INFORME DE GESTIÓN DE SUPERVISIÓN

CONTRATO No. 5946 DE 2025 – SERVICIO DE CONTACT CENTER

Periodo: Agosto de 2026
Entidad: Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
Contratista: Outsourcing SAS BIC
Contrato: No. 5946 de 2025
Supervisión: Dirección de Servicios Ambulatorios

1. INTRODUCCIÓN

Durante el mes de agosto de 2026, desde el ejercicio de apoyo a la supervisión del Contrato No. 5946 de 2025 – Contact Center, se adelantaron actividades de seguimiento técnico, operativo, administrativo y contractual orientadas a verificar la adecuada prestación del servicio, identificar oportunamente situaciones que pudieran afectar la atención de los usuarios y gestionar las acciones necesarias para su solución o mitigación.

La gestión desarrollada comprendió el seguimiento permanente a la operación del Contact Center, la revisión de indicadores y canales de atención, la identificación y escalamiento de novedades tecnológicas, el seguimiento a las herramientas de autogestión e IVR, la gestión de estrategias de contingencia, el seguimiento a PQRS, la actualización de guías de asignación, la articulación con las unidades asistenciales y áreas administrativas de la Subred, así como la gestión documental y administrativa requerida para garantizar la continuidad del contrato.

De manera particular, durante el periodo se adelantaron acciones para garantizar la continuidad de la prestación del servicio mediante la gestión de las adiciones y prórrogas requeridas, incluyendo la proyección y trámite de la **Adición y Prórroga No. 9**, correspondiente a la continuidad del servicio hasta el 31 de agosto de 2026, y la proyección de la **Adición No. 10** para garantizar la cobertura del servicio durante septiembre de 2026.

Estas actividades no se limitaron a la elaboración documental, sino que comprendieron la articulación con las áreas de Desarrollo Institucional/PAA, Financiera-Presupuesto y Contratación, la gestión de vistos buenos, el seguimiento a la aceptación del proveedor y la verificación del cargue de las garantías correspondientes.

De igual manera, se efectuó seguimiento a la ejecución contractual y financiera, incluyendo la revisión del informe de gestión del proveedor, validación de soportes, seguimiento a

facturación y comunicación de situaciones administrativas que requerían intervención de las áreas competentes.

En el componente operativo, se identificaron y gestionaron situaciones relacionadas con la latencia presentada en el sistema de información Dinámica Gerencial, la disminución en la productividad del IVR transaccional, el comportamiento de los canales virtuales, especialmente WhatsApp, y diferentes necesidades de articulación con las unidades de la Subred.

La supervisión mantuvo como principio de actuación la identificación temprana de riesgos, el escalamiento de las situaciones que requerían intervención especializada y el seguimiento a las acciones implementadas por el proveedor, procurando que las novedades identificadas no afectaran la continuidad, oportunidad y calidad del servicio.

2. OBJETIVO

Presentar las principales actividades de gestión, seguimiento, control y articulación adelantadas durante agosto de 2026 en el marco del Contrato No. 5946 de 2025, evidenciando las situaciones identificadas, las acciones desarrolladas para su atención, los resultados obtenidos y los asuntos que permanecen en seguimiento.

3. COMPONENTES DE GESTIÓN DESARROLLADOS

Durante el periodo, las actividades de supervisión se desarrollaron en los siguientes componentes:

1. Gestión contractual y administrativa.
2. Seguimiento financiero y de facturación.
3. Seguimiento a la operación del Contact Center.
4. Seguimiento a indicadores de servicio.
5. Gestión de novedades tecnológicas y conectividad.
6. Seguimiento al IVR y autogestión.
7. Seguimiento al IVR CRUE – Capital Salud.
8. Gestión de contingencias y apoyos satélite.
9. Seguimiento a PQRS.
10. Actualización de guías y lineamientos de asignación.
11. Gestión de bases de datos y campañas de comunicación.
12. Seguimiento a planes de mejoramiento.
13. Articulación con unidades asistenciales y áreas de la Subred.
14. Seguimiento a estrategias de automatización de canales.

15. Elaboración de informes y presentaciones institucionales.

4. GESTIÓN CONTRACTUAL Y ADMINISTRATIVA

4.1. Gestión de la Adición y Prórroga No. 9

Durante el periodo se adelantó la gestión relacionada con la **Adición y Prórroga No. 9**, requerida para garantizar la continuidad de la prestación del servicio de Contact Center durante el periodo comprendido entre el 13 y el 31 de agosto de 2026.

La gestión incluyó:

- Proyección de los documentos requeridos para el trámite.
- Articulación con las áreas de Desarrollo Institucional/PAA.
- Gestión con el área Financiera – Presupuesto.
- Articulación con la Dirección de Contratación.
- Seguimiento a la radicación de la documentación.
- Gestión con el proveedor para la aceptación de la adición y prórroga.
- Seguimiento al cargue de las garantías por parte del proveedor.
- Verificación de la póliza asociada a la adición suscrita.

De esta manera, la gestión permitió acompañar el proceso requerido para garantizar la continuidad del servicio y evitar una interrupción contractual.

5. GESTIÓN DE LA ADICIÓN No. 10

De manera adicional, el 19 de agosto se proyectó y para el 20 de agosto se gestionó la **Adición No. 10**, orientada a garantizar la cobertura del servicio durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2026.

Dentro de esta actividad, el 20 de agosto en horas de la mañana, en la sede administrativa de la Subred, se gestionaron los vistos buenos requeridos con las áreas de:

- Desarrollo Institucional – PAA.
- Financiera – Presupuesto.

Se realizó seguimiento al trámite y se informó sobre las 1:30 am, a la supervisora del contrato, Dra. María Marcela Meza Flórez, sobre el estado de la gestión.

Al cierre de la información reportada, el trámite se encontraba en proceso de validación del visto bueno del área Financiera, previo a la autorización de Gerencia y posterior radicación ante la Dirección de Contratación.

Estado: En trámite y aprobación.

Esta gestión constituye una acción preventiva orientada a garantizar la continuidad del servicio durante septiembre de 2026.

6. SEGUIMIENTO A FACTURACIÓN Y EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Durante el periodo, propiamente el 20 de agosto, se adelantaron actividades de seguimiento administrativo y financiero relacionadas con la ejecución del contrato.

Se realizó la radicación ante la Dirección Financiera del informe de facturación **GF-GGA-CXP-FT-01 V4**, correspondiente a los servicios prestados durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2026.

Asi mismo, se realizó el seguimiento con el área de tesorería, en cuanto al vencimiento de la factura # 1015045 por valor de $310.760.646,00.

Adicionalmente, el 14 de agosto, se realizó apoyo a la supervisora del contrato en la validación del informe de gestión presentado por el proveedor correspondiente al mes de julio de 2026.

La revisión incluyó:

- Informe de gestión.
- Planilla de seguridad social de los agentes y staff de la cuenta
- Certificaciones del proveedor (revisor fiscal)
- Nómina agentes y staff de la cuenta
- Participación USS – asignación de citas medicas
- Cumplimiento de las obligaciones contractuales – Clausulas
- Soportes asociados a las obligaciones.

Como resultado de la revisión se identificaron observaciones de forma, las cuales fueron comunicadas por escrito al proveedor el pasado 14 de agosto mediante correo electrónico para los ajustes correspondientes.

Una vez atendidas las observaciones y surtida la validación, se autorizó la generación de la factura, el cual fue remitido por el proveedor el 15 de agosto de 2026.

7. SEGUIMIENTO A LA CONTINUIDAD CONTRACTUAL Y OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS

Como parte del seguimiento contractual, el 18 de agosto de 2026, se comunicó a las áreas de la Subred la proximidad de la terminación de la adición vigente, cuya fecha estaba prevista para el 31 de agosto de 2026.

En dicha comunicación se solicitó orientación a la Dirección de Contratación frente a las actuaciones requeridas para garantizar la continuidad contractual.

Asimismo, se informó sobre la existencia de una factura pendiente de pago, con el propósito de que las áreas competentes realizaran las gestiones correspondientes.

Esta actuación permitió anticipar posibles riesgos administrativos asociados tanto a la continuidad del contrato como al trámite financiero.

Frente a este comunicado, la Directora de contratación dio respuesta indicando que a la fecha: ***"no se encuentra radicado ni en curso un proceso de selección que permita garantizar la continuidad del servicio una vez finalice la adición vigente, prevista para el 31 de agosto de 2026, se considera necesario adelantar las actuaciones correspondientes para realizar la adición y prórroga del contrato actual, previa verificación de la necesidad, disponibilidad presupuestal, condiciones contractuales y demás requisitos aplicables"***

Dado lo anterior, conforme a la indicación desde la supervisión se iniciaron los trámites administrativos para la gestión de la adición N°10.

8. SEGUIMIENTO A INDICADORES OPERATIVOS

Desde el apoyo a la supervisión se realizó seguimiento a los indicadores asociados a los canales de atención, particularmente:

- Nivel de Servicio (NS).
- Nivel de Atención (NA).
- ASA.
- TMO.

El análisis permitió identificar incrementos en los tiempos de ASA durante los periodos revisados del mes.

Ante esta situación se realizó seguimiento con el proveedor, identificándose una posible relación con la latencia percibida en el sistema de información Dinámica Gerencial.

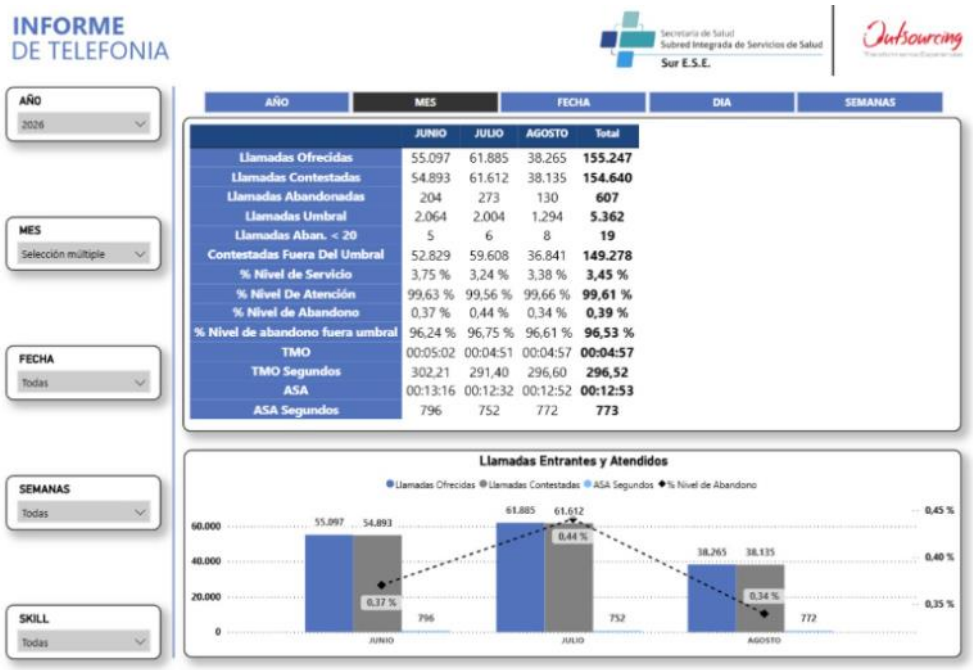
Frente al seguimiento de los indicadores en el **canal Telefónico** de gestión del proveedor se identifica un tiempo de atención TMO en el canal telefónico de 04:57 minutos dentro del

parámetro establecido en el indicador contractual 7 minutos. Si se compara con el mes de Junio y julio de 2026, se identifica mantiene un promedio estándar de 4:57 minutos.

En cuanto al ASA que es el tiempo de espera en línea después de ser atendido por el IVR transaccional de auto gestión "BOT" se identifica un promedio para el corte del mes de agosto de 12:52 minutos, manteniendo una tendencia entre el mes de junio, julio y agosto de 2026. Al validar el comportamiento del ASA comparando con el mes de marzo que presentaba un tiempo de 15:29 minutos, abril con 16:33 minutos y mayo con 17:60 minutos, se estima que el ASA presenta una mejora en tiempos de respuesta comparado con junio, julio y agosto, periodos en los que se ve reflejado la estabilización de la operación con la entrada de los 12 agentes a la cuenta.

En cuanto al nivel de atención NA, se identifica en el tablero de BI del Proveedor y en los seguimientos diarios, que este presenta un comportamiento del 99,66% acorde al indicador contractual.

Para el periodo agosto 2026 con corte al 20, se identifica una interacción por el canal telefónico de 38.265 llamadas ofrecidas y contestadas de 38.135 con un nivel de abandono del 0,34% en el margen del indicador contractual.



Fuente: Tableros de BI_Outsourcing SAS BIC

Por otra parte, se identifica que el ASA durante las franjas horarias, presenta el siguiente comportamiento debido a la demanda de usuarios y agentes conectados de acuerdo a la malla reportada por el proveedor:

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur E.S.E.

Fecha	20/ago
Corte	19:36

Outsourcing

Tipo	Ofrecida	Atendida	Umbr	Proyec	Variac.	NDS	NDA	TMO	NAT P
SUDRED_S_ATEN	2.698	2.066	7	-	-	0%	77%	0:07:19	
SUDRED_S_VIRT	344	261	0	-	-	0%	76%	0:04:27	
Totales	3.042	2.327	7	-	-	0%	76%	0:07:00	

Llamadas en cola	3
ASA	0:15:22

Tipo	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	Total
Llamadas Ofrecidas	132	286	265	262	221	304	343	257	248	208	204	156	134	20	3.040
Llamadas Atendidas	96	260	241	231	180	276	298	209	186	152	110	41	44	3	2.327
Llamadas Atendidas dentro del Umbral (20 Seg)	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Llamadas Atendidas fuera del Umbral (20 Seg)	89	260	241	231	180	276	298	209	186	152	110	41	44	3	2.320
Llamadas Abandonadas	36	26	24	31	41	28	45	48	62	56	94	115	90	17	713
Llamadas Abandonadas <= 1 Seg	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Llamadas Proyectadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
% Desviación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nivel Atención	72,7%	90,9%	90,9%	88,2%	81,4%	90,8%	86,9%	81,3%	75,0%	73,1%	53,9%	26,3%	32,8%	15,0%	76,5%
Nivel Servicio	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Nivel Abandono	27,3%	9,1%	9,1%	11,8%	18,6%	9,2%	13,1%	18,7%	25,0%	26,9%	46,1%	73,7%	67,2%	85,0%	23,5%
TMO	07:30	06:37	07:39	07:23	07:30	06:47	06:58	06:59	07:06	05:53	06:53	07:50	06:48	08:14	07:07
ASA	22:53	15:54	12:08	12:48	17:22	10:21	07:15	09:45	15:01	20:26	25:06	46:31	58:35	50:49	23:12

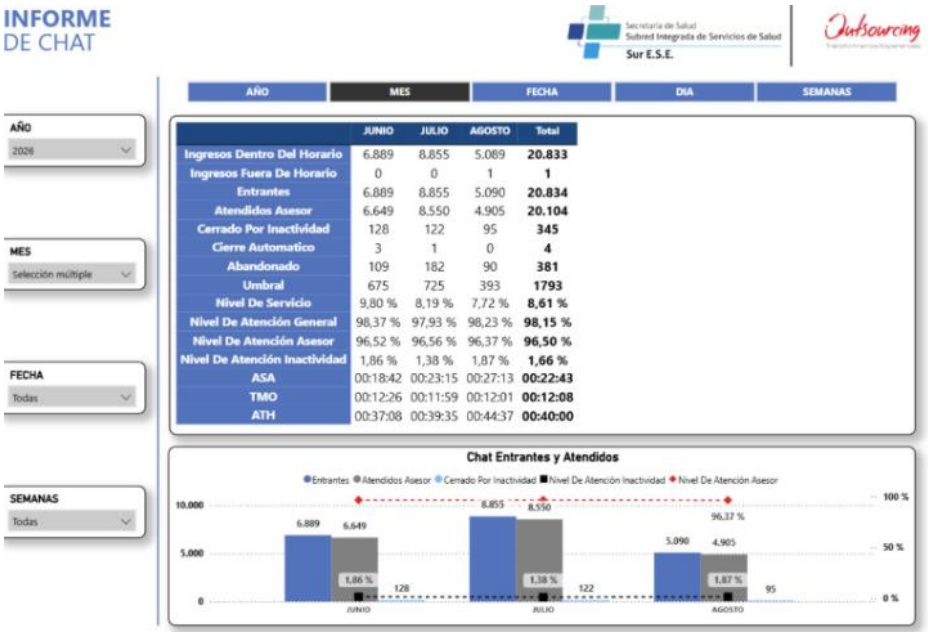
Fuente: Reportes diarios supervisión_Outsourcing SAS BIC

Sobre a franja de las 6 am y 6:30 am se evidencia una presencia de agentes conectados en los canales de 18 para una gestión hasta las 2 pm y 2:50 pm, sobre las 7 am, 13 agentes para una gestión hasta las 4 pm, y sobre las 11:30 am se conectan 5 agentes para cierre de gestión a las 7 pm. Se identifica que con el incremento de los agentes, se baja el ASA en los horarios de 11 am a 1 pm. Importante destacar que asi mismo para estas franjas horarias se idéntica aumento en las llamadas entrantes.

En cuanto al seguimiento del **canal Chat**, este canal cuenta con 6 personas para la gestión, distribuidas por malla, los agentes se conectan 1 a las 6 am hasta las 2 pm, 2 agentes de 7 am hasta 4 pm y 3 agentes desde 11:30 am para cierre hasta las 7 pm.

Este canal presenta un comportamiento de TMO tiempo de atención promedio agosto de 12 minutos por encima del indicador contractual 10 minutos. En cuanto al ASA presenta un promedio de 27 minutos.

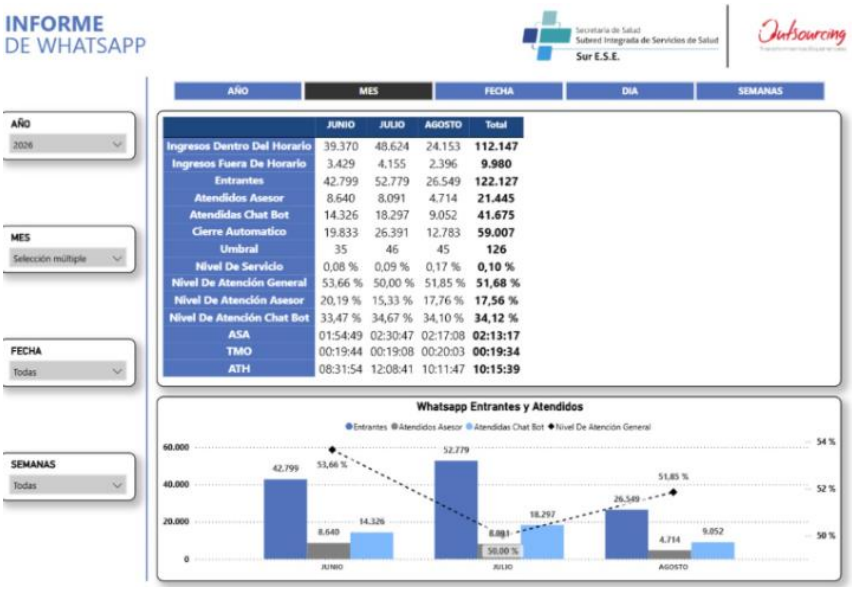
Este canal presenta una alta demanda de usuarios con un comportamiento creciente en la migración de los usuarios.



