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

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

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.

INICIO | General | Llamadas Diarias Atendidas | Asesores
WhatsApp | WhatsApp Diario | Demanda Insatisfecha WhatsApp | Agendamiento

María Alejandra Guzmán González - Coordinadora

Fecha de corte Informe: SEPTIEMBRE | Todas | 2025

Todos los derechos reservados
RYUCO | 2024

Nit 901540970 - durende@ryuco.com.co

INFORME GENERAL CALL CENTER

Total Llamadas Telefónicas

14.626

Llamadas Atendidas 11.795 80,64 %
Abandonadas > a 1 Min 1.801 12,31 %

Tiempo Promedio de espera

00:05:40

Tiempo Promedio atención

00:01:22

Total Registros WhatsApp

2.694

Total Citas Asignadas SIFAS

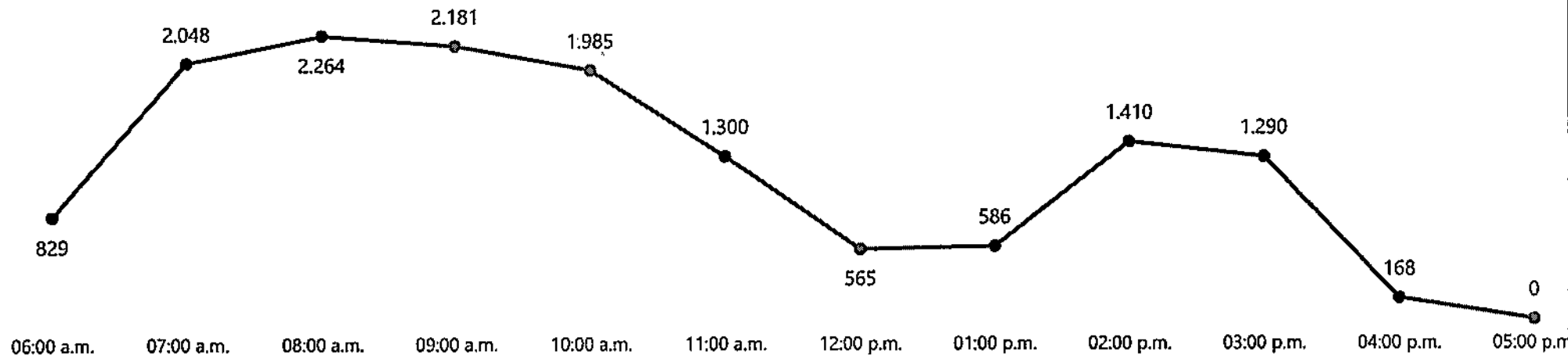
10.106

Llamadas Salientes

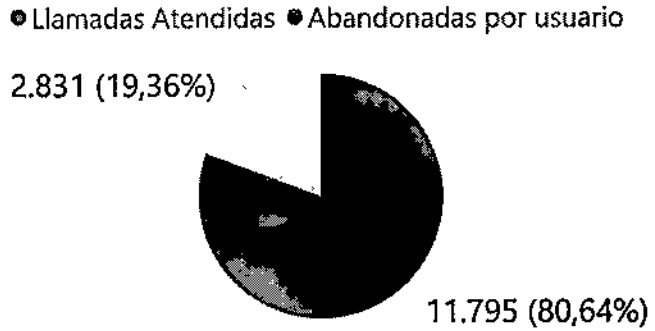
