

MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN 24/7



Maicao, La Guajira

Código:	MP-860-02	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN 24/7	
Versión:	2.0-20-01-25		
Página:	2 de 10		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. MARCO LEGAL.....	5
5. GENERALIDADES	6
5.1 CANALES DE ATENCIÓN.....	6
5.2 KAYUSI - Asistente Virtual.....	6
5.3 OFICINA VIRTUAL	7
5.4 LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA	8
6. AUDITORIA.....	9
7. MATERIALES NECESARIOS.....	9
8. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS.....	9
9. RESPONSABLE POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS	9
10. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN	10
11. INDICADORES	10
12. CONTROL DE CAMBIOS.....	10

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-860-02	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN 24/7	
Versión:	2.0-20-01-25		
Página:	3 de 10		

1. OBJETIVO

Describir los canales de atención que conforman los sistemas de información 24/7 dispuestos por la EPSI ANAS WAYUU.

2. ALCANCE

Desde la descripción de los diferentes canales de atención disponibles las 24 horas del día, hasta los controles, responsables y seguimiento, que permiten garantizar la atención del usuario y la toma de decisiones.

3. DEFINICIONES

- **Antivirus:** Es un programa informático que tiene el propósito de detectar y eliminar virus y otros programas perjudiciales antes o después de que ingresen al sistema.
- **Área segura:** Espacio físico donde se almacena o procesa información crítica de la entidad.
- **Certificado SSL:** Autentica y verifica que los usuarios que envían sean quienes afirman ser, también proporciona confidencialidad para el receptor con los medios para cifrar una respuesta.
- **Cifrado:** Es un método que permite aumentar la seguridad de un mensaje o de un archivo mediante la codificación del contenido, de manera que sólo pueda leerlo la persona que cuente con la clave de cifrado adecuada para descodificarlo.
- **Confidencialidad:** Propiedad mediante la cual la información no se hace disponible o revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.
- **Contrafuegos (Firewall):** es un dispositivo de seguridad de red que monitorea el tráfico hacia o desde su red. Permite o bloquea el tráfico según un conjunto definido de reglas de seguridad.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-860-02	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN 24/7	
Versión:	2.0-20-01-25		
Página:	4 de 10		

- **Control:** Medio para gestionar el riesgo, incluye políticas, procedimientos, guías, prácticas o estructuras.
- **Control de acceso:** Describe la restricción de los derechos de acceso a las redes, los sistemas, las aplicaciones, las funciones y los datos.
- **Dato:** Información amplia o concreta que permite una deducción o conocimiento exacto.
- **Disponibilidad:** Propiedad mediante la cual la información es accesible y utilizable por solicitud de una entidad autorizada.
- **Información:** Conjunto de datos sobre una materia determinada, además es un activo esencial para los negocios de una organización y por tanto debe ser protegida de forma adecuada.
- **Integridad:** Propiedad de protección de la exactitud, uniformidad, confiabilidad y completitud de la información.
- **Seguridad de la información:** es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos y de la misma.
- **Unidad de red:** es cualquier ubicación virtual a la que solo se puede acceder a través de la red, la cual debe ser configurada previamente por la oficina TIC.
- **Vulnerabilidad:** Deficiencia, debilidad del activo, sistema de información, aplicación, software y hardware que puede ser explotada para causar daño o mal funcionamiento del mismo.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-860-02	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN 24/7	
Versión:	2.0-20-01-25		
Página:	5 de 10		

4. MARCO LEGAL

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1341 de 2009	Tecnologías de la Información y aplicación de seguridad.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales.
Decreto 415 de 2016	Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
Decreto 886 de 2014	Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
Decreto 2952 de 2010	Por el cual se reglamentan los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008.
CONPES 3701 de 2011	Lineamientos de Política para ciberseguridad y ciberdefensa.
CONPES 3854 de 2016	Política Nacional de Seguridad digital
Normas Técnicas Seguridad Informática ISO 27001	La norma ISO 27001 es un estándar internacional que establece los requisitos para la implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Este sistema se utiliza para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. La norma proporciona un marco para la seguridad de la información que ayuda a las organizaciones a identificar y gestionar sus riesgos de seguridad de la información de manera efectiva.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-860-02	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN 24/7	
Versión:	2.0-20-01-25		
Página:	6 de 10		

5. GENERALIDADES

5.1 CANALES DE ATENCIÓN

N.º	CANALES DE ATENCIÓN		RESPONSABLES DEL SEGUIMIENTO
1	Kayusi - Asistente Virtual	317 363 0426	Tecnología y Comunicaciones
2	Oficina Virtual	https://sga.epsianaswayuu.com/oficVirtual/	Dirección de Servicios en Salud / Tecnología y Comunicaciones
3	Línea Gratuita	01 8000 962 780	Dirección de Servicios en Salud / Tecnología y Comunicaciones
4	Correos Electrónicos	018000@epsianaswayuu.com atencioninicialdeurgencias@epsianaswayuu.com	Dirección de Servicios en Salud

5.2 KAYUSI - Asistente Virtual

La EPSI ANAS WAYUU ha desarrollado una estrategia de comunicación que incluye diferentes acciones como: mensajes, piezas radiales, gráficas y videográficas en español y Wayuunaiki, para dar a conocer a KAYUSI, la asistente virtual de los afiliados.

Esta herramienta se utilizará a través del WhatsApp quien responderá todas las inquietudes y brindará orientación sobre los diversos temas que necesitan resolver los afiliados de la EPSI ANAS WAYUU.

Kayusi es un asistente virtual, que está asociada a la línea telefónica 317 363 0426, donde los afiliados de la EPSI ANAS WAYUU pueden comunicarse a cualquier hora del día (24/7) a través de la aplicación de WhatsApp para recibir información y realizar trámites en línea como actualización de datos, ubicación y contacto.

