales. En el último trimestre, se destaca una participación del personal operativo, con un énfasis particular en el acompañamiento a los TARM, quienes representan el mayor volumen de consultas. Las áreas de intervención han abordado principalmente desafíos de índole laboral (45.8% de los casos), seguidos por aspectos personales y de orientación profesional.

- **Gestión de Casos Críticos y Articulación**

Se ha implementado un protocolo riguroso para la atención de incidentes de alta carga emocional. Un ejemplo relevante fue la atención remota realizada en enero, donde se aplicaron técnicas de Primeros Auxilios Psicológicos y regulación fisiológica para mitigar reacciones agudas de estrés, logrando la estabilización y recuperación de la funcionalidad del colaborador afectado. Este proceso se complementa con una articulación permanente entre las áreas de Psicología, Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y Talento Humano para asegurar el seguimiento de remisiones y la continuidad del cuidado.

Los anexos pueden ser encontrados en el link:

<https://drive.google.com/drive/folders/1cL2fbwhlzkqgUM7jIsRvRE3AHa8GkhJQ>

- ✓ Presentación Programa PSI_CCORUS Feb 27.pdf
- ✓ Certificado TH SDS FEBRERO 2026.pdf
- ✓ ANS_Rotacion_Personal_Febrero_2026.pdf

5.5 Reportes de llamadas durante el periodo

Con el propósito de llevar a cabo un seguimiento y análisis de la gestión de llamadas atendidas por el personal del centro de contacto en las instalaciones de la Entidad, es indispensable contar la información o registros que nos permita realizar las actividades mencionadas, esta información se obtendrá una vez se implementen las herramientas propias del centro de contacto de ETB, es decir, una vez se dé la salida a producción.

5.6 Relación de los reportes

Los documentos entregados han sido elaborados y validados conforme a los lineamientos establecidos, dejando constancia de la correcta ejecución de las actividades y del cumplimiento de los procesos y requerimientos contractuales. La información queda a disposición de la supervisión para las validaciones, aclaraciones o solicitudes adicionales que se consideren necesarias.

5.7 Plataforma tecnológica Omnicanal – Central telefónica

Una vez ejecutadas las actividades de aprovisionamiento y activación de licenciamiento, se dejó operativo el ambiente de preproducción, con la configuración de troncales entrantes y salientes en Wolkvox, implementación del flujo inicial de emergencias, validación de integración con Wolkvox CRM, pruebas de transferencia hacia EAPB y habilitación de la recepción de llamadas desde la Línea 106 hacia el Centro de Contacto.

Con esta base técnica estabilizada, durante enero se avanzó en el ajuste fino de los flujos de voz para urgencias, emergencias, triaje y otras agencias, así como en la parametrización de envío y actualización de campos de solicitud de información. Se ejecutaron pruebas integrales extremo a extremo para validar el funcionamiento completo de la solución.

A la fecha, se cuenta con siete (7) EAPB con interoperabilidad de voz: Aliansalud, Sura, Famisanar, Capital Salud, Mallamas, Compensar y Salud Total.

Para el día 15 de enero 2026, se llevó a cabo una sesión de pruebas de la plataforma Wolkvox y el 23 de enero de 2026, sesión con las subredes para la gestión de población no asegurada.

En relación con los canales digitales, se definieron lineamientos para la solicitud y activación de WhatsApp Business en Meta Business, así como los aspectos contractuales y técnicos. En el mes de **febrero 2026**, se desarrollaron mesas de trabajo y actividades de coordinación para la configuración de la línea corporativa ante Meta, paso requerido para la habilitación y puesta en marcha del canal de WhatsApp dentro del esquema de atención definido para el proyecto.

- Se realiza sesiones donde se confirma que la línea ante Meta Bussiness queda operativa.

business.facebook.com/latest/settings/whatsapp_account/?business_id=547018996420948&selected_asset_id=2734693116866595&selected_asset_type=whatsapp-business-a...

Configuración **secretariasaludbogota**
Portfolio comercial

Información del negocio

Usuarios

- Personas
- Socios
- Usuarios del sistema

Cuentas

- Páginas
- Cuentas publicitarias
- Grupos de activos comerciales
- Apps
- Cuentas de Instagram
- Cuentas de WhatsApp**
- Cuentas de Threads

Cuentas de WhatsApp

Nombre T1

Centro de Contacto de Orientación y Regulación de las U

Secretaría Salud Bogota | 547018996420948

Secretaría de Salud de Bogotá

Secretaría Salud Bogota

Servicio a la Ciudadanía

Línea 106

Centro de Contacto de Orientación y Regulación de las Urgencias en Salud de Bogotá

