

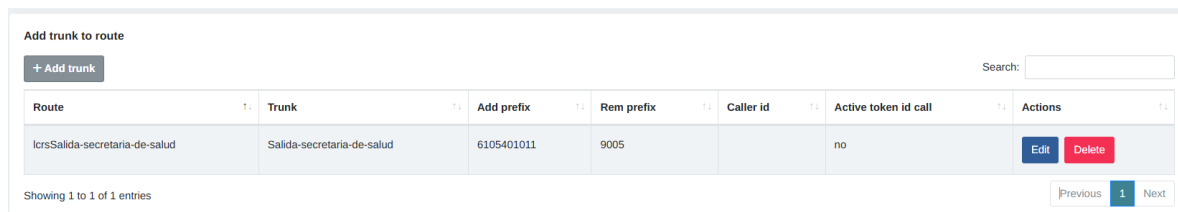
SOPORTES CONFIGURACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DE LA INTEROPERABILIDAD CON EAPB

En este documento se presentan los soportes de las configuraciones y parametrizaciones de interoperabilidad de voz con las EAPB, de igual manera, evidencias de las sesiones programadas y notificaciones vía correo. Se adjuntan audios de prueba.

Configurar y parametrizar la interoperabilidad con EAPB:

- ALIANSALUD

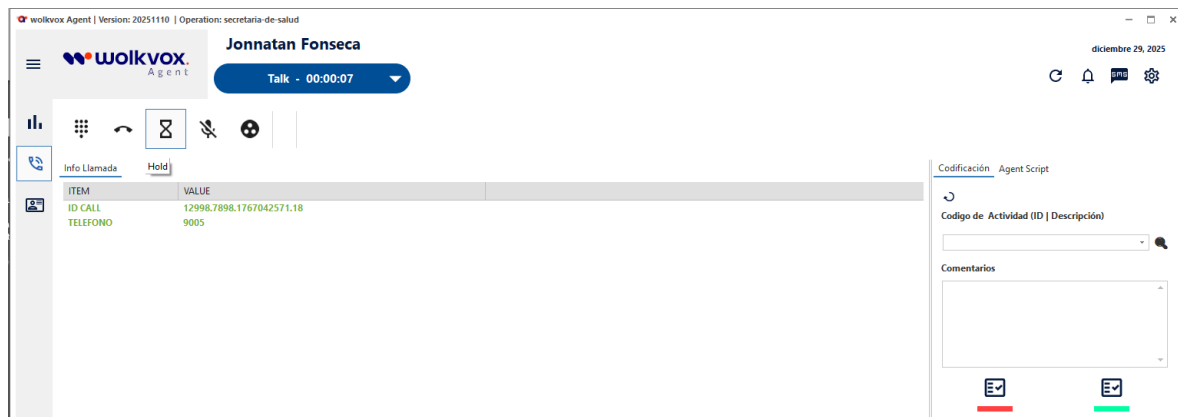
Se realiza la creación de una troncal contra los servidores dispuestos por AlianSalud y se deja parametrizado internamente para su marcación el prefijo 9005



Route	Trunk	Add prefix	Rem prefix	Caller id	Active token id call	Actions
lcrsSalida-secretaria-de-salud	Salida-secretaria-de-salud	6105401011	9005		no	Edit Delete

Showing 1 to 1 of 1 entries

Se confirma el ingreso de forma correcta sobre la cola designada por AlianSalud en esta oportunidad la profesional Yury nos confirmó recepción y escucha de la llamada.



