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

echa de corte
nforme:

AGOSTO | Todas | 2025

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

INFORME GENERAL CALL CENTER

Total Llamadas Telefónicas

10.632

las Atendidas 9.017 84,81 %

onadas por usuario 1.615 15,19 %

Tiempo Promedio de espera

00:04:57

Tiempo Promedio atención

00:01:42

Total Registros WhatsApp

1.579

Total Citas Asignadas SIFAS

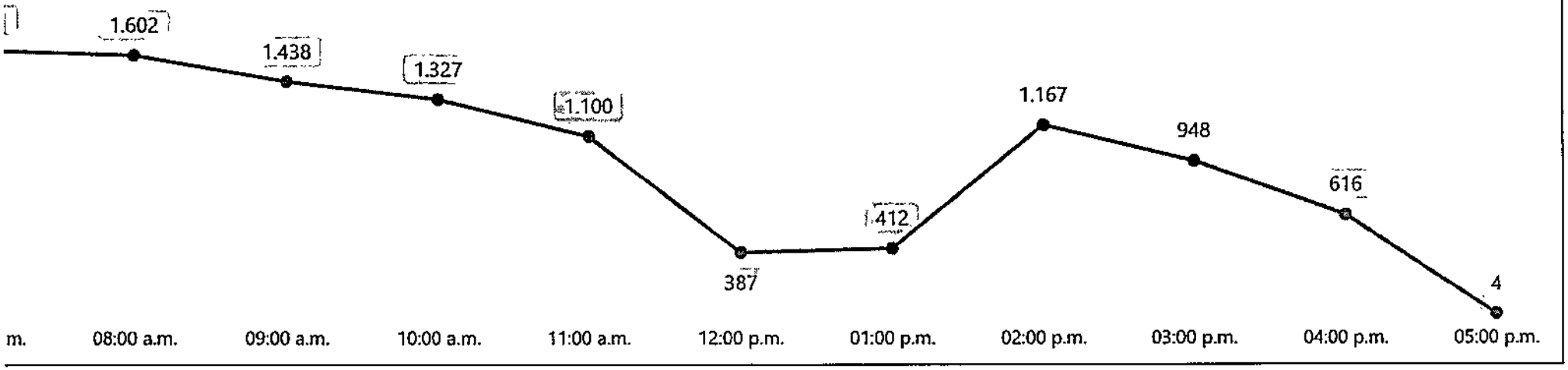