Identificador: 2734693116866595
Propiedad de secretariasaludbogota

Asignar personas Asignar socio

Resumen Personas Socios Números de teléfono

Información del negocio

Dirección
Sin dirección

Divisa
No se encontró ninguna divisa

Zona horaria
America/Bogota

Nombre del negocio

Nombre T1

Centro de Contacto de Orientación y Regulación de las U

Secretaría Salud Bogota | 547018996420948

Secretaría de Salud de Bogotá

Secretaría Salud Bogota

Servicio a la Ciudadanía

Centro de Contacto de Orientación y Regulación de las Urgencias en Salud de Bogotá

Identificador: 2734693116866595
Propiedad de secretariasaludbogota

Asignar personas Asignar socio

Resumen Personas Socios **Números de teléfono**

Número de teléfono

+57 302 2331838
co Colombia

Centro de Contacto de Orientación y Re
Nombre visible para los clientes

Califi

Se aprobó el nuevo nombre visible "Secretaría Distrital de Salud Bogotá". Registra tu número para empezar a usarlo.

Conectado

Asignar personas Asignar socio

Resumen Personas Socios **Números de teléfono**

Número de teléfono

+57 302 2331838
co Colombia

Centro de Contacto de Orientación y Re
Nombre visible para los clientes

Calificación de calidad

Se aprobó el nuevo nombre visible "Secretaría Distrital de Salud Bogotá". Registra tu número para empezar a usarlo.

Conectado

- Se realiza sesiones donde se confirma que la línea ante Wolkvox queda operativa.

EDITAR CUENTA		!
Nombre (Opcional):	Secretaría de Salud-3022331838	
Punto de Ruteo - ChatBot (*):	61001 Whatsapp-3022331838	
Token de acceso		
Número de teléfono de wolkvox (*):	573022331838	
Calidad de la línea	Actualizar	
Estado	☒	
Fecha de creación	2026-02-17 16:38:05	
Última fecha de desactivación		
Mensaje de inactividad en el agente	☐	

Para este periodo se adelantaron actividades de análisis, revisión y ajuste sobre la funcionalidad de Agent Scripting, orientadas a optimizar el acompañamiento al agente durante la atención y mejorar la consistencia del flujo operativo. En este proceso, se evaluó el comportamiento actual del scripting, identificando oportunidades de mejora en los textos, ayudas contextuales, validaciones y lógica de navegación, con el fin de alinear los componentes funcionales a los requerimientos del servicio.

Anexos: En la carpeta “Desc Avance de la fase 1 del proyecto” en la subcarpeta “04. Plataforma tecnológica Omnicanal – Central telefónica” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1NaUfzuzr1uNmBzxOL34GwsDM7jVnWBCx>

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Conf_Pruebas_Llamada_Línea_106.pdf
- ✓ 31012026 Config_Paramet_Interoperabilidad_EAPB.pdf
- ✓ Diseño_Realiz_Flujos_Comunic_Voz.pdf
- ✓ Evidencia prueba 30_01_2026.mp4
- ✓ Evidencias Wolkvox Enero2026.pdf
- ✓ Subcarpetas “Pruebas Config Interop EAPB”
- ✓ Subcarpetas “Pruebas Config Llamada Línea 106” que contienen las pruebas realizadas con las EAPB y la línea 106.
- ✓ CAMBIOS SOBRE AGENT SCRIPTING Feb2026.pdf

5.8 Canales de datos e Internet

Durante el periodo de febrero 2026, se garantizó la continuidad operativa de la infraestructura de red instalada en diciembre 2025. Los canales de conectividad principales operaron con total estabilidad, manteniendo los niveles de servicio requeridos para la operación del centro de contacto:

- Canal Principal Internet (300 Mb): Se encuentra instalada y operativa la conexión dedicada de fibra óptica de 300 Mbps para internet. Este canal soporta el tráfico masivo de la plataforma omnicanal Wolkvox y el acceso a las aplicaciones misionales de la SDS. Se ejecutan pruebas de latencia y ancho de banda, las cuales confirman un desempeño óptimo y estable del servicio.
- Canal Principal Internet (60 Mb): Se encuentra instalada y operativa la conexión dedicada de fibra óptica de 60 Mbps para internet. Este canal se destina exclusivamente al tráfico de voz sobre IP (VoIP), garantizando un funcionamiento óptimo y estable de las comunicaciones.

El día 6 de febrero se llevó a cabo la instalación del canal de respaldo (Backup) y las respectivas pruebas de conmutación internas, posteriormente el 27 de febrero de 2026, se replicaron las pruebas de conmutación entre los canales principal y de respaldo (Backup) conjuntamente con la Entidad, demostrando los resultados satisfactorios y garantizando la redundancia y estabilidad de la conexión.