Fuente: Tableros de BI_Outsourcing SAS BIC

Respecto al **canal Whatsapp**, este canal cuenta con 7 agentes para la gestión total, se conectan 3 agentes a las 6 am hasta las 2 pm, 1 agente de 7 am a 4 pm, 3 agentes de 11:30 am para cierre de gestión a las 7 pm. Debido a la alta congestión del canal, esta supervisión solicitó al proveedor contar con el apoyo de 5 agentes satélites después de las 2 pm sin afectar la gestión de las unidades, manteniendo siempre un agente satélite al frente de la gestión en las sedes.

En cuanto al TMO, este canal presenta tiempos de espera prolongados hasta 20 minutos en el mes de agosto, con un ASA hasta de 2:17 minutos, evidenciando una intervención prioritaria a este canal y requerimiento al proveedor. Importante mencionar que, este canal ha venido presentando un incremento en la demanda de los usuarios reflejado en el comportamiento de la contratación vigente en la subred con las diferentes EAPBS.



Fuente: Tableros de BI_Outsourcing SAS BIC

En cuanto al seguimiento al **canal correo**, este canal cuenta con 2 agentes para la gestión y articulando agentes satélites para descongestión del canal después de las 11 am y 2 pm. Presenta un comportamiento diario de al menos 300 a 500 correos entrantes, gestionados, se evidencia una migración de los usuarios a este canal para la solicitud de sus servicios. En el seguimiento diario, la gestión del Call Center presenta oportunidad en la respuesta con al menos 24 horas establecido contractualmente. Cuando esta supervisión evidencia que el canal presenta picos altos en la bandeja de entrada, se solicita al proveedor activen el plan de contingencia para mitigar el desbordamiento y una posible materialización de un riesgo para la subred por inoportunidad en las solicitudes.

Es importante mencionar que, en reunión con el área de TICS de la Subred Sur el pasado 28 de julio de 2026, se realizó una sesión conjunta con el proveedor del Call y la supervisión del contrato 5946 de 2025, centrada en **"SESION LINEAMIENTOS Y REVISION BACKUP CORREO"**. Teniendo en cuanta la recomendación de TICS de la Subred, en el que considera se realice la depuración de este correo, desde la supervisión se mencionó que, no es posible definirlo por sí solo, toda vez que por este canal ingresan requerimientos judiciales, tutelas, solicitudes de entes de control además de las solicitudes de citas médicas que ingresan, por el cual constituyen evidencias o soportes que puedan requerir a futuro la entidad para soportar una reclamación, o evidencia de gestión. Por lo anterior, el área de TICS menciona la importancia de validar la continuidad del canal, puesto que en 3 a 4 meses este canal ya no contará con la capacidad de almacenamiento, teniendo en cuenta que los recursos del estado no son infinitos. El pasado 14 de agosto de 2026, se escalo a la supervisora Dra. María Marcela Meza Flórez para su conocimiento y lineamiento correspondiente al apoyo de la supervisión.

9. GESTIÓN DE LA NOVEDAD DE LATENCIA EN DINÁMICA GERENCIAL

Durante las semanas del 10 al 15 de agosto, y 17 al 21 de agosto, se identificó una situación de latencia en el sistema de información Dinámica Gerencial, con impacto sobre los tiempos de gestión de los agentes y, por consiguiente, sobre la oportunidad en la asignación de citas, reportado por el proveedor Outsourcing y la líder de enlace de la unidad Candelaria.

La situación fue evidenciada en diferentes unidades de la Subred y también en los agentes que desarrollan sus actividades desde la sede del proveedor.

Dentro de las unidades en las que se identificó la situación se encuentran:

- Vista Hermosa.
- Marichuela.
- Carmen.
- Candelaria.
- Manuela Beltrán.
- Meissen.

En contraste, durante la verificación realizada en **Tunal** no se evidenció la misma novedad en la conexión de los satélites.

Acción desarrollada

Ante la situación identificada, el proveedor notificó la novedad mediante los canales institucionales, incluyendo correo electrónico y mesa de ayuda.

Se promovió una mesa técnica con participación de los actores correspondientes, en la cual se realizaron pruebas orientadas a validar el comportamiento del sistema.

Durante la mesa técnica se logró una **estabilización del servicio en las pruebas efectuadas**.

Como compromiso de seguimiento se estableció:

- Validación de la configuración de los equipos de los agentes.
- Seguimiento permanente a la latencia.
- Reporte oportuno a TICS de la Subred ante nuevas novedades.
- Seguimiento de los indicadores ASA y demás indicadores afectados.

La acción permitió atender de manera inmediata la novedad presentada; sin embargo, se mantiene seguimiento preventivo para identificar reincidencias y determinar la causa estructural de la situación, requiriendo al proveedor que realice la validación de la

configuración de los equipos y activación de un chek en el cache, tras la recomendación del equipo de Tics de la Subred Sur, a fin de identificar el impacto en el rendimiento del sistema de información DGH.

Con el fin de validar esta novedad presentada, se indagó con el servicio de facturación, propiamente Linna Cruz, quien mencionó el día 21 de agosto que, el sistema para ellos se encontraba sin novedad.

Al igual se realizó un ejercicio con equipo de Tics HIS presencialmente con la satélite de la unidad Vista Hermosa, para validar el rendimiento del sistema, el cual no presentó novedad.

Frente al rendimiento del canal IVR transaccional, se evidencia una disminución significativa en el volumen de citas autogestionadas mediante IVR durante agosto, con 529 autogestiones registradas a la fecha de corte. Este comportamiento representa una reducción del 72 % frente al máximo histórico registrado en abril de 2026 (1.890 autogestiones) y del 64,5 % frente a marzo (1.492). No obstante, al tratarse de un corte parcial del mes, se requiere esperar el cierre de agosto para establecer la variación mensual definitiva.

10. GESTIÓN DE CONTINGENCIAS EN UNIDADES

A solicitud de la supervisión, se gestionó con el proveedor el apoyo operativo mediante personal satélite para atender situaciones especiales y contribuir a la descongestión de las unidades.

Unidad Carmen

Se gestionó el apoyo de un satélite como medida de contingencia ante las visitas previstas por parte de la Secretaría Distrital de Salud y la Alcaldía de Bogotá, programadas para el 3 de agosto de 2026.

Unidad Candelaria

Se gestionó el apoyo de un satélite backup para el 5 de agosto de 2026, considerando la realización de actividades asociadas a Junta Directiva de la Subred y la necesidad de prevenir la congestión de la unidad.

Adicionalmente, se programó nuevamente apoyo de un satélite para el 20 de agosto de 2026, buscando generar descongestión temprana y fortalecer la capacidad de respuesta antes de actividades institucionales previstas.

Estas acciones constituyeron medidas preventivas de contingencia para garantizar una mayor capacidad de atención en momentos de incremento de demanda o actividades institucionales especiales.

11. SEGUIMIENTO A LA PRODUCTIVIDAD DEL IVR TRANSACCIONAL

Durante el mes se realizó seguimiento diario al comportamiento de la herramienta IVR transaccional de autogestión de citas asociada a la línea **6014434868**.

La revisión se realizó de manera articulada con el proveedor y con el equipo de Sistemas de Información de la Subred Sur.

Durante el análisis inicial se identificó que la disminución en la asignación de citas estaba relacionada con la **cobertura de planes de beneficios y una parametrización realizada desde los servicios de Mercadeo para el control de la facturación**.

Esta situación fue validada con TICS de la Subred, identificándose la necesidad de ajustar la parametrización para evitar conflictos con el módulo de asignación de citas médicas, procurando que el ajuste no afectara otros procesos institucionales.

Resultado de la intervención

Como resultado de la gestión articulada se realizó el ajuste correspondiente y se observó una recuperación progresiva del volumen de autogestión, acercándose nuevamente a un promedio diario aproximado de 70 asignaciones.

No obstante, se identificó que continuaba presentándose un volumen significativo de casos **denegados (600)**, correspondientes a usuarios que no lograban culminar el proceso de autogestión.

El proveedor remitió la trazabilidad de los casos identificados como denegados para continuar con el análisis, estos casos se escalaron

Desde TICS, y particularmente desde HIS, se recomendó continuar revisando la conectividad y el rendimiento de la red de la Subred para determinar si existen factores tecnológicos adicionales que puedan estar afectando el proceso.

12. RESULTADO DEL IVR A AGOSTO

A pesar de las acciones adelantadas para recuperar la operación del IVR, se identificó que el volumen de asignaciones durante agosto presentó una disminución frente al comportamiento observado desde enero de 2026.

Con corte al 20 de agosto, se reportaron **529 citas asignadas mediante el IVR durante agosto**.

Este comportamiento permanece en seguimiento, teniendo en cuenta que el objetivo es identificar las causas de los casos denegados y recuperar los niveles de productividad esperados de la herramienta.

En cuanto al IVR CRUE línea exclusiva 6014434869 para Capital Salud, se identifica que la herramienta ha incrementado el nivel de auto gestión por parte del pagador, sin identificación directa a esta supervisión de fallas en el canal. A la fecha el canal presenta un auto gestión de 68 citas prioritarias triage 4 y 5.

13. CONSOLIDACIÓN DE INFORMACIÓN DE COSTOS

Durante el periodo, se elaboró la información mensual requerida para la consolidación de costos correspondiente a julio de 2026, entregado el 7 de agosto conforme a cronograma establecido por esa área.

Para tal efecto se diligenció el formato **GF-COS-FT-17 V1 – Base General de Distribución**, correspondiente al Contrato No. 5946 de 2025.

La información permitió consolidar la participación del Contact Center en la asignación de citas por unidad de servicio.

Para julio de 2026 se reportaron:

- **20 unidades de servicio participantes.**
- **44.205 citas asignadas por el Contact Center.**

Esta información fue preparada como insumo para los procesos institucionales de análisis y consolidación de costos.

14. GESTIÓN DE BASES DE DATOS DE EPS

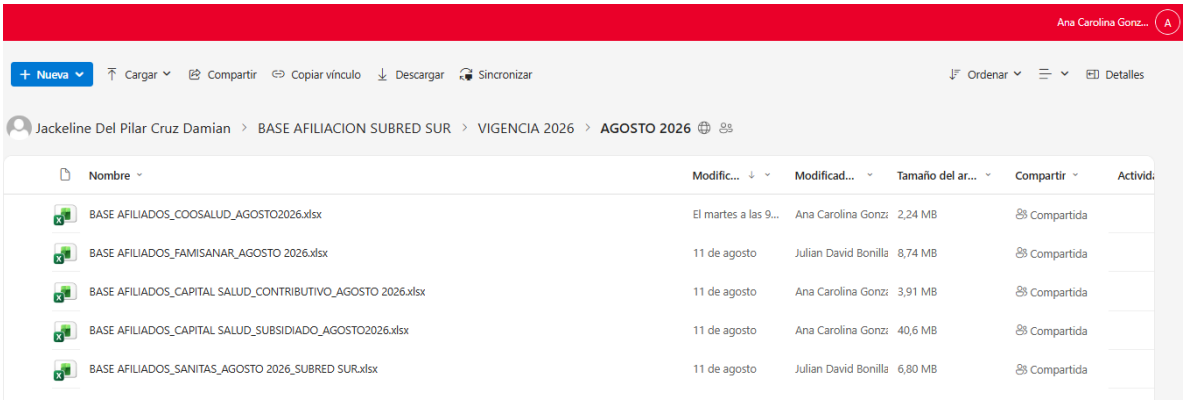
Durante el mes se realizó la recepción, gestión y entrega de las bases de datos correspondientes a las EPS contratadas con la Subred Sur, dentro de los tiempos requeridos para la operación.

Entre las EPS objeto de gestión se encuentran:

- Capital Salud.
- Coosalud.
- Sanitas.
- Famisanar.

Las bases fueron cargadas en el Drive dispuesto para el proveedor y se realizó la comunicación formal de la entrega.

Esta actividad permitió mantener actualizada la información requerida por el Contact Center para la adecuada orientación y asignación de servicios a los usuarios. Las fechas de entrega fueron del 11 al 18 de agosto.



Fuente: Repositorio base afiliación subred sur_vigencia 2026_ agosto 2026

15. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Durante el periodo se continuó con la gestión y seguimiento de los planes de mejoramiento asociados al contrato ID 2894 **“Fortalecer los procesos de comunicaciones de la entidad a traves del Call Center, promoviendo el agendamiento de los usuarios de Capital Salud, por medio del agente virtual, para disminuir de esta forma el volumen de llamadas que pasan a agente humano y por ende los tiempos de espera”**, gestionando las actividades correspondientes para el cumplimiento del mismo con cierre de plan 31 de agosto 2026.

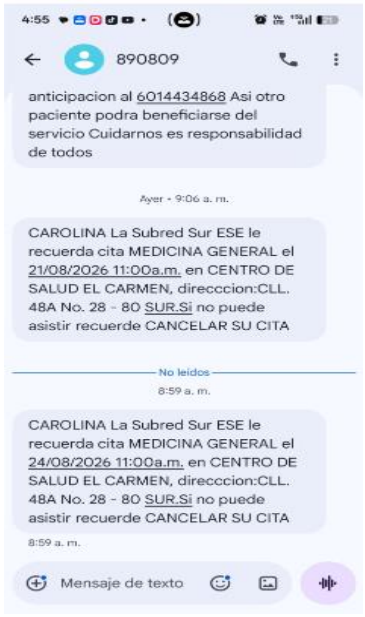
Las actividades estuvieron orientadas a verificar la evolución de los compromisos establecidos, identificar pendientes y solicitar al proveedor las acciones requeridas para el cierre de situaciones previamente identificadas, entrega de SMS a usuarios de Capital Salud EPS.

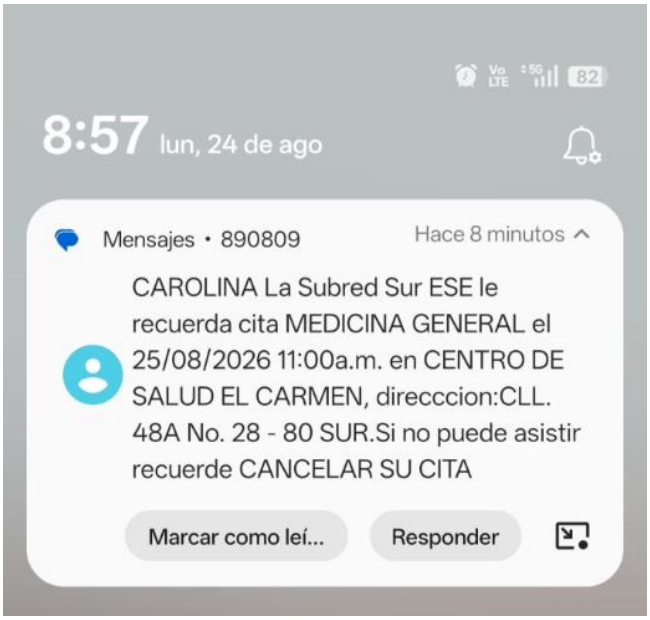
16. SEGUIMIENTO A SMS DE RECORDACIÓN DE CITAS

Se realizó seguimiento diario a los envíos de mensajes de texto de recordación de citas médicas, verificando su oportunidad y continuidad.

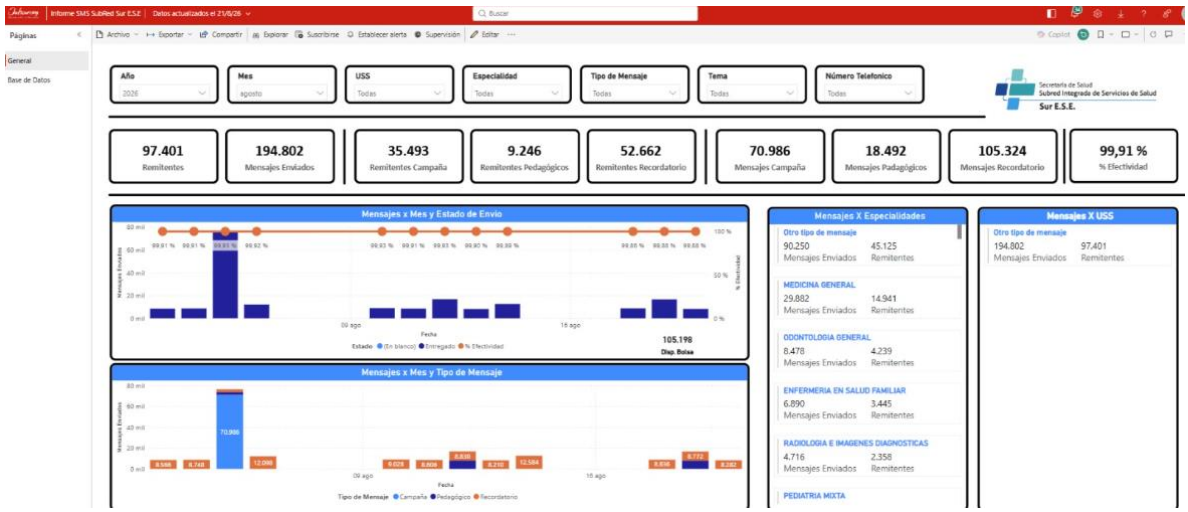
Esta actividad busca fortalecer la comunicación con los usuarios y contribuir a la reducción de inasistencias, así como al mejor aprovechamiento de las agendas disponibles.

Esta supervisión recibe diariamente recordatorio de citas sobre las 9 am.





Con corte al 20 de agosto, se han remitido 194.802 SMS enviados para 97.401 remitentes, con un porcentaje de efectividad de 99,91% en el envío. Al igual para el cumplimiento de las campañas proactivas de promoción de la herramienta a usuarios de Capital Salud EPS, se remitieron 70.986 SMS, para el cumplimiento de plan de mejora ID 2894.



17. SEGUIMIENTO A CAMPAÑAS AUDITIVAS DEL IVR

Se realizó seguimiento a las campañas auditivas publicadas mediante el IVR transaccional, verificando que su periodicidad correspondiera con los requerimientos establecidos por las áreas de la Subred.

Esta actividad permitió mantener articulada la información comunicada al usuario mediante el canal telefónico automatizado.

Para el mes de agosto de 2026, se cuenta con la publicación de **Derechos y Deberes.**

---

18. PQRS ASOCIADAS AL CONTACT CENTER

Durante el periodo se realizó la recepción, análisis, gestión y respuesta de **12 PQRS**, con corte al 21 de agosto de 2026, relacionadas con la prestación del servicio del Contact Center.

El proceso comprendió:

1. Validación de cada solicitud en la plataforma Agilsalud.
2. Revisión de la pertinencia de la solicitud.
3. Verificación de los soportes adjuntos.
4. Proyección y remisión de las solicitudes al proveedor.
5. Revisión de las respuestas emitidas por Outsourcing.
6. Validación de que la respuesta diera alcance a la necesidad planteada.
7. Gestión de la entrega del insumo a través de Agilsalud.
8. Cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.

