

CODIGO DE LA LINEA DE ACCION POR EJE ESTRATEGICO	META DE LA LINEA DE ACCION	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	OBSERVACIONES
E4Lb	DISPONER CANALES DE COMUNICACIÓN EFECTIVOS CON LOS USUARIOS	CENTRALIZAR LA ATENCIÓN TELEFONICA DE LOS USUARIOS DE SALUD SERVICIOS Y DISPOSITIVOS PARA QUE TENGAN UNA MEJOR EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	<p>Durante el año 2025 se registraron avances significativos en la centralización de la atención telefónica de Salud Servicios y Salud Dispositivos, con el objetivo de garantizar la trazabilidad de las interacciones con los usuarios mediante la grabación de llamadas.</p> <p>En el marco de esta actividad, el 13 de agosto de 2025 se realizó una reunión con líderes de alta dirección, en la cual se revisó la opción del proveedor de planta telefónica 3CX como solución para la centralización. Como paso inicial, se definió la viabilidad de migrar la planta telefónica anterior (ISABEL) a 3CX, debido a que esta última permite la integración mediante la adición de nuevas troncales.</p> <p>Posteriormente, el 20 de agosto de 2025 se llevó a cabo una segunda reunión con participación de la Dirección de Salud Servicios, la Gerencia de TIC, la Gerencia de Cadena de Abastecimiento, la Jefatura de Experiencia al Usuario y los líderes de Call Center y Atención al Usuario, en la cual se presentó la estructura actual del call center (menús, colas y extensiones) y se definieron las extensiones para el área de dispositivos médicos. En este espacio también se dio inicio al proceso de adquisición de la nueva planta telefónica.</p> <p>La solución 3CX fue adquirida y puesta en marcha a partir del 25 de noviembre de 2025, iniciando con el área de Salud Servicios y avanzando de manera progresiva en el área de Dispositivos. No obstante, la actividad no logró finalizarse en su totalidad durante la vigencia 2025, por lo cual continúa su ejecución en 2026 dentro de las actividades de la PPSC.</p> <p>Los soportes correspondientes (actas de reunión con datos personales) contienen información de carácter sensible y/o sujeta a protección, por lo cual no se adjuntan en este medio, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. En caso de ser requeridos, podrán ser suministrados previa solicitud a través del correo institucional jefe.experienciausuario@cirec.org</p>