INFORME GENERAL CALL CENTER

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

Horario de atención

- Via 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:

DICIEMBRE

Todas

2025

Todos los derechos reservad
RYUCO | 2024

Nit: 901.540.870 - gerencia@ryuco.com

INFORME GENERAL CALL CENTER

Total Llamadas Telefónicas

7.161

Llamadas Atendidas 6.298 **87,95 %**

Abandonadas > a 1 Min 594 8,29 %

Tiempo Promedio de espera

00:03:42

Tiempo Promedio atención

00:01:34

Total Registros WhatsApp

1.117

Total Citas Asignadas SIFAS

6.037

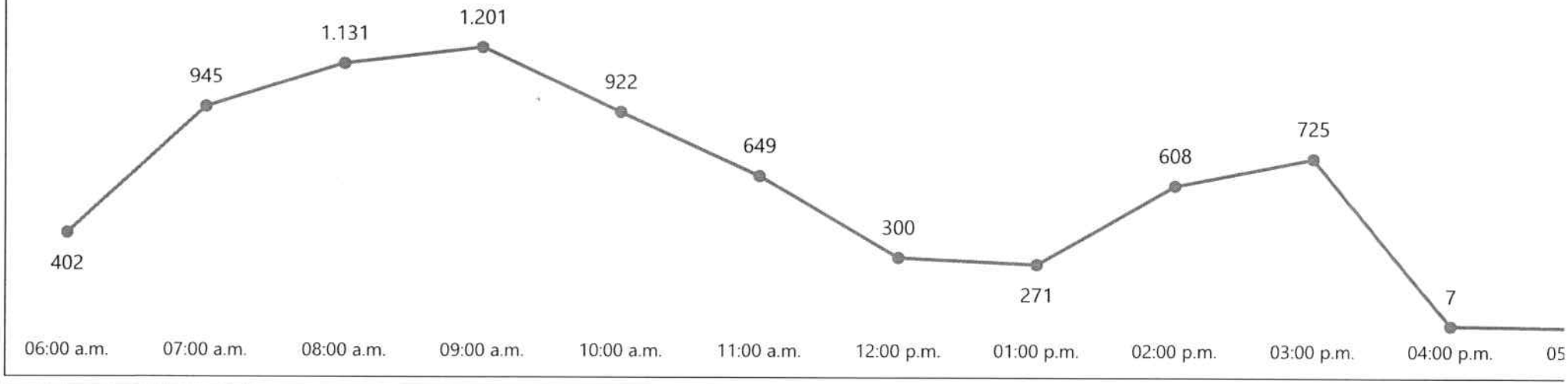
Llamadas Salientes

1.993

Fuente : SIFAS

Oficina de sistemas Hospital San Ju

Distribución de llamadas por Hora



Llamadas entrantes para colas de llamada

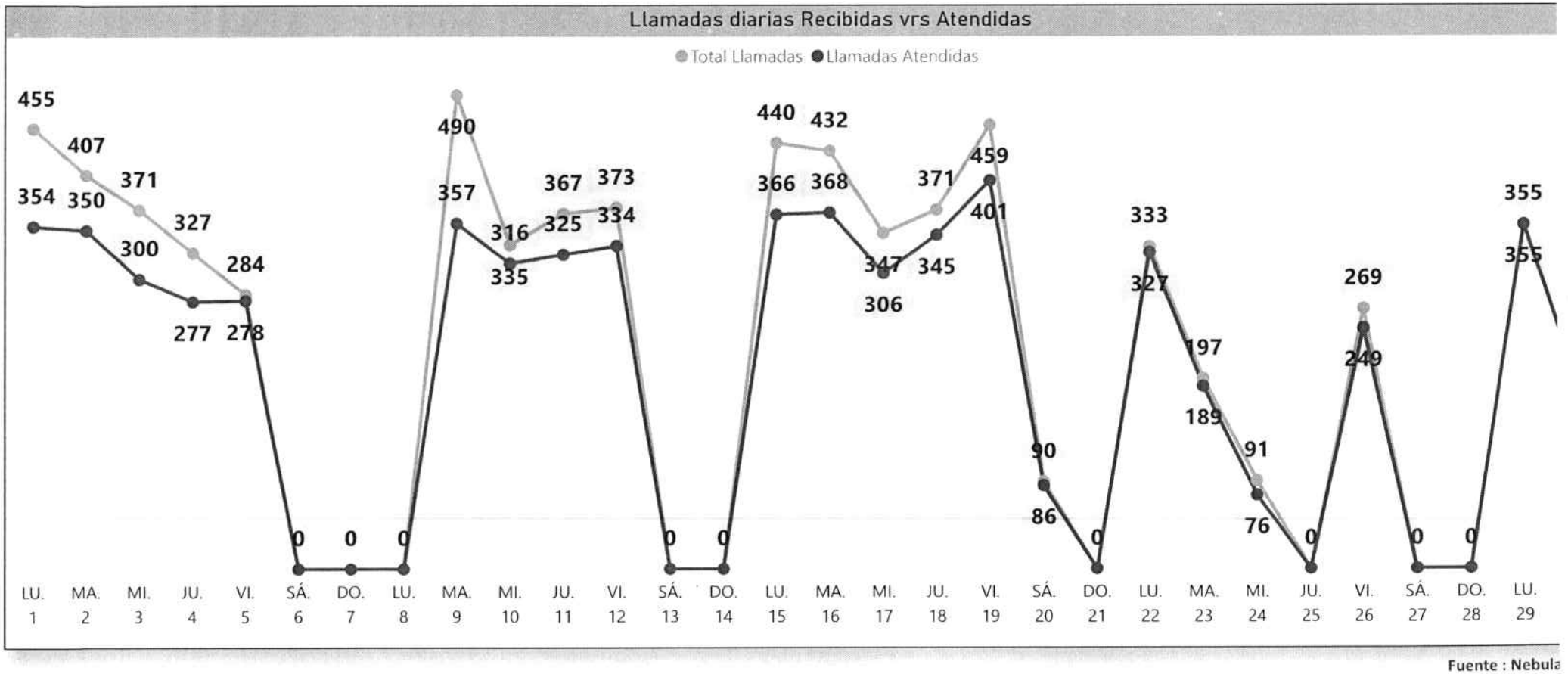


Llamadas atendidas diarias X mes

Total Llamadas Recibidas
7.161

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

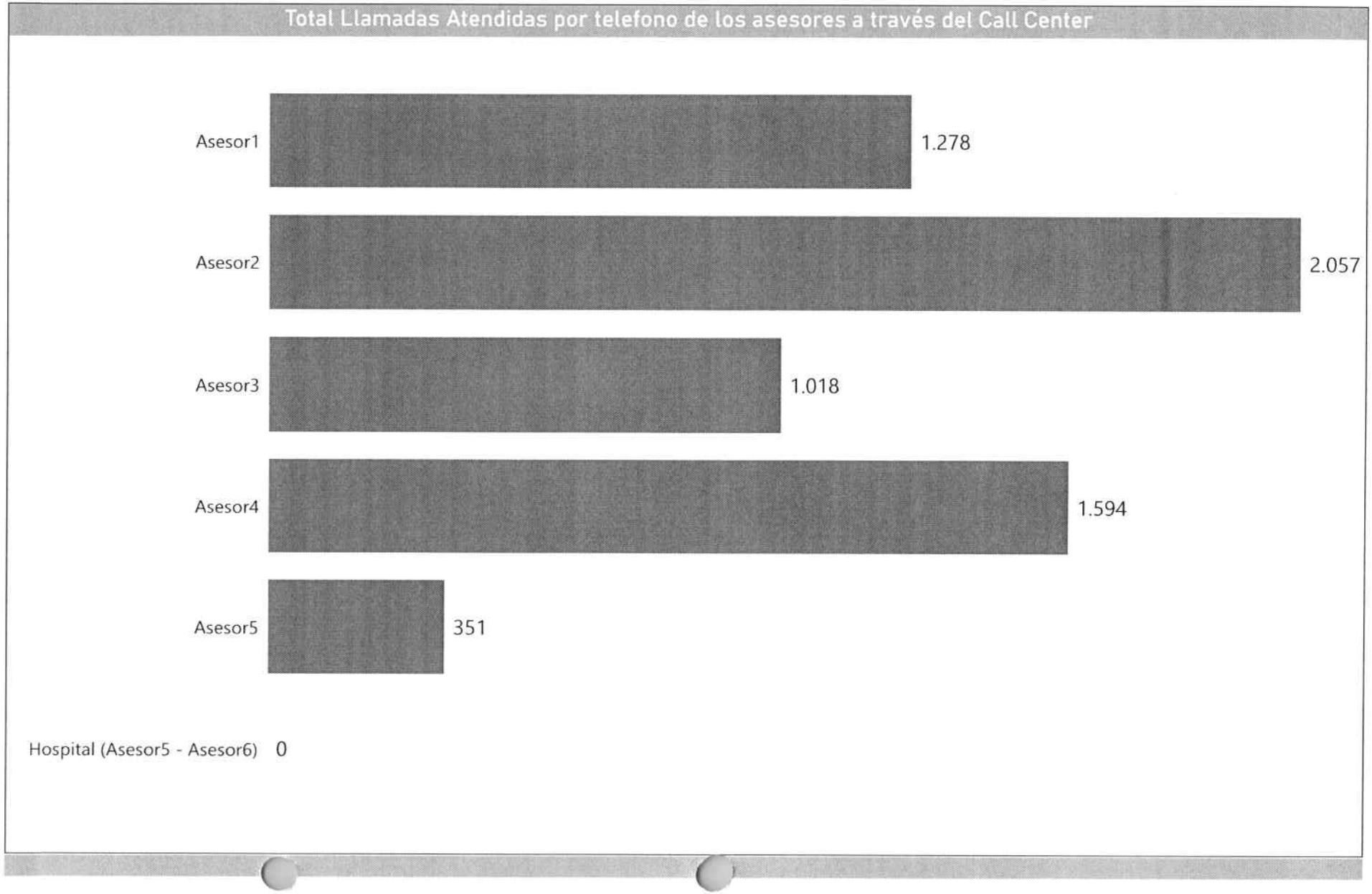
DICIEMBRE



Fuente : Nebula

Llamadas Atendidas a través del Call center por asesor