Wolkvox Agent | Version: 20251110 | Operation: secretaria-de-salud

Jonnatan Fonseca

Talk - 00:00:07

Info Llamada

ITEM	VALUE
ID CALL	12998.7898.1767042571.18
TELEFONO	9005

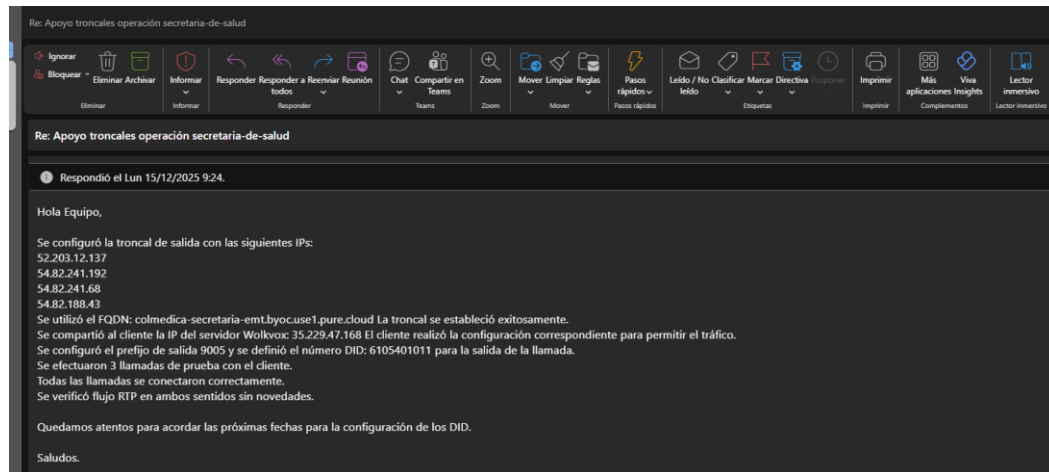
December 29, 2025

Codificación Agent Script

Codigo de Actividad (ID | Descripción)

Comentarios

Se presenta el correo electrónico en donde se confirma que la troncal queda configurada de forma correcta



- SURA

Se confirma la recepción del DID de Sura 6014049065 confirmando que funciona de forma correcta al generar la marcación correspondiente, se enruta a una cola de agentes designada para el servicio

Se confirma grabación de llamada e ingreso a el flujo designado por parte de SURA a una cola de llamadas. “ Se adjunta grabación de llamada con nombre “12998.3181.1767043233.27- SURA.mp3”

Monitor IS Buzón encuesta Interacciones Chats

Fecha inicio: 28/12/2025 Fecha fin: 28/12/2025

Buscar por: ID Llamada Valor: 12998.3181.1767043233.27

Conn ID	Agente	Skill	Fecha	Cod_act	Cod_act_2	Tipo inter...	Teléfono	Duración (SEG)	Colgado	ID cliente	Comentarios	Grabación gen...	ID campaña	Esti
12998.3181.1767043233.27	Armandina Fonseca (12998)	---	2025-12-28 18:20:17	100	---	(Puerta)	98614049065	40	agent	---	---	no	0	no

01/08/2025

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”

07-07-F-020-v.10

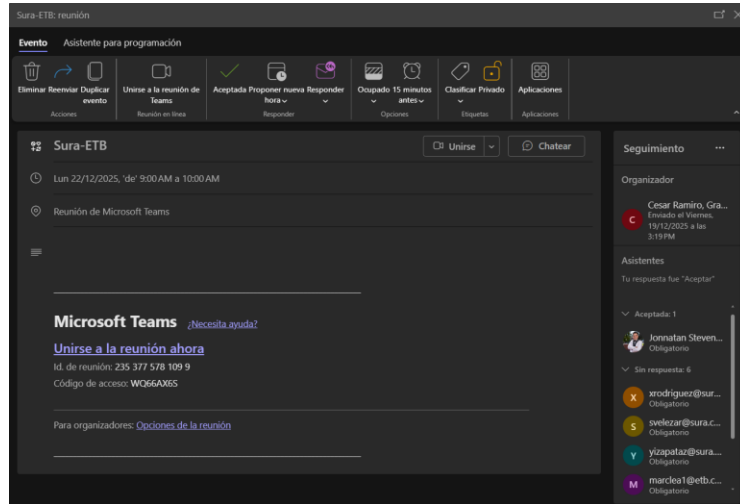
Código Postal: 110311

Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

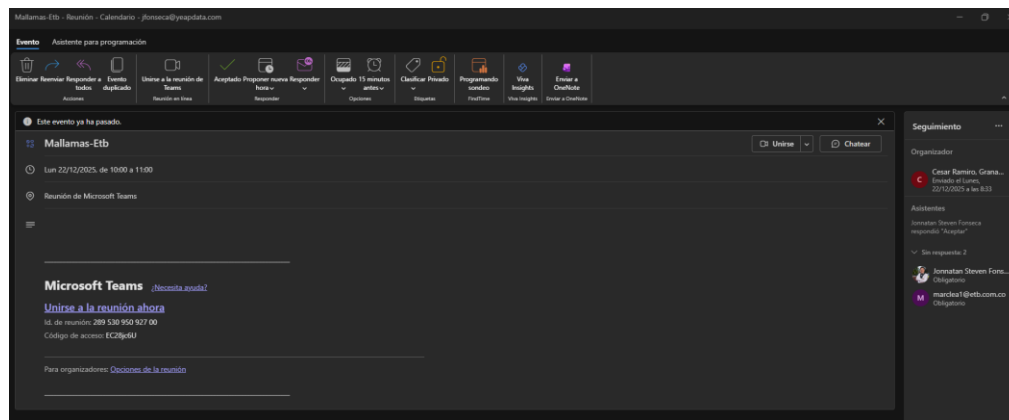
Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co

