



ARQUITECTURA EMPRESARIAL – AUTOMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE AGENDAMIENTO, REPROGRAMACIÓN, CONSULTA Y CANCELACIÓN DE CITAS A TRAVÉS DE UN ASISTENTE VIRTUAL DE WHATSAPP

PRIMERA FASE

VISIÓN DE LA ARQUITECTURA

1. Misión

Brindar una Atención Primaria En Salud integral e integrada al Usuario, Familia Y Comunidad, con Enfoque Diferencial, Segura Y Humana. Con alta calidad profesional y través de la gestión global de sus procesos, transmitiendo conocimientos que aportan a estilos de vida saludable, con Responsabilidad Social.

2. Visión

Ser la Empresa Social Del Estado de Nivel Primario con mayor influencia en el Departamento del Atlántico y de referencia regional; reconocida social e institucionalmente por su Modelo De Gestión Integral, basado en Procesos Y Políticas Institucionales De Calidad, Inclusivo, Innovador Y Sostenible

3. Objetivos

Objetivos Institucionales

- Objetivo 1: Trabajar en conjunto y sinérgico con todas las dependencias municipales, con el fin de lograr un desarrollo armónico de las metas, en materia de prevención y oportunidad en la prestación del servicio con impacto para la comunidad.
- Objetivo 2: Socializar e implementar la nueva Plataforma Estratégica de la ESE direccionada al compromiso con la salud de la ciudadanía, con enfoque diferencial y humanización.
- Objetivo 3. Desarrollar en cada anualidad el Programa de Auditoría de Mejoramiento Continuo de Calidad -PAMEC-, enfocado a priorizar criterios relacionados con la ciudadanía, la Seguridad del Paciente y la intervención de los riesgos en los procesos



- Objetivo 4: Implementar tecnologías de la información con miras a fortalecer, optimizar y modernizar la infraestructura TI y sus procesos en la ESE, mejorando así la toma de decisiones y la eficiencia operativa.
- Objetivo 5. Escalar el Call Center en el cuatrienio para garantizar la accesibilidad y oportunidad a todos los servicios
- Objetivo 6. Monitorear y hacer seguimiento de manera efectiva el Modelo de Atención Integral en salud implementado para la prestación de servicios estableciendo estrategias de impacto en el desarrollo de las Rutas de Atención integrada al usuario, familia y comunidad.
- Objetivo 7: incrementar las ventas y el mercadeo del portafolio de la ese buscando nuevas negociaciones
- Objetivo 8. Ser pioneros en el departamento en crear un centro de atención para adolescencia y juventud, con base a la unidad de salud amigable con la que se cuenta
- Objetivo 9. Desarrollar Estrategia Amigable para el fortalecimiento de la Gestión Ambiental, con la participación de todos los colaboradores, a través de los programas de: uso racional de agua y energía eléctrica, manejo de residuos, programa de orden y aseo, cultura de reciclaje y política cero papeles.
- Objetivo 10. Diseñar, presentar y ejecutar proyectos de Plan bienal para las sedes Ciudadela metropolitana y villa estadio, Adecuaciones menores para las sedes de 13 de junio y La Central.
- Objetivo 11. Diseñar, Presentar y ejecutar proyectos para el fortalecimiento de activos fijos y parque automor de tal manera que respondan con el crecimiento institucional.
- Objetivo 12: Cumplimiento de las metas del plan asignado con base a la categorización de la ese por parte del ministerio de salud y protección social.
- Objetivo 13: Implementar acciones efectivas en todas las rutas de creación de valor, de la gestión estratégica del talento humano para garantizar el desarrollo del proceso en forma eficaz y efectiva



4. Estrategias-Tácticas

Área estratégica: Área de Dirección y Gerencia

Catalizador: Competitiva Y De Oportunidades.

