INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Unidad Prestadora De Salud Risaralda

Periodo: 01 al 30 de Septiembre 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:	09 octubre 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 septiembre de 2024.
PRESENTADO POR:	Julie Pauline Mosquera Londoño
ENTREGADO A:	Claudia Marcela Buriticá
INFORME NO:	5

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 septiembre2024..... 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

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 Septiembre
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%	18.02%
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	59.85%
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	93.00%
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	95%
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	4.72%

Tabla No. 1 resultado septiembre2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting.

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 septiembre 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 julio 2024.
Fuente: Registro BPM Consulting.

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

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 septiembre se recibieron 10.316 llamadas de las cuales se atendieron 6.174 con nivel de atención del 59,85%. En comparación del mes anterior se presenta una disminución de llamadas de un 17% (2.163).

Del total de llamadas atendidas 1.859 fueron atendidas dentro del umbral de servicio establecido (40 segundos) cerrando Del 01 al 30 de septiembre con nivel de servicio de 18,02%.

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.

En la línea de servicio de la UPRES Risaralda, se ha identificado una problemática importante relacionada con la disponibilidad de citas. Actualmente, no hay suficiente oferta de citas disponibles para los pacientes que se comunican, especialmente en ciertas especialidades. Esta situación ha llevado a que los pacientes se comuniquen de manera constante para validar la disponibilidad de agenda.

Semana	Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Llamadas Abandonadas	usuario que usaron CallBack	Nivel de Atención	Nivel de Servicio	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	Tiempo promedio de espera atendidas
Monday	9/2/2024	792	299	40	493	493	37.8%	5.1%	62%	0:04:32	0:06:15
Tuesday	9/3/2024	732	265	26	467	467	36.2%	3.6%	64%	0:04:24	0:06:33
Wednesday	9/4/2024	492	227	13	265	265	46.1%	2.6%	54%	0:04:46	0:05:25
Thursday	9/5/2024	385	248	79	137	137	64.4%	20.5%	36%	0:04:06	0:03:52
Friday	9/6/2024	510	253	17	257	257	49.6%	3.3%	50%	0:04:24	0:06:33
Saturday	9/7/2024	68	53	30	15	15	77.9%	44.1%	22%	0:04:23	0:01:26
Monday	9/9/2024	690	426	202	264	264	61.7%	29.3%	38%	0:02:55	0:02:23
Tuesday	9/10/2024	642	319	66	323	323	49.7%	10.3%	50%	0:04:10	0:05:20
Wednesday	9/11/2024	533	297	45	236	236	55.7%	8.4%	44%	0:04:55	0:05:52
Thursday	9/12/2024	357	292	113	65	65	81.8%	31.7%	18%	0:04:28	0:02:11
Friday	9/13/2024	279	243	132	36	36	87.1%	47.3%	13%	0:04:43	0:01:25
Saturday	9/14/2024	79	70	57	9	9	88.6%	72.2%	11%	0:04:41	0:00:28
Monday	9/16/2024	609	306	67	303	303	50.2%	11.0%	50%	0:05:21	0:05:39
Tuesday	9/17/2024	437	300	97	137	137	68.6%	22.2%	31%	0:04:37	0:03:54
Wednesday	9/18/2024	403	275	75	128	128	68.2%	18.6%	32%	0:05:02	0:03:45
Thursday	9/19/2024	302	247	116	55	55	81.8%	38.4%	18%	0:05:15	0:02:19
Friday	9/20/2024	267	230	123	37	37	86.1%	46.1%	14%	0:05:20	0:01:47
Saturday	9/21/2024	68	55	52	13	13	80.9%	76.5%	19%	0:04:07	0:00:04
Monday	9/23/2024	513	342	68	171	171	66.7%	13.3%	33%	0:04:40	0:04:34
Tuesday	9/24/2024	554	320	59	234	234	57.8%	10.6%	42%	0:05:16	0:05:23
Wednesday	9/25/2024	431	268	73	163	163	62.2%	27.2%	38%	0:04:32	0:04:12
Thursday	9/26/2024	289	236	91	53	53	81.7%	31.5%	18%	0:04:39	0:02:40
Friday	9/27/2024	314	229	99	85	85	72.9%	31.5%	27%	0:04:57	0:03:10
Saturday	9/28/2024	59	51	50	8	8	86.4%	84.7%	14%	0:04:35	0:00:05
Monday	9/30/2024	511	323	69	188	188	63.2%	21.4%	37%	0:05:06	0:05:07
Total	September	10,316	6,174	1,859	4,142	4,142	59.85%	18.02%	40.15%	0:03:52	0:03:01

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

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

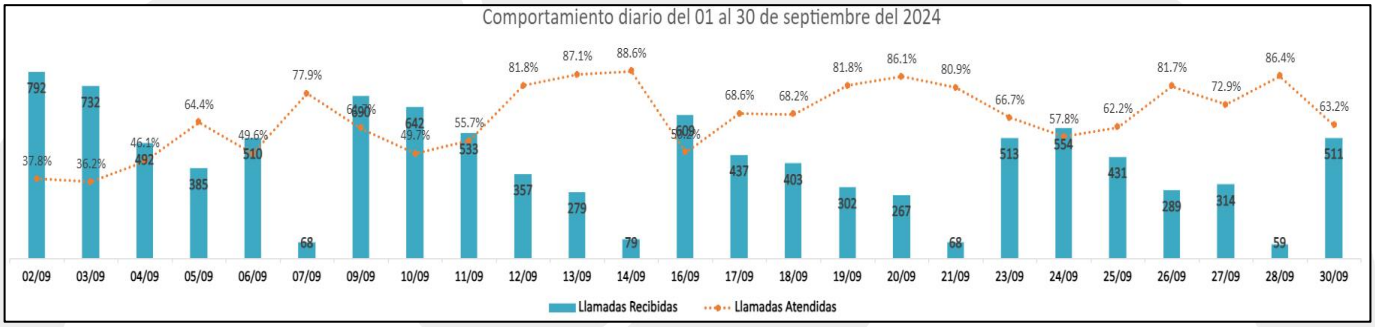
El resultado de los indicadores obedece a varios factores que se evidencian durante el mes:

