

Procedimiento Call Center

Código: MP-E-PLA-004

Versión: 001

Fecha de creación: 10/MAYO/2024

OBJETIVO

Este procedimiento de Call Center tiene como objetivo proporcionar a los operadores de la central telefónica una guía detallada sobre las actividades necesarias para operar y mantener la central de manera eficiente. Es importante seguir este procedimiento para garantizar un servicio de calidad a los usuarios.

ALCANCE

Inicia con la necesidad con la necesidad de servicio expresada por medio de una llamada y finaliza con la asignación de cita o respuesta al requerimiento del usuario y una encuesta de satisfacción

GLOSARIO

CALL CENTER: Centro de atención telefónica donde se gestionan y atienden llamadas entrantes y salientes.

DOCUMENTO: Cualquier material escrito, impreso o electrónico que contiene información relevante para el funcionamiento del call center, como manuales, políticas, informes, etc.

ESTANDARIZACIÓN: Proceso de establecer normas, procedimientos o especificaciones uniformes para garantizar la consistencia y la calidad en las operaciones del call center.

OPERARIO: Persona que trabaja en el call center y se encarga de atender llamadas, resolver consultas, entre otras tareas.

PROCESO: Serie de pasos o actividades interrelacionadas que se llevan a cabo de manera secuencial para lograr un resultado específico en el call center, como el proceso de atención al usuario.

PROCEDIMIENTO: Conjunto de instrucciones detalladas y específicas que indican cómo realizar un proceso o una tarea en el call center, por ejemplo, el procedimiento para atender una llamada o el procedimiento para registrar una queja.

REGISTRO: Documento o sistema donde se registra y almacena información relevante sobre las actividades o interacciones que ocurren en el call center, como registros de llamadas.

NORMATIVIDAD

- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. NTCGP 1000:2009.
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9001:2008.
- Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Modelo Estándar de Control Interno. MECI 1000:2005.
- ISO 9001:2015.
- Resolución 1552 de 2013.
- Artículos 123 y 124 del decreto 019 de 2012.
- Resolución 3280 del 2018.
- Resolución 2175 del 2015.
- Resolución 4505 del 2012.

Procedimiento Call Center

Código: MP-E-PLA-004

Versión: 001

Fecha de creación: 10/MAYO/2024

RESPONSABLES

CARGO	RESPONSABILIDAD
Líder de Call Center	Sobre el coordinador recae las siguientes responsabilidades: Gestión de Personal: Supervisar y coordinar al equipo de agentes de call center encargados de asignar citas médicas. Planificación y Programación: Organizar y programar los turnos de trabajo del personal del call center para garantizar una cobertura adecuada en todo momento. Asignación de Recursos: Gestionar eficientemente los recursos, como líneas telefónicas y sistemas informáticos, para garantizar un flujo de llamadas eficiente y una asignación precisa de citas. Capacitación del Personal: Brindar capacitación y orientación continua al personal del call center sobre los procedimientos para asignar citas, manejo de sistemas informáticos, protocolos de comunicación con los usuarios. Supervisión de Desempeño: Supervisar el desempeño del equipo de call center, proporcionar retroalimentación y tomar medidas correctivas según sea necesario para garantizar la calidad del servicio y el cumplimiento de los objetivos establecidos. Gestión de Quejas y Reclamos: Manejar eficazmente las quejas y reclamos de los usuarios relacionados con la asignación de citas, asegurando una resolución rápida y satisfactoria. Análisis de Datos: Recopilar y analizar datos relacionados con la asignación de citas, como cantidad asignadas, tasas de cancelación y anulación, oportunidad de citas, para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas. Coordinación con Otros Áreas: Colaborar con otras áreas, como asistencial y sistema, para garantizar una coordinación efectiva en la asignación de citas y la gestión de la información del paciente. Cumplimiento Normativo: Asegurarse de que todas las actividades del call center cumplan con las normativas y regulaciones pertinentes en materia de privacidad de la información del paciente y atención médica. Mejora Continua: Identificar oportunidades de mejora en los procesos de asignación de citas y proponer y llevar a cabo iniciativas para optimizar la eficiencia y la calidad del servicio.

Procedimiento Call Center

Código: MP-E-PLA-004

Versión: 001

Fecha de creación: 10/MAYO/2024

INDICADORES

Es fundamental medir una serie de indicadores clave para evaluar la eficiencia, la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Por lo cual a continuación se desglosarán los indicadores importantes que se deben medir:

Porcentaje de Llamadas Atendidas: La proporción de llamadas recibidas en la central telefónica de la entidad que son atendidas por un agente. Un alto porcentaje de llamadas atendidas indica una buena capacidad de respuesta y acceso al servicio.