AREA ESTRATEGICA	CATALIZADORES	OBJETIVO	ESTRATEGIA	META	META DE AVANCE A ALCANZAR EN CADA AÑO			
					2024	2025	2026	2027
DIRECCION Y GERENCIA	Competitiva y de oportunidades	Implementar tecnologías de la información con miras a fortalecer, optimizar y modernizar la infraestructura TI y sus procesos en la ESE, mejorando así la toma de decisiones y la eficiencia operativa	Adquisición de antivirus y seguridad perimetral	Garantizar la protección de la información institucional.	25%	50%	75%	100%
			Adquisición de Modulo de Laboratorios para complementar la integralidad de la información registrada en la HC para cada paciente.	Adquisición 100% Modulo de laboratorio.	50%	100%		
			Fortalecimiento del sistema de información de Gestión Documental (ADMIARCHI)	Actualización ADMIARCHI	50%	100%		
			Actualización RIPS, Historias Clínicas de las rutas cardiovascular - Maternas - Consulta Externa-Odontología	Actualización 100% del sistema de información	50%	100%		
		Escalar el Call Center en el cuatrienio para garantizar la accesibilidad y oportunidad a todos los servicios	Fortalecimiento del servicio de Call Center (MATERNITA) para el fácil entendimiento de llamadas.	Disminuir 80% las transferencias de las llamadas.	25%	50%	75%	100%
			Implementar agendamiento de citas via whatsapp		100%			



ARQUITECTURA DE NEGOCIO

5. Objetivo o la meta de la organización en la cual se basa para iniciar su ejercicio de arquitectura empresarial.

- ❖ Establecer y ejecutar Plan de Modernización de la infraestructura tecnológica de las sedes.
- ❖ Escalar el Call Center en el cuatrienio para garantizar la accesibilidad y oportunidad a todos los servicios.

6. Análisis DOFA (En caso de no estar completo, pueden realizarlo solo del área correspondiente al que se va afectar en el ejercicio de arquitectura empresarial)

OPORTUNIDADES	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Aplicar y hacer uso de la política de transformación digital, bajo el modelo de arquitectura empresarial• Normalizar el modelo operativo basado en los lineamientos en la política de gobierno digital, MIPG y transformación digital mejorando la relación con el estado y la sociedad, teniendo en cuenta el creciente interés del gobierno nacional, por adoptar e implementar las buenas prácticas de gestión estratégica de las TI.• Fácil acceso en el mercado local para la adquisición de partes y dispositivos tecnológicos y servicios de apoyo a las TI, disminuyendo los costos y tiempos de respuesta.• Los terceros que prestan servicios de apoyo a las TI, se muestran comprometidos con su actualización, implementación de mejoras y socialización de los cambios.	<ul style="list-style-type: none">• Con frecuencia no es solicitado o tenido en cuenta el concepto técnico del área TI para los cambios en la distribución de los equipos tecnológicos• No se cuenta con un sistema de información completo para el área misional de la institución• El sistema de gestión documental (ADMIARCHI) no se usa de manera correcta, incrementando el uso del papel.• No se encuentran aprobados ni divulgados los procedimientos del área TI que permitan tener mayor organización en la atención de los servicios tecnológicos de la institución.• Apropiación de los procesos cuando hay rotación de personal.• Altas demoras en atención de llamadas para el agendamiento de citas de los diferentes servicios ofertados por la IPS



<ul style="list-style-type: none">• Ser referente local y departamental a nivel de servicios TI apuntando a un crecimiento estructurado sobre iniciativas tecnológicas de la ESE, flexibilizando la implementación y estandarización de nuevos procesos de formar ágil y eficaz bajo estándares en seguridad digital• Satisfacción en la atención oportuna de los usuarios para el agendamiento de citas médicas a través Interacciones rápidas, personalizadas y eficientes• Automatización para el proceso de agendamiento, reprogramación y cancelación de citas medicas• Permitir alto volúmenes de solicitudes sin perder eficiencia en la atención	<ul style="list-style-type: none">• Manejo de los datos personales de los usuarios por la IA requiere altos estándares de seguridad para garantizar su privacidad.• Riesgo de mala interpretación de las acciones por parte de la IA que conlleven al mal agendamiento de los servicios a los usuarios.
---	--

FORTALEZA	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• La unidad TI cuenta con un grupo de profesionales capacitado y comprometido con el cumplimiento de los objetivos misionales de la institución como apoyo en materia de las tecnologías de la información.• La unidad TI cuenta con diversos canales de comunicación para brindar apoyo oportuno y mantener relación activa con los funcionarios y grupo de interés, siempre prestos a la colaboración en los procesos y actividades de la institución.• Cuenta con las licencias de uso de los sistemas de información ASCLEPIUS, ADMIARCHI.• La ESE es propietaria de un servidor de telefonía VoIP y de una red de datos, las cuales facilitan la comunicación y el normal desarrollo de los procesos en las distintas sedes de la institución.• Se cuenta son un sistema de seguridad perimetral FIREWALL.• La infraestructura de redes, a través de radio enlaces facilita la comunicación entre las 9 sedes adscritas a la ESE	<ul style="list-style-type: none">• Desalineación sobre la estandarización de procesos y procedimientos• La cultura organizacional y capacidad operativa actual, puede generar rechazo a la adopción de mejores practicas• Falta de integralidad en los sistemas de información.• Los equipos de cómputo No cuentan con licencias de antivirus actualizada.



