

Plan de trabajo

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.

Fase	Actividad	Descripción de Ejecución	Responsable	Entregable	Mes
Inicio	Acta de inicio y planeación	Firma acta, validación del anexo técnico, aprobación del plan de trabajo y cronograma	Gerente del Proyecto	Acta de inicio	Mes 1
Planeación	Definición requerimiento funcional	Construcción requerimiento, flujos, protocolos, roles, historias de usuario, diccionario de datos	Entidad / Líder	Documento requerimiento funcional	Mes 1
Ejecución	Implementación plataforma Omnicanal	Configuración de voz	Especialista Técnico	Plataforma configurada	Mes 1-2
Ejecución	Seguridad de la Información	Implementación de controles ISO 27001, accesos y grabaciones	Seguridad TI	Informe de seguridad - Certificación de seguridad ISO 27001	Mes 1-2
Ejecución	Infraestructura física	Adecuación de puestos, red, energía, datacenter y monitoreo	Infraestructura	Centro de contacto operativo	Mes 1-2
Ejecución	Integraciones iniciales	Integración con SET - Wolkvox	Líder Integraciones	Integraciones funcionales	Mes 1-2
Ejecución	Contratación de personal	Vinculación mínima de 50 agentes y staff	Talento Humano	Contratos firmados	Mes 1-2
Ejecución	Capacitación inicial	Formación en triage, protocolos, plataformas	Formador	Personal certificado	Mes 2
Ejecución	Inicio operación controlada	Inicio gradual con mínimo 3.000 transacciones diarias	Gerente Proyecto	Inicio operación	Mes 3
Ejecución	Implementación plataforma Omnicanal	Configuración de IVR, WhatsApp, chat, correo, video	Especialista Técnico	Plataforma configurada	Mes 3
Ejecución	Integraciones /interoperabilidad	Integración /interoperabilidad con Bogotá Digital, SISEM y desarrollo de grillas	Líder Integraciones	Integraciones funcionales	Mes 2 - 3
Ejecución	Monitoreo SLAs	Seguimiento 80/20, FCR 90%, TMO y abandonos	Líder de calidad	Reportes diarios	Mes 3
Ejecución	Seguimiento de derivaciones	Control de teleconsulta, EAPB y CRUE	Gerente de Operaciones	Reporte de gestión	Mes 3
Ejecución	Ajustes técnicos	Optimización de bots, IVR, flujos e integraciones	Especialista Técnico	Plataforma optimizada	Mes 3
Ejecución	Satisfacción del usuario	Medición mínima del 80%	Líder de calidad	Informe de satisfacción	Mes 3

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



Ejecución	Operación 7x24	Atención continua por todos los canales	Gerente de Operaciones	Servicio continuo	Mes 4-24
Ejecución	Clasificación por triage	Clasificación obligatoria del 100% de los casos	Supervisión Clínica	Reporte de triage	Mes 4-24
Ejecución	Derivaciones	Teleconsulta, despacho, EAPB y orientación	Gerente de Operaciones	Reporte de derivaciones	Mes 4-24
Ejecución	Seguimiento de casos	Seguimiento del 20% de casos y devoluciones del 10%	Gerente de Operaciones	Reporte de seguimiento	Mes 4-24
Ejecución	Mesa de ayuda 24/7	Atención de incidentes, cambios y requerimientos	Soporte TI	Reporte mensual	Mes 4-24
Ejecución	Monitoreo de calidad	Evaluación de agentes y monitoreo en tiempo real	Líder de calidad	Reporte mensual	Mes 4-24
Seguimiento y control	Reportes contractuales	Entrega de reportes a la SDS	Gerente Proyecto	Informes mensuales	Mes 4-24
Ejecución	Escalamiento capacidad	Aumento de puestos hasta 6.930 transacciones diarias	Gerente de Operaciones	Ajuste de capacidad	Mes 6-24
Ejecución	Automatización progresiva	Implementación de RPA, IA, bots y teletrabajo	Especialista Técnico	Automatización operativa	Mes 6-24
Cierre	Entrega de información	Transferencia de bases, grabaciones e históricos	Gerente Proyecto	Acta de entrega	Mes 25
Cierre	Cierre de accesos	Desactivación de usuarios, plataformas y llaves	Seguridad TI	Acta de cierre técnico	Mes 25
Cierre	Informe final	Consolidado total del contrato	Gerente Proyecto	Informe final	Mes 25
Cierre	Liquidación contractual	Firma acta de liquidación	Jurídica	Acta de liquidación	Mes 25

Firma:

Julio César Caicedo Caicedo
Lider PMO - ETB

01/08/2025

07-07.7-F-020-v.10

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