

CAMBIOS SOBRE AGENT SCRIPTING

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DE 2025 SUSCRITO ENTRE EL FONDO
FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y EMPRESA TELECOMUNICACIONES BOGOTA
S.A. E.S.P.

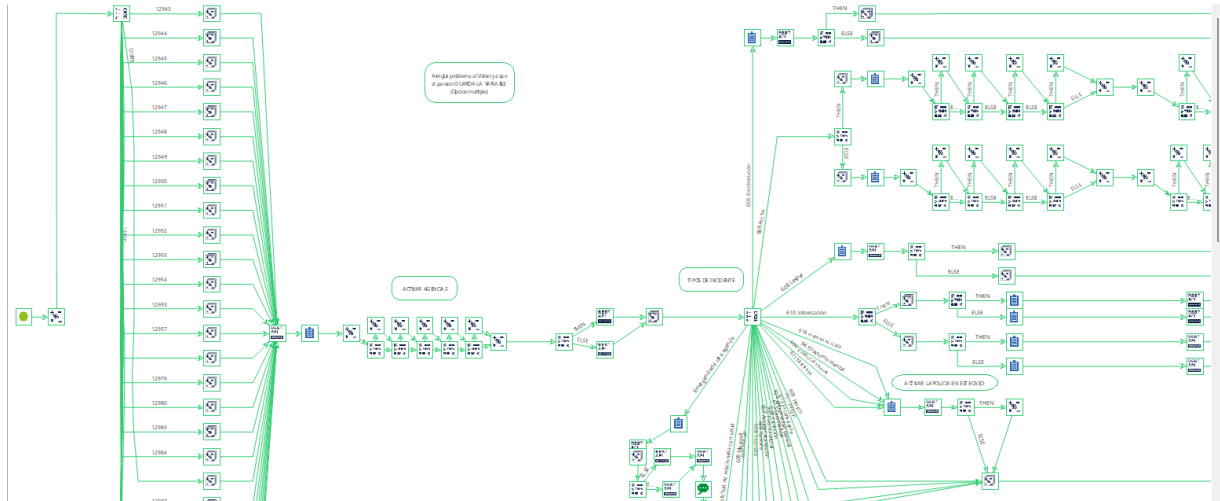
FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD

PERIODO COMPRENDIDO:
1 DE FEBRERO 2026– 28 DE
FEBRERO DE 2026

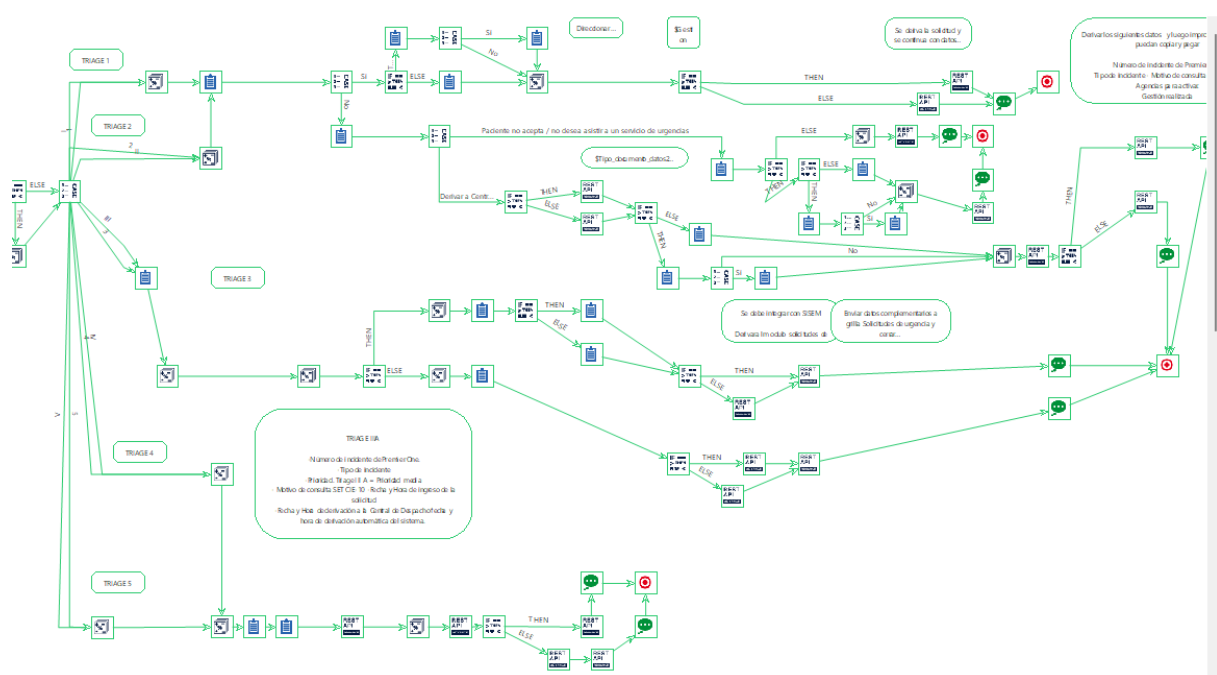
CAMBIOS SOBRE AGENT SCRIPTING

Se han adelantado actividades de análisis y ajuste sobre Agent Scripting con el propósito de refinar el acompañamiento al agente durante la atención, mejorar la consistencia del flujo operativo y dejar alineados los cambios funcionales requeridos para su posterior validación.