Anexos: En la carpeta “Desc Avance de la fase 1 del proyecto” en la subcarpeta “05. Canales de datos e Internet” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1dJko3FAUkvZLY7bik5q5iJ6xG4dJzNGM>

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Correo_ENTREGA FORMAL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD KR 7 32 83 PI 5 OC-2270887 __ OC-2281962.eml
- ✓ ACTA VISITA CONTINUIDAD CANALES DE INTERNET.pdf

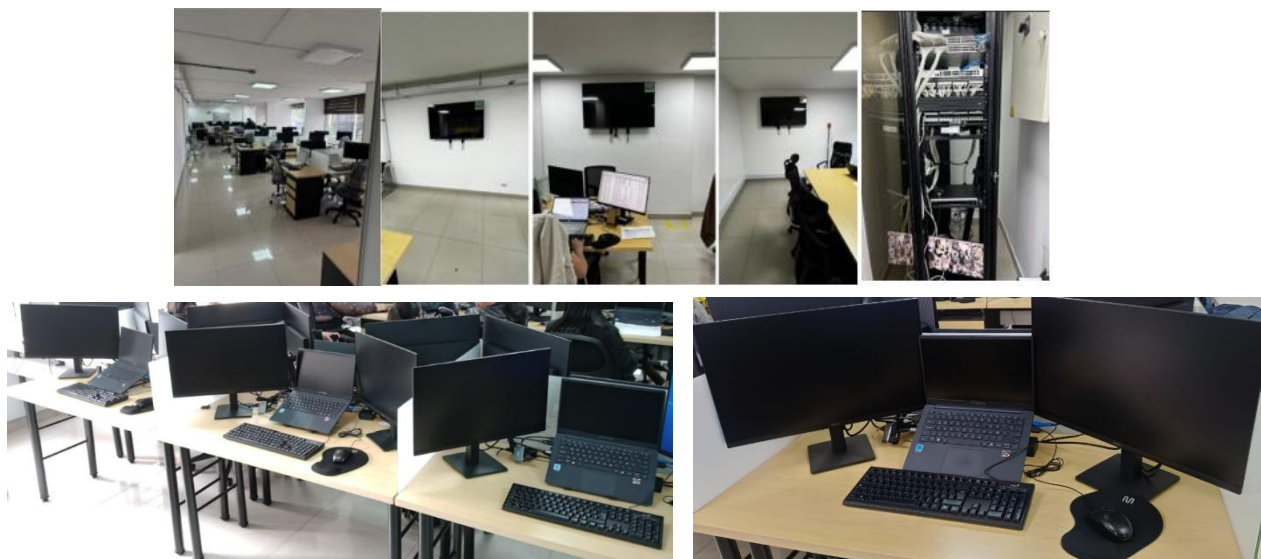
5.9 Adecuación de los puestos de trabajo

Desde el mes de diciembre 2025, se realizó la adecuación de los puestos de trabajo, garantizando la disponibilidad del mobiliario, equipos tecnológicos, conectividad y herramientas de software requeridas para la correcta ejecución de las funciones asignadas, en cumplimiento de las condiciones técnicas, operativas y de seguridad establecidas para el proyecto.

De la misma manera, se informa que se configura las terminales de usuario con el acceso al software de trabajo (sistemas operativos, y los sistemas propios de la Secretaría Distrital de Salud (SIDCRUE, SISEM, SIRC), Bogotá digital, triaje y las herramientas propias de centro de contacto.

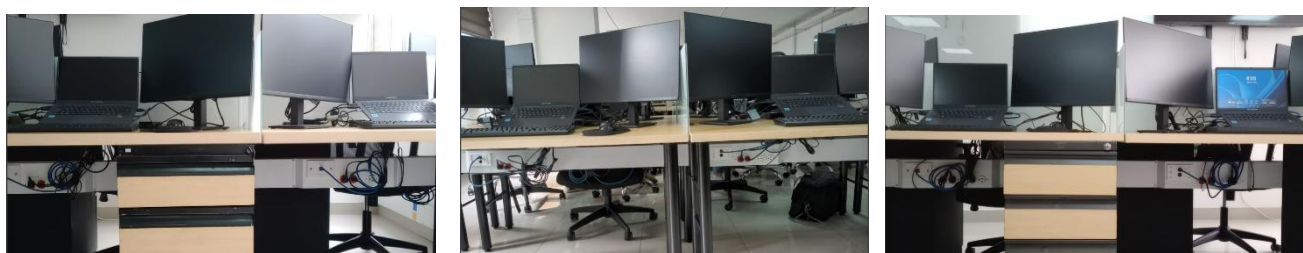
Para el mes de febrero de 2026 se efectuó la instalación de una segunda pantalla adicional en los puestos de trabajo, para mejorar la visualización de las herramientas o aplicativos durante la gestión por parte del personal.