4.330

Fuente : SIFAS
Oficina de sistemas Hospital San Juan de D

Distribución de llamadas por Hora



Llamadas entrantes para colas de llamada

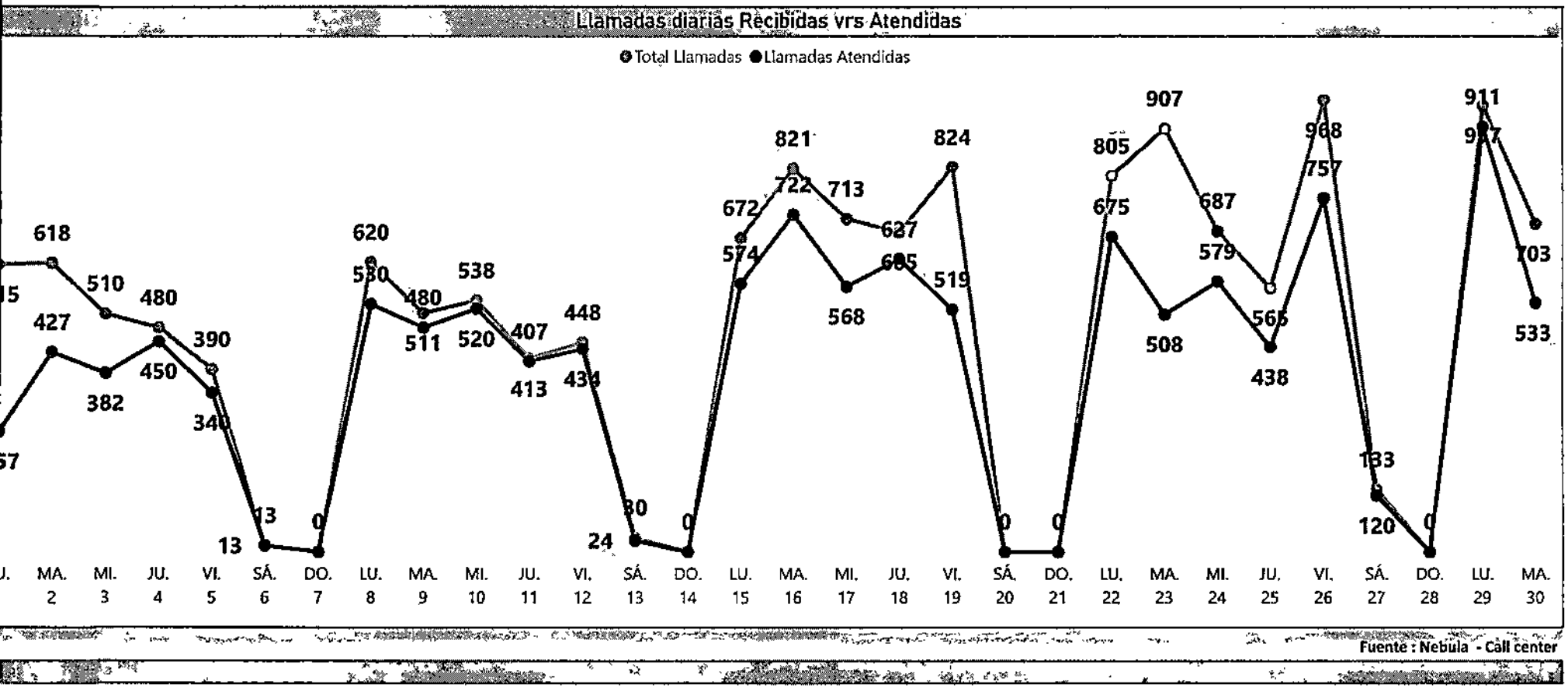


Llamadas atendidas diarias X mes

Total Llamadas Recibidas
14.626

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

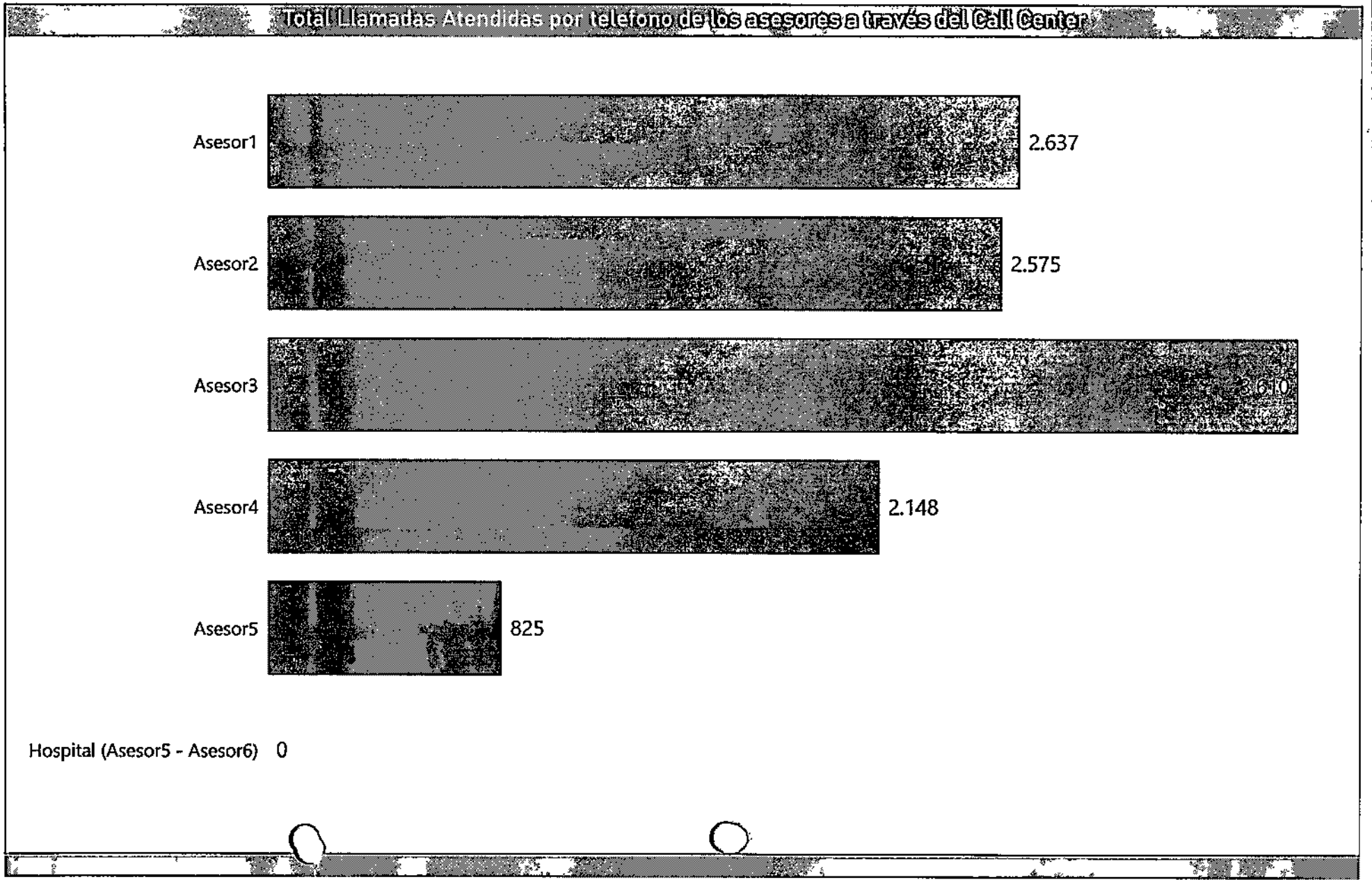
SEPTIEMBRE



Fuente : Nebula - Call center

