ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ACTA DE REUNIÓN			
	Código:	SDS-DFO-FT-001	Versión:	1
Elaborado por: Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo				

Tema: Presentación de ETB y revisión de propuesta tecnológica para la implementación de un canal digital de comunicación y gestión del riesgo.

Dependencia (Dirección / Oficina)	Proceso
SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA/ SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO	GESTIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL EN SALUD PÚBLICA

Objetivo	Fecha: 31 de agosto de 2026		
Revisar la propuesta tecnológica presentada para la implementación de un canal digital de comunicación con la ciudadanía, basado en mensajería e inteligencia artificial, con el fin de analizar su alcance funcional, requerimientos de integración, manejo y protección de datos, viabilidad operativa y aspectos necesarios para avanzar en la definición de un piloto.	**Tipo de reunión**	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación ( ) Acompañamiento ( )	
		Otro (x) Reunión	
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual () Mixta ( )
	Lugar: SDS		
	Hora Inicio:3pm Hora Fin: 5pm		
	Notas por: Diana Marcela Velandia Barrera		
	Próxima Reunión: Por definir		
	Quien cita: Por definir		

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

La sesión se desarrolló como un espacio de presentación y revisión técnica de una propuesta tecnológica orientada a fortalecer la comunicación digital con la ciudadanía y apoyar procesos de gestión y seguimiento, mediante el uso de un canal conversacional basado principalmente en WhatsApp y componentes de inteligencia artificial socializada por la ETB.

Durante la presentación se explicó que la solución contempla un motor conversacional capaz de atender interacciones iniciadas por los ciudadanos y, adicionalmente, soportar estrategias de mensajería proactiva para el envío de información, notificaciones y comunicaciones dirigidas a poblaciones priorizadas. Se indicó que el canal puede funcionar como un punto de interacción para orientar a los ciudadanos, resolver inquietudes dentro de un alcance previamente definido y apoyar la continuidad de los procesos de gestión.

1. Funcionamiento del motor conversacional y uso de inteligencia artificial

Se explicó que la propuesta incorpora un motor conversacional con inteligencia artificial generativa; sin embargo, se enfatizó que la inteligencia artificial no debe operar de manera abierta o sin restricciones. Para evitar respuestas no pertinentes o por fuera del alcance institucional, su funcionamiento debe estar limitado por una base de conocimiento y por reglas previamente definidas.

En este sentido, se explicó que la base de conocimiento debe construirse a partir de la información, documentos, protocolos, guiones, reglas de operación y demás lineamientos que actualmente utilizan los equipos para orientar a la ciudadanía. Se señaló que el proceso requerirá identificar, depurar y consolidar estas reglas, dado que parte de la información y de los procedimientos actualmente se encuentran distribuidos entre diferentes áreas y, en algunos casos, hacen parte de procesos manuales.

También se abordó la necesidad de entrenar y evaluar permanentemente el comportamiento de la solución, verificando que las respuestas generadas mantengan fidelidad frente a las reglas y contenidos autorizados. Se resaltó que la inteligencia artificial debe ser utilizada como un componente controlado y no como un mecanismo que produzca respuestas basadas en información externa no validada.

2. Componentes funcionales de la solución

Se presentaron los principales componentes contemplados en la propuesta. Entre ellos se encuentran el alistamiento y levantamiento de reglas, la construcción de la base de conocimiento, la orquestación del canal de comunicación, la mensajería proactiva, la derivación a atención humana, los mecanismos de analítica y reportería, la conectividad con otras fuentes de información, el gobierno de los datos y el soporte técnico.

Frente a la derivación humana, se explicó que no todas las interacciones podrán o deberán resolverse automáticamente. Cuando la situación del ciudadano requiera intervención de una persona, el sistema debe permitir la transferencia de la conversación hacia un agente humano, quien contará con una consola o interfaz para conocer el contexto de la interacción y continuar la atención.

Se explicó igualmente que el canal debe permitir generar reportes y realizar seguimiento a las interacciones, con el fin de conocer el comportamiento de la mensajería, los temas consultados, las derivaciones realizadas y otros elementos necesarios para la gestión y evaluación de la operación.

3. Uso de WhatsApp como canal principal

Durante la reunión se revisó la posibilidad de utilizar WhatsApp como canal principal de comunicación, teniendo en cuenta que permite incorporar diferentes tipos de contenido, como texto, enlaces, imágenes y videos, lo cual resulta relevante para el envío de información dirigida a la ciudadanía.

Se discutió que este canal puede ofrecer ventajas frente a la mensajería de texto tradicional, particularmente para estrategias en las que se requiere compartir contenidos más amplios y facilitar la interacción del ciudadano. También se abordó la posibilidad de incluir mecanismos que permitan a las personas manifestar si desean continuar o no recibiendo información, aspecto que deberá ser revisado de acuerdo con los lineamientos institucionales y las disposiciones relacionadas con el tratamiento de datos.

