Ocaña, Febrero de 2025

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

Ref: Informe de ejecución contrato No. 024 de 2025

Cordial saludo,

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

CONTRATO	**024-2025**
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 ATENCION DE LA E.S.E. HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES.**
PERIODO DE COBRO	**FEBRERO/2025**
NUMERO DE CUENTA	**002**

1. LOGIN DE AGENTES

AGENTE	LOGINID	EXTENSIÓN	IP	VERSION IPPAD
Karen Lorena Rizo Pacheco	karen.rizo	120039	200.41.79.238	9.4.8.1
maria ortiz	maria.ortiz	120028	200.41.79.238	9.4.8.1
maria ortiz	maria.ortiz	120028	200.41.79.234	9.4.8.1
Desarrollo	desarrollo	120043	181.171.9.147	9.4.8.1
Mitrol	Mitrol	120100	200.118.80.250	9.4.8.1
Mitrol	Mitrol	120100	190.146.171.99	9.4.8.1
Mitrol	Mitrol	120100	181.49.191.10	9.4.8.1
Tatiana Paola Arevalo Contreras	tatiana.arevalo	120024	200.41.79.238	9.4.8.1
Yorley Aldana Arciniegas	yorley.aldana	120056	190.90.27.21	9.4.8.1
Laura Andrea Gomez Quiero	laura.gomez	120035	190.90.27.21	9.4.8.1
Silvia Juliana Paez Vargas	silvia.paez	120027	190.90.27.21	9.4.8.1
Cindy Torres	cindy.torres	120021	190.90.27.21	9.4.8.1
Yamile Carrascal Salazar	yamile.carrascal	120017	190.90.27.21	9.4.8.1
Mildretd Paez Bautista	mil.paez	120041	190.90.27.21	9.4.8.1

Luz Matinez	luz.martinez	120022	190.90.27.21	9.4.8.1
Diego Arenas	diego.arenas	120031	190.90.27.21	9.4.8.1
Kely Michel Sanchez Rizo	kely.sanchez	120001	190.90.27.21	9.4.8.1
Liliana Martinez	liliana.martinez	120013	190.90.27.21	9.4.8.1
Kelly Prince	kelly.prince	120005	190.90.27.21	9.4.8.1
Linda Gabriela Parada Ascanio	linda.parada	120008	190.90.27.21	9.4.8.1
Salomon Sanabria	salomon.sanabria	120011	190.90.27.21	9.4.8.1
Leydi Johanna Sarmiento Sanchez	leydi.sarmiento	120020	190.90.27.21	9.4.8.1
Belkis Robles Villalobos	belkis.robles	120006	190.90.27.21	9.4.8.1

2. CONTADOR DE EVENTOS IVR

NOMBRE	VALOR	CANTIDAD
Atender llamada	Atendida	36510
Atender llamada	El cliente corto	55
Banda Horaria	En Banda	30982
Banda Horaria	Fuera de banda	5528
MenuPpal	Corto cliente	2423
MenuPpal	Volver al menú principal	499
Skill Derivacion	3336	21202
Abandona en Cola	3336	7315
DNIS	WhatsappIN	38684
Imagen orden médica		13522

3. EFICIENCIA DE CAMPAÑA “Asignación de citas”

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

4. TICKET DE SOPORTE

Se relacionan solicitudes que fueron realizadas por la entidad y solucionadas por nuestro equipo de soporte



Nº	DEPARTAMENTO	ASUNTO	TÉCNICO	FECHA	ESTADO
0024075	SOPORTE TECNICO	PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE WHATSAPP	DIEGO ARMANDO ALBA	28/02/2025 02:52:09 pm	CERRADO
0024073	SOPORTE TECNICO	PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE LLAMDAS	DIEGO ARMANDO ALBA	28/02/2025 02:43:15 pm	CERRADO
0023948	SOPORTE TECNICO	SIN ACCESO AL WEBPAD	DIEGO ARMANDO ALBA	24/02/2025 04:18:02 pm	CERRADO
0023788	SOPORTE TECNICO	NO SE PUEDE INICIAR SESION EN ADMINISTRADOR ACD	DIEGO ARMANDO ALBA	18/02/2025 08:00:03 am	CERRADO

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

Atentamente:

Leonor Paola Álvarez Ortega

Representante Legal