9.877

Llamadas Salientes

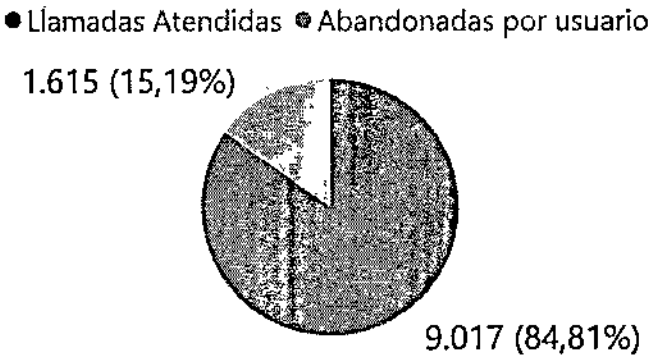
5.174

Fuente : SIFAS
Oficina de sistemas Hospital San Juan de Dios

Distribución de llamadas por Hora



Llamadas entrantes para colas de llamada

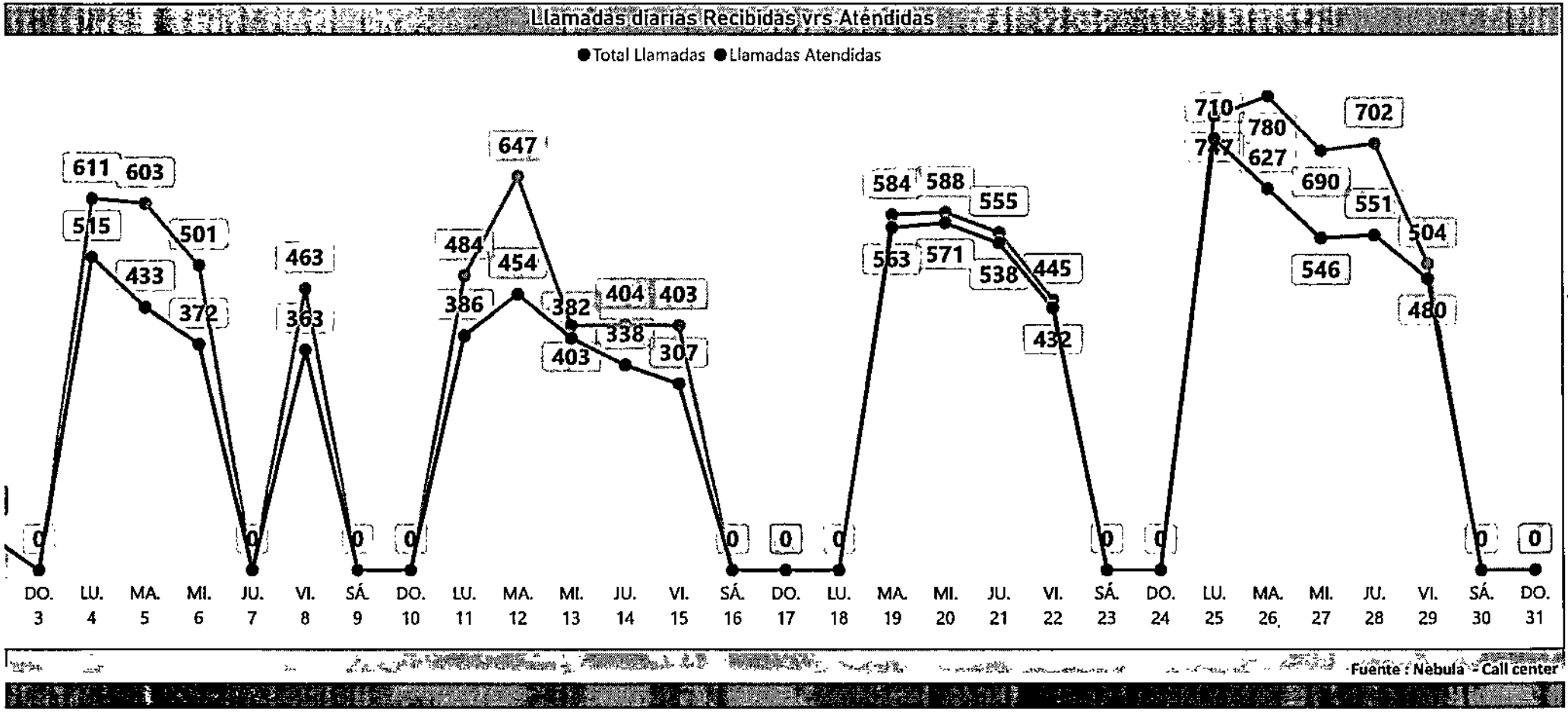


Llamadas atendidas diarias X mes

Total Llamadas Recibidas
10.632

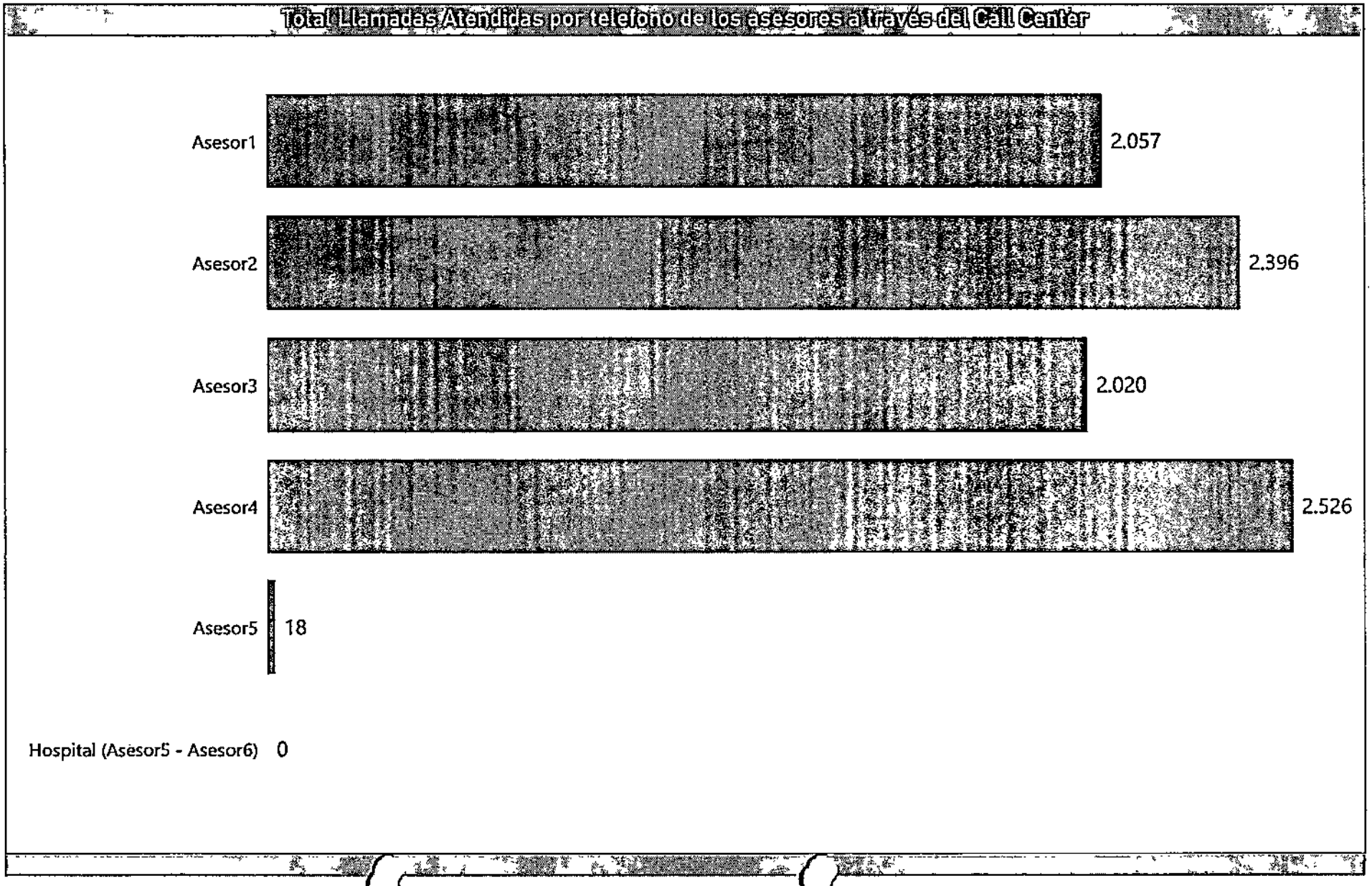
Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

