AVISO DE CONVOCATORIA

LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD (SDS) - FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD (FFDS) SE PERMITE CONVOCAR A LOS INTERESADOS A PARTICIPAR EN PROCESO DE SELECCIÓN N° FFDS-CMA-003-2026.

NOMBRE Y DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD ESTATAL: La Secretaría Distrital de Salud (SDS) - Fondo Financiero Distrital de Salud (FFDS), está ubicada en la Carrera 32 12-81 de Bogotá D.C.

1. **ATENCIÓN A LOS INTERESADOS:** El presente pliego de condiciones se publicará en el Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP II), para que los interesados puedan consultar, presentar observaciones y presentar propuesta para el presente proceso.

   Toda la correspondencia que se genere y que esté relacionada con la presente selección, debe ser remitida a través del Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP II)

   La Secretaría Distrital de Salud (SDS) - Fondo Financiero Distrital de Salud (FFDS), atenderá las observaciones de los interesados en el proceso, a traves de la Plataforma SECOP II www.colombiacompra.gov.co, en caso de una indisponibilidad de la Plataforma debidamente certificada por Colombia Compra Eficiente, las comunicaciones se deberán enviar al correo electrónico contratacion@saludcapital.gov.co.

2. **OBJETO:** CONTRATAR LA INTERVENTORÍA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, CONTABLE Y JURÍDICA DEL CONTRATO DENOMINADO "CONTRATAR LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ORIENTACIÓN Y REGULACIÓN DE URGENCIAS EN SALUD DE LOS HABITANTES DE BOGOTÁ MEDIANTE ESTRATEGIAS OMNICANAL

   2.1. **ALCANCE DEL OBJETO**

   o Interventoría técnica
   o Interventoría administrativa
   o Interventoría financiera
   o Interventoría contable
   o Interventoría jurídica

   La interventoría contratada, ejercerá sus obligaciones sobre el contrato en ejecución No. 8560392, con objeto: "Contratar los servicios de Centro de Contacto para la Orientación y Regulación de Urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal", de conformidad con el estudio previo, con fecha de suscripción el 07 de noviembre de 2025, cuyo contratista es la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá-ETB. El alcance de sus funciones como interventoría comprende.

Además, la interventoría ejercerá actividades de revisión, vigilancia, control, exigencia, verificación, alerta, reporte y plan de mejora, con la finalidad de asegurar que el contratista del contrato del Centro de Contacto cumpla de manera integral, oportuna y efectiva con todas las obligaciones establecidas en el contrato y la totalidad de documentos que lo componen, entre ellos anexo técnico, garantizando la correcta prestación de los servicios asociados a los servicios del Centro de Contacto para la Orientación.

1. ***Plataforma Omnicanal.***

i. Verificar la solución implementada integre canales de voz, texto y video.

ii. Validar su disponibilidad, escalabilidad, adaptabilidad a la demanda y cumplimiento de requisitos de seguridad, trazabilidad y continuidad del servicio.

iii. Validar su correcta configuración operativa (skills, colas, flujos, enrutamientos).

iv. Evaluar la gestión de indicadores claves (KPIs) y ANS y su aplicación, relacionados con accesibilidad, oportunidad, calidad, productividad y satisfacción del usuario.

2. *Servicios de Centro de Contacto.*

i. Verificar la implementación y funcionamiento del modelo de gestión del Centro de Contacto, incluyendo flujos de atención front y back office, niveles de atención, estructura organizacional, mecanismos de control y mejora continua.

ii. El interventor deberá verificar la funcionalidad técnica de las diferentes plataformas, Software y sistemas de información que hacen parte de la operación

iii. Verificar la adecuada gestión del talento humano (perfiles técnicos, profesionales y operativos), su distribución según las necesidades del servicio y el cumplimiento de los niveles de servicio definidos.

iv. Evaluar la gestión de indicadores claves (KPIs) y ANS, y su aplicación relacionados con accesibilidad, oportunidad, calidad, productividad y satisfacción del usuario.

3. ***Software de gestión de triage telefónico validado.***

i. Verificar la implementación del sistema de triage telefónico validado que permita la clasificación automatizada y/o asistida del nivel de urgencia.

ii. Revisar y hacer seguimiento al triage telefónico validado se ejecute conforme a los flujos definidos por la Secretaría Distrital de Salud para la adecuada derivación.

iii. Verificar la calidad de los datos, registros y procesos de derivación.

iv. Verificar la gestión de indicadores claves (KPIs) y ANS, y su aplicación relacionados con accesibilidad, oportunidad, calidad, productividad y satisfacción del usuario.