Bajo la sesión mencionada a continuación se confirma el DID a utilizar por parte del equipo de Sura y se generan pruebas para confirmar el servicio



- MALLAMAS

Se confirma la recepción del Número de celular de Mallamas 3152242383 confirmando que funciona de forma correcta al generar la marcación correspondiente, se enruta a dicho número de celular dentro de la traza se confirma la operatividad del servicio



Se confirma grabación de llamada e ingreso a el flujo designado por parte de MALLAMAS a una cola de llamadas. “ Se adjunta grabación de llamada con nombre “12998.8499.1766417593.22-MALLAMAS”

Monitor - Buzón encuesta - Interacciones - Chats

Fecha Inicio: 1/12/2025 Fecha fin: 31/12/2025
 Buscar por: ID Llamada Valor: 12998.8499.1766417593.22

Conn ID	Agente	Skill	Fecha	Cod_act	Cod_act_2	Tipo inters...	Teléfono	Duración (SEG)	Colgado	ID cliente	Comentarios	Grabación pen...	ID campaña	Est
12998.8499.1766417593.22	Jonnatan Fonseca (12998)	---	2025-12-22 10:35:51	100	---	(Prueba)	957315242383	13	customer	---	---	no	0	no

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

“Una vez impreso este documento, se considerará documento no controlado”

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

- FAMISANAR

Se confirma la recepción del Número de celular de Famisanar 6013846705, como contingencia entrega el numero 6013904711 y por último una línea amiga para otro tipo de asistencias a entregar de ser necesario el numero 6013846706 confirmando que funcionan de forma correcta al generar la marcación correspondiente, se enruta a una cola de agentes designada para el servicio

Se entregan las tres grabaciones para confirmar las pruebas ejecutadas:

12998.2390.1767105148.0-FAMISANAR.mp3

12998.2390.1767105148.0-FAMISANAR.mp3

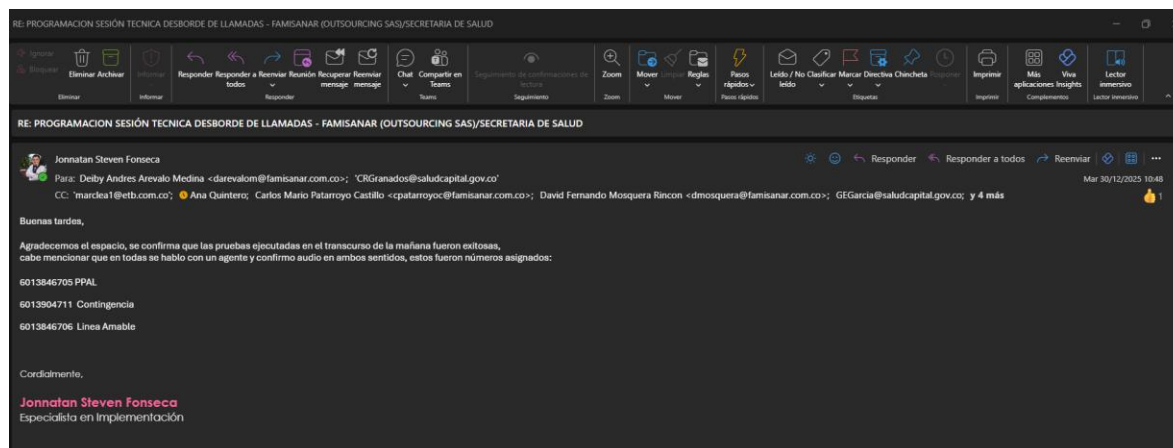
12998.2390.1767105148.0-FAMISANAR.mp3

Monitor IS Buzón encuesta Interacciones Chats

Fecha Inicio: 30/12/2025 Fecha fin: 30/12/2025
 Buscar por: ID Llamada Valor: %

Conn ID	Agente	Skill	Fecha	Cod_lect	Cod_act_2	Tipo intera...	Teléfono	Duración (SEG)	Colgado	ID cliente	Comentarios	Grabación pan...	ID campaña
12998.4190.1767105370.6	Jonattan Fonseca (12998)	---	2025-12-30 09:36:52	100 (Prueba)	---	outbound...	996013846706	39	agent	---	---	no	0
12998.3275.1767105248.3	Jonattan Fonseca (12998)	---	2025-12-30 09:34:48	100 (Prueba)	---	outbound...	996013904711	33	agent	---	---	no	0
12998.2390.1767105148.0	Jonattan Fonseca (12998)	---	2025-12-30 09:33:01	100 (Prueba)	---	outbound...	996013846705	28	agent	---	---	no	0

A través del siguiente correo se confirma operatividad



- CAPITAL SALUD

Se realiza la sesión donde confirman que temporalmente será utilizada 6017427257 Ext 1050, mientras se hace el proceso de migración de este servicio fue definido en la siguiente sesión

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**"

07-07.7-F-020-v.10

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

EPS capital Salud - ETB - Reunión - Calendario - jfonseca@yeapdata.com

Evento Asistente para programación

Eliminar Reenviar Responder a todos Evento duplicado Unirse a la reunión de Teams Aceptado Proponer nueva hora Responder Ocupado No recordármelo Clasificar Privado Programando sondeo Viva Insights Enviar a OneNote

Este evento ya ha pasado.