Total llamadas atendidas
6.298

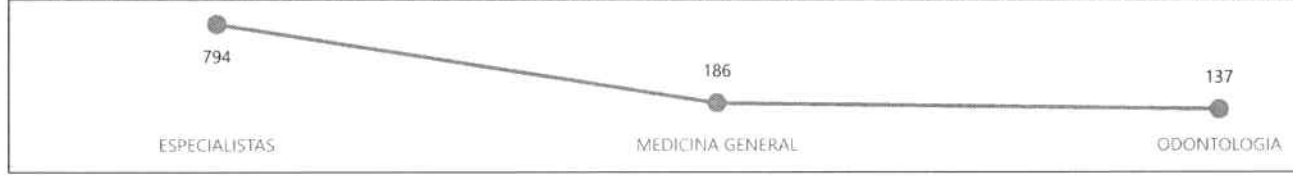


Solicitudes via WhatsApp

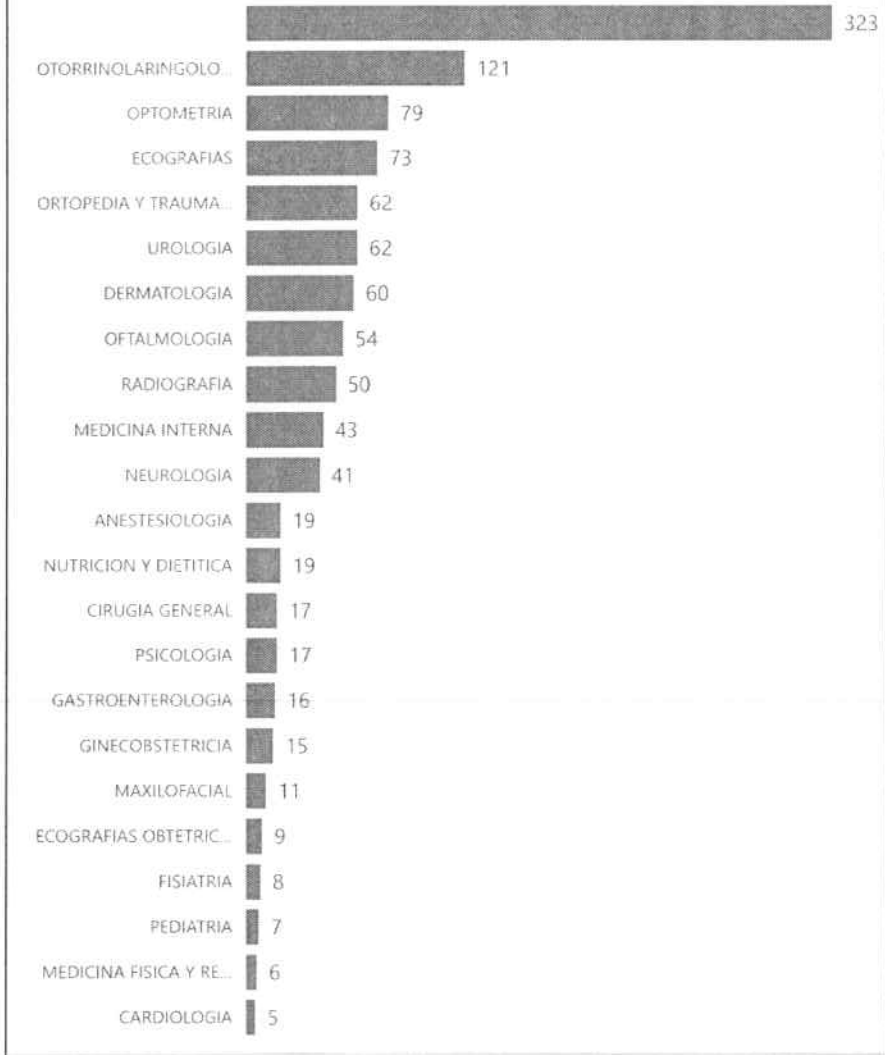
Total WhatsApp Registrados

1.117

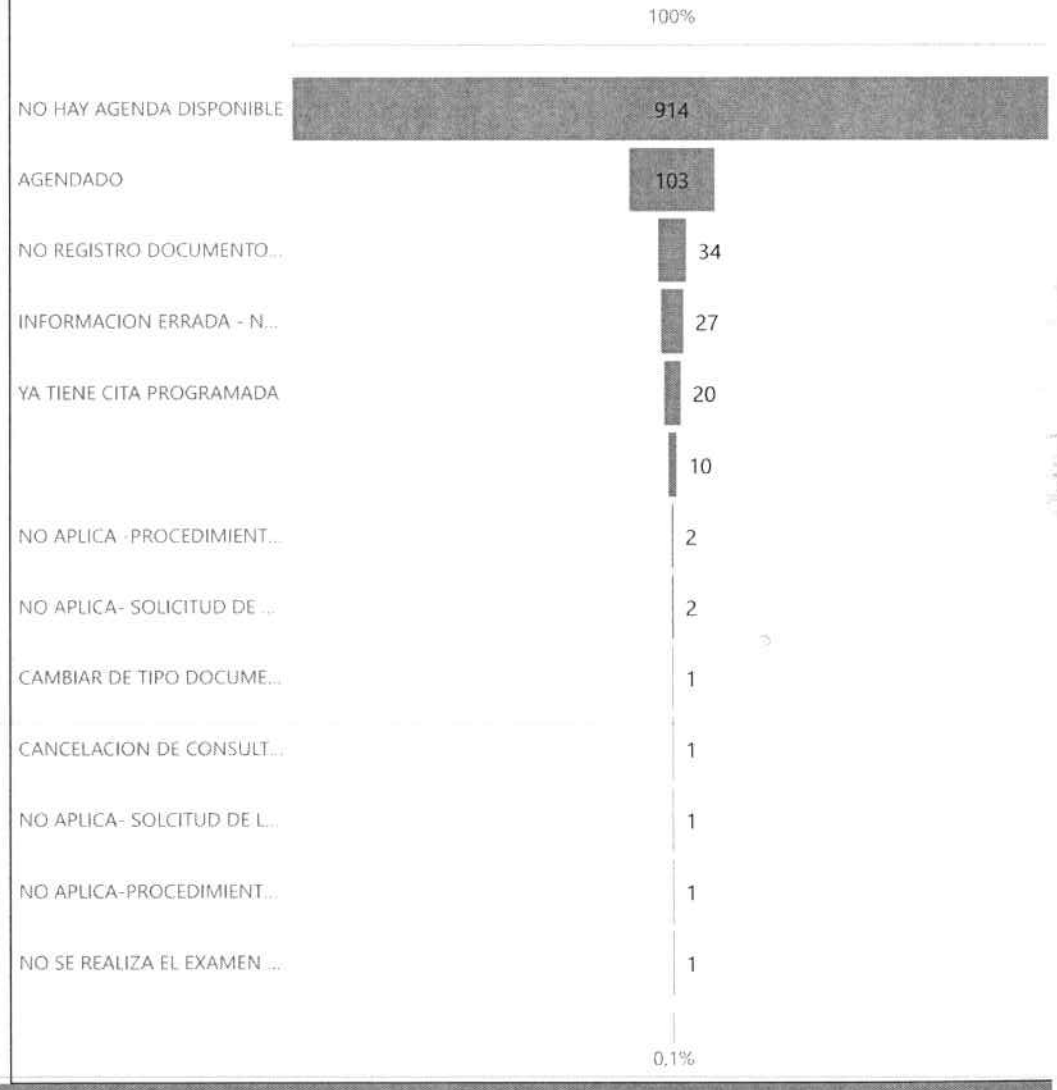
Total Citas registradas por estado



Especialidades Solicitadas Por WhatsApp



Gestión Registros WhatsApp

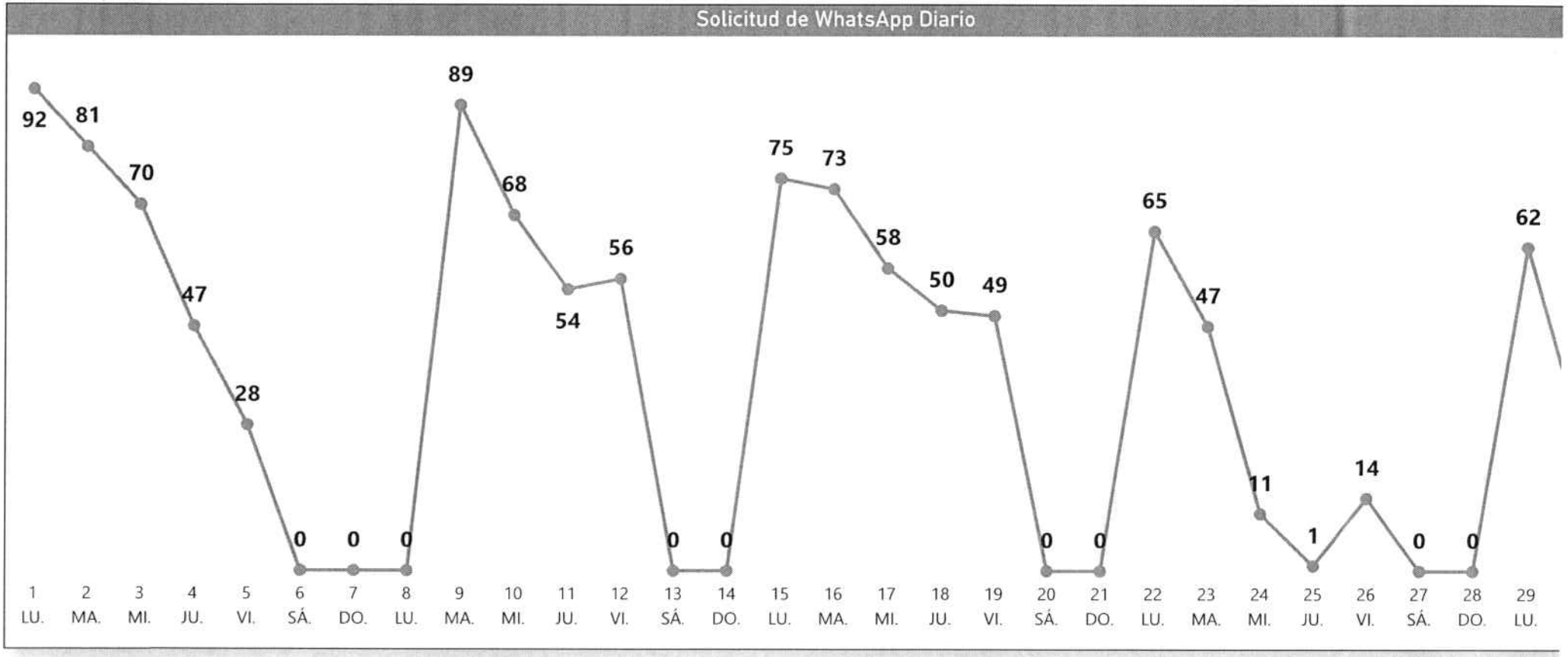


Solicitud de WhatsApp Diario X Mes

Total WhatsApp Recibidos
1.117

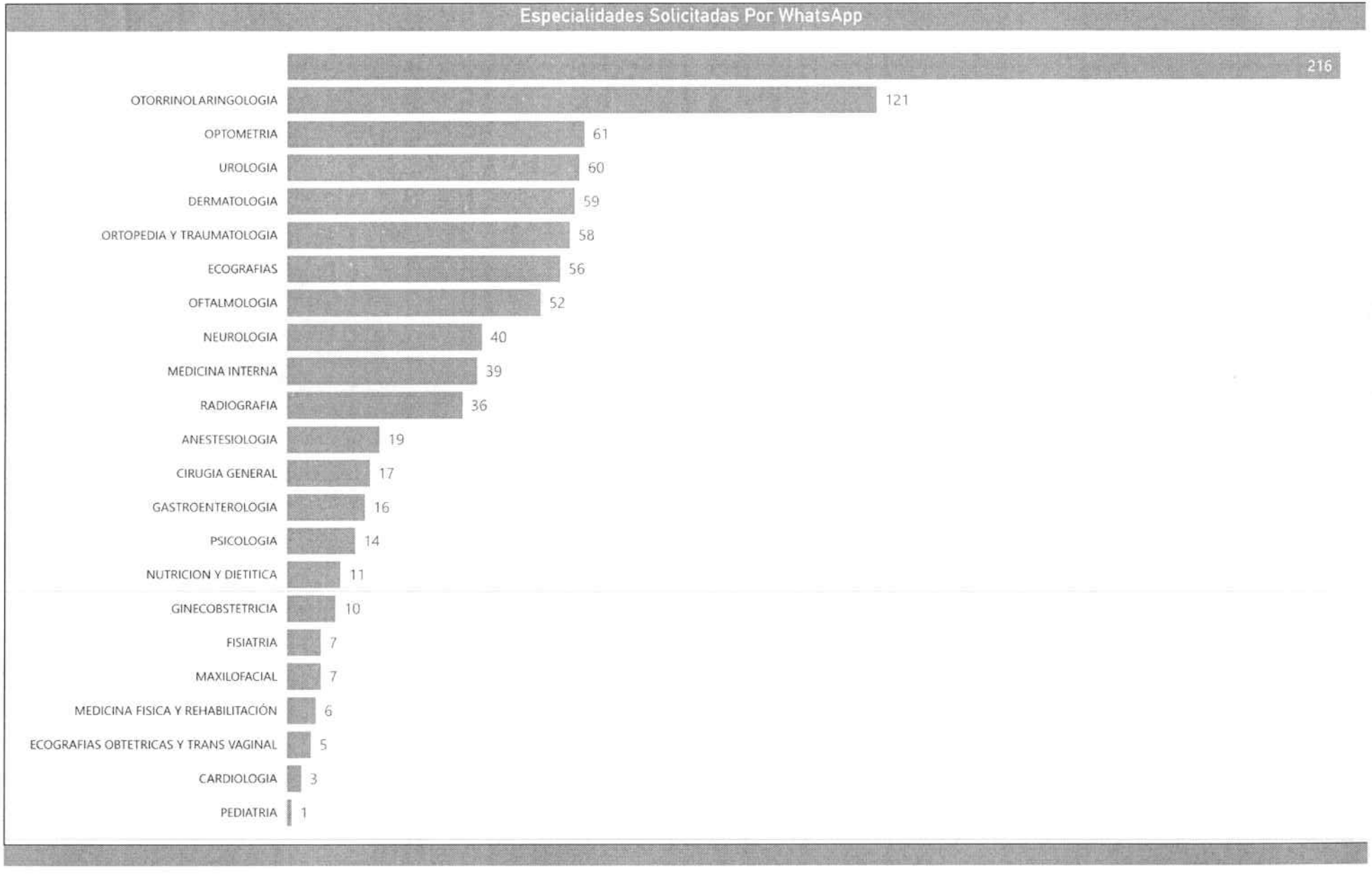
Fuente : Hosvital - Hospital San Juan de de Dios

