Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

SUBRE INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E
APOYO – GESTIÓN DE INSUMOS Y ABASTECIMIENTO
FORMATO CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO Y/O INFORME PARCIAL DE SUPERVISION

CODIGO: AP-IA-FT-010
VERSION: 07
FECHA: 2023-12-07

CERTIFICACION No.	**12**	**INFORME PARCIAL:**	**X**	**Marque con una (X) según corresponda**
CONTRATO No.	**02 BS 0062 2024**	**FECHA DEL INFORME : DD/MM/AAAA**	**6/09/2025**	

1. DATOS BASICOS DEL CONTRATO U ORDEN

Contratista:	GSC OUTSOURCING S.A.S.	**NIT O C.C**		**900.345.851-7**	
Representante Legal:	NUBIA OJEDA ROJAS	**Identificación Representante Legal**	**C.C: X** **C.E:**	52.110.946	
Objeto del Contrato u orden:	PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.			**FORMA DE PAGO:**	noventa (90) días

SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL

				Valor Tope del Contrato (Maximo)**	**$ 3.849.388.200,00**	**Valor Inicial contrato:**	**$ 962.347.050,00**	**Plazo**	**Fecha de Inicio: DD/MM/AAAA**	**Fecha de Terminación: DD/MM/AAAA**
Consecutivo CDP		**Fecha CDP DD/MM/AAAA**	**Registros Presupuestales**	**Consecutivo CRP**	**Fecha CRP DD/MM/AAAA**	**Adiciones/ Modificación**	**Valor Adiciones**	**Prórrogas**	**Fecha Inicial Prorrogas DD/MM/AAAA**	**Fecha de Terminación Prorrogas: DD/MM/AAAA**
Disponibilidad Inicial	3299	23/09/2024	**Registro Inicial**	44581	18/10/2024					
Disponibilidades Números de Adiciones	443	16/12/2024	**Registros Presupuestales de Adiciones**	51118	23/12/2024	**Adición 1:**	$ 100.857.444,00	**Prórroga 1:**	1/01/2025	31/01/2025
	360	29/01/2025		10470	31/01/2025	**Adición 2:**	$ 320.782.350,00	**Prórroga 2:**	1/02/2025	28/02/2025
	746	25/02/2025		11405	28/02/2025	**Adición 3:**	$ 320.782.350,00	**Prórroga 3:**	1/03/2025	31/03/2025
	1089	28/03/2025		12610	31/03/2025	**Adición 4:**	$ 320.782.350,00	**Prórroga 4:**	1/04/2025	30/04/2025
	1403	28/04/2025		16155	30/04/2025	**Adición 5:**	$ 320.782.350,00	**Prórroga 5:**	1/05/2025	31/05/2025
	1646	26/05/2025		17220	30/05/2025	**Adición 6:**	$ 294.510.976,00	**Prórroga 6:**	1/06/2025	30/06/2025
	1958	24/06/2025		17666	30/06/2025	**Adición 7:**	$ 316.355.909,00	**Prórroga 7:**	1/07/2025	31/07/2025
	2297	24/07/2025		23063	31/07/2025	**Adición 8:**	$ 320.782.350,00	**Prórroga 8:**	1/08/2025	30/08/2025
	2657	25/08/2025		23408	29/08/2025	**Adición 9:**	$ 320.683.104,00	**Prórroga 9:**	1/09/2025	30/09/2025
	2790	25/09/2025		28054	30/09/2025	**Adición 10:**	$ 320.718.090,00	**Prórroga 10:**	1/10/2025	31/10/2025
						Valor Total:	**$ 3.919.384.323,00**	**Fecha Terminación actual:**		31/10/2025

Nombre(s) Rubro(s) presupuestal	**SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS (CALL CENTER)**	**Código(S) Rubro(S)**	4212020200813	**Validación Tope Máximo del Contrato**	**Continuar con tramite para Contratación Nueva**
	Ver Instructivo Fila 19		Ver instructivo fila 20		

2. AVANCE DE EJECUCION DEL CONTRATO U ORDEN

INFORMACION DE ACTIVIDADES

No. INFORME CERTIFICACIÓN	**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN ESTE PERIODO**	**CENTRO DE COSTO**	**ASPECTOS RELEVANTES EN ESTE PERIODO**				
	Realizamos seguimiento semanal con el fin de alinear la información, tanto que tienen las sedes, como las que tenemos desde el contact		**Oportunidad de entrega**	**SI: X** **N/A** **NO:**	**Cumplimiento de documentación tramitada o presentada**	**SI: X**	**NO:**
	Gestion de lista de espera diariamente asignando citas con la disponibilidad que se van generando						
	Hemos generado un aumento significativo en la cantidad de asignaciónes, generadas desde el contact center.						

4	La Implementación del BOT en el canal webchat ha permitido agilizar el canal y llegar a mas pacientes Hemos realizado procesos de capacitación de manera inmediata con base a la información levantada, por nuestro equipo interno de Subred, tanto de actualizaciones presentadas en las unidades como información relevante que es necesaria para la gestión en las asignaciones de algunos de los servicios. Potencializamos cada semana las habilidades de nuestro personal, con capacitaciones en habilidades blandas y prestar el mejor servicio Reduccion TMO estamos en 05:24, con una tendencia positiva de atención de llamadas mensuales Nota de calidad: Durante los ultimos 4 meses continuamos una tendencia de incremento del 2 % mensual

Respuesta de imprevistos y Emergencias	**SI: X** **N/A** **NO:**	**Cumplimiento calidad de la prestación**	**SI: X**	**NO:**	