AGOSTO



Llamadas Atendidas a través del Call center por asesor

Total llamadas atendidas
9.017

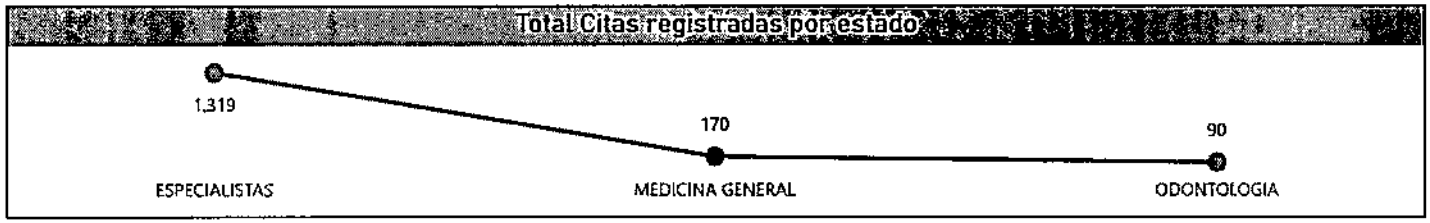


Solicitudes via WhatsApp

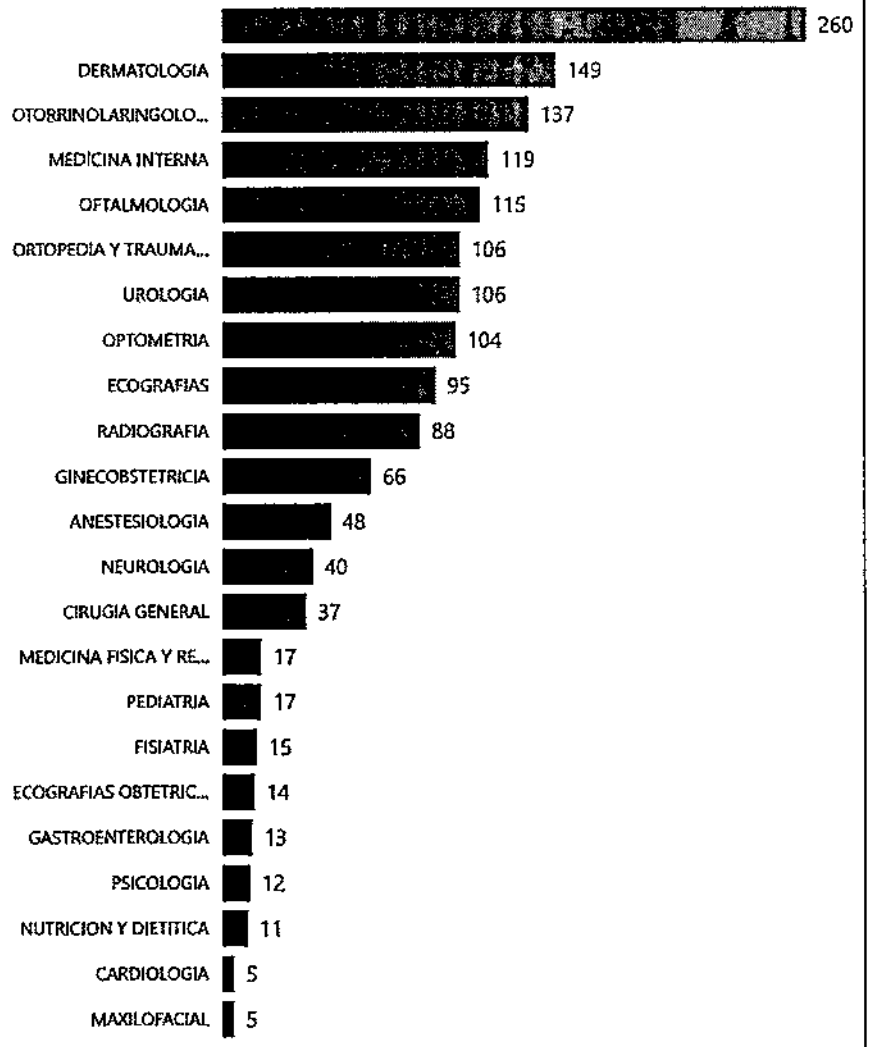
Total WhatsApp Registrados

1.579

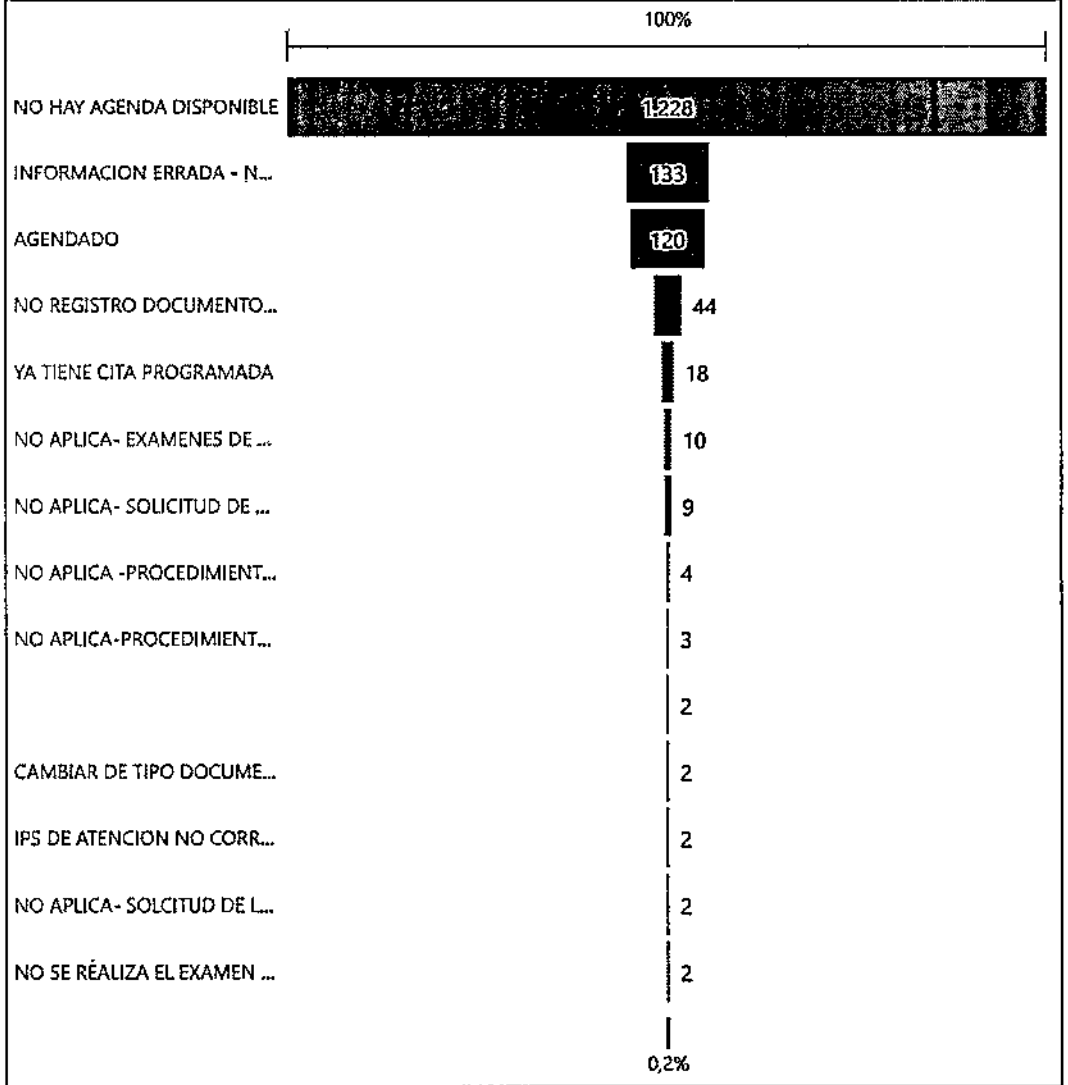
Total Citas registradas por estado



