INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Unidad Prestadora De Salud Risaralda

Periodo: 01 al 31 de Junio de 2024
Contrato N° 99-7-20030-24

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

DATOS GENERALES

CONTRATO	99-7-20030-24
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	03 julio de 2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del Centro de gestión de servicio de la Unidad Prestadora De Salud Risaralda para efectuar la atención de las solicitudes de asignación de citas por parte de los afiliados. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 30 de Junio de 2024.
PRESENTADO POR:	Manuel Alexander Conde Sarmiento
ENTREGADO A:	Claudia Marcela Buritica
INFORME NO:	2

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

Tabla de Contenido

1. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ans) 4
2. Datos generales del servicio 4
3. Análisis de los indicadores (ANS) del servicio 5
Gráfica No. 1 resultado Junio 2024 7
4. Llamadas Atendidas por Agente 7
5. Estadística Diaria Formularios Asignación de Citas 8
6. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación 10
6.1 Solicitud de citas médicas por especialidad 10
6.2 Cancelación de citas 12
6.3 Reprogramación de citas 13
7. Demanda Insatisfecha 15
7.1 Gestión Outbound Demanda Insatisfecha 17
8. Evaluación mensual de conocimientos 19
9. Presentación Aspectos Relevantes 20
10. Acciones de Mejoramiento Realizadas 20

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

1. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ans)

Indicador	Descripción ANS	Meta	Ejecutado junio
Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	3% de descuento sobre el servicio	100,00%
Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de contacto RTO	Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad Compradora. D>=99,9% RTO incidente: 43 min	99,7% ≤ d < D% 3% de descuento 99.5% ≤ d < 99.7% 5% de descuento d < 99.5%	100,00%
Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos	>= 80%	21,00%
Eficacia Lineas de Servicio	Eficacia>= 90%	85% <= Eficacia < 90%: 3% de descuento 80%<= Eficacia < 85%: 5% de descuento 80%<= Eficacia < 85%: 7% de descuento Eficacia <75%: 9% de descuento	56.99%
Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web)	Ocupación>=65%	60% <= Ocupación < 65%: 3% de descuento 55%<= Ocupación < 60%: 5% de descuento 50%<= Ocupación < 55%: 7% de descuento	98,36%
Rotación de recurso humano	Rotación < 15%	15% <= Rotación < 40%: 5% de descuento 40% <= Rotación: 7% de descuento	0%
Evaluación de conocimientos	ECA >= 70%	70% > ECA > 65%: 3% de descuento 65% >= ECA > 60%: 5% de descuento 60% >= ECA > 55%: 7% de descuento ECA <= 55%: 9% de descuento	90%
Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA	QUEJA < 3%	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento 5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento 7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento 8% < QUEJA: 9% de descuento	0%
Nivel de satisfacción de los Servicios BPO "s" Opción 1	Promedio de calificación del servicio>3,5	3,3 <= s < 3,5: 3% de descuento 3,0 <= s < 3,3: 5% de descuento 2,7 <= s < 3,0: 7% de descuento	4,49%

Tabla No. 1 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting.

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

2. Datos generales del servicio

Se establece que el nivel de servicio será del 80 %. para la obtención de este indicador se tomarán las llamadas atendidas dentro de los primeros 40 segundos, contados a partir del ingreso de las llamadas al sistema IVR.
Durante el periodo del 01 al 30 de junio se contó con la planta de agentes completa.

El contrato 99-7-20030-24 requiere 7 agentes generales y 1 supervisor de servicio; se relaciona a continuación como se encuentra distribuido la operación del contact center de BPM Consulting de la contrato 99-7-20030-24:

ROL	CANTIDAD	%
Agente Call Center	6	75,00%
Agente Ordenes de Servicio	1	12,50%
Supervisor de Servicio	1	12,50%
Total	8	100,00%

Tabla No. 2 resultado junio 2024.
Fuente: Registro BPM Consulting.

3. Análisis de los indicadores (ANS) del servicio

Se relaciona a continuación el detallado por día de las llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, con el respectivo nivel de servicio y de atención de la línea de la Unidad Prestadora de Salud de Risaralda.

Del 01 al 30 de junio se recibieron 10.435 llamadas de las cuales se atendieron 5.947 con nivel de atención del 56,99%.

Del total de llamadas atendidas 5.947 fueron atendidas dentro del umbral de servicio establecido (40 segundos) cerrando Del 01 al 30 de junio con nivel de servicio de 21.00%.

Se continúan presentando fallas en el aplicativo SISAP, avisos por vencimiento de clave, generando aumento del TMO, adicional el aplicativo Tarantela presenta fallas en cargar el aplicativo.

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

En la línea de servicio de la UPRES RISARALDA, se ha identificado que no se cuenta con la suficiente oferta de citas disponibles para los pacientes que se comunican, principalmente algunas especialidades, lo cual genera que el paciente se esté comunicando constantemente a validar si hay agenda disponible.