Llamadas Atendidas a través del Call center por asesor

Total llamadas atendidas
11.795

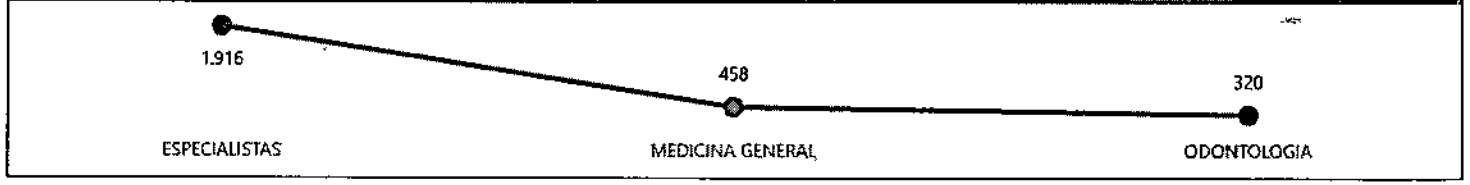


Solicitudes via WhatsApp

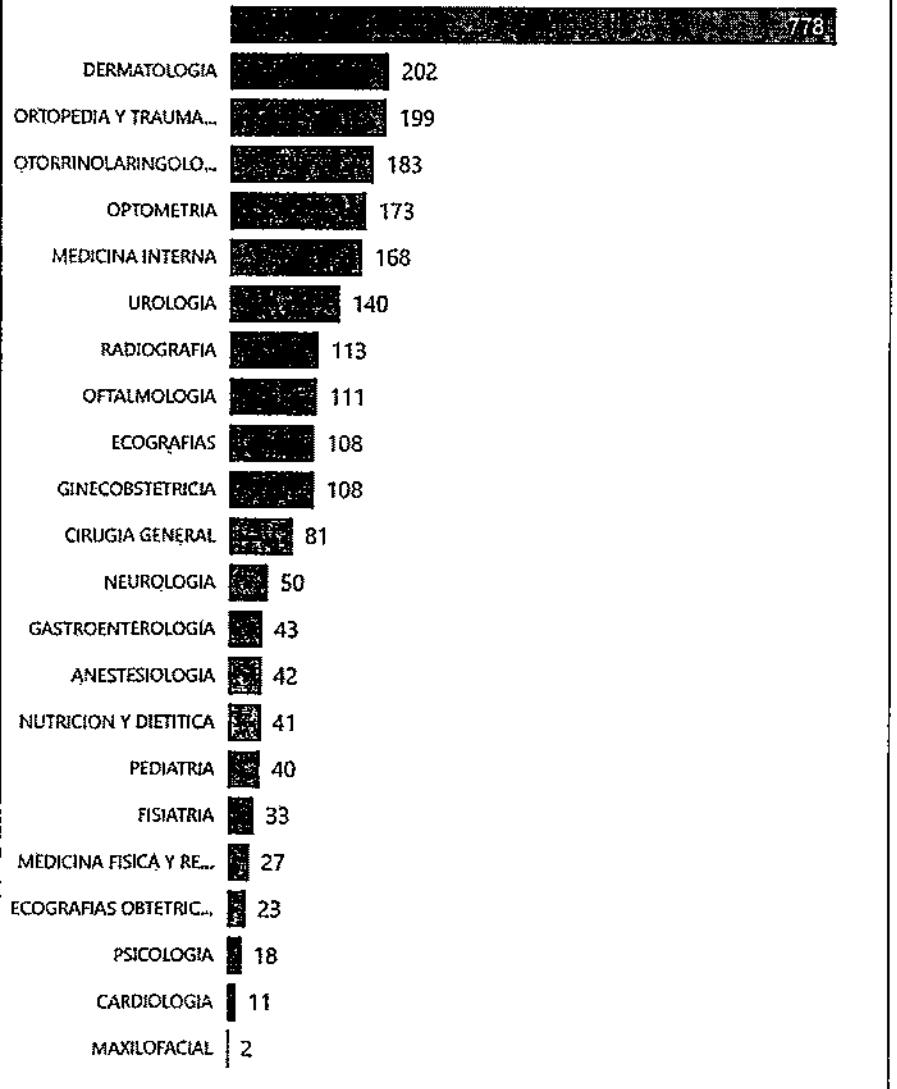
Total WhatsApp Registrados

2.694

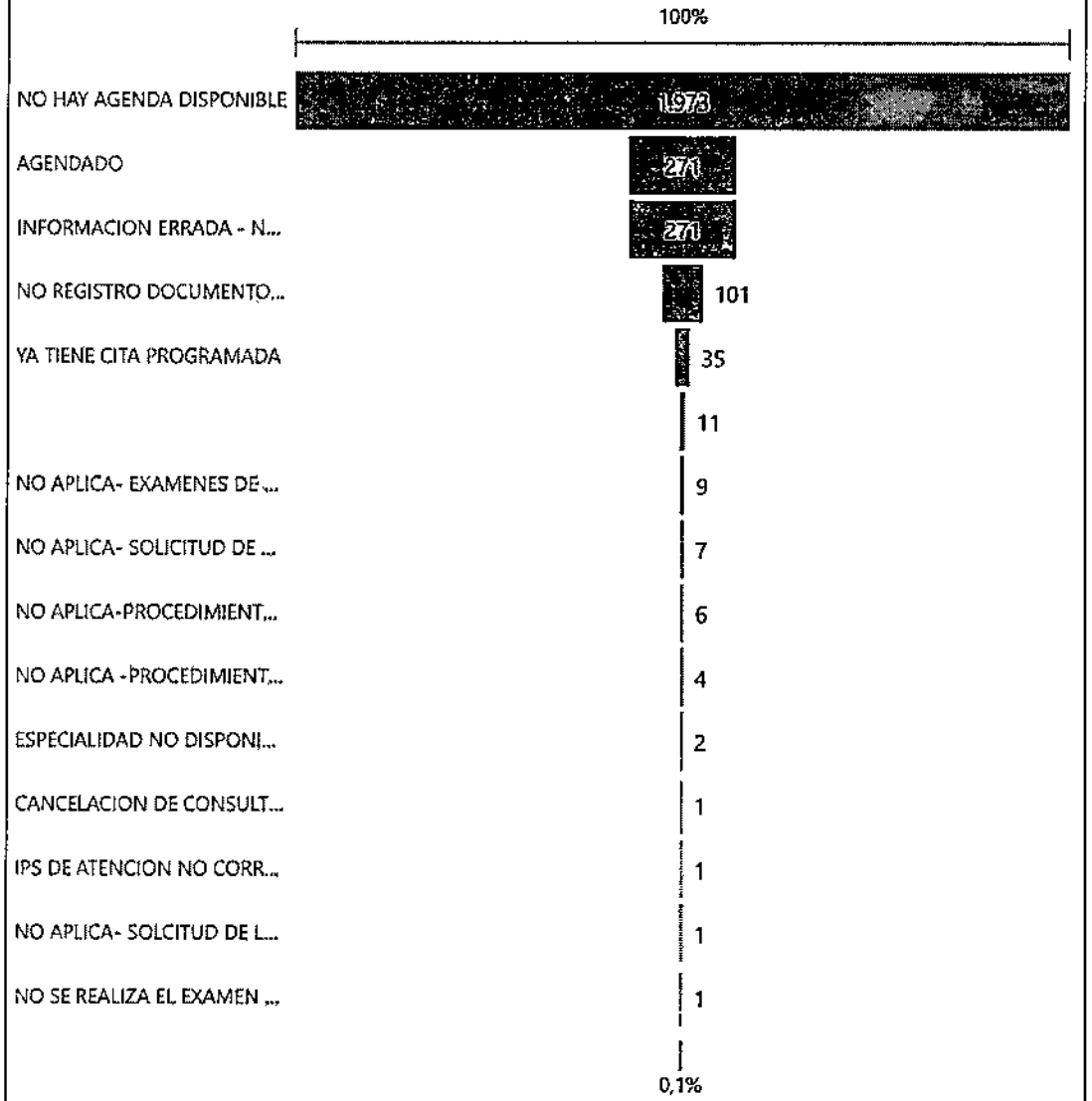
Total Citas registradas por estado



Especialidades Solicitadas Por WhatsApp



Gestión Registros WhatsApp

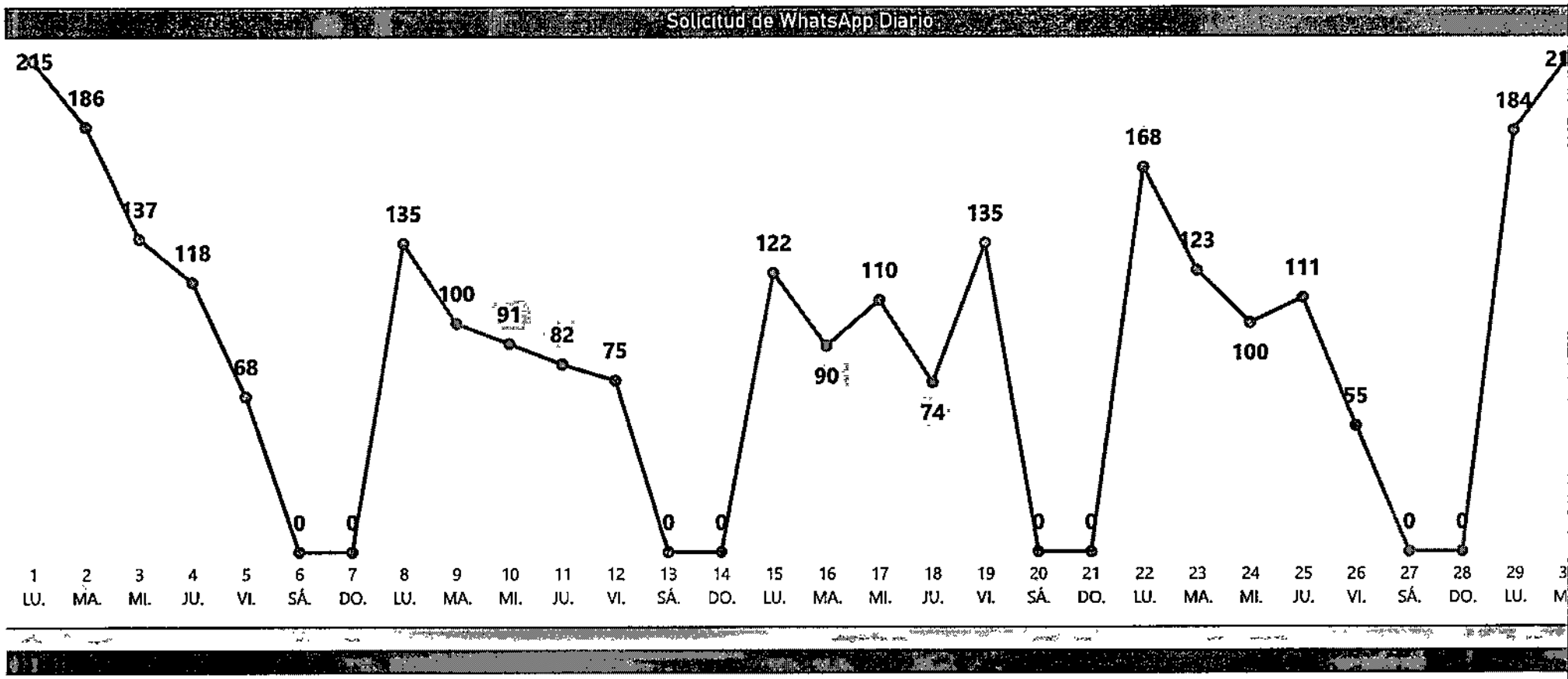


Solicitud de WhatsApp Diario X Mes