Especialidades Solicitadas Por WhatsApp



Gestion Registros WhatsApp

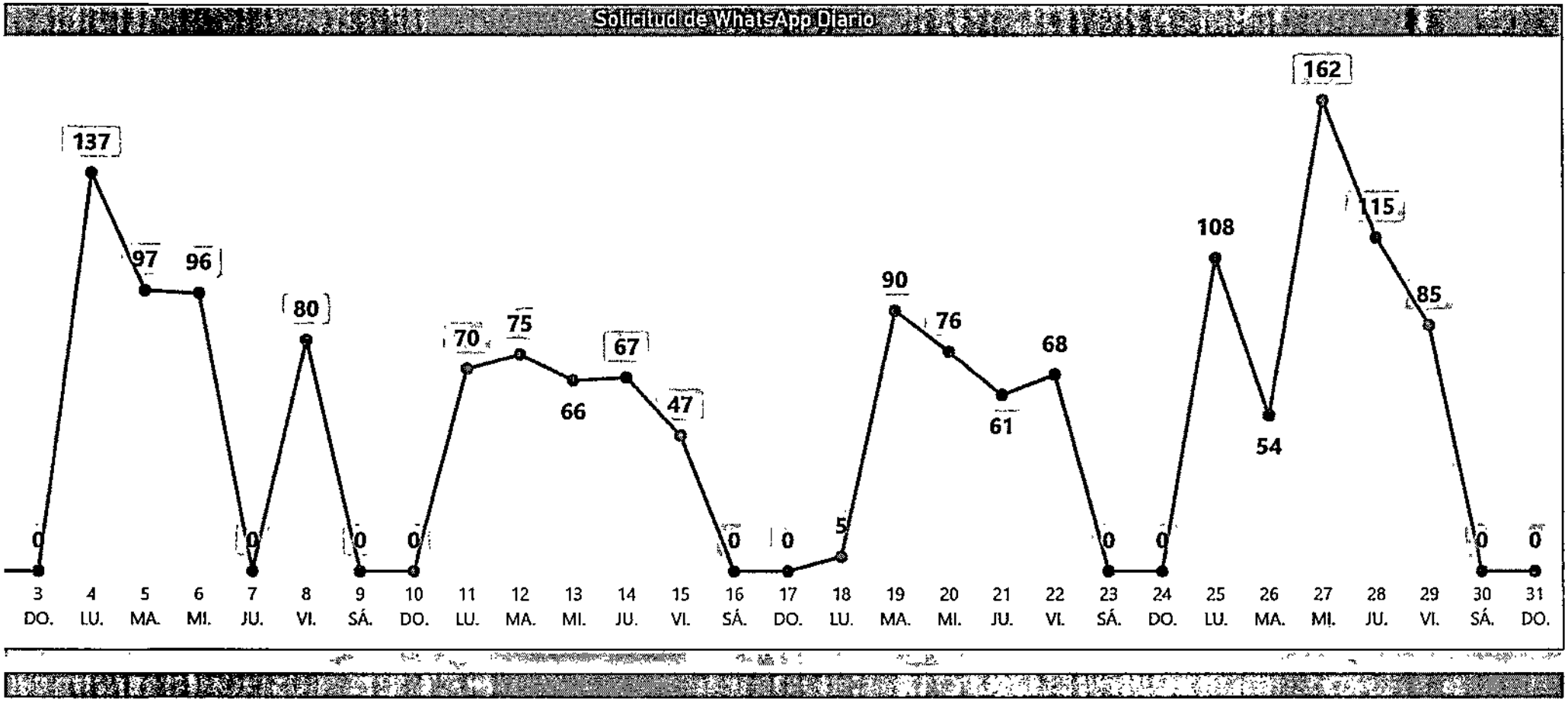


Solicitud de WhatsApp Diario X Mes

Total WhatsApp Recibidos
1.579

Fuente : Hosvital - Hospital San Juan de de Dios

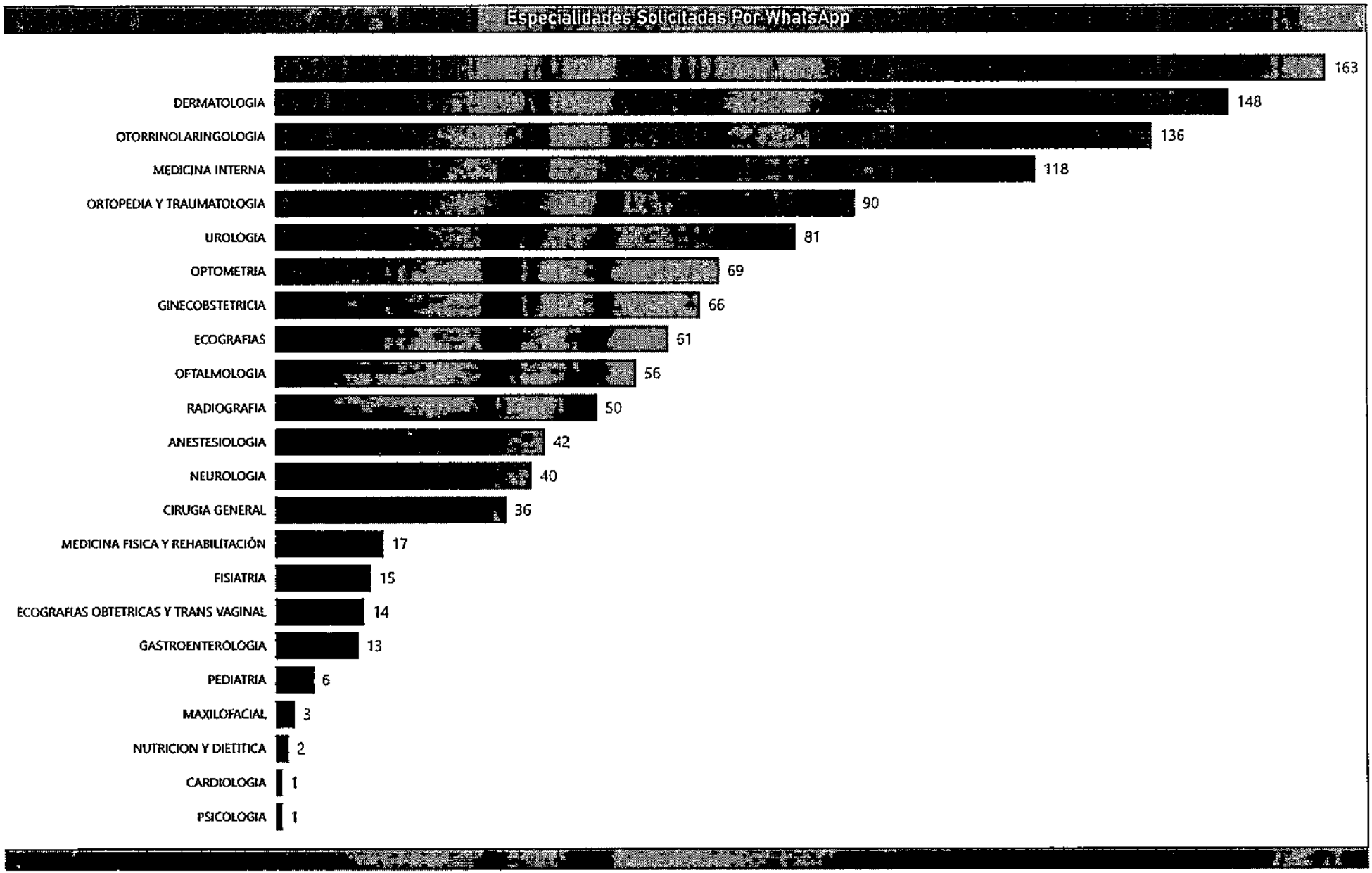
AGOSTO



Demanda insatisfecha vía WhatsApp