4. ***Interoperabilidad.***

i. Verificar el desarrollo e implementación de integraciones y microservicios que permitan la interoperabilidad con los sistemas dispuestos por la entidad contratante y otros actores del sector salud.

ii. Verificar que el intercambio de datos se realice bajo estándares de seguridad trazabilidad y coherencia técnica.

iii. Evaluar la gestión de indicadores claves (KPIs) y ANS, y su aplicación relacionados con accesibilidad, oportunidad, calidad, productividad y satisfacción del usuario.

En tal sentido, se requiere de la ejecución de estas actividades integrales de interventoría durante el cubrimiento total del periodo de operación y finalización del contrato base, para esto es necesario realizar una entrega por parte de los supervisores sobre el seguimiento de la fase 1 y socialización del modelo de operación, lineamientos y procedimientos establecidos con la entidad, a la adjudicación del contrato, esta entrega debe ser realizado con la Dirección de urgencias y emergencias en salud, la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias y el equipo designado.

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN: El régimen jurídico aplicable al presente procedimiento de selección del contratista, que comprende las etapas precontractual, contractual y postcontractual, es el previsto en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública (Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1882 de 2018) y sus decretos reglamentarios, especialmente el Decreto 1082 de 2015 y las leyes Civiles y Comerciales y demás, normas que adicionen, complementen o regulen la materia; así como la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el Decreto 19 de 2012 y el manual de contratación vigente.

Una vez realizado el correspondiente análisis jurídico, teniendo en cuenta los factores como el presupuesto disponible para contratar, el objeto a contratar, la naturaleza del contrato a suscribir, las normas legales vigentes, se determinó que la modalidad de selección del contratista es **CONCURSO DE MERITOS ABIERTO**, definida en Ley 80 de 1993, en el numeral 3 del artículo 2º de la Ley 1150 de 2007 modificado por el artículo 219 del Decreto 019 de 2012, el artículo 2.2.1.2.1.3.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015, la Ley 1882 de 2018 y demás normas complementarias.

4. PLAZO DE EJECUCION ESTIMADO DEL CONTRATO:

El plazo de ejecución del presente contrato es:

Cantidad	Unidad de Tiempo
14	MESES
20	DÍAS

El plazo de ejecución estimado de la interventoría es de 14 meses y 20 días calendario, contados a partir de la fecha de firma del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, expedición del registro presupuestal y aprobación de las garantías exigidas. Este plazo contempla el tiempo de ejecución, la liquidación y cierre. Nota: En todo caso el plazo de ejecución no podrá exceder del 20 de diciembre de 2027 de conformidad con el plazo de ejecución del contrato base de Interventoría.

5. **FECHA LÍMITE, LUGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS:** La fecha límite para presentar ofertas en el presente proceso de selección, se establecerá en el cronograma del proceso en la plataforma SECOP II, el lugar y forma de presentación de la misma es a través de la plataforma SECOP II.

6. **PRESUPUESTO ESTIMADO DEL PROCESO:**

El presupuesto estimado para el proceso de selección será hasta por la suma de **TRES MIL CIENTO OCHENTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS CINCO MIL SEISCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS M/CTE ($3.187.805.632)** incluido IVA y todos los impuestos, gastos, costos,contribuciones directos e indirectos lo cual es resultado del análisis económico del sector y estudio de mercado.

Del presupuesto estimado se destinarán recursos por vigencia así:

Para la vigencia **2026 SEISCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES CINCUENTA Y UN MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE ($652.051.152)**

Para la vigencia **2027** un valor a precios constantes de **DOS MIL QUINIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE ($2.535.754.480)**

Vigencia 2026:	Vigencia 2027:
$ 652.051.152	$ 2.535.754.480

7. **DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL**

VIGENCIA 2026

CDP No	FECHA DE EXPEDICIÓN DEL CDP	RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GAST O	FONDO	VALOR	VALOR MAXIMO A COMPROMETER	SALDO POR LIBERAR
3471	03 de julio 2026	O2-3-01-17-019-05 20240200-23626200	Mejoramiento del sistema de Emergencias Médicas de Bogotá D.C en el nuevo Modelo de atención en salud más Bien-estar	O232020200991122 Servicios de la administración pública relacionados con la salud	1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO	$900.000.000	**$ 652.051.152**	$ 247.948.848