Tasa de Abandono de Llamadas: El porcentaje de llamadas que se abandonan antes de ser atendidas por un agente. Un alto porcentaje de abandono puede indicar problemas de capacidad o tiempos de espera excesivos.

Tasa en la Asignación de Citas: El porcentaje de solicitudes de cita que se pueden satisfacer y asignar correctamente. Esto puede ayudar a medir la eficacia del sistema de asignación de citas y la disponibilidad de citas médicas.

Tasa de Cancelación de Citas: El porcentaje de citas médicas que son canceladas por los pacientes. Una alta tasa de cancelación puede indicar problemas de accesibilidad o falta de comunicación efectiva sobre las políticas de cancelación.

Satisfacción del Paciente: La percepción y la satisfacción general del paciente con el proceso de asignación de citas y el servicio recibido. Esto se puede medir a través de encuestas de satisfacción del paciente y disminución de los PQR generados.

Eficiencia del Personal: La productividad y eficiencia del personal de la central telefónica, medida por el número de citas asignadas por agente, así como la utilización de recursos.

Cumplimiento de Objetivos: El grado en que la central de citas cumple con los objetivos establecidos anteriormente.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS - NORMOGRAMA
1	Ingreso A La PBX Y Protocolo De Bienvenida A La Llamada.	El operador accede a la unidad de cómputo el cuál tiene instalado el software PBX, que actúa como contestadora de la línea telefónica designada (3330334418). Una vez dentro del sistema, el operador atiende las llamadas entrantes, siguiendo un protocolo de bienvenida establecido.	Operador del Call Center.	PBX(almacena el registro de cada una de llamadas donde se puede confirmar que se este cumpliendo

Procedimiento Call Cente

Código: MP-E-PLA-004

Versión: 001

Fecha de creación: 10/MAYO/20

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS - NORMOGRAMA
		"Muy buenos (días, tardes, noches). Usted se ha comunicado con la central de citas de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend. Mi nombre es XXXXXXX. ¿En qué puedo servirle?"		con este protocolo.
2	Verificación Del Servicio.	Se solicita la cedula del usuario y se realiza la verificación en la intranet o validador proporcionado por las EPS contratada con la ESE, donde se podrá validar el tipo de servicio que tiene contratado con la entidad. En caso de no lograr identificar los servicios disponibles para ser atendidos por la ESE en las herramientas anteriormente mencionados se procede a realizar la consulta en ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD – ADRES.	Operador del Call Center.	Artículos 123 y 124 del decreto 019 de 2012.
3	Ingreso	Una vez el paciente nos indique el requerimiento de su cita se procede a acceder al sistema E-médico, se digita el número de cédula donde se verifican los datos del usuario y se actualizan en caso de ser necesario.	Operador del Call Center.	N.A

Procedimiento Call Center

Código: MP-E-PLA-004

Versión: 001

Fecha de creación: 10/MAYO/2024

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS - NORMOGRAMA
4.	Asignación De Citas	Se realiza la asignación de cita basado en la programación establecida desde la coordinación de cada área y su disponibilidad, la cual es socializada por el Coordinador de Call Center, Los servicios de asignación de citas que se realizan son: ➤ Medicina General. ➤ Odontología. ➤ Pediatría. ➤ Medicina Interna ➤ Psicología. ➤ Enfermería. ➤ Citologías. ➤ Ginecología. ➤ Nutrición y Dieta.	Operador del Call Center.	Informacion puede ser validad en el software E-médico.
5.	Retroalimentación Al Usuario	Luego de realizar la asignación de cita en el sistema E-medico, se procede a informar al paciente la siguiente información. ➤ UPSS de salud al cual se asignó. ➤ Profesional que la va a atender. ➤ Dia y Hora de la cita ➤ Mensaje informativo para asistir 20 minutos antes con el fin de que pueda realizarse la activación de su cita la UPSS Posteriormente se indica el siguiente mensaje con el fin de finalizar la llamada directa con el operador. <i>"Gracias por contactar con nuestra central de citas, nos encantaría conocer tu opinión para poder mejorar nuestros servicios, por favor, tómate un momento al finalizar la llamada para responder a nuestra breve encuesta de satisfacción"</i>	Operador del Call Center.	PBX(almacena el registro de cada una de llamadas donde se puede confirmar que se este cumpliendo con este protocolo.

