INFORME GENERAL CALL CENTER

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

Horario de atención

- Vía teléfono: Lunes a viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m.
  Sábados: 7:00 a.m. - 12:00 m
- WhatsApp: Lunes a viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m.
- Presencial: Lunes a viernes 6:00 a.m. - 12:00 m.
- Lunes a viernes 2:00 a.m. - 5:00 p.m.
- Sábados: 7:00 am - 10:00 a.m

Objeto del contrato nro.: 000586-2024 Ejecutar el proceso de asignación de citas por sistema de operador telefónico (Contact Center) para el hospital San Juan de dios de honda E.S.E.

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
DE HONDA E.S.E - NIVEL II

-Sab

INICIO | General | Llamadas Diarias Atendidas | Asesores

WhatsApp | WhatsApp Diario | Demanda Insatisfecha WhatsApp | Agendamiento

María Alejandra Guzmán González - Coordinadora

Fecha de corte Informe: JULIO | Todas | 2025

Todos los derechos reservados
RYUCO | 2024
Nit. 901.540.870 - gerencia@ryuco.com.co

INFORME GENERAL CALL CENTER

Total Llamadas Telefónicas

12.975

Llamadas Atendidas 10.762 82,94 %

Abandonadas por usuario 2.213 17,06 %

Tiempo Promedio de espera

00:06:11

Tiempo Promedio atención

00:01:50

Total Registros WhatsApp

