BOGOTÁ | SECRETARÍA DE SALUD

RESOLUCIÓN NÚMERO - - 2187 **DE FECHA** 03 SEP 2026

Por la cual se ordena la apertura del concurso de méritos abierto No. FFDS-CMA-003-2026, cuyo objeto es: *"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".*

EL DIRECTOR EJECUTIVO DEL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD

En uso de sus atribuciones legales conferidas en el Estatuto General de Contratación (artículos 11 y 12 de la Ley 80 de 1993), este último adicionado por el artículo 21 de la Ley 1150 de 2007, artículo 2.2.1.1.2.1.5. del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015, artículo 205 del Decreto Distrital 641 de 2025, y

CONSIDERANDO QUE:

El Acuerdo Distrital No. 257 de 2006, dictó las normas básicas de estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, el Concejo de Bogotá, reorganizó la estructura general de la Administración Distrital y como consecuencia de lo anterior señaló como misión del Sector Salud: dirigir, planificar, coordinar y ejecutar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud de la población del Distrito Capital, mediante acciones en salud pública, prestación de servicios de salud y dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La Secretaría Distrital de Salud es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto orientar y liderar la formulación, adaptación, adopción e implementación de políticas, planes, programas, proyectos y estrategias conducentes a garantizar el derecho a la salud de los habitantes del Distrito Capital. Como organismo rector de la salud ejerce su función de dirección, coordinación, vigilancia y control de la salud pública en general del Sistema General de la Seguridad Social y del régimen de excepción, en particular.

Por su parte, el Fondo Financiero Distrital de Salud es un Establecimiento Público Distrital, con Personería Jurídica, autonomía administrativa, patrimonio propio e independiente y autonomía financiera, adscrito a la secretaría Distrital de Salud de Santafé de Bogotá con sujeción al régimen fiscal del Distrito, que funciona como una cuenta especial del Presupuesto Distrital con unidad de Caja, en la condición de Fondo Financiero del Sistema de Salud del Distrito Capital de Santafé de Bogotá.

El Fondo Financiero Distrital de Salud tiene como objeto especial y principal recaudar, administrar y arbitrar la totalidad de los recursos destinados a financiar el servicio público de Salud en el Distrito Capital, concretamente los provenientes del Situado Fiscal, las rentas cedidas al Distrito, el Impuesto al Valor Agregado, los destinados al Fondo de Salud Mental y Asistencia al Anciano Desamparado de Santafé de Bogotá, D.C., los seguros obligatorios de vehículos automotor, los de registro de anotación y en general los recursos con destino al sector salud que le puedan corresponder al Distrito Capital de Santafé de Bogotá.

Mediante Decreto 641 de 2025 en su artículo 205, el Alcalde Mayor delegó la ordenación del gasto del Fondo Financiero Distrital de Salud en el Secretario Distrital de Salud.

El Acuerdo No. 927 del 07 de junio de 2024 adoptó el "*Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 "BOGOTÁ CAMINA SEGURA*", el cual presenta en su estructura los siguientes cinco (5) objetivos estratégicos: (I) "*Bogotá Avanza en Seguridad*"; (II) "*Bogotá Confía en su Bien-Estar*"; (III) "*Bogotá*

Por la cual se ordena la apertura del concurso de méritos abierto No. FFDS-CMA-003-2026, cuyo objeto es: *"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".*

Confía en su Potencial"; (IV) "*Bogotá Ordena su Territorio y Avanza en su Acción Climática*"; y, (V) "*Bogotá Confía en su Gobierno*"; que se encuentran alineados con treinta y nueve (39) programas intersectoriales, que se orientan al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS- en el 2030, de los cuales diez (10) pertenecen al sector salud y se ejecutan a través de los proyectos de inversión del Fondo Financiero Distrital de Salud.