Semana	Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 30 Seg	Llamadas Abandonadas	usuario que usaron CallBack	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)
sábado	1/06/2024	87	87	86	0	0	100,0%	98,9%	0%	0:04:31
martes	4/06/2024	924	319	13	605	605	34,5%	1,4%	65%	0:05:06
miércoles	5/06/2024	667	327	14	340	340	49,0%	2,1%	51%	0:05:18
jueves	6/06/2024	670	260	14	410	410	38,8%	2,1%	61%	0:05:49
viernes	7/06/2024	604	279	35	325	325	46,2%	5,8%	54%	0:04:56
sábado	8/06/2024	92	92	85	0	0	100,0%	92,4%	0%	0:04:34
martes	11/06/2024	943	289	6	654	654	30,6%	0,6%	69%	0:05:21
miércoles	12/06/2024	815	327	221	488	488	40,1%	27,1%	60%	0:01:46
jueves	13/06/2024	639	348	75	291	291	54,5%	11,7%	46%	0:05:17
viernes	14/06/2024	376	305	155	71	71	81,1%	41,2%	19%	0:04:53
sábado	15/06/2024	57	57	56	0	0	100,0%	98,2%	0%	0:04:15
lunes	17/06/2024	599	354	92	245	245	59,1%	15,4%	41%	0:04:42
martes	18/06/2024	522	326	92	196	196	62,5%	17,6%	38%	0:04:31
miércoles	19/06/2024	425	296	81	129	129	69,6%	19,1%	30%	0:04:39
jueves	20/06/2024	377	329	178	48	48	87,3%	47,2%	13%	0:04:11
viernes	21/06/2024	324	309	241	15	15	95,4%	74,4%	5%	0:03:43
sábado	22/06/2024	60	60	59	0	0	100,0%	98,3%	0%	0:03:33
lunes	24/06/2024	588	350	38	238	238	59,5%	6,5%	40%	0:03:51
martes	25/06/2024	529	270	88	259	259	51,0%	32,6%	49%	0:04:04
miércoles	26/06/2024	388	331	166	57	57	85,3%	42,8%	15%	0:04:18
jueves	27/06/2024	296	279	220	17	17	94,3%	74,3%	6%	0:03:35
viernes	28/06/2024	399	299	124	100	100	74,9%	31,1%	25%	0:04:27
sábado	29/06/2024	54	54	52	0	0	100,0%	96,3%	0%	0:04:11
Total	junio	10.435	5.947	2.191	4.488	4.488	56,99%	21,00%	43,01%	0:03:16

Tabla No. 3 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

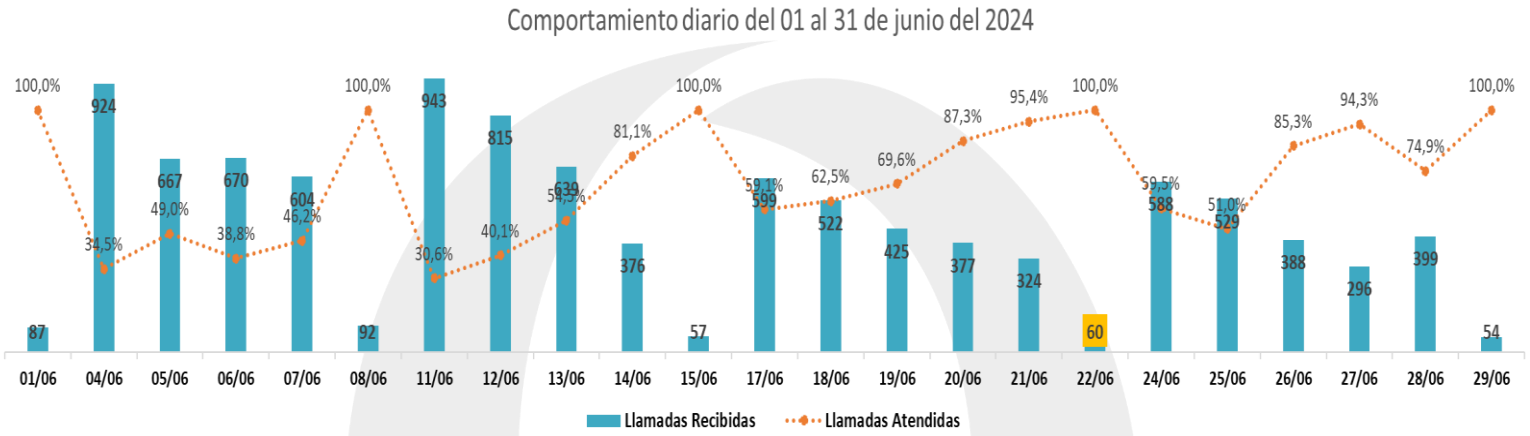
El resultado de los indicadores obedece a varios factores que se evidencian durante el mes:

1. Actualmente, la línea experimenta un alto tráfico de llamadas debido a las solicitudes de citas médicas, lo cual ha superado nuestra capacidad de atención en la entidad.

2. Las agendas de especialidades suelen abrirse durante la última semana de cada mes, lo que resulta en un aumento del volumen de llamadas. Esto ocasiona que las llamadas sean más largas y que muchas se represen antes de ingresar a la línea, impactando significativamente en nuestros indicadores. Muchas llamadas se atienden fuera del tiempo requerido y algunos pacientes, mientras esperan, optan por colgar y llamar de nuevo, lo cual afecta la oportunidad de atención. Además, la agenda de Medicina General se agota antes de finalizar el mes, lo que incrementa la cantidad de llamadas de los usuarios."

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

A continuación, se evidencia el comportamiento de las llamadas por día:



Gráfica No. 1 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

4. Llamadas Atendidas por Agente

Del 01 al 30 de junio el TMO cierra en 03:16 minutos, con 5.947 llamadas atendidas, se detalla a continuación las llamadas atendidas por agente:

Agente	Cantidad de Llamadas	% de participación
Angelica.Cardenas	1.168	20%
diana.cuervo	389	7%
Ingrid.Galindo	1.073	18%
Jimy.Cantor	1.460	25%
Maria.Moncada	546	9%
Wendy.Martinez	1.311	22%
TOTAL	5.947	100%

Tabla No. 4 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

- La agente Diana Cuervo atendió 389 llamadas, debido a que es el apoyo para gestionar la demanda insatisfecha y o novedades que se presenten en las cancelaciones, reprogramaciones etc,

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

5. Estadística Diaria Formularios Asignación de Citas

A continuación, se muestra la gestión realizada de los formularios de especialidades; esta gestión corresponde a las solicitudes efectuadas por los pacientes a través del formulario WEB.