**** DE ACUERDO AL MANUAL DE CONTRATACION RESOLUCIÓN 152 DEL 18 DE MARZO DE 2019 , LOS CONTRATOS QUE CELEBRE LA SUBRED, SE PODRAN ADICIONAR HASTA TRES(3) VECES EL VALOR INICIAL; SIEMPRE Y CUANDO EXISTA UNA JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO, QUE SOPORTE LA ADICIÓN Y LAS CONDICIONES DEL MISMO LO PERMITAN.**

3. INFORMACION DE FACTURA O CUENTAS

No.	No. FACTURA, CUENTA DE COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO - Ver Fila 39 del Instructivo	FECHA DE FACTURA, CUENTA COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO:	PERIODO FACTURADO	VALOR FACTURA INCLUIDO IVA O CUENTA DE COBRO CERTIFICADO - Ver Fila 43 en Instructivo	ACUMULADO EJECUTADO	SALDO	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
1	FE 4418	11/12/2024	21/10/2024 al 31/10/2024	**$ 109.083.334**	$ 109.083.334	$ 3.810.300.989	2,78%	El valor que se ingresa por Acta de inicio del contrato a partir del 21 de Octubre 2024 al 31 de Octubre de 2024
2	FE 4419	11/12/2024	01/11/2024 al 30/11/2024	**$ 312.556.461**	$ 421.639.795	$ 3.497.744.528	10,76%	se certifica mes de Noviembre
3	FE 4455	10/01/2025	1/12/2024 al 31/12/2024	**$ 312.899.367**	$ 734.539.162	$ 3.184.845.161	18,74%	se certifica mes de Diciembre
4	FE 4539	19/02/2025	1/1/2025 al 31/01/2025	**$ 315.255.076**	$ 1.049.794.238	$ 2.869.590.085	26,78%	se certifica mes de Enero 2025
0	FE 4608	17/03/2025	1/02/2025 al 28/02/2025	**$ 316.459.811**	$ 1.366.254.049	$ 2.553.130.274	34,86%	se certifica mes de Febrero 2025
0	FE 4669	2/04/2025	01/03/2025 al 31/03/2025	**$ 316.586.319**	$ 1.682.840.368	$ 2.236.543.955	42,94%	se certifica mes de Marzo 2025
0	FE 4726	8/05/2025	01/04/2025 al 30/04/2025	**$ 316.441.304**	$ 1.999.281.672	$ 1.920.102.651	51,01%	se certifica mes de Abril 2025
0	FE 4842	12/06/2025	01/05/2025 al 30/05/2025	**$ 316.354.407**	$ 2.315.636.079	$ 1.603.748.244	59,08%	se certifica mes de Mayo 2025
0	FE 4892	3/07/2025	01/06/2025 al 30/06/2025	**$ 320.593.568**	$ 2.636.229.647	$ 1.283.154.676	67,26%	se certifica mes de Junio 2025
0	FE 4986	4/08/2025	01/07/2025 al 31/07/2025	**$ 320.782.350**	$ 2.957.011.997	$ 962.372.326	75,45%	se certifica mes de Julio 2025
0	FE 5063	3/09/2025	01/08/2025 al 31/08/2025	**$ 320.683.104**	$ 3.277.695.101	$ 641.689.222	83,63%	se certifica mes de Agosto 2025

0	FE 5154	1/01/1900	01/09/2025 al 30/09/2025	$ 320.718.090	$ 3.598.413.191	$ 320.971.132	91,81%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 3.598.413.191	$ 320.971.132	91,81%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 3.598.413.191	$ 320.971.132	91,81%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 3.598.413.191	$ 320.971.132	91,81%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 3.598.413.191	$ 320.971.132	91,81%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 3.598.413.191	$ 320.971.132	91,81%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 3.598.413.191	$ 320.971.132	91,81%	
TOTAL				**$ 3.598.413.191**	**$ 3.598.413.191**	**$ 320.971.132**	91,81%	

COMO SUPERVISOR DEL CONTRATO	
CERTIFICO	
SE CERTIFICAN LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL MES DE SEPTIEMBRE	

EJECUCION DEL CONTRATO		
CONCEPTO	**VALOR EN LETRAS**	**VALOR EN NÚMEROS**
Valor ejecutado	TRES MILLARDOS QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL CIENTO NOVENTA Y UN 00/100	$ 3.598.413.191
Saldo por ejecutar	TRESCIENTOS VEINTE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y UN MIL CIENTO TREINTA Y DOS 00/100	$ 320.971.132
Valor total certificado (Acumulado)	TRES MILLARDOS QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL CIENTO NOVENTA Y UN 00/100	$ 3.598.413.191

No. FACTURA, CUENTA DE COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO DEL PERIODO CERTIFICADO	**FECHA DE EMISION DE LA FACTURA, CUENTA DE COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO DEL PERIODO CERTIFICADO; DD/MM/AAAA**
FE 5154	**3/10/2025**
VALOR A PAGAR: LA FACTURA, CUENTA DE COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO DEL PERIODO CERTIFICADO	**$ 320.718.090**
OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR FRENTE A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:	

FIRMA SUPERVISOR CONTRATO	
NOMBRE Y APELLIDOS	**Shirley Janneth Torres Rodriguez**
C.C. No.	52.726.490
CARGO/PERFIL	Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
AREA DE UBICACIÓN	Hospital Santa Clara
CORREO ELECTRONICO	participacionyservicio@subredcentrooriente.gov.co
NOMBRE Y APELLIDOS DE QUIEN ELABORA	Nicol Dayhana Vergara
AREA DE UBICACIÓN	Hospital Santa Clara
CORREO ELECTRONICO	coordinacioncitas@subredcentrooriente.gov.co

57



[Visualiza nuestro portafolio aquí]