Total WhatsApp Recibidos
2.694

Fuente : Hosvital - Hospital San Juan de de Dios

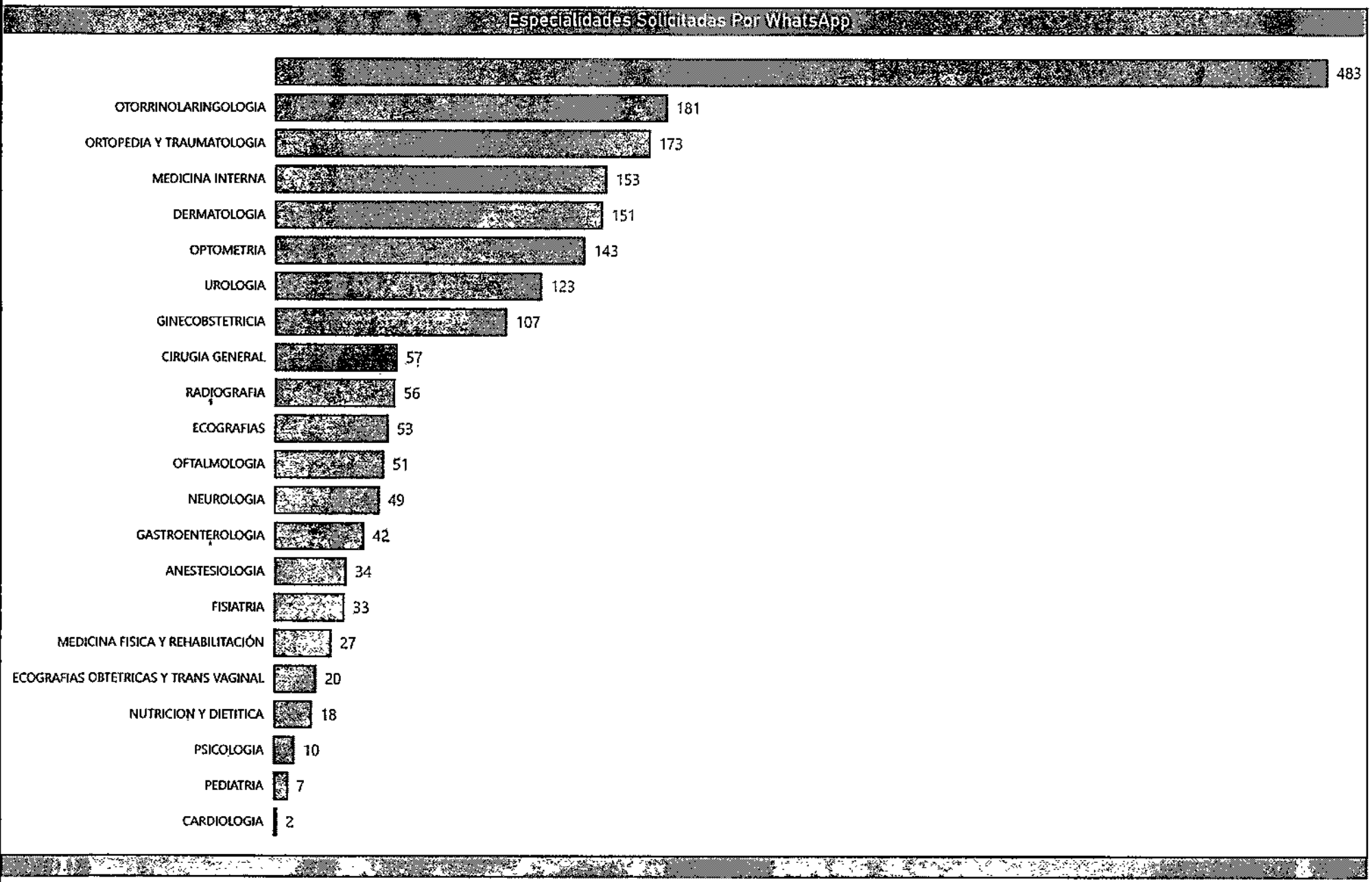
SEPTIEMBRE



Demanda insatisfecha vía WhatsApp

Total demanda insatisfecha

1.973



Agendamiento SIFAS

Total Citas Registradas

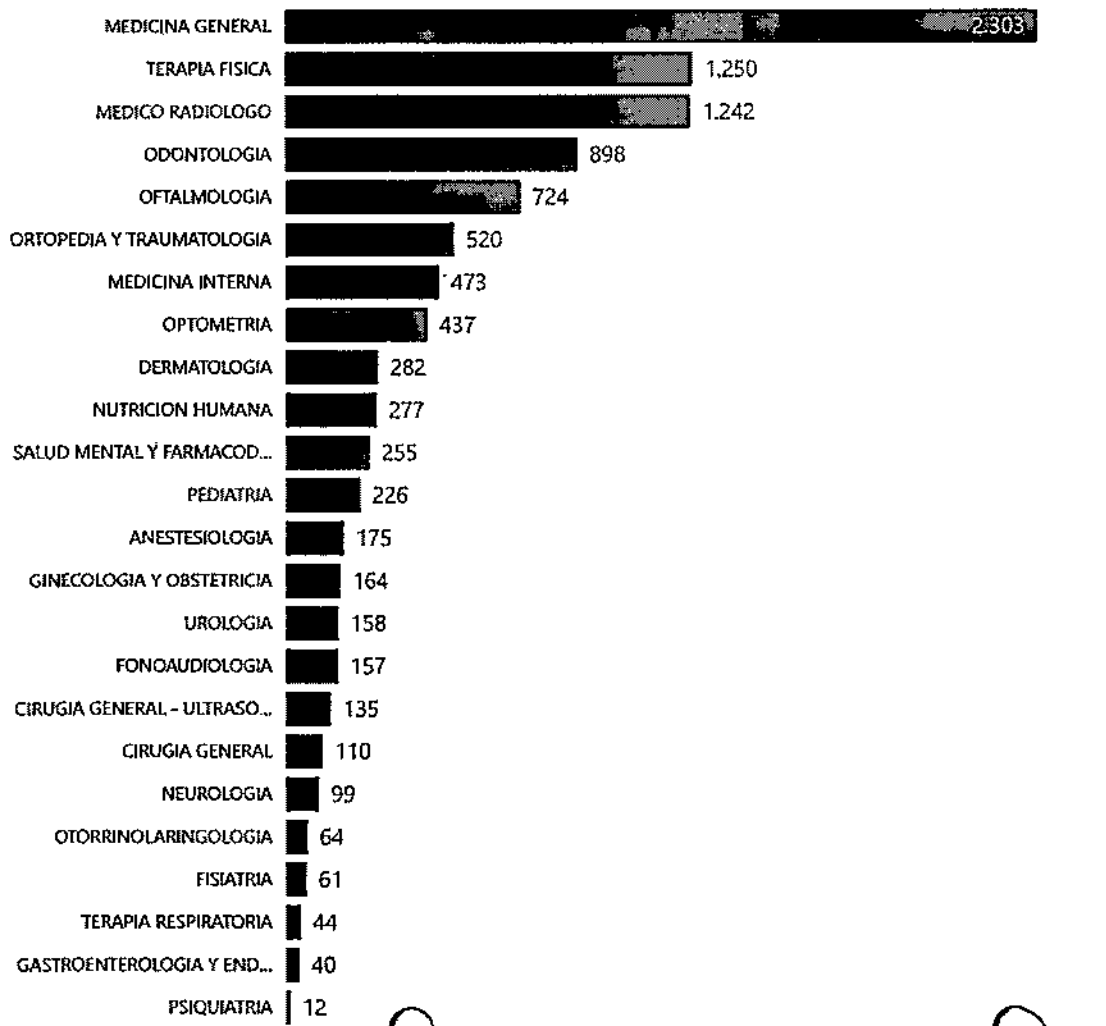
10.106

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

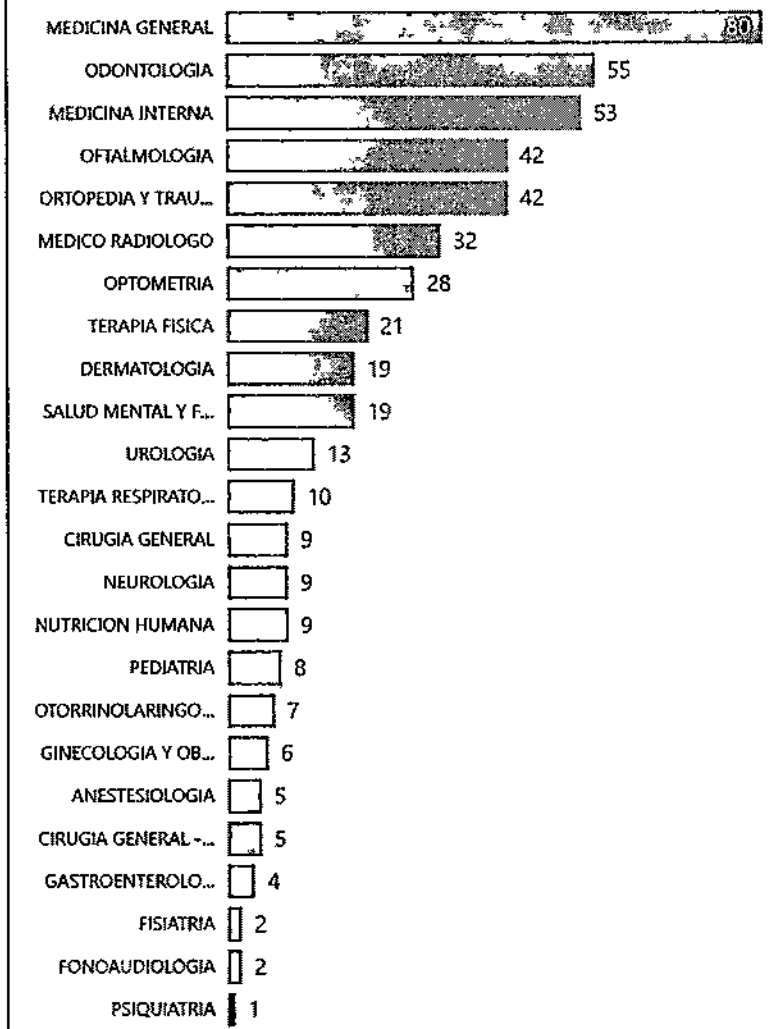