DICIEMBRE



Demanda insatisfecha vía WhatsApp

Total demanda insatisfecha
914



Agendamiento SIFAS

Total Citas Registradas

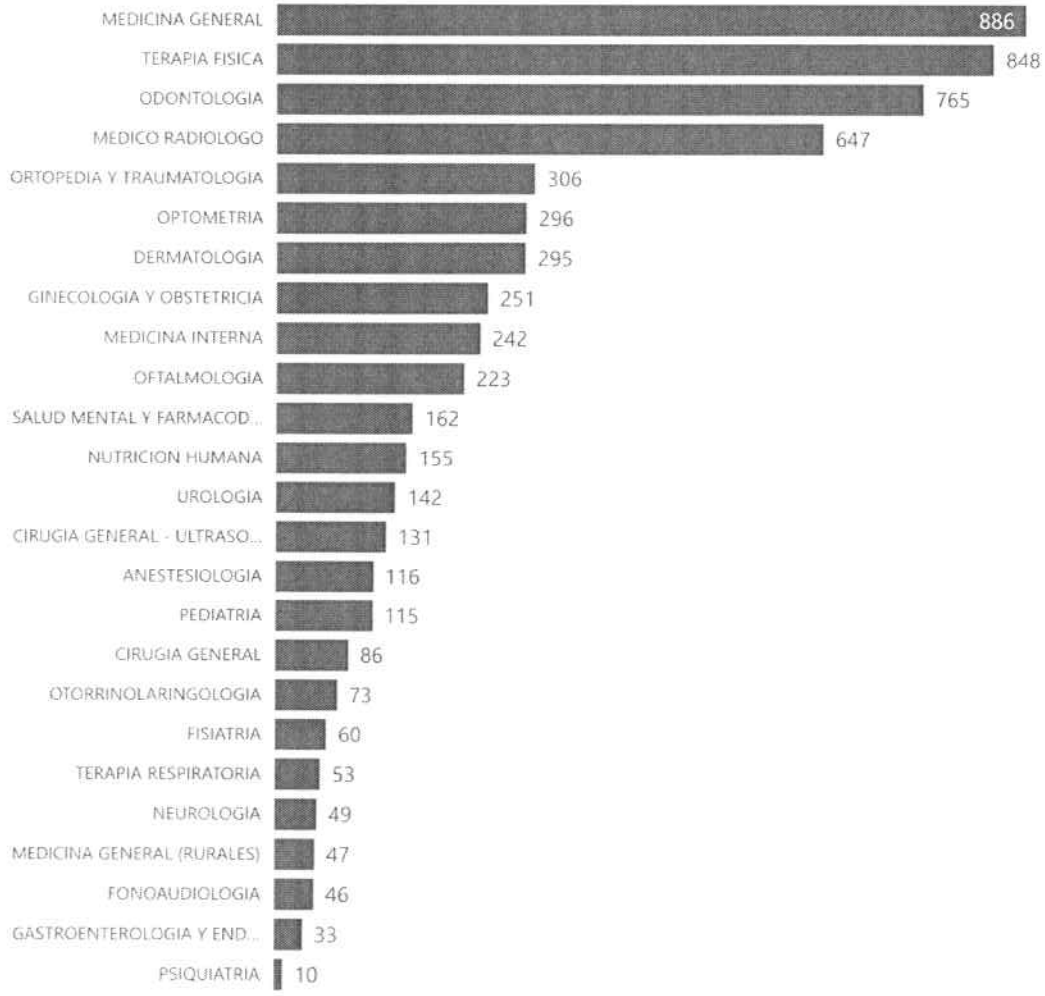
6.037

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

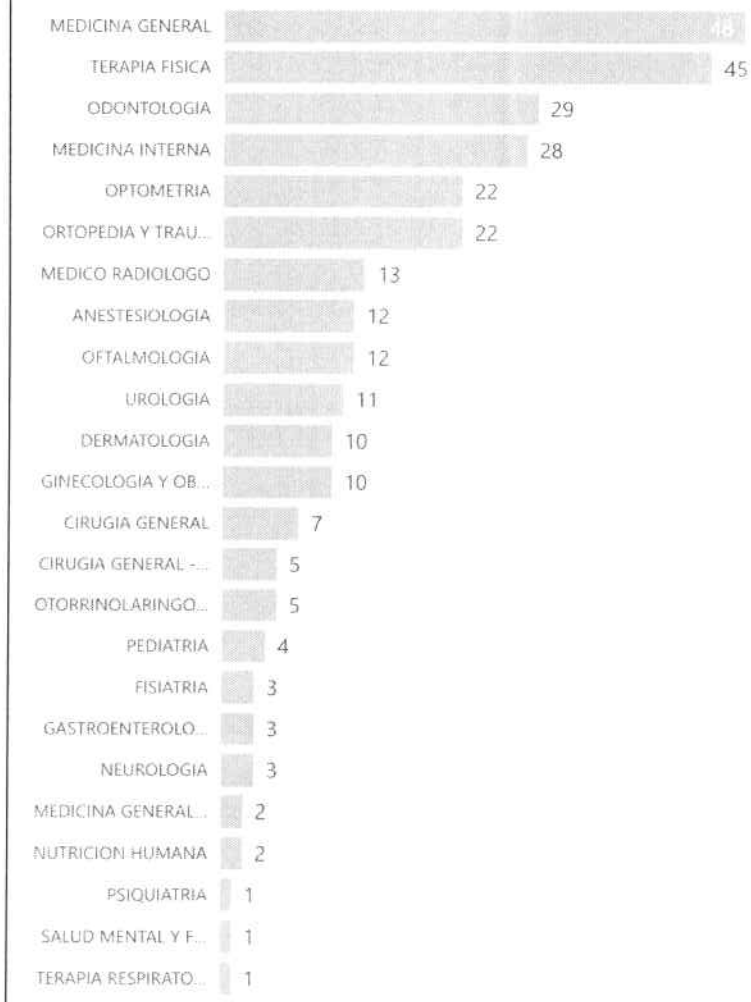
Total Citas registradas por estado



Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