1. Se puede determinar que la línea de atención está experimentando un alto tráfico de llamadas debido a las solicitudes de citas médicas. Este incremento ha superado nuestra capacidad de atención en la entidad, lo que ha generado desafíos significativos en la calidad del servicio ofrecido a nuestros usuarios.

2. Las agendas de especialidades suelen abrirse durante la última semana de cada mes, lo que provoca un aumento significativo en el volumen de llamadas. Este incremento resulta en llamadas más largas y en que muchos usuarios permanezcan en espera antes de ingresar a la línea, lo que impacta negativamente nuestros indicadores de atención.

3. Además, un alto porcentaje de llamadas se atienden fuera del tiempo requerido, y algunos pacientes, al sentirse frustrados, deciden colgar y volver a llamar, lo que afecta aún más la oportunidad de atención. Por otro lado, la agenda de Medicina General se agota antes de finalizar el mes, aumentando la cantidad de consultas por parte de los usuarios en busca de una cita.

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



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

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

4. Llamadas Atendidas por Agente

Durante el periodo del 01 al 30 de septiembre de 2024, el Tiempo Medio de Operación (TMO) se cerró En 03:52 minutos, con un total de 6.174 llamadas atendidas. A continuación, se detalla la cantidad de llamadas atendidas por agente:

Agente	Cantidad de Llamadas	% de participación
Nora.Salcedo	1699	28%
Lizeth.Almario	1585	26%
heidy.melo	861	14%
diana.cuervo	844	14%
Karen.Pinado	703	11%
Maria.Reyes	367	6%
Natalia.Gualteros	112	2%
Juana.Rodriguez	3	0%
TOTAL	6,174	100%

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

- Es importante destacar que la asesora Natalia Gualteros es la persona encargada de gestionar la demanda en nuestra línea de atención. Como resultado de su función específica, Natalia presenta una baja cantidad de llamadas atendidas en comparación con otros agentes.
- La asesora Juana Rodriguez es back up en caso de alguna novedad

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 septiembre:

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

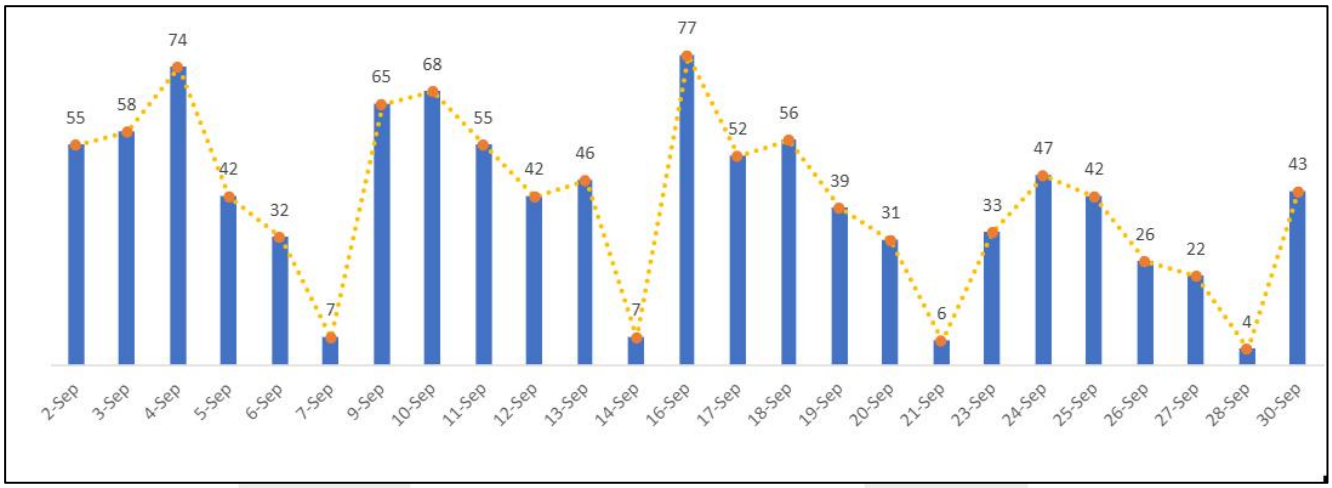


Tabla No. 5 resultado septiembre 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

- Durante el mes de septiembre de 2024, se gestionaron un total de 1.029 solicitudes de asignación de especialidades médicas a través del formulario web. Este volumen de solicitudes refleja la demanda actual de nuestros servicios y la efectividad de las herramientas digitales implementadas.