Una marca de

OUTSOURCING

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

INFORME CONTACT CENTER SEPTIEMBRE 2025

SUBRED CENTRO ORIENTE

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

INDICE

Resultados Generales Inbound.....4

Indicadores Inbound.....5

Abandono Inbound.....6

Día A Día Tráfico.....7

Tipología De La Llamada.....8

Principales Gestiones Inbound.....9

Nuestras Eps.....10

Resultados General Whatsapp.....11

Resultados Generales De Correo Electrónico.....12

Lista de Espera.....13 ,14

Gestión mensajería.....15

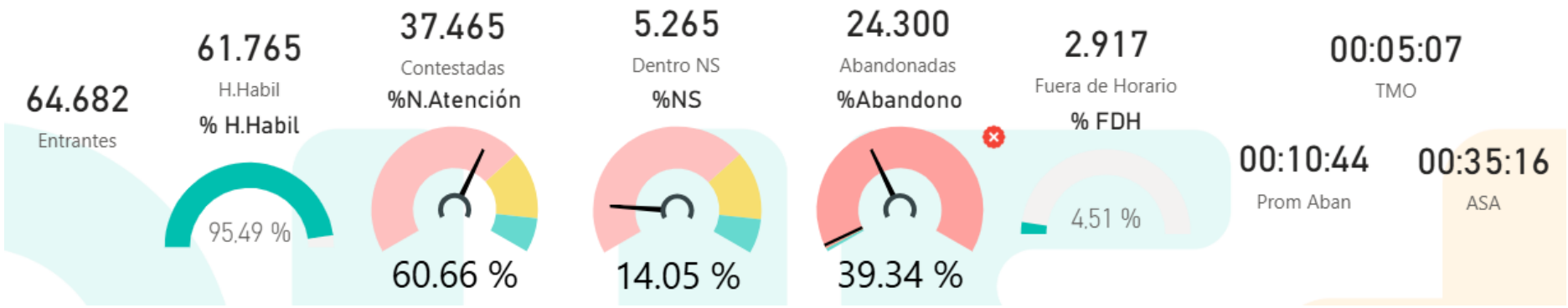
Mejora Continúa.....16,17

Resultados Evaluación Mensual.....18

Resultados Calidad.....19

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

Resultados Generales Inbound



Informe de llamadas del mes de Septiembre:

Durante el mes de septiembre recibimos un total de 64.682 llamadas, de las cuales 61.765 ingresaron dentro de nuestro horario hábil. Logramos atender 37.465 llamadas, lo que representa que nuestra capacidad de atención fue del 60,66%.

A pesar de haber experimentado un aumento del 110% en el tráfico de llamadas, en relación con el mes previo, conseguimos mejorar significativamente nuestros niveles de atención y reducir el Tiempo Medio de Operación (TMO) por quinto mes consecutivo, lo que refleja el compromiso y la eficiencia del equipo en la gestión de la demanda creciente.

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

Indicadores Inbound

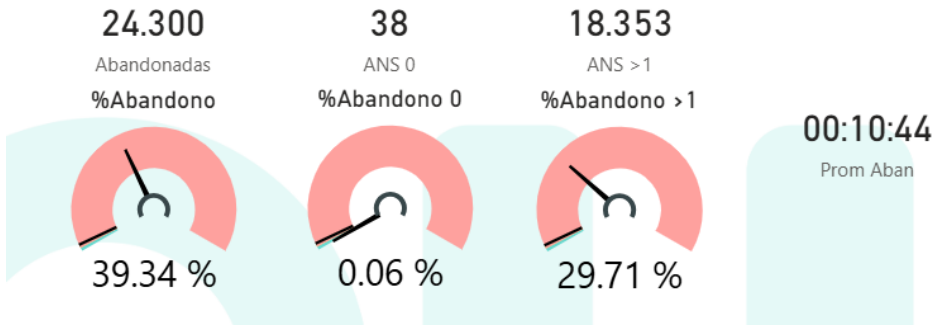
Día	Recibidas	H.Habil	-%H.Habil	Atendidas	%N.Atención	Dentro NS	%NS	Abandonadas	%Abandono	TMO	FDH	Línea Única
1	3.087	2.943	95,34 %	1.631	55,42 %	216	13,24 %	1.312	44,58 %	00:05:42	144	0
2	3.155	3.027	95,94 %	1.796	59,33 %	295	16,43 %	1.231	40,67 %	00:04:55	128	0
3	2.958	2.836	95,88 %	1.924	67,84 %	391	20,32 %	912	32,16 %	00:05:06	122	0
4	2.724	2.634	96,70 %	1.672	63,48 %	234	14,00 %	962	36,52 %	00:05:06	90	0
5	2.580	2.475	95,93 %	1.460	58,99 %	109	7,47 %	1.015	41,01 %	00:05:20	105	0
6	792	693	87,50 %	612	88,31 %	288	47,06 %	81	11,69 %	00:04:35	99	0
7	40	0	0,00 %	0		0		0			40	0
8	3.272	3.124	95,48 %	1.675	53,62 %	46	2,75 %	1.449	46,38 %	00:05:23	148	0
9	3.065	2.947	96,15 %	1.690	57,35 %	261	15,44 %	1.257	42,65 %	00:04:53	118	0
10	2.862	2.757	96,33 %	1.753	63,58 %	232	13,23 %	1.004	36,42 %	00:05:01	105	0
11	2.679	2.579	96,27 %	1.540	59,71 %	129	8,38 %	1.039	40,29 %	00:05:31	100	0
12	2.171	2.100	96,73 %	1.335	63,57 %	123	9,21 %	765	36,43 %	00:05:33	71	0
13	846	754	89,13 %	692	91,78 %	343	49,57 %	62	8,22 %	00:04:12	92	0
15	3.240	3.114	96,11 %	1.924	61,79 %	215	11,17 %	1.190	38,21 %	00:05:05	126	0
16	2.857	2.746	96,11 %	1.899	69,16 %	395	20,80 %	847	30,84 %	00:04:56	111	0
17	2.582	2.471	95,70 %	1.622	65,64 %	298	18,37 %	849	34,36 %	00:04:57	111	0
18	2.537	2.437	96,06 %	1.482	60,81 %	175	11,81 %	955	39,19 %	00:05:16	100	0
19	2.102	2.015	95,86 %	1.297	64,37 %	56	4,32 %	718	35,63 %	00:05:07	87	0
20	632	541	85,60 %	524	96,86 %	435	83,02 %	17	3,14 %	00:04:21	91	0
22	3.082	2.955	95,88 %	1.609	54,45 %	211	13,11 %	1.346	45,55 %	00:05:04	127	0
23	3.009	2.899	96,34 %	1.645	56,74 %	135	8,21 %	1.254	43,26 %	00:04:49	110	0
24	2.948	2.801	95,01 %	1.676	59,84 %	206	12,29 %	1.125	40,16 %	00:04:51	147	0
25	2.193	2.091	95,35 %	1.170	55,95 %	85	7,26 %	921	44,05 %	00:04:58	102	0
26	2.258	2.171	96,15 %	1.360	62,64 %	121	8,90 %	811	37,36 %	00:05:27	87	0
27	720	646	89,72 %	554	85,76 %	226	40,79 %	92	14,24 %	00:05:06	74	0
28	12	0	0,00 %	0		0		0			12	0
29	3.333	3.189	95,68 %	1.442	45,22 %	11	0,76 %	1.747	54,78 %	00:05:29	144	0
30	2.946	2.820	95,72 %	1.481	52,52 %	29	1,96 %	1.339	47,48 %	00:05:19	126	0
Total	**64.682**	**61.765**	**95,49 %**	**37.465**	**60,66 %**	**5.265**	**14,05 %**	**24.300**	**39,34 %**	**00:05:07**	**2.917**	**0**