VIGENCIA FUTURA 2027

CDP No	FECHA DE EXPEDICIÓN DEL CDP	RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR	VALOR A PRECIOS CONSTANTES	VALOR MAXIMO A COMPROMETER	SALDO POR LIBERAR (PRECIOS CONSTANTES)
387	30 de junio 2026	O230117190520240200	Mejoramiento del sistema de Emergencias Médicas de Bogotá D.C en el nuevo Modelo de atención en salud más Bien-estar	O232020200991122 Servicios de la administración pública relacionados con la salud	1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO	$2.732.766.990	$2.621.359.223	**$2.535.754.480**	$85.604.743

PARAGRAFO (VIGENCIAS FUTURAS): De conformidad con el acta de sesión ordinaria presencial No. 07 de 20 de mayo de 2026 del Consejo Distrital de Política Fiscal y Económica - CONFIS Distrital, por la cual se da la “Autorización vigencia futura ordinarias 2027 para Inversión por un valor total de $8.530.594.253 constantes 2026 ($8.893.144.509 corrientes) – Secretaría Distrital de Salud - Fondo Financiero Distrital de Salud – SDS – FFDS”, lo cual ampara los recursos del futuro contrato a suscribir.

El valor de la vigencia futura 2027 fue aprobado por valor de **DOS MIL SEISCIENTOS VEINTIÚN MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS VEINTITRÉS PESOS M/CTE ($2.621.359.223) PESOS CONSTANTES**

8. INDICACIÓN DE ACUERDOS COMERCIALES:

El proceso de contratación está sujeto a los Acuerdos Comerciales que se relacionan en la tabla incluida en el presente numeral, de conformidad con el análisis realizado con base en las reglas establecidas en el (MANUAL PARA EL MANEJO DE LOS ACUERDOS COMERCIALES EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN versión M-MACPC-14 del (4/03/2026) expedido por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, por consiguiente, las ofertas de bienes y servicios de países con los cuales Colombia tiene Acuerdos Comerciales vigentes que cubren el proceso de contratación, serán tratados como ofertas de bienes y servicios colombianos comerciales Al presente proceso de selección, le son aplicables los siguientes Acuerdos Comerciales, según se denota en el siguiente cuadro:

ACUERDO COMERCIAL		Entidad Estatal Incluida	Presupuesto del Proceso de Contratación superior al valor del Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
Alianza Pacifico	Chile	SI	SI	NO APLICA	SI
	Perú	SI	SI	NO APLICA	SI
Chile		SI	SI	NO APLICA	SI
Costa Rica		SI	SI	NO APLICA	SI
Estados AELC		SI	SI	NO APLICA	SI
Triángulo Norte	Guatemala	SI	SI	NO APLICA	SI
Unión Europea Aplicable al Reino Unido e Irlanda del Norte		SI	SI	NO APLICA	SI
Israel		SI	SI	NO APLICA	SI
CAN		SI	SI	NO APLICA	SI

9. LIMITACIÓN A MIPYME:

En atención a que el valor del presente proceso supera los ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US$125.000), liquidados con la tasa de cambio que para el efecto

determina cada dos años el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se dan los presupuestos legales establecidos en el artículo 2.2.1.2.4.2.2 del Decreto 1082 de 2015, por lo anterior este proceso **NO PODRÁ LIMITARSE A MIPYMES**.

10. CONDICIONES PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN:

De conformidad con lo dispuesto por numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, la capacidad jurídica, las condiciones de experiencia, la capacidad financiera y de organización de los proponentes nacionales serán objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en el proceso de selección y no otorgarán puntaje, pero habilitan a los proponentes para participar en el proceso de selección. Los requisitos habilitantes se establecen de forma adecuada y proporcional a la naturaleza del contrato a suscribir y a su valor.

De igual manera, la Secretaría Distrital de Salud (SDS)-Fondo Financiero Distrital de Salud (FFDS) verificará los siguientes documentos:

REQUISITOS HABILITANTES JURÍDICOS: Son los señalados en el numeral **4.5 "**Requisitos Habilitantes de Contenido Jurídico" del documento de condiciones generales adicionales.

REQUISITOS HABILITANTES FINANCIEROS: Son los señalados en el numeral **4.6 "**Requisitos Habilitantes de Contenido Financiero" del documento de condiciones generales adicionales.

REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS: Son los señalados en el numeral **4.7 "**Requisitos Habilitantes de Contenido Técnico" del documento de condiciones generales adicionales.

CONDICIONES PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO:

De conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 80 de 1993, en el presente proceso podrán participar las personas consideradas legalmente capaces, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, y siempre y cuando su objeto social les permita desarrollar el objeto del presente proceso.