Total demanda insatisfecha

1.228



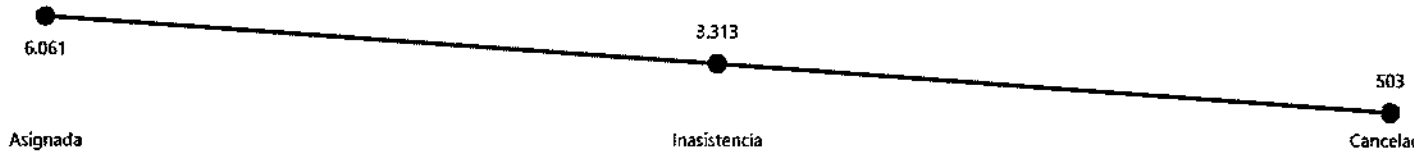
Agendamiento SIFAS

Total Citas Registradas

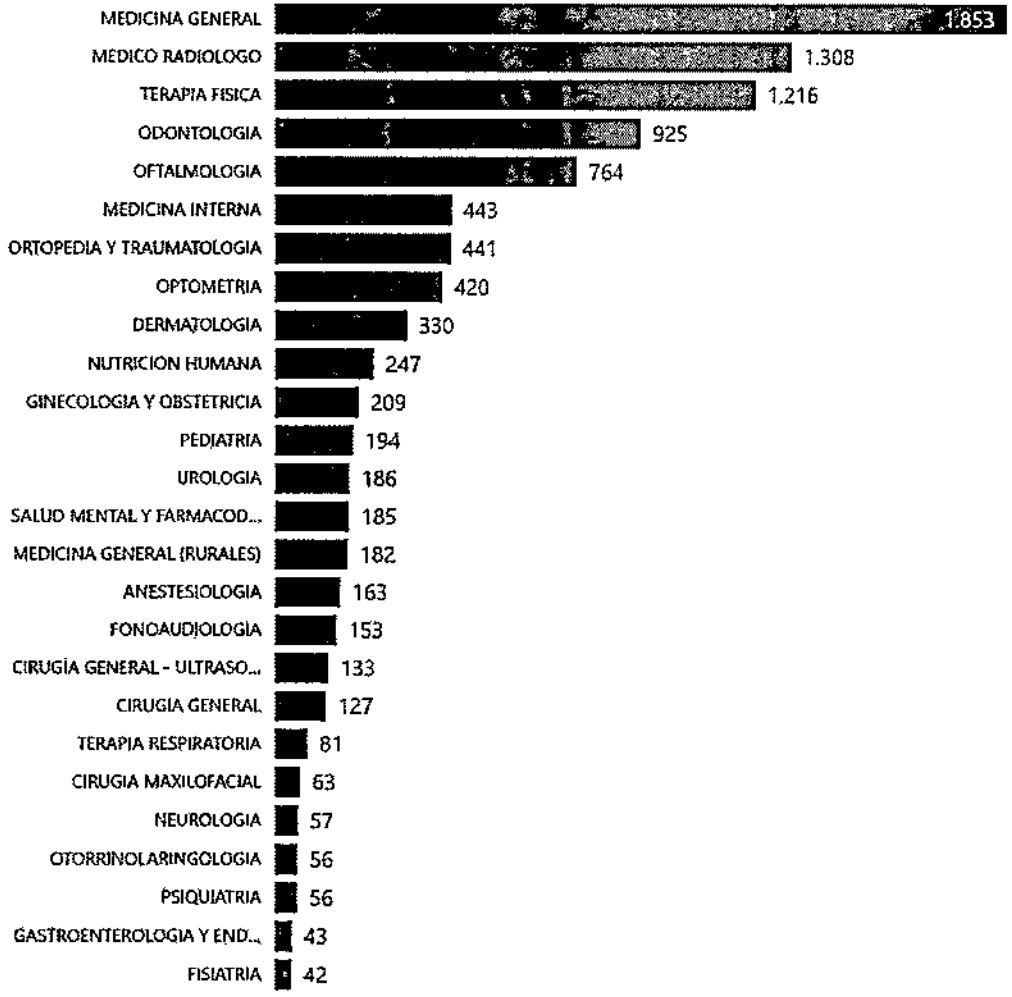
9.877

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

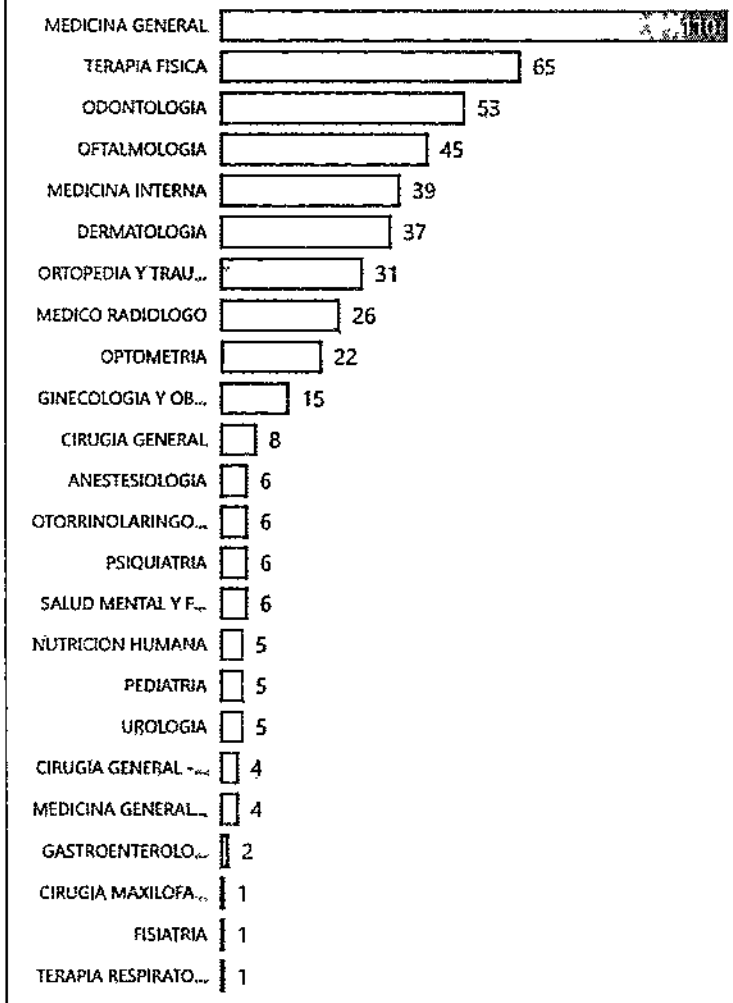
Total Citas registradas por estado



Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



Citas Canceladas

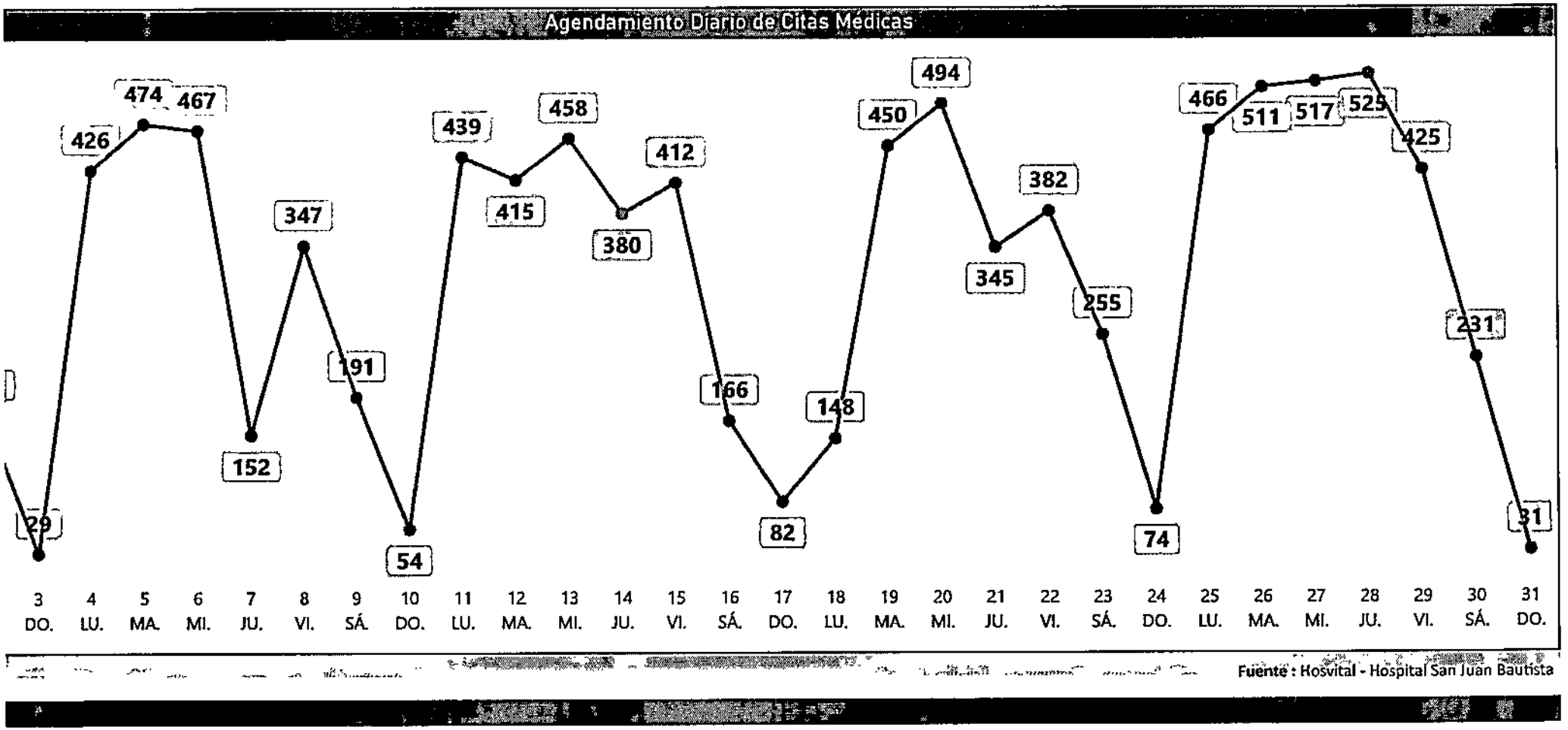


Agendamiento diario x mes de citas médicas

Total Citas Registradas
9.877

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

AGOSTO



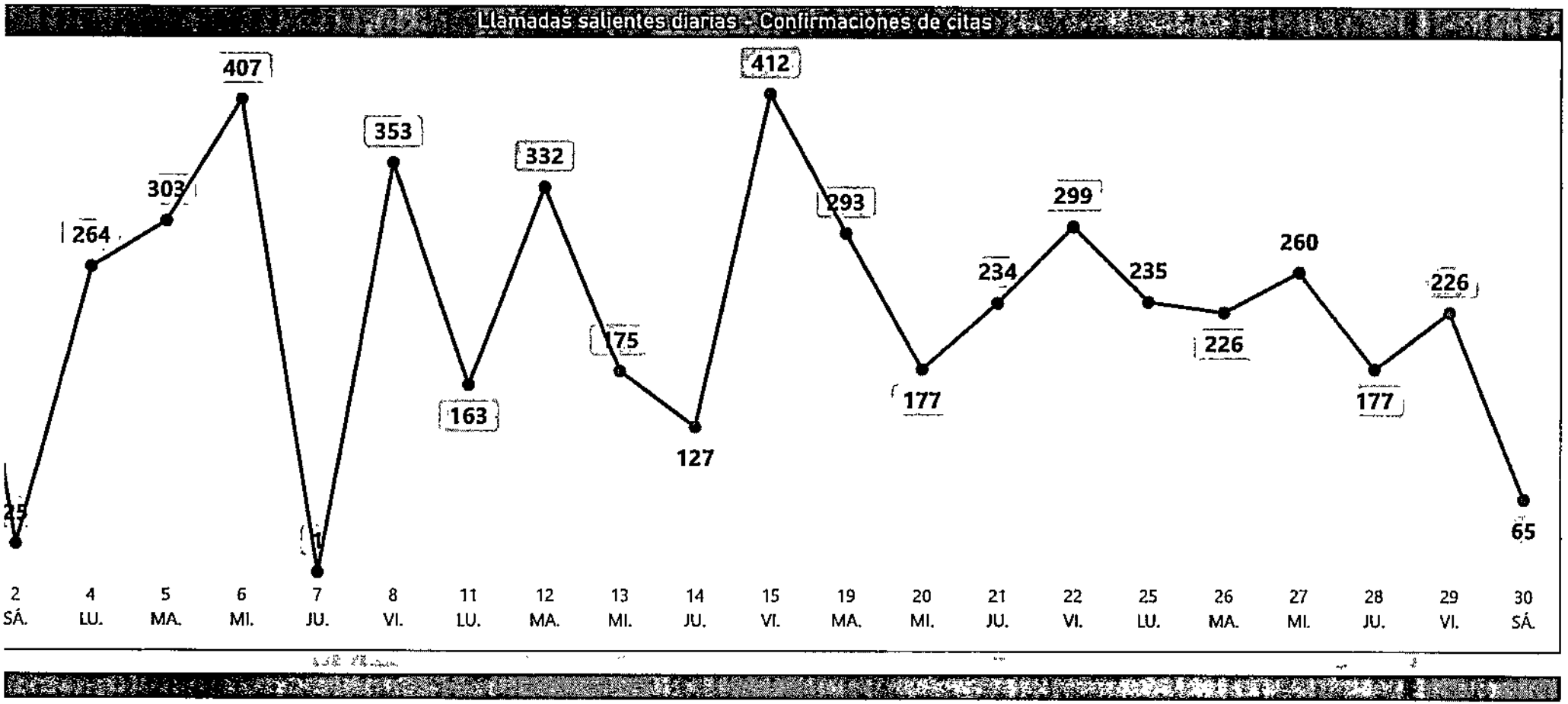
Fuente : Hosvital - Hospital San Juan Bautista