Esta actividad permitió ejercer control sobre la calidad y oportunidad de las respuestas entregadas a los usuarios.

Desde esta supervisión, se identifica que no se ha incrementado las quejas asociadas al servicio prestado por el proveedor del Contact Center si se compara con los meses de marzo con 76 quejas asociadas a las caídas de dinámica Gerencial principalmente y 47 quejas en el mes de abril de 2026, al igual que marzo.

19. ACTUALIZACIÓN DE LA GUÍA DE ASIGNACIÓN

Se realizó validación permanente de la información requerida por el proveedor del Contact Center con las áreas asistenciales y administrativas, con el objetivo de mantener actualizada la guía de asignación y detectar oportunidades de mejora y ajustes en las asiganciones por parte de los servicios.

Durante agosto se gestionó la incorporación de información relacionada con diferentes EPS, incluyendo:

Aliansalud EPS

- Subsidiado: S00102.
- Contributivo: C00102.

Mutual Ser EPS

- Subsidiado: S09005.
- Contributivo: C09005.

Asmet Salud EPS

- Subsidiado: U06203.
- Contributivo: C06203.

EPS Familiar de Colombia

- Subsidiado: EPS108.
- Contributivo: EPSC10.

Adicionalmente, se solicitó incorporar lineamientos específicos para la validación de autorizaciones.

Entre los criterios establecidos se incluyó:

- Ofertar el portafolio conforme a la dinámica definida para Capital Salud.
- Solicitar al usuario la autorización vigente.
- Verificar que la autorización esté dirigida a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Validar los datos contenidos en la autorización.
- Verificar como criterio principal el **NIT 900958564**.

Asi mismo, se orientó al proveedor, solicitando que para la atención de usuarios de Coosalud EPS fuera de Bogotá, se ajustara la guía en la solicitud de portabilidad únicamente para servicios especializados. Por otra parte, se identificó una desviación en la atención relacionada al servicio de neumología pediátrica en el cual se requirió al proveedor que se valide que la fecha de la asignación no tenga conflicto con la edad para el momento de la cita.

Estas acciones buscan disminuir errores de interpretación y fortalecer la correcta orientación y asignación de los usuarios.

20. ESTANDARIZACIÓN DE PLANES DE BENEFICIOS – CAPITAL SALUD

Se gestionó con el proveedor la estandarización de los planes de beneficios correspondientes a Capital Salud bajo las modalidades de **PGP y CAPITA**.

Asimismo, se socializaron por escrito los contenidos correspondientes a PGP y capitación de Capital Salud para realizar una validación conjunta de los servicios asociados.

El objetivo de esta actividad es identificar aquellos servicios que puedan no encontrarse actualmente incluidos en la guía de asignación y realizar los ajustes requeridos.

La actividad permanece en seguimiento para su validación conjunta con el proveedor.

21. ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ÁREAS DE LA SUBRED

Durante el periodo se atendieron solicitudes provenientes de diferentes áreas y referentes institucionales.

Se gestionaron **cinco solicitudes** provenientes del referente de Mercadeo relacionadas con la gestión de citas remitidas desde las EPS y casos asociados a tutelas y de los cuales se tuviese alcance por esta supervisión.

También se atendió la solicitud de información detallada de agentes realizada por el profesional de enlace de La Estrella, requerida para actividades de seguimiento de calidad de las asignaciones y análisis de las agendas de las unidades bajo su responsabilidad.

Adicionalmente, se atendieron solicitudes de líderes de servicios y enlaces de las unidades, realizando la respectiva validación de las inconsistencias reportadas y determinando si correspondían a situaciones atribuibles al Contact Center o a otros componentes del proceso de asignación.

22. ESTRATEGIA DE AUTOMATIZACIÓN DEL CANAL WHATSAPP

Durante el periodo se realizó seguimiento a la solicitud de implementación de estrategias de automatización y autogestión para el canal WhatsApp, solicitud inicialmente planteada el 22 de mayo y reiterada posteriormente.

El proveedor presentó una propuesta de mejora orientada a implementar un mecanismo de **autogestión para el agendamiento de citas de medicina general mediante WhatsApp**, acompañado de un flujo de preguntas informativas.

La propuesta contempla utilizar servicios similares a los actualmente implementados en el IVR, buscando:

- Permitir al usuario realizar el agendamiento de manera autónoma.
- Disminuir la demanda sobre los asesores.
- Reducir los tiempos de espera.
- Mejorar la capacidad operativa del canal.

El proveedor estimó inicialmente un esfuerzo aproximado de **175 horas de implementación**, equivalentes a aproximadamente 25 días hábiles, incluyendo análisis funcional, diseño, desarrollo, configuración, integración, pruebas y acompañamiento a la puesta en producción.

Posteriormente, el proveedor remitió el diseño TOBE y el PDD correspondiente al flujo de agendamiento de medicina general y solicitó la aprobación formal para iniciar el desarrollo.

Sin embargo, durante agosto se mantuvo pendiente la aprobación por parte de la Subred, debido a que dicha aprobación estaba condicionada a la continuidad del contrato con el proveedor.

Situación identificada

En comunicación directa con el proveedor se informó que, al no contar con la confirmación de la Subred, no era posible avanzar con el desarrollo.

El proveedor manifestó que el canal WhatsApp presenta **encolamientos diarios aproximados de 250 a 300 usuarios en espera de atención, principalmente durante los horarios pico**.

Por lo anterior, esta situación constituye una oportunidad de mejora prioritaria, teniendo en cuenta que la automatización propuesta podría contribuir a disminuir la presión sobre el canal y mejorar los tiempos de atención.

Estado: Pendiente de definición y aprobación institucional para continuidad del desarrollo.

23. ELABORACIÓN DE INFORMES Y PRESENTACIONES INSTITUCIONALES

Durante el periodo se elaboraron y gestionaron diferentes insumos requeridos por la Dirección y otras instancias institucionales.

Entre estos se encuentran:

- Información para la proposición 010 del concejal Samir Bedoya.
- Informe de productividad correspondiente a la vigencia 2026.
- Presentación sobre IVR CRUE – Capital Salud / Cita Prioritaria – Línea 137 para Junta Directiva.
- Presentación para la JAL de Tunjuelito sobre el procedimiento de agendamiento y los servicios de Contact Center de la Subred Sur.
- Otros informes y presentaciones relacionados con la prestación del servicio.
- Informe de recorridos satélites, unidad Carmen y Tunal, reunión con el líder de enlace de Carmen, 12 de agosto 2026.
- Informe de seguimiento Call Center en Sede Caracas 11 de agosto de 2026

Estas actividades permitieron consolidar y presentar información operacional y contractual requerida para diferentes escenarios institucionales.

24. GESTIÓN DE COMUNICACIONES CONTRACTUALES

Durante el periodo se proyectaron y gestionaron comunicaciones dirigidas tanto al proveedor como a las diferentes áreas de la Subred.

Entre los temas gestionados se encuentran:

- Avisos relacionados con adiciones y prórrogas.
- Solicitud de información de CDP y CRP.
- Seguimiento a fechas de certificación.
- Documentación asociada a la Adición No. 9.
- Información requerida para la completitud del informe de bienes y servicios **CO-CBS-FT-12 V9**.
- Información relacionada con la factura **GF-GGA-CXP-FT-01 V4**.
- Solicitudes de información y aclaraciones al proveedor.

Estas actuaciones contribuyeron a mantener trazabilidad de las gestiones administrativas y contractuales.

25. MATRIZ CONSOLIDADA DE ACCIONES Y RESULTADOS

Tema	Situación identificada	Acción adelantada	Resultado / estado
Continuidad contractual	Terminación de adición vigente	Gestión Adición y Prórroga No. 9	Gestionada para continuidad hasta 31 de agosto
Continuidad septiembre	Necesidad de cobertura del servicio	Proyección y gestión Adición No. 10	En trámite y aprobación
Garantías	Necesidad de formalización posterior a la adición	Seguimiento al cargue de pólizas	En seguimiento
Facturación	Revisión de soportes de julio	Validación conjunta y observaciones al proveedor	Ajustes realizados y factura autorizada
Dinámica Gerencial	Latencia y demoras	Mesa técnica con proveedor y TICS	Estabilización en pruebas; seguimiento permanente
IVR	Disminución de asignaciones	Análisis con proveedor, Sistemas y TICS	Ajuste de parametrización; recuperación parcial
IVR	Alto volumen de denegados	Análisis de trazabilidad y conectividad	En seguimiento
Carmen	Necesidad de contingencia	Gestión de satélite	Apoyo implementado
Candelaria	Riesgo de congestión	Gestión de satélite backup	Apoyo programado
PQRS	Solicitudes de usuarios	Validación, traslado, revisión y respuesta	12 PQRS gestionadas
Guía de asignación	Información desactualizada	Validación y actualización con áreas	En actualización
Capital Salud	Planes PGP/CAPITA	Socialización y solicitud de validación	En seguimiento
SMS	Necesidad de recordación	Seguimiento diario de envíos	Seguimiento permanente
WhatsApp	Alta demanda y encolamiento	Gestión de automatización	Pendiente de aprobación
Costos	Consolidación mensual	Diligenciamiento GF-COS-FT-17 V1	20 unidades / 44.205 citas

Tema	Situación identificada	Acción adelantada	Resultado / estado
Bases EPS	Actualización de información	Recepción, cargue y comunicación al proveedor	Gestionado
Planes de mejoramiento	Compromisos contractuales	Seguimiento	Permanente
Informes institucionales	Requerimientos de Dirección	Elaboración de informes y presentaciones	Gestionado

26. PRINCIPALES LOGROS DEL PERIODO

Como resultado de las actividades desarrolladas durante agosto, se destacan:

26.1. Continuidad del servicio

Se gestionaron las actuaciones administrativas necesarias para garantizar la continuidad del servicio, incluyendo la Adición y Prórroga No. 9 y el inicio del trámite de la Adición No. 10.

26.2. Gestión preventiva de riesgos contractuales

Se realizó seguimiento anticipado a fechas de terminación, garantías, facturación, vistos buenos y actuaciones requeridas por las áreas administrativas.

26.3. Atención de novedades tecnológicas

La situación de latencia de Dinámica Gerencial fue identificada, escalada y atendida mediante articulación con el proveedor y TICS, logrando estabilización durante las pruebas técnicas.

26.4. Recuperación parcial del IVR

Se identificó una causa asociada a parametrización de planes de beneficios y se gestionó su ajuste con TICS, permitiendo una recuperación progresiva de la capacidad de autogestión.

26.5. Gestión de contingencias

Se gestionaron apoyos satélite para Carmen y Candelaria con el propósito de prevenir congestiones y atender actividades institucionales especiales.

26.6. Fortalecimiento de la gestión de PQRS

Se gestionaron 12 PQRS relacionadas con el Contact Center, verificando la pertinencia y suficiencia de las respuestas del proveedor.

26.7. Fortalecimiento de la guía de asignación

Se gestionó la actualización de información de EPS, autorizaciones, planes de beneficios y criterios de validación.

26.8. Identificación de oportunidad de automatización

Se mantuvo el seguimiento a la propuesta de automatización de WhatsApp, identificando que el canal presenta una presión importante sobre la capacidad de atención.

27. ASUNTOS QUE PERMANECEN EN SEGUIMIENTO

Al cierre del periodo se identifican como asuntos prioritarios:

1. Culminación del trámite y aprobación de la Adición No. 10 para garantizar la continuidad durante septiembre de 2026.
2. Seguimiento a las garantías asociadas a las adiciones.
3. Seguimiento a la estabilización de Dinámica Gerencial y a la reincidencia de eventos de latencia.
4. Validación de la configuración de los equipos de los agentes del Contact Center.
5. Análisis del alto volumen de casos denegados en el IVR.
6. Revisión de conectividad y rendimiento de la red para el canal IVR.
7. Recuperación de los niveles históricos de productividad del IVR.
8. Validación conjunta de los contenidos PGP y CAPITA de Capital Salud.
9. Actualización integral de la guía de asignación.
10. Definición institucional frente a la automatización del canal WhatsApp.
11. Seguimiento a los encolamientos diarios del canal WhatsApp.
12. Seguimiento a los planes de mejoramiento contractuales.
13. Continuidad de la estrategia de recordación de citas mediante SMS.

28. CONCLUSIONES

La gestión adelantada durante agosto de 2026 evidencia un ejercicio de supervisión integral que comprende tanto el seguimiento a la ejecución contractual como la gestión directa de situaciones operativas, tecnológicas y administrativas que pueden afectar la prestación del servicio.

Uno de los principales resultados del periodo fue la capacidad de **identificar situaciones que impactaban la operación y activar oportunamente los mecanismos de respuesta**, como ocurrió con la latencia de Dinámica Gerencial y la disminución de productividad del IVR.

En el caso de Dinámica Gerencial, la identificación de la novedad permitió articular al proveedor con el equipo TICS de la Subred, realizar pruebas técnicas y obtener una estabilización durante la mesa de trabajo, estableciendo además compromisos para la validación de los equipos y seguimiento permanente.

Frente al IVR, la supervisión realizó seguimiento diario y articuló al proveedor con Sistemas de Información y TICS, logrando identificar una parametrización que estaba afectando el proceso de asignación. El ajuste permitió una recuperación progresiva de la operación; sin embargo, la permanencia de un volumen significativo de casos denegados evidencia la necesidad de continuar con el análisis técnico de conectividad y rendimiento.

En materia contractual, se adelantaron gestiones relevantes para garantizar la continuidad del servicio, mediante el trámite de la Adición y Prórroga No. 9 y la gestión de la Adición No. 10 para septiembre, además del seguimiento a garantías, facturación, soportes y vistos buenos institucionales.

La gestión también permitió atender necesidades de contingencia en las unidades Carmen y Candelaria, fortalecer la respuesta a PQRS, actualizar la guía de asignación, gestionar bases de EPS, realizar seguimiento a campañas de recordación y consolidar información requerida para costos e informes institucionales.

Finalmente, se identifica como una de las principales oportunidades de mejora la **automatización del canal WhatsApp**, teniendo en cuenta los niveles de encolamiento reportados por el proveedor. La implementación de mecanismos de autogestión puede constituir una alternativa para disminuir la presión sobre los asesores y mejorar la oportunidad de atención; sin embargo, al cierre del periodo permanece pendiente la definición institucional necesaria para avanzar con el desarrollo.

En consecuencia, la gestión de supervisión durante agosto se caracterizó por un enfoque preventivo y de solución, orientado a **anticipar riesgos de continuidad, verificar el cumplimiento contractual, gestionar las novedades operativas y tecnológicas, promover la articulación institucional y establecer acciones concretas para mejorar la oportunidad y calidad del servicio de Contact Center**.

---

29. RECOMENDACIONES PARA EL SIGUIENTE PERIODO

Se recomienda mantener como prioridades de seguimiento:

1. Culminar el trámite de la Adición No. 10.
2. Verificar el cargue y vigencia de las garantías contractuales.
3. Realizar seguimiento a la estabilidad de Dinámica Gerencial.
4. Verificar las acciones técnicas adelantadas por Outsourcing sobre los equipos de los agentes.
5. Continuar el análisis de los casos denegados del IVR.
6. Validar el rendimiento de la red asociado al IVR.
7. Realizar seguimiento a la recuperación de la productividad de la autogestión.
8. Definir la viabilidad y continuidad del proyecto de automatización de WhatsApp.
9. Realizar seguimiento a la congestión del canal WhatsApp.
10. Continuar con la actualización de la guía de asignación.
11. Culminar la validación de los servicios asociados a PGP y CAPITA de Capital Salud.
12. Mantener seguimiento a las PQRS relacionadas con el Contact Center.
13. Continuar con el seguimiento de indicadores NS, NA, ASA y TMO.
14. Mantener las estrategias de contingencia en unidades cuando se prevean eventos de alta demanda.
15. Continuar con el seguimiento de planes de mejoramiento y obligaciones contractuales.

30. CIERRE

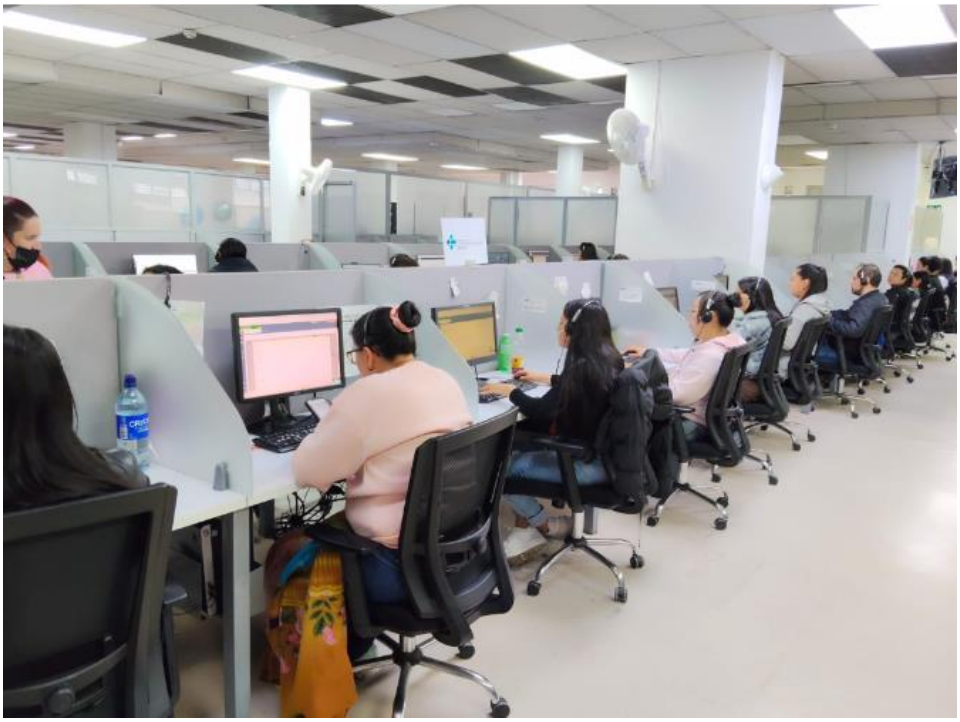
Las actividades desarrolladas durante agosto de 2026 permitieron fortalecer el seguimiento integral al Contrato No. 5946 de 2025, evidenciando una gestión orientada a la continuidad del servicio, control de la ejecución contractual, solución de novedades, articulación institucional y mejoramiento de los procesos asociados a la asignación de citas.

La gestión adelantada permitió no solamente identificar las situaciones que afectaban la prestación del servicio, sino también **activar mecanismos de solución, realizar seguimiento a las respuestas del proveedor y articular a las áreas responsables de la Subred para mitigar los riesgos identificados**.