En atención al Plan Territorial de Salud de Bogotá 2024-2027 y al Acuerdo 927 de 2024 *"Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 "Bogotá Camina Segura"*, el Modelo de Salud de Bogotá constituirá un sistema resolutivo y de calidad que garantizará atención integral a todos los habitantes de la ciudad. Fundamentado en la Atención Primaria Social, este modelo aborda los determinantes sociales de la salud y las desigualdades estructurales, con el propósito de mejorar significativamente los resultados sanitarios de las personas, familias y comunidades. Su implementación se sustentará en el fortalecimiento de la gobernanza participativa y la articulación intersectorial así mismo el reconocimiento de la diversidad territorial y poblacional, mediante la toma de decisiones informadas, la participación social transformadora, la acción intersectorial y la gestión integral del riesgo en salud, lo cual se materializa en un modelo prestacional público y privado articulado y sostenible, cercano a las personas, con la infraestructura adecuada y soportado en el aseguramiento y la tecnología, que aporte e impacte positivamente el bienestar, la calidad de vida y el goce del derecho a la salud de quienes habitan la ciudad de Bogotá.

En cumplimiento del mencionado "*Plan Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 "Bogotá Camina Segura*", se formuló, el Proyecto No.0200_8149 denominado "*Mejoramiento del Sistema de Emergencias Médicas de Bogotá D.C en el nuevo Modelo de atención en salud más Bien-estar.*", cuyo objetivo es "*Mejorar la calidad y oportunidad de la atención a los incidentes direccionados a Salud desde la línea de emergencias 123 u otras vías de acceso del Sistema NUSE.*", en consonancia con la Meta No.1 descrita como "*Mantener la respuesta en el 100% del Centro Regulador de Urgencias ante la gestión a los incidentes relacionados con las urgencias emergencias y desastres en salud en Bogotá D.C*", se garantizan que las acciones ejecutadas contribuyan de manera efectiva al mejoramiento de la calidad y oportunidad en la atención de los incidentes de salud.

La Constitución Política de Colombia de 1991, en su artículo 2 ha señalado: "*Son fines esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios derechos y deberes consagrados en la Constitución (...) las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares*" y en su artículo 49, inciso 1, manifiesta. "*La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud". Adicionalmente en el Artículo 209 señala que "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado (...)*", es por ello que el marco normativo vigente, que incluye el Decreto 780 de 2016, la Ley Estatutaria 1751 de 2015 y el Acuerdo Distrital 641 de 2016, establece responsabilidades específicas para la Secretaría Distrital de Salud en la coordinación, regulación y seguimiento del Sistema de Emergencias Médicas de Bogotá.

En cumplimiento de las responsabilidades a cargo de la Secretaría Distrital de Salud, se suscribió el contrato No. 8560392, cuyo objeto es: "*Contratar los servicios de Centro de Contacto para la Orientación y Regulación de Urgencias*

Por la cual se ordena la apertura del concurso de méritos abierto No. FFDS-CMA-003-2026, cuyo objeto es: *"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".*

en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal", el cual será objeto de interventoría integral, y que constituye un mecanismo Omnicanal de acceso a los servicios de salud, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, sin costo para el usuario, mediante el cual, cualquier residente del Distrito Capital podrá recibir orientación, recomendaciones básicas en salud y direccionamiento oportuno al servicio de respuesta requerido, a través de canales como la línea 137, mensajes de texto, WhatsApp, aplicación móvil, página web y videollamada en línea. Este Centro opera como elemento clave, regulador e integrador de las necesidades de atención en situaciones de urgencias y emergencias de la población residente y visitante de la ciudad, en articulación con los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema de Emergencias Médicas Distrital.

Para la clasificación de las solicitudes, el centro de contacto aplica un sistema de triage telefónico validado y certificado que permite determinar la condición de salud del usuario, evitando la subestimación o sobreestimación de síntomas, identificando pacientes en situación de riesgo vital y priorizar la atención en función del nivel de clasificación obtenido. Con base en dicha clasificación y en la ubicación geográfica reportada por el paciente, se brinda orientación y se deriva al usuario a la modalidad de atención más adecuada y resolutiva, entre las cuales se encuentran: telemedicina interactiva, consulta prioritaria presencial o en domicilio, atención prehospitalaria, traslado asistencial al servicio de urgencias del nivel de complejidad que corresponda, o direccionamiento por medios propios hacia el punto de atención requerido. En los casos en que la condición del paciente así lo exija, se coordinará de manera inmediata con las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB y demás integrantes del SGSSS, siendo el costo de la atención cargado directamente al asegurador respectivo.