Se relaciona la gestión de los formularios Del 01 al 30 de junio:

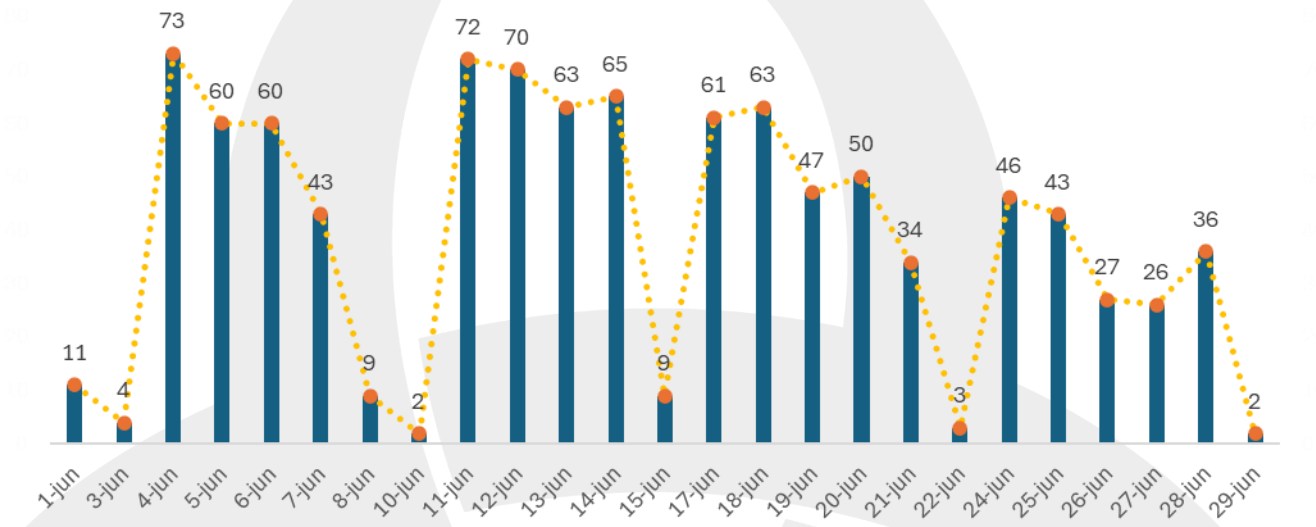


Tabla No. 5 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

- Durante el mes de junio, se gestionaron 979 solicitudes de asignación de especialidades médicas a través del formulario web. La línea se reabrirá próximamente

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

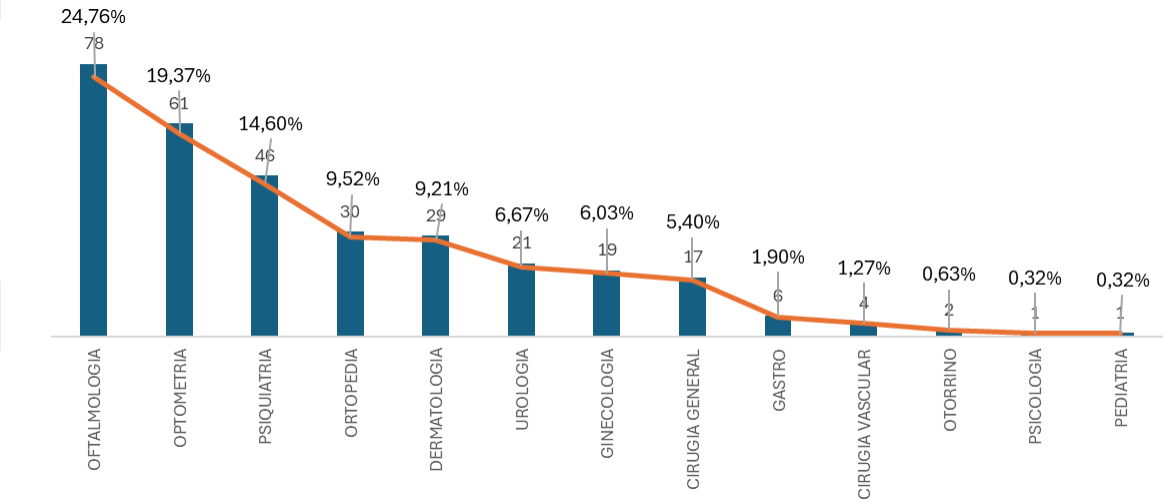
A continuación, se presentan los resultados de la gestión de formularios del mes por especialidad:

Fecha	CITA ASIGNADA	NO CONTESTA	ORDEN VENCIDA	SANIDAD	SIN AGENDA	Total general
4/06/2024	23	4		3	24	54
5/06/2024	15	3	1	1	17	37
6/06/2024	34	14	1	4	23	76
7/06/2024	17	11	1		20	49
8/06/2024	4	1			3	8
11/06/2024	22	12		1	24	59
12/06/2024	27	16		1	15	59
13/06/2024	24	18		5	37	84
14/06/2024	21	10		2	29	62
15/06/2024	2	1			6	9
17/06/2024	25	9	1		25	60
18/06/2024	24	10	1	2	24	61
19/06/2024	15	5	2		23	45
20/06/2024	15	6			28	49
21/06/2024	7			1	31	39
22/06/2024					1	1
24/06/2024	8	2			37	47
25/06/2024	5	2		1	38	46
26/06/2024	3	3			19	25
27/06/2024	11	1		1	8	21
28/06/2024	11	6			23	40
29/06/2024	2					2
Total general	**315**	**134**	**7**	**22**	**455**	**933**

Tabla No. 6 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

- Del total de formularios gestionados que ingresaron el mismo mes se asignaron 315 citas, lo que corresponde a un 33,76% de efectividad.

- De las citas asignadas, la que posee una Junior participación es la especialidad de Oftalmología con el 20%.



Gráfica No. 2 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

6. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

En el mes de junio el 77,17% de las llamadas atendidas, obedecen para asignación de citas médicas, seguido información general y cancelación de citas.