EPS capital Salud - ETB Unirse Chatear

Vie 19/12/2025, de 15:30 a 16:30

Reunión de Microsoft Teams

Microsoft Teams [¿Necesita ayuda?](#)

[Unirse a la reunión ahora](#)

Id. de reunión: 246 602 168 726 53
 Código de acceso: K5Eo9Ny2

Para organizadores: [Opciones de la reunión](#)

Seguimiento

Organizador

Cesar Ramiro, Gran...
 Enviado el Jueves, 18/12/2025 a las 14:43

Asistentes

Jonnatan Steven Fonseca respondió "Aceptar"

✓ Aceptado: 1

Jonnatan Steven Fo...
 Obligatorio

✓ Sin respuesta: 3

marclea1@etb.com...
 Obligatorio

medico.especialista...
 Obligatorio

henry.martinez@ca...
 Obligatorio

Se estable la llamada de pruebas al marcar al IVR se marca el número de extensión, pero esta no deriva se deja como hallazgo para que Capital Salud lo valide el nombre de grabación es 12998.4621.1767043412.33-CAPITAL SALUD

wolkvox Manager Operación: secretaria-de-salud

Monitor IS Buzón encuesta Interacciones Chats

Fecha inicio: 29/12/2025 Fecha fin: 29/12/2025
 Buscar por: ID Llamada Valor: 12998.4621.1767043412.33

Conn ID	Agente	Skill	Fecha	Cod_act	Cod_act_2	Tipo intera...	Teléfono	Duración (SEG)	Colgado	ID cliente	Comentarios	Grabación pan...	ID campaña
12998.4621.1767043412.33	Jonnatan Fonseca (12998)	---	2025-12-29 16:24:56	100 (Prueba)	---	outbound...	996017427257	82	customer	---	---	no	0

- SALUD TOTAL

Se confirma grabación de llamada e ingreso a el flujo designado por parte de SALUD TOTAL a una cola de llamadas. “ Se adjunta grabación de llamada con nombre “12998.6618.1767887624.3-SaludTotal”

wolkvox Manager | Version: 20260120 | Operación: secretaria-de-salud | enero 29, 2026

Monitor IS Buzón encuesta Interacciones Chats

Fecha inicio: 8/01/2026 Fecha fin: 8/01/2026
 Buscar por: ID Llamada Valor: 12998.6618.1767887624.3

Conn ID	Agente	Skill	Fecha	Cod_act	Cod_act_2	Tipo intera...	Teléfono	Duración (SEG)	Colgado	ID cliente	Comentarios	Grabación pan...	ID campaña	Estéreo
12998.6618.1767887624.3	Jonnatan Fonseca (12998)	---	2026-01-08 10:57:09	100 (Prueba)	---	outbound...	9006	0:03:24	agent	---	---	no	0	no

01/08/2025

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”

07-07-F-020-v.10

-COMPENSAR

Se confirma grabación de llamada e ingreso a el flujo designado por parte de COMPENSAR a una cola de llamadas. “ Se adjunta grabación de llamada con nombre “12998.2210.1767987189.20-Compensar”

Wolkvox Manager | Versión: 20240109 | Operación: secretaria-de-salud | enero 26, 2026

Operación: secretaria-de-salud

Monitor | IS Buzón encuesta | Interacciones | Chats

Fecha inicio: 1/01/2026 Fecha fin: 29/01/2026
Buscar por: Número de teléfono Valor: 160115558655

Buscar

Conn ID	Agente	Skill	Fecha	Cod_act	Cod_act_2	Tipo inter...	Teléfono	Duración (SEG)	Colgado	ID cliente	Comentarios	Grabación pan...	ID campaña	Estéreo
12998.2210.1767987189.20	Jonnatan Fonseca (12998)	---	2026-01-09 14:33:59	100 (Prueba)	---	outbound...	996015558655	0:00:37	agent	---	---	no	0	no

Firma


Andrés Guerrero
PMO ETB

01/08/2025

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”

07-07.7-F-020-v.10