Se aclararon aspectos relacionados con el funcionamiento de las conversaciones en WhatsApp, la diferencia entre mensajes de entrada y salida y la forma en que pueden generarse costos de acuerdo con la interacción y la continuidad de la conversación.

4. Flujos con inteligencia artificial y flujos automatizados sin inteligencia artificial

Se explicó que no todos los procesos requieren utilizar inteligencia artificial. Existen interacciones simples y repetitivas que pueden ser gestionadas mediante flujos automatizados o bots basados en reglas, sin necesidad de utilizar modelos de inteligencia artificial.

Como ejemplo, se mencionaron mensajes de bienvenida, orientaciones básicas y rutas de interacción previamente definidas. Para estos casos, la utilización de flujos estructurados puede contribuir a optimizar el funcionamiento de la solución y reducir el consumo asociado a los componentes de inteligencia artificial.

Se concluyó que, durante el diseño de los flujos, será necesario identificar claramente qué interacciones requieren capacidades de inteligencia artificial y cuáles pueden resolverse mediante automatizaciones convencionales.

5. Capacidad operativa, volumen de conversaciones y componentes de la propuesta

Durante la presentación se revisó una estimación preliminar de los volúmenes de interacción. Se mencionó como referencia un comportamiento aproximado de 4.500 seguimientos o interacciones mensuales y se presentó un plan base que contempla capacidad para aproximadamente 6.000 conversaciones mensuales.

La propuesta presentada incluye actividades de alistamiento y configuración inicial, diseño de intenciones, diseño de la experiencia conversacional, habilitación del canal de WhatsApp Business, infraestructura y hosting, así como un paquete de capacidad para el procesamiento de respuestas mediante inteligencia artificial.

Se explicó que el uso de inteligencia artificial se encuentra asociado al consumo de capacidad de procesamiento; por ello, se recomendó optimizar el diseño de los flujos y reservar este componente para aquellas situaciones en las que realmente aporte valor.

También se revisaron alternativas de soporte técnico y la necesidad de definir los niveles de servicio requeridos, considerando los horarios en los que se espera que el canal esté disponible y la capacidad institucional para responder o escalar las interacciones.

6. Gestión del riesgo y segmentación de la población

La discusión abordó la necesidad de definir con mayor precisión las poblaciones que podrían ser objeto de la estrategia digital. Se mencionaron poblaciones con diferentes niveles de riesgo y se analizó la posibilidad de utilizar el canal digital como una alternativa complementaria para determinadas acciones de información, seguimiento y gestión, mientras que los casos de mayor complejidad o riesgo continuarían requiriendo mecanismos de atención y seguimiento acordes con su condición.

Se indicó que antes de avanzar hacia una implementación masiva es necesario realizar ejercicios piloto y validar progresivamente el comportamiento del modelo. La implementación debería permitir aprender del funcionamiento del canal, medir la respuesta de la ciudadanía y ajustar el modelo antes de ampliar su alcance.

7. Disponibilidad, calidad y uso de bases de datos

Uno de los principales temas de discusión fue la disponibilidad de bases de datos y la calidad de la información de contacto. Se manifestó la necesidad de conocer con mayor detalle las fuentes disponibles, la cantidad de números celulares y la actualización de los datos, dado que estos elementos impactan directamente la capacidad para contactar a la población y estimar los resultados esperados de una estrategia de mensajería.

Se discutió la existencia de una base potencial de aproximadamente dos millones de personas que podría servir para explorar un primer piloto; sin embargo, se precisó que esta información requiere validaciones adicionales, especialmente frente a la calidad de los números de contacto, la actualización de los registros y las condiciones jurídicas para su utilización.

Se resaltó que, antes de realizar una contratación o proyectar el volumen definitivo de la operación, será necesario contar con estimaciones más claras sobre tasas de contacto, aceptación, rebote de mensajes y comportamiento de la población frente a la invitación a recibir comunicaciones.

8. Tratamiento de datos y autorización para comunicaciones

La reunión incluyó una discusión específica sobre la autorización y las condiciones para contactar a los ciudadanos mediante canales digitales. Se manifestó la necesidad de revisar si las bases de datos disponibles cuentan con autorizaciones que permitan realizar comunicaciones relacionadas con salud y gestión del riesgo, o

si se requiere implementar mecanismos iniciales de contacto mediante los cuales el ciudadano manifieste su interés en recibir información.

Se planteó la posibilidad de diseñar una primera interacción orientada a consultar al ciudadano si desea recibir comunicaciones institucionales relacionadas con temas de salud. Se indicó que este tipo de mecanismo deberá ser validado por las áreas jurídicas y de protección de datos antes de su implementación.

Asimismo, se reconoció la necesidad de estudiar experiencias y referencias relacionadas con el uso de canales digitales y redes sociales en el sector salud, con el fin de contar con elementos para estimar tasas de aceptación y comportamiento de las campañas.