Durante el mes de septiembre, el Tiempo Medio de Operación (TMO) se redujo a 05:07 minutos, lo que permitió incrementar la cantidad de llamadas atendidas de manera significativa. Esta mejora en la eficiencia operativa refleja el compromiso sostenido del canal telefónico, que continúa evidenciándose en el volumen de llamadas contestadas durante el último mes.

QUE+ ®
SOMOS + QUE UN BPO

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

Abandono Inbound



Día	Recibidas	TMO	H.Habil	-%H.Habil	FDH	%FDH	Abandonadas	%Abandono	Prom Aban	ANS 0	%Abandono 0	ANS >1	%Abandono >1
1	3.087	00:05:42	2.943	95,34 %	144	4,66 %	1.312	44,58 %	00:14:28	3	0,10 %	833	28,30 %
2	3.155	00:04:55	3.027	95,94 %	128	4,06 %	1.231	40,67 %	00:11:44	2	0,07 %	903	29,83 %
3	2.958	00:05:06	2.836	95,88 %	122	4,12 %	912	32,16 %	00:09:07	3	0,11 %	749	26,41 %
4	2.724	00:05:06	2.634	96,70 %	90	3,30 %	962	36,52 %	00:11:06	5	0,19 %	716	27,18 %
5	2.580	00:05:20	2.475	95,93 %	105	4,07 %	1.015	41,01 %	00:11:57	1	0,04 %	755	30,51 %
6	792	00:04:35	693	87,50 %	99	12,50 %	81	11,69 %	00:02:40	1	0,14 %	80	11,54 %
7	40		0	0,00 %	40	100,00 %	0		::	0		0	
8	3.272	00:05:23	3.124	95,48 %	148	4,52 %	1.449	46,38 %	00:12:17	2	0,06 %	1.008	32,27 %
9	3.065	00:04:53	2.947	96,15 %	118	3,85 %	1.257	42,65 %	00:11:17	2	0,07 %	915	31,05 %
10	2.862	00:05:01	2.757	96,33 %	105	3,67 %	1.004	36,42 %	00:08:35	1	0,04 %	822	29,82 %
11	2.679	00:05:31	2.579	96,27 %	100	3,73 %	1.039	40,29 %	00:09:16	3	0,12 %	825	31,99 %
12	2.171	00:05:33	2.100	96,73 %	71	3,27 %	765	36,43 %	00:07:17	2	0,10 %	665	31,67 %
13	846	00:04:12	754	89,13 %	92	10,87 %	62	8,22 %	00:02:11	0	0,00 %	62	8,22 %
14									::				
15	3.240	00:05:05	3.114	96,11 %	126	3,89 %	1.190	38,21 %	00:10:57	3	0,10 %	892	28,64 %
16	2.857	00:04:56	2.746	96,11 %	111	3,89 %	847	30,84 %	00:07:13	1	0,04 %	744	27,09 %
17	2.582	00:04:57	2.471	95,70 %	111	4,30 %	849	34,36 %	00:08:31	2	0,08 %	697	28,21 %
18	2.537	00:05:16	2.437	96,06 %	100	3,94 %	955	39,19 %	00:10:17	2	0,08 %	724	29,71 %
19	2.102	00:05:07	2.015	95,86 %	87	4,14 %	718	35,63 %	00:08:03	1	0,05 %	594	29,48 %
20	632	00:04:21	541	85,60 %	91	14,40 %	17	3,14 %	00:00:51	0	0,00 %	17	3,14 %
21									::				
22	3.082	00:05:04	2.955	95,88 %	127	4,12 %	1.346	45,55 %	00:13:26	0	0,00 %	919	31,10 %
23	3.009	00:04:49	2.899	96,34 %	110	3,66 %	1.254	43,26 %	00:09:55	2	0,07 %	972	33,53 %
24	2.948	00:04:51	2.801	95,01 %	147	4,99 %	1.125	40,16 %	00:09:56	0	0,00 %	878	31,35 %
25	2.193	00:04:58	2.091	95,35 %	102	4,65 %	921	44,05 %	00:10:35	0	0,00 %	703	33,62 %
26	2.258	00:05:27	2.171	96,15 %	87	3,85 %	811	37,36 %	00:08:51	2	0,09 %	656	30,22 %
27	720	00:05:06	646	89,72 %	74	10,28 %	92	14,24 %	00:03:57	0	0,00 %	92	14,24 %
28	12		0	0,00 %	12	100,00 %	0		::	0		0	
29	3.333	00:05:29	3.189	95,68 %	144	4,32 %	1.747	54,78 %	00:13:32	0	0,00 %	1.179	36,97 %
30	2.946	00:05:19	2.820	95,72 %	126	4,28 %	1.339	47,48 %	00:11:40	0	0,00 %	953	33,79 %
Total	**64.682**	**00:05:07**	**61.765**	**95,49 %**	**2.917**	**4,51 %**	**24.300**	**39,34 %**	**00:10:44**	**38**	**0,06 %**	**18.353**	**29,71 %**