Total Citas registradas por estado



Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



Citas Canceladas

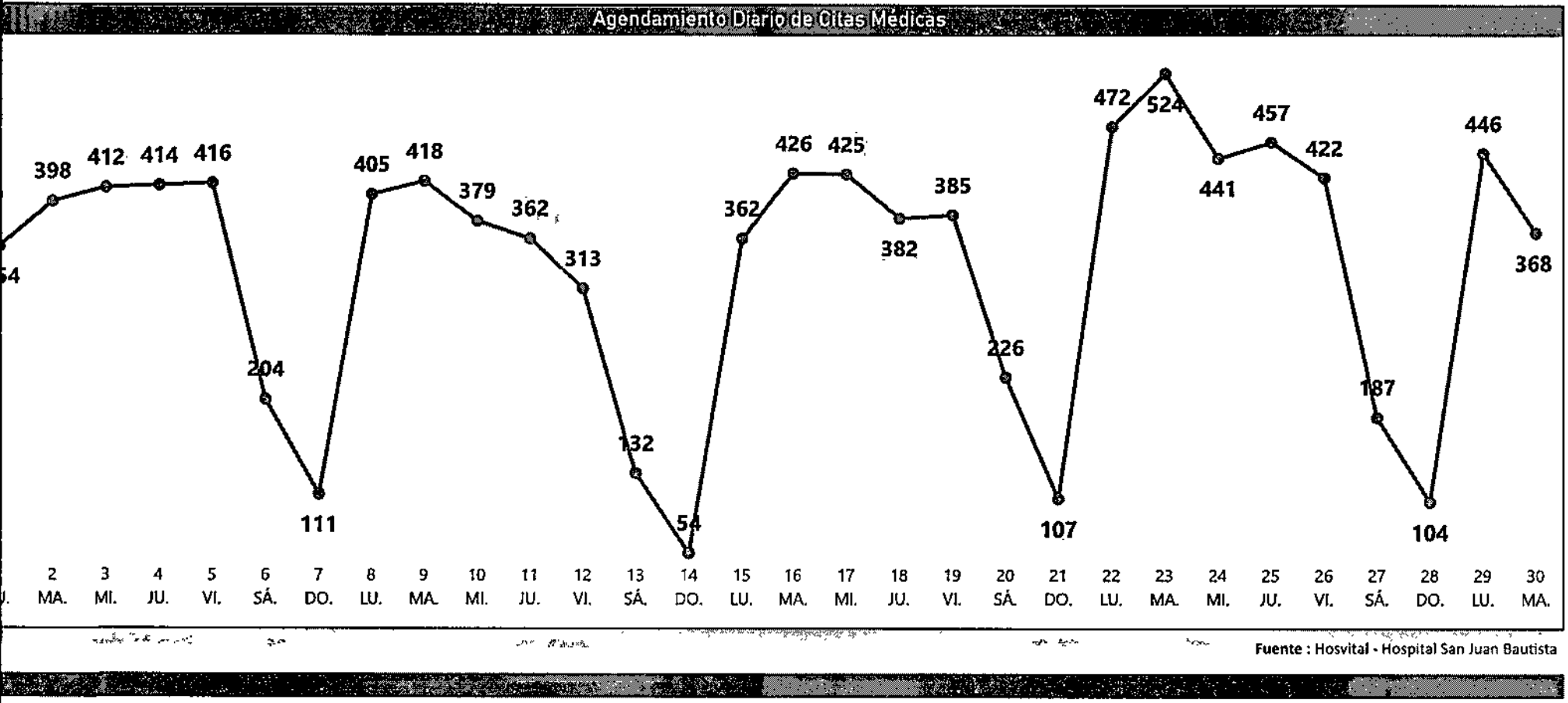


Agendamiento diario x mes de citas médicas

Total Citas Registradas
10.106

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

SEPTIEMBRE



Fuente : Hosvital - Hospital San Juan Bautista

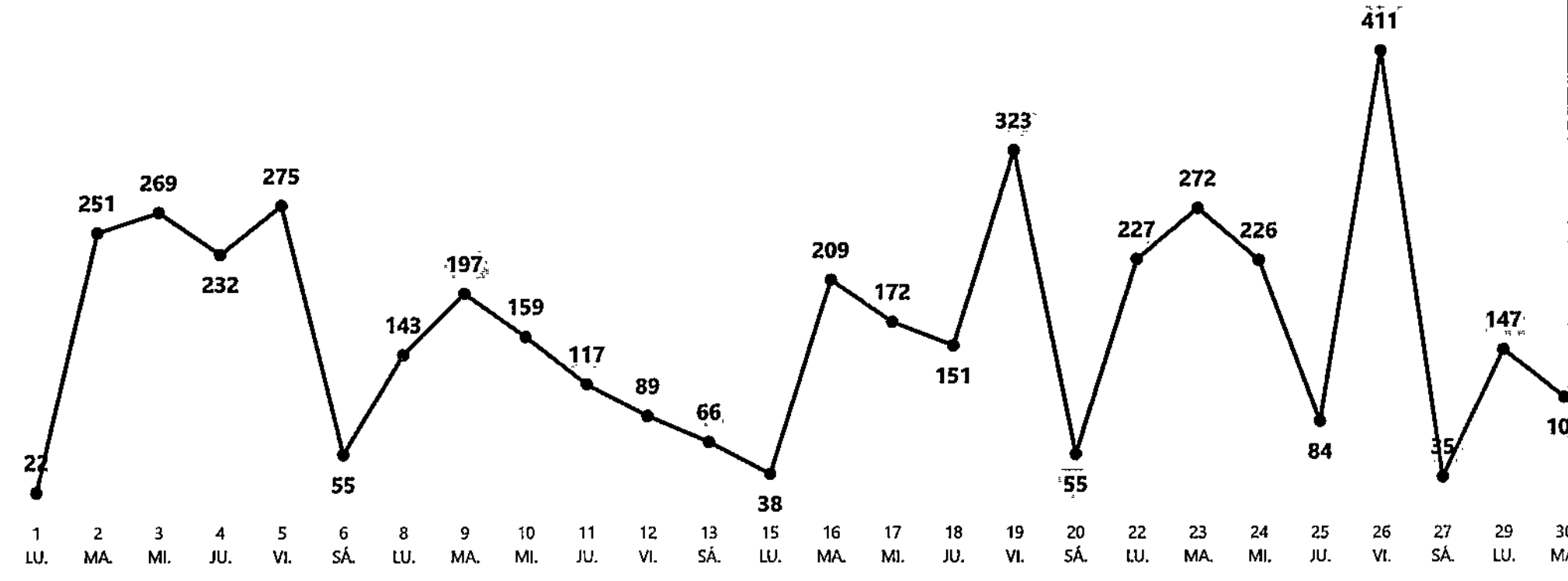
Llamadas de confirmación de citas diarias (Salientes)