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

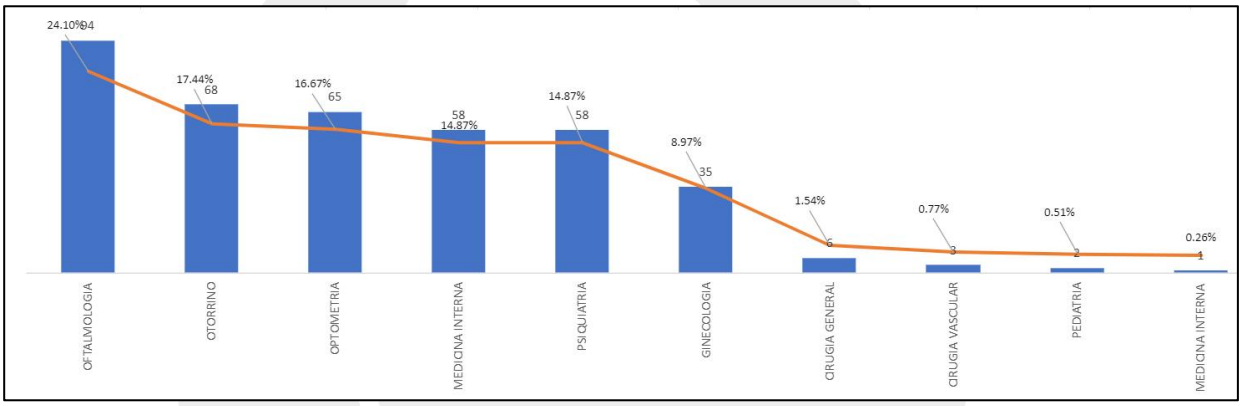
Cuenta de ESTATUS / Fecha	Etiquetas de columna / CITA ASIGNADA	NO CONTESTA	ORDEN VENCIDA	SANIDAD	SIN AGENDA	Total general
9/2/2024	19	8			22	49
9/3/2024	5	4			3	12
9/4/2024	11	7		2	14	34
9/5/2024	14	12		1	17	44
9/6/2024	20	12	2	1	16	51
9/7/2024	17	11		2	18	48
9/9/2024	16	10			14	40
9/10/2024	19	6		3	24	52
9/11/2024	16	7			14	37
9/12/2024	23	15		2	17	57
9/13/2024	41	15		1	33	90
9/14/2024	15	6		1	3	25
9/16/2024	16	6	3	1	18	44
9/17/2024	15	8			11	34
9/18/2024	14	8		1	14	37
9/19/2024	17	9		2	8	36
9/20/2024	29	10		2	22	63
9/21/2024	19	12	1	1	15	48
9/23/2024	12	8			13	33
9/24/2024	5	5			14	24
9/25/2024	19	9	1	2	33	64
9/26/2024	16	8	1		13	38
9/27/2024	8	8		1	11	28
9/28/2024	3	3		1	1	8
9/30/2024	1	2			5	8
Total general	**390**	**209**	**8**	**24**	**373**	**1004**

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

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

- Durante el mes de septiembre de 2024, se gestionaron un total de 1.029 solicitudes de asignación de especialidades médicas a través del formulario web. De estas solicitudes, se asignaron 390 citas, lo que representa un 39% de efectividad en la gestión de citas.

- De las citas asignadas, la especialidad que tiene una mayor participación es Oftalmología, representando un 24.10% del total de citas otorgadas.



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

6. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

Durante el mes de septiembre de 2024, se realizaron 7.622 tipificaciones del total de llamadas atendidas en la línea de atención, de las cuales se observa que un 80.08% corresponden a solicitudes de asignación de citas médicas. Las categorías de llamadas atendidas se desglosan de la siguiente manera:

Efectividad	Cantidad	% de participación
Asignacion	6104	80.08%
Informacion general	782	10.26%
Cancelacion	394	5.17%
Confirmacion	170	2.23%
Reprogramacion	108	1.42%
Asignacion de cita-no	43	0.56%
Promocion y prevencion	21	0.28%
Total general	**7622**	**100.00%**

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

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

6.1 Solicitud de citas médicas por especialidad

AccionSalud	AccionSalud	participación
Medico General	1889	30.95%
Odontologo	1210	19.82%
Pediatria	713	11.68%
Psicologia	316	5.18%
Dermatologia	259	4.24%
Medico Internista	241	3.95%
Información General	220	3.60%
Oftalmologia	208	3.41%
Ortopedista	189	3.10%
Otorrinonaringologia	149	2.44%
Urologia	140	2.29%
Optometra	139	2.28%
Ginecologa	118	1.93%
Cirugia General	103	1.69%
Gastroenterologia	91	1.49%
Psiquiatria	75	1.23%
Cirugia Vascular	17	0.28%
Medicina General	13	0.21%
Odontologia	7	0.11%
Nutricion	3	0.05%
Nutricion Especialista	1	0.02%
Medicina Interna	1	0.02%
Ginecologia	1	0.02%
Medico Pyp	1	0.02%
Total general	**6104**	**100.00%**

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

De las llamadas recibidas solicitando asignación de cita por el call center, el 30,95% corresponden a citas de Medicina General, seguido de Odontología general con participación del 19,82%.