1.225

Total Citas Asignadas SIFAS

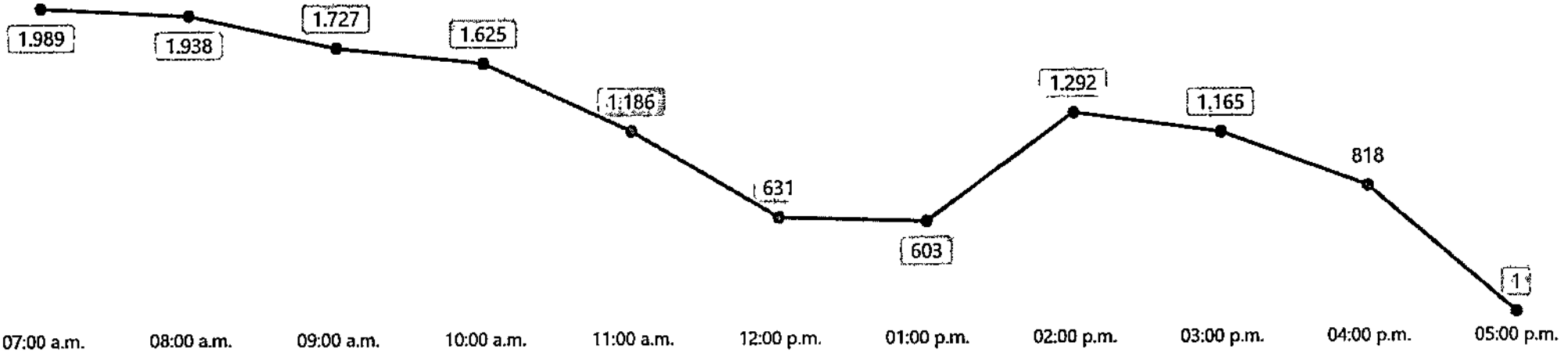
9.821

Llamadas Salientes

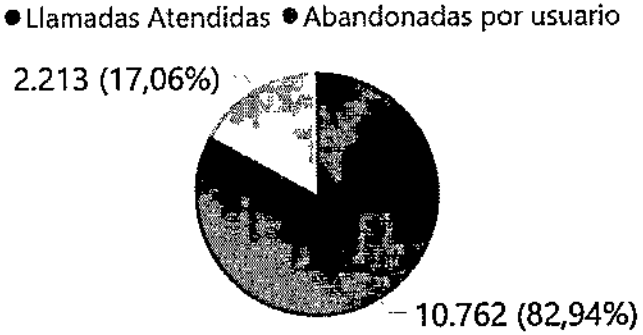
5.622

Fuente : SIFAS
Oficina de sistemas Hospital San Juan de Dios

Distribución de llamadas por Hora



Llamadas entrantes para colas de llamada

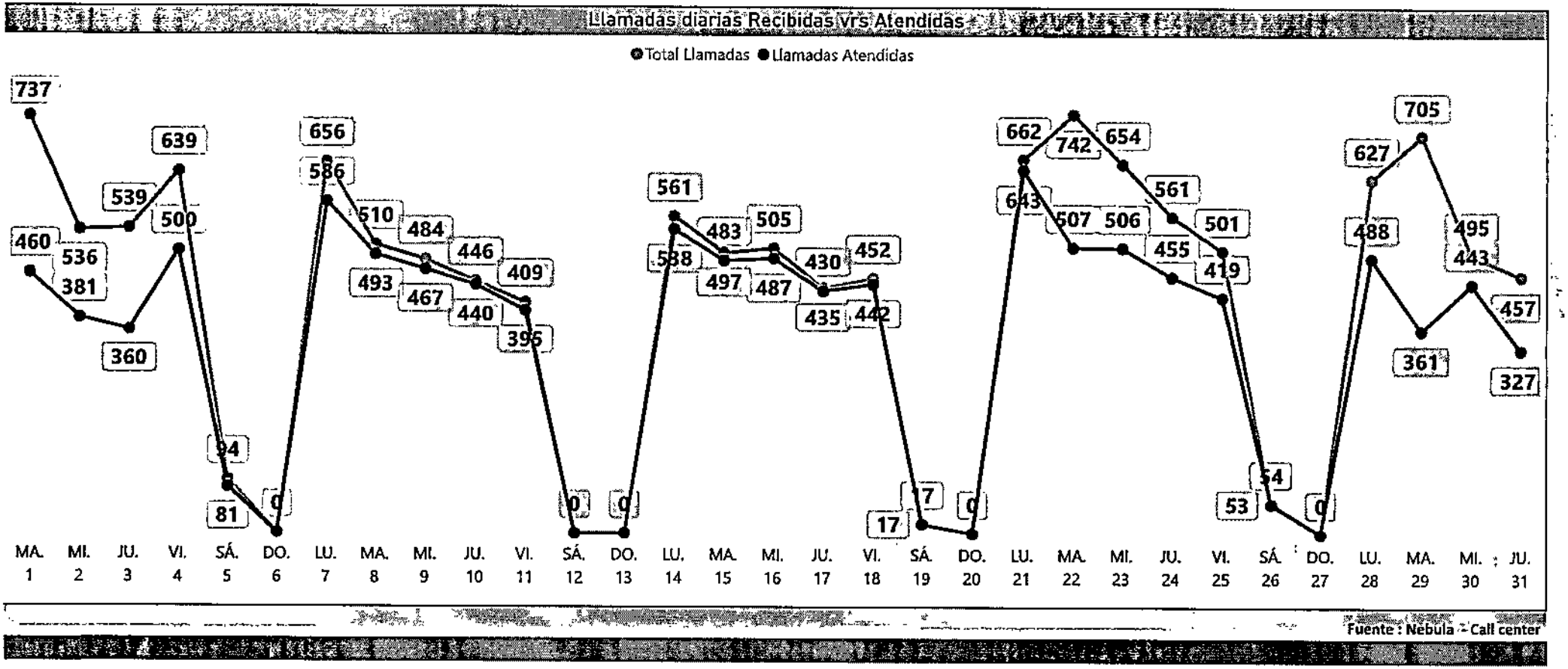


Llamadas atendidas diarias X mes

Total Llamadas Recibidas
12.975

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

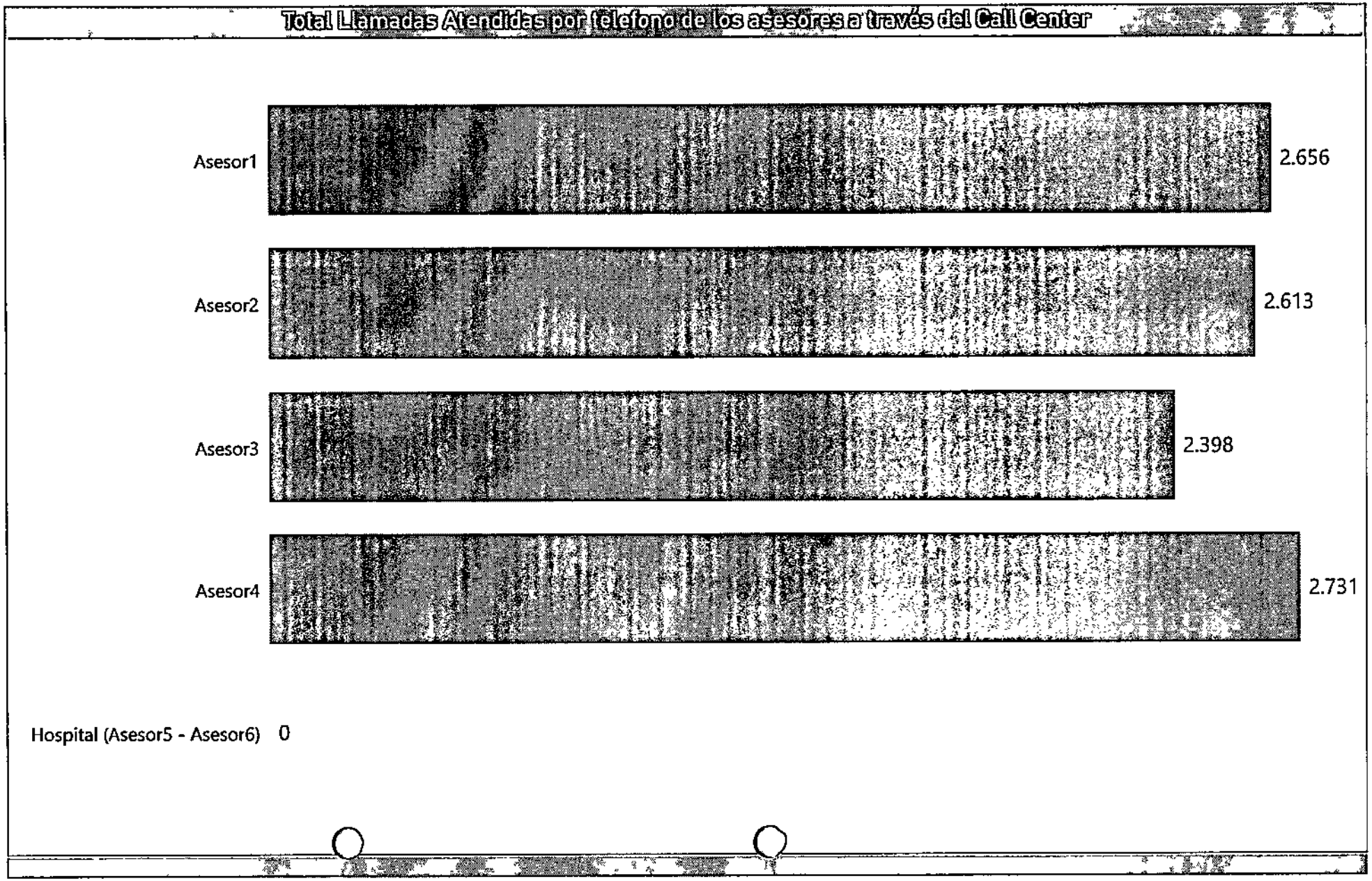
JULIO



Fuente : Nebula - Call center

Llamadas Atendidas a través del Call center por asesor