- Cumpliendo con la política de gobierno digital y mesa de servicio se cuenta con un sistema de mesa de ayuda GLPI para gestionar de forma organizada y oportunas además de llevar control de los servicios TI permitiendo la operación y crecimiento de los servicios TI brindando buenos niveles de desempeño prestado en cada área de proceso.
- En el marco del modelo de seguridad y privacidad de la información, están implementadas y divulgadas las políticas de seguridad de la información
- La plataforma web institucional está desarrollada bajo los lineamientos de la ley de transparencia y acceso a la información pública

7. Proceso a Impactar

GESTIÓN DE AGENDAMIENTO, REPROGRAMACIÓN, CONSULTA Y CANCELACIÓN DE CITAS.

El Hospital Materno Infantil de Soledad dentro de su proceso de transformación digital, propone automatizar la gestión de agendamiento, reprogramación, consulta y cancelación de citas a través de asistente virtual de WhatsApp.

De acuerdo con el número de usuarios, se espera obtener un promedio de 40.000 interacciones por este canal.

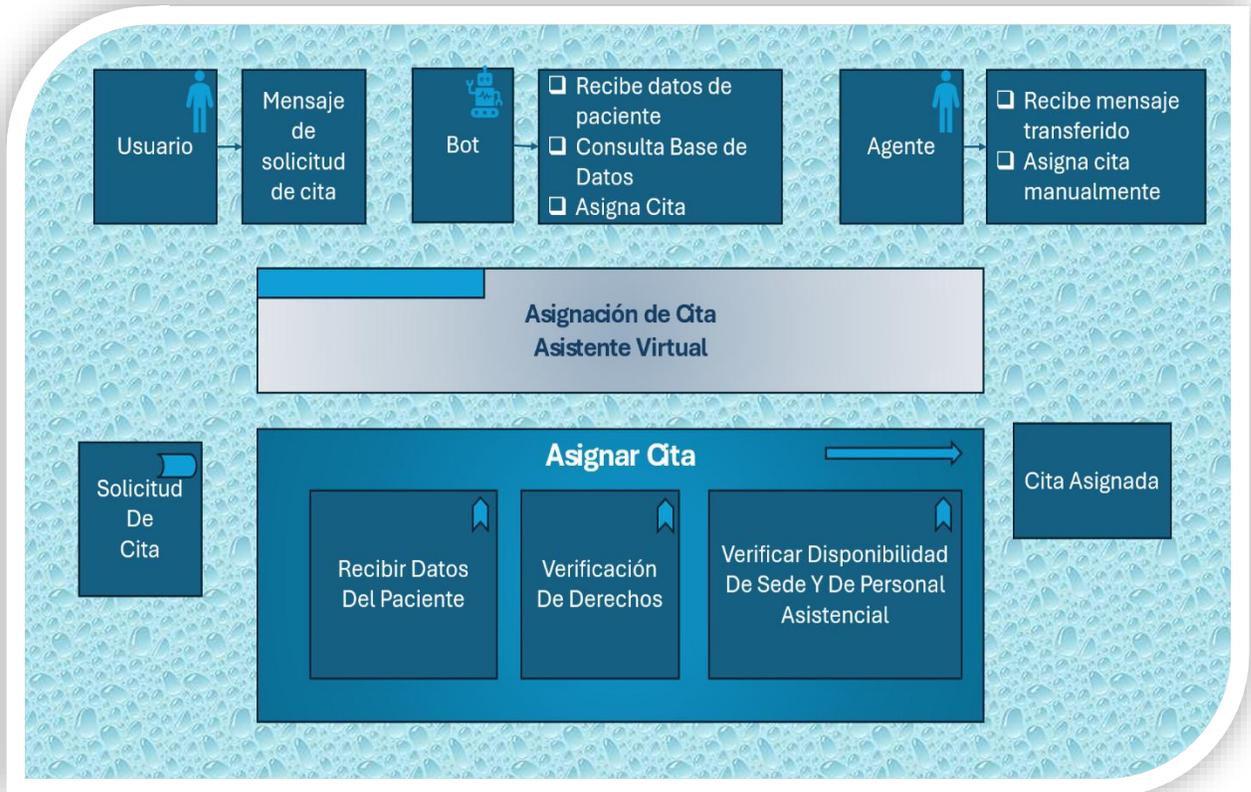
Este sería un nuevo canal que se desea implementar y se busca disminuir las transferencias por no entendimiento de las llamadas.

