Ocaña, 30 de octubre de 2024

Señores:
E.S.E. HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES

Ref: Informe de ejecución contrato No. 794 de 2024

Cordial saludo,

En el presente informe se presentan los datos estadísticos que evidencian la funcionalidad del servicio prestado objeto del contrato.

CONTRATO No. 794 de 2024.
OBJETO DEL CONTRATO: PRESTAR EL SERVICIO DE LA PLATAFORMA OMNICANAL PARA SOPORTAR LA OPERACIÓN DEL CONTAC CENTER A TRAVÉS DE UNA INTERFAZ WEB QUE INTEGRA TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES
PERIODO: 3 AL 31 DE OCTUBRE DE 2024
VALOR A COBRAR: CUARENTA MILLONES DE PESOS (40.000.000)
CUENTA No. 001

1. LOGIN DE AGENTES

AGENTE	LOGINID	EXTENSIÓN	IP	VERSION IPPAD
Laura Andrea Gomez Quiero	laura.gomez	120035	200.41.79.225	9.4.8.1
Cindy Torres	cindy.torres	120021	200.41.79.225	9.4.8.1
Linda Gabriela Parada Ascanio	linda.parada	120008	200.41.79.225	9.4.8.1
Yorley Aldana Arciniegas	yorley.aldana	120056	200.41.79.225	9.4.8.1
Kelly Prince	kelly.prince	120005	200.41.79.225	9.4.8.1
Kely Michel Sanchez Rizo	kely.sanchez	120001	200.41.79.225	9.4.8.1
Yamile Carrascal Salazar	yamile.carrascal	120017	200.41.79.225	9.4.8.1
Kamila Melo Perez	kamila.melo	120032	200.41.79.225	9.4.8.1
Luz Matinez	luz.martinez	120022	200.41.79.225	9.4.8.1
Leydi Johanna Sarmiento Sanchez	leydi.sarmiento	120029	200.41.79.225	9.4.8.1
Silvia Juliana Paez Vargas	silvia.paez	120027	200.41.79.225	9.4.8.1
Salomon Sanabria	salomon.sanabria	120011	200.41.79.225	9.4.8.1
Belkis Robles Villalobos	belkis.robles	120006	200.41.79.225	9.4.8.1
Diego Arenas	diego.arenas	120031	200.41.79.225	9.4.8.1
Mildretd Paez Bautista	mil.paez	120041	200.41.79.225	9.4.8.1
Liliana Martinez	liliana.martinez	120013	200.41.79.225	9.4.8.1

Diego Alba	diego.alba	111111	190.90.27.21	9.4.8.1

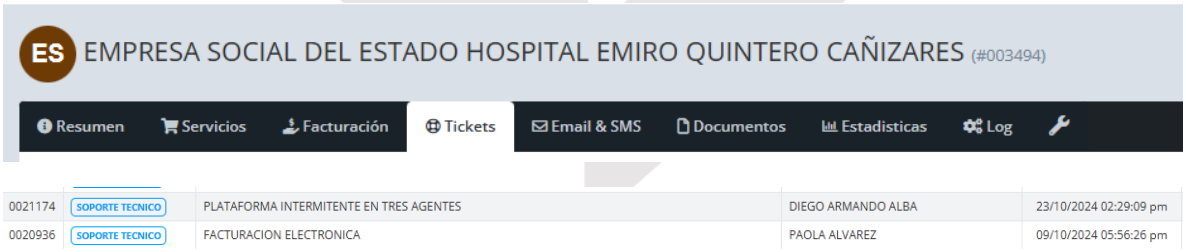
2. CONTADOR DE EVENTOS IVR

NOMBRE	VALOR	CANTIDAD
Atender llamada	Atendida	35658
Atender llamada	El cliente corto	94
Banda Horaria	En Banda	33102
Banda Horaria	Fuera de banda	2550
MenuPpal	Corto cliente	1210
MenuPpal	Volver al menú principal	721
Skill Derivacion	3336	21780
Abandona en Cola	3336	8171
DNIS	WhatsappIN	41848
Imagen orden médica		16725

3. EFICIENCIA DE CAMPAÑA “Asignación de citas”

Se adjunta archivo digital en formato hoja de cálculo, el cual debido a su extensión en columnas y registros se requiere visualización desde una computadora.

4. TICKET DE SOPORTE



De antemano, mil gracias por la atención prestada y quedo a la espera de sus comentarios.

Atentamente:

LEONOR PAOLA ALVAREZ

Representante Legal