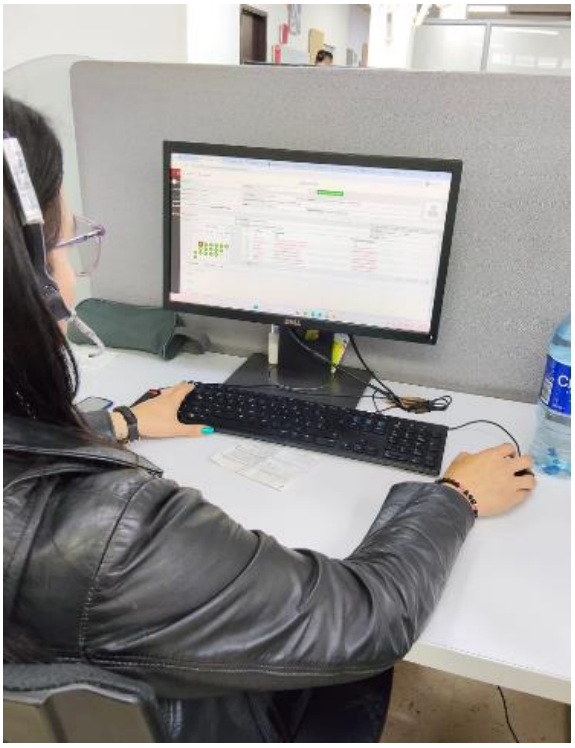
Se mantiene el seguimiento a los asuntos pendientes, priorizando aquellos que tienen impacto directo sobre la oportunidad de asignación de citas, la capacidad de respuesta de los canales y la **continuidad del servicio.**

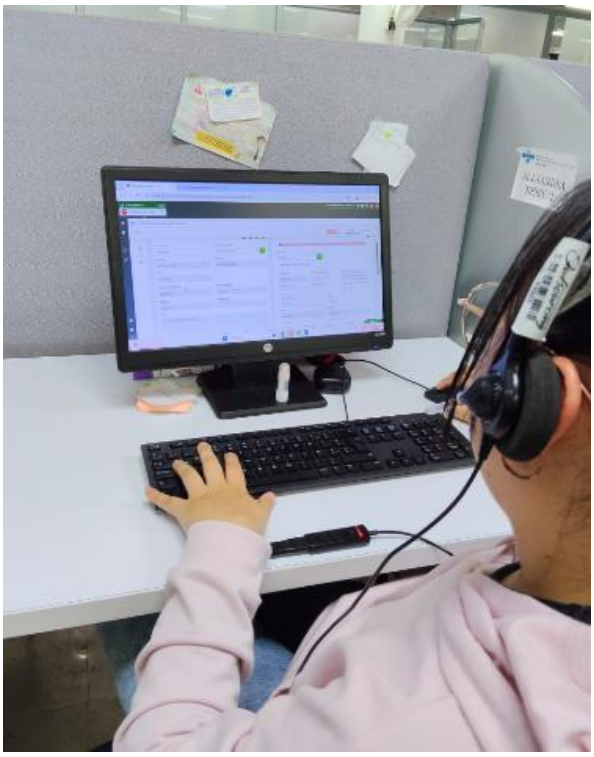
31. REGISTRO FOTOGRAFICO

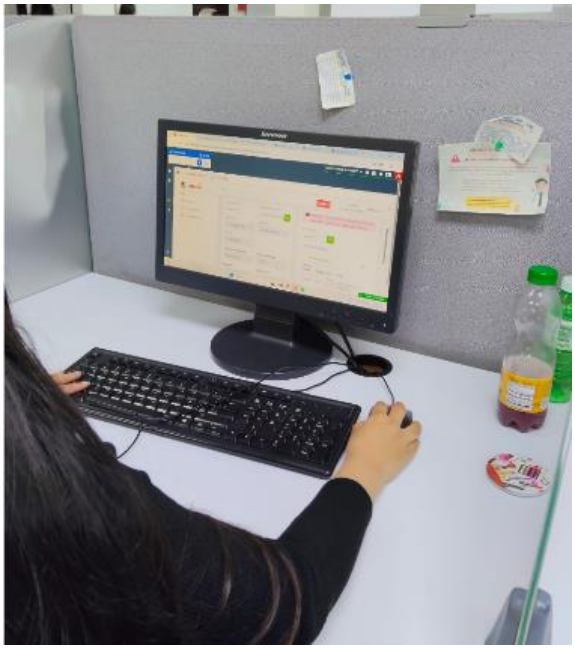
SEDE CARACAS

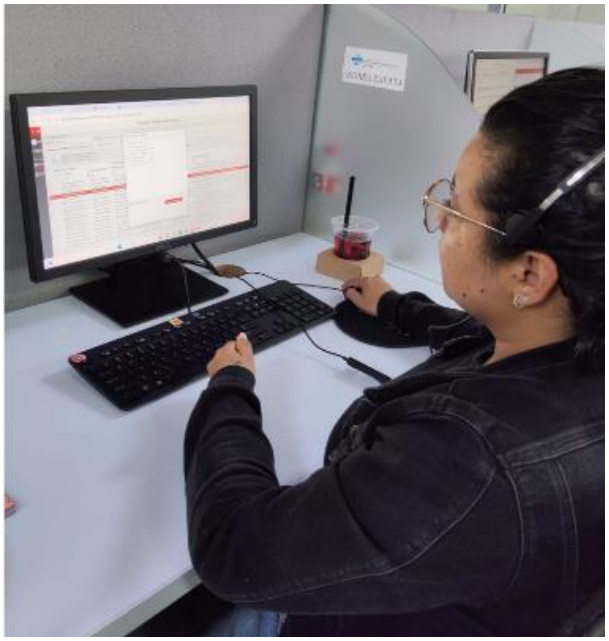








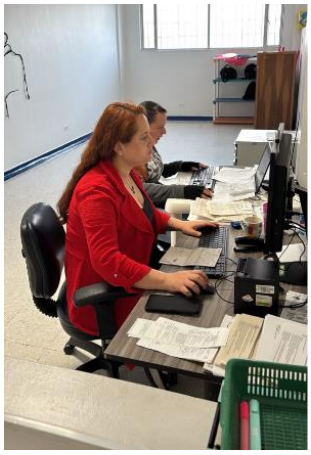




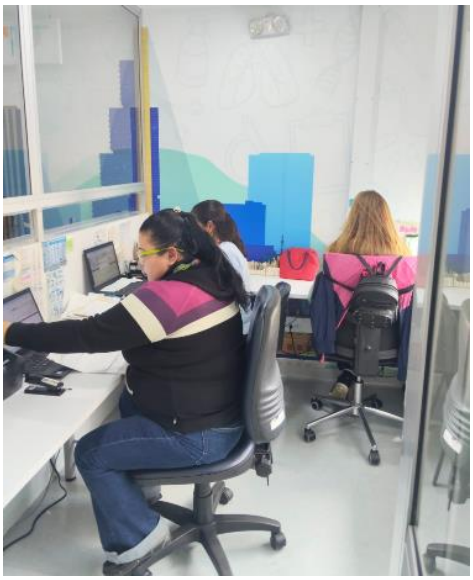
SEDE CARMEN RECORRIDO

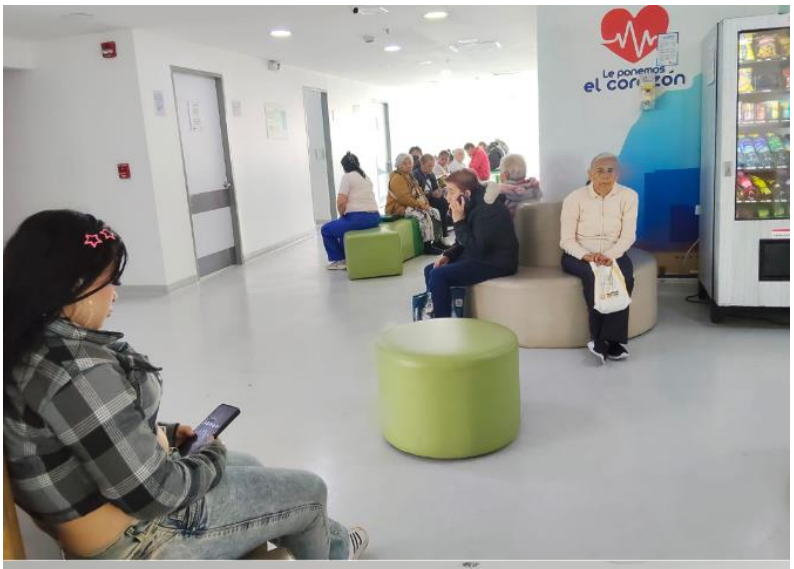


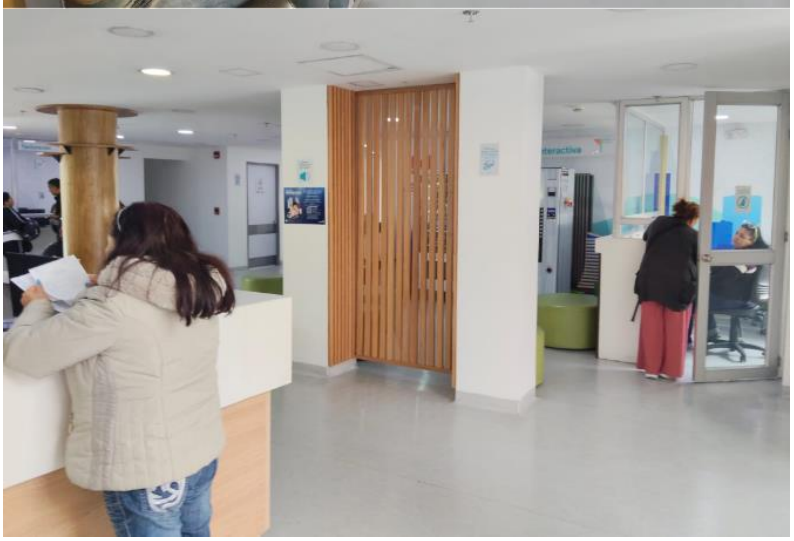




UNIDAD TUNAL







Elaboró:
Ana Carolina González Gil
Profesional especializado
Apoyo a la Supervisión – Contrato No. 5946 de 2025
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Periodo: 21 de Agosto de 2026

INFORME DE RECORRIDO DE SUPERVISIÓN

UNIDADES EL CARMEN Y TUNAL

Fecha del recorrido: 12 de agosto de 2026
Contrato: No. 5946 de 2025 – Contact Center
Supervisor: Ana Carolina González
Unidades visitadas: El Carmen y Tunal

1. OBJETIVO DEL RECORRIDO

Realizar seguimiento en territorio a la operación de los puntos satélite de asignación de citas, verificando las condiciones de atención, distribución y gestión de órdenes médicas, procesos de asignación y cancelación de citas, articulación con las áreas de facturación e información al usuario, así como identificar situaciones que puedan generar barreras de acceso, riesgos operativos o necesidades de apoyo para garantizar la continuidad y oportunidad en la asignación de citas.

---

2. UNIDAD EL CARMEN

Durante el recorrido en la Unidad El Carmen se realizaron diferentes validaciones relacionadas con la operación del punto satélite y su articulación con las áreas de la unidad.

2.1. Asignación de citas de Salud Oral y barreras de acceso

Se identificó que actualmente que las citas correspondientes a **Salud Oral que cuenten el call center con autorización de asignación por DGH para algunos servicios como controles (los cuales se asignan directamente en la unidad por el profesional),** y que ante solicitudes de los usuarios en los diferentes canales no presenciales, se les orienta para que acudan al centro de salud más cercano.

Durante la revisión se evidenció una situación que puede constituir una barrera de acceso para usuarios que se encuentran fuera de Bogotá y que se comunican a través de los canales telefónico, virtual o correo electrónico, manifestando que se les dificulta desplazarse hasta Bogotá únicamente para realizar la solicitud de la cita.

En comunicación directa con la **Dra. Adriana Jiménez, referente de Salud Oral**, se informó que, para estos casos particulares, los usuarios pueden remitir su solicitud al correo institucional de referencia de Salud Oral:

lider_salud_oral@subredsur.gov.co

Como alternativa para facilitar el acceso y evitar que el usuario deba desplazarse presencialmente, desde la supervisión se planteará a la **Dra. María Marcela Meza** la posibilidad de orientar a los usuarios para que remitan inicialmente su solicitud al correo:

citas@subredsur.gov.co

Desde donde se realizaría el direccionamiento a la referente de Salud Oral, quien podrá dar respuesta y mantener en copia a las áreas o personas involucradas.

La Dra. Adriana Jiménez manifestó considerar favorable esta alternativa como mecanismo para **mitigar la barrera de acceso identificada**.

Acción de seguimiento

La supervisión validará con la Dirección de Servicios Ambulatorios la viabilidad de implementar este mecanismo de direccionamiento para los casos de usuarios que no puedan acudir presencialmente a Bogotá.

2.2. Cambios operativos y comportamiento de la Unidad El Carmen

Se realizó validación con el **Jefe Miguel Esquiaque** respecto de los cambios implementados en la Unidad El Carmen y su posible impacto en la asignación de citas realizada desde el punto satélite.

El jefe informó que se ha evidenciado un **incremento en las filas y demanda de atención presencial** en la unidad. Así mismo, indicó que actualmente se cuenta con un **plan de mejora solicitado por la comunidad mediante derecho de petición**, orientado a implementar acciones para mitigar las demoras en la atención.

De acuerdo con lo informado, en la visita realizada por la Secretaría Distrital de Salud el **3 de agosto de 2026** no se presentaron novedades o hallazgos relacionados con el punto; sin embargo, se identificó que otros servicios diferentes al Call Center requerían realizar ajustes y procesos de reestructuración, motivo por el cual se efectuaron cambios de personal.

En relación con el punto satélite, el Jefe Miguel Esquiaque manifestó que **no considera necesario realizar cambios de personal**, destacando la gestión desarrollada por la agente **Leidy Hernández**.

Durante la validación se confirmó que la agente cumple con el horario de ingreso establecido, iniciando sus actividades diariamente a las **6:00 a. m.**

2.3. Proceso de cancelación de citas

Se validó con el Jefe Miguel Esquiaque el procedimiento que actualmente se desarrolla para la cancelación de citas y el nivel de participación del punto satélite.

El jefe informó que la unidad cuenta con una profesional encargada de realizar llamadas a los usuarios para **confirmar la asistencia a las citas y gestionar las cancelaciones cuando estas son solicitadas**, con el propósito de liberar oportunamente las agendas.

En cuanto al punto satélite, se precisó que la agente únicamente realiza cancelaciones cuando existe una **solicitud expresa y autorización del Jefe Miguel Esquiaque**, aplicándose esta medida a casos específicos.

Para cada cancelación realizada desde el punto satélite se deja el correspondiente registro en el **voucher**, indicando el motivo de la cancelación y la persona que autorizó la gestión.

Lo anterior permite mantener trazabilidad sobre las cancelaciones realizadas y establecer el responsable y motivo de cada modificación efectuada sobre la agenda.

2.4. Disponibilidad de órdenes médicas para asignación

Se validó el procedimiento relacionado con la disponibilidad de órdenes médicas requeridas para que la agente satélite pueda realizar la asignación de citas.

Se estableció que, cuando la agente satélite no cuente con órdenes médicas disponibles y se evidencie demora en la entrega por parte de los informadores, deberá **reportar inmediatamente la situación al Jefe Miguel Esquiaque** o comunicarla a través del grupo de WhatsApp de Facturación, indicando la disponibilidad con la que cuenta para que sean remitidas las órdenes requeridas.

El Jefe Miguel informó adicionalmente que, en determinados momentos, se solicita apoyo a la agente **Leidy Hernández** para contribuir al diligenciamiento de agendas de servicios específicos. Para estos casos se le entrega una base de usuarios para realizar la asignación correspondiente.

Como ejemplo de esta articulación se mencionaron poblaciones como:

- Población hospitalaria domiciliaria.
- Usuarios articulados con equipos de Más Bienestar.
- Pacientes crónicos.

Esta actividad permite fortalecer la productividad de la agente satélite y contribuir al diligenciamiento de agendas que requieren gestión específica.

El Jefe Miguel también manifestó que **Facturación debe participar activamente en la asignación de citas**, por lo cual no se debe concentrar el 100 % de esta actividad en la agente satélite.

2.5. Manejo de situaciones de congestión y plan de contingencia

Frente a situaciones en las cuales se presente una congestión significativa en la unidad y se identifique que la capacidad instalada no resulta suficiente para atender oportunamente la demanda de asignación de citas, se estableció que la situación deberá ser **reportada a la supervisión del contrato del Call Center**.

Una vez validada la situación, podrá analizarse la activación de un **plan de contingencia**, mediante el cual se disponga temporalmente de apoyo de agentes a distancia para contribuir con la asignación de citas.

Se planteó que este apoyo podrá activarse por un período aproximado de **una (1) hora**, de acuerdo con la necesidad identificada y previa coordinación entre las partes.

2.6. Recomendaciones a la agente satélite

Durante el recorrido se realizaron recomendaciones a la agente **Leidy Hernández**, relacionadas con el adecuado desarrollo de sus funciones y la articulación con los responsables de la unidad.

Entre las principales recomendaciones se encuentran:

- Realizar la asignación de citas adicionales de acuerdo con las indicaciones impartidas por el Jefe Miguel Esquiaque.
- Reportar oportunamente cualquier situación que pueda alterar o afectar el proceso de asignación de citas.
- Informar las novedades al Jefe Miguel Esquiaque y mantener la correspondiente articulación con la Jefe de Operación de Outsourcing, **Dra. Jackeline Cruz**, y con la Supervisión del Contrato, **Ana Carolina González**.
- Mantener trazabilidad de las situaciones que puedan afectar la productividad o continuidad de la operación.

Así mismo, se tuvo en cuenta que la unidad se encuentra actualmente en un **proceso de adaptación de personal**, por lo que se requiere continuar fortaleciendo la articulación y alineación de los nuevos integrantes con las acciones de mejora implementadas en la unidad.

---

3. UNIDAD TUNAL

La validación de la Unidad Tunal inició aproximadamente a la **1:10 p. m.**, realizando inicialmente el abordaje a las agentes satélite y la revisión de las condiciones de operación del punto.

3.1. Validación de personal

Durante la visita se evidenció que el punto satélite contaba con el **100 % del personal dispuesto para la operación**, con tres agentes presentes en el segundo piso:

- **Jenny Fernanda Téllez.**
- **Erika Niño.**
- **Denis Villamil.**

De las tres agentes presentes:

- **2 agentes** se encontraban realizando gestión de asignación de citas de manera presencial.
- **1 agente** se encontraba prestando apoyo alterno al canal de correo.

No se evidenciaron novedades de personal durante la validación realizada.

3.2. Control de órdenes médicas y digiturnos

Las agentes satélite cuentan con una **planilla de control de órdenes médicas y digiturnos**, mediante la cual realizan seguimiento a los paquetes entregados por los informadores para la gestión de asignación de citas.

La planilla registra, entre otros datos:

- Consecutivo del digiturno.
- Rango de digiturnos entregado.
- Hora de entrega del paquete.
- Número de órdenes médicas entregadas.
- Nombre de la persona de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano que realiza la entrega.

Este mecanismo permite mantener trazabilidad sobre las órdenes entregadas a las agentes satélite y facilita determinar, ante una eventual pérdida o inconsistencia de un digiturno, si el paquete fue efectivamente entregado al punto satélite o si fue remitido al área de Facturación, que también participa en el proceso de asignación de citas.