Citas Canceladas



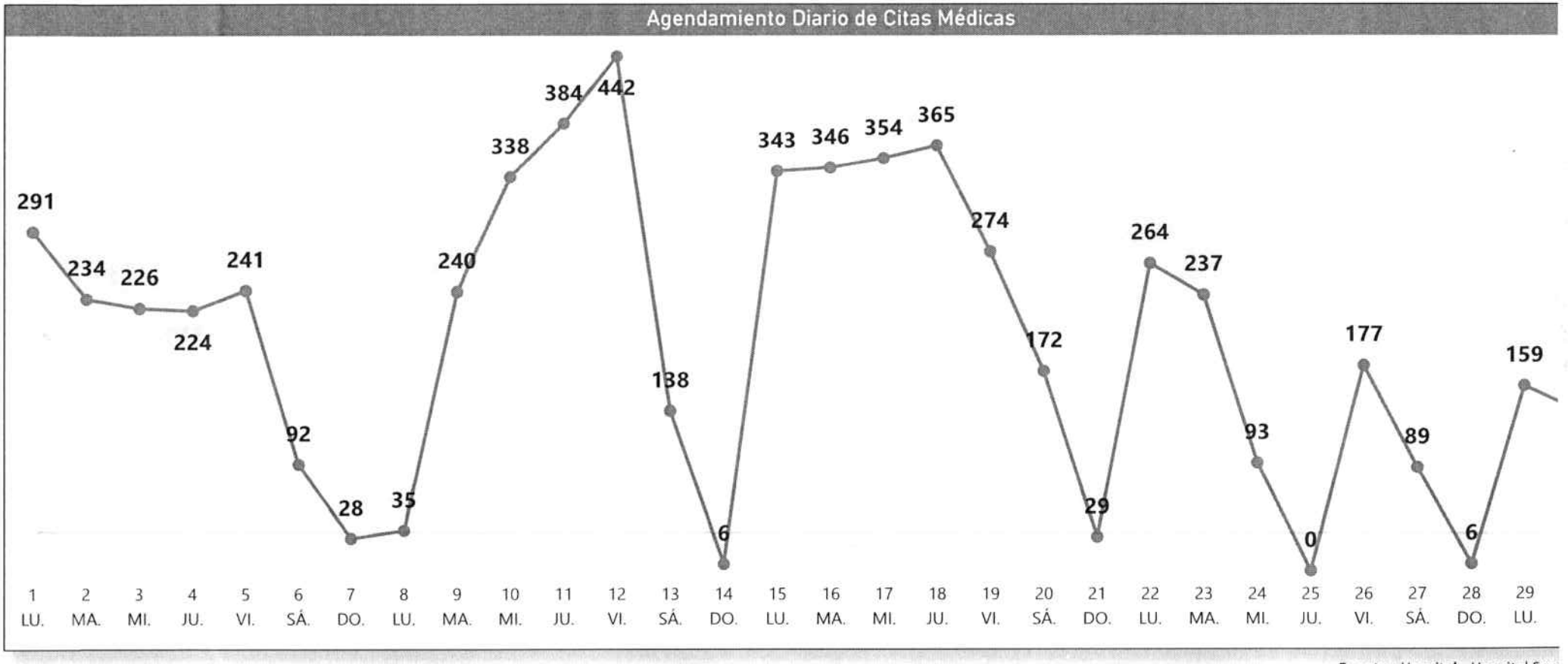
Agendamiento diario x mes de citas médicas

Total Citas Registradas
6.037

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

DICIEMBRE

Agendamiento Diario de Citas Médicas



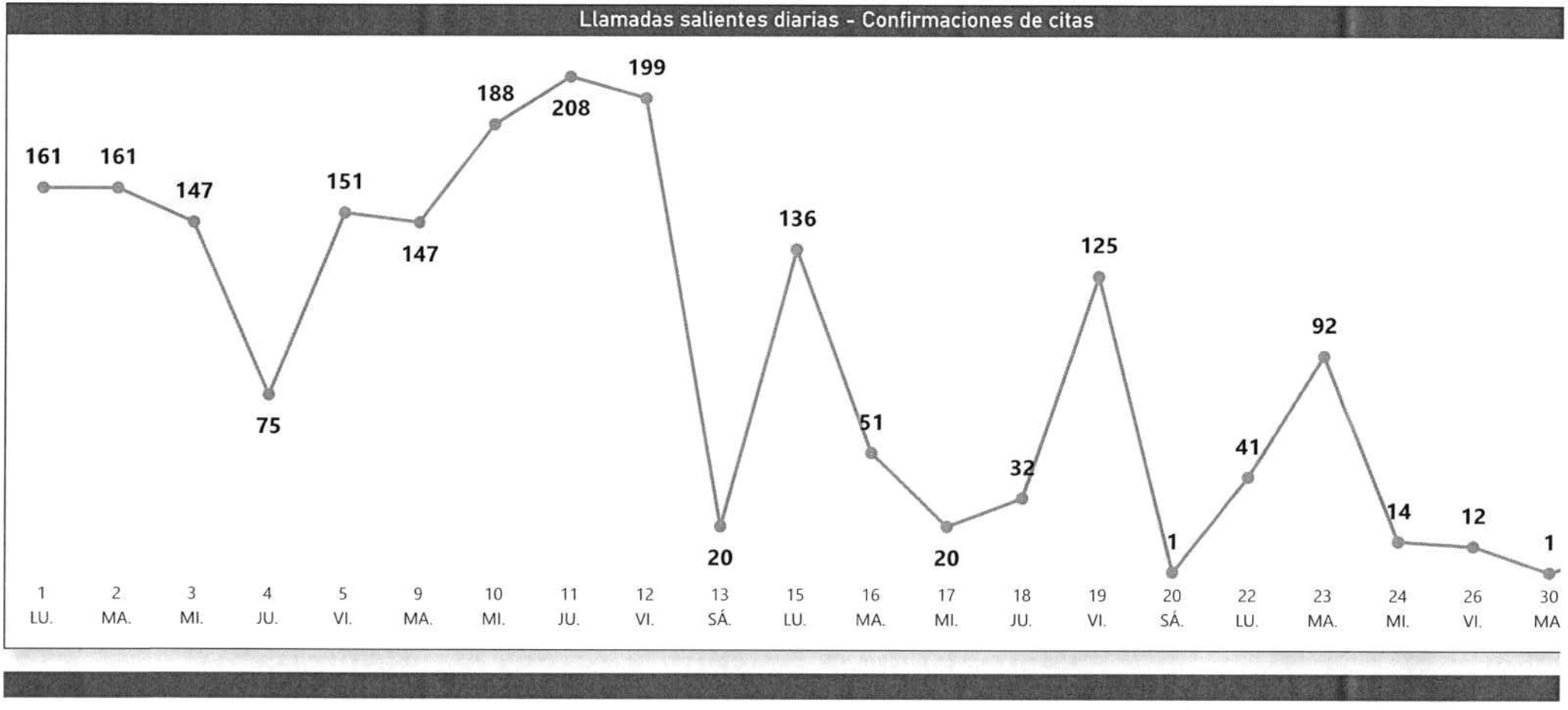
Fuente : Hosvital - Hospital San

Llamadas de confirmación de citas diarias (Salientes)