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	Cirugia General	Cirugia Vascular	Dermatologia	Fonoaudiologia	Gastroenterologia	Ginecologa	Información General	Medicina Familiar	Medicina General	Medico General	Medico Internista	Medico Pyp	Nutridon	Odontologia	Odontologo	Oftalmologia	Optometra	Ortopedista	Otorrinoaringologia	Pediatria	Psicologia	Psiquiatria	Urologia	(en blanco)	Terapia Ocupacional	Ginecologia	Medicina Interna	Nutricion Especialista	Trabajo Social	Total general
(en blanco)																														
9/2/2024	7	1	13		7	5	23	1		123	12	2			68	12	9	10	8	44	14	5	7		1					372
9/3/2024	8	1	13		10	10	34	1		96	15		2		56	9	17	9	6	64	14	2	8							375
9/4/2024	2		7		8	6	27	1		70	15		2		83	15	7	13	12	38	13	8	4							331
9/5/2024	4	1	13		9	10	20			90	12	3			104	9	5	9	14	30	17	5	8							363
9/6/2024	9		6	1	3	6	23	1		95	17	2	3		50	12	5	14	12	36	11	10	6							322
9/7/2024		1	2		1		3			18	2				11	1	5		3	7	8	2								64
9/9/2024	4	1	11	1		5	161	1		85	15				54	8	8	4	12	27	23	7	6			1				434
9/10/2024	6		17		6	8	31	1		117	16	1	3		56	16	9	13	13	38	18	9	7							385
9/11/2024	7	2	8		7	6	25	1	3	108	12	5		2	69	20	7	13	10	41	23	8	6							383
9/12/2024	7	2	15		7	4	29	1	9	84	13	1	1	5	52	25	6	10	7	34	24	5	10			1	1	1		354
9/13/2024	3		10		2	5	24			79	15	1			65	17	6	11	7	37	13	6	9							310
9/14/2024	2	2	4			3	5			19	6	1	2		10	2	4	1	5	9	4	1	2							82
9/16/2024	5	1	19	1	10	6	8			106	14				72	12	11	12	15	55	11	4	10							372
9/17/2024	4	1	14	1	2	11	16			117	14		3		49	19	8	12	16	31	15	9	7							349
9/18/2024	5	1	9		4	10	18			93	13		1		67	10	6	10	12	41	18	2	11						1	332
9/19/2024	3		17		3	4	18	1		81	10	1			58	20	3	10	8	43	15	8	5							308
9/20/2024	2		14		8	4	17			81	12		2		50	14	9	8	10	24	14	3	5							277
9/21/2024	1		3		1	3	2	1		12	5				11	3	1		1	8	5		2							59
9/23/2024	4	2	15		3	5	12			91	13		3		76	15	10	10	14	46	35	14	10							378
9/24/2024	5	1	14	1	4	5	11	1	1	131	9	3	2		77	11	5	9	13	50	26	6	3							388
9/25/2024	10		16		3	10	16			88	19		2		73	16	4	9	7	29	18	3	6		1					330
9/26/2024	6		15		5	5	3			92	11	1			67	11	6	6	6	33	22	4	4							297
9/27/2024	3	3	10		5	6	15	1		99	6	1	3		49	18	7	11	4	22	16	11	8							298
9/28/2024	3				1		2			19	5				13	2		1	1	6	4	2								59
9/30/2024	2	2	11		3	5	11			137	12	1	2		82	15	8	9	13	44	27	8	8							400
Total general	112	22	276	5	112	142	554	12	13	2131	293	23	31	7	1422	312	166	214	229	837	408	142	152		2	2	1	1	1	7622

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

Durante el mes de septiembre de 2024, el número de registros de tipificación corresponde a las solicitudes de citas que realizan los usuarios a través de la línea telefónica. Estos registros son fundamentales para entender la demanda de atención y gestionar eficientemente las citas.

6.2 Cancelación de citas

A través de la línea de servicio se han cancelado 394 citas médicas durante el periodo de septiembre:

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

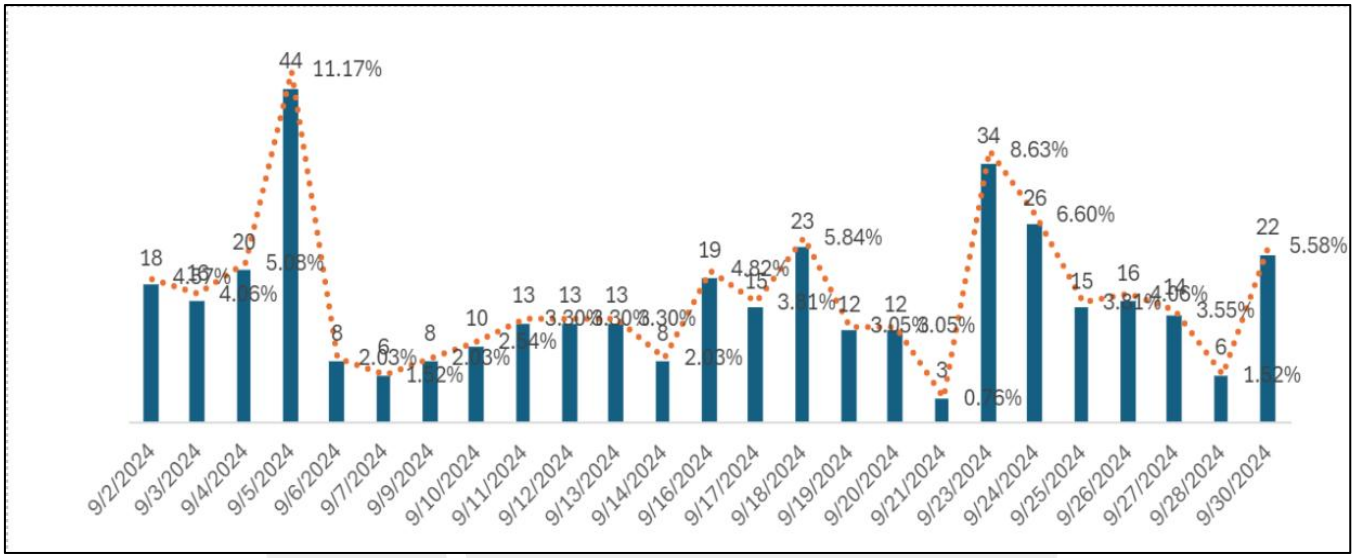


Tabla No. 10 resultado septiembre 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

- Las cancelaciones representan el 5,17% del total de las tipificaciones en el mes, este porcentaje obedece a citas canceladas por los usuarios, pero se evidencia que las cancelaciones realizadas obedecieron a que el paciente presentaba alguna novedad de fuerza mayor y por eso se cancelaba la cita, siempre que cumpliera con el parámetro de las 24 horas.

