Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

SUBRE INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E
APOYO – GESTIÓN DE INSUMOS Y ABASTECIMIENTO
FORMATO CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO Y/O INFORME PARCIAL DE SUPERVISION

CÓDIGO: AP-IA-FT-010
VERSION: 07
FECHA: 2023-12-07

CERTIFICACION No.	3299	INFORME PARCIAL:	X	Marque con una (X) según corresponda
CONTRATO No.	02 BS 0062 2024	FECHA DEL INFORME : DD/MM/AAAA	13/01/2025	

1. DATOS BASICOS DEL CONTRATO U ORDEN

Contratista:	GSC OUTSOURCING S.A.S.	NIT O C.C	900.345.851-7		
Representante Legal:	NUBIA OJEDA ROJAS	Identificación Representante Legal	C.C: X C.E:	52.110.946	
Objeto del Contrato u orden:	PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.			FORMA DE PAGO:	noventa (90) días

SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL

									Fecha de Inicio: DD/MM/AAAA	Fecha de Terminación: DD/MM/AAAA
				Valor Tope del Contrato (Modelo 138	$ 3.849.388.200,00	Valor Inicial contrato:	$ 962.347.050,00	Plazo	21/10/2024	31/12/2024
Consecutivo CRP		Fecha CRP DD/MM/AAAA	Registros Presupuestales	Consecutivo CRP	Fecha CRP DD/MM/AAAA	Adiciones/ Modificación	Valor Adiciones	Prórrogas	Fecha Inicial Prorrogas DD/MM/AAAA	Fecha de Terminación Prorrogas: DD/MM/AAAA
Disponibilidad Inicial	3299	23/09/2024	Registro Inicial	44581	18/10/2024					
	4237	16/12/2024		51118	23/12/2024	Adición 1:	$ 0,00	Prórroga 1:	1/01/2025	31/01/2025
	0	0/01/1900		0	0/01/1900	Adición 2:	$ 0,00	Prórroga 2:		
	0	0/01/1900		0	0/01/1900	Adición 3:	$ 0,00	Prórroga 3:		
Disponibilidades Números de Adiciones	0	0/01/1900	Registros Presupuestales de Adiciones	0	0/01/1900	Adición 4:	$ 0,00	Prórroga 4:		
	0	0/01/1900		0	0/01/1900	Adición 5:	$ 0,00	Prórroga 5:		
	0	0/01/1900		0	0/01/1900	Modificacion 10	$ 0,00	Prórroga 6:		
						Adición 6:	$ 0,00	Prórroga 7:		
						Adición 7:	$ 0,00	Prórroga 8:		
						Adición 8:	$ 0,00	Prórroga 9:		
						Adición 9:	$ 0,00	Prórroga 10:		
						Valor Total:	$ 962.347.050,00	Fecha Terminación actual:		31/01/2025
Nombre(s) Rubro(s) presupuestal	SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS (CALL CENTER)		Código(S) Rubro(S)	4212020200813		Validación Tope Máximo del Contrato	Adicionar			
	Ver Instructivo Fila 19			Ver instructivo fila 20						

2. AVANCE DE EJECUCION DEL CONTRATO U ORDEN

INFORMACION DE ACTIVIDADES

No. INFORME CERTIFICACIÓN	ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN ESTE PERIODO	CENTRO DE COSTO
3299	Realizamos la implementación de la nueva visual para nuestro canal de Whatsapp en el power Bi de modelos de gestión de Subred, puesto que ya contamos con el 100% de la gestión de este canal	
	Obtuvimos mejor adherencia, con base a la gestión de la Subred con el nuevo contrato de capitación de sanitas	
	Llevamos a cabo mesas de trabajo con el cliente con el fin de alinear la información, tanto que tienen las sedes, como las que tenemos desde el contact	
	Con fecha 31/12/2024 logramos conexión a la VPN de la Subred la cual nos permite validar informes relacionados al procesos asignaciones de los servicios, lo cual nos ayudara en nuestra tercera fase de implementación	
	Contamos con nuestras segunda auditoria por parte del equipo de capital salud.	
	Hemos generado un aumento significativo en la cantidad de asignaciónes, generadas desde el contact center.	
	Hemos realizado procesos de capacitación de manera inmediata con base a la información levantada, por nuestro equipo interno de Subred, tanto de actualizaciones presentadas en las unidades como información relevante que es necesaria para la gestión en las asignaciones de algunos de los servicios.	

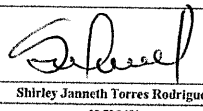
ASPECTOS RELEVANTES EN ESTE PERIODO				
Oportunidad de entrega	SI: X N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:
Respuesta de Imprevistos y Emergencias	SI: X N/A NO:	Cumplimiento calidad de la prestación	SI: X	NO:

** DE ACUERDO AL MANUAL DE CONTRATACION RESOLUCIÓN 152 DEL 18 DE MARZO DE 2019 , LOS CONTRATOS QUE CELEBRE LA SUBRED, SE PODRAN ADICIONAR HASTA TRES(3) VECES EL VALOR INICIAL; SIEMPRE Y CUANDO EXISTA UNA JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO, QUE SOPORTE LA ADICIÓN Y LAS CONDICIONES DEL MISMO LO PERMITAN.

3. INFORMACION DE FACTURA O CUENTAS								
No.	No. FACTURA, CUENTA DE COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO - Ver Fila 39 del Instructivo	FECHA DE FACTURA, CUENTA COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO:	PERIODO FACTURADO	VALOR FACTURA INCLUIDO IVA O CUENTA DE COBRO CERTIFICADO - Ver Fila 43 en Instructivo	ACUMULADO EJECUTADO	SALDO	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
1	FE 4418	11/12/2024	21/10/2024 al 31/10/2024	**$ 109.083.333**	$ 109.083.333	$ 853.263.717	11,34%	El valor que se ingresa por Acta de inicio del contrato a partir del 21 de Octubre 2024 al 31 de Octubre de 2024
2	FE 4419	11/12/2024	01/11/2024 al 30/11/2024	**$ 312.556.461**	$ 421.639.794	$ 540.707.256	43,81%	El valor que se ingresa por Acta de inicio del contrato a partir del 21 de Octubre 2024 al 31 de Octubre de 2024
3	FE 4455	10/01/2025	1/12/2024 al 31/12/2024	**$ 312.900.159**	$ 734.539.953	$ 227.807.097	76,33%	El valor que se ingresa por Acta de inicio del contrato a partir del 21 de Octubre 2024 al 31 de Diciembre de 2024
4		1/01/1900				$ 227.807.097		
0		1/01/1900				$ 227.807.097		
0		1/01/1900				$ 227.807.097		
0		1/01/1900				$ 227.807.097		
0		1/01/1900				$ 227.807.097		
0		1/01/1900				$ 227.807.097		
0		1/01/1900		**$ 0,00**		$ 227.807.097		
0		1/01/1900		**$ 0,00**		$ 227.807.097		
0		1/01/1900		**$ 0,00**		$ 227.807.097		
0		1/01/1900		**$ 0,00**		$ 227.807.097		
0		1/01/1900		**$ 0,00**		$ 227.807.097		
0		1/01/1900		**$ 0,00**		$ 227.807.097		
0		1/01/1900		**$ 0,00**		$ 227.807.097		
0		1/01/1900		**$ 0,00**		$ 227.807.097		
TOTAL				**$ 734.539.953**	**$ 734.539.953**	**$ 227.807.097**	76,33%	