Total llamadas atendidas
10.762

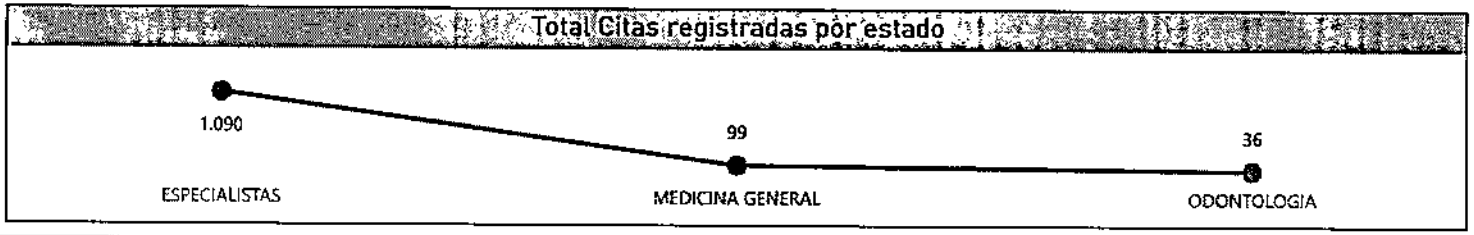


Solicitudes via WhatsApp

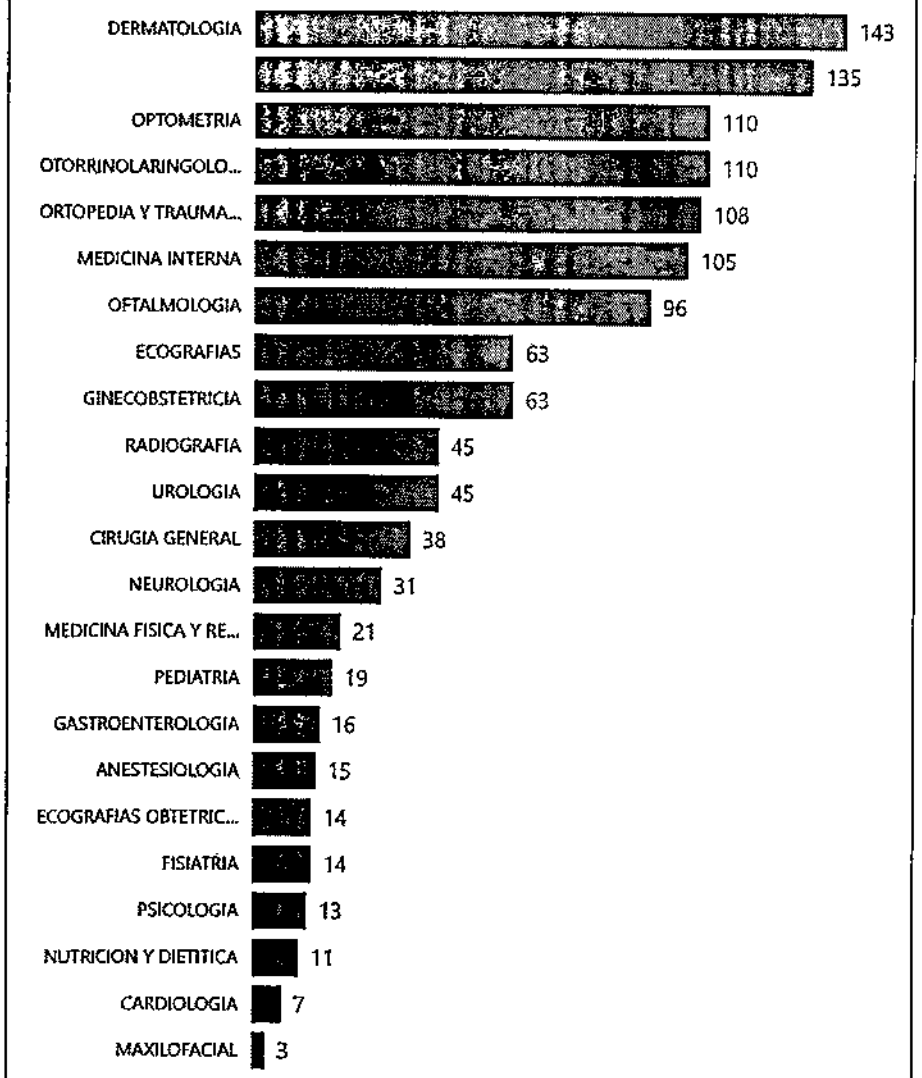
Total WhatsApp Registrados

1.665

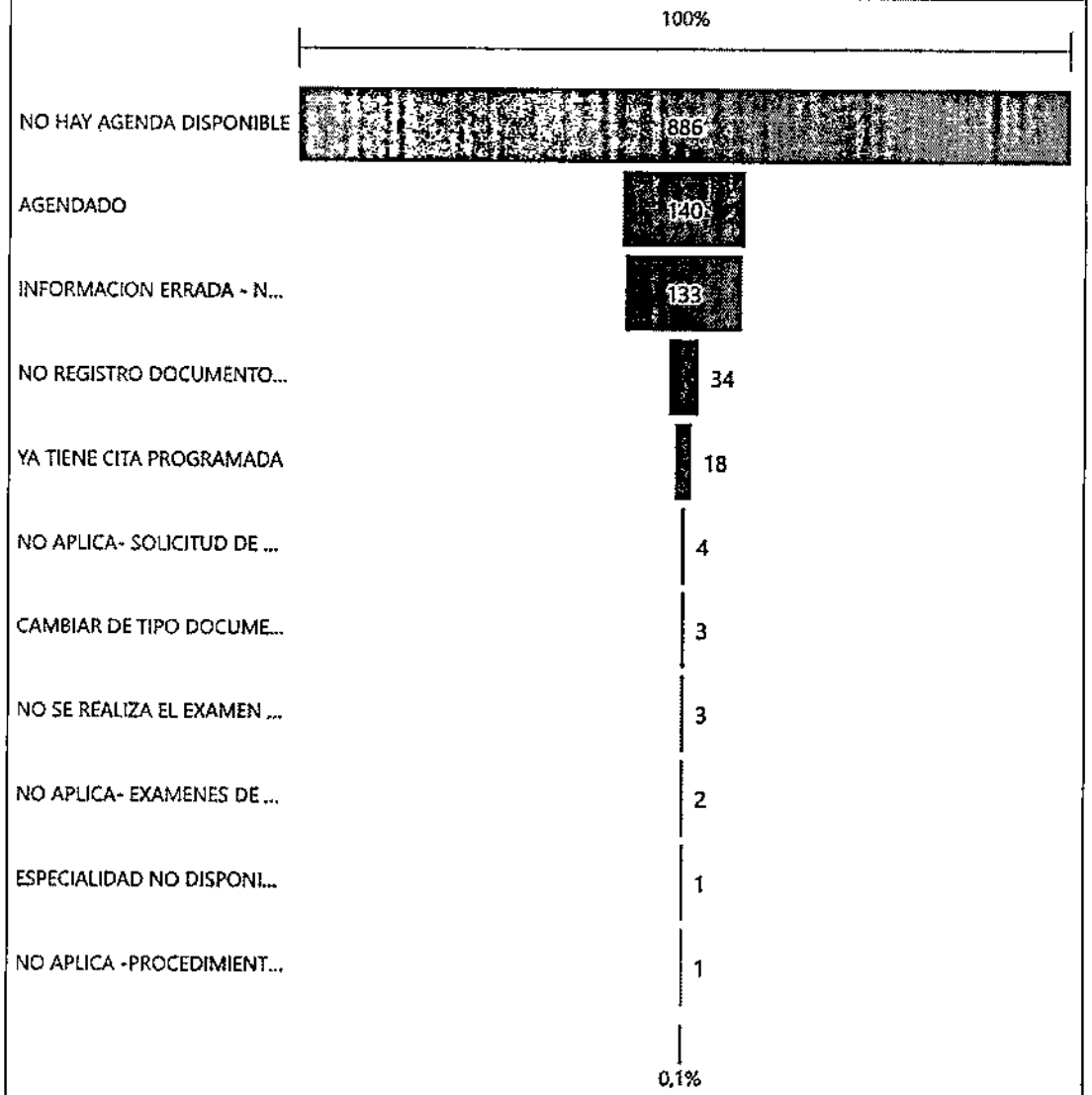
Total Citas registradas por estado



Especialidades Solicitadas Por WhatsApp



Gestión Registros WhatsApp

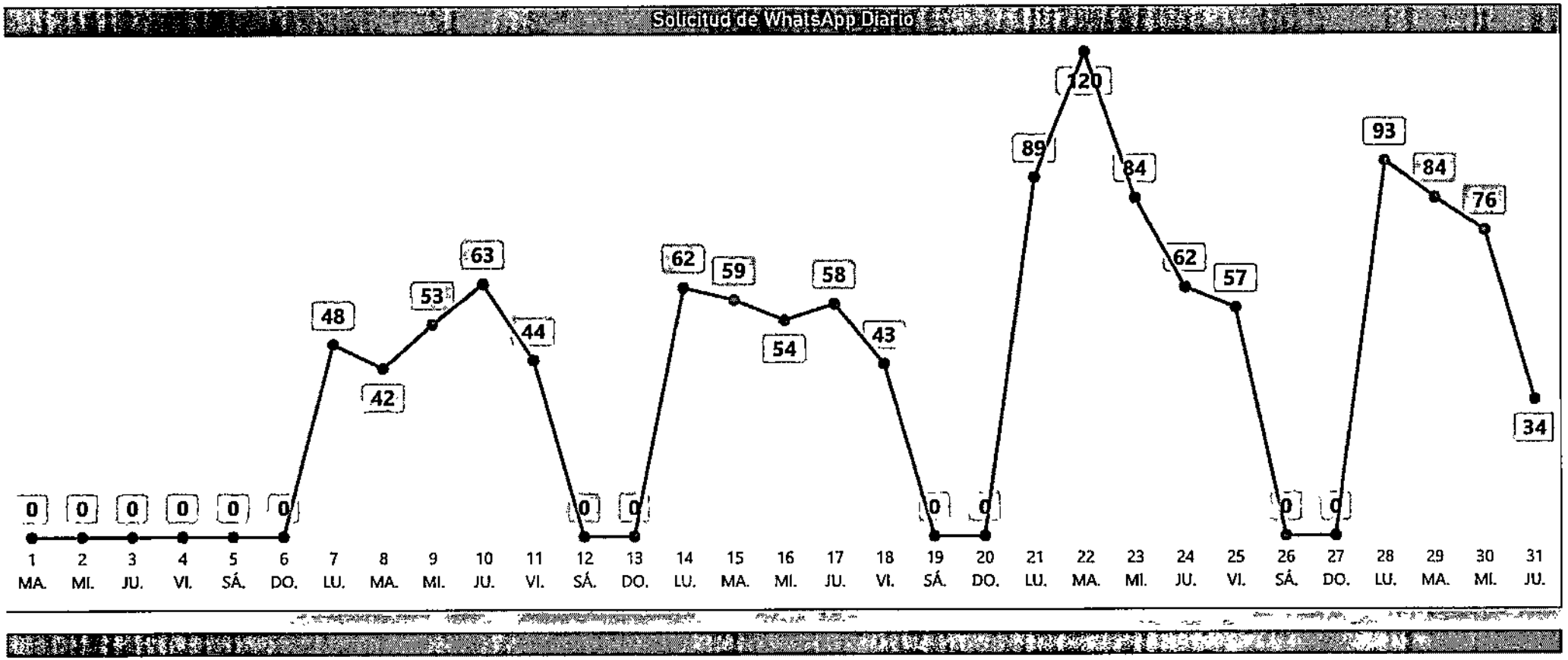


Solicitud de WhatsApp Diario X Mes

Total WhatsApp Recibidos
1.225

Fuente : Hosvital - Hospital San Juan de de Dios

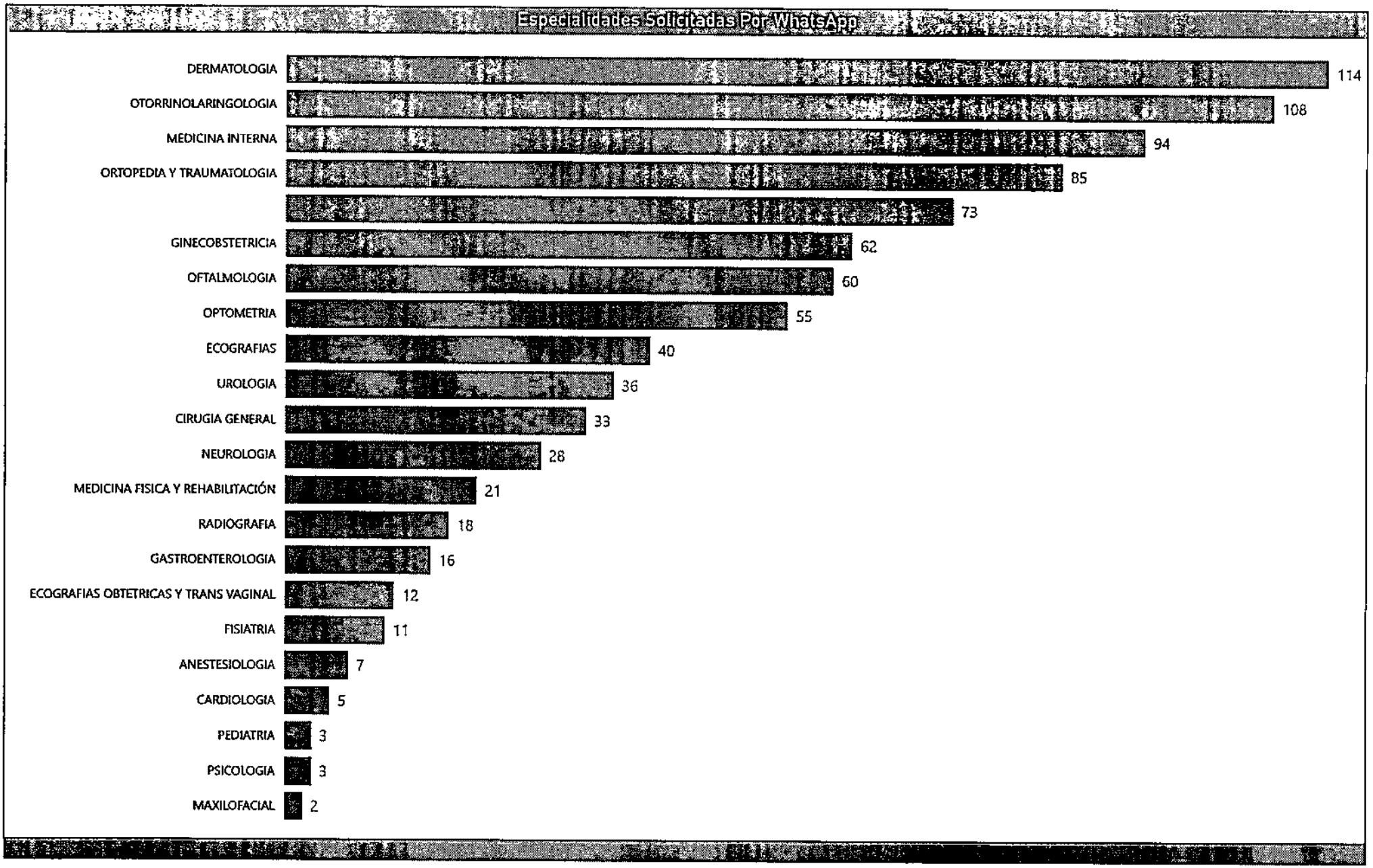
JULIO



Demanda insatisfecha vía WhatsApp

Total demanda insatisfecha

886



Agendamiento SIFAS