Total Llamadas Salientes
4.330

Fuente : Nebula - Call Center

SEPTIEMBRE

Llamadas salientes diarias - Confirmaciones de citas



Agendamiento - Medio de Solicitud SIFAS

Total Citas Registradas SIFAS

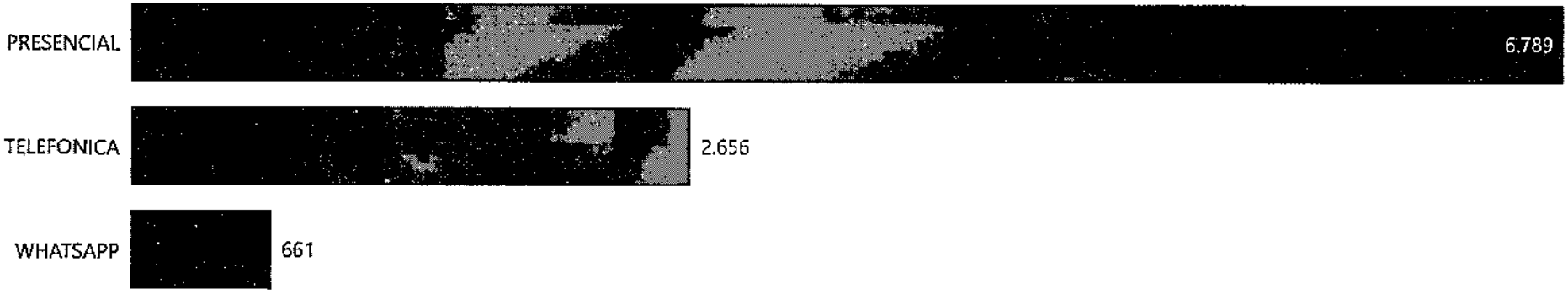
10.106

Citas Agendadas por Sexo



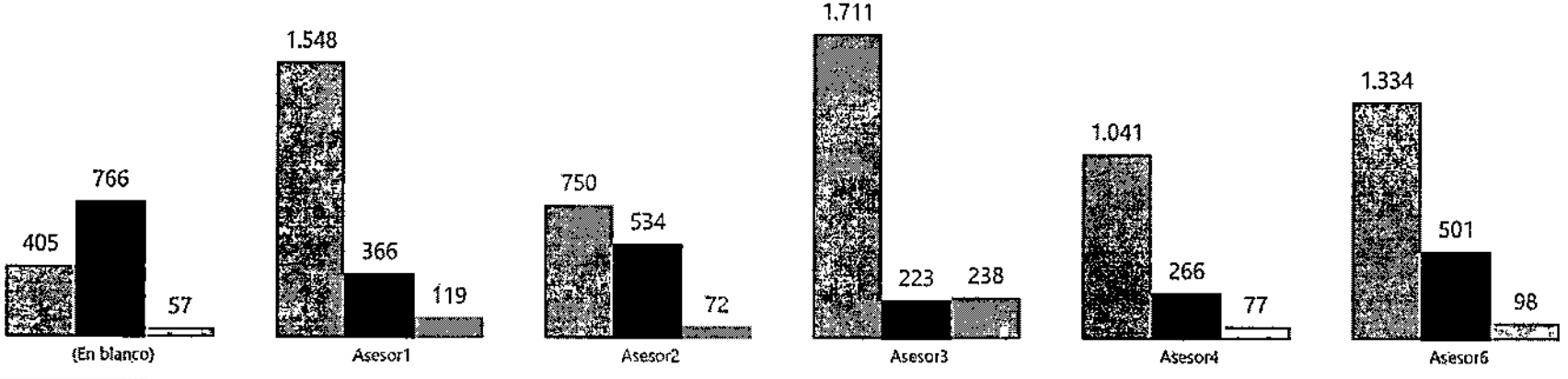
Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



Agendamiento por asesor

Medio solicitud final ●PRESENCIAL ●TELEFONICA ●WHATSAPP



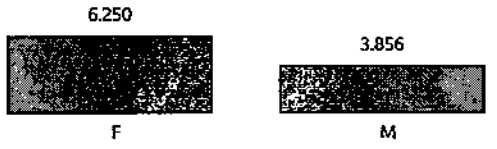
NULL: EL SISTEMA NO GUARDA LA MARCA LA PACIENTE AGENDADO, POR LO CUAL LA OFICINA DE SISTEMAS GENERO REQUERIMIENTO A EL PROVEEDOR DE SIFAS PARA PRONTA SOLUCIÓN. OFICINA DE SISTEMAS - SIFAS