Procedimiento Call Center

Código: MP-E-PLA-004

Versión: 001

Fecha de creación: 10/MAYO/2024

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS - NORMOGRAMA
6.	Encuesta De Satisfacción	Al finalizar la atención se genera un mensaje automático indicando la encuesta de satisfacción generada mediante el software de llamadas de la central telefónica. ¿qué tan satisfecho/a estás con el servicio recibido durante esta llamada? Oprima 1 si está Insatisfecho. Oprima 2 si está Satisfecho ¿El operador que lo atendió fue amable y profesional? Oprima 1 si su respuesta es SI Oprima 2 si su respuesta es NO ¿La duración de la llamada fue adecuada para resolver tus necesidades? Oprima 1 si su respuesta es SI Oprima 2 si su respuesta es NO ¿Recomendarías nuestro servicio de agendamiento de citas a tus amigos o familiares? Oprima 1 si su respuesta es SI Oprima 2 si su respuesta es NO	Operador del Call Center.	Encuesta de satisfacción.

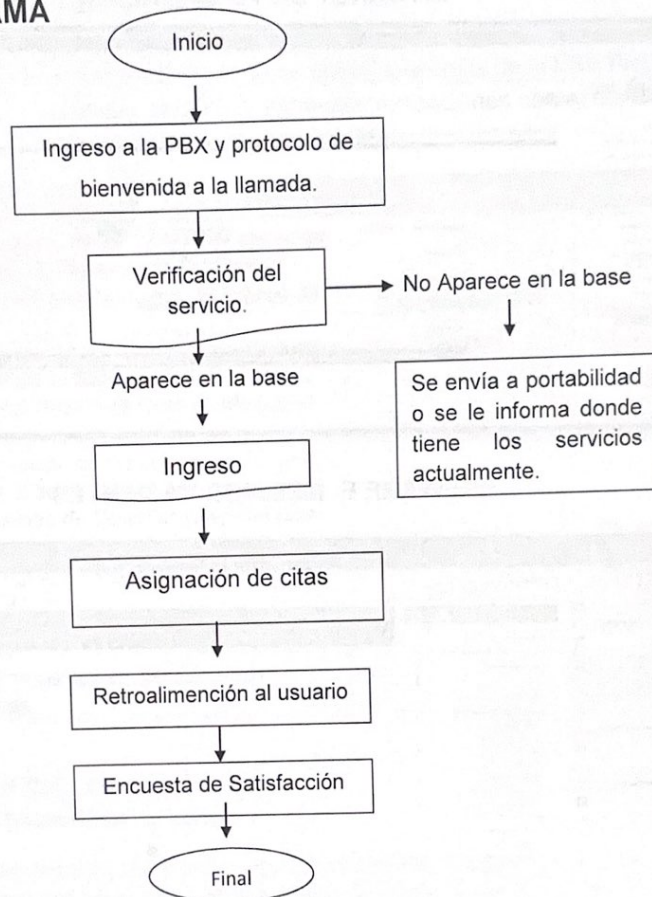
Procedimiento Call Center

Código: MP-E-PLA-004

Versión: 001

Fecha de creación: 10/MAYO/2024

FLUJOGRAMA



ANEXOS

Duración promedio de la atención telefónica.

Actividad	Tiempo
Ingreso al avaya y protocolo de bienvenida a la llamada.	30
Verificación del servicio.	90
Ingreso	60
asignación de citas	120
Retroalimentación al usuario	20
Encuesta de Satisfacción	60
Total	380

Procedimiento Call Center

Código: MP-E-PLA-004

Versión: 001

Fecha de creación: 10/MAYO/2021

INTRANET DE VERIFICACIÓN



MINISTERIO
 DE SALUD

Inicio

Consultas institucionales

MTC y Centro de Bomberos

Busca

Consulta de afiliados

Tareas

SIT

Buscar por:

Afiliado

Afiliado

Inicio

Consultas institucionales

MTC y Centro de Bomberos

Busca

Consulta de afiliados

Tareas

SIT

Consulta de Afiliados a Nuestra Red de Atención

Inicio

ADERES

CONSULTA

MUTUALISER

Consultas

Identificación: 30665283

Consultar por identificación

Consultar por nombre

Consultar por apellido

Número de registros encontrados: 1

IS APPRODUA42.2

ID	NOM_EPS	CONTRATO_TIP_DOC	NUM_DCI_API	SEG_API	PRI_NOM	SEG_NOM	FAC_NAC	GEN_FEC_BIC
17467	NEVA EPS	CC	39463583	ESCORIA	FONTAÑO	RUTH	MARIA	12/06/1972 16/07/2000 12/06/00 F 12/06/00 m m

SOFTWARE E- MEDICOS PACIENTES

The screenshot shows a web application titled 'Gestor de citas' (Appointment Manager). The interface is in Spanish. On the left is a sidebar with navigation options: 'CONSULTA EXTERNA', 'ASISTENCIAL', 'APPO DIAGNOSTICO', 'BIVENTURA', 'FACTURACION Y CATERIA', 'REPORTES', 'FORMAS Y ESTADISTICA', 'HISTORIAL', 'SCHEMA', and 'ADMINISTRACION'. The main content area displays the 'Agenda de AMPARO ELENA GAMARRA PADILLA' for the date 'miércoles, 07 de febrero de 2014'. It lists several appointments with details like patient name, age, and gender.