- Revisión del comportamiento actual del scripting y de los cambios requeridos sobre el flujo de atención.



En la gráfica se muestra el inicio del flujo con la creación de la identificación de los TARM, seguido se establece el formulario de la solicitud inicial que permite elegir las variables y clasificar las agencias a clonar, seguido se activa condicional que permite confirmar si el caso tiene P1 o no, seguido se visualiza como se configura la clasificación tipos de incidentes y se muestra la creación de las preguntas trazadoras.



Esta imagen corresponde a una representación visual de un flujo operativo posterior a la clasificación del SET, en el cual se evidencia la ruta de atención definida para los diferentes niveles de triage 1, triage 2, triage 3A – 3B, triage 4 y triage 5, junto con sus respectivas derivaciones y puntos de decisión. El diagrama está compuesto por múltiples nodos conectados mediante líneas verdes que indican la secuencia lógica del proceso, incluyendo validaciones condicionales tipo THEN / ELSE, formularios, acciones automáticas, pasos de registro, derivaciones a servicios, generación de solicitudes, envío de datos complementarios y cierres del flujo según el escenario identificado. En la parte izquierda se observa el punto de clasificación principal, desde donde se desprenden las rutas hacia cada nivel de triage, permitiendo visualizar cómo cada clasificación activa un procedimiento específico de atención. En el desarrollo del flujo se identifican caminos asociados a aceptación o no aceptación del paciente, derivación a centros o entidades correspondientes, integración con sistemas externos, registro de datos obligatorios y confirmación de información clínica u operativa necesaria para continuar con la gestión. Asimismo, se aprecian componentes de interacción, mensajes, validadores, conectores API y puntos finales del proceso, lo que refleja una estructura diseñada para garantizar trazabilidad, control de decisiones, continuidad en la atención y cumplimiento del procedimiento definido para cada tipo de caso. En general, la imagen permite comprender de manera integral cómo, después de la clasificación inicial, el sistema orienta la atención según la prioridad asignada, asegurando que cada triage siga una ruta diferenciada y alineada con las reglas operativas establecidas.

- Identificación de ajustes en textos, ayudas, validaciones y lógica de navegación para el agente.

Solicitud de información Inicial

Consecutivo Premier One

Motivo de la solicitud*

Teléfono*

Dirección*

Complemento de ubicación

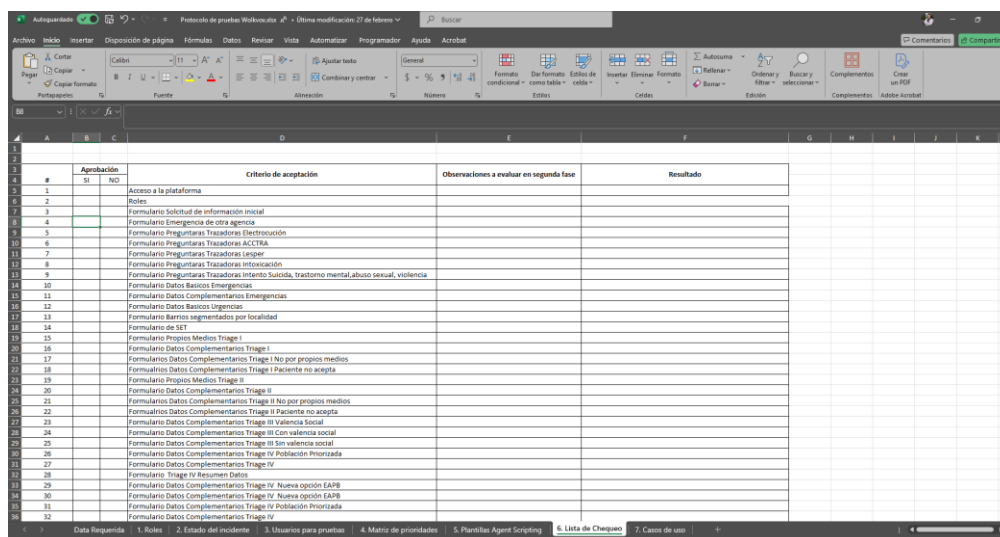
Sitio de interés de referencia*

Centro de Atención Adultos

Descripción del sitio de interés de referencia*

- Se entregó el Protocolo de pruebas propuesto con el fin de que el equipo de la Secretaría Distrital de Salud valide su adopción para registrar las observaciones encontradas durante las pruebas piloto a realizar en el mes de marzo.