El centro de contacto actualmente cuenta con capacidad para orientar y regular un número inicial de 3.000 llamadas diarias, con proyección de alcanzar hasta 6.930 llamadas por día, respondiendo el 99,97% de las solicitudes recibidas con un nivel de satisfacción superior al 85%. Adicionalmente, facilita la derivación y transferencia de solicitudes hacia la Línea 106 de atención en salud mental, así como hacia redes especializadas de atención para eventos priorizados tales como Morbilidad Materna Extrema, Patologías de Salud Mental, Accidente Cerebrovascular, Infarto Agudo de Miocardio y Trauma Mayor, favoreciendo la coordinación de los procesos de referencia y contrarreferencia dentro del Sistema de Emergencias Médicas.

Con la implementación de este centro de contacto se busca, entre otros propósitos, descongestionar los servicios de urgencias de la ciudad, cuyas atenciones en triage IV y V representan aproximadamente el 30% del total y pueden ser redireccionadas a otras modalidades, optimizar la distribución territorial de los servicios de salud, reducir los tiempos de desplazamiento innecesarios, fortalecer la resolutividad de las atenciones y contribuir a la reducción de la discapacidad y la mortalidad por emergencias médicas. Todo lo anterior, en concordancia con la premisa fundamental del Sistema de Emergencias Médicas de llevar al paciente indicado, al hospital adecuado, en el momento oportuno, garantizando una respuesta integral que comprende no solo las patologías físicas sino también las de orden mental, en consonancia con el concepto de salud integral definido por la Organización Mundial de la Salud.

Por otro lado, el Artículo 83 de la ley 1474 de 2011, respecto de la supervisión e interventoría establece que: "*Con el fin de proteger la moralidad administrativa, de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción y de tutelar la transparencia de la actividad contractual, las entidades públicas están obligadas a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado a través de un supervisor o un interventor, según corresponda".*

Con base en esta necesidad de vigilancia permanente sobre los contratos estatales, la misma norma ha distinguido sobre estas dos figuras, definiéndolas de la siguiente forma:

Por la cual se ordena la apertura del concurso de méritos abierto No. FFDS-CMA-003-2026, cuyo objeto es: *"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".*

> *(...) "La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto y las obligaciones del contrato/convenio/orden de compra, es ejercida por la misma entidad estatal cuando no requieren conocimientos especializados. Para la supervisión, la entidad podrá contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requeridos."*
> *(...) "La interventoría consistirá en el seguimiento técnico que sobre el cumplimiento del objeto y las obligaciones del contrato/convenio/orden de compra realice una persona natural o jurídica contratada para tal fin por la entidad, cuando el seguimiento del contrato suponga conocimiento especializado en la materia, o cuando la complejidad o la extensión de este lo justifiquen. No obstante, lo anterior cuando la entidad lo encuentre justificado y acorde a la naturaleza del contrato principal, podrá contratar además el seguimiento administrativo, financiero, contable, jurídico del objeto o contrato dentro de la interventoría."*

En ambos casos, el seguimiento deberá garantizarse de manera integral en el aspecto técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico diferenciando la interventoría respecto de la necesidad de un seguimiento técnico "*conocimiento especializado en la materia, o cuando la complejidad o la extensión de este lo justifiquen*".

Con sujeción a lo anterior, la Resolución No. 1586 de 2024, "*por la cual se aprueba la actualización del Manual de Contratación, Supervisión e Interventoría del Fondo Financiero Distrital De Salud - Secretaría Distrital de Salud*", define:

"Artículo 60°. - De la interventoría del contrato.

La interventoría es el seguimiento técnico a la ejecución de contratos de distintas tipologías, realizado por una persona natural o jurídica contratada para ese fin por la Entidad Estatal, en los siguientes casos: (i) cuando la ley ha establecido la obligación de contar con esta figura en determinados contratos (artículo 32 numeral 1 de la Ley 80 de 1993), (ii) cuando el seguimiento del contrato requiera del conocimiento especializado en la materia objeto del mismo, o (iii) cuando la complejidad o la extensión del contrato lo justifique.

