INFORME DE CITAS PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2023

ENERO – FEBRERO - MARZO

El presente informe analiza las citas atendidas y perdidas por el área metropolitana de Bucaramanga (AMB) durante el primer trimestre del año 2023. Para recopilar los datos, se utilizó un sistema de registro de citas que capturó información precisa sobre cada interacción. Se analizaron las fechas, horas de cada cita programada. Todos los datos fueron tratados de manera confidencial y se presentan de forma agregada y anónima en este informe.

Durante este período, **se gestionaron un total de 2.566 citas**, de las cuales 2.100 fueron atendidas exitosamente, mientras que 466 citas no pudieron ser concretadas o fueron canceladas. El siguiente gráfico presenta una visión completa de las citas perdidas y atendidas durante cada mes del primer trimestre de 2023:

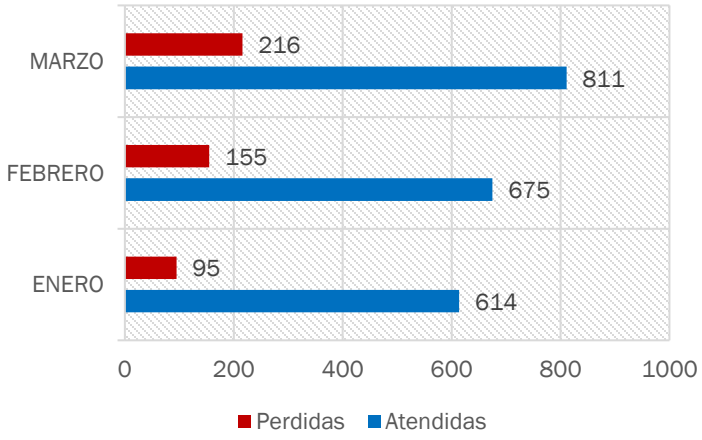


Gráfico 1. *Estado de citas primer trimestre 2023.*

El registro y seguimiento de las citas perdidas y atendidas por mes nos proporciona información valiosa para tomar decisiones informadas y estratégicas en cuanto a la asignación de recursos, el nivel de personal requerido y el diseño de políticas que mejoren la experiencia del cliente.

En este informe visual, se presentarán claramente los datos para cada mes, destacando la cantidad de citas programadas y cuántas de ellas fueron atendidas exitosamente, así como aquellas que, por diversas razones, no se llevaron a cabo.

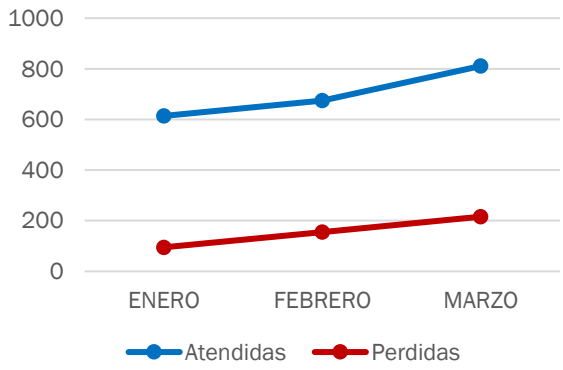


***Gráfico 2**. Estado de trámite solicitudes en Bucaramanga.*

Se observan patrones interesantes en la cantidad de citas atendidas y perdidas. Comenzando por el mes de enero que parece haber tenido un buen rendimiento, con una cantidad considerable de citas atendidas en comparación con las perdidas.

Sin embargo, en febrero, aunque aún se mantuvo una cifra considerable de citas atendidas, se observa un aumento significativo en la cantidad de citas perdidas, llegando a 155.

Marzo mostró un incremento sustancial en las citas atendidas, lo que refleja una mejora en la eficiencia y la capacidad de atención. Sin embargo, este mes también registró la mayor cantidad de citas perdidas, llegando a 216.

En general, aunque se observa un aumento progresivo en las citas atendidas a lo largo del trimestre, también es evidente un aumento en las citas perdidas. Este análisis nos señala la importancia de identificar y abordar las posibles causas detrás de las citas perdidas.

CONCLUSIONES

Tras analizar los datos de citas atendidas y pérdidas durante el primer trimestre del año 2023, podemos extraer las siguientes conclusiones:

- ✓ **Tendencia positiva en citas atendidas:** A lo largo del trimestre, se observó una tendencia ascendente en la cantidad de citas atendidas. Esto indica que las estrategias de gestión de citas han sido efectivas en aumentar la capacidad de atención y satisfacer la demanda de servicios.
- ✓ **Necesidad de seguimiento continuo:** Es esencial mantener un seguimiento constante en los siguientes períodos, ya que la evaluación periódica permitirá medir el impacto de las acciones implementadas y ajustar estrategias según las necesidades cambiantes.