Las agentes informaron que reciben aproximadamente **entre 50 y 60 paquetes de órdenes médicas cada media hora** y que, en un día normal, la unidad recibe alrededor de **800 órdenes médicas**.

Se informó adicionalmente que en el primer piso se encuentra un funcionario de Facturación que apoya la gestión de asignación de citas médicas.

3.3. Distribución de la asignación por pisos y manejo de contingencias

Se validó la distribución de las actividades de asignación de citas en la unidad.

Actualmente, los puntos ubicados en el **segundo y tercer piso** no realizan asignación de citas de manera permanente, salvo cuando se presenta una situación de contingencia.

En estos casos, la contingencia es activada por el **Líder de Enlace**, y se dispone el apoyo del área de Facturación ubicada en el tercer piso para fortalecer temporalmente la capacidad de asignación.

Esta dinámica permite ampliar la capacidad instalada cuando el comportamiento de la demanda o las condiciones operativas de la unidad lo requieren.

3.4. Condiciones físicas y privacidad del puesto satélite

Durante la inspección se evidenció que el cubículo destinado a las agentes satélite **no cuenta actualmente con la película o elemento de aislamiento visual que permita separar el espacio de trabajo de la zona de usuarios**.

Las agentes manifestaron que esta situación genera un riesgo, debido a que algunos usuarios ingresan directamente al cubículo mientras ellas se encuentran realizando sus actividades.

Se informó que la **Dra. María Fernanda, Líder de Enlace**, ya realizó la solicitud correspondiente al área responsable, mediante el **ticket No. 51309**.

Desde la supervisión se realizará seguimiento y se escalará la situación al **área de Mantenimiento**, con el fin de conocer el estado actual de la solicitud y verificar la fecha estimada para la instalación del elemento requerido.

La situación deberá ser objeto de seguimiento debido a que la delimitación física del puesto contribuye a preservar las condiciones de privacidad, seguridad y adecuado desarrollo de las actividades de las agentes.

3.5. Proceso de cancelación de citas

En relación con la cancelación de citas, las agentes satélites informaron que la unidad cuenta con una **planilla de control de usuarios que solicitan cancelación de citas**.

A partir de esta información se realiza la gestión correspondiente por parte del personal responsable.

La unidad cuenta con una **enfermera ubicada en el primer piso**, quien realiza la gestión de cancelación de las citas. Esta profesional también realiza llamadas a los usuarios cuando estos dejan órdenes médicas asociadas a citas previamente asignadas, con el propósito de **confirmar su asistencia**.

Respecto de las cancelaciones, se informó que en cada caso se registra el **motivo de la cancelación y la persona que realiza la gestión**, permitiendo mantener trazabilidad sobre las modificaciones efectuadas a las agendas.

Las agentes manifestaron que, en promedio, se presentan diariamente entre **uno (1) y tres (3) usuarios que solicitan la cancelación de las citas asignadas durante la jornada**.

3.6. Gestión y autorización de citas extras

Durante la validación realizada en la Unidad Tunal se revisó el procedimiento establecido para la asignación de **citas extras**.

Las agentes satélites informaron que este tipo de asignaciones requiere la **autorización expresa del profesional tratante**, quien debe dejar constancia de la autorización directamente en la orden médica mediante **firma y sello**. En ausencia de esta autorización formal, la agente satélite no procede con la asignación de la cita extra.

Adicionalmente, se informó que la **Dra. María Fernanda Ruiz, Líder de Enlace**, también se encuentra facultada para autorizar la asignación de citas extras en determinados servicios, como por ejemplo **Urología**, de acuerdo con las necesidades identificadas y la disponibilidad de agenda.

Este mecanismo permite establecer un control previo sobre las asignaciones adicionales y mantener trazabilidad respecto de la persona que autoriza la apertura o utilización de un espacio adicional en la agenda.

3.7. Actualización de datos y manejo de información de los usuarios

Durante el recorrido se evidenció que las agentes satélites utilizan un **formato físico de tamaño pequeño** para que los usuarios registren información requerida para la actualización permanente de sus datos.

Se verificó que, una vez la información es utilizada por las agentes satélites para realizar la actualización correspondiente, el formato es **destruido**, evitando conservar físicamente los datos personales del usuario.

Esta práctica constituye una medida orientada a **salvaguardar la confidencialidad de la información y reducir el riesgo de exposición o uso no autorizado de los datos personales**.

Se recomienda mantener esta práctica y garantizar que los formatos utilizados para la recolección temporal de información sean destruidos una vez cumplida la finalidad para la cual fueron diligenciados, de acuerdo con los procedimientos institucionales aplicables.

---

4. PRINCIPALES HALLAZGOS Y ASPECTOS DE SEGUIMIENTO

Como resultado del recorrido realizado en las unidades El Carmen y Tunal, se identificaron los siguientes aspectos relevantes:

4.1. Barreras de acceso en Salud Oral

Se identifica una oportunidad de mejora frente a los usuarios de Salud Oral que se encuentran fuera de Bogotá y que actualmente pueden verse obligados a desplazarse presencialmente para realizar la solicitud de cita.

Se considera pertinente evaluar la implementación de un mecanismo de recepción y direccionamiento de solicitudes mediante correo electrónico que permita disminuir esta barrera.

4.2. Capacidad y articulación para la asignación

En ambas unidades se evidenció la necesidad de mantener una adecuada articulación entre los puntos satélite, Facturación, informadores y responsables de las unidades, evitando que la asignación de citas dependa exclusivamente de las agentes satélite.

4.3. Trazabilidad de órdenes y cancelaciones

Se destaca como buena práctica la utilización de planillas de control en la Unidad Tunal para registrar la entrega de órdenes médicas y digiturnos, así como la trazabilidad implementada para las solicitudes de cancelación de citas.

4.4. Atención de contingencias

Se establece la necesidad de mantener mecanismos de alerta y escalamiento oportuno frente a situaciones de congestión, de manera que pueda activarse el apoyo temporal del Call Center cuando la capacidad de la unidad resulte insuficiente.

4.5. Condiciones físicas del puesto satélite

En la Unidad Tunal se identificó como aspecto pendiente la instalación de la película o elemento de aislamiento del cubículo de las agentes satélite, situación que ya cuenta con solicitud mediante **ticket 51309** y que requiere seguimiento con el área de Mantenimiento.

4.6. Controles para la asignación de citas extras

Como resultado de la validación, se identifica como mecanismo de control que las citas extras no son asignadas únicamente por solicitud verbal, sino que requieren la correspondiente autorización del profesional mediante firma y sello en la orden médica o, en los casos establecidos, la autorización de la Líder de Enlace.

Este procedimiento permite fortalecer la trazabilidad y control de las asignaciones adicionales.

4.7. Protección y confidencialidad de datos personales

Se destaca como buena práctica el mecanismo implementado para la actualización de datos de los usuarios, mediante el uso de formatos temporales que posteriormente son destruidos una vez utilizados.

Esta medida contribuye a disminuir la permanencia de documentos físicos que contienen información personal y, por tanto, reduce el riesgo asociado a la exposición o consulta no autorizada de dichos datos.

---

5. COMPROMISOS Y ACCIONES DE SEGUIMIENTO

No.	Tema	Acción / Compromiso	Responsable
1	Salud Oral	Validar con la Dirección de Servicios Ambulatorios la viabilidad de utilizar el correo citas@subredsur.gov.co como canal de recepción y direccionamiento de solicitudes de Salud Oral.	Supervisión / Dirección de Servicios Ambulatorios
2	Salud Oral	Definir mecanismo de atención para usuarios ubicados fuera de Bogotá que presenten dificultades para desplazarse presencialmente.	Dirección de Servicios Ambulatorios / Salud Oral
3	El Carmen	Mantener seguimiento al plan de mejora de la unidad frente a la congestión y tiempos de atención.	Jefatura Unidad El Carmen
4	El Carmen	Garantizar que Facturación participe en la asignación de citas y evitar la concentración del 100 % de la actividad en la agente satélite.	Jefatura / Facturación
5	El Carmen	Reportar a Supervisión cualquier situación de congestión que requiera activación del plan de contingencia.	Unidad El Carmen
6	El Carmen	Mantener articulación de la agente satélite con Jefatura, Operación de Outsourcing y Supervisión.	Agente satélite / Jefatura

No.	Tema	Acción / Compromiso	Responsable
7	Tunal	Realizar seguimiento al ticket 51309 relacionado con la instalación de película de aislamiento del cubículo.	Supervisión / Mantenimiento
8	Tunal	Mantener el control de órdenes médicas y digiturnos mediante la planilla establecida.	Agentes satélite
9	Tunal	Mantener trazabilidad de las solicitudes y cancelaciones de citas.	Unidad Tunal
10	Contingencias	Activar los mecanismos de apoyo cuando se presente congestión que supere la capacidad operativa de las unidades.	Líder de Enlace / Supervisión / Call Center

CONCLUSIÓN INTEGRAL

El recorrido de supervisión realizado en las unidades **El Carmen y Tunal** permitió verificar directamente las condiciones operativas de los puntos satélite, los mecanismos implementados para la asignación y cancelación de citas, la gestión de órdenes médicas, la articulación con las áreas de Facturación, Información al Usuario y los responsables de las unidades, así como las medidas adoptadas para atender situaciones particulares y garantizar la continuidad del proceso de asignación.

En la **Unidad El Carmen**, se identificaron oportunidades de mejora principalmente relacionadas con la atención de solicitudes de **Salud Oral** para usuarios que se encuentran fuera de Bogotá, situación que puede constituir una barrera de acceso cuando se requiere el desplazamiento presencial del usuario únicamente para gestionar una cita. Frente a esta situación, se identificó como alternativa la posibilidad de establecer un mecanismo de recepción y direccionamiento de solicitudes mediante correo electrónico, cuya viabilidad será validada con la Dirección de Servicios Ambulatorios y el referente de Salud Oral.

Así mismo, se verificó el comportamiento operativo de la unidad y el incremento de la demanda presencial, frente al cual se cuenta con un plan de mejora solicitado por la comunidad. Se evidenció una adecuada gestión de la agente satélite asignada y el cumplimiento de su horario de ingreso. De igual manera, se validó que la participación de la agente satélite en la cancelación de citas se encuentra controlada y limitada a casos específicos previamente autorizados por la Jefatura de la Unidad, dejando registro del motivo y de la persona que autoriza la gestión.

Respecto de la **disponibilidad de órdenes médicas**, se establecieron mecanismos de comunicación y escalamiento para que la agente satélite pueda solicitar oportunamente los insumos requeridos para la asignación, manteniendo además la participación del área de

Facturación como apoyo, con el propósito de evitar que la totalidad de la gestión recaiga sobre una sola persona. Igualmente, se definió que ante situaciones de congestión que superen la capacidad operativa de la unidad se deberá informar a la Supervisión del Contrato para evaluar la activación de un **plan de contingencia con apoyo temporal de agentes del Call Center a distancia**.

En la **Unidad Tunal**, se evidenció una operación organizada y mecanismos de control que permiten fortalecer la trazabilidad de las órdenes médicas y digiturnos entregados a las agentes satélites. Se verificó la utilización de una planilla en la que se registra el consecutivo de digiturnos, hora de entrega, número de órdenes y responsable de la entrega, lo cual permite determinar la trazabilidad de los paquetes y establecer si fueron recibidos por las agentes satélites o por el área de Facturación. Así mismo, se evidenció una distribución definida del personal y la existencia de mecanismos para activar apoyo adicional en situaciones de contingencia.

En relación con las **citas extras**, se evidenció la existencia de controles previos para su asignación, toda vez que estas requieren la autorización del profesional mediante **firma y sello en la orden médica**. En los casos definidos por la unidad, también se cuenta con la autorización del **Líder de Enlace, Dra. María Fernanda Ruiz**, como ocurre, por ejemplo, con determinadas asignaciones del servicio de Urología. Este procedimiento permite fortalecer la trazabilidad y evitar la asignación de citas extras sin la correspondiente autorización.

También se identificó como buena práctica el mecanismo utilizado para la **actualización de datos personales de los usuarios**, mediante formatos físicos temporales que son destruidos una vez utilizados por las agentes satélites. Esta medida contribuye a reducir la permanencia de documentos con información personal y a fortalecer las condiciones de confidencialidad y protección de los datos de los usuarios.

Como aspecto pendiente en la Unidad Tunal, se identificó la necesidad de instalar el elemento de **aislamiento físico del cubículo de las agentes satélite**, teniendo en cuenta que actualmente algunos usuarios ingresan al espacio de trabajo. La situación ya cuenta con solicitud mediante el **ticket No. 51309**, por lo cual se realizará seguimiento con el área de Mantenimiento para conocer el estado de la gestión y procurar su pronta solución.

En términos generales, el recorrido permitió evidenciar que las unidades cuentan con mecanismos operativos y controles para la gestión de las citas; sin embargo, se mantienen oportunidades de mejora relacionadas con la **articulación entre las unidades y el Call Center, la gestión de la demanda presencial, la disponibilidad oportuna de órdenes médicas, la atención de usuarios que enfrentan barreras de acceso y el fortalecimiento de los mecanismos de contingencia**.

Desde la supervisión se considera pertinente mantener un seguimiento articulado con los líderes de enlace, jefaturas de las unidades, áreas de Facturación, referentes asistenciales y proveedor del Contact Center, con el propósito de que las situaciones identificadas sean atendidas oportunamente y que las acciones implementadas contribuyan a mejorar la **oportunidad, continuidad, trazabilidad y accesibilidad en la asignación de citas**,

evitando que las condiciones operativas de los puntos satélite se conviertan en barreras para el acceso efectivo de los usuarios a los servicios de salud.

REGISTRO FOTOGRAFICO DE LA VISITA

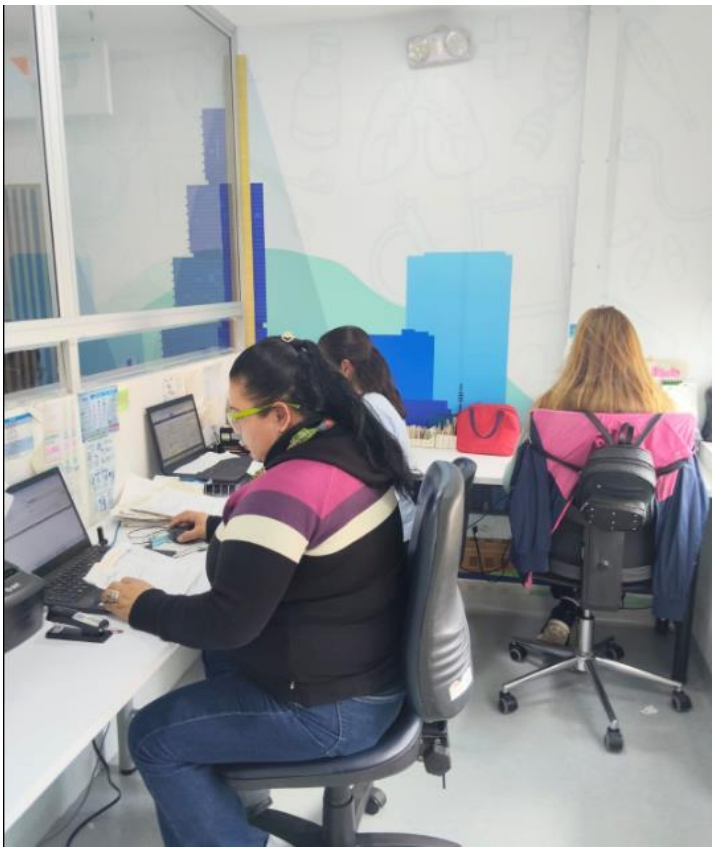
Unidad Carmen







Unidad Tunal






Sala de espera



INFORME DE VISITA DE SUPERVISIÓN

SEDE CARACAR CALL CENTER – CONTRATO No. 5946 DE 2025

Fecha de visita: 11 de agosto de 2026
Lugar: Sede de operación del Contact Center Calle 31B # 14-25
Contrato: No. 5946 de 2025
Objeto: Seguimiento a la operación del servicio de Contact Center, validación de personal, canales de atención, funcionamiento del IVR transaccional, capacidad operativa y técnica, así como revisión de requerimientos institucionales relacionados con estrategias de recordación de citas.

1. VALIDACIÓN DE PERSONAL Y DISPONIBILIDAD OPERATIVA

Durante la visita de supervisión se realizó la verificación del personal disponible para la operación, tanto en modalidad presencial como en teletrabajo.

En la sede del Call Center se evidenció la presencia de **29 agentes**, distribuidos de la siguiente manera:

- **24 agentes** correspondientes al canal telefónico.
- **4 agentes** correspondientes a los canales virtuales.
- **1 agente** correspondiente a la mesa de ayuda – canal Outbound.

Adicionalmente, se realizó la validación del personal conectado a las plataformas **OCM y CMS**, correspondiente a la operación telefónica y virtual en modalidad de teletrabajo, evidenciándose un total de **38 agentes activos**. Dentro de este grupo se identificaron **2 agentes con función de backup**, quienes corresponden a personal de respaldo para atender eventuales necesidades o novedades de la operación.

Durante la visita no se evidenciaron novedades relacionadas con **incapacidades o ausencias de agentes** que estuvieran afectando la operación al momento de la verificación.

2. SEGUIMIENTO AL IVR TRANSACCIONAL DE AUTOGESTIÓN

Se realizó reunión de seguimiento con el **Gerente de Proyecto y la Jefe de Operación**, en la cual se revisó el comportamiento del IVR transaccional implementado para la autogestión de citas.

Desde la supervisión del contrato se manifestó la necesidad de fortalecer la información disponible para realizar seguimiento a la **productividad y efectividad real del IVR**, teniendo en cuenta que actualmente el principal dato objeto de seguimiento corresponde a las citas que efectivamente son asignadas mediante este canal.

En este sentido, se solicitó al proveedor generar información que permita analizar de manera integral el comportamiento de los usuarios que ingresan al IVR, incluyendo:

- Usuarios que ingresan al canal y seleccionan la opción de **cancelación de citas médicas**.
- Usuarios que culminan satisfactoriamente el proceso de **asignación de citas mediante autogestión**.
- Usuarios que ingresan al proceso de autogestión, pero **desisten y son derivados a un agente**.
- Usuarios que no continúan con el proceso debido a que la **disponibilidad de fechas u horarios ofrecidos no responde a su necesidad**.
- Número de intentos de autogestión que no culminan en una asignación.
- Identificación de las principales causas que impiden que el usuario complete exitosamente la autogestión.

La información requerida permitirá establecer el nivel de efectividad del IVR, identificar los puntos de abandono del proceso y determinar oportunidades de mejora en la parametrización, disponibilidad de agendas y experiencia del usuario.

3. VALIDACIÓN DE ASIGNACIONES REALIZADAS POR IVR

Como parte del seguimiento, se realizó un corte de información el día **11 de agosto de 2026 a las 11:13 a. m.**, encontrando que las citas autogestionadas mediante IVR correspondían a:

- **17 asignaciones de Medicina General** mediante IVR.
- **3 citas prioritarias** mediante IVR – CRUE Capital Salud.