Llamadas de confirmación de citas diarias (Salientes)

Total Llamadas Salientes
5.174

Fuente : Nebula - Call Center

AGOSTO



Agendamiento - Medio de Solicitud SIFAS

Total Citas Registradas SIFAS

9.877

Citas Agendadas por Sexo

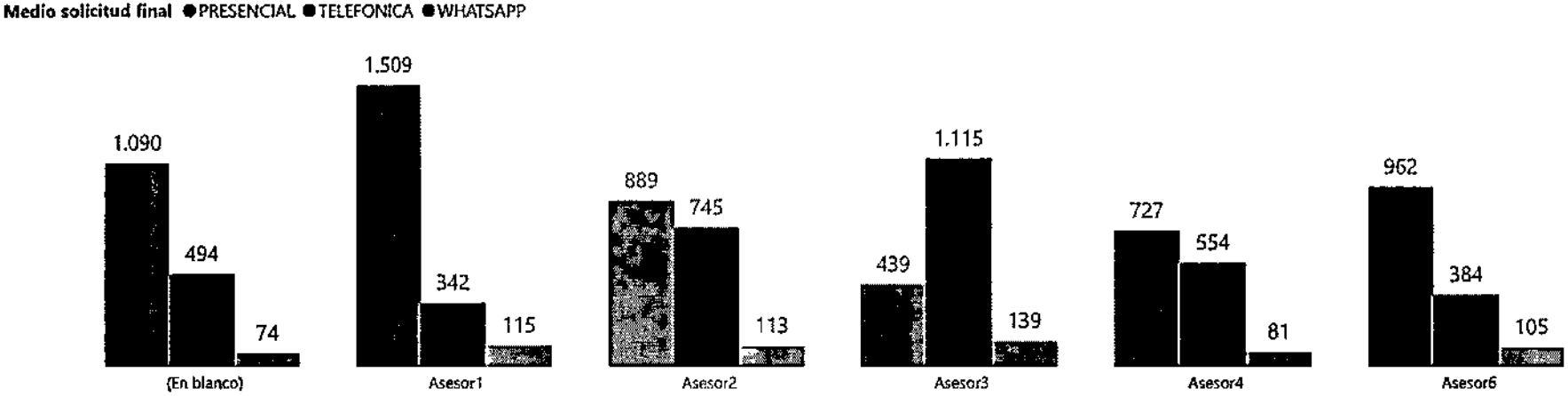


Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

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

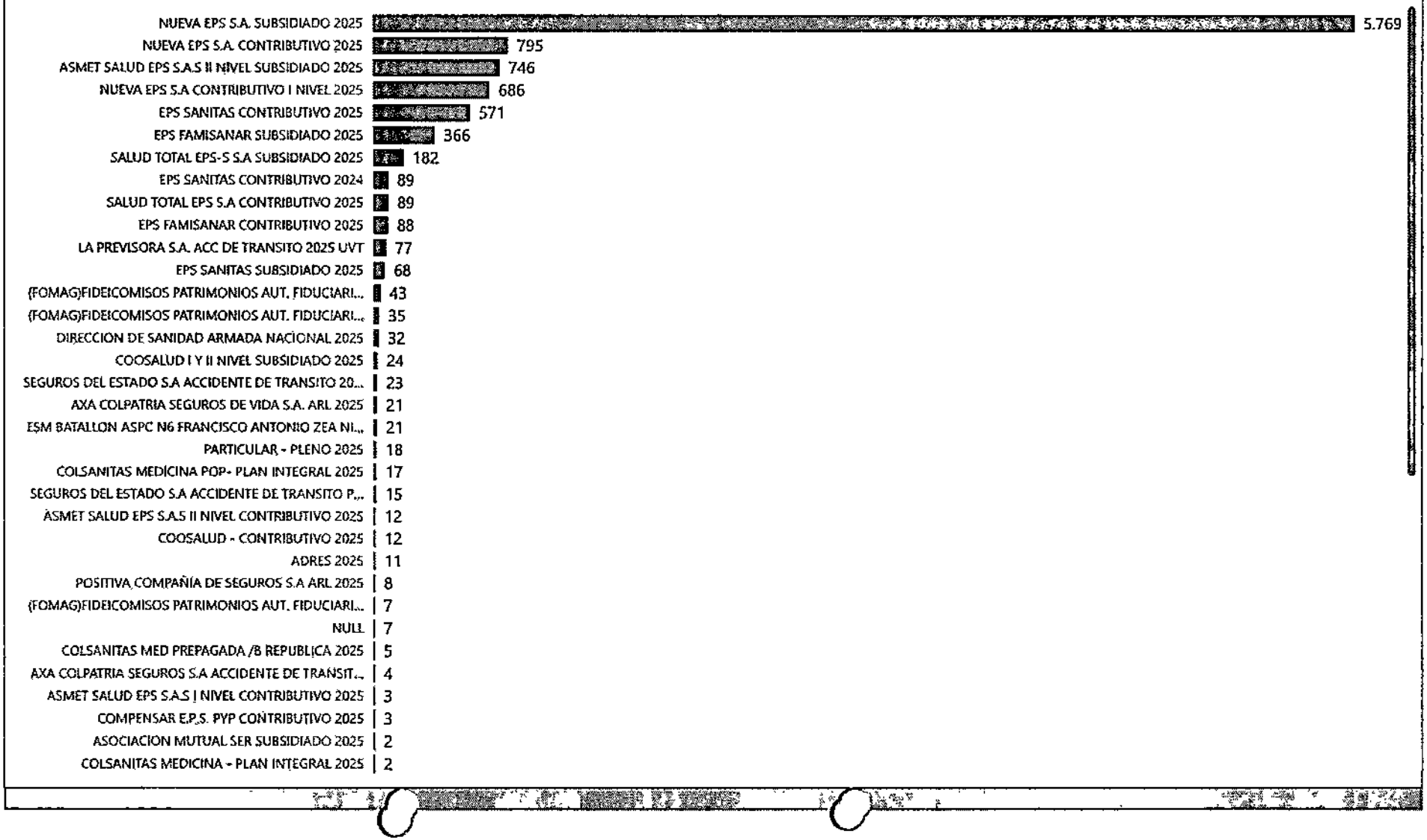
9.877