Total Llamadas Salientes
1.993

Fuente : Nebula - Call Center

DICIEMBRE

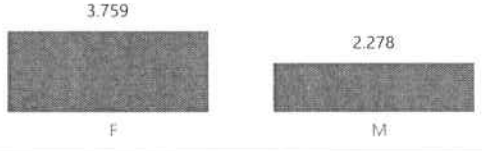


Agendamiento - Medio de solicitud SIFAS

Total Citas Registradas SIFAS

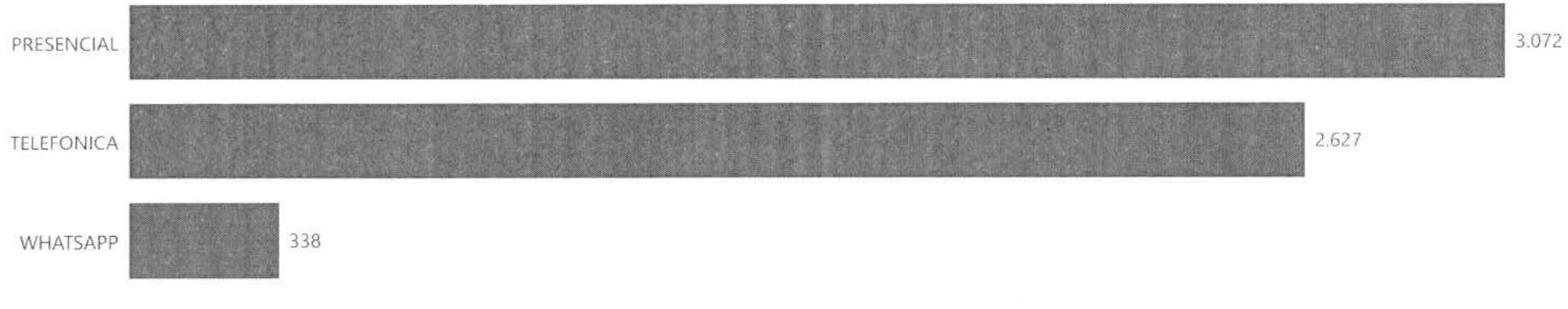
6.037

Citas Agendadas por Sexo

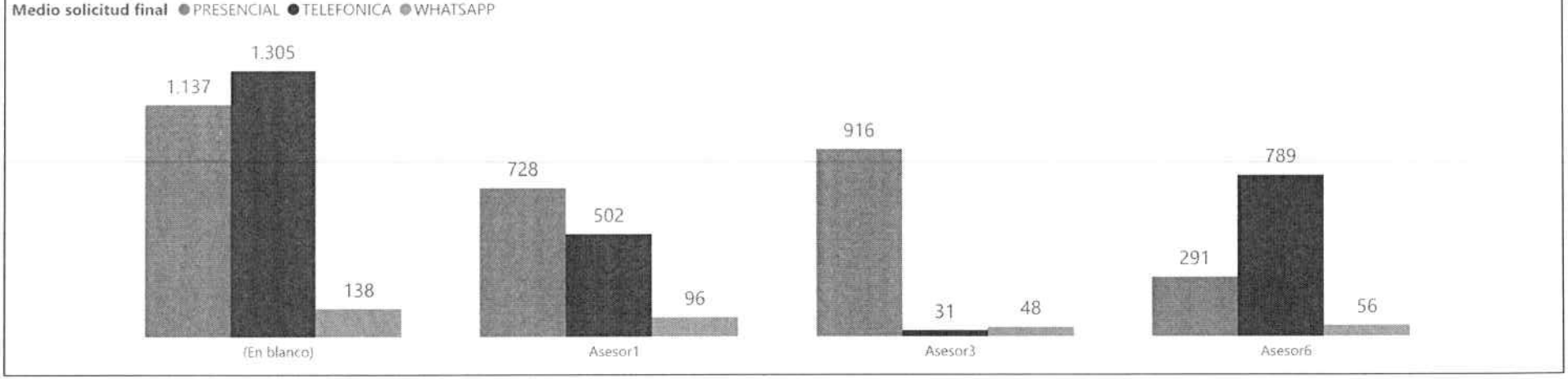


Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



Agendamiento por asesor



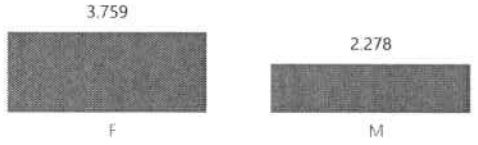
NULL: EL SISTEMA NO GUARDA LA MARCA LA PACIENTE AGENDADO, POR LO CUAL LA OFICINA DE SISTEMAS GENERO REQUERIMIENTO A EL PROVEEDOR DE SIFAS PARA PRONTA SOLUCIÓN. OFICINA DE SISTEMAS - SIFAS

