

Código Postal: 110311
Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)
 Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia
 Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES

CONTACT CENTER URGENCIAS MÉDICAS

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025,

CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Tipo	Capacitador	Capacitaciones	Especialista	Fechas	Lugar	Intensidad Horaria	Temario	Usuario
Corporativa	Formador	Inducción corporativa	Paula Stephanie Vivas Peña	2/12/2025 - 2/12/2025	Sede Administrativa Yeapdata	1 sesión (8 horas)	1. Inducción - Servicio al cliente. 2. Inteligencia Emocional y negociación 3. Habilidades blandas 4. Escucha activa 5. Comunicación asertiva.	TARM, Médicos, Enfermero, Psicólogo, Gestor Calidad, formadores, Coordinador
Corporativa	Formador	Inducción corporativa Grupo 2	Paula Stephanie Vivas Peña	15/12/2025 - 15/12/2025	Centro de Contacto Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5	1 sesión (8 horas)	1. Inducción - Servicio al cliente. 2. Inteligencia Emocional y negociación 3. Habilidades blandas 4. Escucha activa 5. Comunicación asertiva. Curso SET Triage Validado	TARM, Médicos, Enfermero, Psicólogo, Gestor Calidad, formadores, Coordinador
ET(Triage Validado)	Directa de fabricante	Curso y certificación para uso y aplicación de Triage validado	Moodle	3/12/2025 - 19/01/2026	Centro de Contacto Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5	8h (30 sesiones)	Fundamentos del triaje y del SET Qué es el triaje, niveles del SET y tiempos máximos de atención. Metodología del triaje validado Criterios de seguridad, sobretraje, infratriaje y errores críticos. Aplicación práctica del SET Uso de algoritmos, registro en sistema y resolución de casos clínicos. Calidad y mejora continua Indicadores de calidad, auditoría de triajes y retroalimentación al equipo. Evaluación final Prueba teórica + casos prácticos simulados.	TARM, Médicos, Enfermero, Psicólogo, Gestor Calidad, formadores, Coordinador
Servicios Misionales Actuales	Secretaría Distrital de Salud	Por definir	Doc Diana Torres Doc Camila Echeverri	4/12/2025 - 9/12/2026	Centro de Contacto Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5	8h (3 sesiones)	1. Introducción SDS. (Dra zambrano, Adjunta) 2. Generalidades de Operación Actual. (Adjunta) 3. Lineamiento de Regulación y Guía de Tipificación. (Diana Torres) 4. Guía de recomendaciones en salud. (Camila) 5. Red de prestadores de servicios de salud de urgencias en Bogotá. (Dra zambrano) 6. Reglas básicas para la orientación del desplazamiento por propios medios. (Camila) 7. Estrategias Modelo de atención de Urgencias en salud 2025-2027.	TARM, Médicos, Enfermero, Psicólogo, Gestor Calidad, formadores, Coordinador
Wolvox - CRM	Yeapdata	Curso para uso de Wolvox - Grupo 1	Doc Diana Torres	27/01/2026 - 29/01/2026	Centro de Contacto Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5	8h (3 sesiones)	Curso Wolvox CRM Introducción a Wolvox CRM Conceptos básicos: cliente, contacto, caso, campos. Navegación general de la plataforma. Gestión de llamadas y contactos Creación, actualización y segmentación de registros. Búsqueda rápida y filtros. Casos, actividades y seguimiento Registro de interacciones (llamadas, correos, chats). Asignación, seguimiento y cierre de casos. Navegación de un script con derivaciones Manejo de transferencias y derivaciones asistidas Reportes y monitoreo Principales reportes de gestión comercial y de servicio. Uso de dashboards para seguimiento diario. Buenas prácticas y tips operativos Registro mínimo obligatorio, tiempos de actualización y calidad del dato.	TARM, Médicos, Enfermero, Psicólogo, Gestor Calidad, formadores, Coordinador
Wolvox - CRM	Yeapdata	Curso para uso de Wolvox - Grupo 2	Jonathan Fonseca	27/01/2026 - 29/01/2026	Centro de Contacto Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5	8h (3 sesiones)	Curso Wolvox CRM Introducción a Wolvox CRM Conceptos básicos: cliente, contacto, caso, campos. Navegación general de la plataforma. Gestión de llamadas y contactos Creación, actualización y segmentación de registros. Búsqueda rápida y filtros. Casos, actividades y seguimiento Registro de interacciones (llamadas, correos, chats). Asignación, seguimiento y cierre de casos. Navegación de un script con derivaciones Manejo de transferencias y derivaciones asistidas Reportes y monitoreo Principales reportes de gestión comercial y de servicio. Uso de dashboards para seguimiento diario. Buenas prácticas y tips operativos Registro mínimo obligatorio, tiempos de actualización y calidad del dato.	TARM, Médicos, Enfermero, Psicólogo, Gestor Calidad, formadores, Coordinador
Servicios Misionales Nuevos	Secretaría Distrital de Salud	Por definir	Doc Diana Torres Doc Zambrano Doc Camila Echeverri	22/01/2026 - 23/01/2026	Centro de Contacto Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5	8h (3 sesiones)	1. Introducción SDS. (Dra zambrano, Adjunta) 2. Generalidades de Operación Actual. (Adjunta) 3. Lineamiento de Regulación y Guía de Tipificación. (Diana Torres) 4. Guía de recomendaciones en salud. (Camila) 5. Red de prestadores de servicios de salud de urgencias en Bogotá. (Dra zambrano) 6. Reglas básicas para la orientación del desplazamiento por propios medios. (Camila) 7. Estrategias Modelo de atención de Urgencias en salud 2025-2027.	TARM, Médicos, Enfermero, Psicólogo, Gestor Calidad, formadores, Coordinador
Simulación de Ciclo de vida de atención	Yeapdata	Simulación de Ciclo de vida de atención	Equipo desarrollo/implementación	28/01/2026 - 30/01/2026	Centro de Contacto Avenida carrera 7 # 32-83 Piso 5	8h(1 sesión)	Ejercicio práctico de simulación del flujo completo ingreso/transferencia/derivación de llamadas.	TARM, Médicos, Enfermero, Psicólogo, Gestor Calidad, formadores, Coordinador