COMO SUPERVISOR DEL CONTRATO		
CERTIFICO		
EJECUCION DEL CONTRATO		
CONCEPTO	VALOR EN LETRAS	VALOR EN NÚMEROS
Valor ejecutado	SETECIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y DOS 87/100	$ 734.539.953
Saldo por ejecutar	DOSCIENTOS VEINTISIETE MILLONES OCHOCIENTOS SIETE MIL NOVENTA Y SIETE 13/100	$ 227.807.097
Valor total certificado (Acumulado)	SETECIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y DOS 87/100	$ 734.539.953

No. FACTURA, CUENTA DE COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO DEL PERIODO CERTIFICADO	FECHA DE EMISION DE LA FACTURA, CUENTA DE COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO DEL PERIODO CERTIFICADO; DD/MM/AAAA
FE 4455	10/01/2025
VALOR A PAGAR: LA FACTURA, CUENTA DE COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO DEL PERIODO CERTIFICADO	$ 312.900.159
OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR FRENTE A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:	

ANEXOS: Ver fila 56 del instructivo	
FIRMA SUPERVISOR CONTRATO	
NOMBRE Y APELLIDOS	Shirley Janneth Torres Rodriguez
C.C. No.	52.726.490
CARGO/PERFIL	Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
AREA DE UBICACIÓN	Hospital Santa Clara
CORREO ELECTRONICO	participacionyservicio@subredcentrooriente.gov.co
NOMBRE Y APELLIDOS DE QUIEN ELABORA	Nicol Dayhana Vergara
AREA DE UBICACIÓN	Referente Contact center - Apoyo supervision
CORREO ELECTRONICO	coordinacioncitas@subredcentrooriente.gov.co


QUE+
SOMOS + QUE UN BPO
Visualiza nuestro portafolio aquí
Una marca de
OUTSOURCING

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN DICIEMBRE

Subred Centro Oriente

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

INDICE

Resultado General....4

Indicadores Diciembre....5

Abandono INBOUND....6

Día a Día Tráfico....7

Hora a Hora tráfico....8

Script de la llamada....9

Principales Gestiones Inbound....10

Nuestras EPS....11

Resultados general Whatsapp....12

Cita en Trámite....13

Mejora Continúa....14

Últimas Actualizaciones Subred Centro Oriente....15

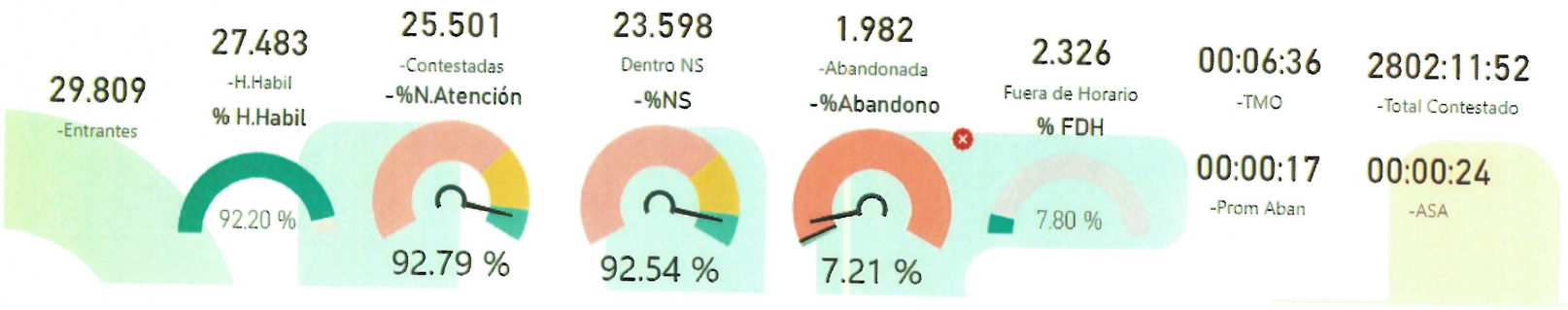
Resultados Evaluación Mensual....16

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

Resultados generales INBOUND



Conclusión:

Informe de llamadas del mes de diciembre:
En el mes de diciembre, recibimos un total de **29,809 llamadas**, de las cuales **25,501** fueron atendidas satisfactoriamente. Es importante señalar que, dentro del **horario hábil**, se recibieron **27,483 llamadas**, de las cuales **1,982** fueron abandonadas, mientras que **2,326 llamadas** se registraron fuera del horario.

En cuanto al **Tiempo Medio de Operación (TMO)**, nos mantenemos por debajo del objetivo propuesto de **7:00 minutos**, con un tiempo actual de **6:36 minutos**.
En relación con las **llamadas abandonadas**, hemos realizado un análisis detallado. Se ha identificado que una parte significativa de los abandonos ocurre antes de que los usuarios ingresen a la cola de espera, específicamente durante el proceso de **IVR** (Respuesta de Voz Interactiva). Esto ocurre cuando los usuarios terminan la llamada tras escuchar el guion de bienvenida o la política de tratamiento de datos. Los motivos de esta interrupción incluyen el rechazo de la política de tratamiento de datos o factores externos, como decisiones inmediatas del usuario.

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

Indicadores INBOUND

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

Día	Recibidas	H.Habil	%H.Habil	Atendidas	%N.Atención	Dentro NS	%NS	Abandonadas	%Abandono	TMO	FDH	%FDH	Línea Unica
6	1.168	1.101	94,26 %	1.031	93,64 %	1.022	99,13 %	70	6,36 %	00:06:47	67	5,74 %	0
7	351	307	87,46 %	288	93,81 %	287	99,65 %	19	6,19 %	00:06:39	44	12,54 %	0
8										::			
9	1.702	1.598	93,89 %	1.500	93,87 %	1.385	92,33 %	98	6,13 %	00:06:47	104	6,11 %	0
10	1.661	1.551	93,38 %	1.413	91,10 %	1.242	87,90 %	138	8,90 %	00:07:00	110	6,62 %	0
11	1.513	1.414	93,46 %	1.322	93,49 %	1.216	92,13 %	92	6,51 %	00:06:41	99	6,54 %	0
12	1.366	1.274	93,27 %	1.166	91,52 %	1.104	94,68 %	108	8,48 %	00:06:33	92	6,73 %	0
13	1.257	1.199	95,39 %	1.115	92,99 %	1.057	94,80 %	84	7,01 %	00:06:27	58	4,61 %	0
14	470	385	81,91 %	363	94,29 %	352	96,97 %	22	5,71 %	00:05:60	85	18,09 %	0
15	30	0	0,00 %	0		0		0		::	30	100,00 %	0
16	1.703	1.594	93,60 %	1.490	93,48 %	1.310	87,92 %	104	6,52 %	00:06:30	109	6,40 %	0
17	1.579	1.463	92,65 %	1.369	93,57 %	1.205	88,02 %	94	6,43 %	00:06:35	116	7,35 %	0
18	1.476	1.393	94,38 %	1.316	94,47 %	1.286	97,72 %	77	5,53 %	00:06:12	83	5,62 %	0
19	1.334	1.244	93,25 %	1.159	93,17 %	1.101	95,00 %	85	6,83 %	00:06:28	90	6,75 %	0
20	1.108	1.035	93,41 %	972	93,91 %	949	97,63 %	63	6,09 %	00:06:28	73	6,59 %	0
21	400	329	82,25 %	313	95,14 %	312	99,68 %	16	4,86 %	00:06:05	71	17,75 %	0
22										::			
23	1.133	1.055	93,12 %	979	92,80 %	939	95,91 %	76	7,20 %	00:06:20	78	6,88 %	0
24	525	371	70,67 %	283	76,28 %	269	95,05 %	88	23,72 %	00:05:58	154	29,33 %	0
25										::			
26	1.369	1.293	94,45 %	1.188	91,88 %	1.110	93,43 %	105	8,12 %	00:06:14	76	5,55 %	0
27	1.424	1.369	96,14 %	1.226	89,55 %	1.129	92,09 %	143	10,45 %	00:06:21	55	3,86 %	0
28	511	408	79,84 %	386	94,61 %	386	100,00 %	22	5,39 %	00:06:13	103	20,16 %	0
29	44	0	0,00 %	0		0		0		::	44	100,00 %	0
30	1.241	1.171	94,36 %	1.083	92,49 %	967	89,29 %	88	7,51 %	00:06:40	70	5,64 %	0
31	455	345	75,82 %	322	93,33 %	314	97,52 %	23	6,67 %	00:06:22	110	24,18 %	0
Total	**29.809**	**27.483**	**92,20 %**	**25.501**	**92,79 %**	**23.598**	**92,54 %**	**1.982**	**7,21 %**	**00:06:36**	**2.326**	**7,80 %**	**0**

