

Lineamientos y Funciones para la Gestión de Calidad en el Contact Center de la Secretaría de Salud

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.

De conformidad con los compromisos establecidos en el Contrato Interadministrativo **8560392 de 2025** suscrito entre el **Fondo Financiero Distrital de Salud y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.**, se informa que, para efectos de su ejecución, se cuenta con el soporte del aliado estratégico Yeapdata, vinculado al proyecto mediante el contrato **CW28311 de 2025** como tercero y nos acogemos a sus lineamientos de calidad ISO 9001

El presente documento tiene como finalidad establecer de manera formal y estructurada las funciones, responsabilidades y lineamientos asociados a la gestión de calidad y la mejora continua dentro del Contact Center de la Secretaría de Salud. En el marco de los servicios de atención ciudadana y asistencia en salud, resulta fundamental asegurar procesos eficientes, estandarizados y orientados al usuario, que garanticen una experiencia de atención oportuna, profesional y alineada con los estándares institucionales.

01/08/2025

07-07.7-F-020-v.10

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

1. Realizar análisis diagnósticos y de desempeño con el fin de identificar áreas de mejora, determinar acciones correctivas y verificar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, así como los niveles de satisfacción del cliente.
2. Diseñar, coordinar y ejecutar planes de acción orientados a la mejora continua de los procesos operativos y de la experiencia del cliente, garantizando la optimización de la eficiencia operativa y la calidad del servicio.
3. Coordinar y liderar los procesos de inspección de calidad en los servicios prestados en cada proyecto, verificando la adherencia a los estándares, lineamientos y procedimientos institucionales.
4. Aplicar auditorías internas de calidad y evaluar el desempeño de los proyectos en relación con los criterios y estándares previamente definidos, identificando desviaciones y oportunidades de mejora.
5. Elaborar informes técnicos detallados sobre los resultados de inspecciones, auditorías y evaluaciones, incluyendo recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los procesos operativos y la atención al cliente.
6. Diseñar, implementar y dar seguimiento a los planes de acción derivados de inspecciones de calidad, encuestas de satisfacción e indicadores clave de desempeño (KPI), asegurando su cumplimiento y eficacia.
7. Coordinar con los equipos operativos y líderes de proyecto la ejecución de acciones correctivas y preventivas, verificando su adecuada implementación y cierre.
8. Proponer, desarrollar y coordinar programas de capacitación dirigidos a los equipos de los proyectos, con el propósito de fortalecer las competencias del personal, mejorar la calidad de la atención y asegurar el cumplimiento de los estándares operativos y de servicio.
9. Brindar acompañamiento y asesoría continua a los colaboradores, resolviendo consultas sobre procedimientos, protocolos y buenas prácticas, y contribuyendo al desarrollo de habilidades en la atención al cliente.
10. Presentar resultados, hallazgos y recomendaciones a la dirección y a las áreas involucradas en la mejora de procesos, facilitando la toma de decisiones estratégicas.
11. Mantener comunicación permanente y coordinada con las áreas interdepartamentales, asegurando la correcta implementación y ejecución de los procesos que involucran a múltiples unidades organizacionales.



Julio César Caicedo Caicedo
Líder PMO - ETB