- El top 3 de especialistas de mayor cancelación corresponde a Odontología cada una con una participación del 28% que corresponde a 110 citas seguido de Medicina General con una participación del 24% que corresponde a 93 citas y Pediatría con el 17% que corresponde 66 citas.

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

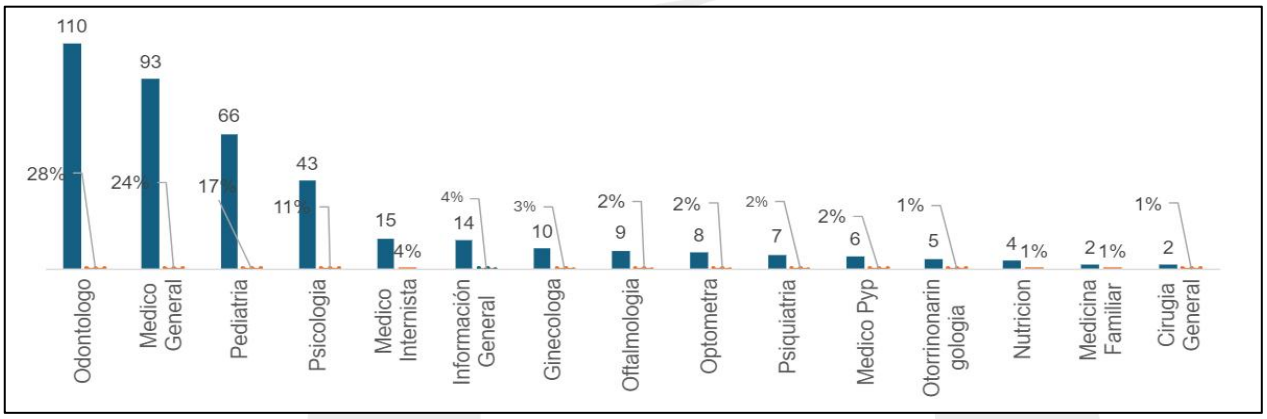


Tabla No. 10 resultado septiembre 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

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

Cantidad	Etiquetas de columna																
Especialidades	Cirugia General	Ginecologa	Información Gen	Medicina Famili	Medico General	Medico Internist	Medico Pyp	Nutricion	Odontologo	Oftalmologia	Optometra	Otorrinonaringo	Pediatria	Psicologia	Psiquiatria	Total general
9/2/2024			1		4				3	1	1		6	2		18
9/3/2024		1	1		2				6	1	1		3	1		16
9/4/2024					6	1			7				6			20
9/5/2024		3	1		17	2	2		6			2	6	2	3	44
9/6/2024					4				3				1			8
9/7/2024					2				2		1		1			6
9/9/2024					1				3				1	3		8
9/10/2024						2		1	1		1	2	1	2		10
9/11/2024			2		4		1		1				1	4		13
9/12/2024			2		2					1			2	5	1	13
9/13/2024					4	2			3				3	1		13
9/14/2024		2			2	1			1		1		1			8
9/16/2024		1			3	1			8				6			19
9/17/2024					4				3	3	1		2	2		15
9/18/2024					2			1	12	2			3	3		23
9/19/2024					4				2				4	1	1	12
9/20/2024			2		4	1			3			1		1		12
9/21/2024				1					1					1		3
9/23/2024			3		5	3		2	12		1		3	5		34
9/24/2024		1	1	1	3		3		9				7	1		26
9/25/2024		1			3				9				1		1	15
9/26/2024					4				5				3	3	1	16
9/27/2024	1		1		4				3		1		2	2		14
9/28/2024	1				3				2							6
9/30/2024		1			6	2			5	1			3	4		22
Total general	**2**	**10**	**14**	**2**	**93**	**15**	**6**	**4**	**110**	**9**	**8**	**5**	**66**	**43**	**7**	**394**

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

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

6.3 Reprogramación de citas

Para el mes de septiembre el número solicitudes de reprogramación de citas que ingresaron por la línea fuede 108, se representa por fecha cuantas solicitudes ingresaron:

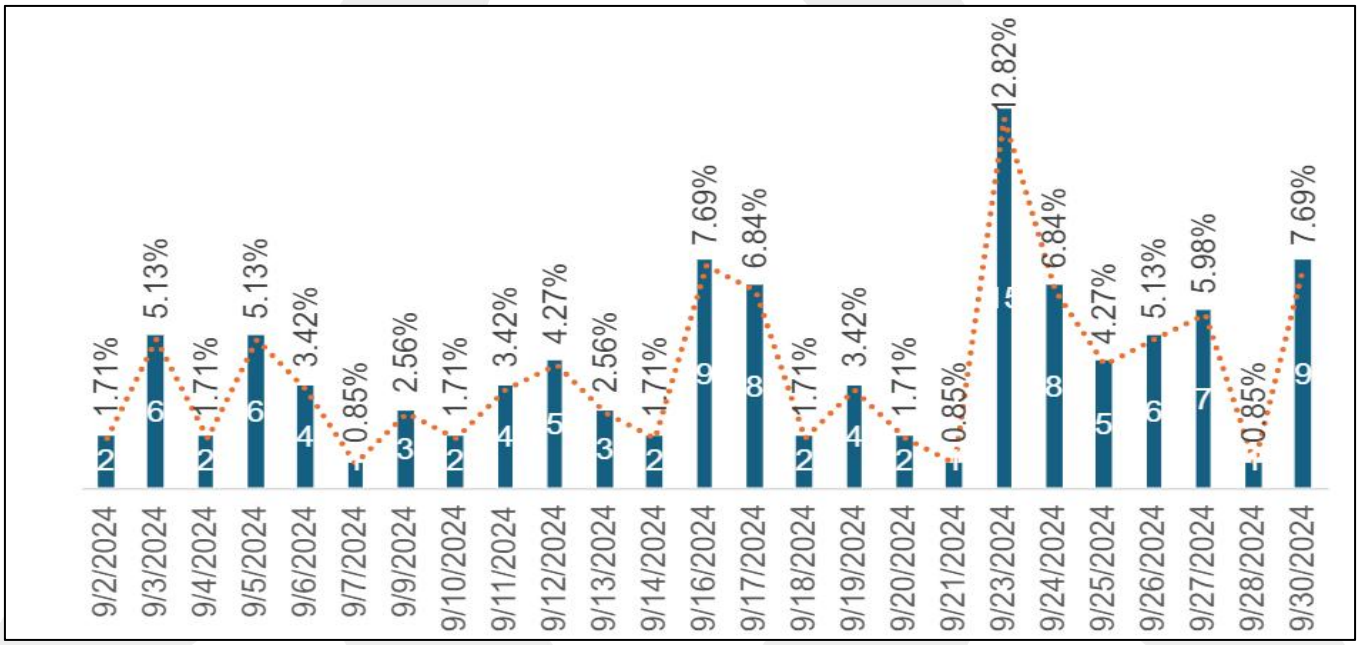


Tabla No. 12 resultado septiembre 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

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.

En septiembre se reasignó citas a solicitud directa de sanidad por actividades de los profesionales. Las citas que se solicitaron reasignar fueron en total de 134 pacientes de las siguientes especialidades:

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

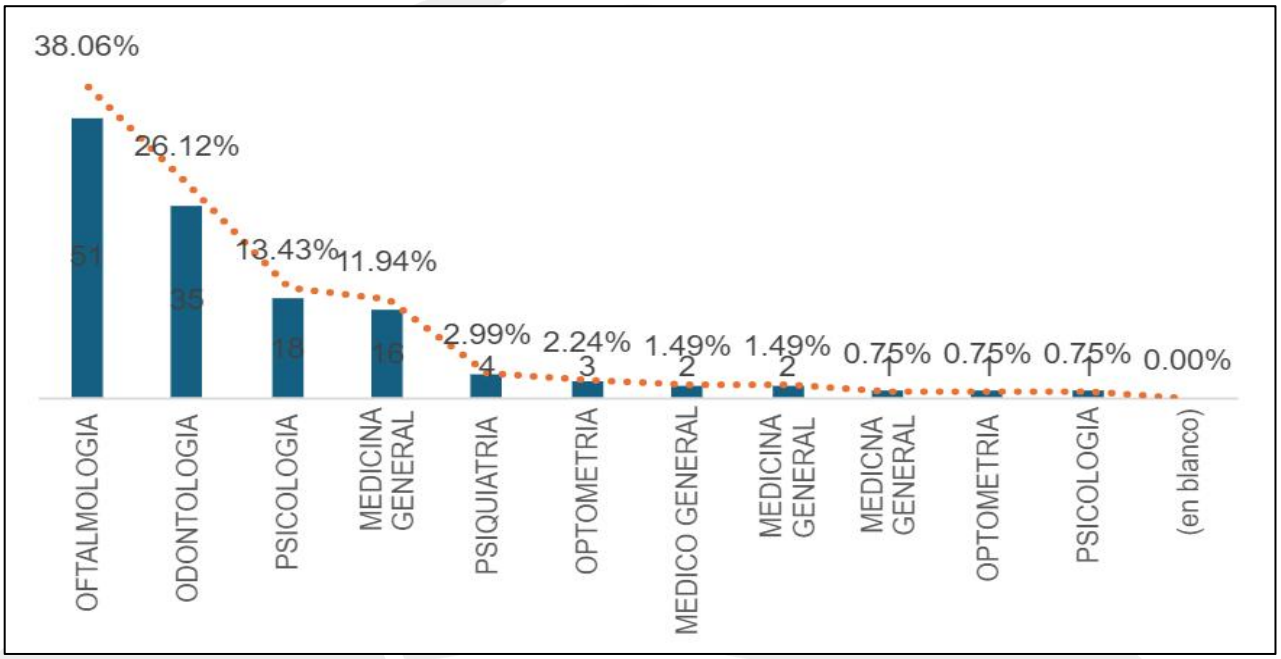


Tabla No. 13 resultado septiembre 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

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

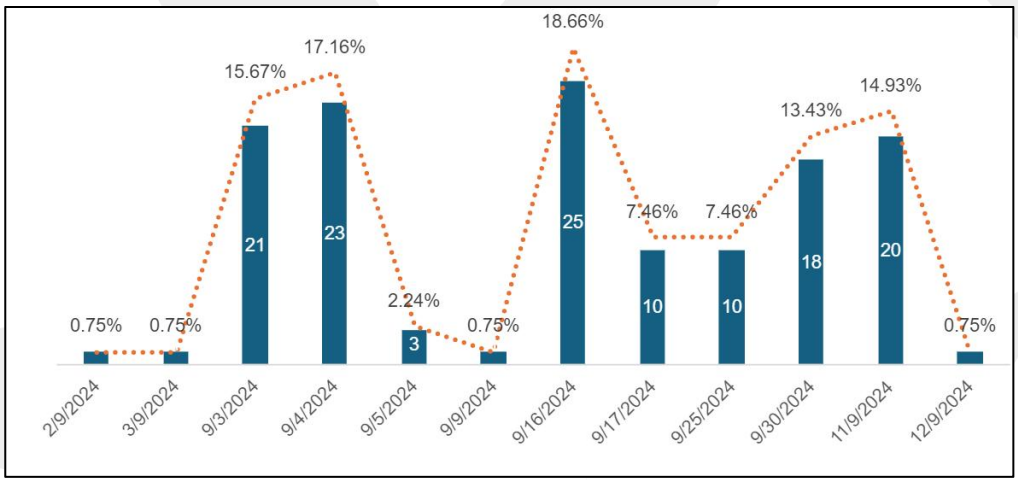


Tabla No. 14 resultado septiembre 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