Efectividad	Cantidad	% de participación
Asignacion	4915	77,17%
Informacion general	1107	17,38%
Cancelacion	197	3,09%
Confirmacion	76	1,19%
Reprogramacion	64	1,00%
Asignacion de cita-no competencia del call center	5	0,08%
Promocion y prevencion	5	0,08%
Total general	**6369**	**100,00%**

Tabla No. 7 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

6.1 Solicitud de citas médicas por especialidad

Efectividad	Cantidad	% de participación
Medico General	2135	33,52%
Odontologo	929	14,59%
Pediatria	615	9,66%
Información General	529	8,31%
Psicologia	383	6,01%
Oftalmologia	301	4,73%
Ortopedista	295	4,63%
Optometra	190	2,98%
Medico Internista	169	2,65%
Dermatologia	163	2,56%
Psiquiatria	139	2,18%
Otorrinonaringologia	120	1,88%
Urologia	92	1,44%
Ginecologa	82	1,29%
Gastroenterologia	76	1,19%
Cirugia General	52	0,82%
Medicina General	26	0,41%
Cirugia Vascular	25	0,39%
Medicina Familiar	16	0,25%
Odontologia	11	0,17%
Nutricion	10	0,16%
Fonoaudiologia	5	0,08%
Medico Pyp	4	0,06%
Medicina Interna	1	0,02%
Ginecologia	1	0,02%
Total general	**6369**	**100,00%**

Tabla No. 8 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

De las llamadas recibidas solicitando asignación de cita por el call center, el 33,52% corresponden a citas de Medicina General, seguido de Odontología general con participación del 14,59%.

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

A continuación, se relacionan las solicitudes de citas por fecha:

Efectividad	1/06/2024	4/06/2024	5/06/2024	6/06/2024	7/06/2024	8/06/2024	11/06/2024	12/06/2024	13/06/2024	14/06/2024	15/06/2024	17/06/2024	18/06/2024	19/06/2024	20/06/2024	21/06/2024	22/06/2024	24/06/2024	25/06/2024	26/06/2024	27/06/2024	28/06/2024	29/06/2024	Total general
Medico General	31	131	111	112	88	36	104	126	145	114	17	115	104	91	124	97	22	134	74	131	97	110	21	2135
Odontologo	6	46	56	47	36	23	52	72	70	63	14	59	33	25	34	23	43	65	27	53	38	35	9	929
Pediatria	7	38	33	37	16	9	32	34	46	26	6	46	40	35	37	23	9	36	15	30	19	33	8	615
Información General	4	22	25	19	38	5	19	22	29	28	4	25	23	22	29	26	2	35	47	39	26	40		529
Psicologia	12	20	27	7	29	5	23	30	22	28		34	15	17	20	21	5	14	9	15	9	13	8	383
Oftalmologia	7	8	18	15	22	7	8	11	12	11	3	20	13	15	48	17	1	16	15	15	9	10		301
Ortopedista	2	11	13	10	6	3	8	9	15	11	1	18	62	28	12	7		10	6	15	36	11	1	295
Optometra	2	9	10	7	3	5	12	11	5	9		13	13	10	10	16		9	6	17	5	17	1	190
Medico Internista	1	12	17	9	10		10	6	15	9		10	9	5	10	8	2	6	5	14	6	5		169
Dermatologia	4	12	5	7	5	3	5	7	10	11	2	24	6	3	13	8	1	4	9	8	6	7	3	163
Psiquiatria	1	8	9	9	10	1	5	11	6	6	1	8	2	5	5	5	1	12	2	7	9	15	1	139
Otorrinonaringologia	2	3	8	4	6		5	2	10	4		3	7	6	4	6	1	5	2	20	5	16	1	120
Urologia		3	6	3	7	1	4	1	8	3	2	6	7	8	5	3		10	3	4	2	4	2	92
Ginecologa	4	4	4	3	3	6	5	1	2	5	2	7	5	3	3	5	1	4	2	7	2	4		82
Gastroenterologia	1	3	2	1	1	1	4	1	3	5	17	2	3	6	2	5		3	3	5	2	4	2	76
Cirugia General		4	2	1			2	1		1		9	2	2	5	1	1	2	1	5	2	11		52
Medicina General																			12	9	5			26
Cirugia Vascular		2		2	1			4	1	2		3		1		1	1	3	1	2	1			25
Medicina Familiar		2	1	1	2		2	1	3		1				2								1	16
Odontologia																			1	4	4	1	1	11
Nutricion							1			1		1	1		2		1			1	1	1		10
Fonoaudiologia												1				1			1	1	1			5
Medico Pyp							1			1	1				1									4
Medicina Interna																			1					1
Ginecologia																				1				1
Total general	**84**	**338**	**347**	**294**	**283**	**105**	**302**	**350**	**402**	**338**	**71**	**404**	**345**	**282**	**366**	**273**	**91**	**368**	**242**	**403**	**285**	**337**	**59**	**6369**

Tabla No. 9 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

El número de registros de tipificación obedecen a las solicitudes de citas que realizan los usuarios por la línea telefónica, es de anotar que se presentó disminución de oferta de citas de medicina general, generando demanda insatisfecha.

