

Bogotá D.C., 28/02/2026

Señores
FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD

Asunto: Aclaración sobre no aplicabilidad de presentación de soportes durante el periodo con corte al 28 de febrero de 2026– Contrato N 8560392-2025

En el marco del Contrato Interadministrativo N.º 8560392-2025, cuyo objeto es “contratar los servicios de Centro de Contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias omnicanal”, nos permitimos precisar que los ANS no aplica para el presente periodo, toda vez que actualmente nos encontramos en la Fase 1, correspondiente a la etapa de alistamiento

- ✓ ANS 1 (*Disponibilidad de los servicios centro de contacto contratados*)
- ✓ ANS 2 (*Nivel de Servicio*)
- ✓ ANS 3 (*Eficacia de transacciones de gestión de solicitudes de urgencias*)
- ✓ ANS 4 (*Disponibilidad de los Servicios software de triage validado*)
- ✓ ANS 6 (*Quejas sobre los Servicios Centro de contacto sobre el 100% de las llamadas recibidas*)
- ✓ ANS 7 (*Servicio de mesa de ayuda prioridad critica*)
- ✓ ANS 8 (*TMO*)
- ✓ ANS 9 (*Nivel de satisfacción de los Servicios centro de contacto*)
- ✓ ANS 11 (*Precisión Error Crítico de Usuario "ECU"*)
- ✓ ANS 12 (*Precisión Error Crítico de Negocio "ECN"*)
- ✓ ANS 13 (*Eficacia de la Clasificación de Solicitudes de Urgencias*)

Firma



Andres Felipe Guerrero Cardozo
Gerente de Proyecto