Parágrafo 1: La Entidad Estatal puede determinar que la interventoría cubra no sólo acciones de carácter técnico, sino también administrativo, financiero, contable, jurídico, ambiental, de seguridad industrial y de salud ocupacional del objeto del contrato o convenio.
Parágrafo 2: El contrato de Interventoría debe ser supervisado directamente por la Entidad Estatal, en consecuencia, siempre que una Entidad Estatal suscriba este tipo de contratos debe designar a un funcionario que haga la supervisión del contrato y que verifique su cumplimiento en las condiciones pactadas."

Para el contrato 8560392 de 2025, que tiene por 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*", la Secretaría Distrital de Salud-FFDS considera que es necesario contar con la interventoría correspondiente, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Por el tamaño del proyecto y complejidad de la operación a ejecutar en el contrato objeto de interventoría, es imprescindible contar con una interventoría integral que se garantice el seguimiento y verificación de la calidad, eficiencia y eficacia de los componentes contratados a partir del periodo de operación contemplado en la fase 2 del proyecto, periodo en el que se tiene previsto la recepción de transacciones de los ciudadanos del Distrito Capital, en relación con el lanzamiento a la ciudadanía de la línea de orientación y regulación de urgencias en salud y los canales digitales de la

misma, así como, el seguimiento de la ejecución e inversión de los recursos destinados para tal fin, el talento humano idóneo y de herramientas de apoyo que permitan verificar y validar las características técnicas requeridas de las herramientas tecnológicas utilizadas para la gestión de los servicios contratados en el contrato principal, toda vez que la Entidad no cuenta con este recurso humano y tecnológico que permita desarrollar estas actividades, en aras de salvaguardar los recursos dispuestos.

Cabe resaltar que, durante la fase 1, periodo de estabilización del contrato objeto de interventoría, el contratista de este adelanta los desarrollos, integraciones y parametrizaciones solicitadas por la entidad para garantizar la prestación del servicio, de igual manera se están ejecutando las adecuaciones de infraestructura de equipamiento y entrenamiento del talento humano contratado, con el fin de surtir un periodo integral de alistamiento y garantizar los ajustes y adecuaciones necesarias, para esto, se estableció realizar unas pruebas piloto del uso de las herramientas y procedimientos acordados con la demanda actual de solicitudes, las cuales se reciben por el numero único de seguridad y emergencias del Distrito, lo que permitirá un alistamiento integral, validación y evaluación de los ajustes adicionales requeridos previo al lanzamiento de los nuevos canales de recepción de solicitudes e incremento de la demanda de solicitudes esperada, fase 2- periodo de operación y finalización del contrato.

Con base en lo expresado, para el seguimiento de las actividades técnicas, se hace necesario contar con la capacidad de verificar la operación que es 24/7, garantizando que la información, canales de comunicación y sistema de información vinculados sean utilizados y estén disponibles en las formas y condiciones pactadas y bajo los parámetros de calidad establecidos, premisa que implican necesariamente la disposición de personal idóneo dispuesto exclusivamente para este tipo de seguimiento, con un alto grado de conocimiento, experticia y experiencia al respecto durante el plazo definido para el contrato.

Esta necesidad se fundamenta en el crecimiento poblacional de la ciudad y el incremento en la demanda de servicios de urgencias derivado de factores como la violencia, la accidentalidad y la población sin afiliación al sistema de salud, que exigen una vigilancia rigurosa y permanente del cumplimiento de los niveles de servicio, protocolos de atención, integración tecnológica, protección de datos personales, y uso eficiente de los recursos públicos destinados a garantizar una respuesta coordinada que contribuya a la descongestión de los servicios de urgencias hospitalarias, optimizando la atención de urgencias de baja y mediana complejidad, en cumplimiento de la meta estratégica de mantener el 100% de respuesta del Centro Regulador de Urgencias en la gestión de incidentes relacionados con la salud en Bogotá D.C.

En este contexto, la contratación de la interventoría para el Centro de Contacto para la Orientación y Regulación de Urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal, se constituye en un mecanismo esencial de control y supervisión para asegurar que la prestación del servicio cumpla con los estándares de calidad, oportunidad, cobertura y efectividad requeridos en la orientación y regulación de urgencias mediante estrategias Omnicanal.