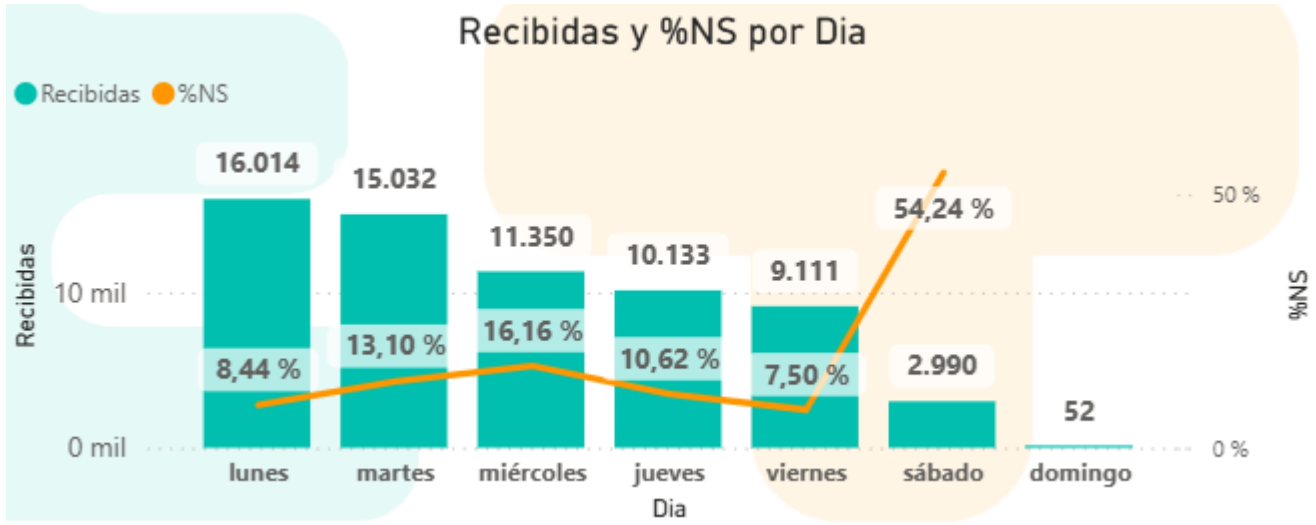
Análisis de Llamadas Abandonadas - Septiembre

Durante septiembre, evidenciamos que el aumento en el tráfico de llamadas tuvo un impacto en el número de abandonos, alcanzando un total de 24.300 llamadas abandonadas, lo que representa 302 llamadas más que en agosto. Sin embargo, a pesar de este incremento, se logró atender un mayor volumen total de llamadas en comparación con el mes anterior, lo que demuestra una mejora en la capacidad operativa del canal.

Cabe destacar que la mayoría de los abandonos se concentran en tiempos inferiores a los 40 segundos, momento en el cual el paciente aún se encuentra navegando por el menú de opciones o registrando información en el sistema IVR, lo que sugiere oportunidades de mejora en la experiencia de usuario durante las etapas iniciales de la llamada.

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

Día A Día Tráfico Inicial



Análisis comportamiento de llamadas septiembre:

El análisis del comportamiento diario de las llamadas durante septiembre nos permitió identificar que los días lunes registraron el mayor volumen de tráfico, seguidos por martes y miércoles.
Gracias a esta información, se realizaron ajustes estratégicos en la programación del personal, lo que permitió optimizar la atención durante los días de mayor demanda y aumentar el número de llamadas atendidas en esos periodos clave.