El asistente virtual atenderá el canal de WhatsApp mediante una conversación fluida, los usuarios entregarán sus datos personales, además de su información laboral actual, con el fin de que nuestro Bot califique su perfil y le permita continuar o no, con el proceso.

De igual manera, si alguna de las consultas realizadas por los clientes presenta algún tipo de novedad, la conversación será escalada automáticamente a un agente.



8. Funciones del negocio: Funciones, roles, Actores (Representadas por medio de vistas)

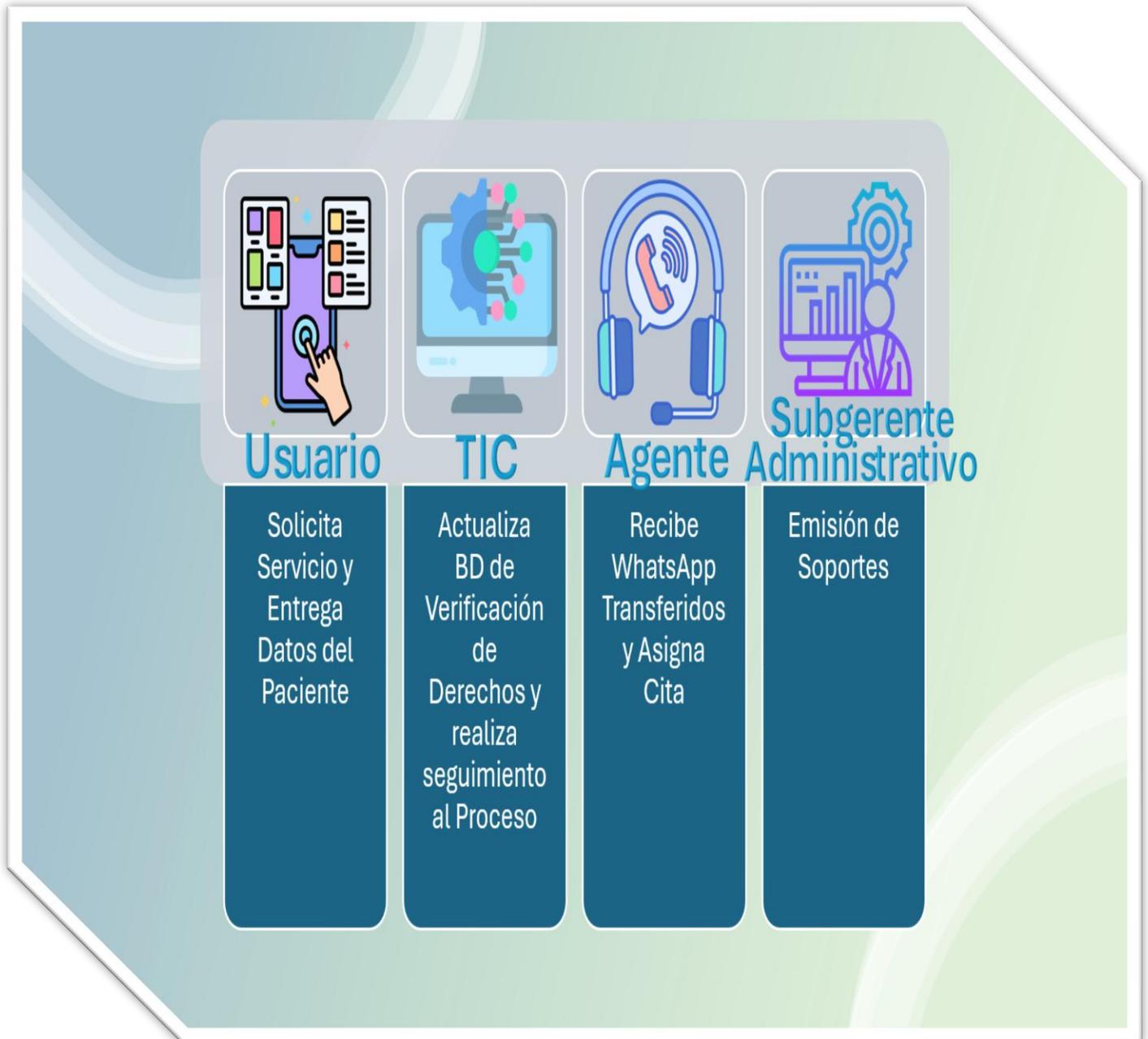


9. Stakeholders.

- Usuarios. Persona que solicita cita
- TIC. Se encarga de actualización de BD de verificación de derechos y seguimiento al proceso.
- Bot, Asistente virtual
- Agente. Funcionario que atiende Call Center.
- Subgerencia Administrativa, Encargado de la vigilancia del cumplimiento de los procesos