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

6.2 Cancelación de citas

A través de la línea de servicio se han cancelado 197 citas médicas durante el periodo de junio:

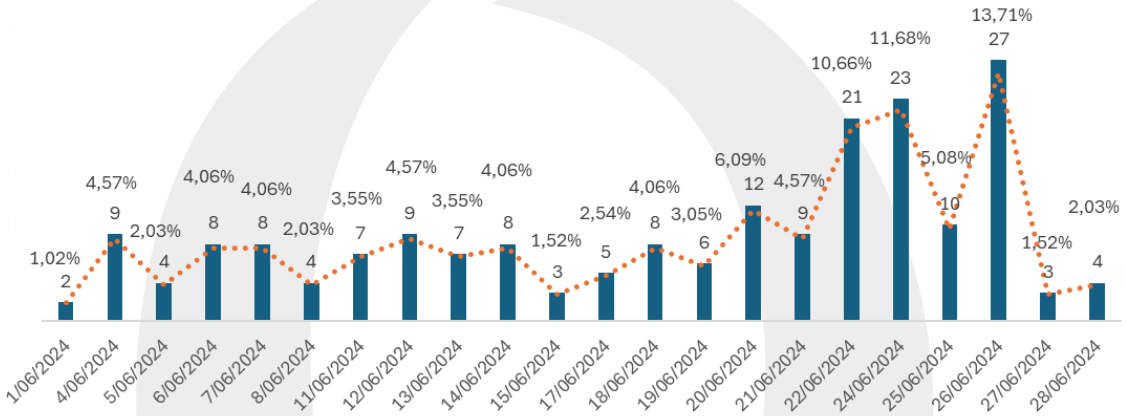


Tabla No. 10 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

- Las cancelaciones representan el 3,09% del total de las tipificaciones en el mes, este porcentaje obedece a citas canceladas por los usuarios debido a festivos que presento en el mes 22,24 y 26 de junio.

- El top 3 de especialistas de mayor cancelación corresponde a odontología con una participación del 28,93% que corresponde a 57 citas, seguido de médico general con una participación del 25,89% que corresponde a 51 citas, seguido de pediatría con una participación del 15,74% que corresponde a 31 citas.

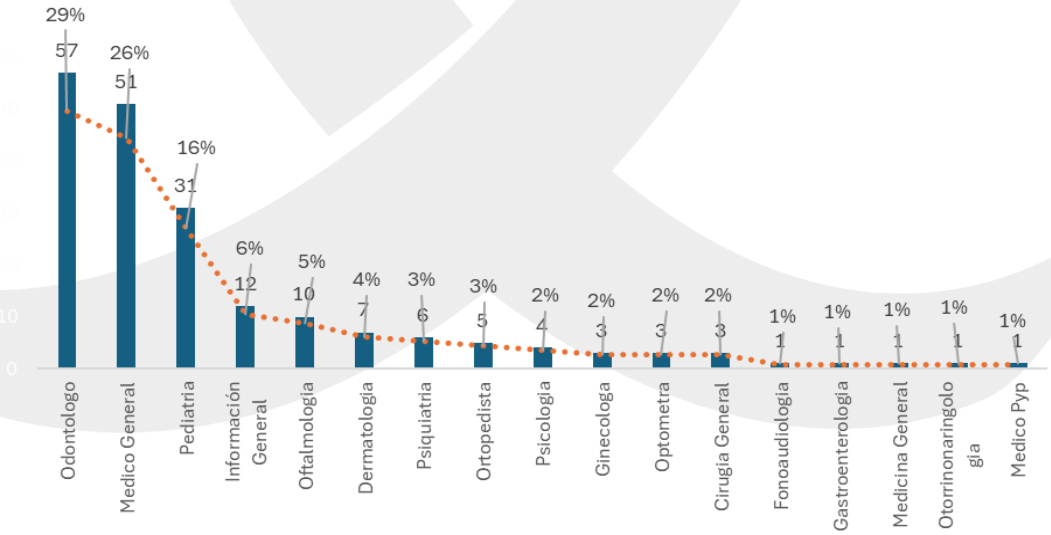


Tabla No. 10 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

El resultado de las citas canceladas por fecha es el siguiente:

Especialidades	1/06/2024	4/06/2024	5/06/2024	6/06/2024	7/06/2024	8/06/2024	11/06/2024	12/06/2024	13/06/2024	14/06/2024	15/06/2024	17/06/2024	18/06/2024	19/06/2024	20/06/2024	21/06/2024	22/06/2024	24/06/2024	25/06/2024	26/06/2024	27/06/2024	28/06/2024	Total general
Odontologo		3	1	4	1		1	2	2	3			4		2	2	19	11	1	1			57
Medico General					3	1	3	1	1	4	1	1	2	2	4	2		2	1	21	1	1	51
Pediatria	1		1		1	1		2	3			2	1	3	2	1	2	7	1	2		1	31
Información General		1	1			1	1		1		1	1			2					3			12
Oftalmologia								2							1	1		1	4		1		10
Dermatologia				1				1							1	2		1	1				7
Psiquiatria		2		1	3																		6
Ortopedista		1	1	1												1			1				5
Psicologia				1		1		1						1									4
Ginecologa	1									1		1											3
Optometra							1						1									1	3
Cirugia General		2																1					3
Foncaudiologia																					1		1
Gastroenterologia							1																1
Medicina General																			1				1
Otorrinonaringologia																						1	1
Medico Pyp											1												1
Total general	**2**	**9**	**4**	**8**	**8**	**4**	**7**	**9**	**7**	**8**	**3**	**5**	**8**	**6**	**12**	**9**	**21**	**23**	**10**	**27**	**3**	**4**	**197**

Tabla No. 11 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

- Los días que más representa cancelaciones fue el 20, 22, 24 y 26 de junio.

6.3 Reprogramación de citas

Para el mes de junio el número solicitudes de reprogramación de citas que ingresaron por la línea fue de 64, las cuales por especialidad son las siguientes:

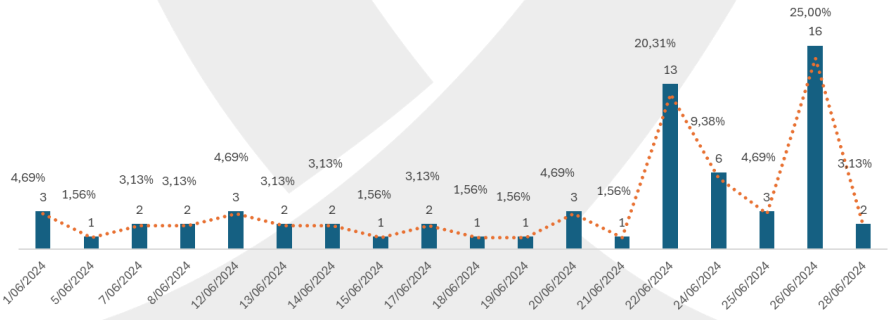


Tabla No. 12 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

La solicitud de reprogramación de citas está sujeta a la disponibilidad de citas al momento de comunicarse, lo cual, ante no contar con una cita disponible para poder reasignar la que ya tiene, puedegenerar una cancelación o en su defecto mantener la misma cita existente.

