

## REPORTE MESAS DE DIÁLOGO

### CALL CENTER 171 MSP

## INFORME MESA DE DIÁLOGO

### 1. ANTECEDENTES:

En marzo 2013, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 3094, se expidió el Reglamento General para el Procedimiento de Agendamiento de Citas para La Atención de Consulta Externa en los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública.

El 15 de septiembre de 2021, el MSP Pública suscribió con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, el Contrato No. 00076-2021, con el objeto de "Contratación del Servicio de Contact Center para Agendamiento de Citas en los Establecimientos de Salud de Primer Nivel 2021"; el plazo para la prestación de los servicios contratados a entera satisfacción de la contratante es de 180 días, contados a partir de la protocolización del contrato en atención al artículo 69 de la LOSNCP o hasta devengar el monto del mismo. La fecha de protocolización del Contrato No. 00076-2021 es 01 de octubre 2021, según lo informado mediante Memorando No. MSP-DNCL-2021-1038-M de fecha 18 de octubre de 2021.

A partir de la implementación del servicio de Contact Center para el agendamiento de citas, el sistema de agendamiento ha pasado de ser una línea telefónica de reserva Reporte de avance *al cumplimiento de los acuerdos de la mesa de diálogo de los acuerdos* establecidos en la sub actividad 152 relacionado con el número de atención telefónica 171

### 2. INFORME DE ACCIONES MESA 8 – Acceso a la Salud

#### 2.1 PETICIÓN

Mediante el Memorando Nro. MSP-VGS-2022-1282-M, suscrito por la Mgs. María Gabriela Aguinaga Romero, Viceministra de Gobernanza de la Salud, en el cual se indicó: *"Hago referencia al oficio N° MSP-MSP-2022-3954-O del 19 de octubre 2022, el que menciona "Sobre el proceso de seguimiento de los acuerdos alcanzados en la mesa 8 de "Acceso a la Salud", y, una vez que se ha cerrado el proceso de Diálogo, desde el Ministerio de Gobierno se ha generado una metodología de seguimiento entre los delegados de las Organizaciones de los Pueblos y Nacionalidades, las Organizaciones Sociales y el Gobierno Nacional que se adjunta para su conocimiento y aplicación. En el mismo documento se informó que: "la Dra. Gabriela Aguinaga, Viceministra de Gobernanza de la Salud Pública será la encargada del seguimiento y cumplimiento de los acuerdos, con los funcionarios: Dra. Verónica Inuca, Directora Nacional de Salud Intercultural, Dr. Xavier Salgado, Especialista de la Dirección Nacional de Atención Integral en Salud,*

#### Ministerio de Salud Pública

Dirección: Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan

Código postal: 170146 / Quito-Ecuador

Teléfono: +593-2-3814-400

www.salud.gob.ec

*Mgs María Belén Araujo, Especialista de la Dirección Nacional de Políticas, Normatividad y Modelamiento de Salud”*

El **30 de septiembre de 2022**, la Gerencia Institucional de Fortalecimiento de Servicio de Agendamiento mediante el Contact Center, la Dirección de Comunicación Social y la Dirección Nacional de Salud Intercultural articularon acciones para la adaptación del menú de IVR-navegación del 171 y la campaña comunicacional.

Entre el **30 de septiembre y 5 de octubre de 2022**, las direcciones señaladas trabajaron los [productos solicitados](#)

- 1 informe respuesta al pedido de la mesa de diálogo, Red Pública Integral de Salud (Call center).
- 1 Brief y presentación del plan de comunicación servicios de agendamiento de citas MSP.
- 2 audios menú de acceso para el IVR 171, versión español y kichwa.
- 2 guiones de la propuesta de audios para el IVR 171.
- 1 ayuda memoria sobre el Agendamiento de citas 171 con adaptación bilingüe español-kichwa.
- 4 adaptaciones de baterías de mensajes sobre el servicio del 171.

El **7 de diciembre de 2022**, el Dr. Xavier Salgado, Especialista de la Dirección Nacional de Atención Integral en Salud, delegado al seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de la Mesa de Diálogo, solicitó el reporte de los avances establecidos en la sub actividad 152 relacionado con el número de atención telefónica 171 a fin de incorporar atención idiomas de los pueblos y nacionalidades en los ítems:

- Adaptación del menú de IVR de navegación y opciones en versión español y kichwa.
- Elaboración de campaña comunicacional bilingüe (español-kichwa).