10. Motivación de cada interesado (Vista del modelo motivacional)

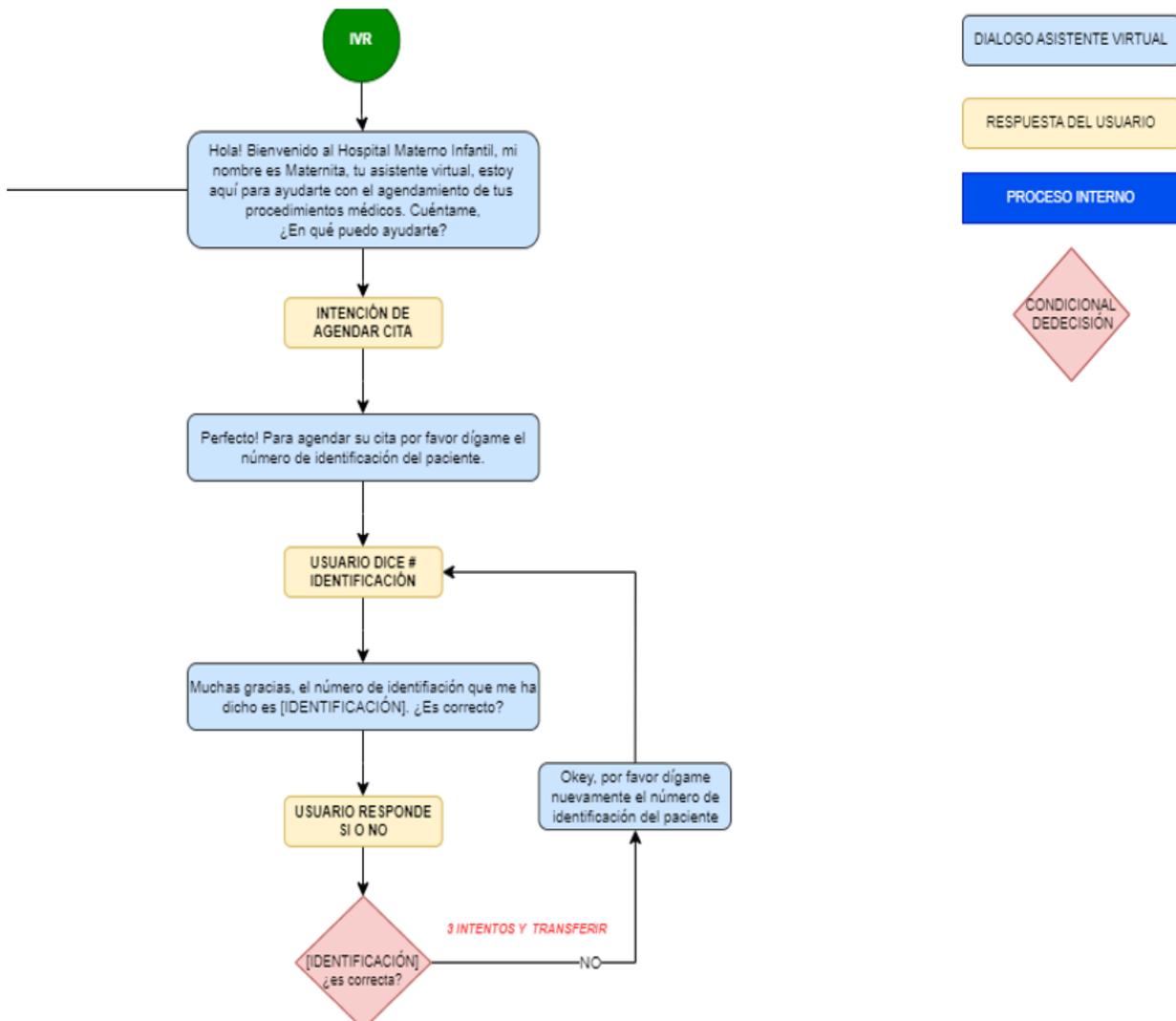


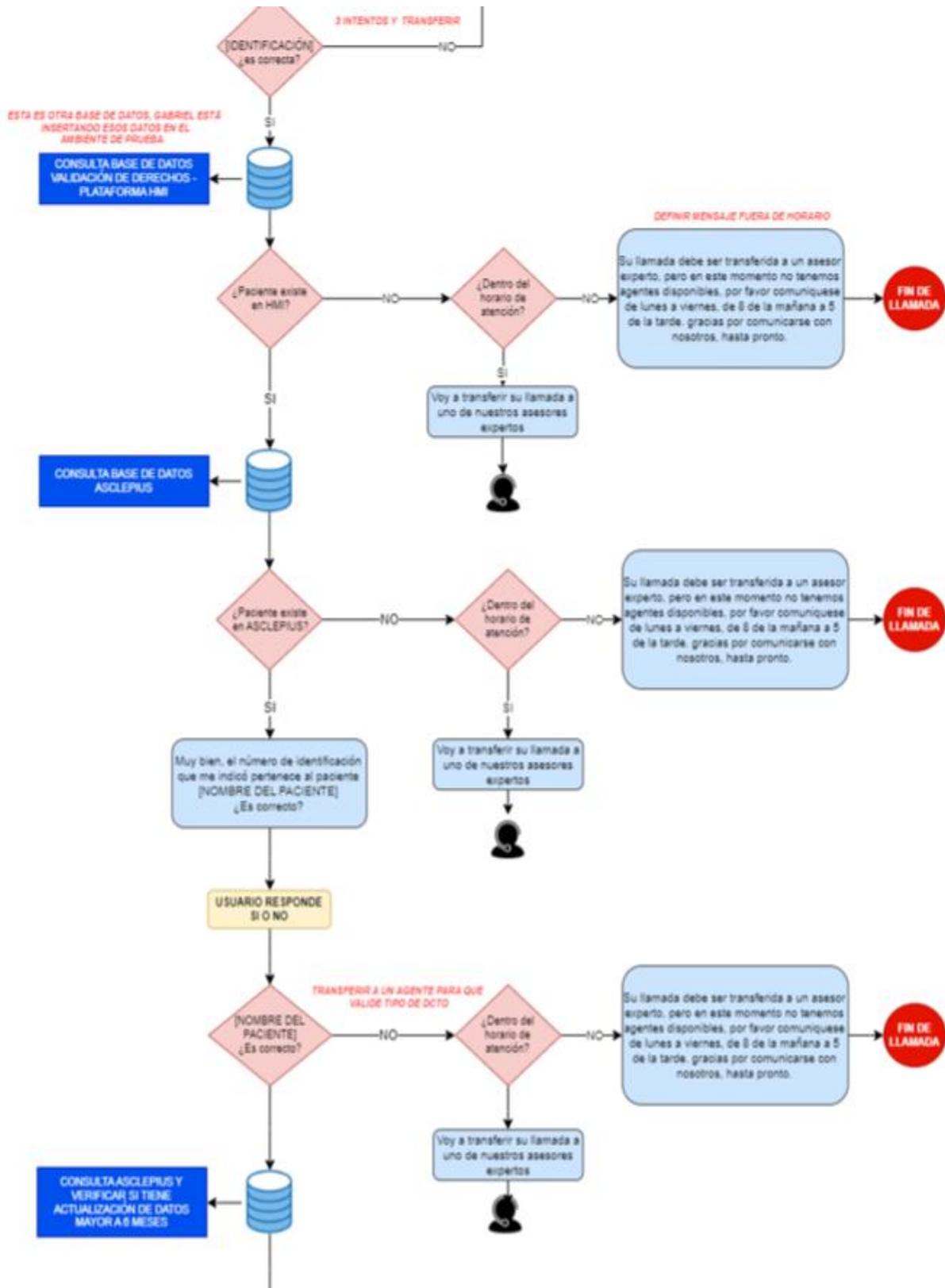


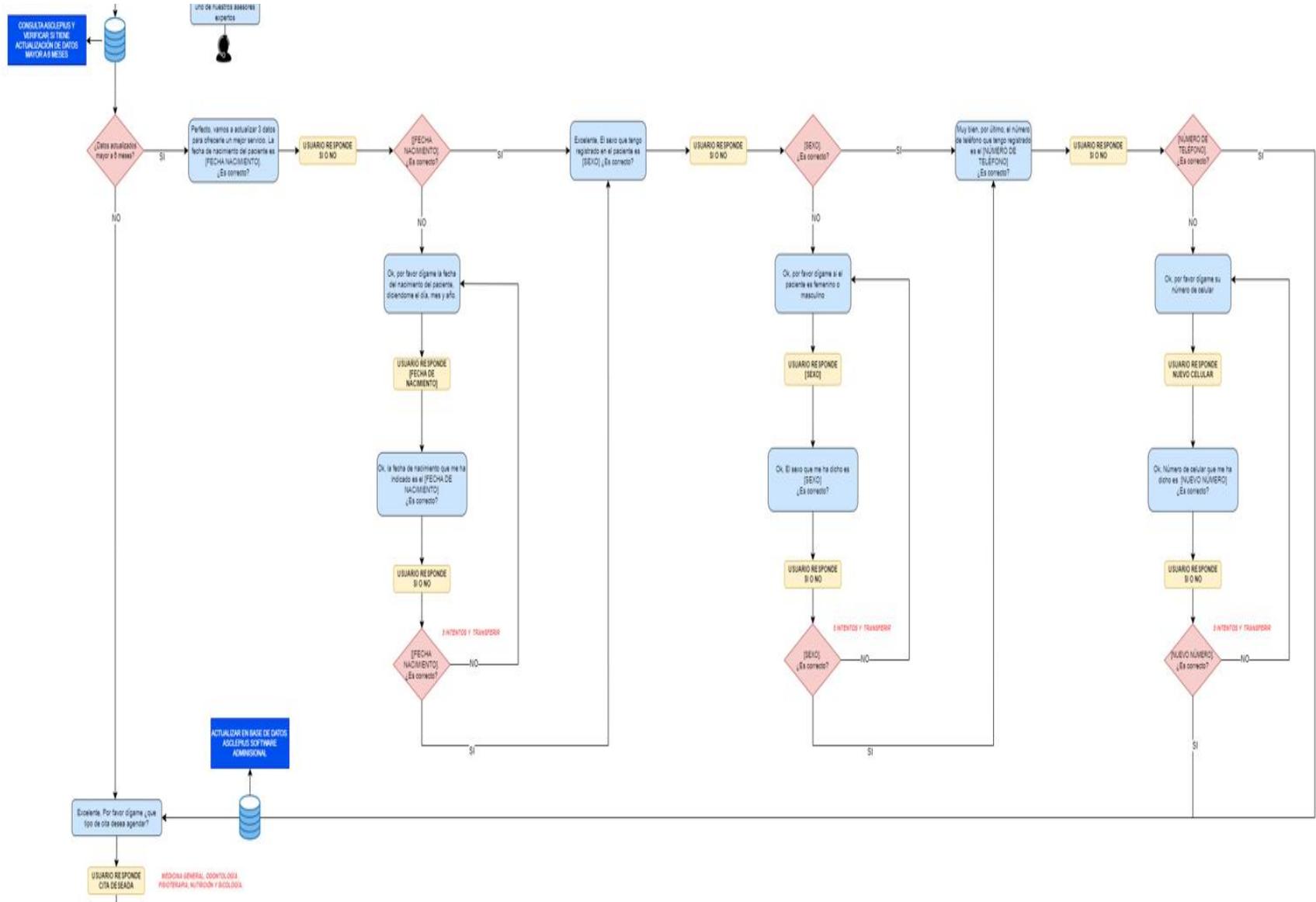