A continuación, se describe el menú con el contenido que se podrá consultar y tramitar por medio de KAYUSI:

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-860-02	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN 24/7	
Versión:	2.0-20-01-25		
Página:	7 de 10		

- **Actualizar datos de contacto**
- **Vacunación COVID 19**
- Consultar - **Mi Red de Atención**
- Consultar - **Covid19 - PRASS**
- Consultar - **Compensación Económica Temporal**
- Consultar – **Afiliación, Autorizaciones y Oficina Virtual**

Con esta herramienta tecnológica los afiliados de la EPSI ANAS WAYUU reciben información en línea sin salir de casa.

5.3 OFICINA VIRTUAL

Nuestros afiliados ya no necesitan acercarse personalmente a las oficinas, solo deben ingresar a la página www.epsianaswayuu.com, hacer clic en la Oficina Virtual y seguir los pasos para realizar sus trámites y servicios.

Ahora, desde cualquier lugar y a través de sus celulares, tabletas o computadores pueden realizar los siguientes servicios: afiliación y registro, atención al usuario, servicios de salud y prestaciones económicas.

La Oficina Virtual les ayudará no solo a agilizar sus solicitudes, sino a ahorrar tiempo y dinero en transporte.

Los afiliados y/o usuarios de la EPSI pueden realizar sus trámites a través de la oficina virtual o presencial:

- **AFILIACIÓN Y REGISTRO**
Actualización de Datos
Consulta Estado de Afiliación
Expedición del Certificado de Afiliación
- **SERVICIOS DE SALUD**
Radicación de Solicitudes de Autorizaciones
Consulta Estado e histórico de Autorizaciones
Radicación de Solicitudes de Tiquetes de Transporte

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-860-02	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN 24/7	
Versión:	2.0-20-01-25		
Página:	8 de 10		

Consulta Estado e histórico de Tiquetes de Transporte
Consulta Red de Atención
Consulta de Citas Medicas
Consulta de Solicitudes No PBS (Prescripciones MIPRES)

- **ATENCIÓN AL AFILIADO**

Radicación de PQRS
Consulta Estado e histórico de PQRS
Radicación de portabilidad
Consulta Estado e histórico de Portabilidad
Carta de Derechos y Deberes

- **PRESTACIONES ECONÓMICAS**

Radicación de Incapacidad y/o licencia de Maternidad – Paternidad
Consulta del histórico de Prestaciones Económicas (Incapacidad y/o licencia de Maternidad – Paternidad)
Expedición de certificados de Prestaciones Económicas

5.4 LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA

La EPSI ANAS WAYUU cuenta con la línea telefónica gratuita 018000 962 780, la cual busca garantizar que los usuarios, prestadores y entes de control, entre otros; puedan acceder a información y asistencia cuando lo necesiten y a cualquier hora del día (24x7).

La combinación de los diferentes canales automatizados y la intervención humana contribuye a ofrecer un servicio al cliente eficaz y sin interrupciones, al igual también se encuentran dispuesto los correos electrónicos:

- 018000@epsianaswayuu.com
- atencioninicialdeurgencias@epsianaswayuu.com

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-860-02	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN 24/7	
Versión:	2.0-20-01-25		
Página:	9 de 10		

6. AUDITORIA

Para la auditoria a los canales de atención se cuenta con modulo web de nombre ISSABEL permite monitorear las llamadas entrantes y atendidas por cada asistente del centro de atención 24/7.

Para verificar el funcionamiento de la asistente virtual Kayusi se realizan pruebas consultando directamente en la aplicativo de WhatsApp.

7. MATERIALES NECESARIOS

- ✓ Oficinas administrativas al interior de la entidad.
- ✓ Muebles de oficina.
- ✓ Herramientas de oficina.
- ✓ Teléfono y celular.
- ✓ Archivadores.
- ✓ Computadores.
- ✓ Aplicaciones de apoyo.
- ✓ Internet.
- ✓ Conexiones periféricas.
- ✓ Impresora.
- ✓ Papelería.

8. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS

La empresa ANAS WAYUU EPSI espera como resultado una mayor satisfacción del usuario al tener acceso a múltiples opciones de contacto, seguimiento y análisis de datos claves, como tiempos de respuesta y toma de decisiones basada en los datos obtenidos de los diferentes canales de atención.

9. RESPONSABLE POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS

- ✓ Dirección de Servicios en Salud.
- ✓ Tecnología y Comunicaciones.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-860-02	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN 24/7	
Versión:	2.0-20-01-25		
Página:	10 de 10		

10. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN

- ✓ Dirección de Servicios en Salud.
- ✓ Tecnología y Comunicaciones.
- ✓ Jefe de Gestión de Servicios en Salud.

11. INDICADORES

N.º	NOMBRE DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	FRECUENCIA DE USO
1.	Porcentaje de llamadas atendidas por la línea 01800	Numero llamadas abandonadas	Número de llamadas atendidas	80%	Mensual

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	PAGINAS	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIOS
1.0	Ocho (8)	24/05/2023	No Aplica	Creación
1.1	Diez (10)	24/05/2023	19/04/2024	Se anexa numeral 3. Alcance, numeral 4. Marco legal y numeral 8. Productos o resultados esperados.
1.2	Diez (10)	24/05/2023	14/11/2024	Actualización en la denominación de cargo.
2.0	Diez (10)	14/11/2024	20/01/2025	Se actualiza en el documento logo de la Supersalud según lo dispuesto por la Circular Externa 2024151000000013-5 de 2024.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Líder de gestión Tecnológica	Director de Aseguramiento y Tecnología / Jefe de Gestión de Calidad	Consejo Directivo