Se relaciona registro fotográfico:

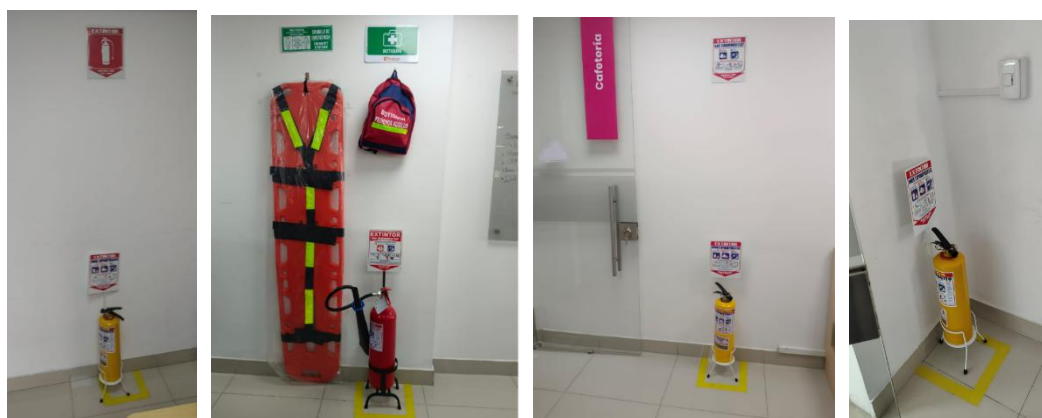


De igual manera, para este periodo se garantizó las subsanaciones de las siguientes condiciones observadas por parte de le Entidad en la visita técnica de check-list en las instalaciones del Centro de Contacto, el día 30 de enero de 2026.

- Amarre de los cables: Se realizó el respectivo amarre de los cables.



- Extintores, señalización de camilla y tabla rígida: Se realizó instalación de 8 extintores según la carga y su respectiva señalización.





- Instalación del canal secundario.

El canal secundario se instaló el 6 de febrero de 2026, adicionalmente, el día 27 de febrero se realizaron las respectivas pruebas de conmutación con acompañamiento de los ingenieros de la Entidad.

Anexos: En la carpeta “Desc Avance de la fase 1 del proyecto” en la subcarpeta “06. Adecuación de los puestos de trabajo” publicada en la siguiente ruta:

https://drive.google.com/drive/folders/17-ecjgX9yrNtRTTQ_8SMkmJ7ZSb5LRyK

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ PRUEBAS DE CONEXIÓN PAGINAS SDS DESDE CENTRO DE CONTACTO.pdf
- ✓ Correo_ENTREGA FORMAL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD KR 7 32 83 PI 5 OC-2270887 __ OC-2281962.eml
- ✓ ACTA VISITA CONTINUIDAD CANALES DE INTERNET.pdf
- ✓ 4.5 Check list visita YAEpdata

5.10 Software de gestión del centro de contacto / controles de acceso

Desde el mes de diciembre 2025 se realizó el enrolamiento del personal del centro de contacto en biométrico - BioEntry W2 de Suprema es un dispositivo resistente de control de acceso mediante huellas dactilares que cuenta con la tecnología biométrica y la plataforma de seguridad de última generación de Suprema. Bioentry W2 proporciona una seguridad y un rendimiento líderes en el sector, ya que cuenta con el algoritmo de huellas dactilares más reciente de Suprema, además de una potente CPU de cuatro núcleos y la tecnología LFD (identificación de huellas dactilares de dedo en vivo). La instalación se evidencia en el documento soporte y evidencias BPO.

Anexos: En la carpeta “Desc Avance de la fase 1 del proyecto” en la subcarpeta “07. Software de gestión del centro de contacto y controles de acceso” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/13BAT1cQ7CgEFgA4qdUzbue2NX7G6GxjD>

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Carta ETB-SDS - Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata.pdf
- ✓ Licencia Sistema de Acceso Biométrico.pdf
- ✓ Orden de Compra Herramienta de Control de Acceso.pdf
- ✓ Sistema de acceso - Biométrico.pdf
- ✓ Listado Usuarios Biométrico Feb 2026
- ✓ Eventos_Biométrico_Feb2026.xlsx

5.11 Software de gestión del talento humano y CRM

De acuerdo con las actividades en el periodo anterior, en el mes de enero 2026 se consolida la configuración y estabilización de la herramienta Wolkvox y sus integraciones asociadas.