Agendamiento POR EPS SIFAS

Total Citas Registradas SIFAS

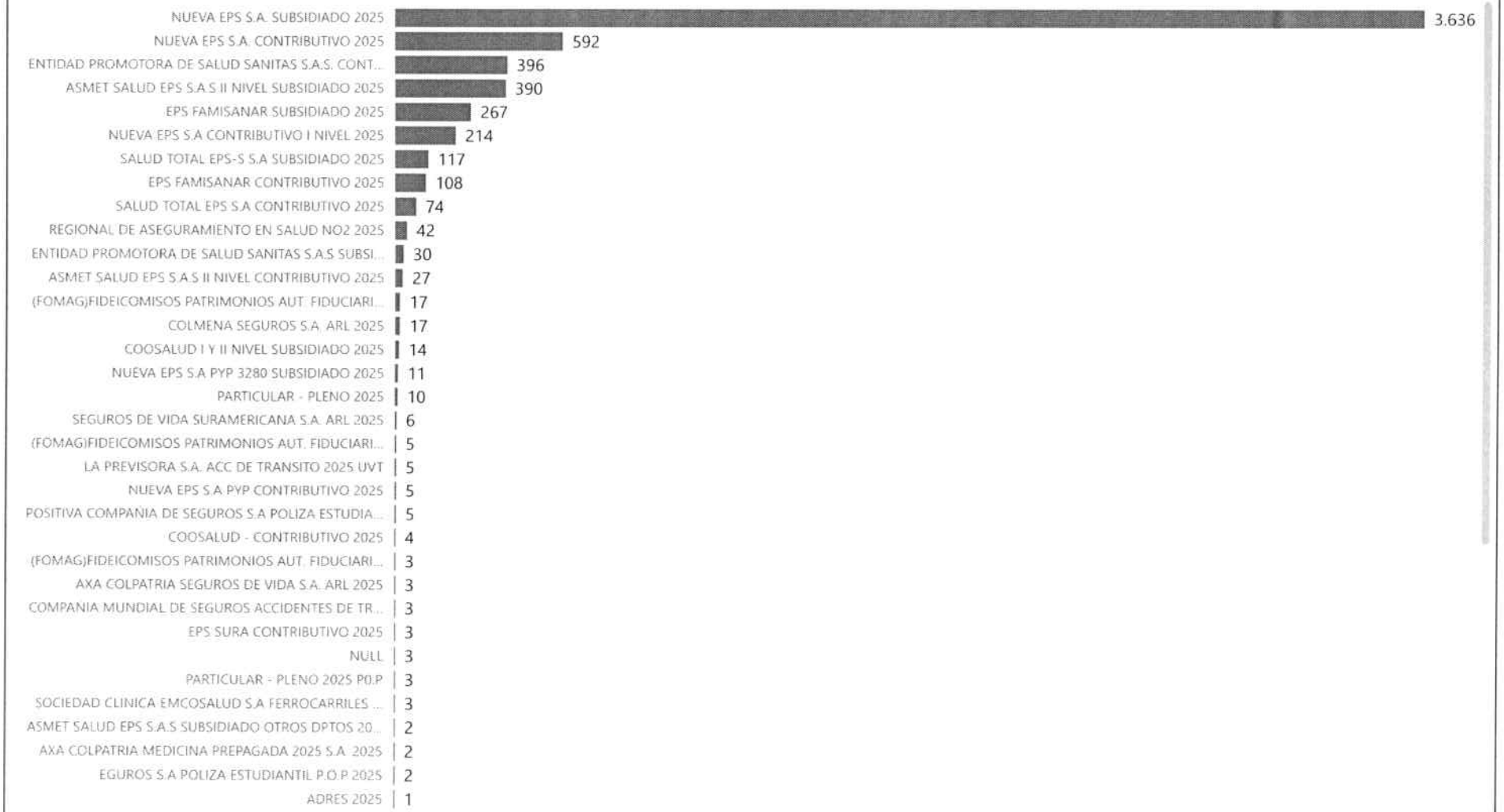
6.037

Citas Agendadas por Sexo



Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS

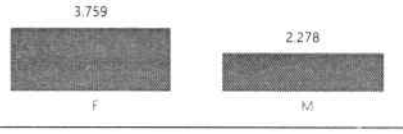


Agendamiento POR EPS SIFAS

Total Citas Registradas SIFAS

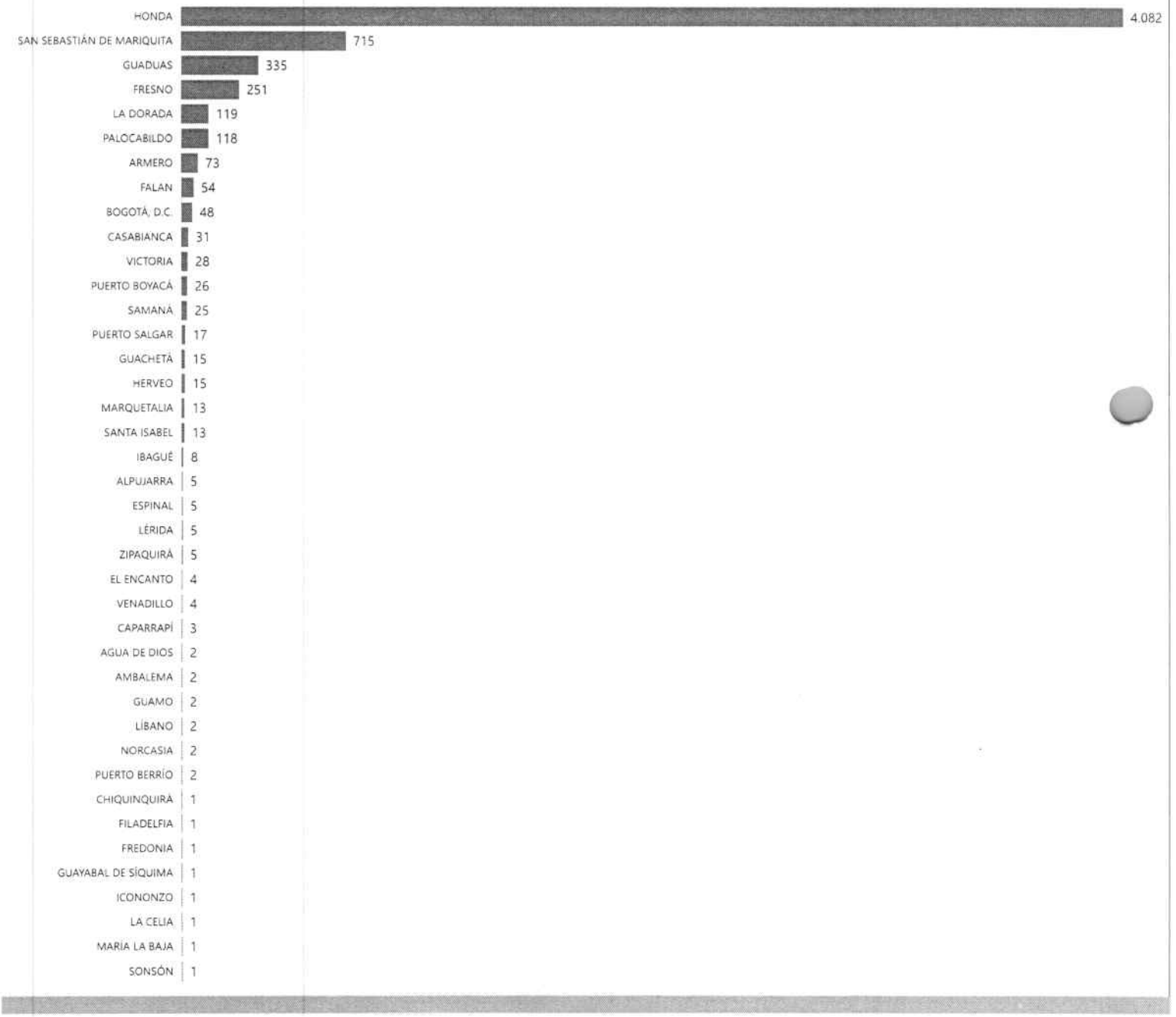
6.037

Citas Agendadas por Sexo



Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

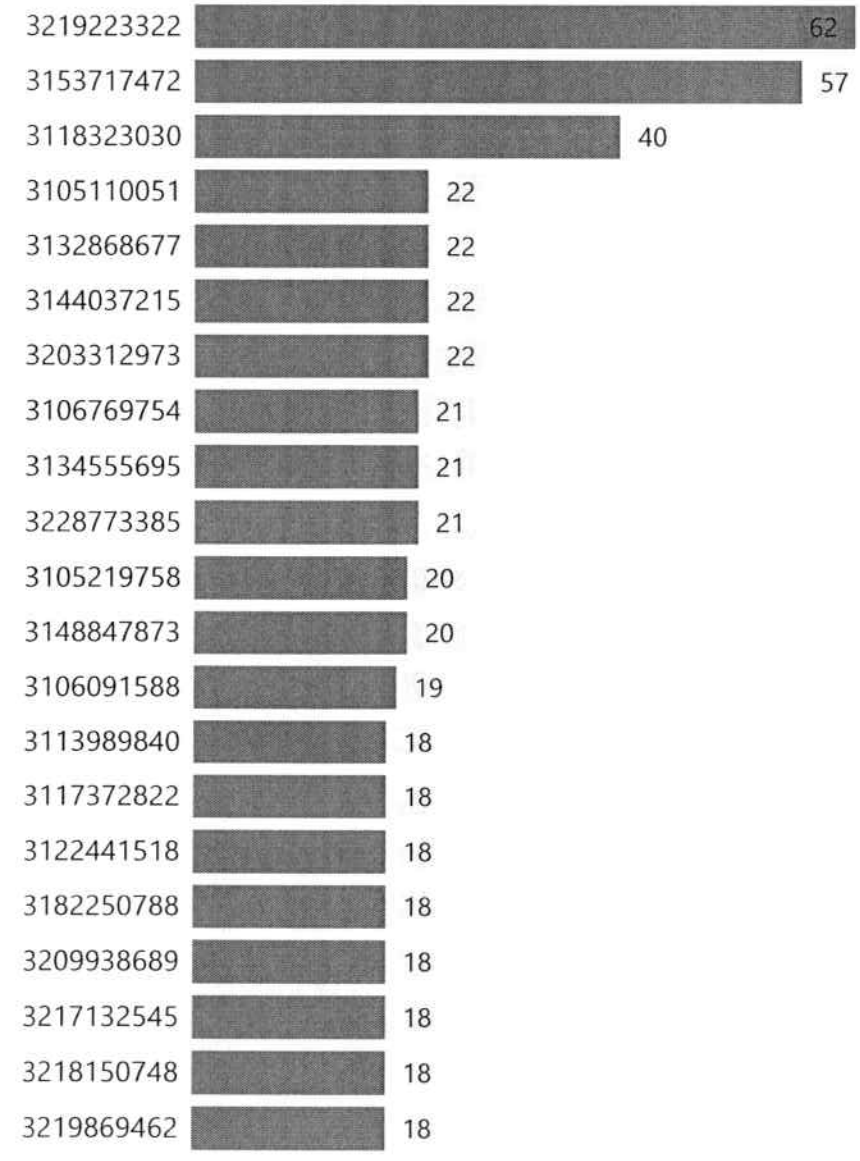
Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