De acuerdo con lo anterior y con el objeto de asegurar resultados de operación y calidad mencionados, la SDS-FFDS considera necesario contratar la interventoría integral 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.*"

Por tanto, para el cumplimiento de las funciones descritas, desde la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud de la Secretaría Distrital de Salud, se radicó en la subdirección de contratación el memorando 2026-IE-34225 del 5 de agosto de 2026 acompañados de los estudios previos y demás documentos soporte con el propósito de "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", conforme al Plan Anual de Adquisiciones (PAA) establecido para la vigencia 2026.

Conforme a lo anterior, 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)**, IVA incluido, y todos los impuestos, gastos, costos, contribuciones directos e indirectos, lo cual es resultado del análisis económico del sector y estudio de mercado.

Con base en el análisis del presupuesto estimado, se calcularon la desviación estándar y la desviación poblacional mediante el método de promedio simple. Posteriormente, se compararon los resultados obtenidos y se adoptó el menor valor como referencia, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Distrital 062 de 2024 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., "*Por el cual se ordena implementar medidas de austeridad y eficiencia del gasto público en las entidades y organismos de la administración distrital*".

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 corrientes de DOS MIL QUINIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE ($2.535.754.480).

Para atender la contratación que resulte de este proceso de selección, la Entidad cuenta con los certificados de disponibilidad presupuestal que se expone a continuación:

- **VIGENCIA 2026:**

CDP No	FECHA DE EXPEDICIÓN DEL CDP	RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	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

Por la cual se ordena la apertura del concurso de méritos abierto No. FFDS-CMA-003-2026, cuyo objeto es: *"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".*

- **VIGENCIA FUTURA 2027**

CDP No	FECHA DE EXPEDICIÓN DEL CDP	RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR CORRIENTE APROBADO	VALOR A PRECIOS CONSTANTES APROBADO	VALOR MAXIMO A COMPROMETER	SALDO POR LIBERAR (PRECIOS CORRIENTES)
387	30 de junio 2026	O2301171905202402O0	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**	$ 197.012.510

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, para este proceso.

El valor del contrato a suscribir corresponderá al valor total de la oferta económica del proponente que resulte adjudicatario, IVA incluido, y todos los impuestos, gastos, costos, contribuciones directos e indirectos y demás, el cual no podrá sobrepasar el valor total del presupuesto oficial, y en tal medida se procederá a liberar el saldo de los CDPs vigencia 2026 y 2027 no comprometidos.

Que en comité ordinario de contratación No. 20 en sesión presencial programada para el 13 de agosto de 2026, se aprobó la publicación del presente proceso de selección, conforme acta de la misma fecha.

Que el 20 de agosto de 2026, la entidad publicó el aviso de convocatoria, el proyecto de pliegos de condiciones generales adicionales y sus anexos, así como los estudios y documentos previos, que soportan el proceso de concurso de méritos adelantado por la modalidad de selección "concurso de méritos abierto" identificada con el consecutivo **FFDS-CMA-003-2026** en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II) www.colombiacompra.gov.co, de acuerdo con lo previsto en el y de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.1.4. y el artículo 2.2.1.1.1.7.1. *"Publicidad en el SECOP"* del Decreto Nacional 1082 de 2015.

Por la cual se ordena la apertura del concurso de méritos abierto No. FFDS-CMA-003-2026, cuyo objeto es: *"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"*.

Luego, durante el plazo para presentar observaciones al proyecto de pliegos de condiciones del proceso de **Concurso de Méritos Abierto No. FFDS-CMA-003-2026** conforme al cronograma electrónico fijado, esto fue desde su publicación y hasta las 11:59 p.m. del 27 de agosto de 2026, se recibieron observaciones en los diferentes aspectos técnicos, jurpidicos y económicos, a través del secop ii, y de manera extemporanéa se presentaron observaciones de diferentes aspectos, a través del secop ii, las cuales fueron contestadas y publicadas por el mismo medio de recepción.

De acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 2.2.1.2.4.2.2 del Decreto 1082 de 2015 y atendiendo que la cuantía del 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, el presente proceso NO puede limitarse a MiPymes.