También podrán participar los consorcios y uniones temporales, de conformidad con el artículo 7 de la misma Ley siempre y cuando su objeto social les permita desarrollar el objeto del presente proceso y que cumplan con los requisitos habilitantes Jurídicos, Financieros y Técnicos.

De conformidad con el artículo 1 de la Ley 2160 de 2021 modificatorio del artículo 6 de la Ley 80 de 1993, también podrán participar los Cabildos Indígenas, las asociaciones de Autoridades Tradicionales Indígenas, los consejos comunitarios de las comunidades negras regulados por la Ley 70 de 1993.

Todos los anteriores con observación de los requisitos habilitantes indicados en el documento "Condiciones Generales Adicionales" así como los cuestionarios de la Plataforma SECOP II. La presentación de oferta deberá adelantarse desde el "usuario" de cada proponente en la plataforma SECOP II www.colombiacompra.gov.co.

11. INDICACIÓN SOBRE PRECALIFICACIÓN: En el presente proceso, no se realizará la precalificación de ofertas.

12. CRONOGRAMA: El siguiente es el cronograma del Proceso de Selección

ACTIVIDAD	FECHA / HORA	LUGAR
Publicación aviso de convocatoria, estudios y documentos previos y proyecto de pliego de condiciones	20 de agosto de 2026 a las 23:59 P.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co
Recibo de observaciones a estudios y documentos previos, y al proyecto de pliego de condiciones	Del 20 al 27 de agosto de 2026 a las 23:59 P.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co * Las observaciones al proceso se recibirán UNICAMENTE, en la plataforma electrónica
Respuesta a observaciones a estudios y documentos previos y Borrador Documento Condiciones Generales Adicionales.	02 de septiembre de 2026 a las 23:59 P.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co
Publicación acto administrativo de apertura del proceso de selección.	02 de septiembre de 2026 a las 23:59 P.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co
Publicación del pliego de condiciones definitivo.	02 de septiembre de 2026 a las 23:59 P.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co
Presentación de observaciones al pliego de condiciones definitivo	Del 02 al 07 de septiembre de 2026 a las 23:59 P.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co * Las observaciones al proceso se recibirán UNICAMENTE, en la plataforma electrónica
Respuesta observaciones al pliego de condiciones definitivo	10 de septiembre de 2026 a las 18:59 P.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co
Expedición de Adendas para modificar el pliego de condiciones definitivo	10 de septiembre de 2026 a las 19:00 P.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co
Presentación de Ofertas - Diligencia de Cierre	14 de septiembre de 2026 a las 09:00 A.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co
Apertura de ofertas	14 de septiembre de 2026 a las 09:05 A.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co
Informe de presentación de Ofertas	14 de septiembre de 2026 a las 09:10 A.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co

Publicación del informe preliminar de verificación de requisitos habilitantes y evaluación de las Ofertas	17 de septiembre de 2026 a las 23:59 P.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co
Presentación de observaciones al informe preliminar de verificación de requisitos habilitantes y evaluación de las Ofertas y plazo para subsanar por parte de los proponentes.	22 de septiembre de 2026 a las 23:59 P.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co
Respuesta a las observaciones presentadas al informe preliminar y subsanaciones presentadas y publicación del informe final de evaluación	25 de septiembre de 2026 a las 23:59 P.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co
Expedición y Publicación acto administrativo de adjudicación o de declaratoria de desierto	28 de septiembre de 2026 a las 23:59 P.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co
Firma del Contrato	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo anterior 01 de octubre de 2026 a las 23:59 P.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co
Entrega de las garantías de ejecución del contrato	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo anterior 06 de octubre de 2026 a las 23:59 P.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co
Aprobación de Póliza e inicio de ejecución del contrato	07 de octubre de 2026 a las 23:59 P.M.	En la página del SECOP II www.colombiacompra.gov.co

Nota: Las fechas establecidas en el presente cronograma son estimadas y su definición se realizará en el momento de expedir el acto administrativo de apertura.

13. **CONSULTA DE DOCUMENTOS:** Los interesados pueden consultar los Documentos del Proceso en la plataforma SECOP II www.colombiacompra.gov.co.

El presente aviso se publica en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.2.1.2. del Decreto 1082 de 2015.

SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD(SDS)-FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD (FFDS)

Proyectó: Alejandra Agudelo Rodriguez – Ana Carolina Robles Tolosa – Contratistas Subdirección de Contratación.