ACCIONES DESARROLLADAS	OBSERVACIONES
En abril se realizaron los siguientes avances: 1.Seguimiento en la implementación de los RPA, para la automatización del componente de Agendamiento Citas Médicas-Medicina General en el Contact Center Distrital. 2. Implementación de herramientas automatizadas usando Bogotá Salud Digital. 3. Operatividad de las cabinas telefónicas en las unidades seleccionas por las 4 SISS. 4. Plataforma tecnológica del Contact center en funcionamiento de conformidad con la orden de compra. 5. Integración con chat de alcaldía de Bogotá (Chatico) 6. Implementación del Chat Bot, WhatsApp de asignación de citas médicas del Contact Center Distrital. 7. Implementación del Chat Bot, de asignación de citas médicas del Contact Center Distrital. 8. Implementación Web Call Back 9.Implementación VoiceBot 10. Posicionamiento de los diferentes canales de asignación de citas médicas, alojados en la pagina web de la Secretaría Distrital de Salud. 11.Cambio de los audios del nuevo IVR , linea 106. En Abril se realizaron las siguientes actividades: 1.1 En el mes de abril del 2024 se viene adelantado la fase de estabilización y mejora continua de los servicios automatizados bajo la orden de compra 104363 de 2023 2.2 Se realizan mesas de trabajo con las Subredes Sur Occidente, Centro Oriente y Sur para mejora continua con respecto a las guias de asignación de citas. 3. 1 Seguimiento al funcionamiento y presentación de incidentes y requerimientos de las dificultades técnicas que se puedan presentar en el desarrollo normal de las actividades correspondientes en las unidades que las tienen instaladas 4 SEGUIMIENTO MENSUAL: En el mes de abril de 2024 se realizaron reuniones con el Proveedor Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. a cargo de la nueva orden de compra 104363 de 2023. 4.1 Seguimiento al funcionamiento de los canales VPN site to site entre outsourcing 4.2 Seguimiento al funcionamiento de las lineas telefónicas. 4.3Seguimiento al funcionamiento del IVR básico y transaccional de la secretaria Distrital de Salud. 4.4Seguimiento a las interacciones de las Bases de Datos del Operador Outsourcing Servicios Informáticos SAS BIC contra las bases de datos de las subredes. 4.5 Seguimiento a los indicadores e informes diarios y semanales de la operación. 4.6 Seguimiento al cumplimiento del cronograma del desarrollo de las soluciones tecnológicas por parte de Outsourcing, Servicios Informáticos S.A.S. 5.Seguimiento a la funcionalidad de la integración del Chat de la Alcaldía de Bogotá con el WhatsApp del Contact Center Distrital para la asignación de citas médicas. 6.Seguimiento al servicio de captura de datos por la herramienta virtual Hold 7. Seguimiento a la operatividad del canal de atención automatizado. 8. Se realiza la salida a producción de la herramienta automatizada Web Call Back 9. Se realiza salida a producción de la herramienta automatizada VoiceBot . 10. Se realiza mesa de trabajo con el operador Outsourcing para encontrar la mejor estrategia de usabilidad por parte de los usuarios 11. Grabación del cuevo IVR de linea 106.	Porcentaje de asignación de citas por Call Center (Número de citas asignadas contact center / total de citas asignadas CCD + Subredes). *Fuente: Indicadores de gestión Contact Center del mes de marzo 2023. marzo : 153.730 / 343.139 = 45 %. De asignacion de citas en el portafolio compartido