Total Citas Registradas

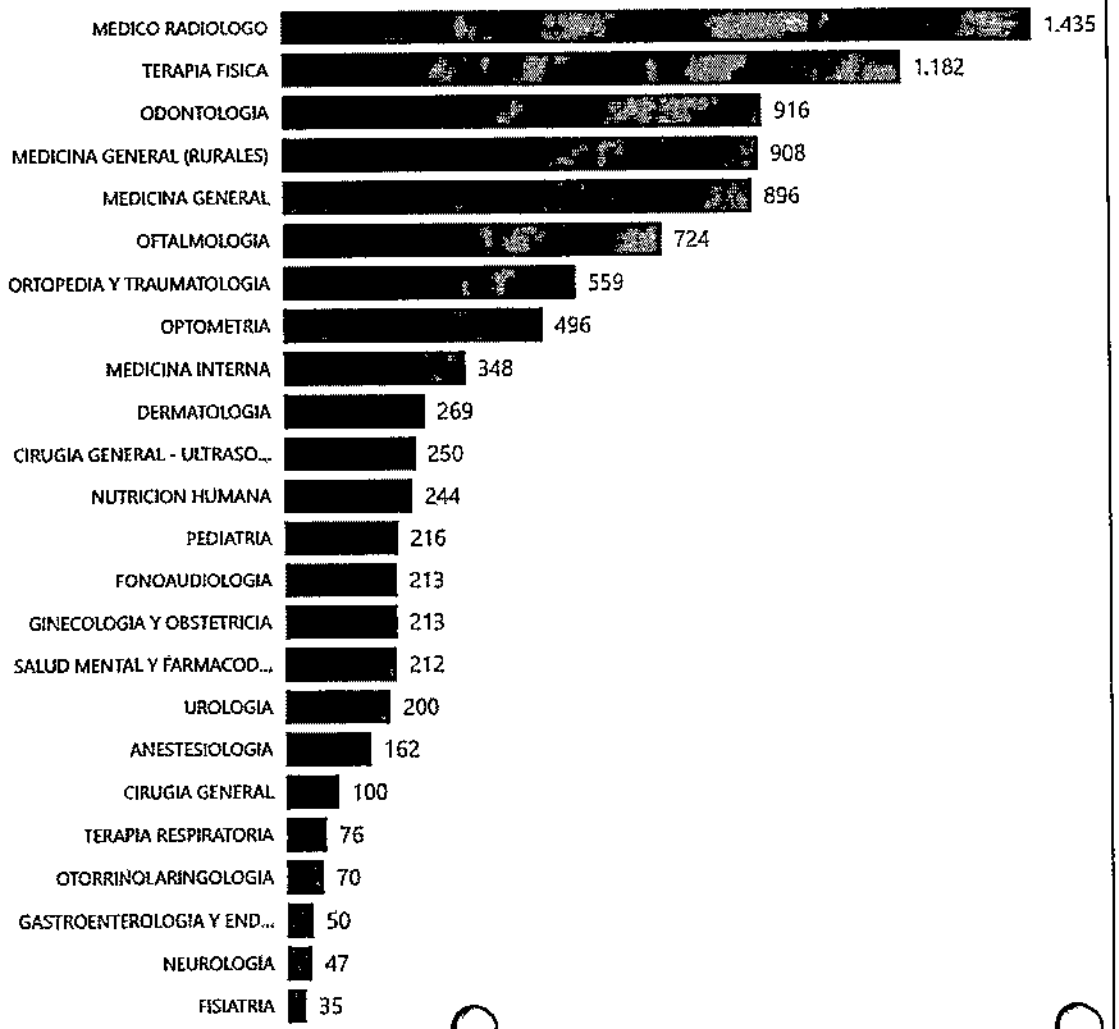
9.821

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

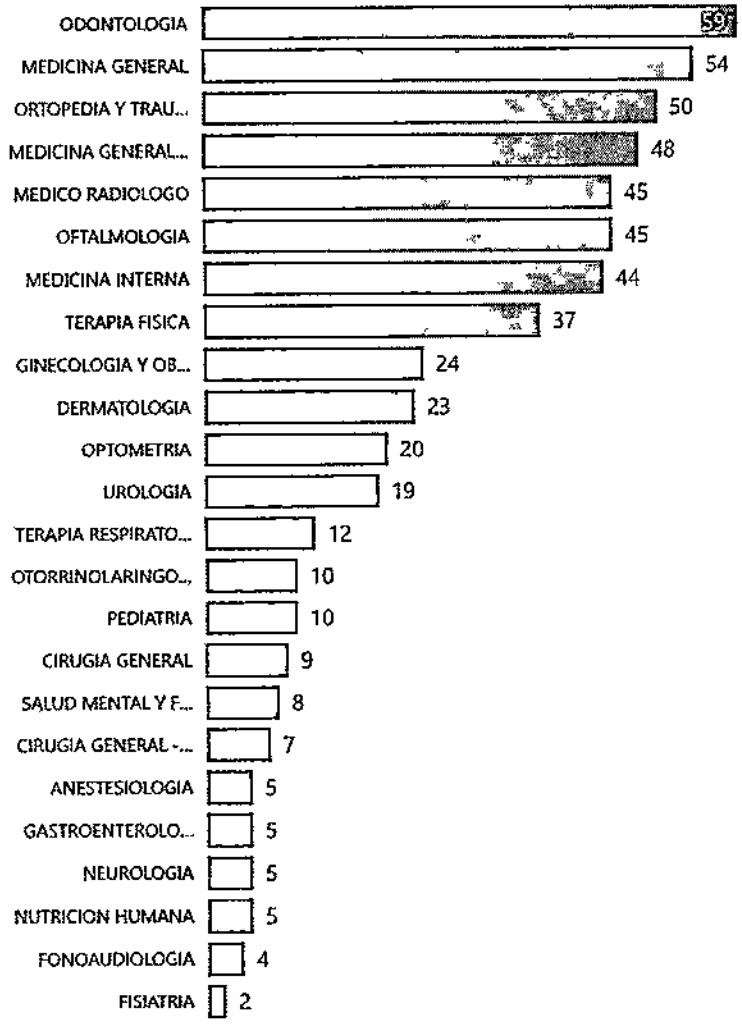
Total Citas registradas por estado



Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



Citas Canceladas

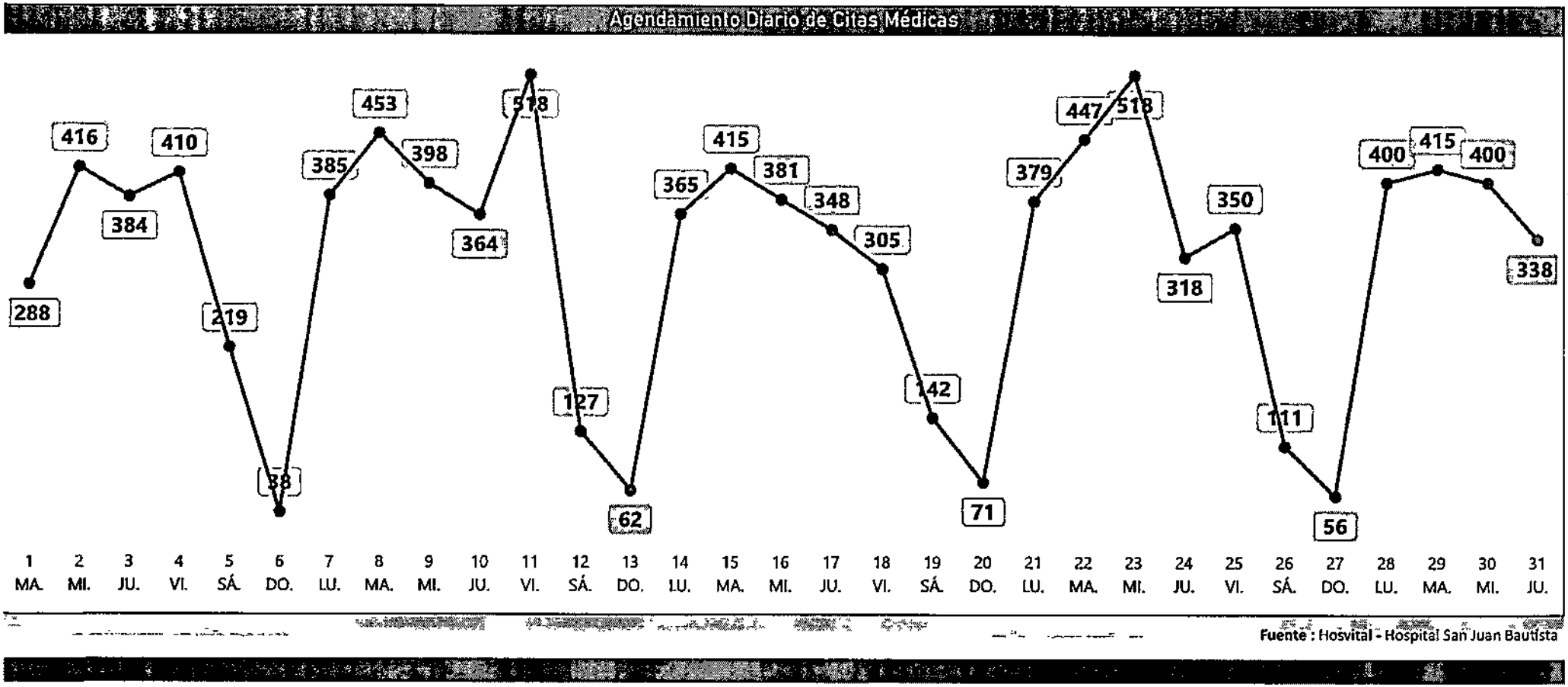


Agendamiento diario x mes de citas médicas

Total Citas Registradas
9.821

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

JULIO



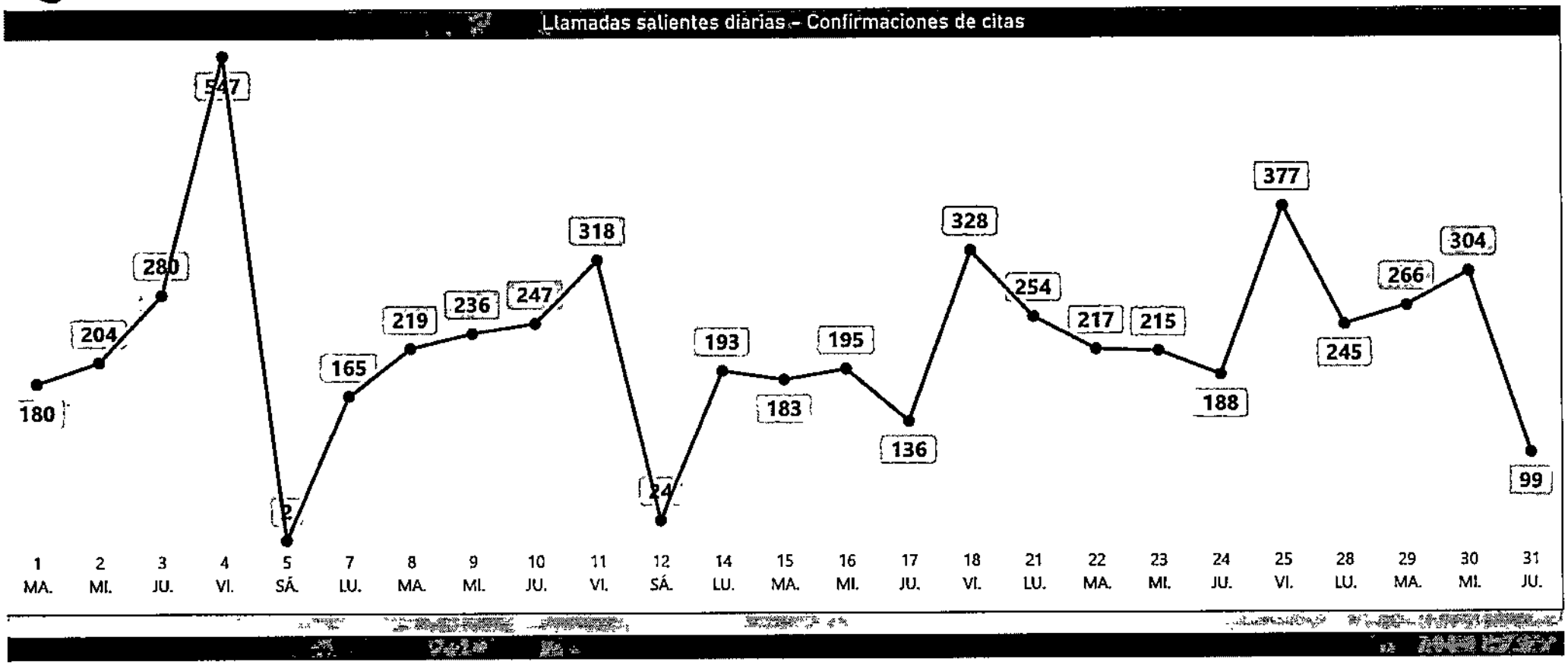
Fuente : Hosvital - Hospital San Juan Bautista

Llamadas de confirmación de citas diarias (Salientes)