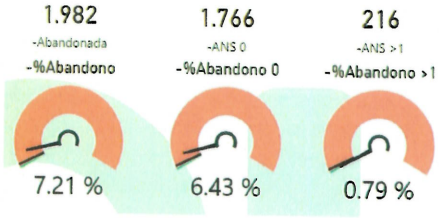
Durante el mes completo de gestión, hemos trabajado de manera efectiva en los dimensionamientos necesarios para cubrir tanto las **franjas pico** como los **días pico** de la línea. Este mes ha sido fundamental para realizar un análisis exhaustivo del comportamiento de la operación. Los días **9** y **16 de diciembre** fueron identificados como los de mayor volumen de llamadas.

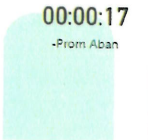
Es importante destacar que hemos estado monitoreando de cerca que el ingreso de las llamadas sea directamente a nuestra línea actual, evitando que sean troncalizadas desde la línea anterior. Esta acción tiene como objetivo mejorar la **adherencia** y eficiencia en la gestión de las llamadas.

QUE+®
SOMOS+QUE UN BPO

Abandono INBOUND

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.







Seguimiento de abandonos en las colas de espera:

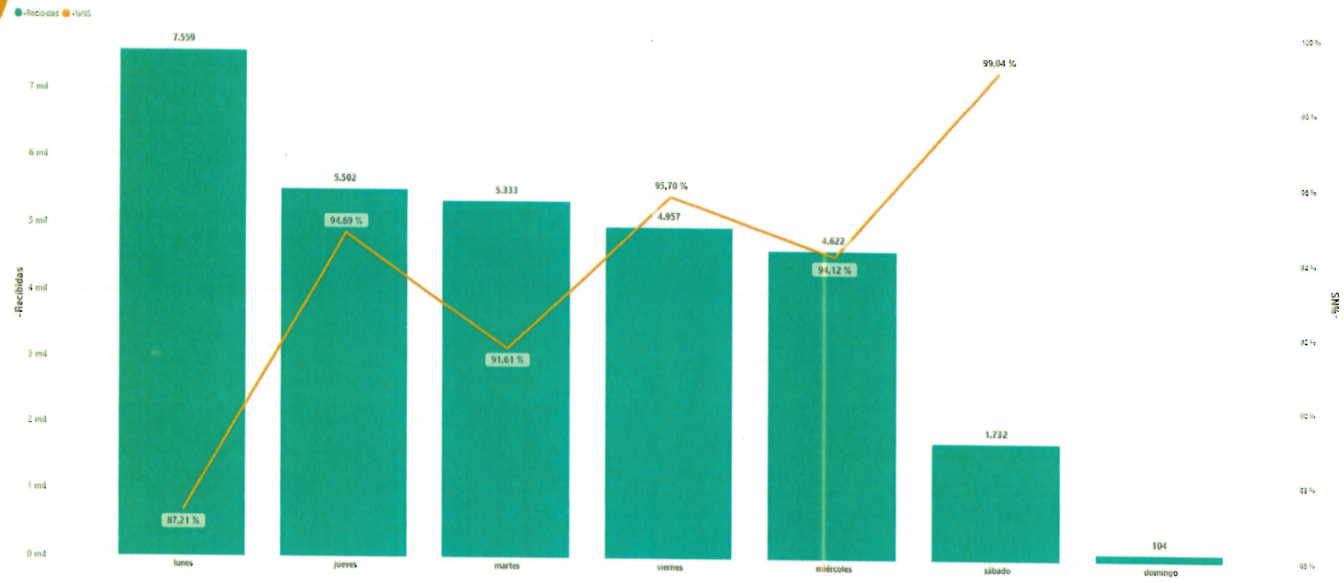
Con el objetivo de realizar un seguimiento detallado de los abandonos en las colas de espera, hemos identificado que casi el **90%** de las llamadas se finalizan antes de ingresar a la cola de espera. Este abandono ocurre principalmente durante el **guion de bienvenida** y el **guion de aceptación del tratamiento de datos**, el cual informa a los usuarios que, al continuar con la llamada, aceptan el tratamiento de sus datos. En los casos en donde los paciente no aceptan el tratamiento de sus datos los mismos finalizan las llamadas, por eso quedan registrados en este punto.

De acuerdo con el análisis de nuestros datos actuales, con un **índice general de abandono** de **7.21%**, el **6.43%** corresponde a abandonos ocurridos en los primeros segundos (abandono de cero segundos), mientras que solo el **0.79%** de los abandonos suceden mientras los usuarios se encuentran en la **lista de espera** para ser atendidos por un agente de servicio.