Teniendo en cuenta que el número de citas efectivamente asignadas no permite por sí solo determinar la productividad real de la herramienta, se solicitó al proveedor remitir el **detalle de los intentos de autogestión registrados durante la jornada**, con el propósito de establecer cuántos usuarios ingresaron al proceso y cuántos lograron o no culminarlo.

De igual manera, se solicitaron **cinco (5) casos puntuales** de usuarios que hayan intentado realizar la autogestión sin lograr la asignación de una cita, con el fin de realizar un análisis detallado de las causas que están impidiendo la culminación del proceso mediante IVR.

4. VALIDACIÓN DE TRONCALES TELEFÓNICAS

Se realizó la validación de la capacidad disponible de las troncales para la operación del canal telefónico.

El Gerente de Proyecto informó que actualmente se cuenta con **100 troncales activas**, de acuerdo con la capacidad operativa disponible.

Así mismo, manifestó que para el canal telefónico se contempla una relación de **2,5 troncales por agente**, tomando como referencia una capacidad de **40 agentes para dicho canal**.

Esta información fue revisada como parte del seguimiento a la capacidad instalada y a las condiciones técnicas disponibles para soportar la operación del Contact Center.

5. VALIDACIÓN DE REQUERIMIENTO – PLAN DE CHOQUE PARA USUARIAS GESTANTES

Durante la visita se realizó la validación de un requerimiento proveniente de la **Dirección de Servicios Ambulatorios**, liderada por la Dra. **María Marcela Meza**, relacionado con la necesidad de implementar un **plan de choque solicitado por la Secretaría Distrital de Salud**, dirigido a usuarias gestantes.

De acuerdo con lo manifestado, dentro de la estrategia se requiere fortalecer la **recordación de citas** para servicios relacionados con:

- Citología.
- Mamografía.
- Colposcopia.

Se indicó que la estrategia contempla realizar la recordación de las citas a las usuarias gestantes con una anticipación de:

- **72 horas antes de la cita.**
- **24 horas antes de la cita.**

Adicionalmente, se manifestó la necesidad de realizar la **medición del indicador asociado a esta estrategia**, con el fin de efectuar seguimiento a la cobertura y efectividad de las acciones de recordación.

En el marco de la conversación, se informó a la Dra. María Marcela que actualmente la Subred cuenta con una **bolsa aproximada de entre 150.000 y 200.000 SMS**, con posibilidad de superar marginalmente este volumen en situaciones especiales.

Se precisó que dicha bolsa de mensajes actualmente se utiliza para diferentes estrategias institucionales, entre ellas:

- Recordación de citas.
- Mensajes pedagógicos y preventivos.
- Recordación relacionada con cancelación de citas.
- Campañas institucionales.

La Dra. María Marcela manifestó que, una vez las cuatro Subredes se reúnan con la Secretaría Distrital de Salud, se definirán los compromisos y lineamientos correspondientes para la implementación de la estrategia.

En este sentido, desde la supervisión se solicitó a la Dirección de Servicios Ambulatorios contar, una vez se encuentre disponible, con la **base actual de usuarias gestantes de la**

Subred, con el propósito de realizar un análisis preliminar del volumen de mensajes SMS que se requeriría para implementar la estrategia de recordación a las 72 horas y, posteriormente, a las 24 horas antes de la cita.

Esta actividad queda **sujeta a la definición de los lineamientos y compromisos que sean establecidos entre las cuatro Subredes y la Secretaría Distrital de Salud**, una vez se realice la reunión correspondiente.

6. VALIDACIÓN DEL EJERCICIO OPERATIVO DE LOS AGENTES

Durante la visita se realizaron registros fotográficos como evidencia de la operación de los agentes en sede y del desarrollo de sus actividades.

En las muestras tomadas se pudo evidenciar el uso de diferentes herramientas y sistemas requeridos para la gestión de las solicitudes de los usuarios, entre ellos:

- **Dinámica Gerencial – módulo de agendamiento de citas médicas**, utilizado para la consulta y asignación de agendas.
- **Validador de comprobación de derechos**, utilizado dentro del proceso de validación de información del usuario.
- **Aplicativo OCM**, utilizado para la contactabilidad y gestión de las usuarias mediante el canal telefónico.

Lo anterior permitió verificar directamente en sede la interacción de los agentes con las herramientas dispuestas para la prestación del servicio y el desarrollo de las actividades asociadas a la atención y asignación de citas.

7. SOLICITUDES Y ACCIONES DE SEGUIMIENTO

Como resultado de la visita de supervisión, se establecen las siguientes acciones de seguimiento:

No.	Tema	Solicitud / Acción	Responsable
1	Personal	Mantener seguimiento a la disponibilidad del personal y novedades que puedan afectar la operación.	Proveedor
2	IVR	Entregar información detallada de los usuarios que ingresan al proceso de autogestión, incluyendo asignaciones, cancelaciones, abandonos y derivaciones a agente.	Proveedor
3	IVR	Remitir el detalle de los intentos de autogestión registrados el 11 de agosto de 2026.	Proveedor
4	IVR	Presentar cinco casos de usuarios que no lograron culminar la autogestión, identificando la causa que impidió la asignación.	Proveedor

No.	Tema	Solicitud / Acción	Responsable
5	Troncales	Mantener seguimiento a la capacidad y comportamiento de las troncales frente a la demanda del canal telefónico.	Proveedor
6	Plan de choque gestantes	Definir lineamientos y compromisos con la Secretaría Distrital de Salud.	Dirección de Servicios Ambulatorios / Subred
7	SMS gestantes	Disponer de la base de usuarias gestantes para estimar el volumen de SMS requerido para la estrategia.	Dirección de Servicios Ambulatorios
8	SMS	Realizar análisis de disponibilidad de la bolsa de SMS frente a la nueva estrategia, una vez se definan los lineamientos.	Supervisión / Proveedor

8. CONCLUSIONES

La visita de supervisión permitió verificar las condiciones operativas del Contact Center, evidenciándose disponibilidad de personal tanto en sede como en modalidad de teletrabajo y sin novedades reportadas por incapacidades o ausencias que afectaran la operación al momento de la visita.

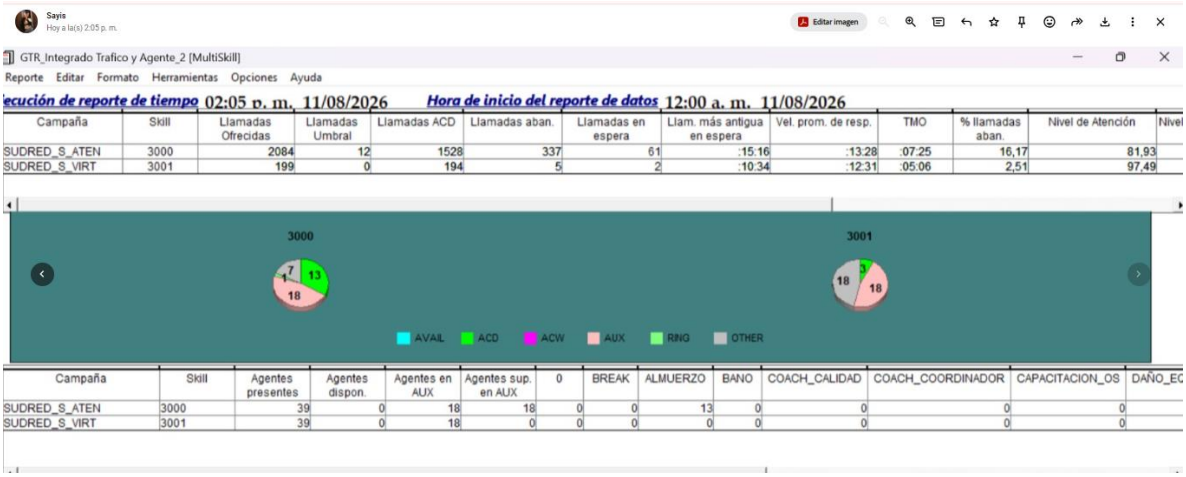
Respecto al **IVR transaccional**, se identificó la necesidad de fortalecer los mecanismos de medición, de manera que el seguimiento no se limite al número de citas efectivamente asignadas, sino que permita conocer el comportamiento integral del usuario durante el proceso de autogestión. Esta información resulta necesaria para determinar las causas de abandono, desistimiento o derivación a agente y establecer acciones de mejora orientadas a incrementar la efectividad del canal.

Frente a la capacidad técnica, se verificó la disponibilidad de **100 troncales activas**, de acuerdo con lo informado por el proveedor, y la relación establecida para soportar la operación telefónica.

Finalmente, se abordó el requerimiento relacionado con el **plan de choque para usuarias gestantes**, frente al cual se deberá esperar la definición de los lineamientos por parte de la Secretaría Distrital de Salud y las Subredes, para posteriormente determinar el universo de usuarias, volumen de mensajes requerido, capacidad disponible de la bolsa de SMS y mecanismo de medición del indicador de recordación.

La supervisión continuará realizando seguimiento a los compromisos y solicitudes derivados de la presente visita.

EVIDENCIAS DE CANALES OCM Y CMS CONEXIÓN, COLA, TMO Y ASA



GTR_Integrado Trafico y Agente_2 [MultiSkill]

Reporte Editar Formato Herramientas Opciones Ayuda

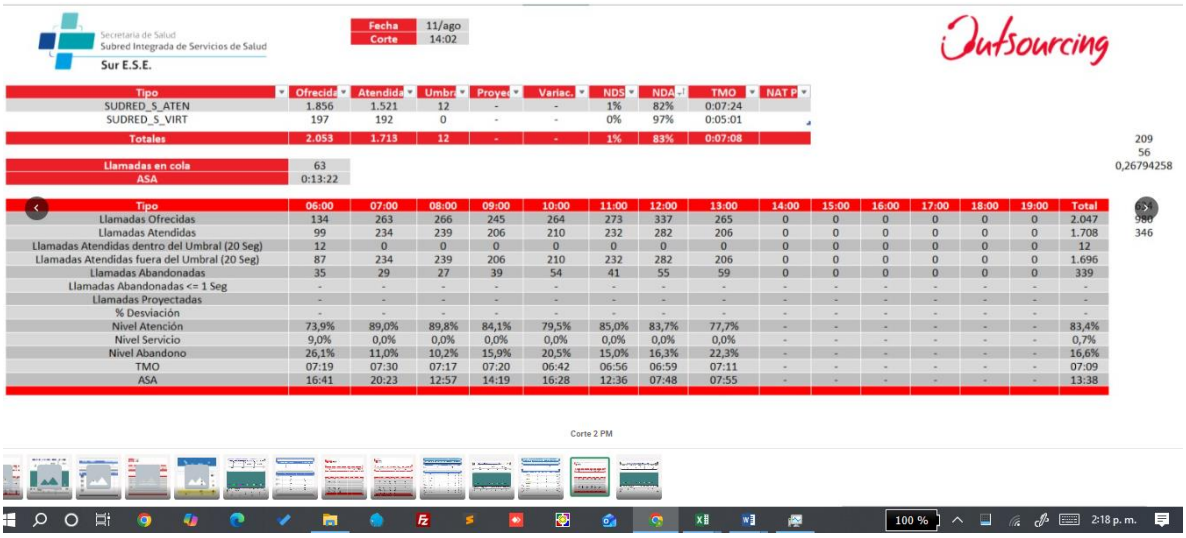
ecución de reporte de tiempo 02:05 p. m. 11/08/2026 Hora de inicio del reporte de datos 12:00 a. m. 11/08/2026

Campaña	Skill	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Umbral	Llamadas ACD	Llamadas aban.	Llamadas en espera	Llam. más antigua en espera	Vel. prom. de resp.	TMO	% llamadas aban.	Nivel de Atención	Nivel
SUDRED_S_ATEN	3000	2084	12	1528	337	61	:15:16	:13:28	:07:25	16,17	81,93	
SUDRED_S_VIRT	3001	199	0	194	5	2	:10:34	:12:31	:05:06	2,51	97,49	

3000 3001

AVAIL ACD ACW AUX RING OTHER

Campaña	Skill	Agentes presentes	Agentes dispon.	Agentes en AUX	Agentes sup. en AUX	0	BREAK	ALMUERZO	BANO	COACH_CALIDAD	COACH_COORDINADOR	CAPACITACION_OS	DAÑO_EQ
SUDRED_S_ATEN	3000	39	0	18	18	0	0	13	0	0	0	0	
SUDRED_S_VIRT	3001	39	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	



Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Fecha 11/ago
Corte 14:02

Outsourcing

Tipo	Ofrecida	Atendida	Umbr	Proye	Variac.	NDS	NDA	TMO	NAT P
SUDRED_S_ATEN	1.856	1.521	12	-	-	1%	82%	0:07:24	
SUDRED_S_VIRT	197	192	0	-	-	0%	97%	0:05:01	
Totales	2.053	1.713	12	-	-	1%	83%	0:07:08	

209
56
0,26794258

Llamadas en cola	63
ASA	0:13:22

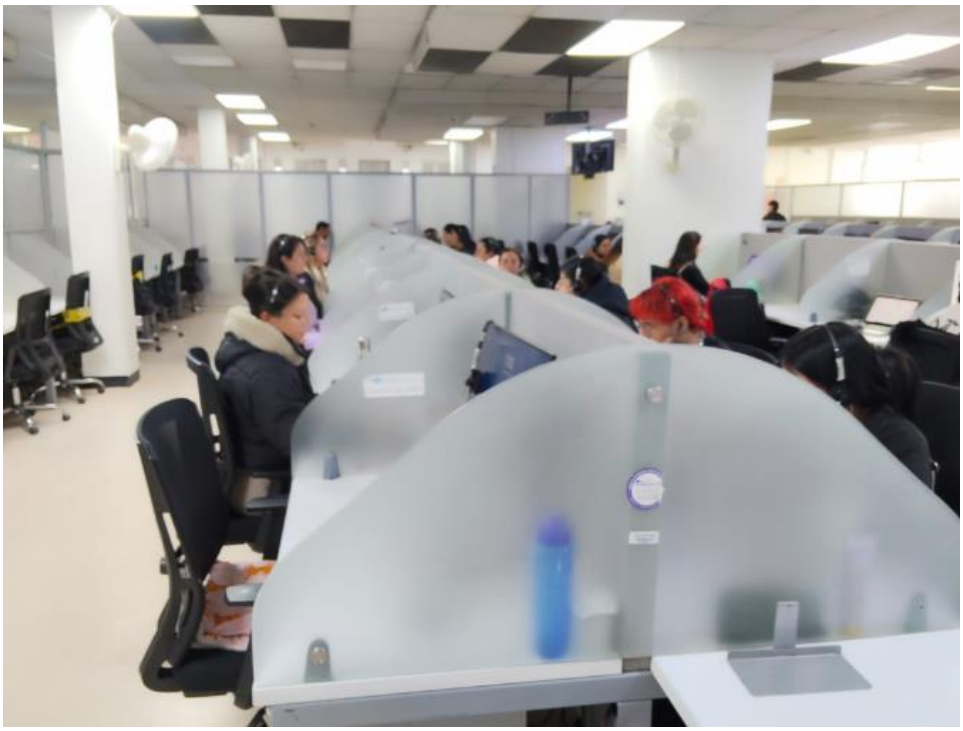
Tipo	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	Total
Llamadas Ofrecidas	134	263	266	245	264	273	337	265	0	0	0	0	0	0	2.047
Llamadas Atendidas	99	234	239	206	210	232	282	206	0	0	0	0	0	0	1.708
Llamadas Atendidas dentro del Umbral (20 Seg)	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Llamadas Atendidas fuera del Umbral (20 Seg)	87	234	239	206	210	232	282	206	0	0	0	0	0	0	1.696
Llamadas Abandonadas	35	29	27	39	54	41	55	59	0	0	0	0	0	0	339
Llamadas Abandonadas <= 1 Seg	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Llamadas Proyectadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
% Desviación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nivel Atención	73,9%	89,0%	89,8%	84,1%	79,5%	85,0%	83,7%	77,7%	-	-	-	-	-	-	83,4%
Nivel Servicio	9,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-	-	-	-	-	-	0,7%
Nivel Abandono	26,1%	11,0%	10,2%	15,9%	20,5%	15,0%	16,3%	22,3%	-	-	-	-	-	-	16,6%
TMO	07:19	07:30	07:17	07:20	06:42	06:56	06:59	07:11	-	-	-	-	-	-	07:09
ASA	16:41	20:23	12:57	14:19	16:28	12:36	07:48	07:55	-	-	-	-	-	-	13:38

980
346

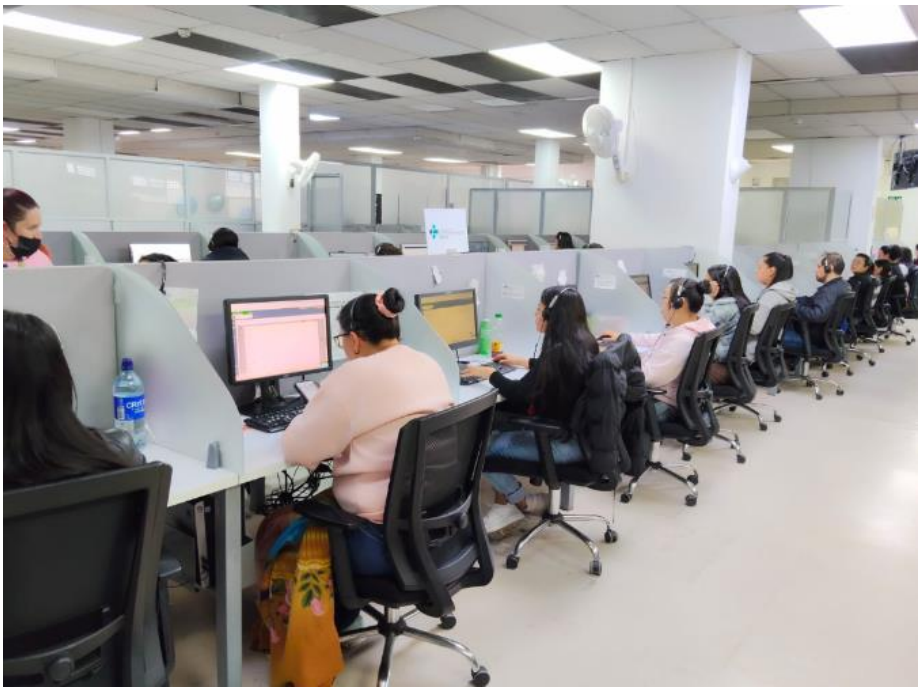
Corte 2 PM

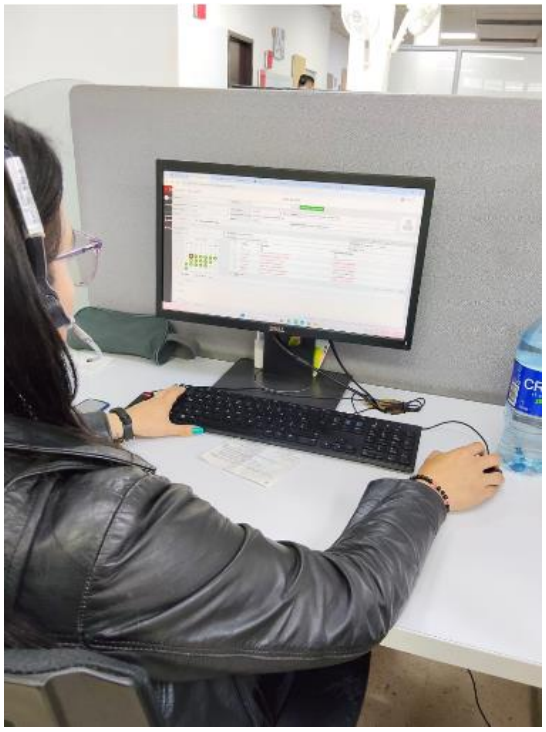
100 % 2:18 p. m.