AGENDAMIENTO DE CITAS

[illegible]

Procedimiento Call Center

Código: MP-E-PLA-004

Versión: 001

Fecha de creación: 10/MAYO/2024

INSTRUCTIVO DE EMERGENCIA

En caso de surgir alguna de las siguientes interrupciones que puedan afectar directamente el correcto funcionamiento de la central telefónica de la ESE Alejandro Prospero Reverend, es crucial seguir las siguientes indicaciones con el objetivo de proporcionar una solución en el menor tiempo posible

Interrupciones del servicio	Notificar	Responsable
En caso de interrupción de los siguientes servicios: - Interrupción de Conectividad a Internet - Fallos en el Funcionamiento del Equipo de Cómputo. - Errores en la Página Intranet o Validadores. - Problemas en el Sistema de Información para Agendamiento de Citas (E-Médico u Otros).	Coordinador Call Center	Sistema
En caso de interrupción de los siguientes servicios: - Interrupción de la Central Telefónica (PBX) - Inaccesibilidad de Determinada Extensión para Llamadas Entrantes - Problemas de Conectividad en la Central Telefónica (PBX) - Problemas de Calidad de Audio en las Llamadas - Caidas Frecuentes en las Llamadas Telefónicas	Coordinador Call Center	Proveedor de Software de PBX.

DESCRIPCION DEL INSTRUCTIVO

Interrupción de Conectividad a Internet:

Se proporcionarán detalles específicos sobre la naturaleza del problema, con el fin de que el área de sistemas realice un diagnóstico detallado utilizando herramientas de monitoreo de red y se implementarán medidas correctivas según sea necesario para restaurar la conectividad.

Fallos en el Funcionamiento del Equipo de Cómputo:

Se proporcionarán detalles sobre los síntomas observados, como pantallas azules, reinicios inesperados o errores de sistema, junto con la información del equipo afectado y cualquier actividad reciente que pueda estar relacionada con el problema.

Errores en la Página Intranet o Validadores:

Se proporcionarán detalles específicos sobre los errores experimentados, como mensajes de error, pantallas en blanco o funcionalidades no disponibles, junto con cualquier acción realizada antes de que ocurriera el error.

Problemas en el Sistema de Información para Agendamiento de Citas (E-Médico u Otros):

Se proporcionarán detalles sobre los problemas experimentados, como errores en la interfaz de usuario, datos incorrectos o fallos en el procesamiento de citas, junto con

Procedimiento Call Center

Código: MP-E-PLA-004

Versión: 001

Fecha de creación: 10/MAYO/2024

información sobre las citas afectadas y cualquier acción realizada antes de que ocurriera el problema.

Interrupción en la Central Telefónica (PBX):

Se debe proporcionar una descripción detallada de la situación, indicando si es un daño general o una extensión afectada y cualquier mensaje de error recibido en la PBX.

El personal técnico debe ser informado sobre cualquier intento de resolución inicial, así como sobre cualquier medida de contingencia implementada provisionalmente.

Inaccesibilidad de Determinada Extensión para Llamadas Entrantes:

La notificación debe incluir detalles sobre la extensión afectada, la hora de inicio del problema y cualquier acción preliminar realizada para intentar resolverlo.

Problemas de Conectividad en la Central Telefónica (PBX):

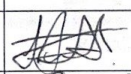
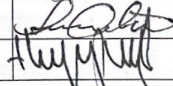
La notificación debe incluir detalles sobre los síntomas observados, como pérdida de conexión intermitente o caída completa de la red, así como cualquier actividad reciente que pueda estar relacionada con el problema.

Problemas de Calidad de Audio en las Llamadas:

La notificación debe incluir detalles sobre los síntomas experimentados, como estática, eco o pérdida de sonido y hora de ocurrencia.

Caídas Frecuentes en las Llamadas Telefónicas:

La notificación debe incluir detalles precisos con el fin de determinar si la solución depende del proveedor de servicio de PBX o de conexión internet de la Empresa.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró	JUAN SERRANO	CONTRATISTA APOYO OFICINA ASESORA DE PLANEACION	
Revisó	LINA ARMENTA RODRIGUEZ	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION	
Aprobo	HAROLDO JOSE PIZARRO NAY	GERENTE	

Las arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones técnicas vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.