Día	Recibidas	TMO	H.Habil	%H.Habil	FDH	%FDH	Abandonadas	%Abandono	Prom Aban	ANS 0	%Abandono 0	ANS >1	%Abandono >1
1	30	::	0	0,00 %	30	100,00 %	0		::	0		0	
2	1.780	00:07:24	1.682	94,49 %	98	5,51 %	135	8,03 %	00:00:55	88	5,23 %	47	2,79 %
3	1.118	00:06:31	1.025	92,09 %	88	7,91 %	64	6,24 %	00:00:11	60	5,85 %	4	0,39 %
4	1.633	00:06:47	1.540	94,30 %	93	5,70 %	97	6,30 %	00:00:15	88	5,71 %	9	0,58 %
5	1.433	00:06:43	1.337	93,30 %	96	6,70 %	71	5,31 %	00:00:16	64	4,79 %	7	0,52 %
6	1.168	00:06:47	1.101	94,26 %	67	5,74 %	70	6,36 %	00:00:14	64	5,81 %	6	0,54 %
7	351	00:06:39	307	87,46 %	44	12,54 %	19	6,19 %	00:00:10	19	6,19 %	0	0,00 %
8		::							::				
9	1.702	00:06:47	1.598	93,89 %	104	6,11 %	98	6,13 %	00:00:15	86	5,38 %	12	0,75 %
10	1.661	00:07:00	1.551	93,38 %	110	6,62 %	138	8,90 %	00:00:17	122	7,87 %	16	1,03 %
11	1.513	00:06:41	1.414	93,46 %	99	6,54 %	92	6,51 %	00:00:13	83	5,87 %	9	0,64 %
12	1.366	00:06:33	1.274	93,27 %	92	6,73 %	108	8,48 %	00:00:13	100	7,85 %	8	0,63 %
13	1.257	00:06:27	1.199	95,39 %	58	4,61 %	84	7,01 %	00:00:15	76	6,34 %	8	0,67 %
14	470	00:05:60	385	81,91 %	85	18,09 %	22	5,71 %	00:00:09	21	5,45 %	1	0,26 %
15	30	::	0	0,00 %	30	100,00 %	0		::	0		0	
16	1.703	00:06:30	1.594	93,60 %	109	6,40 %	104	6,52 %	00:00:19	87	5,46 %	17	1,07 %
17	1.579	00:06:35	1.463	92,65 %	116	7,35 %	94	6,43 %	00:00:18	78	5,33 %	16	1,09 %
18	1.476	00:06:12	1.393	94,38 %	83	5,62 %	77	5,53 %	00:00:12	73	5,24 %	4	0,29 %
19	1.334	00:06:28	1.244	93,25 %	90	6,75 %	85	6,83 %	00:00:13	78	6,27 %	7	0,56 %
20	1.108	00:06:28	1.035	93,41 %	73	6,59 %	63	6,09 %	00:00:14	60	5,80 %	3	0,29 %
21	400	00:06:05	329	82,25 %	71	17,75 %	16	4,86 %	00:00:12	16	4,86 %	0	0,00 %
22		::							::				
Total	**29.809**	**00:06:36**	**27.483**	**92,20 %**	**2.326**	**7,80 %**	**1.982**	**7,21 %**	**00:00:17**	**1.766**	**6,43 %**	**216**	**0,79 %**

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

Día a día tráfico inicial



Análisis del volumen de llamadas en diciembre:

A diferencia del mes de noviembre, durante diciembre hemos identificado un hallazgo relevante: el **lunes** resultó ser el día con mayor volumen de llamadas ingresadas. Además, los **jueves** siguen siendo los días con el mayor volumen de ingreso de llamadas, manteniéndose como una tendencia constante.

Dentro del análisis, también hemos detectado que, aunque no estamos generando gestiones de servicio los **domingos**, aún recibimos llamadas en este día, con un total de **104 llamadas** ingresadas durante este período.

A partir de los hallazgos obtenidos a través del análisis del tráfico en la línea, hemos logrado generar un dimensionamiento más adecuado durante las horas pico de estos dos días clave. Esto nos ha permitido optimizar nuestros recursos y mantener los indicadores dentro del ratio de gestión solicitado.

QUE+®
SOMOS+QUE UN BPO

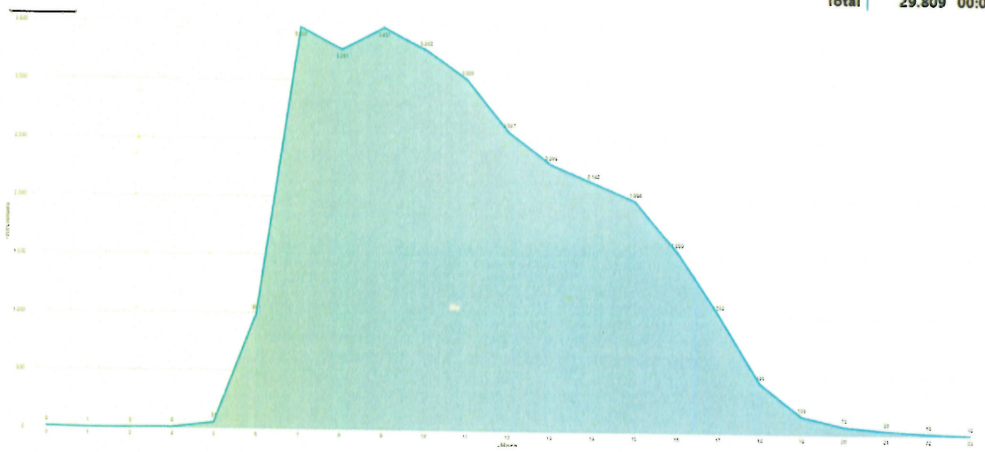
Hora a hora tráfico inicial

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

El análisis detallado hora a hora nos ha permitido estabilizar y controlar los flujos de llamadas, identificando que el pico de mayor volumen se produce durante la apertura de la línea, específicamente entre las 7:00 y las 10:00 de la mañana. Gracias a esta información, hemos conseguido una adherencia adecuada a las proyecciones semanales, lo que nos ha permitido mantener un ritmo de trabajo eficiente y adaptarnos de manera óptima a las demandas de la campaña.

Además, hemos logrado optimizar las pausas de nuestros agentes, ajustando sus tiempos de descanso durante las horas valle, lo que ha contribuido a mejorar la eficiencia general de la operación. Esta estrategia nos ha permitido equilibrar la carga de trabajo y maximizar la productividad sin comprometer la calidad del servicio.

Día	Recibidas	TMO	H.Habil	%H.Habil	FDH	%FDH	Abandonadas	%Abandono	Prom Aban	ANS 0	%Abandono 0	ANS > 1	%Abandono > 1
0		::							::				
1		::							::				
2		::							::				
4	1	::	0	0,00 %	1	100,00 %	0		::	0		0	
5	2	::	0	0,00 %	2	100,00 %	0		::	0		0	
6	59	::	0	0,00 %	59	100,00 %	0		::	0		0	
7	174	00:06:22	174	100,00 %	0	0,00 %	9	5,17 %	00:00:36	5	2,87 %	4	2,30 %
8	155	00:06:09	155	100,00 %	0	0,00 %	7	4,52 %	00:00:09	7	4,52 %	0	0,00 %
9	128	00:07:13	128	100,00 %	0	0,00 %	6	4,69 %	00:00:20	5	3,91 %	1	0,78 %
10	148	00:07:06	148	100,00 %	0	0,00 %	5	3,38 %	00:00:14	5	3,38 %	0	0,00 %
11	159	00:06:35	159	100,00 %	0	0,00 %	9	5,66 %	00:00:12	8	5,03 %	1	0,63 %
12	142	00:06:58	142	100,00 %	0	0,00 %	11	7,75 %	00:00:16	11	7,75 %	0	0,00 %
13	94	00:07:29	94	100,00 %	0	0,00 %	8	8,51 %	00:00:12	7	7,45 %	1	1,06 %
14	109	00:06:09	109	100,00 %	0	0,00 %	2	1,83 %	00:00:07	2	1,83 %	0	0,00 %
15	101	00:06:44	101	100,00 %	0	0,00 %	6	5,94 %	00:00:12	6	5,94 %	0	0,00 %
16	77	00:06:48	77	100,00 %	0	0,00 %	4	5,19 %	00:00:17	4	5,19 %	0	0,00 %
17	50	00:06:49	50	100,00 %	0	0,00 %	4	8,00 %	00:00:12	4	8,00 %	0	0,00 %
18	17	::	0	0,00 %	17	100,00 %	0		::	0		0	
19	7	::	0	0,00 %	7	100,00 %	0		::	0		0	
20	5	::	0	0,00 %	5	100,00 %	0		::	0		0	
21	3	::	0	0,00 %	3	100,00 %	0		::	0		0	
22	1	::	0	0,00 %	1	100,00 %	0		::	0		0	
Total	29.809	00:06:36	27.483	92,20 %	2.326	7,80 %	1.982	7,21 %	00:00:17	1.766	6,43 %	216	0,79 %



QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

Script de la llamada INBOUND

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

9-6 MOTIVO DE LLAMADA:	-Recibidas	-Atendidas	%N.Atención	-Dentro NS	-%NS	-Abandonadas	-%Abandono	-TMO	H.Habil	%H.Habil	FDH	%FDH	Linea Unica
CITAS ASIGNADAS	9.331	9.331	100,00 %	8.635	92,54 %	0	0,00 %	00:07:51	9.331	100,00 %	0	0,00 %	0
NO DISPONIBILIDAD	7.461	7.461	100,00 %	6.900	92,48 %	0	0,00 %	00:06:15	7.461	100,00 %	0	0,00 %	0
INFORMACIÓN GENERAL	5.853	5.853	100,00 %	5.406	92,36 %	0	0,00 %	00:05:27	5.853	100,00 %	0	0,00 %	0
NO ACEPTA CITA	750	750	100,00 %	676	90,13 %	0	0,00 %	00:06:42	750	100,00 %	0	0,00 %	0
CANCELACIÓN	687	687	100,00 %	638	92,87 %	0	0,00 %	00:05:32	687	100,00 %	0	0,00 %	0
CONFIRMACIÓN DE CITAS	554	554	100,00 %	512	92,42 %	0	0,00 %	00:05:46	554	100,00 %	0	0,00 %	0
REPROGRAMACIÓN	308	308	100,00 %	296	96,10 %	0	0,00 %	00:07:17	308	100,00 %	0	0,00 %	0
NO HAY AGENDA	1	1	100,00 %	1	100,00 %	0	0,00 %	00:07:34	1	100,00 %	0	0,00 %	0
Total	**29.809**	**25.501**	**92,79 %**	**23.598**	**92,54 %**	**1.982**	**7,21 %**	**00:06:36**	**27.483**	**92,20 %**	**2.326**	**7,80 %**	**0**

Avances en tipificación de citas y gestión en diciembre:

Durante el mes de diciembre, logramos un aumento significativo en nuestra **principal tipificación**: las **citas asignadas**. A diferencia de lo que observamos en noviembre, donde el mayor volumen e impacto provenía de **información general**, en diciembre conseguimos avanzar considerablemente en los procesos relacionados con la asignación de citas.

Aunque experimentamos un aumento en la **no disponibilidad** de citas, este incremento fue debidamente documentado en nuestro **seguimiento de citas en trámite**, lo cual nos ha permitido gestionarlo de manera más efectiva. Este seguimiento ha sido fundamental para asegurar una respuesta adecuada y ha favorecido el proceso de asignación. Además, logramos mantener una comunicación fluida con los usuarios a través de **WhatsApp**, donde nos realizaron los contactos correspondientes.

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

Principales gestiones INBOUND

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

7-6 SERVICIOS:	-Recibidas	-Atendidas	%N.Atención	-Dentro NS	-%NS	-Abandonada	-%Abandono	-TMO	H.Habil	%H.Habil	FDH	%FDH	Linea Unica
OTRAS ESPECIALIDADES	10.182	10.182	100,00 %	9.385	92,17 %	0	0,00 %	00:06:37	10.182	100,00 %	0	0,00 %	0
MEDICINA GENERAL	7.744	7.744	100,00 %	7.160	92,46 %	0	0,00 %	00:06:29	7.744	100,00 %	0	0,00 %	0
MEDICINA INTERNA	1.123	1.123	100,00 %	1.047	93,23 %	0	0,00 %	00:07:49	1.123	100,00 %	0	0,00 %	0
ODONTOLOGÍA	1.057	1.057	100,00 %	983	93,00 %	0	0,00 %	00:06:46	1.057	100,00 %	0	0,00 %	0
PEDIATRÍA	511	511	100,00 %	467	91,39 %	0	0,00 %	00:08:08	511	100,00 %	0	0,00 %	0
GINECOLOGÍA OBSTETRICIA	290	290	100,00 %	274	94,48 %	0	0,00 %	00:08:02	290	100,00 %	0	0,00 %	0
GINECOLOGÍA GENERAL	162	162	100,00 %	141	87,04 %	0	0,00 %	00:07:34	162	100,00 %	0	0,00 %	0
CIRUGÍA GENERAL	26	26	100,00 %	23	88,46 %	0	0,00 %	00:06:56	26	100,00 %	0	0,00 %	0
OFTALMOLOGIA	1	1	100,00 %	1	100,00 %	0	0,00 %	00:10:04	1	100,00 %	0	0,00 %	0
PSIQ													
Total	**29.809**	**25.501**	**92,79 %**	**23.598**	**92,54 %**	**1.982**	**7,21 %**	**00:06:36**	**27.483**	**92,20 %**	**2.326**	**7,80 %**	**0**

Cierre de gestión de citas en diciembre:

Para el cierre del mes de diciembre, logramos un avance significativo en la **gestión de la información** de los servicios ofrecidos. Según lo analizado, la mayor cantidad de citas correspondió a las **otras especialidades**, con un total de **10,182 citas**, seguidas por **Medicina General**, con **7,744 citas gestionadas**.

Es importante destacar que, en el caso de las **otras especialidades**, aproximadamente el **90%** de las citas se han quedado en trámite debido a la **no disponibilidad** de agendas. Esta situación contrasta con los servicios básicos, donde hemos logrado un mayor número de asignaciones. Sin embargo, hemos identificado que un factor recurrente en estos casos es la **no aceptación** de los servicios por parte de los pacientes.

Gracias a algunas **modificaciones en los procesos**, hemos avanzado considerablemente en la **asignación de citas**, logrando un mayor porcentaje de éxito en las asignaciones a través de **contactos directos** con los pacientes.

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

Nuestras EPS

4-6 EPS:	-Recibidas	-Atendidas	- %N.Atención	-Dentro NS	-%NS	-Abandonadas	-%Abandono	-TMO	- H.Habil	- %H.Habil	FDH	%FDH	Linea Unica
CAPITAL SALUD	21.049	21.049	100,00 %	19.458	92,44 %	0	0,00 %	00:06:40	21.049	100,00 %	0	0,00 %	0
SANITAS	1.939	1.939	100,00 %	1.803	92,99 %	0	0,00 %	00:08:10	1.939	100,00 %	0	0,00 %	0
OTRA EPS	692	692	100,00 %	636	91,91 %	0	0,00 %	00:07:17	692	100,00 %	0	0,00 %	0
COOSALUD	268	268	100,00 %	246	91,79 %	0	0,00 %	00:08:32	268	100,00 %	0	0,00 %	0
PACIENTE PARTICULAR	15	15	100,00 %	13	86,67 %	0	0,00 %	00:06:38	15	100,00 %	0	0,00 %	0
Total	**29.809**	**25.501**	**92,79 %**	**23.598**	**92,54 %**	**1.982**	**7,21 %**	**00:06:36**	**27.483**	**92,20 %**	**2.326**	**7,80 %**	**0**

Cierre de gestión de final de año:

Para el cierre de este año, la **EPS CAPITAL** ha mostrado el **mayor volumen de participación**, con un **94%** de las gestiones realizadas a través de nuestra línea. Le sigue la **EPS Sanitas**, con la que actualmente estamos llevando a cabo una **migración de una población específica**. Sin embargo, el volumen de gestiones con esta EPS no ha aumentado de manera significativa.