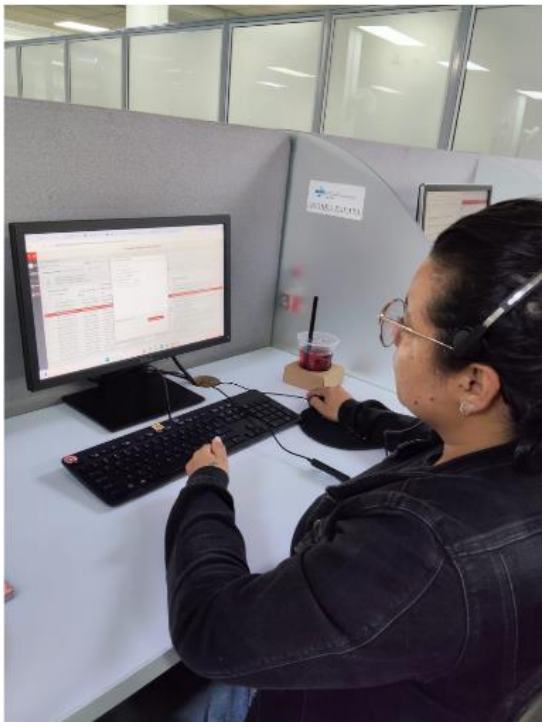
EVIDENCIA AGENTES EN SEDE

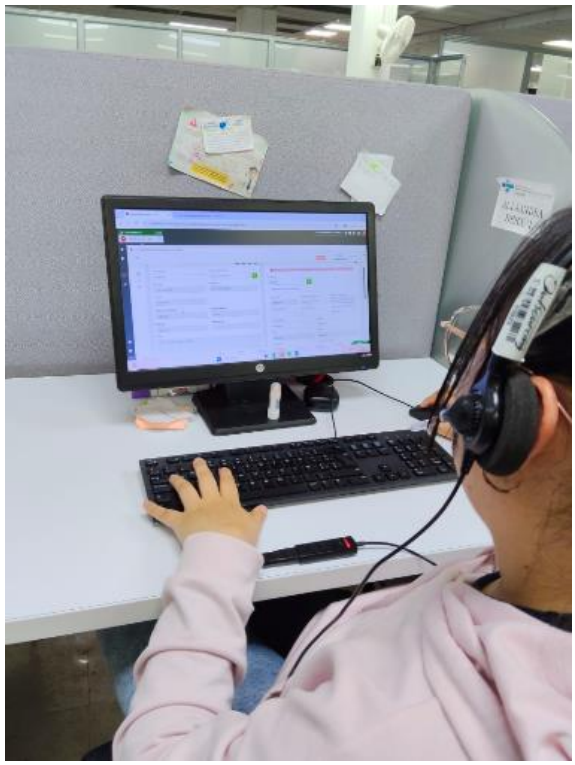


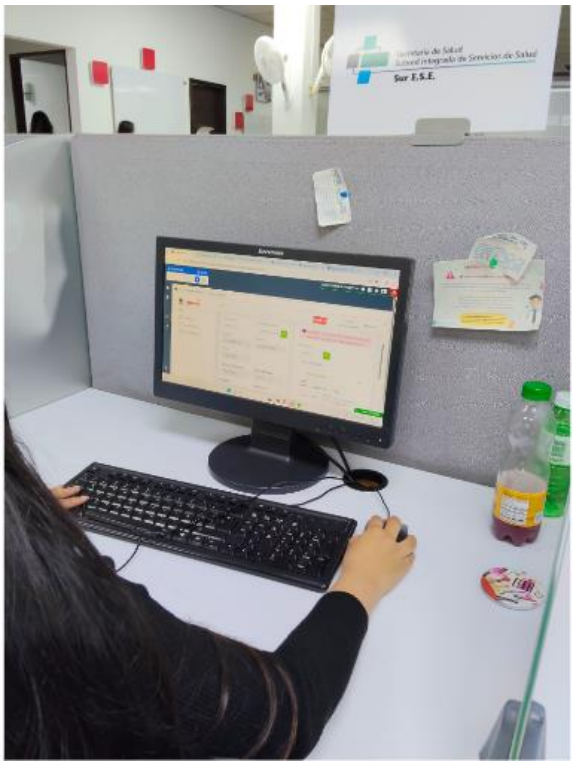


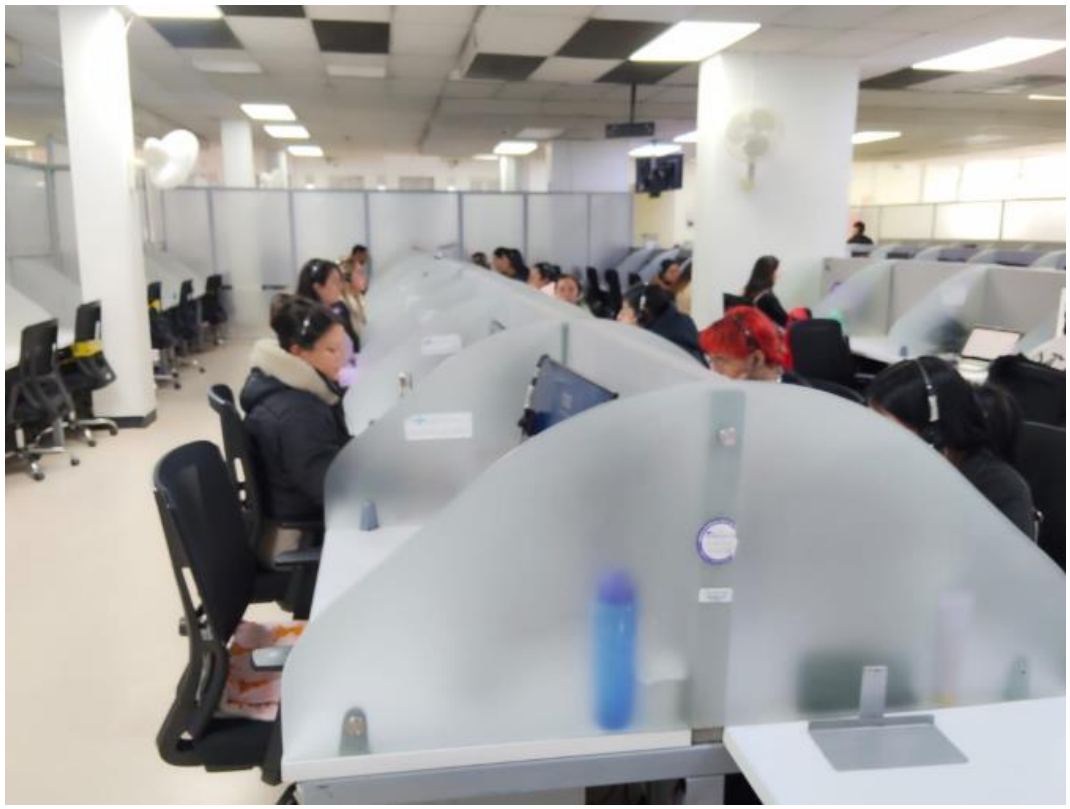


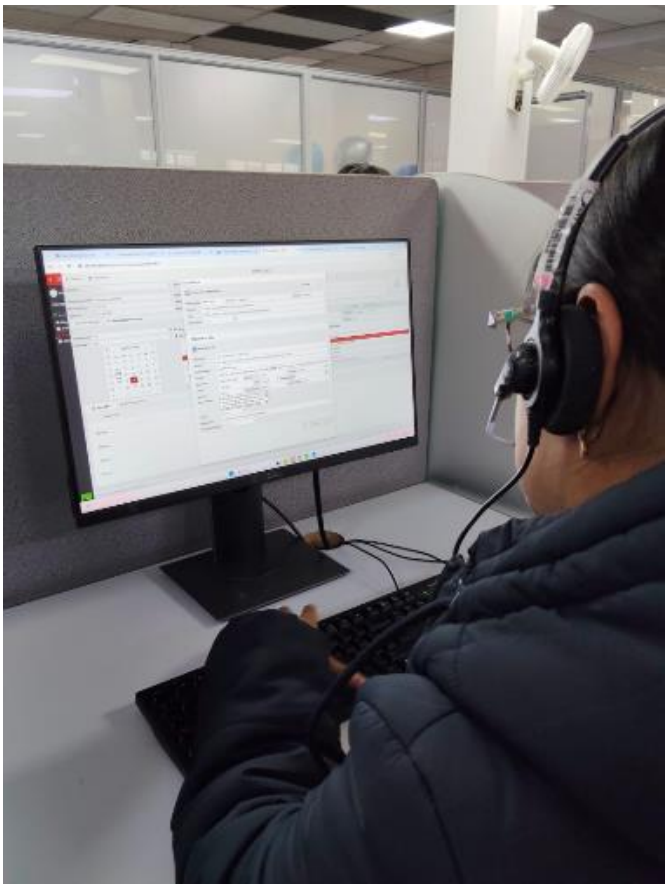







Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur E.S.E.





SDS_SubredSur_Chat ✓ SDS_SubredSur_WhatsApp SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp ✓

Id	Campaña	Skill	Conversaciones Iniciadas	Conversaciones Gestionadas	Conversaciones Finalizadas	Conversaciones en cola
2013	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	275	258	258	8
2015	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	1045	227	889	150

Id	Usuario	Campaña	Skill	Estado	Tiempo en estado (min)	Chats Finalizados	Chats Activos	Chat de mayor tiempo sin responder (min)	Supervisar	Ver tiempos
14690	afrodriguezz	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	123	7	2	(0) Web danna poveda SIN NOMBRE		
14635	vynasners	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	122	17	2	(0) Web Viviana SIN NOMBRE		
14696	dmjimenezc	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	ALMUERZO	36	18	0	(0) Sin Chat		
14808	cmoralesh	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	ALMUERZO	46	95	0	(0) Sin Chat		
14808	claranzazu	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	484	69	2	(0) Web Miguel Caña		
14808	claranzazu	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	484	69	2	(0) Web Claudiacollazos SIN NOMBRE		
14742	atmendezg	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	GESTIÓN CHAT	11	11	1	(0) Web INGRID SIN NOMBRE		
14435	acgarzona	SDS_SubredSur_Chat	SkillChatSubredSur	DISPONIBLE	123	2	2	(1) Web Juan Castillo		
14364	lamedinal	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	ALMUERZO	40	29	0	(0) Sin Chat		
14794	tpmunozb	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	DISPONIBLE	483	47	2	(0) Whatsapp Elizabeth Marín		
14810	masuarezu	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	BREAK	13	12	0	(0) Sin Chat		
14343	yfsanchezr	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	DISPONIBLE	122	9	2	(1) Whatsapp Emeterio Rico Rojas		
14796	jrbeltranr	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	BAÑO	1	42	0	(0) Sin Chat		
14812	lcbernal	SDS_SubredSur_Agente_WhatsApp	SkillWhatsAppSubredSur	DISPONIBLE	423	15	2	(0) Whatsapp Rosminia del Carmen Hércules Bello		

Virtuales

100 % 2:19 p. m.

IVR CRUE – Línea exclusiva 601 443 4869 | Capital Salud – Línea 137

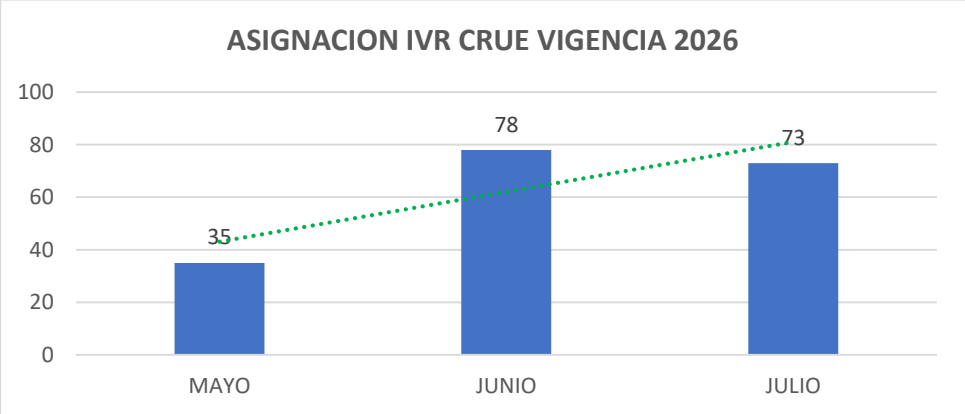
Implementación de canal de autogestión para asignación de citas prioritarias

Antecedentes y desarrollo

- **Diciembre 2025:** Capital Salud escala ante la Subred Sur la necesidad de disponer de un canal exclusivo para la atención de la **Línea 137 – CRUE**.
- La Subred Sur requiere al proveedor del **Contrato 5946 de 2025** el desarrollo de una solución mediante **BOT/IVR telefónico**.
- **Abril 2026:** se realizan pruebas funcionales de manera conjunta entre **Subred Sur y Capital Salud EPS**, logrando validar exitosamente la asignación de una cita prioritaria a través del canal telefónico.
- **Mayo 2026:** con la puesta en marcha de la Línea 137 desde la Secretaría Distrital de Salud, inicia la operación del **IVR de autogestión para usuarios de Capital Salud**.

Resultados de la autogestión IVR

ASIGNACION IVR CRUE		UNIDAD	
MES	**TOTAL**	**MEISSEN**	**TUNAL**
MAYO	35	10	25
JUNIO	78	17	61
JULIO	73	11	62
Total general	**186**	**38**	**148**



Fuente: Fuente: Aplicativo Tablero BI asignación Outsourcing SAS BIC_corte Julio 2026

Principales resultados

186 citas prioritarias autogestionadas mediante el IVR CRUE entre mayo y julio de 2026.

- **Tunal:** 148 citas (**79,6 %**).

- **Meissen:** 38 citas (**20,4 %**).
- Entre mayo y junio se presentó un crecimiento del **123 %** en el uso del canal.
- En julio se registraron **73 citas**, manteniendo un volumen de utilización superior al registrado en mayo.
- Entre mayo y julio, la autogestión presentó un **crecimiento acumulado del 108,6 %**.

La implementación del IVR CRUE permitió consolidar un canal de autogestión para la asignación de citas prioritarias de Capital Salud, alcanzando 186 citas gestionadas entre mayo y julio de 2026, con una participación del 79,6 % en la Unidad Tunal y un crecimiento acumulado del 108,6 % frente al inicio de la operación.

Actores involucrados:
Secretaría Distrital de Salud → Subred Sur E.S.E. → Capital Salud EPS → Proveedor Contact Center – Contrato 5946 de 2025

INFORME DE RECORDACIÓN DE CITAS MÉDICAS MEDIANTE SMS

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Alcance a Plan de mejora ID 2890 "Mejorar la oportunidad del tiempo promedio de espera para la asignación de citas medicina general agenda, gastroenterología, ortopedia, oftalmología y urología"

Periodo: 1 de Mayo a 26 de Agosto de 2026

1. Objetivo

Presentar la gestión realizada para la recordación de citas médicas mediante mensajes de texto (SMS), ejecutada por el operador de Contact Center en el marco del contrato N°5946 de 2025, con el fin de fortalecer la asistencia de los usuarios a las citas programadas y contribuir a la disminución del ausentismo en los servicios de salud de la Subred Sur.

2. Descripción del Proceso

El servicio de Contact Center cuenta con un sistema automático de recordación de citas denominado **IPCOM**, el cual realiza el envío diario de mensajes SMS a los usuarios con un (1) día de antelación a la fecha de su cita, conforme a las condiciones contractuales establecidas.

El insumo para esta gestión se obtiene directamente del sistema **Dinámica Gerencial Hospitalaria**, a través del reporte de citas asignadas, garantizando la oportunidad, confiabilidad y precisión de la información utilizada para la comunicación con los usuarios.

Esta estrategia permite recordar oportunamente la programación de las citas, favoreciendo la asistencia de los pacientes y optimizando el aprovechamiento de la oferta de servicios institucionales.

3. Resultados de la Recordación de Citas Mediante SMS

Todos los Servicios

Mes	Remitentes	SMS Enviados	Efectividad de Entrega
Mayo 2026	117.448	234.882	99,74%

Mes	Remitentes	SMS Enviados	Efectividad de Entrega
Junio 2026	100.537	201.042	99,93%
Julio 2026	88.241	176.482	99,45%
Agosto 2026	88.843	177.686	99,91%
Total	**395.069**	**790.092**	**99,76%***

Fuente: Tablero de BI_ Informe SMS SubRed Sur E.S.E_mayo 2026

*Promedio ponderado de efectividad durante el periodo.

4. Recordación de Citas por Especialidad

Periodo Mayo a Agosto de 2026

Especialidad	Remitentes	SMS Enviados	Efectividad
Medicina General	109.731	219.462	99,76%
Gastroenterología	2.890	5.780	99,83%
Ortopedia	5.875	11.790	99,76%
Oftalmología	4.752	9.504	99,73%
Urología	2.353	4.706	99,66%

5. Análisis de Resultados

Durante el periodo comprendido entre mayo y agosto de 2026 se evidencia una gestión permanente y efectiva de recordación de citas mediante SMS, alcanzando el envío de **790.092 mensajes de texto** a un total de **395.069 remitentes**, con una efectividad promedio superior al **99,7%** en la entrega.

Los resultados demuestran la estabilidad y confiabilidad del sistema automatizado IPCOM, garantizando que la información llegue oportunamente a los usuarios antes de la fecha programada para la atención en salud.

Por especialidades, **Medicina General** concentró el mayor volumen de mensajes enviados, con **219.462 SMS**, seguida de **Ortopedia**, **Oftalmología**, **Gastroenterología** y **Urología**, manteniendo en todos los casos niveles de efectividad superiores al 99%.

La estrategia implementada contribuye significativamente a:

- Fortalecer la comunicación entre la Subred Sur y los usuarios.
- Promover la asistencia a las citas programadas.
- Reducir los índices de ausentismo.
- Optimizar el aprovechamiento de la agenda institucional.

- Mejorar la oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

6. Conclusiones

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., a través del operador de Contact Center, mantiene una estrategia de recordación de citas médicas mediante mensajes SMS automatizados que garantiza altos niveles de cobertura y efectividad.

Durante el periodo mayo-agosto de 2026 se enviaron **790.092 mensajes de texto**, logrando una efectividad promedio de entrega superior al **99,7%**, lo que evidencia el adecuado funcionamiento del proceso y su aporte al fortalecimiento de la atención al usuario y la gestión eficiente de las agendas de servicios de salud.