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

Para el mes de junio se realizó la reasignación de citas a solicitud directa de sanidad por distintas actividades de los profesionales. Las citas que se solicitaron reasignar fueron en total de 168 pacientes de las siguientes especialidades:

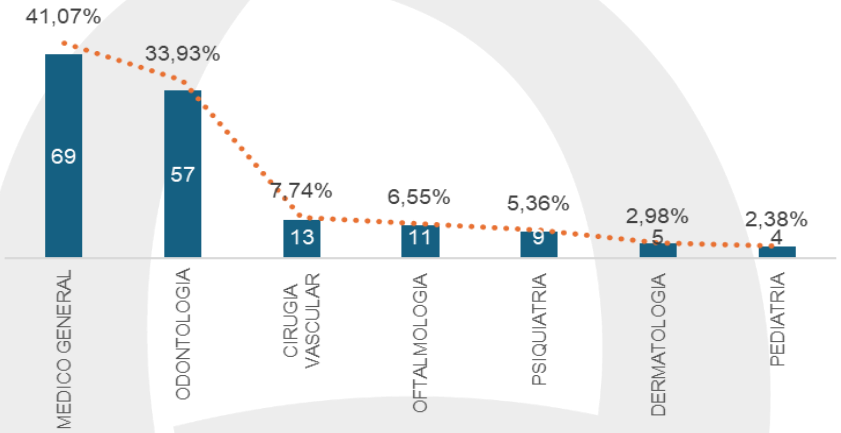


Tabla No. 13 resultado Junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

Las siguientes son fechas en las que se realizó este proceso de reasignación de citas:

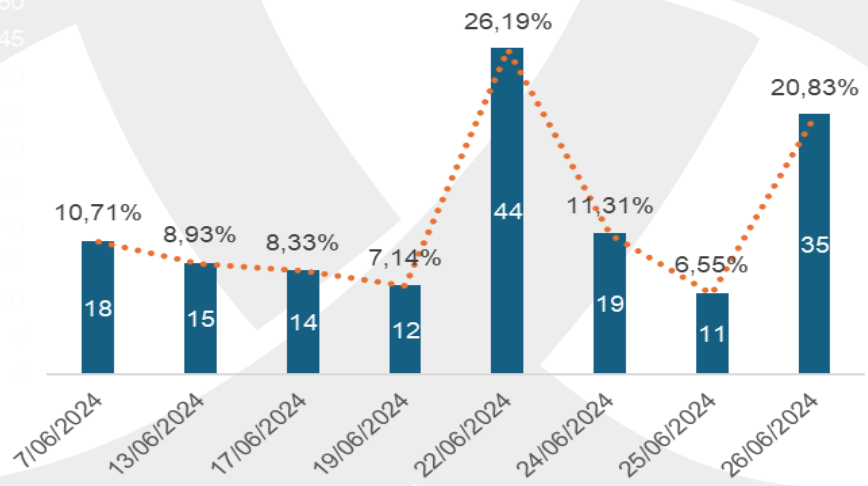


Tabla No. 14 resultado Junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

7. Demanda Insatisfecha

En el mes de junio se recibieron 1.304 solicitudes de cita de pacientes que quedaron en su momento en la lista de espera.

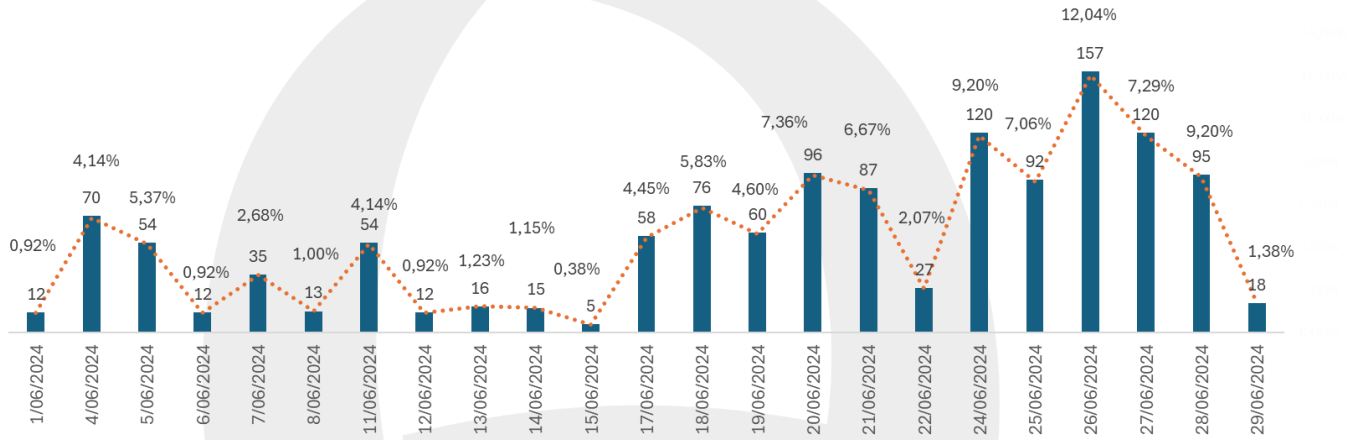


Tabla No. 15 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

La gestión que se realizó a los registros nuevos es la siguiente:

Especialista	Asignacion	Informacion general	Total general
Cirugia General	6		6
Dermatologia	89	1	90
Gastroenterologia	8		8
Información General		3	3
Medico General	24		24
Oftalmologia	2		2
Optometra	45		45
Ortopedista	30		30
Otorrinonaringologia	10		10
Psiquiatria	16		16
Urologia	3		3
Total general	**233**	**4**	**237**

Tabla No. 16 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

De las 1.304 personas que quedaron en lista de espera, fue posible asignarle a 233 debido a que se ofertaron algunas agendas de especialidades durante el mes y el orden de asignación le da prioridad a los pacientes que se encuentran en la lista desde meses anteriores. El total de las citas asignadas corresponde al 18,17%. Para el mes de junio se presentó demanda insatisfecha para la especialidad de Dermatología debido a la poca oferta de citas. Es de anotar que una vez fue apertura da la agenda se llamó a los usuarios que se encontraban en espera, garantizando la depuración de la base.