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

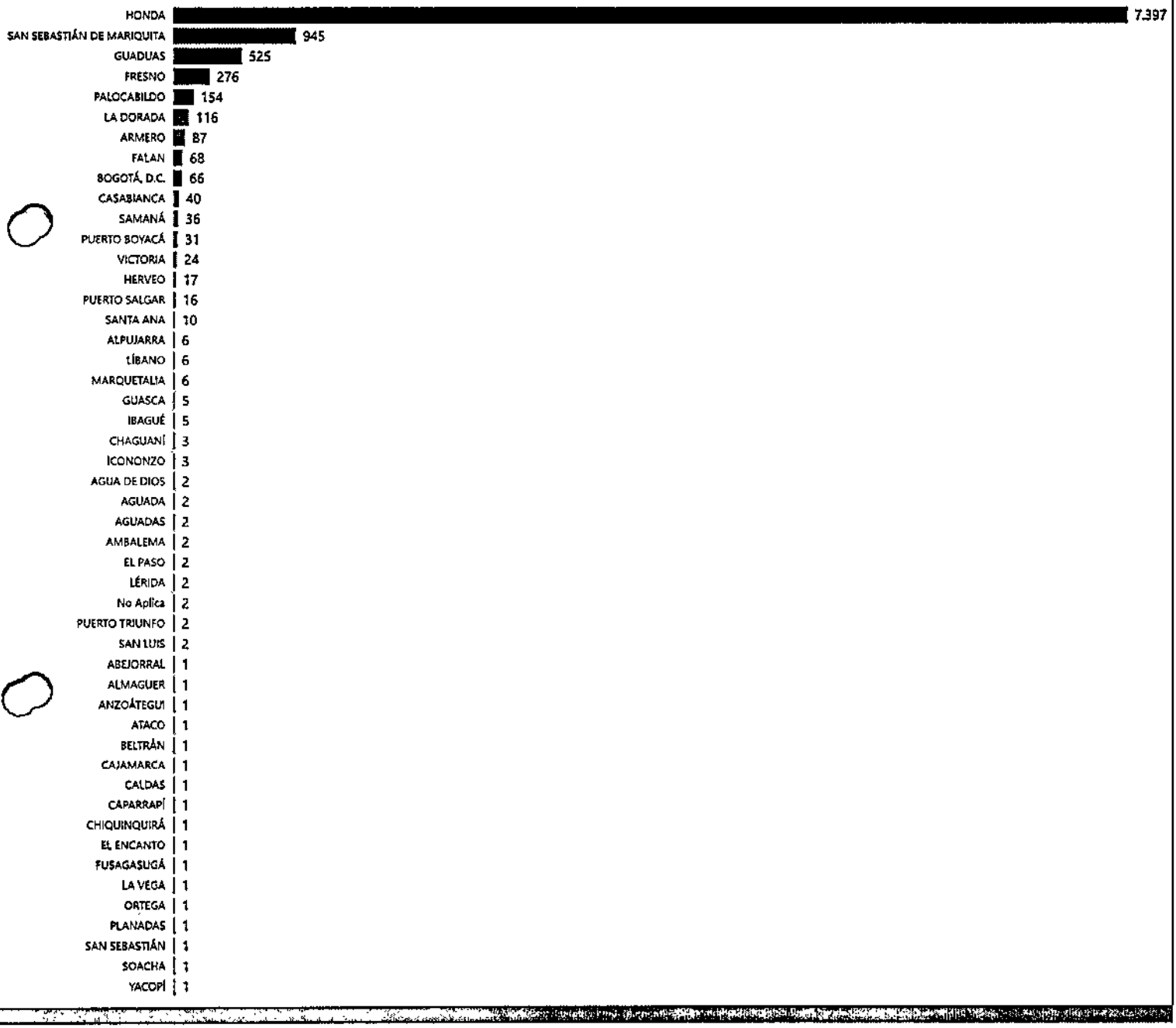
9.877

Citas Agendadas por Sexo



Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

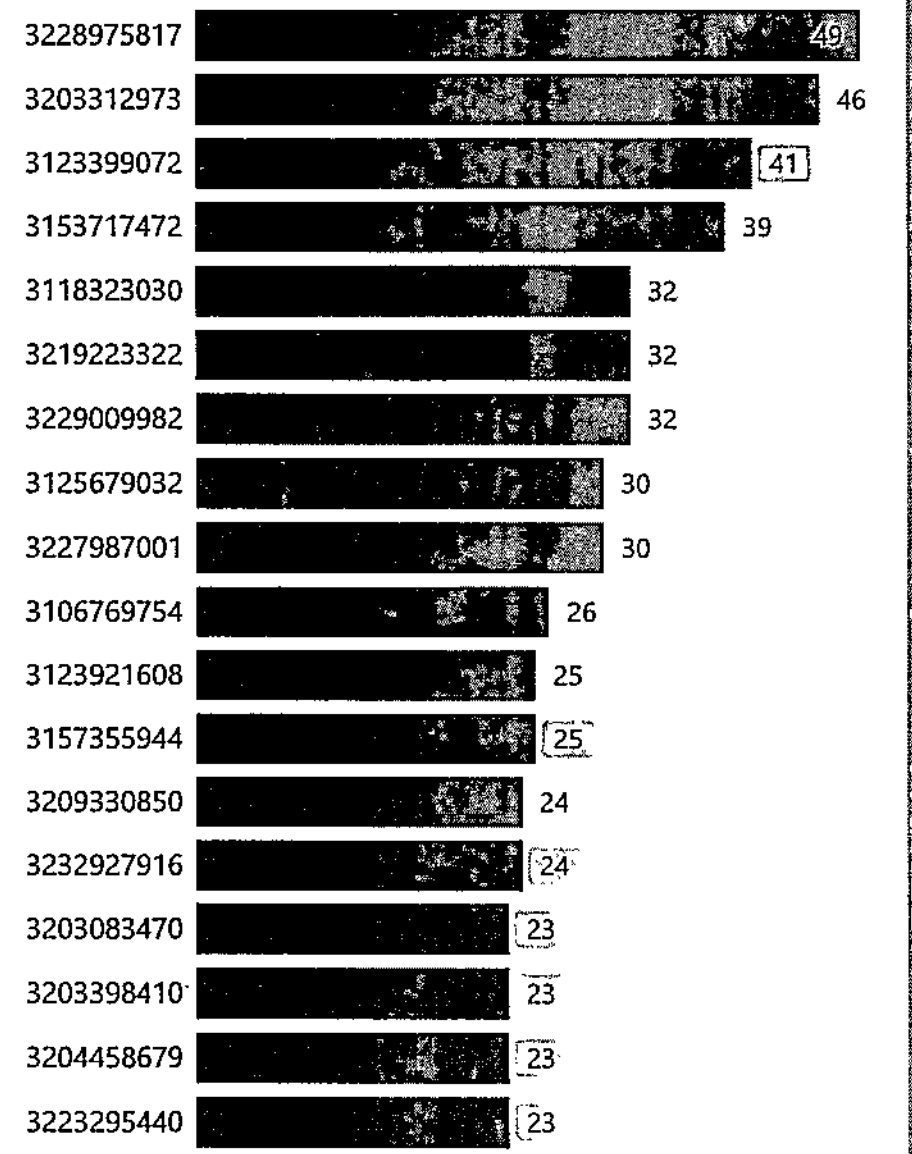
Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



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

AGOSTO

TOP 15 Números de mayor marcación a través del teléfono



TOP15 Números de mayor solicitud a través del WhatsApp