Total Llamadas Salientes
5.622

Fuente : Nebula - Call Center

JULIO



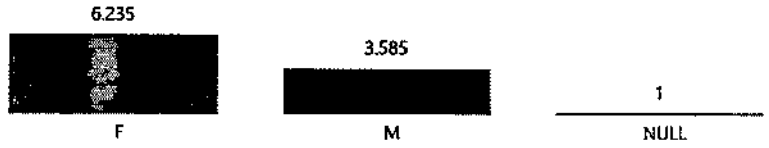
Agendamiento - Medio de solicitud SIFAS

Total Citas Registradas SIFAS

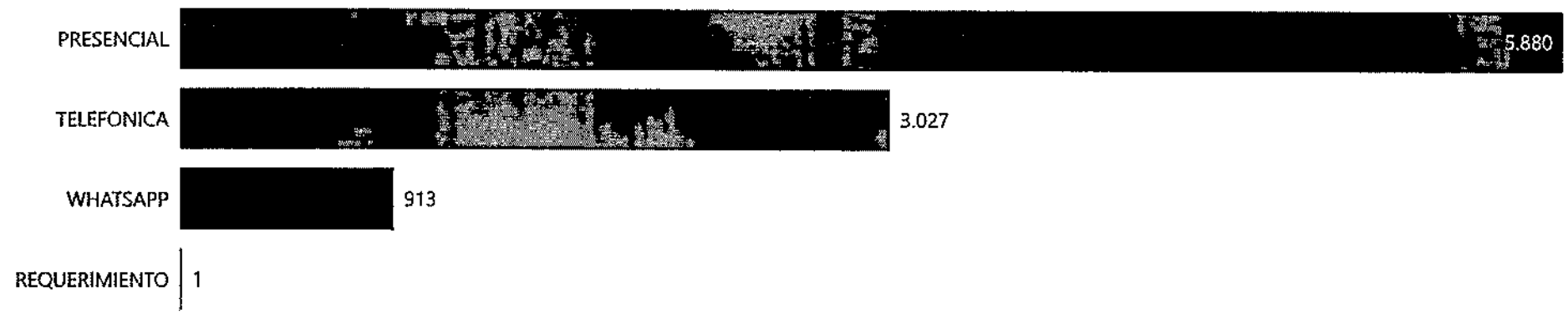
9.821

Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

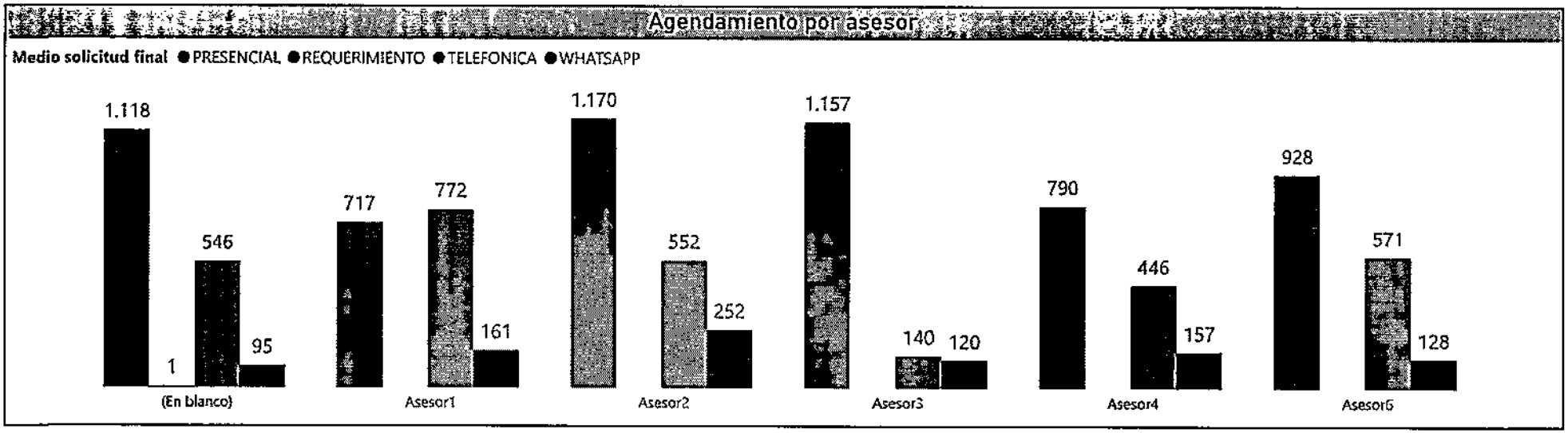
Citas Agendadas por Sexo



Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



Agendamiento por asesor



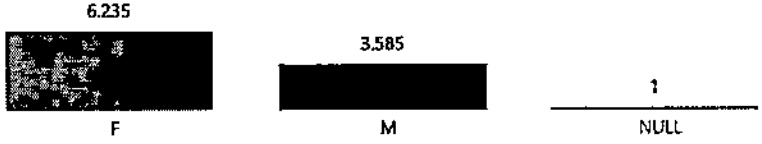
NULL: EL SISTEMA NO GUARDA LA MARCA LA PACIENTE AGENDADO, POR LO CUAL LA OFICINA DE SISTEMAS GENERO REQUERIMIENTO A EL PROVEEDOR DE SIFAS PARA PRONTA SOLUCIÓN. OFICINA DE SISTEMAS - SIFAS