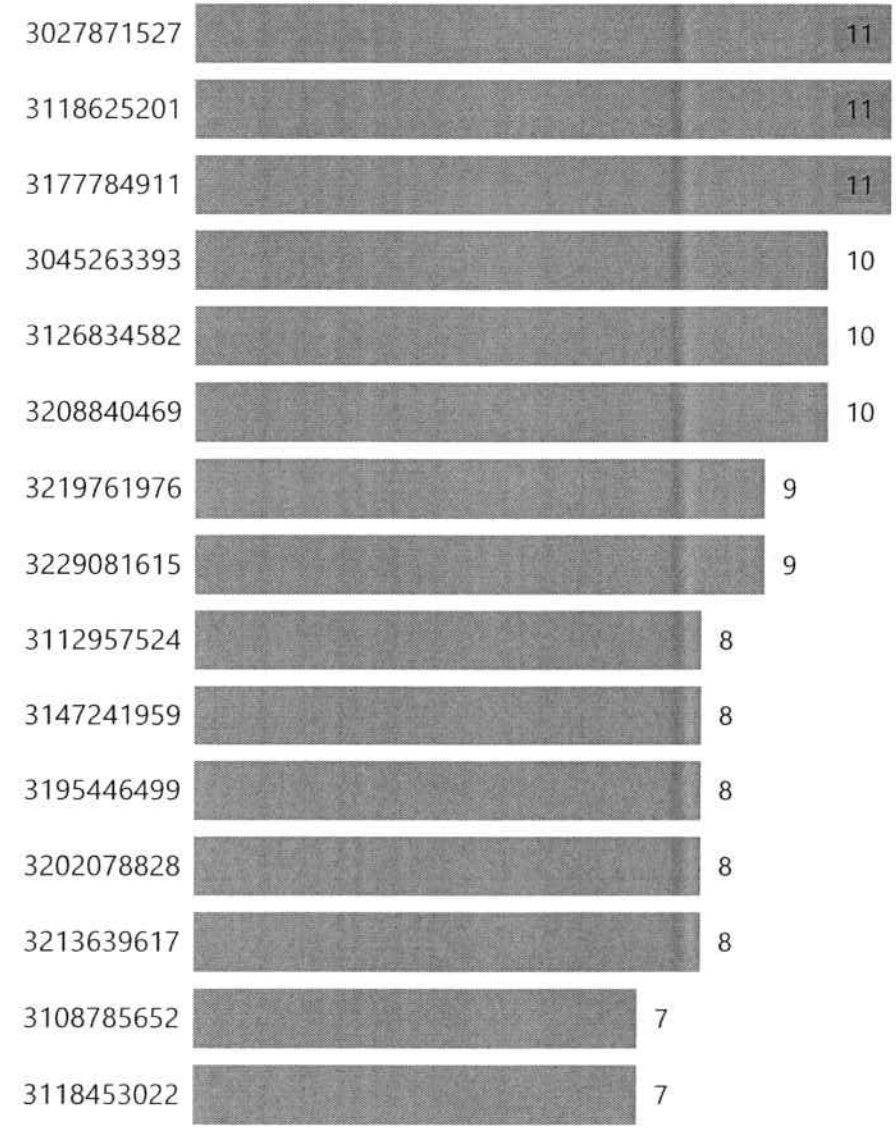
TOP de números de mayor contacto de Llamadas y WhatsApp Acumulado Mes

DICIEMBRE

TOP 15 Números de mayor marcación a través del teléfono



TOP15 Números de mayor solicitud a través del WhatsApp



Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 2 de enero 2026

LA GERENTE GENERAL DE RYUCO SAS

CERTIFICA:

Que la señora ADRIANA CECILIA RODRIGUEZ AGUILLON, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.287.037, se encuentra vinculada con NODO-E desde el 01 de Julio de 2025 hasta la fecha, con contrato a término fijo inferior a un año, desempeñando el cargo de Agente Call center.

Atentamente,

Maria Alejandra Guzmán Gonzalez
MARIA ALEJANDRA GUZMÁN GONZALEZ
C.C. 1.110.484.841 Ibagué
Representante legal

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 2 de enero 2026

LA GERENTE GENERAL DE RYUCO SAS

CERTIFICA :

Que la señora MARIA JOSE DIAZ ULLOA, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.054.540.924, se encuentra vinculada con NODO-E SAS desde el 01 de julio de 2025 hasta la fecha, con contrato a término fijo inferior a un año, desempeñando el cargo de Agente Call center.

Atentamente,

MARIA ALEJANDRA GUZMÁN GONZALEZ
C.C. 1.110.484.841 Ibagué
Representante legal

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 2 de enero 2026

LA GERENTE GENERAL DE RYUCO SAS

CERTIFICA :

Que la señora SERGIO ANDRES OLAYA BELTRAN, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.003.534.409, se encuentra vinculada con NODO-E SAS desde el 01 de JULIO 2025 hasta la fecha, con contrato a término fijo inferior a un año, desempeñando el cargo de Agente Call center.

Atentamente,

María Alejandra Guzmán González
MARIA ALEJANDRA GUZMÁN GONZALEZ
C.C. 1.110.484.841 Ibagué
Representante legal

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 2 de enero 2026

LA GERENTE GENERAL DE RYUCO SAS

CERTIFICA :

Que la señora JUANA DANIELA VARGAS MENA, identificada con cédula de ciudadanía No.1.022.336.108, se encuentra vinculada con NODO-E SAS desde el 01 de Julio de 2025 hasta la fecha, con contrato a término fijo inferior a un año, desempeñando el cargo de Agente Call center.

Atentamente,

María Alejandra Guzmán González

MARIA ALEJANDRA GUZMÁN GONZALEZ
C.C. 1.110.484.841 Ibagué
Representante legal

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 2 de enero 2026

LA GERENTE GENERAL DE RYUCO SAS

CERTIFICA :

Que la señora MICHELLE YULITZA MENDEZ IBAÑEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.105.793.143, se encuentra vinculada con NODOE- SAS desde el 01 de julio de 2025 hasta la fecha, con contrato a término fijo inferior a un año, desempeñando el cargo de Agente Call center.

Atentamente,

María Alejandra Guzmán Gonzalez
MARIA ALEJANDRA GUZMÁN GONZALEZ
C.C. 1.110.484.841 Ibagué
Representante legal

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 2 de enero 2026

LA GERENTE GENERAL DE RYUCO SAS

CERTIFICA :

Que la señora LAURA MANUELA GÁMEZ FORERO, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.105.793.491, se encuentra vinculada con NODO-E SAS desde el 21 de joctubre de 2025 hasta la fecha, con contrato a término fijo inferior a un año, desempeñando el cargo de Agente Call center.

Atentamente,

MARIA ALEJANDRA GUZMÁN GONZALEZ
C.C. 1.110.484.841 Ibagué
Representante legal

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 2 de enero 2026

LA GERENTE GENERAL DE NODO-E SAS

CERTIFICA:

Que la señora MARIA ALEJANDRA GUZMAN GONZALEZ identificado con cédula de ciudadanía No. 1.110.484.841 se encuentra vinculado con NODO-E SAS, con contrato a término fijo inferior a un año, desempeñando el cargo de Coordinadora Operaciones Call center, desempeñando funciones como:

- Cumplir con las funciones expresas en el manual de funciones adicionales a las establecidas en este contrato según el cargo que le compete.
- Coordinar el plan de trabajo de los agentes de call center para garantizar el cumplimiento de las metas y el desarrollo con calidad y oportunidad del mismo.
- Establecer las metas de cumplimiento de cada uno de los agentes del call center y socializarlos con cada uno en reunión individual y sustentada mediante acta en la que conste que fueron socializadas, entendidas y aceptadas por cada uno de los agentes.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas y reformularla según las necesidades de la empresa en aras de garantizar calidad, oportunidad y efectividad en la prestación de los servicios del call center.

Esta certificación se expide por solicitud directa de la señora MARIA ALEJANDRA GUZMAN GONZALEZ, a los 25 días del mes de Julio de 2025.

Atentamente

OSCAR JAVIER BONILLA ROCHA
CC 93.404.034
Contador Publico Titulado TP. 72708-T