Tipología De La Llamada Inbound

MOTIVO LLAMADA	Recibidas	Atendidas	%N.Atención	Dentro NS	%NS	Abandonadas	%Abandono	TMO	H.Habil	FDH	%FDH	Línea Única
	30.082	2.865	10,55 %	565	19,72 %	24.300	89,45 %	00:03:44	27.165	2.917	9,70 %	0
NO DISPONIBILIDAD	15.723	15.723	100,00 %	2.397	15,25 %	0	0,00 %	00:04:19	15.723	0	0,00 %	0
CITAS ASIGNADAS	8.519	8.519	100,00 %	675	7,92 %	0	0,00 %	00:08:16	8.519	0	0,00 %	0
INFORMACIÓN GENERAL	4.956	4.956	100,00 %	824	16,63 %	0	0,00 %	00:03:54	4.956	0	0,00 %	0
NO ACEPTA CITA	3.042	3.042	100,00 %	461	15,15 %	0	0,00 %	00:04:18	3.042	0	0,00 %	0
CANCELACIÓN	892	892	100,00 %	133	14,91 %	0	0,00 %	00:04:15	892	0	0,00 %	0
CONFIRMACIÓN DE CITAS	392	392	100,00 %	64	16,33 %	0	0,00 %	00:04:10	392	0	0,00 %	0
REPROGRAMACIÓN	345	345	100,00 %	30	8,70 %	0	0,00 %	00:06:14	345	0	0,00 %	0
INFORMACIÓN GENERAL SUBRED SUR OCCIDENTE	274	274	100,00 %	42	15,33 %	0	0,00 %	00:03:45	274	0	0,00 %	0
INFORMACIÓN GENERAL SUBRED SUR	264	264	100,00 %	45	17,05 %	0	0,00 %	00:03:44	264	0	0,00 %	0
INFORMACIÓN GENERAL SUBRED NORTE	164	164	100,00 %	24	14,63 %	0	0,00 %	00:03:35	164	0	0,00 %	0
INFORMACIÓN EAPB CAPITAL SALUD	12	12	100,00 %	3	25,00 %	0	0,00 %	00:03:30	12	0	0,00 %	0
Total	**64.682**	**37.465**	**60,66 %**	**5.265**	**14,05 %**	**24.300**	**39,34 %**	**00:05:07**	**61.765**	**2.917**	**4,51 %**	**0**

Avances en tipificación de citas y gestión:

Durante septiembre, la principal causa de las llamadas recibidas continúa siendo la no disponibilidad de citas, con un total de 15.723 casos reportados a lo largo del mes.

Por otra parte, se logró agendar 8.519 citas, lo que representa un incremento de 1.034 citas en comparación con agosto. Este resultado destaca nuevamente el compromiso de los agentes en la gestión eficiente de la demanda, así como el apoyo constante de la Subred en la apertura de agendas, lo que ha sido clave para mejorar la capacidad de respuesta del canal telefónico

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

Principales Gestiones Inbound

SERVICIOS	Recibidas	Atendidas	%N.Atención	Dentro NS	%NS	Abandonadas	%Abandono	TMO	H.Habil	FDH	%FDH	Línea Única
	31.840	4.623	15,98 %	811	17,54 %	24.300	84,02 %	00:05:34	28.923	2.917	9,16 %	0
OTRAS ESPECIALIDADES	13.345	13.345	100,00 %	1.689	12,66 %	0	0,00 %	00:04:48	13.345	0	0,00 %	0
MEDICINA GENERAL	11.762	11.762	100,00 %	1.736	14,76 %	0	0,00 %	00:05:12	11.762	0	0,00 %	0
MEDICINA INTERNA	2.305	2.305	100,00 %	309	13,41 %	0	0,00 %	00:05:01	2.305	0	0,00 %	0
ODONTOLOGÍA	1.729	1.729	100,00 %	253	14,63 %	0	0,00 %	00:05:45	1.729	0	0,00 %	0
PEDIATRÍA	1.389	1.389	100,00 %	144	10,37 %	0	0,00 %	00:05:19	1.389	0	0,00 %	0
GINECOLOGÍA GENERAL	464	464	100,00 %	83	17,89 %	0	0,00 %	00:06:20	464	0	0,00 %	0
CIRUGÍA GENERAL	333	333	100,00 %	32	9,61 %	0	0,00 %	00:06:32	333	0	0,00 %	0
GINECOLOGÍA OBSTETRICIA	320	320	100,00 %	36	11,25 %	0	0,00 %	00:06:43	320	0	0,00 %	0
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	120	120	100,00 %	21	15,11 %	0	0,00 %	00:04:08	120	0	0,00 %	0
Total	**64.682**	**37.465**	**60,66 %**	**5.265**	**14,05 %**	**24.300**	**39,34 %**	**00:05:07**	**61.765**	**2.917**	**4,51 %**	**0**

Cierre de gestión de citas :

Finalizando el mes de septiembre, se identificaron 13.345 casos relacionados con el agendamiento de otras especialidades, mientras que se lograron agendar 13.491 citas básicas, lo que permitió garantizar el acceso de más personas a consultas de primera vez o de control.

Este resultado refleja el esfuerzo continuo por ampliar la cobertura en atención médica, asegurando que los pacientes puedan acceder oportunamente a los servicios requeridos.

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

Nuestras EPS

EPS	Recibidas	Atendidas	%N.Atención	Dentro NS	%NS	Abandonadas	%Abandono	TMO	H.Habil	FDH	%FDH	Línea Única
	27.792	575	2,31 %	196	34,09 %	24.300	97,69 %	00:03:11	24.875	2.917	10,50 %	0
CAPITAL SALUD	27.464	27.464	100,00 %	3.678	13,39 %	0	0,00 %	00:04:58	27.464	0	0,00 %	0
SANITAS	4.599	4.599	100,00 %	668	14,52 %	0	0,00 %	00:05:43	4.599	0	0,00 %	0
FAMISANAR	3.189	3.189	100,00 %	444	13,92 %	0	0,00 %	00:05:43	3.189	0	0,00 %	0
OTRA EPS	833	833	100,00 %	150	18,01 %	0	0,00 %	00:05:10	833	0	0,00 %	0
COOSALUD	762	762	100,00 %	120	15,75 %	0	0,00 %	00:05:48	762	0	0,00 %	0
PACIENTE PARTICULAR	42	42	100,00 %	8	19,05 %	0	0,00 %	00:04:28	42	0	0,00 %	0
corta llamada	1	1	100,00 %	1	100,00 %	0	0,00 %	00:00:27	1	0	0,00 %	0
Total	**64.682**	**37.465**	**60,66 %**	**5.265**	**14,05 %**	**24.300**	**39,34 %**	**00:05:07**	**61.765**	**2.917**	**4,51 %**	**0**