Que el artículo 2.2.1.1.2.1.5. del Decreto 1082 de 2015, establece que: "(...) *la entidad estatal debe ordenar la apertura del proceso de selección, mediante acto administrativo de carácter general, sin perjuicio de lo dispuesto en las Disposiciones Especiales para las modalidades de selección (...)".*

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.2.2.3. del Decreto 1082 de 2015: *"(...) La Entidad Estatal puede designar un comité evaluador conformado por servidores públicos o por particulares contratados para el efecto para evaluar las ofertas y las manifestaciones de interés para cada Proceso de Contratación por licitación, selección abreviada y concurso de méritos (...)".*

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. ORDENAR la apertura del proceso de **Concurso de Méritos Abierto No. FFDS-CMA-003-2026,** cuyo objeto es: ***"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".***

- **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.

Por la cual se ordena la apertura del concurso de méritos abierto No. FFDS-CMA-003-2026, cuyo objeto es: *"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".*

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".

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 corrientes 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

El anterior valor encuentra su respaldo en los certificados de disponibilidad presupuestal que se relaciona seguidamente:

- **VIGENCIA 2026:**

CDP No	FECHA DE EXPEDICIÓN DEL CDP	RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	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**

Por la cual se ordena la apertura del concurso de méritos abierto No. FFDS-CMA-003-2026, cuyo objeto es: *"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".*

CDP No	FECHA DE EXPEDICIÓN DEL CDP	RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR CORRIENTE APROBADO	VALOR A PRECIOS CONSTANTES APROBADO	VALOR MAXIMO A COMPROMETER	SALDO POR LIBERAR (PRECIOS CORRIENTES)
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	O2320202009911222 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**	$ 197.012.510

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, para este proceso.

ARTÍCULO SEGUNDO. MODALIDAD DE SELECCIÓN: La Entidad acudirá a la modalidad de **CONCURSO DE MERITOS ABIERTO** 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, modalidad de selección 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.

ARTÍCULO TERCERO. CRONOGRAMA: Ordenar a la Subdirección de Contratación, fijar el cronograma del proceso de **Concurso de Méritos Abierto No. FFDS-CMA-003-2026**, señalando las fechas en que se llevarán a cabo las diferentes etapas del proceso publicado en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP) II "www.colombiacompra.gov.co".

ARTÍCULO CUARTO. MODIFICACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES: Las modificaciones a que hubiere lugar del pliego de condiciones (condiciones generales adicionales), se realizarán mediante adendas.

ARTÍCULO QUINTO. VEEDURÍAS CIUDADANAS: Convocar a las diferentes veedurías ciudadanas, asociaciones cívicas, comunitarias, de profesionales, benéficas o de utilidad común, gremiales, universidades y centros especializados

Por la cual se ordena la apertura del concurso de méritos abierto No. FFDS-CMA-003-2026, cuyo objeto es: *"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"*.

de investigación, para que realicen control social al presente proceso de selección, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66 de la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015.

ARTÍCULO SEXTO. No limitar el actual proceso de contratación a MIPYMES con ocasión a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO SÉPTIMO. PUBLICACIÓN Y CONSULTA DE DOCUMENTOS: Toda la información relativa al presente proceso será publicada para consulta del público en general en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II) a través del portal único de contratación (www.colombiacompra.gov.co), de acuerdo con el procedimiento establecido para tal efecto por la Agencia Nacional Colombia Compra Eficiente.

ARTÍCULO OCTAVO. VIGENCIA: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Bogotá, D. C. 03 SEP 2026

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

GERSON ORLANDO BERMONT GALAVIS
Firmado digitalmente por GERSON ORLANDO BERMONT GALAVIS
Fecha: 2026.09.03 16:12:47 -05'00'

GERSON ORLANDO BERMONT GALAVIS
Secretario de Despacho SDS
Director Ejecutivo FFDS

Proyectó: Ana Carolina Robles Tolosa - Contratista Subdirección de Contratación
Aprobó: Diana Carolina Montes Aguirre - Subdirectora de Contratación (e) Diana C Montes A
Vo. Bo:Juan Guillermo Correa García – Subsecretario Corporativo
Firmado digitalmente por Dr Juan Guillermo Correa