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

7. Demanda Insatisfecha

En septiembre se recibieron 1.024 solicitudes de cita de pacientes que quedaron en la lista de espera. Muchos de ellos han estado llamando para preguntar sobre el estado de la especialidad pendiente.

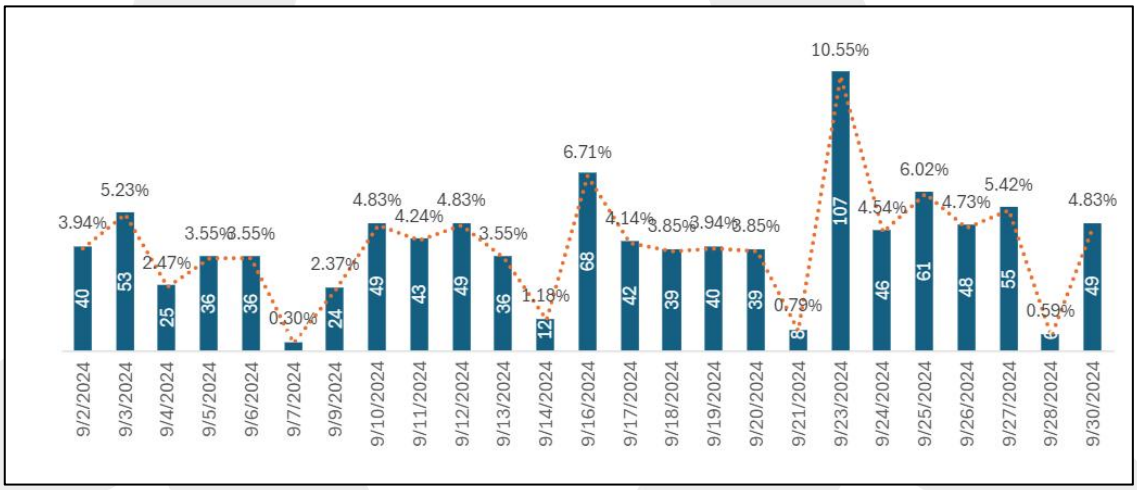


Tabla No. 15 resultado septiembre 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

Los usuarios en lista de espera se asignaron según la prioridad de la base de la demanda de meses anteriores. 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.

De la base de demanda insatisfecha hay 1.887 pacientes en lista de espera (se aclara que en la siguiente tabla está toda la demanda insatisfecha desde el inicio de la OC anterior).

AccionSalud	Cuenta de AccionSalud
Ortopedista	555
Dermatologia	480
Urologia	249
Oftalmologia	249
Gastroenterologia	212
Otorrinonaringologia	142
Total general	**1887**

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

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

Se puede observar que un gran número de pacientes no ha podido obtener cita desde los primeros meses del año. Esta situación requiere nuestra atención para asegurar que estamos brindando el mejor servicio posible.

Quisiera resaltar el éxito que hemos tenido en la gestión diaria de revisión y asignación de la demanda insatisfecha. Gracias al esfuerzo conjunto, hemos logrado un agendamiento considerable para las especialidades que presentaron una mayor oferta en septiembre, tales como Médico General odontología, Psiquiatría y Cx General.

7.1 Gestión Outbound Demanda Insatisfecha

Del mes de septiembre se realizó gestión a 1.872 pacientes de la base general de demanda insatisfecha:

Cuenta de AccionSalud	Etiquetas de columna	
Especialista	Asignacion	Total general
Medico General	307	307
Otorrinonaringologia	235	235
Oftalmologia	220	220
Psiquiatria	217	217
Medico Internista	153	153
Cirugia General	132	132
Dermatologia	110	110
Optometra	107	107
Ginecologa	89	89
Ortopedista	84	84
Odontologo	62	62
Urologia	43	43
Psicologia	39	39
Gastroenterologia	29	29
Cirugia Vascular	21	21
Pediatria	16	16
Medicina General	2	2
Medicina Familiar	2	2
Información General	2	2
Nutricion	2	2
Total general	**1872**	**1872**

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

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

- Me complace informarles que, del total de la gestión realizada para atender la demanda insatisfecha, se generaron 809 citas médicas. Las especialidades en las que más logramos agendar son Psiquiatría, Otorrinolaringología y Oftalmología.

Especialista	Cuenta de AccionSalud	% participación
Psiquiatria	135	16.69%
Otorrinonaringologia	118	14.59%
Oftalmologia	114	14.09%
Medico Internista	91	11.25%
Medico General	89	11.00%
Optometra	77	9.52%
Ginecologa	61	7.54%
Cirugia General	59	7.29%
Psicologia	26	3.21%
Odontologo	23	2.84%
Cirugia Vascular	10	1.24%
Pediatria	5	0.62%
Ortopedista	1	0.12%
Total general	**809**	**100.00%**

Tabla No. 19 resultado septiembre 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

- Durante el mes, hemos continuado con la revisión de las especialidades para verificar si los pacientes realmente están en espera o si, por el contrario, ya han recibido cita directamente asignada por Sanidad. Además, hemos evaluado si cumplen con las condiciones necesarias para continuar en la lista de espera.