Fuente de Información

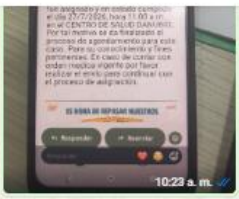
Tableros de Business Intelligence (BI) del proveedor Outsourcing S.A.S. BIC.

Informe elaborado por:

Ana Carolina González Gil
Profesional Especializado
Apoyo Técnico a la Supervisión del Contrato del Contac Center
Dirección de Servicios Ambulatorios

Supervisión contact center
Jakelin, Johanna, Julian, Leidy, Luisa, Sayis, Tú

Ayer





10:23 a. m.

Urgente 10:23 a. m.

Me están reportando de Danubio que la paciente muestra que tiene cita como se evidencia en las imágenes y la cita está en el Tunal agendado 10:24 a. m.

Lo mismo que paso ayer que reportó la dra María Fernanda de Tunal 10:24 a. m.

Pero acá el reporte lo está haciendo Danubio 10:24 a. m.

Necesito una respuesta urgente 10:25 a. m.

Tú
Foto

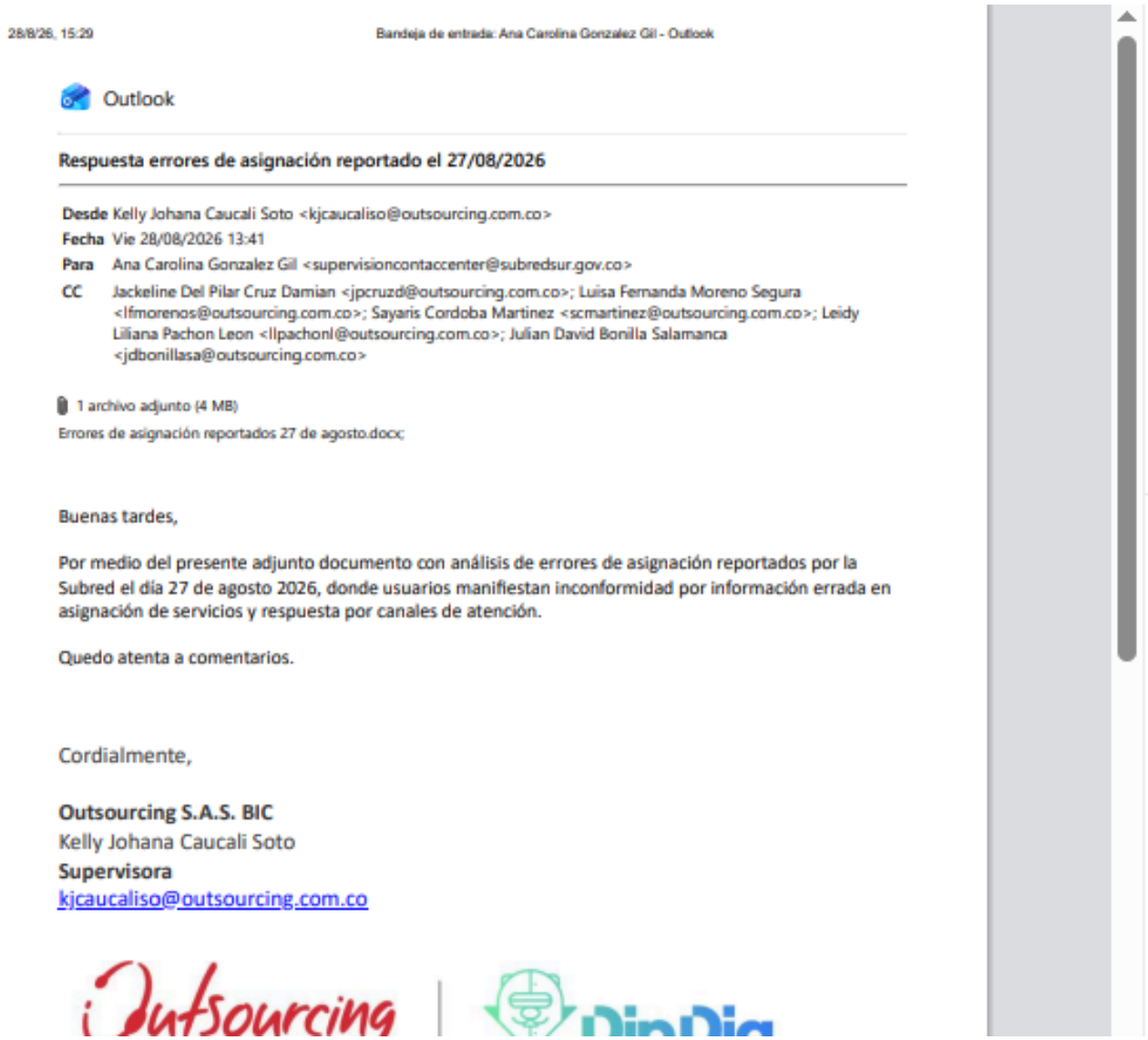


Esta agenda no existe,a esta no existe esta agenda, es de 1 a 7 PM 10:25 a. m.

Tú
Foto



Y esta es de ortopedia de hombro que esa agenda solo existe en Tunal 10:26 a. m.



28/8/26, 15:29 Bandeja de entrada: Ana Carolina Gonzalez Gil - Outlook

Outlook

Respuesta errores de asignación reportado el 27/08/2026

Desde Kelly Johana Caucali Soto <kjcaucaliso@outsourcing.com.co>
Fecha Vie 28/08/2026 13:41
Para Ana Carolina Gonzalez Gil <supervisioncontaccenter@subredsur.gov.co>
CC Jackeline Del Pilar Cruz Damian <jpcruzd@outsourcing.com.co>; Luisa Fernanda Moreno Segura <lfmorenos@outsourcing.com.co>; Sayaris Cordoba Martinez <scmartinez@outsourcing.com.co>; Leidy Liliana Pachon Leon <llpachonl@outsourcing.com.co>; Julian David Bonilla Salamanca <jdbonillasa@outsourcing.com.co>

1 archivo adjunto (4 MB)
Errores de asignación reportados 27 de agosto.docx;

Buenas tardes,

Por medio del presente adjunto documento con análisis de errores de asignación reportados por la Subred el día 27 de agosto 2026, donde usuarios manifiestan inconformidad por información errada en asignación de servicios y respuesta por canales de atención.

Quedo atenta a comentarios.

Cordialmente,

Outsourcing S.A.S. BIC
Kelly Johana Caucali Soto
Supervisora
kjcaucaliso@outsourcing.com.co

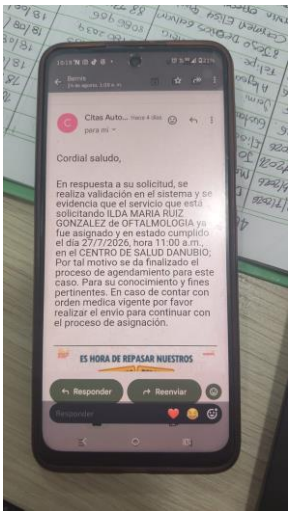
Respuestas

CASO 1: ILDA MARIA RUIZ – Cita de oftalmología

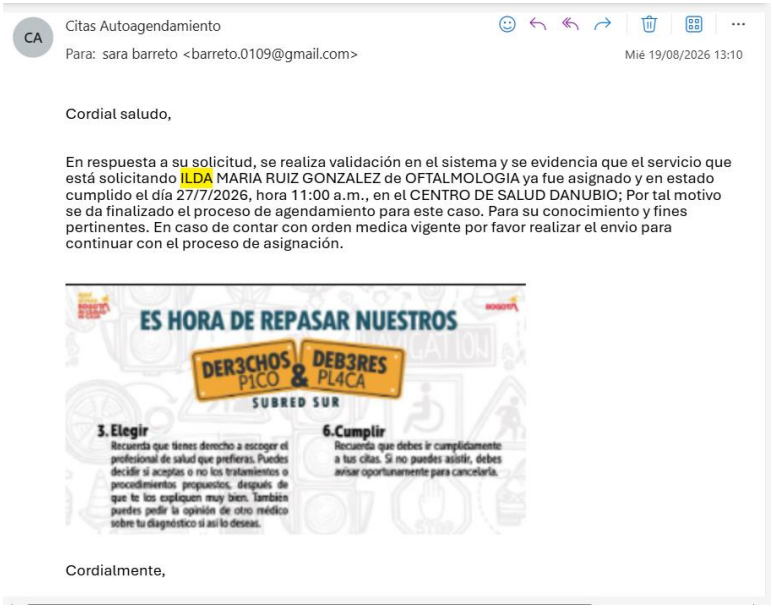
Se genera validación al caso reportado por usuaria, quien se contactó vía correo electrónico solicitando cita de oftalmología, se evidencia en el aplicativo correo Outlook de la Subred Sur que en respuesta a la solicitud del usuario se brinda información correspondiente a cita de la misma especialidad requerida que usuario ya había asistido el 27 de julio de 2026 en unidad Danubio, por lo tanto, se daba cierre al proceso de agendamiento, se valida aplicativo Dinámica Gerencial y la cita

se encuentra en estado **cumplido** información que es correcta, sin embargo, es de aclarar que la agente debió tener una atención más integral y validar que en esa cita cumplida al usuario le emitieron una nueva orden para la misma especialidad la cual requiere control en 3 meses, por lo tanto, la agente debió responder al usuario que debía comunicarse posteriormente cuando este próxima a la fecha del control y no que ya había tenido cita por el mismo servicio, por tanto, se realiza retroalimentación a la operación en general para que en todas las gestiones y canales de atención se tenga una atención integral y validen correctamente las ordenes cargadas en sistema, y así dar un correcto direccionamiento al usuario.

REPORTE USUARIO



CORREO ENVÍADO AL USUARIO



CA

Citas Autoagendamiento

Para: sara barreto <barreto.0109@gmail.com>

Mié 19/08/2026 13:10

Cordial saludo,

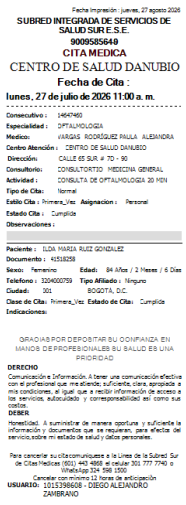
En respuesta a su solicitud, se realiza validación en el sistema y se evidencia que el servicio que está solicitando ILDA MARIA RUIZ GONZALEZ de OFTALMOLOGIA ya fue asignado y en estado cumplido el día 27/7/2026, hora 11:00 a.m., en el CENTRO DE SALUD DANUBIO; Por tal motivo se da finalizado el proceso de agendamiento para este caso. Para su conocimiento y fines pertinentes. En caso de contar con orden medica vigente por favor realizar el envio para continuar con el proceso de asignación.

Cordialmente,

REGISTRO DINÁMICA CITA CUMPLIDA

27/7/2026	11:00	FES03414 - FE ...	14647460	OFTALMOLOGIA	1018409003	VARGAS RODRÍ...	ULN - CENTRO ...	Cumplida	Presencial	34.800,00

BOUCHER



Fecha Impresión : jueves, 27 agosto 2026

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

9009585649

CITA MEDICA

CENTRO DE SALUD DANUBIO

Fecha de Cita :

lunes, 27 de julio de 2026 11:00 a. m.

Consecutivo : 14647460
Especialidad : OFTALMOLOGIA
Medico: VARGAS RODRÍGUEZ PAULA ALEJANDRA
Centro Atención : CENTRO DE SALUD DANUBIO
Dirección: CALLE 65 SUR # 70 - 90
Consultorio: CONSULTORTIO MEDICINA GENERAL
Actividad : CONSULTA DE OFTALMOLOGIA 20 MIN
Tipo de Cita: Normal
Estilo Cita : Primera_Vez **Asignacion :** Personal
Estado Cita : Cumplida
Observaciones :

Paciente : ILDA MARIA RUIZ GONZALEZ
Documento : 41518258
Sexo: Femenino **Edad:** 84 Años / 2 Meses / 6 Dias
Telefono : 3204000759 **Tipo Afiliado :** Ninguno
Ciudad: 001 BOGOTÁ, D.C.
Clase de Cita: Primera_Vez **Estado de Cita:** Cumplida
Indicaciones:

GRACIAS POR DEPOSITAR SU CONFIANZA EN MANOS DE PROFESIONALES SU SALUD ES UNA PRIORIDAD

DERECHO
Comunicación e Información. A tener una comunicación efectiva con el profesional que me atienda, suficiente, clara, apropiada a mis condiciones, al igual que a recibir información de acceso a los servicios, autocuidado y corresponsabilidad así como sus costos.

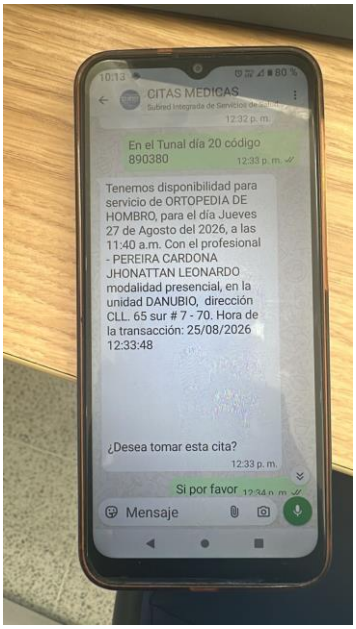
DEBER
Honestidad. A suministrar de manera oportuna y suficiente la información y documentos que se requieran, para efectos del servicio,sobre mi estado de salud y datos personales.

Para cancelar su cita comuníquese a la Línea de la Subred Sur de Citas Médicas (601) 443 4666 el celular 301 777 7740 a WhatsApp 324 596 1500
Cancelar con mínimo 12 horas de anticipación
USUARIO: 1015398608 - DIEGO ALEJANDRO ZAMBRANO

CASO 2 – LUZ MERY CORONADO – ORTOPEDIA DE HOMBRO

Se presenta reclamación por parte de usuaria, quién se contactó vía whatsapp solicitando cita de ortopedia de hombro, agente que atiende genera la asignación del servicio solicitado, sin embargo, al confirmar los datos de la cita asignada presenta un error de digitación y brinda erradamente la dirección y unidad donde le asigna la cita, se realiza validación en el histórico de conversación del aplicativo OCM (Aplicativo de canales virtuales) y se logra evidenciar que la dirección y unidad se indicó de manera errada, posteriormente se valida Dinámica Gerencial y la cita si registraba en unidad Tunal y no en Danubio que es la información que tiene en el whatsapp el usuario, adicionalmente se valida el aplicativo de mensajes de texto que manejamos para recordación de citas, y al usuario se le envía el mensaje de recordación con la información correcta quiere decir fecha, hora, dirección y unidad Tunal, por lo tanto, se realiza la retroalimentación correspondiente a la agente y se alerta la operación en general para evitar futuros errores en la información brindada al usuario.

REPORTE DEL USUARIO



INFORMACIÓN SUMINISTRADA AL USUARIO

CAROLINA MORALES [{Aug 25 2026 12:35PM} Gracias por su amable espera en línea
 le confirmo que la cita de ORTOPEDIA DE HOMBRO queda agendada para el usuario LUZ MERY CORONADO FLOREZ para el día Jueves 27 de Agosto del 2026
 a las 11:40 a.m. Con el profesional - PEREIRA CARDONA JHONATTAN LEONARDO en la unidad DANUBIO
 dirección CLL. 65 sur # 7 - 70
 modalidad presencial y con número de reserva 14792645. Por favor
 llegar con 1 hora de

CITA EN DINÁMICA

27/8/2026	11:40	FES03414 - FE ...	14792645	ORTOPEDIA Y TRAUMA...	1026279738	PEREIRA CARD...	TNCP - CAPS T...	Cumplida	Presencial

BOUCHER

Fecha Impresión : Jueves, 27 agosto 2026

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

900958564-9

CITA MEDICA

CAPS TUNAL

Fecha de Cita :

jueves, 27 de agosto de 2026 11:40 a. m.

Consecutivo : 14792645
Especialidad : ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA
Medico: PEREIRA CARDONA JHONATTAN LEONARDO
Centro Atención : CAPS TUNAL
Dirección: CR 20 47B-35 SUR
Consultorio: ORTOPEDIA 1 CAPS - TUNAL
Actividad : CONSULTA ORTOPEDIA DE HOMBRO 20 MIN
Tipo de Cita: Normal
Estilo Cita : Primera_Vez **Asignacion :** Telefonica
Estado Cita : Cumplida
Observaciones : Servicio o (nombre de la orden m.): ORTOPEDIA DE HOMBRO, Fecha de la orden/autorización: 04/08/2026, Numero de autorización: NO APLICA, Unidad que emite la orden: NO APLICA, Georreferenciación Actual (Indicar EPS y régimen): CAPITAL SALUD GEO SUBRED SUR, Prescripción médica: NO APLICA | |Recuerde para esta cita llevar dinero en caso de cobro de copago y si desea cancelar su cita, por favor comuníquese mínimo con 12 horas de anterioridad por último no olvide llevar orden medica/Autorización. Hora de la transacción: 25/08/2026 12:34:06

Paciente : LUZ MERY CORONADO FLOREZ
Documento : 32718914
Sexo: Femenino **Edad:** 66 Años / 11 Meses / 14 Días
Telefono : 3146898082 **Tipo Afiliado :** Ninguno
Ciudad: 001 BOGOTÁ, D.C.
Clase de Cita: Primera_Vez **Estado de Cita:** Cumplida
Indicaciones:

GRACIAS POR DEPOSITAR SU CONFIANZA EN MANOS DE PROFESIONALES SU SALUD ES UNA PRIORIDAD

DERECHO

Comunicación e Información. A tener una comunicación efectiva con el profesional que me atiende; suficiente, clara, apropiada a mis condiciones, al igual que a recibir información de acceso a los servicios, autocuidado y corresponsabilidad así como sus costos.

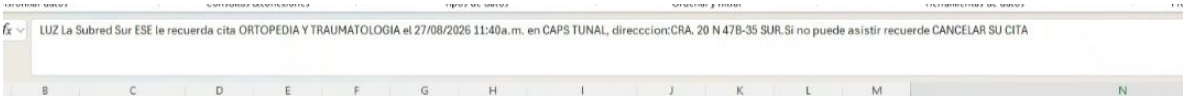
DEBER

Honestidad. A suministrar de manera oportuna y suficiente la información y documentos que se requieran, para efectos del servicio, sobre mi estado de salud y datos personales.

Para cancelar su cita comuníquese a la Línea de la Subred Sur de Citas Medicas (601) 443 4868 el celular 301 777 7740 o WhatsApp 324 598 1300
Cancelar con mínimo 12 horas de antidipación

USUARIO: 1030645036 - MORALES HUESO CAROLINA

MENSAJE RECORDACIÓN CITA


LUZ La Subred Sur ESE le recuerda cita ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA el 27/08/2026 11:40a.m. en CAPS TUNAL, direcccion:CRA. 20 N 47B-35 SUR.Si no puede asistir recuerde CANCELAR SU CITA
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N