Agendamiento POR EPS SIFAS

Total Citas Registradas SIFAS

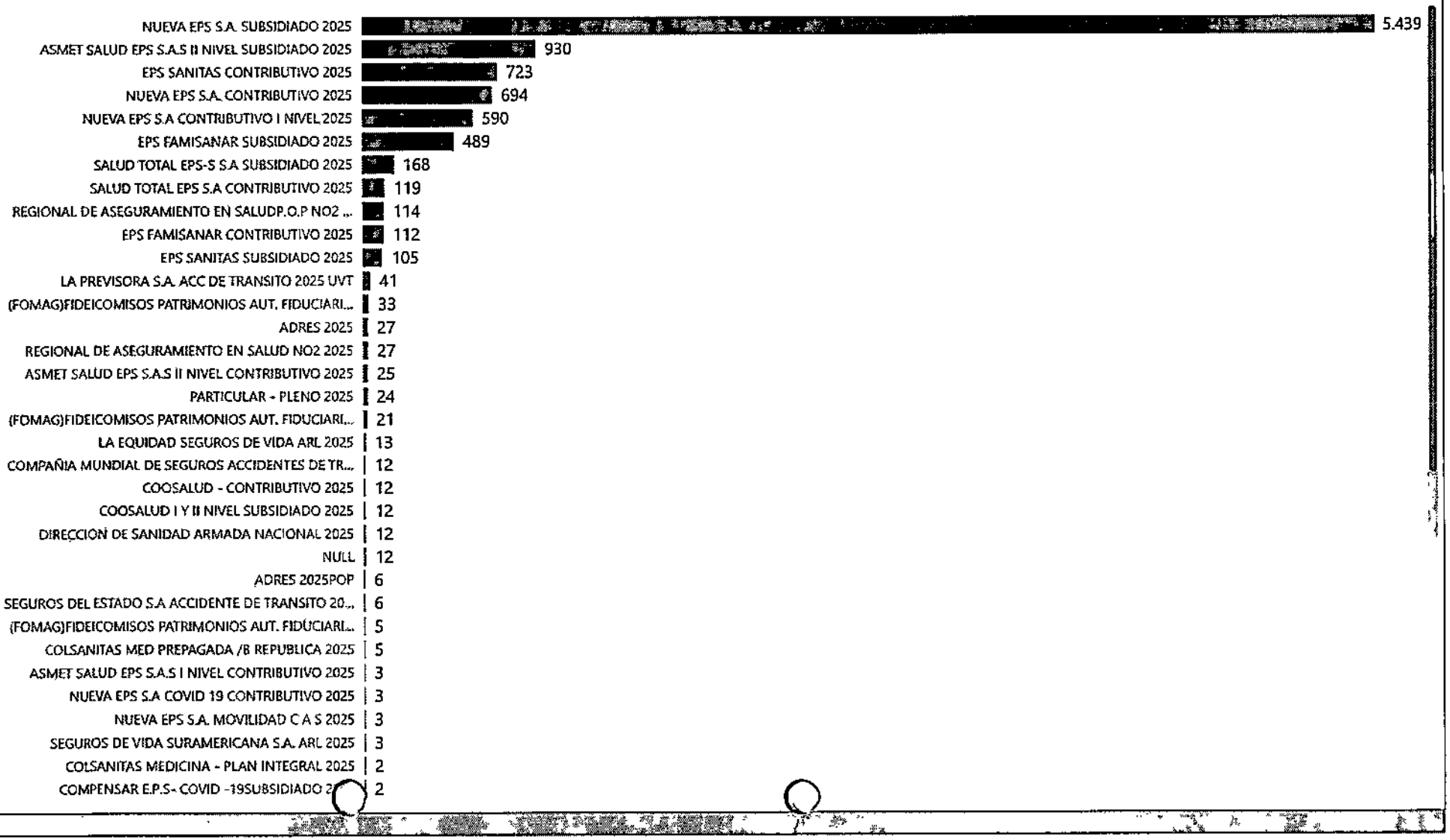
9.821

Citas Agendadas por Sexo



Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



Agendamiento POR EPS SIFAS

Total Citas Registradas SIFAS

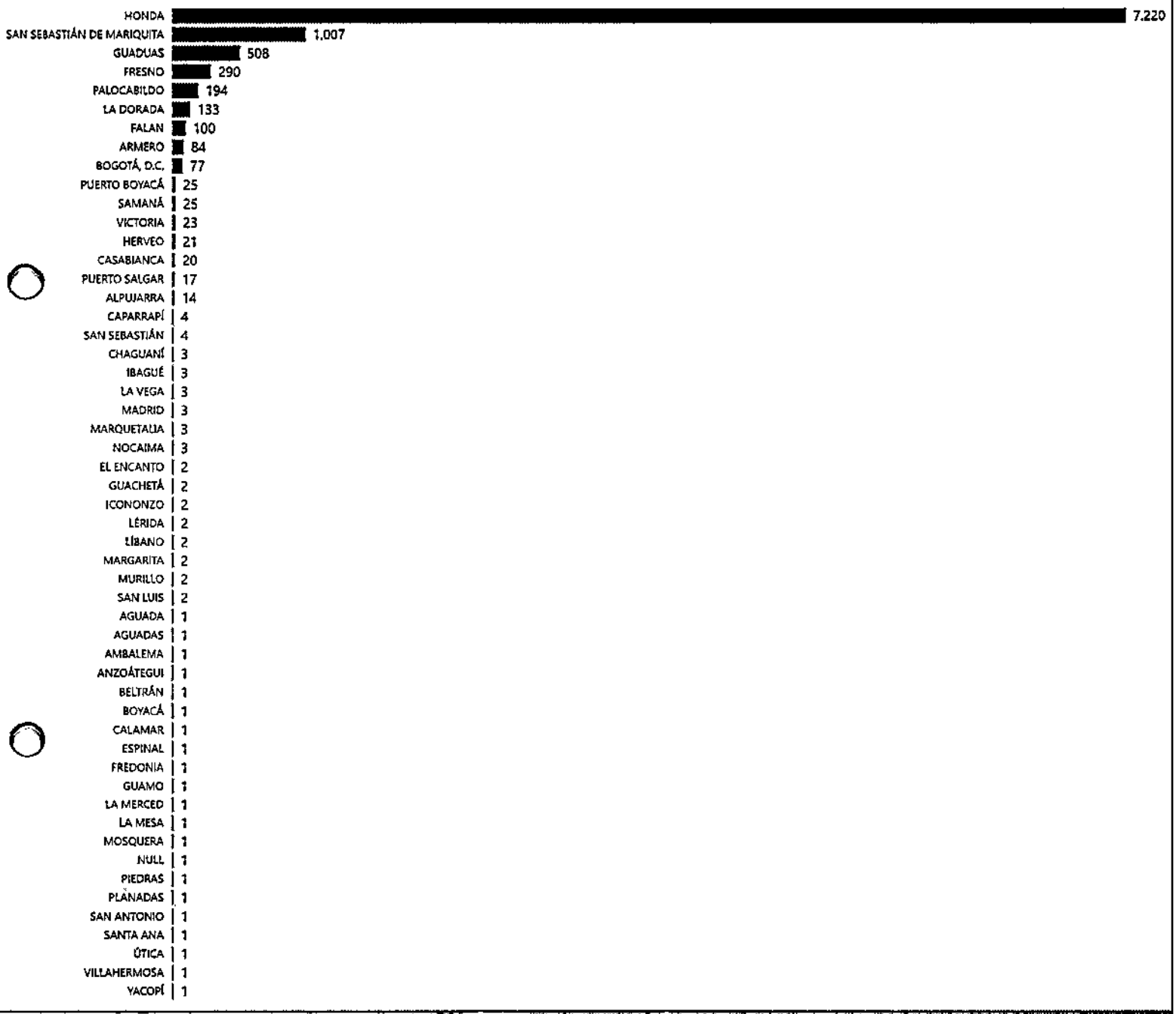
9.821

Citas Agendadas por Sexo



Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

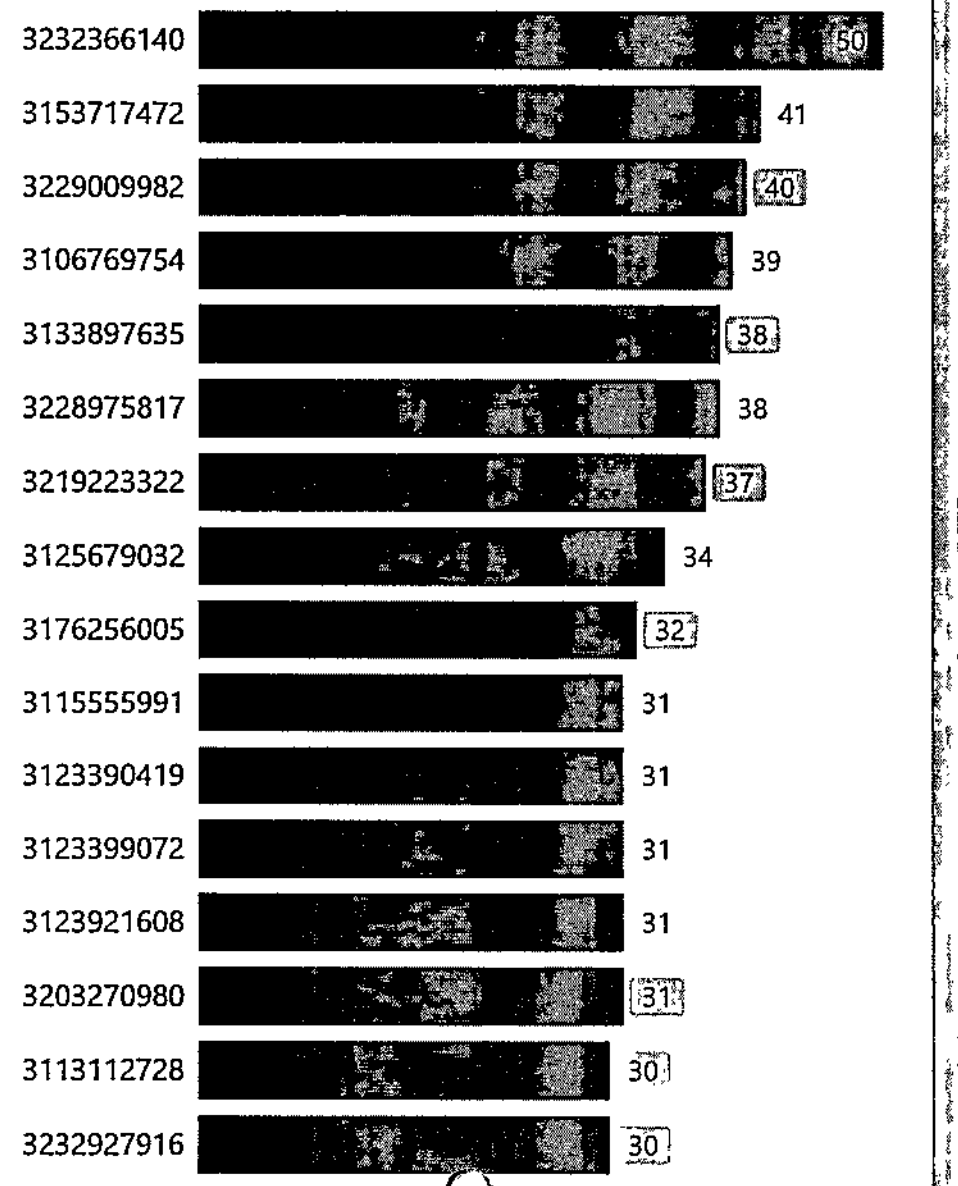
Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



TOP de números de mayor contacto de Llamadas y WhatsApp Acumulado Mes

JULIO

TOP 15 Números de mayor marcación a través del teléfono



TOP15 Números de mayor solicitud a través del WhatsApp