SEGUNDA FASE

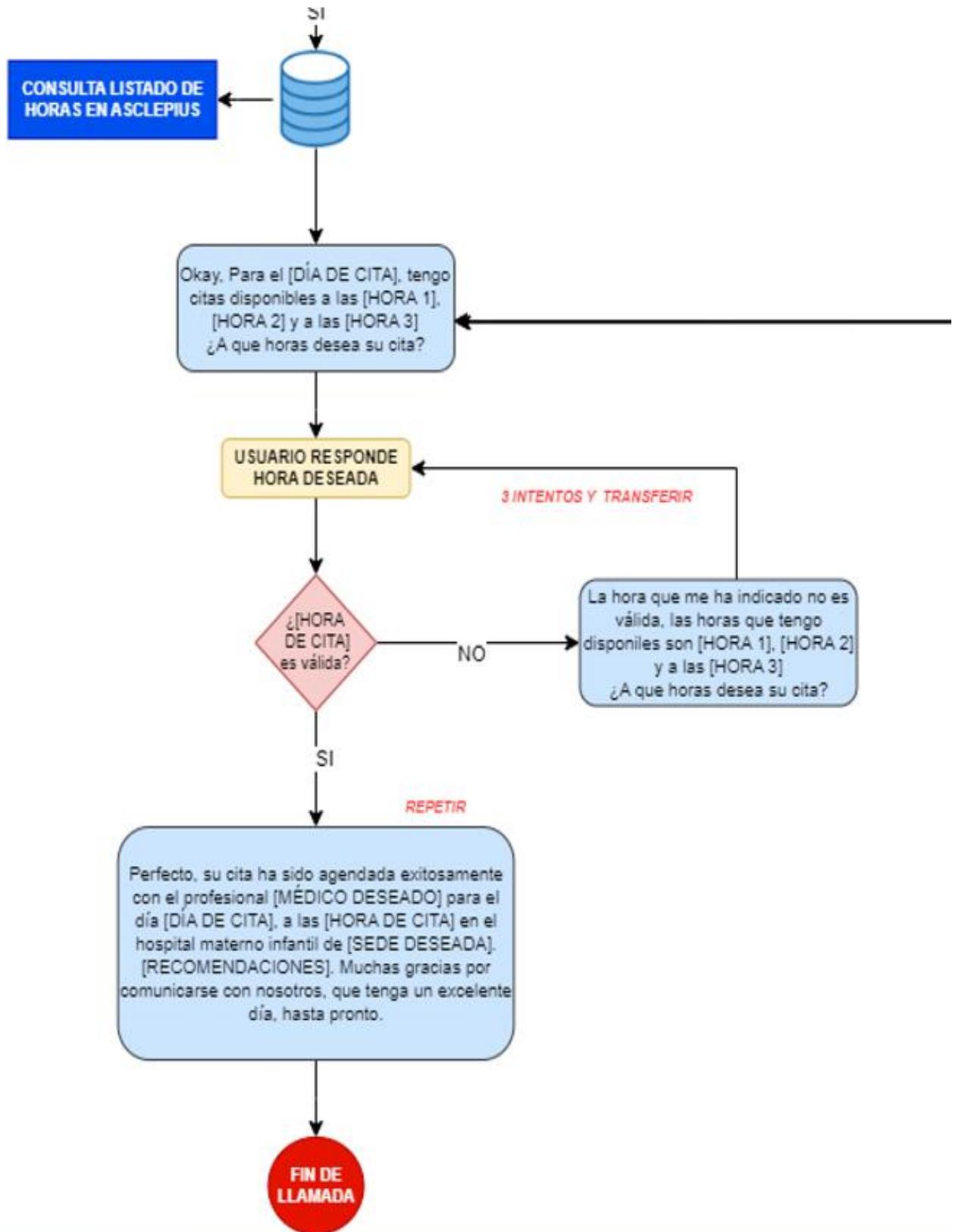
Habiendo identificado en la primera fase el objetivo estratégico y el proceso a impactar, así como los interesados y la motivación de cada uno, se procede a los siguientes entregables:

1. No se realiza Vista del modelado de proceso de negocio actual debido a que es un proceso nuevo que anteriormente no se llevaba en la ESE.
2. Vista del modelado de proceso de negocio objetivo.











3. Vista de la arquitectura de sistemas de información – arquitectura tecnológica objetivo

Sistemas de Información Objetivo