Encuesta de Satisfacción

La encuesta de satisfacción se realiza de manera automática al paciente, una vez se finaliza la llamadael 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.**

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

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

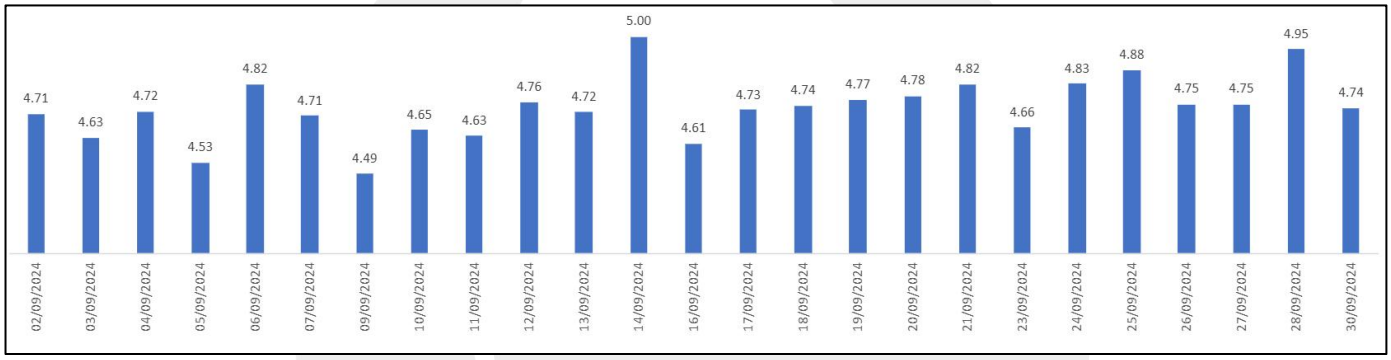


Tabla No. 20 resultado septiembre 2024.
Fuente: Registro Plataforma Telefónica BPM Consulting

Durante el mes de septiembre de 2024, se realizó el seguimiento al indicador de encuesta de satisfacción de nuestros servicios. Me complace informar que hemos evidenciado un cumplimiento notable en este indicador, alcanzando un puntaje de **4.72%**.

8. Evaluación mensual de conocimientos

1. Plan de Capacitación Mensual

A continuación, se relaciona el cronograma de las actividades de formación programadas para el mes de septiembre del 2024.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Septiembre	Blandas	Pensamiento Critico	1:30:00	10/09/2024
Septiembre	Técnicas	Redacción	1:30:00	17/09/2024

También se relaciona la evaluación mensual gestionada.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Septiembre	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	24/09/2024

2. Planes de acción y mejoramientos ejecutados

Durante el mes de septiembre de 2024, se llevaron a cabo diversas actividades virtuales orientadas al fortalecimiento de los conocimientos sobre las políticas de la empresa. Estas

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

actividades tienen como objetivo asegurar que todos los agentes estén al tanto de las normativas y procedimientos vigentes, promoviendo así un ambiente laboral alineado con los valores y objetivos organizacionales.

Redacción

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
9	8	1	100%	87	4,7

Pensamiento Critico

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
9	8	1	100%	83	4,7

3. **Evaluación mensual de conocimientos:**

Para el mes de septiembre, se llevó a cabo la evaluación mensual de conocimientos, la cual abarcó temas de producto y las actividades presentadas a lo largo del mes. Esta evaluación tiene como objetivo medir el nivel de comprensión y desempeño de nuestros agentes en relación con los conocimientos necesarios para su trabajo.

CEDULA	APELLIDOS	NOMBRES	NOTA
1010198805	Almario	Lizeth	80
1030542648	Cuervo	Diana	100
1130620120	Gualtero	Natalia	100
31571989	Molina	Paula	100
1023886216	Mosquera	Julie	100
1014266181	Pinado	Karen	100
1192716785	Reyes	Maria	100
10330997154	Rodriguez	Juana	76
64893183	Salcedo	Nora	100
		Promedio	95

Conclusiones: La evaluación ha permitido identificar fortalezas y áreas de oportunidad en el conocimiento de nuestros agentes. Es fundamental continuar con las capacitaciones y el seguimiento individual para asegurar un equipo bien preparado y competente.

9. Presentación Aspectos Relevantes

- No se cumple con el ANS establecido Nivel de Servicio toda vez que se atendieron 1.859 llamadas dentro del umbral lo que corresponde al 18,02%.
- No se cumple con el Nivel de Atención establecido cerrando el mes, puesto que el resultadofue de 59,85%.
- Me complace informar que continuamos cumpliendo con el índice de satisfacción, cerrando el mes con un puntaje de **4.72**. Este resultado refleja el compromiso de nuestro equipo por ofrecer un servicio de calidad y atender las necesidades de nuestros usuarios de manera efectiva.

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

- Durante el mes de septiembre de 2024, se implementó una estrategia de apoyo en la gestión de la demanda debido a la apertura de agenda en diversas especialidades. Como parte de esta estrategia, se asignaron 2 agentes diariamente para facilitar y optimizar el proceso de atención.

- Durante el período reciente, se continúa reportando un número significativo de fallas en el (SISAP). Estas incidencias han tenido un impacto negativo en la atención a nuestros usuarios, generando demoras que afectan la calidad del servicio que ofrecemos.