Agendamiento POR EPS SIFAS

Total Citas Registradas SIFAS

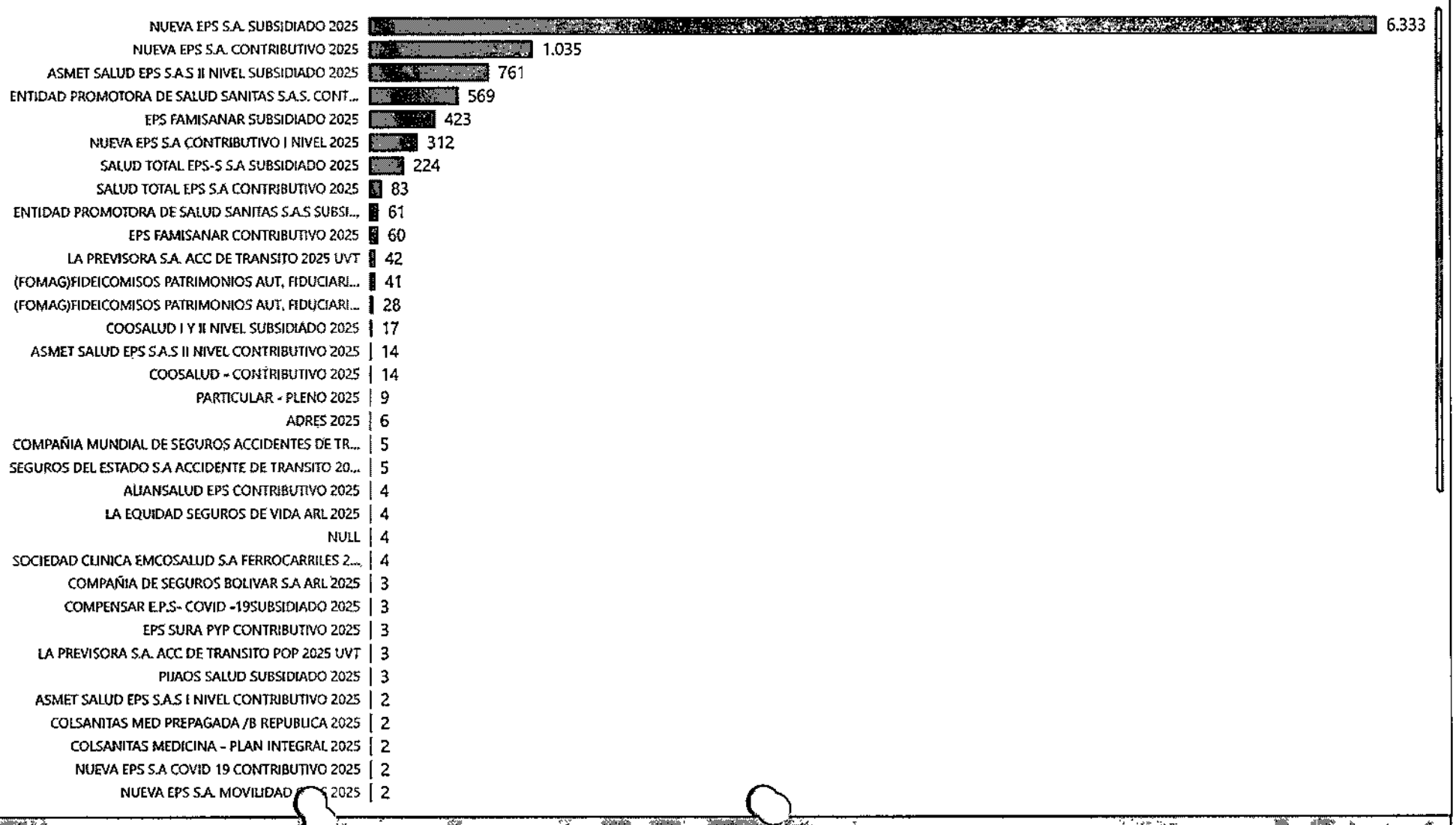
10.106

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

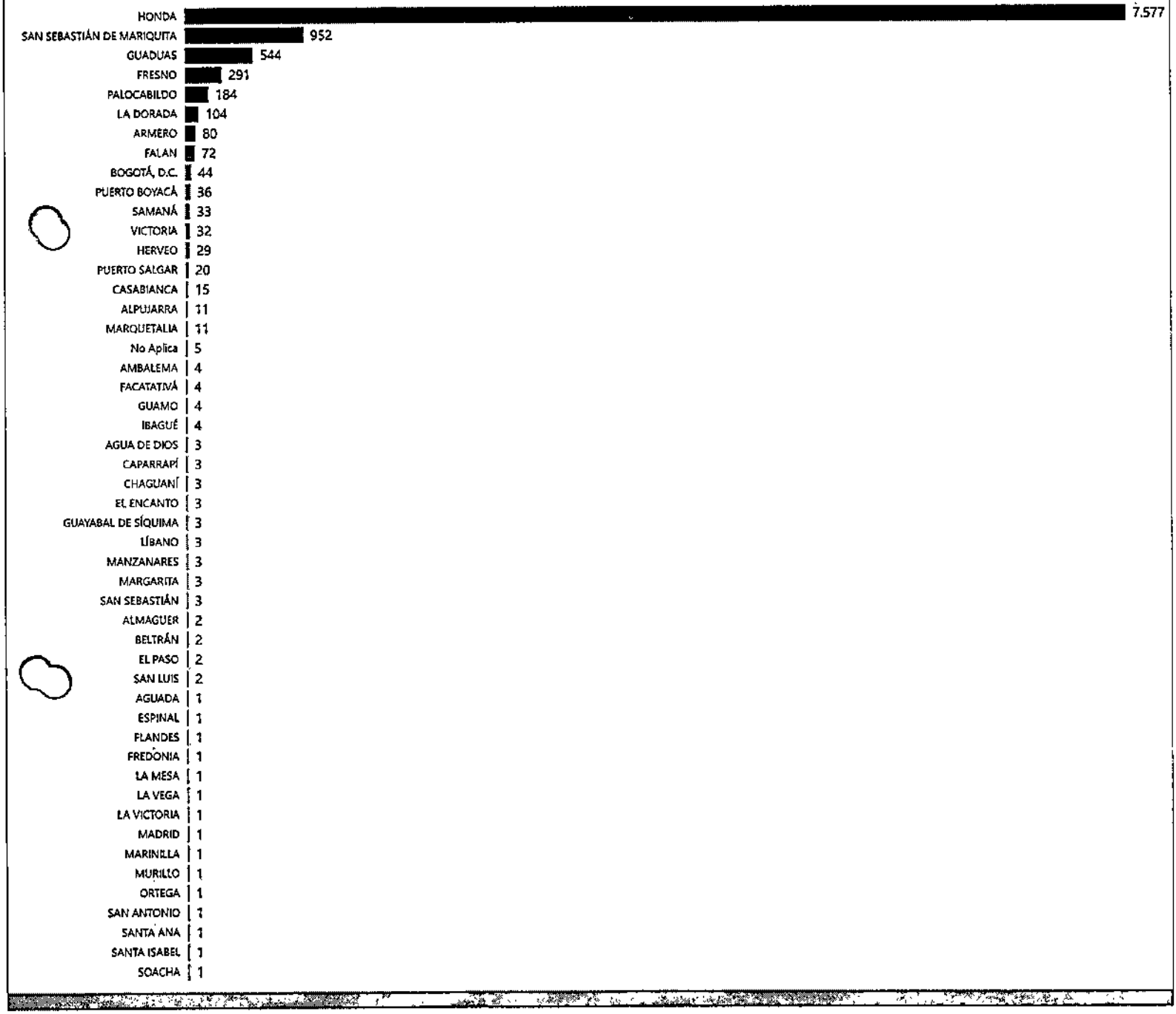
10.106

Citas Agendadas por Sexo



Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

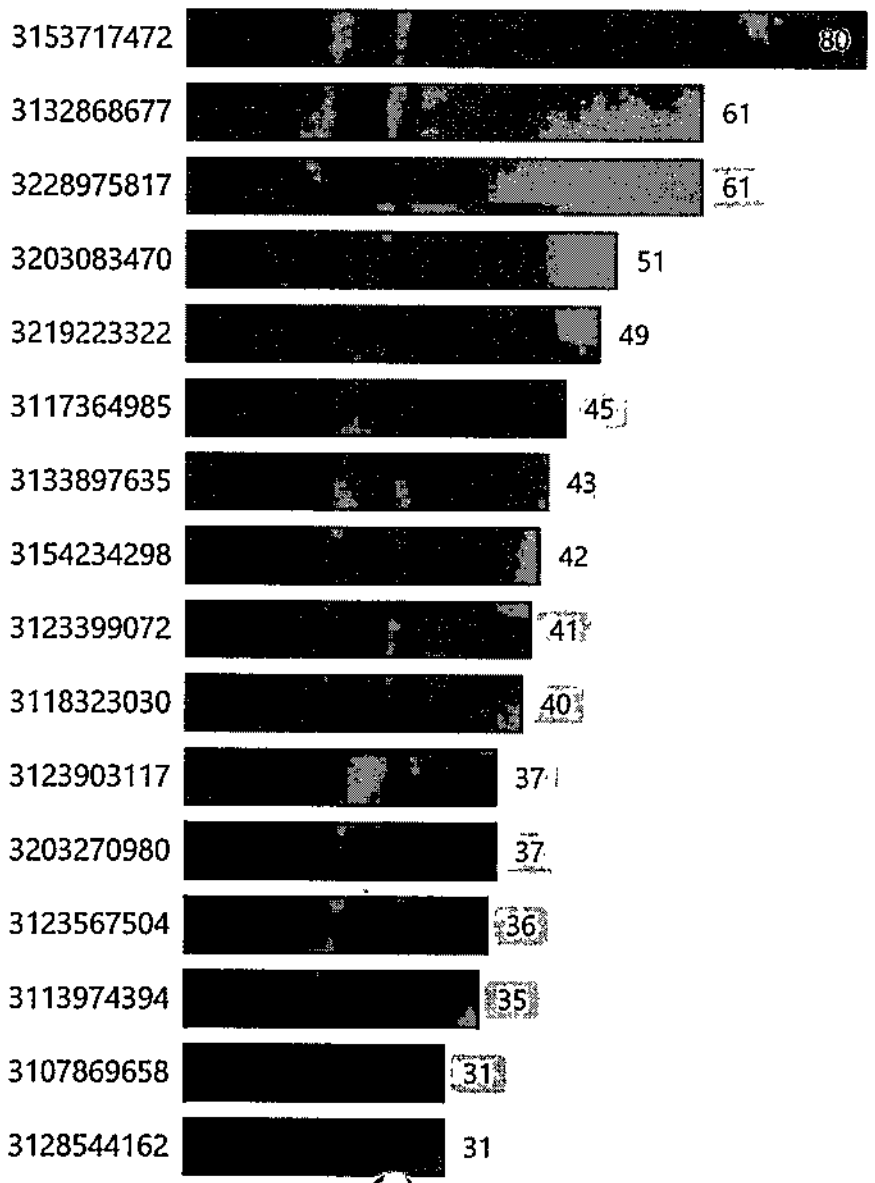
Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



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

SEPTIEMBRE

TOP 15 Números de mayor marcación a través del teléfono



TOP15 Números de mayor solicitud a través del WhatsApp