En cuanto a los pacientes de **COOSALUD**, hemos observado un **porcentaje de participación bastante bajo**. Es importante destacar que los pacientes **marcados como particulares** corresponden a usuarios que han sido **direccionados a las unidades** para validar los valores correspondientes. Además, hemos identificado que estos servicios están relacionados principalmente con **resonancias magnéticas**.

QUE+®
SOMOS+QUE UN BPO

Resultados generales de WHATSAPP

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

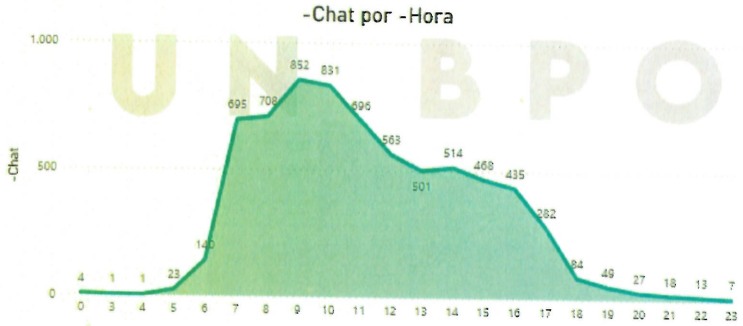
Gestión del canal digital - WhatsApp en diciembre:

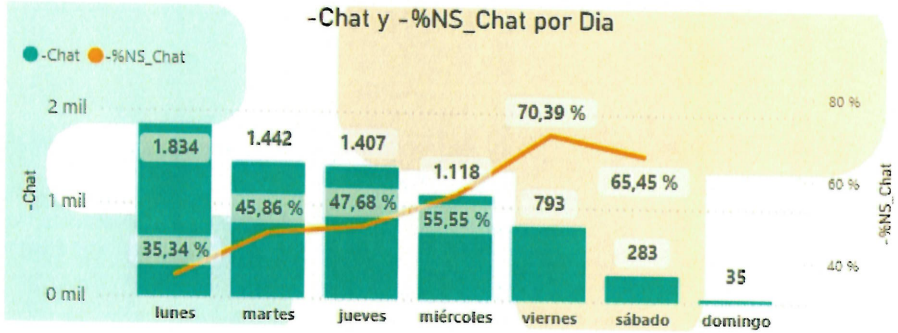
Para el mes de diciembre, ya contábamos con el **100% de la información** relacionada con nuestro canal digital de **WhatsApp**. Durante este mes, recibimos un total de **7,315 interacciones**, las cuales atendimos en su totalidad, logrando un **100% de éxito** en la gestión.

Es importante señalar que los días con mayor volumen de interacciones fueron los **lunes, martes** y **jueves**. Además, al analizar los datos, identificamos que nuestras **horas pico** de actividad se concentran entre las **8:00 y 11:00 de la mañana**.

Cabe destacar que para el mes de Diciembre ya nos encontramos dentro de un TMO sano y estamos dentro de lo propuesto en el indicador

Día	-Chat	-Interacciones	-Chat Habil	-%Chat Habil	-Chat Atendidos	%Atendidos	-Dentro NS	%NS_Chat	Abandonos	%Abandono_Chat	-FDH	-%Chat FDH	-TMO
1	8	96	5	62,50 %	0	0,00 %	0		5	100,00 %	3	37,50 %	00:11:47
2	473	10.845	450	95,14 %	433	96,22 %	7	1,62 %	17	3,78 %	23	4,86 %	00:22:13
3	509	11.766	477	93,71 %	468	98,11 %	61	13,03 %	9	1,89 %	32	6,29 %	00:15:55
4	385	9.437	371	96,36 %	371	100,00 %	136	36,66 %	0	0,00 %	14	3,64 %	00:14:30
5	379	10.208	358	94,46 %	358	100,00 %	263	73,46 %	0	0,00 %	21	5,54 %	00:16:09
6	258	6.804	253	98,06 %	253	100,00 %	208	82,21 %	0	0,00 %	5	1,94 %	00:14:05
7	77	2.057	75	97,40 %	66	88,00 %	66	100,00 %	9	12,00 %	2	2,60 %	00:14:59
8	14	156	7	50,00 %	0	0,00 %	0		7	100,00 %	7	50,00 %	00:07:32
9	403	9.715	384	95,29 %	384	100,00 %	55	14,32 %	0	0,00 %	19	4,71 %	00:15:07
10	378	9.009	359	94,97 %	359	100,00 %	160	44,57 %	0	0,00 %	19	5,03 %	00:13:22
11	412	9.601	384	93,20 %	384	100,00 %	234	60,94 %	0	0,00 %	28	6,80 %	00:12:52
12	334	8.162	314	94,01 %	313	99,68 %	148	47,28 %	1	0,32 %	20	5,99 %	00:13:56
13	276	6.903	263	95,29 %	263	100,00 %	209	79,47 %	0	0,00 %	13	4,71 %	00:12:53
14	105	2.459	102	97,14 %	91	89,22 %	43	47,25 %	11	10,78 %	3	2,86 %	00:13:04
15	14	299	5	35,71 %	0	0,00 %	0		5	100,00 %	9	64,29 %	00:15:27
16	366	9.135	346	94,54 %	346	100,00 %	170	49,13 %	0	0,00 %	20	5,46 %	00:13:45
17	330	8.685	315	95,45 %	314	99,68 %	221	70,38 %	1	0,32 %	15	4,55 %	00:16:11
18	321	7.486	300	93,46 %	295	98,33 %	211	71,53 %	5	1,67 %	21	6,54 %	00:12:27
19	338	8.609	319	94,38 %	318	99,69 %	90	28,30 %	1	0,31 %	19	5,62 %	00:16:06
20	246	5.970	225	91,46 %	225	100,00 %	101	44,89 %	0	0,00 %	21	8,54 %	00:15:14
21	123	2.597	118	95,93 %	106	89,83 %	59	55,66 %	12	10,17 %	5	4,07 %	00:27:34
22	9	126	8	88,89 %	0	0,00 %	0		8	100,00 %	1	11,11 %	00:08:41
23	277	6.510	258	93,14 %	258	100,00 %	189	73,26 %	0	0,00 %	19	6,86 %	00:12:47
24	99	2.076	96	96,97 %	77	80,21 %	59	76,62 %	19	19,79 %	3	3,03 %	00:10:45
25	13	206	9	69,23 %	0	0,00 %	0		9	100,00 %	4	30,77 %	00:10:51
Total	7.315	176.624	6.929	94,72 %	6.787	97,95 %	3.222	47,47 %	142	2,05 %	386	5,28 %	00:14:46





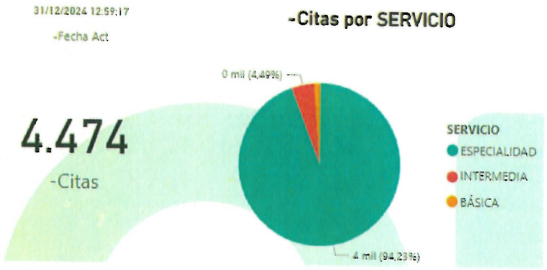
QUE+ SOMOS + QUE UN BPO

Captación de datos en diciembre:
Durante el mes de diciembre, logramos captar un total de **4,474 datos**, de los cuales el **94%** corresponden a especialidades médicas. La especialidad con mayor requerimiento ha sido **Ortopedia y Traumatología**, a pesar de que en diciembre se abrieron citas adicionales para este servicio, la demanda sigue siendo superior.