9. Integración con fuentes de información y arquitectura tecnológica

Se abordó la necesidad de comprender la arquitectura actual de información para determinar cómo se integraría la nueva solución con las fuentes institucionales existentes. Se explicó que la herramienta requerirá información de identificación y, dependiendo del caso de uso, datos relacionados con las condiciones o riesgos asociados a los ciudadanos, dentro de los límites y autorizaciones aplicables.

Se manifestó la conveniencia de revisar los procesos actuales, tanto manuales como digitales, para entender el recorrido de la información desde su origen hasta los sistemas donde se consolida. Se señaló que el conocimiento detallado de estos procesos será fundamental para identificar posibles integraciones y evitar la creación de nuevas manualidades.

También se discutió la posibilidad de conectarse con los mecanismos institucionales de almacenamiento y consolidación de información, incluyendo las fuentes administradas por el observatorio, con el propósito de que los resultados de las interacciones puedan integrarse al ecosistema de información y mantener la trazabilidad de la gestión realizada.

10. Integración con EPS y otros actores

Se analizó la posibilidad de integrar la solución con herramientas o canales relacionados con las EPS. Frente a este punto, se indicó que una integración directa con los sistemas de cada entidad podría representar una alta complejidad técnica y económica, debido a las diferencias existentes entre las herramientas y procesos de cada EPS.

Como alternativa, se planteó la posibilidad de evaluar mecanismos que permitan orientar al ciudadano hasta el punto de acceso o contacto correspondiente, dejando la validación y los procesos posteriores dentro de los sistemas propios de cada entidad.

Se acordó que este aspecto requiere un análisis técnico posterior para determinar el alcance real de las integraciones y las alternativas más viables.

11. Seguridad de la información y protección de los datos personales

Se enfatizó que la implementación de la solución debe cumplir con las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales y seguridad de la información. Se indicó que los datos de los ciudadanos no deben utilizarse para entrenar modelos públicos de inteligencia artificial y que la arquitectura seleccionada debe garantizar controles sobre el tratamiento, almacenamiento y procesamiento de la información.

Se discutió la importancia de definir contractualmente aspectos relacionados con la propiedad de los datos, la entrega y transferencia de la información generada durante la operación y las condiciones para garantizar el acceso institucional a los resultados y registros.

También se señaló la necesidad de revisar la arquitectura de almacenamiento, la soberanía de los datos y la conveniencia de evitar dependencias que impidan a la entidad mantener el control y la disponibilidad de la información.

12. Próximos pasos y necesidades de definición

Al cierre de la sesión se identificó la necesidad de avanzar rápidamente en la consolidación de la información requerida para evaluar la propuesta. Se resaltó que será necesario levantar y documentar los procesos actuales, identificar las bases de datos disponibles, conocer la calidad y condiciones de uso de la información de contacto, consolidar las reglas y contenidos que alimentarán la base de conocimiento y revisar los requerimientos de seguridad, arquitectura e integración.

Se planteó la necesidad de realizar un espacio técnico específico con los responsables de arquitectura, seguridad de la información y demás áreas pertinentes, con el fin de revisar la estructura tecnológica requerida y definir las condiciones necesarias para la integración de la solución.

Finalmente, se consideró conveniente avanzar mediante una implementación progresiva y un piloto controlado, que permita validar la viabilidad técnica, jurídica y operativa antes de ampliar el alcance de la estrategia.

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Realizar una revisión técnica de la arquitectura institucional, fuentes de información y alternativas de integración con el ecosistema de datos existente.	Arquitectura tecnológica / Equipo técnico	Por definir
Programar un espacio técnico con los referentes de seguridad de la información y arquitectura para revisar requisitos de seguridad, almacenamiento y tratamiento de datos.	Equipo responsable del proyecto	Por definir

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?	Observaciones (si aplica)
Si (x) No ( )	La reunión permitió conocer y revisar el alcance de la propuesta tecnológica presentada por la ETB, identificar requerimientos funcionales y técnicos, y precisar aspectos pendientes relacionados con la calidad y uso de las bases de datos, autorización para comunicaciones, integración con las fuentes institucionales, seguridad de la información y definición de un piloto.

***** Se podrán incluir o eliminar filas de acuerdo con el requerimiento.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	LISTADO DE ASISTENCIA REUNIONES				
	Código:	SDS-DFO-FT-004	Versión:	1	
Elaborado por: Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo					

Tema: Revisión propuesta gestor virtual EIB Fecha: 31-08-2026

Hora Inicio: 3:00pm Hora Fin: 4:00 pm Lugar: 2do piso del DUES

No	NOMBRE	ENTIDAD O DEPENDENCIA	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Gina Aurela	SSSA	Contratista	301449 3752	gkaurela@saludcapital.gov.co	Gina Aurela C.
2	Nubia Varela	SSSA	Prof Esp	—	nivarela@saludcapital.gov.co	Nubia Varela
3	Diana Vebadic B	SDS- FMBH	Contratista	3125091916	dmvelodia@saludcapital.gov.co	
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

Nota: Cuando la asistencia es menor a 10 personas solo debe firmar acta de reunión según lineamiento de Actas de Reunión.