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

Del total de la base de demanda insatisfecha se encuentran 2.861 pacientes en lista de espera (se aclara que en la siguiente tabla se encuentra toda la demanda insatisfecha desde el inicio de la OC anterior).

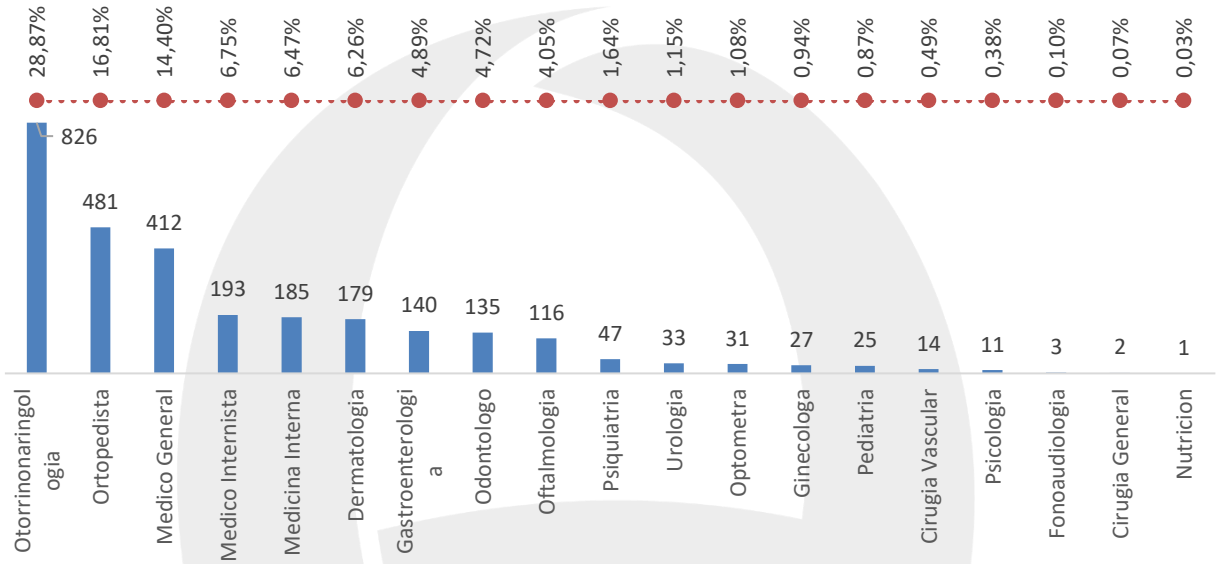


Tabla No. 17 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

Se puede observar que tenemos especialidades en espera un gran número de pacientes, que no han podido obtener cita la cita desde los primeros meses del año.

Es importante resaltar que la gestión diaria de revisión y asignación de la demanda insatisfecha se logró realizar agendamiento considerable para las especialidades que presentaron junio oferta como lo fue Otorrinolaringología, Ortopedista y Médico General.

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

7.1 Gestión Outbound Demanda Insatisfecha

Del mes de junio se realizó gestión a 2.951 pacientes de la base general de demanda insatisfecha:

Fecha	Asignacion	Asignacion de cita-no	Cancelacion	Informacion general	Reprogramacion	Total general
Dermatologia	185		4	1		190
Ortopedista	171		1	6		178
Oftalmologia	125		8		2	135
Optometra	119			1		120
Otorrinonaringologia	109			7		116
Psiquiatria	101		9	1	2	113
Medico General	29		45	12	2	88
Medico Internista	59	1		8		68
Urologia	47			4		51
Ginecologa	51					51
Gastroenterologia	44			3		47
Cirugia General	42			1		43
Odontologo	5		24		2	31
Cirugia Vascular	10		13	1		24
Información General				23		23
Pediatria	6		4	1		11
Nutricion	1			9		10
Medicina Familiar				8		8
Psicologia	2					2
Medicina General				1		1
Total general	**1106**	**1**	**108**	**87**	**8**	**1310**

Tabla No. 18 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

- 21,07% de los pacientes contactados se les generó agendamiento de cita médica (233), en Dermatología, Optometría y Ortopedista
- La especialidad de Otorrinolaringología es la que presenta en junio un alto número de pacientes que se encuentran en la base de demanda insatisfecha, la participación relacionada corresponde al 28,87%, Ortopedista 16,81%.
- Durante el mes se siguió continuando con la revisión de las especialidades si realmente estaban en espera o en su defecto ya habían tenido cita, directamente asignada por Sanidad, adicional revisar si cumplía con las condiciones para continuar en espera.
- Seguimos trabajando como prioridad la demanda con el fin de lograr disminuir la cantidad de usuarios en espera.