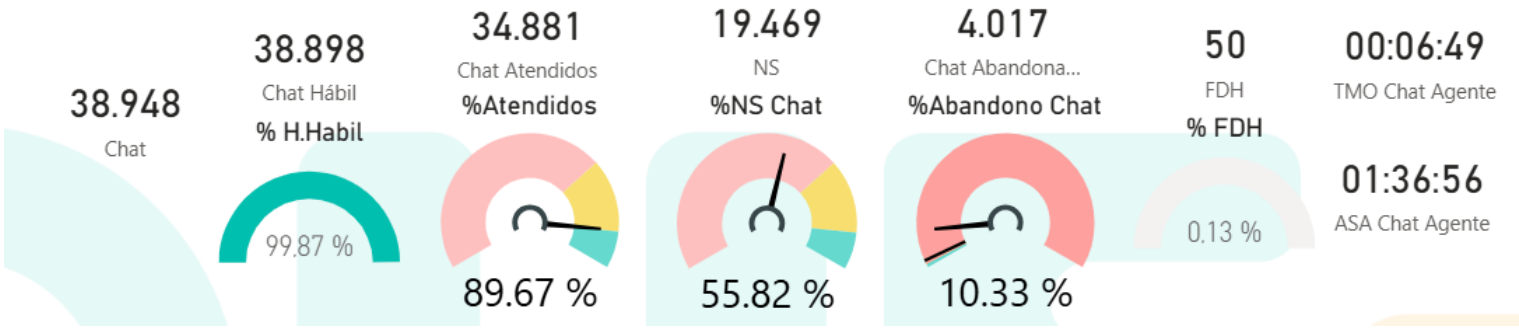
Cierre de gestión mensual:

Al cierre del mes de septiembre, Capital Salud se posiciona nuevamente como la Entidad Administradora de Planes de Beneficio (EAPB) con mayor cantidad de contactos realizados a nuestra línea de atención, con un total de 27.464 interacciones.

Este resultado representa un incremento del 17% respecto al mes anterior, consolidando a Capital Salud como el principal generador de demanda en nuestro canal telefónico

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

Resultados Generales de WHATSAPP



Día	Chat	Chat Hábil	%Chat Hábil	Chat Atendidos	%Atendidos	Dentro NS	%NS_Chat	Chat Abandonado	%Abandono Chat	FDH	%Chat FDH	TMO	ASA Chat Agente
1	1.714	1.714	100,00 %	1.521	88,74 %	773	50,82 %	193	11,26 %	0	0,00 %	00:06:05	01:33:33
2	1.834	1.833	99,95 %	1.662	90,67 %	815	49,04 %	171	9,33 %	1	0,05 %	00:06:20	02:59:08
3	968	967	99,90 %	915	94,62 %	436	47,65 %	52	5,38 %	1	0,10 %	00:07:32	00:47:47
4	1.421	1.416	99,65 %	1.283	90,61 %	674	52,53 %	133	9,39 %	5	0,35 %	00:07:50	01:57:03
5	1.389	1.388	99,93 %	1.280	92,22 %	1.008	78,75 %	108	7,78 %	1	0,07 %	00:06:57	01:21:56
6	962	962	100,00 %	820	85,24 %	618	75,37 %	142	14,76 %	0	0,00 %	00:07:36	00:34:31
7													::
8	1.490	1.487	99,80 %	1.325	89,11 %	677	51,09 %	162	10,89 %	3	0,20 %	00:06:23	01:34:34
9	1.940	1.938	99,90 %	1.468	75,75 %	1.094	74,52 %	470	24,25 %	2	0,10 %	00:05:22	01:25:51
10	2.021	2.019	99,90 %	1.830	90,64 %	1.441	78,74 %	189	9,36 %	2	0,10 %	00:06:07	01:27:16
11	1.905	1.901	99,79 %	1.716	90,27 %	1.534	89,39 %	185	9,73 %	4	0,21 %	00:05:17	00:47:01
12	1.822	1.821	99,95 %	1.712	94,01 %	1.656	96,73 %	109	5,99 %	1	0,05 %	00:04:10	00:18:35
13	1.398	1.396	99,86 %	1.253	89,76 %	946	75,50 %	143	10,24 %	2	0,14 %	00:06:19	00:40:13
14													::
15	1.550	1.550	100,00 %	1.300	83,87 %	328	25,23 %	250	16,13 %	0	0,00 %	00:07:21	01:55:01
16	1.722	1.722	100,00 %	1.550	90,01 %	586	37,81 %	172	9,99 %	0	0,00 %	00:07:40	02:01:15
17	1.521	1.514	99,54 %	1.440	95,11 %	403	27,99 %	74	4,89 %	7	0,46 %	00:08:16	01:56:42
18	1.363	1.362	99,93 %	1.251	91,85 %	299	23,90 %	111	8,15 %	1	0,07 %	00:08:19	01:49:19
19	1.231	1.231	100,00 %	1.131	91,88 %	505	44,65 %	100	8,12 %	0	0,00 %	00:07:05	01:52:60
20	713	710	99,58 %	661	93,10 %	354	53,56 %	49	6,90 %	3	0,42 %	00:09:28	00:46:37
21													::
22	1.408	1.402	99,57 %	1.283	91,51 %	418	32,58 %	119	8,49 %	6	0,43 %	00:07:03	02:05:12
23	1.738	1.737	99,94 %	1.356	78,07 %	539	39,75 %	381	21,93 %	1	0,06 %	00:07:36	02:06:09
24	1.637	1.634	99,82 %	1.493	91,37 %	723	48,43 %	141	8,63 %	3	0,18 %	00:07:05	02:13:19
25	1.557	1.556	99,94 %	1.426	91,65 %	707	49,58 %	130	8,35 %	1	0,06 %	00:08:53	02:10:48
26	1.364	1.363	99,93 %	1.287	94,42 %	680	52,84 %	76	5,58 %	1	0,07 %	00:07:48	01:53:45
27	746	745	99,87 %	729	97,85 %	400	54,87 %	16	2,15 %	1	0,13 %	00:12:37	00:21:09
28													::
29	1.445	1.445	100,00 %	1.284	88,86 %	645	50,23 %	161	11,14 %	0	0,00 %	00:05:26	01:36:05
30	2.089	2.085	99,81 %	1.905	91,37 %	1.210	63,52 %	180	8,63 %	4	0,19 %	00:04:17	01:59:49
Total	**38.948**	**38.898**	**99,87 %**	**34.881**	**89,67 %**	**19.469**	**55,82 %**	**4.017**	**10,33 %**	**50**	**0,13 %**	**00:06:49**	**01:36:56**

