Tema: Asesoría con caja de herramientas para flujograma de Chatbot de WhatsApp para la línea del Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
DUES	Misional

Objetivo	Fecha: 25 de febrero del 2026			
Revisar el flujograma de Chatbot de WhatsApp para la línea del Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud (CCORUS) en conjunto con el equipo de caja de herramientas	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría (X) Capacitación ( ) Orientación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: 7 mo piso DUES			
	Hora Inicio: 9:30 Hora Fin: 11:30			
	Notas por: Camila Echeverri Rodríguez			
	Próxima Reunión: Pendiente de agendar			
	Quien cita: Gloria Eugenia García Pinillos			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Se comentó a los asistentes de Caja de Herramientas sobre el objetivo general del CCORUS así como la necesidad de un mecanismo de acceso a línea de urgencias del CCORUS través de WhatsApp y de página Web.
Se revisó entre todos los asistentes cada uno de los mensajes del flujograma de WhatsApp haciendo ajustes de redacción enfocados a mejorar la forma en que se presenta o se comunica la información al ciudadano.
El equipo de caja de herramientas propone: -Acortar el nombre del CCORUS para mejorar el recuerdo que se genere en los usuarios. -Utilizar un lenguaje informal como “tú”, “para ti”, “nos comunicaremos contigo”, etc, para mejorar la experiencia del usuario -No dar la opción de chatear con un agente en salud por la complejidad de la conversación. Proponen que la opción sea de llamada únicamente. -Definir qué información se presentará en el perfil de WhatsApp de la línea 1xy
Se acuerda que se realizarán los ajustes sugeridos en la emisión de los mensajes para enviar nuevamente el flujograma a Caja de Herramientas y que se realice una validación final.
Respecto a la página Web, el equipo de caja de herramientas manifiesta que es necesario comunicarse con el área encargada de comunicaciones que maneja la página Web de la Secretaría de Salud, así como concretar con el prestador del servicio del CCORUS el formato de la página web que se utilizará para alinear los parámetros entre SDS, DUES y CCORUS. Pendiente enviar por parte de Caja de Herramientas el correo de la persona encargada de la página Web de la

SDS para hacer la consulta técnica del formato de la página web.
Se acuerda que está pendiente construir el nuevo logo de la línea 1xy así como el logo del CCORUS.

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Modificar el flujograma y volverlo a enviar	Camila Echeverri Rodríguez	Febrero
Enviar el contacto de la persona de la página Web del SDS	Luis Daniel Miranda	Febrero

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Firmas adjuntas				

ASISTENTES

Anexo listado de asistencia SDS-DFO-FT-004.

Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-DFO-FT-004, según lo establecido en el lineamiento de Actas de Reunión.

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?	Observaciones (si aplica)
Si (X) **No ( )**	Las propuestas del equipo de Caja de Herramientas serán expuestas a la directora Gloria García para tomar una decisión al respecto.

* 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			
	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				

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				

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Jessica Novas	jpnovas@salud	3500444322	DPSS	
2	Camila Echeverri	cecheverri@salud.capital.gov.co	3118703201	DVES	
3	Judy Chocontá Olaya	lmchocontac	3505362214	DPSS	
4	Luis Daniel Miranda	ldmirandaca@saludcapital.gov.co	3143990651	DPSS	
5					
6					
7					
8					
9					

ASISTENTES

Anexo listado de asistencia SDS-PYC-FT-002.

Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-PYC-FT-002, según lineamiento SDS-PYC-LN-011

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?		Observaciones (si aplica)
Si (X)	No ( )	ninguno.

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