A continuación, se muestra la captura de pantalla del formato propuesto:



#	Aprobación		Criterio de aceptación	Observaciones a evaluar en segunda fase	Resultado
	SI	NO			
1			Acceso a la plataforma		
2			Roles		
3			Formulario Solicitud de información inicial		
4			Formulario Emergencia de otra agencia		
5			Formulario Preguntarías Trazadoras Efectuación		
6			Formulario Preguntarías Trazadoras ACCTA		
7			Formulario Preguntarías Trazadoras Lesper		
8			Formulario Preguntarías Trazadoras Intencional		
9			Formulario Preguntarías Trazadoras Intento Suicidio, trastorno mental, abuso sexual, violencia		
10			Formulario Datos Basicos Emergencias		
11			Formulario Datos Complementarios Emergencias		
12			Formulario Datos Basicos Urgencias		
13			Formulario Barrios segmentados por localidad		
14			Formulario de SET		
15			Formulario Propios Medios Triage I		
16			Formulario Datos Complementarios Triage I		
17			Formulario Datos Complementarios Triage I No por propios medios		
18			Formulario Datos Complementarios Triage I Paciente no acepta		
19			Formulario Propios Medios Triage II		
20			Formulario Datos Complementarios Triage II		
21			Formulario Datos Complementarios Triage II No por propios medios		
22			Formulario Datos Complementarios Triage II Paciente no acepta		
23			Formulario Datos Complementarios Triage II Valencia Social		
24			Formulario Datos Complementarios Triage II Sin valencia social		
25			Formulario Datos Complementarios Triage II Con valencia social		
26			Formulario Datos Complementarios Triage IV Población Priorizada		
27			Formulario Datos Complementarios Triage IV		
28			Formulario Triage IV Resumen Datos		
29			Formulario Datos Complementarios Triage IV Nueva opción EAPB		
30			Formulario Datos Complementarios Triage IV Nueva opción EAPB		
31			Formulario Datos Complementarios Triage IV Población Priorizada		
32			Formulario Datos Complementarios Triage IV		

La hoja de cálculo en Microsoft Excel titulada “Protocolo de pruebas Wolkvox.xlsx”, ubicada en la pestaña “6. Lista de Chequeo”, donde se evidencia una matriz estructurada para validar criterios funcionales dentro de un proceso de pruebas de la plataforma Wolkvox. La tabla está organizada con una numeración consecutiva, una columna de aprobación dividida en opciones “Sí” y “No”, un campo principal de “Criterio de aceptación”, una columna para registrar “Observaciones a evaluar en segunda fase” y una columna final de “Resultado”.

Dentro de los criterios listados se incluyen validaciones como el acceso a la plataforma, roles, formularios de solicitud de información inicial, emergencias de otras agencias, preguntas trazadoras para diferentes tipos de eventos, formularios de datos básicos y complementarios de emergencias y urgencias, barrios segmentados por localidad, SET, medios propios por nivel de triage, datos complementarios asociados a cada triage y escenarios específicos como aceptación del paciente, valencia social, población priorizada y opciones EAPB. En la parte inferior se observan varias pestañas del archivo, lo que indica que este documento hace parte de un protocolo más amplio que contiene secciones como data requerida, roles, estado del incidente, usuarios para pruebas, matriz de prioridades, plantillas de Agent Scripting, lista de chequeo y casos de uso. En general, se propone con este formato centralizar el seguimiento de las pruebas.

En relación con lo anterior, se muestran los permisos por cada perfil a tener en cuenta para las pruebas.

Wolkvox									
X	Wolkvox								
Sala	Nombre del Rol	Registrar la recepción de	Diligenciar	Visualizar la	Agregar	Reabrir una	Editar la	Acceso Módulos	Extraer reportes
CCORUS	TARM	x	x	x	x				
	Médico regulador			x	x	x		x	
	Jefe de enfermería			x	x	x		x	
	Médico supervisor			x	x	x		x	x
	Coordinador			x				x	x
	Analista de monitoreo			x				x	x
	Líder de calidad			x					x
Central de Despacho	TARM	N/A		N/A	N/A	N/A			N/A
	Psicólogo		x	x	x				
	Médico regulador	N/A		N/A	N/A	N/A			N/A
	Jefe de enfermería	N/A		N/A	N/A	N/A			N/A
	Médico supervisor	N/A		N/A	N/A	N/A			N/A
	Coordinador	N/A		N/A	N/A	N/A			N/A
	Analista de monitoreo								
Central de Regulación	TARM			x				x	x
	Jefe de enfermería			x	x			x	x
	Médico supervisor			x	x			x	x
EAPB	Usuario EAPB								
	Coordinador EAPB	N/A		N/A	N/A	N/A			N/A
DUES	Apoyo técnico DUES			x	x			x	x
	Director (a) de Urgencias y Emergencias			x	x			x	x
	Subdirector (a) del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias			x	x			x	x

Firma,

Jonattan Fonseca

Jonattan Fonseca
Líder Wolkvox YDT