Se crean y ajustan los formularios, se configura el enrutamiento del canal y el grupo de agentes “Centro de Contacto”, garantizando la correcta correlación de información. Asimismo, se implementan automatizaciones y APIs para la integración con el CRM, se parametrizan las entidades de relación Agent–CRM y se realizan pruebas de campos obligatorios, validaciones, reglas de negocio y pruebas de carga de Agent Scripting.

Se realizó en la parametrización e integración con SET configurando end-points y validando el consumo de WebServices, así como la correcta recepción y visualización de la información en las grillas. Se ejecutan pruebas end to end entre las plataformas, realizando los ajustes necesarios para asegurar estabilidad y trazabilidad.

En el mes de **febrero** 2026, se adelantaron actividades de análisis y ajuste sobre Agent Scripting con el propósito de refinar el acompañamiento al agente durante la atención, mejorar la consistencia del flujo operativo y dejar alineados los cambios funcionales requeridos para su posterior validación.

Anexos: En la carpeta “Desc Avance de la fase 1 del proyecto” en la subcarpeta “08. Software de gestión del talento humano y CRM” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1zstMi0jC44VaDDgAfjrx5aY8MQv5Pkqo>

Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Config_Paramet_Agent_Scripting.pdf
- ✓ Configurar roles y permisos de acceso Wolkvox.pdf
- ✓ Diseño_Realiz_Flujos_Comunic_Voz.pdf
- ✓ Evidencias Wolkvox Enero2026.pdf
- ✓ CAMBIOS SOBRE AGENT SCRIPTING Feb2026.pdf

5.12 Software de triaje validado y certificado

Se realizó la liberación del licenciamiento SET y se remitió a la entidad certificación emitida por el fabricante, adicionalmente se avanzó con la preparación del entorno de preproducción con la configuración de la Base de datos y creación de carpetas, como se detalla en el documento de soporte y evidencias BPO.

Así mismo, se avanzó en la implementación funcional de la herramienta SET, logrando: Instalación de la herramienta SET en ambiente de preproducción, conexión por end-point desde wolkvox y capturando los resultados del triaje a través de un ORU y en interoperabilidad en la herramienta de integraciones.

Anexos: En la carpeta “Desc Avance de la fase 1 del proyecto” en la subcarpeta “09. Software de triaje validado y certificado” publicada en la siguiente ruta:

<https://drive.google.com/drive/folders/18yPhq7LzflitONHBRDrAomHkgoJLPTtK>

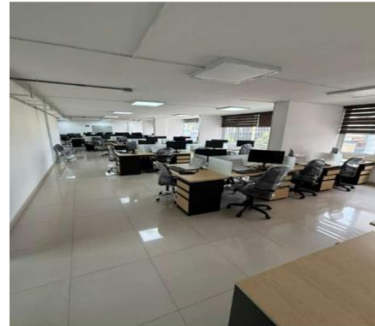
Se encuentra disponible la siguiente información:

- ✓ Licenciamiento SET.pdf
- ✓ Carta Licencias TREELOGIC.pdf
- ✓ Carta ETB-SDS - Aclaración condición aliado estratégico Yeapdata.pdf

6. OTRAS CARACTERÍSTICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Lugar de Prestación de los Servicios – Localización

Oficinas ubicadas en Avenida Carrera 7 # 32-83, piso 5, oficinas 501 y 502



6.2 Monitoreo de la Operación en Sede

No aplica hasta el momento que estemos operando en la sede ubicada en Avenida Carrera 7 # 32-83, piso 5, oficinas 501 y 502.

6.3 Mesa de ayuda / Atención a solicitudes internas entre la Entidad y el Proveedor.

Para dar cumplimiento a esta obligación se comparte el protocolo de atención de la mesa de Ayuda Anexo: Proceso mesa de ayuda y soporte técnico BPO.

6.4 Infraestructura

Servicio de infraestructura y manejo de información

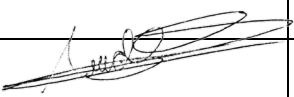
Plan y Pruebas de seguridad a la infraestructura tecnológica previas al inicio de operación

Implementación de la mesa de ayuda.

Implementación y puesta en marcha de servicios de apoyo y optimización de los recursos.

7. ANEXOS:

Anexo (1) Medio magnético evidencias contractuales.

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y, por lo tanto, lo presentamos para firma.				
Cargo funcionario /Contratista	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Realizado por:	Andres Felipe Guerrero Cardozo	Gerente de Proyectos		28/02/2026