Otra especialidad con alta demanda en la captación de datos es **Oftalmología**, aunque hemos encontrado que hay una disponibilidad limitada de agendas habilitadas para este servicio.

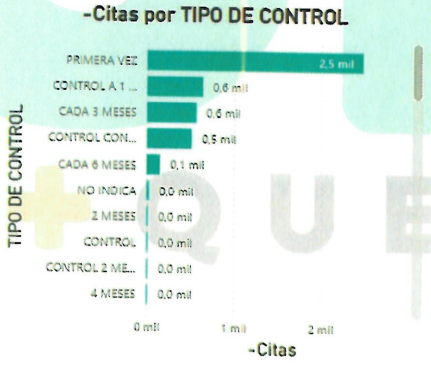
Además, dentro de otros servicios, hemos identificado oportunidades en actividades intermedias, aunque la disponibilidad de agendas para estos casos ha sido escasa.

A diferencia del mes anterior, hemos registrado una **disminución en la cantidad de datos captados**, pero aún enfrentamos dificultades debido a la **falta de agendas disponibles** para algunas especialidades.



Cita en trámite





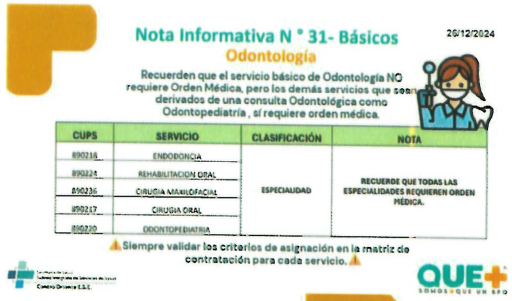
Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

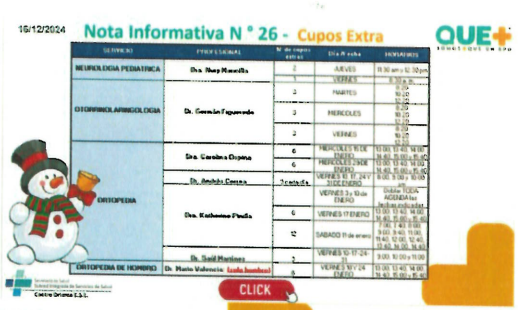
NOMBRE DEL SERVICIO1	diciembre	Total
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	602	602
OFTALMOLOGIA	507	507
ENDOCRINOLOGIA	406	406
OTORRINOLARINGOLOGIA	335	335
DERMATOLOGIA	281	281
NEUROLOGIA	262	262
CARDIOLOGIA	256	256
UROLOGIA	245	245
GASTROENTEROLOGIA	213	213
REUMATOLOGIA	157	157
PSQUIATRIA	109	109
MEDICINA INTERNA	93	93
ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA	79	79
ENDODONCIA	77	77
NEUMOLOGIA	77	77
NEUROCIRUGIA	74	74
CIRUGIA MAXILOFACIAL	55	55
CIRUGIA VASCULAR	50	50
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA [EGD] CON O SIN BIOPSIA	47	47
OTORRINO	41	41
NEUROLOGIA PEDIATRICA	26	26
OTOLOGIA	26	26
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA	21	21
CIRUGIA GENERAL	19	19
ECOGRAFIAS	19	19
NUTRICION	18	18
CIRUGIA PLASTICA	14	14
COLONOSCOPIA TOTAL CON O SIN BIOPSIA	14	14
CIRUGIA PLASTICA ESTETICA Y RECONSTRUCTIVA	13	13
COLONOSCOPIA TOTAL	13	13
GASTRO	13	13
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	12	12
CX MAXILOFACIAL	10	10
MEDICINA ALTERNATIVA	9	9
ODONTOPEDIATRIA	9	9
OTORRINOLARINGOLOGÍA	9	9
NEUMOLOGIA PEDIATRICA	8	8
RADIOGRAFIA	8	8
CIRUGIA ORAL	7	7
Total	**4.474**	**4.474**

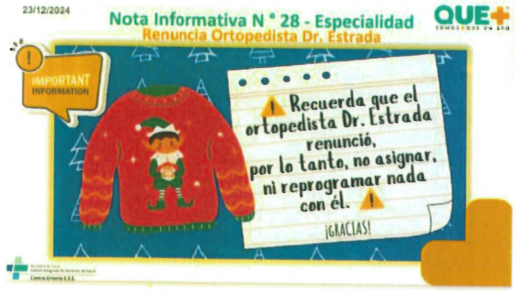
QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

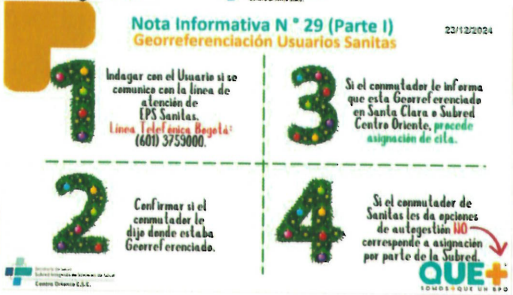
Mejora continúa

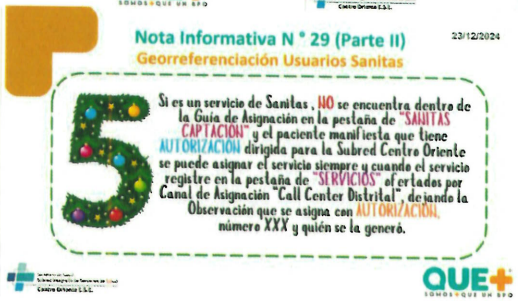


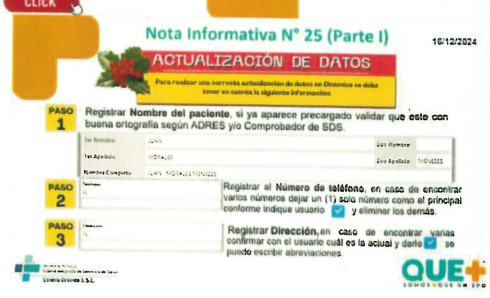


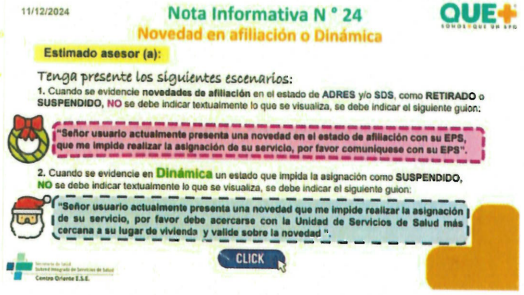












Estrategias de mejora en la capacitación:

Con el objetivo de reducir el margen de error, hemos implementado diversas estrategias, como el uso de **imágenes**, **dinámicas** e **interacciones**, buscando que el equipo se adhiera de manera más amena y efectiva a la información proporcionada. Además, hemos adaptado el contenido a las **festividades** en las que nos encontrábamos, haciendo que el aprendizaje sea más relevante y atractivo.