### **3. ADAPTACIÓN DEL MENÚ DE IVR DE NAVEGACIÓN Y OPCIONES EN VERSIÓN ESPAÑOL Y KICHWA**

Con la finalidad de adaptar en el menu del IVR de navegación y opciones en versión español y kichwa se han realizado las siguientes acciones en conjunto entre la Dirección Nacional de Comunicación y la Gerencia Institucional de Fortalecimiento de Servicio de Agendamiento mediante el Contact Center, las mismas que detallo a continuación:

- El 4 de octubre de 2022 se remite el texto de los audios para aprobación de la Gerente Institucional de Fortalecimiento de Servicio de Agendamiento mediante el Contact Center, una vez aprobado el texto de los audios mediante correo zimbra de fecha 5 de octubre 2022 por parte de la Gerencia Institucional, la Dirección de Comunicación procede a

- grabar los audios para posterior envío a la Gerencia Institucional para revisión del proveedor del servicio de Contact Center, a fin de incluirlos en el IVR de la línea 171.
- El 28 de noviembre de 2022, la Gerente Institucional de Fortalecimiento de Servicio de Agendamiento mediante el Contact Center solicitó a la Dirección de Comunicación las grabaciones de los audios IVR para el 171 con adaptación bilingüe español-kichwa.
  - El 7 de diciembre de 2022, se desarrolló una reunión entre la Gerencia Institucional de Fortalecimiento de Servicio de Agendamiento mediante el Contact Center y la Dirección de Comunicación para concretar la validación de las dos propuestas para IVR, como resultado de la reunión de trabajo, la Dirección de Comunicación procedió a editar los audios y enviarlos mediante correo institucional a la Gerencia Institucional de Fortalecimiento de Servicio de Agendamiento.
  - Mediante Oficio Oficio Nro. MSP-MSP-2022-4653-O la Gerencia Institucional de Fortalecimiento de Servicio de Agendamiento mediante el Contact Center solicitó al proveedor del servicio de Contact Center la implementación de los audios en el IVR de la línea 171 para agendamiento de citas.
  - Se espera que el proveedor del servicio, Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT EP, tarde aproximadamente 72 horas en revisar los audios y notificará por escrito la implementación de los mismos en el IVR, en caso de dudas u observaciones se comunicará de manera urgente con la Gerente Institucional de Fortalecimiento de servicio de Agendamiento de citas.

Se adjunta el link de los audios a implementarse.

- [Audios finales aprobados el 7 de diciembre de 2022](#)

#### 4. ELABORACIÓN DE CAMPAÑA COMUNICACIONAL BILINGUE (ESPAÑOL-KICHWA)

El brief de campaña comunicación fue entregado el 1 de octubre de 2022 mediante link creado por el Viceministerio de Atención Integral en Salud, la campaña compromete las siguientes acciones:

- **Producir piezas publicitarias con adaptación bilingüe del agendamiento en la línea gratuita 171.**  
1 Audio IVR,
- **Elaborar productos audiovisuales para informar a la población las opciones para agendamiento de citas médicas a través de la línea 171.**  
4 baterías de mensajes con adaptación bilingüe sobre los servicios del 171 call center.

- **Diseñar material gráfico con adaptación bilingüe sobre otras opciones para agendar, consultar y cancelar citas médicas.**  
1 infografía de los servicios de agendamiento de citas médicas a través del 171.
- **Diseñar una estrategia de difusión con énfasis en las provincias Carchi, Imbabura, Napo, Pichincha, Bolívar, Chimborazo, Cotopaxi, Tungurahua, Azuay, Cañar Loja, Zamora Chinchipe y Pastaza.**  
1 video animado sobre los canales de agendamientos de citas a través del 171.

Una vez que los audios estén implementados en el IVR de la línea 171, se procederá con la activación de la Campaña antes decrita. La Gerencia Institucional de Fortalecimiento de Servicio de Agendamiento mediante el Contact Center informe a la Dirección de Comunicación mediante quipux la activación del IVR en la línea 171 Call Center MSP.

ROL	NOMBRE	CARGO	FIRMA
	Catalina Yánez	DIRECTORA DE COMUNICACIÓN, IMAGEN Y PRENSA	
	Cristina Cárdenas	GERENCIA INSTITUCIONAL DE FORTALECIMIENTO DE SERVICIO DE AGENDAMIENTO MEDIANTE EL CONTACT CENTER	
Elaborado	Silvia Arcos	ANALISTA DE COMUNICACIÓN	