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

Encuesta de Satisfacción

La encuesta de satisfacción se realiza de manera automática al paciente, una vez se finaliza la llamada el sistema indica: **Utilizando las teclas de su teléfono, en una escala de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente, por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido.**

Los resultados de la encuesta de satisfacción del periodo son las siguientes:

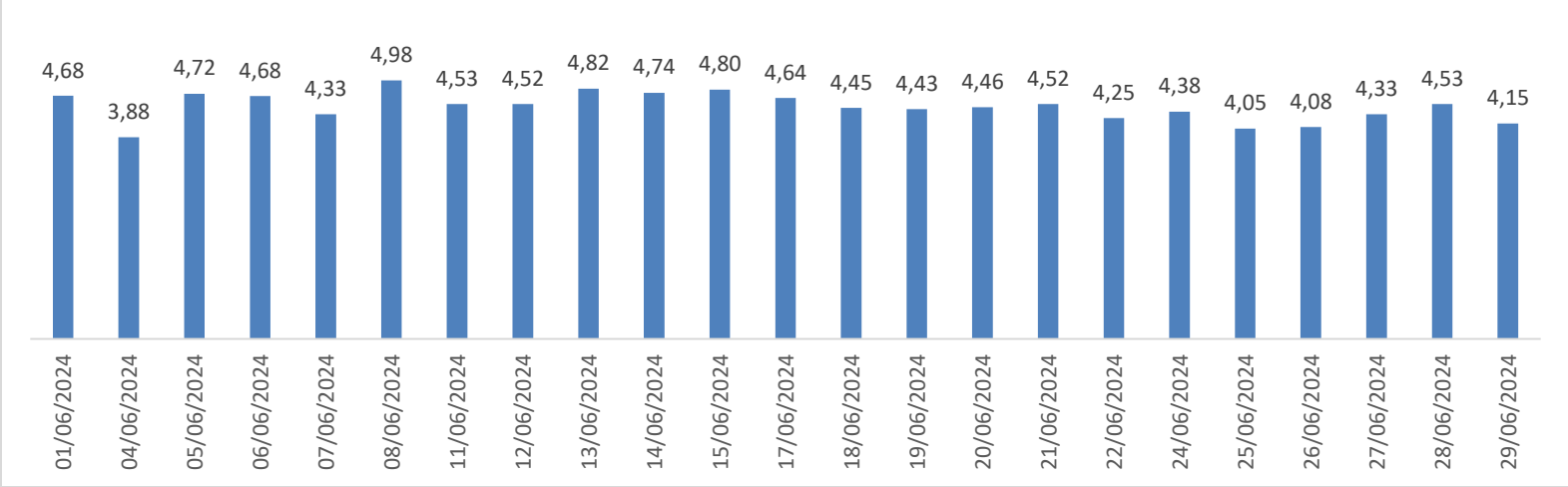


Tabla No. 20 resultado junio 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

Se evidencia cumplimiento en el indicador de encuesta de satisfacción, en el mes de Junio correspondiente en 4,49%.

De 5.947 llamadas atendidas el 28,89% de los pacientes respondieron la encuesta de satisfacción (1.718 pacientes).

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

8. Evaluación mensual de conocimientos

Para el mes de junio se realizó la evaluación mensual de conocimientos correspondiente a temas de producto y actividades presentadas en el transcurso del mes, a continuación, se relacionan las notas obtenidas por los agentes:

CÉDULA	APELLIDOS	NOMBRES	NOTA
1030542648	Cuervo Franco	Diana Catalina	95
1012412676	Cantor Barrios	Jimy Ferney	80
31571989	Molina Tellez	Paula Andrea	100
1130620120	Gualtero Bolaños	Natalia	100
1069054013	Martinez Moreno	Wendy Juliettee	84
1019110705	Galindo Niño	Ingrid Bibiana	84
1006006520	Cardenas Cardenas	Angelica Lucia	90
		TOTAL NOTA	90

Durante el mes de junio de 2024, se llevaron a cabo actividades virtuales que contribuyen al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades.

Comunicación asertiva

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
7	4	0	57%	100	4,8

Planner- Teams

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
7	4	0	57%	92	4,8

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

9. Presentación Aspectos Relevantes

- No se cumple con el ANS establecido Nivel de Servicio toda vez que se atendieron 2.191 llamadas dentro del umbral lo que corresponde al 21,00%.
- No se cumple con el Nivel de Atención establecido cerrando el mes, puesto que el resultado fue de 56,99%.
- Se continúa con el cumplimiento del índice de satisfacción cerrando el mes en 4,49%
- En el mes de marzo se ha asignado 2 agentes diariamente para apoyo en gestionar la demanda debido a la apertura de agenda de las especialidades.
- Se continúa reportando las fallas que presenta el SISAP, puesto que genera demora en la atención a nuestros usuarios.

10. Acciones de Mejoramiento Realizadas

- *Se continúo trabajando en el forms para registro de las citas asignadas por call center a los usuarios adulto para actualización de la demanda diariamente.*
- *Con el objetivo de mejorar la accesibilidad y la facilidad de recordación para los pacientes, así como reducir posibles errores al ingresar direcciones web extensas, se propone implementar enlaces cortos para las órdenes de citas médicas en nuestro sistema de sanidad. Estos enlaces permitirán a cualquier paciente digitar fácilmente la URL correspondiente en su dispositivo tecnológico, simplificando así el acceso a los servicios médicos necesarios.*

  Esta medida no solo optimizará la experiencia del usuario al hacer más intuitiva la gestión de las órdenes de citas, sino que también facilitará el proceso para las personas de la tercera edad, quienes pueden enfrentar dificultades con herramientas tecnológicas más complejas.

  Además, se sugiere la implementación de códigos QR personalizados para los enlaces de especialistas, especialmente dirigidos a usuarios de la tercera edad. Estos códigos QR podrían ser generados por el sistema de sanidad y entregados físicamente o por correo electrónico, permitiendo que los pacientes o sus acompañantes los escaneen fácilmente con sus dispositivos móviles para acceder directamente a la información de la cita médica.

  Esta combinación de enlaces cortos y códigos QR no solo mejorará la accesibilidad y la experiencia del usuario, sino que también asegurará que todos los pacientes, incluidos aquellos con menos familiaridad con la tecnología, puedan beneficiarse de manera efectiva de nuestros servicios médicos.