Estas herramientas están diseñadas para facilitar la asimilación de los conceptos clave, haciendo el proceso de aprendizaje más dinámico y efectivo. Además, hemos centrado nuestros esfuerzos en mejorar la **claridad** y **precisión** de la información transmitida durante las capacitaciones, con el fin de optimizar la operación. Este enfoque también nos permite alinearnos mejor con la información que, en ocasiones, nos es proporcionada por parte de nuestro cliente, y abordar de manera efectiva los hallazgos detectados en nuestras **muestras aleatorias** en el área de calidad.

QUE+
SOMOS + QUE UN BPO

Resultados evaluación mensual DIC

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

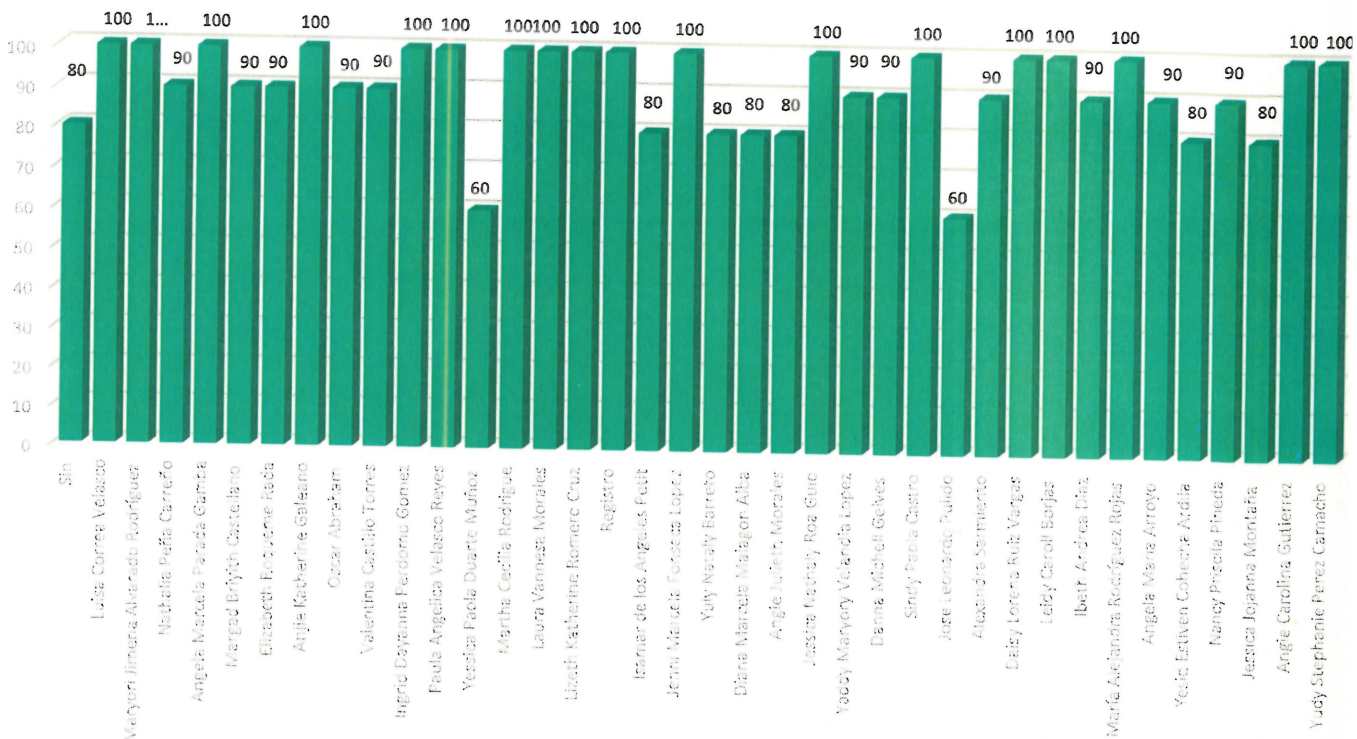
Evaluación de la adherencia a la información y desempeño en diciembre:

Durante el mes de diciembre, nuestro objetivo fue validar la **adherencia** a la información proporcionada por la operación a través de **capacitaciones** y **notas informativas**, con el fin de promover la **mejora continua** de los procesos. Además, evaluamos el **progreso** de nuestros agentes en su curva de aprendizaje, obteniendo una puntuación media de **91.20 sobre 100**.

Con el fin de asegurar que la información compartida sea adecuadamente asimilada por los agentes, decidimos realizar nuestra **evaluación mensual**, la cual mostró un incremento de **1.2 puntos** en comparación con la evaluación de noviembre. Es importante resaltar que hemos logrado **un mayor porcentaje de participación** por parte de los agentes en este proceso.

Estamos trabajando estrechamente con los agentes para fortalecer la resolución de las novedades presentadas, con el fin de minimizar el margen de error y asegurar una operación más eficiente.

EVALUACIÓN MESUAL DICIEMBRE



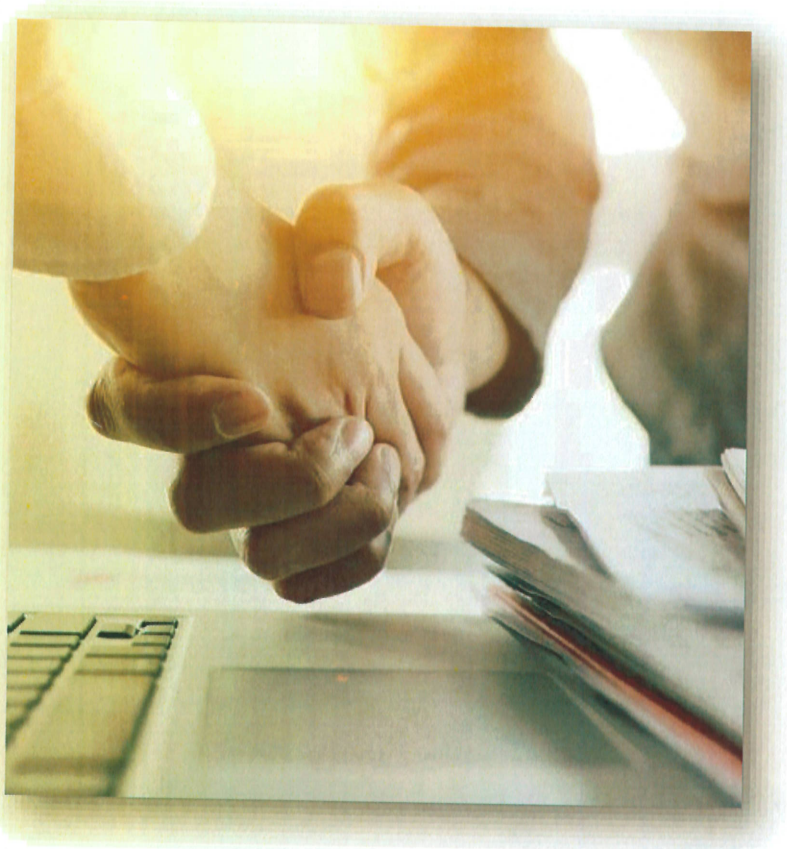
Puntuación media

91.2

Tiempo promedio

14:53

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

EN TU EMPRESA MERECEN +

Por eso no esperes
..... hablemos

Cra. 16A # 78-11 Piso 3
Celular
Correo

SIGUENOS:

www.qmas.com.co