Gestión del canal digital - WhatsApp:

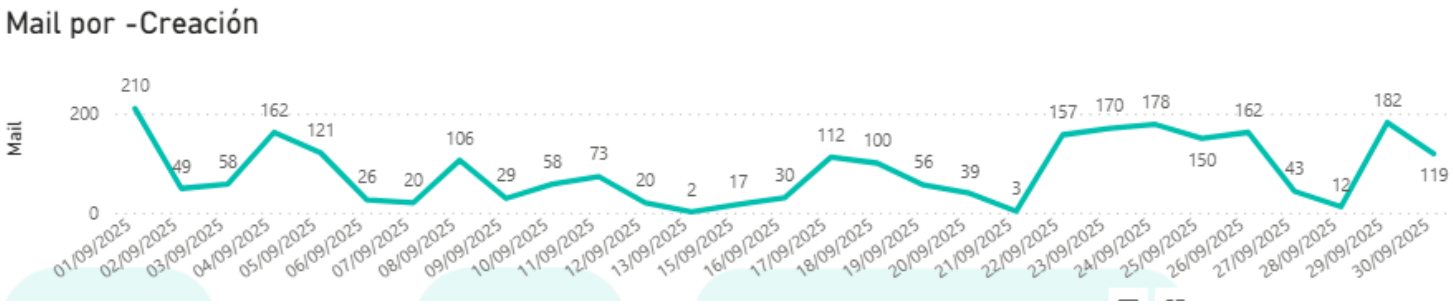
Durante el mes de septiembre, el canal de WhatsApp recibió un total de 38.948 interacciones, de las cuales se lograron atender 38.898, alcanzando un nivel de atención del 89,67%.

En comparación con el mes anterior, se evidenció una disminución de 115 interacciones, junto con un Tiempo Medio de Operación (TMO) de 06:49 minutos, lo que contribuyó a mantener el indicador de abandono en solo 10,33%, representado en 4.017 casos.

El análisis del comportamiento diario mostró que los viernes fueron los días con mayor cantidad de interacciones, seguidos por miércoles y martes. En contraste, los lunes fueron los días con menor volumen de interacciones en el canal de chat.

Resultados Generales De Correo Electrónico

queue name	CLOSED	FW_CLOSED	NEW	OPEN	Total
Citas SubRed	1.543	42	308		**1.893**
Gestion Citas EAPB	470		78	3	**551**
Otros			20		**20**
Total	**2.013**	**42**	**406**	**3**	**2.464**



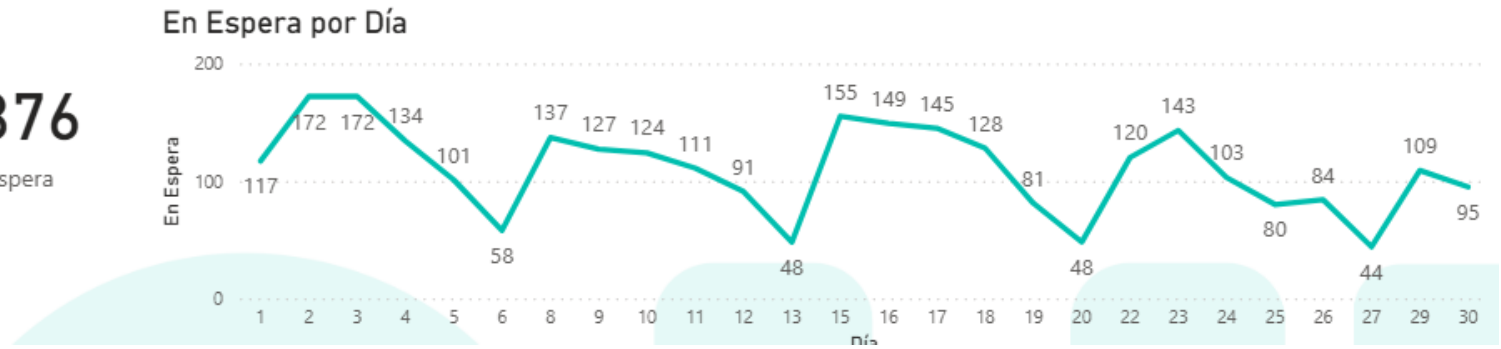
Gestión del canal digital - Correo electrónico:

Durante el mes de septiembre, evidenciamos que el indicador de gestión del canal de correo electrónico logró estabilizarse, permitiendo que los casos recibidos fueran atendidos dentro del mismo mes.
Actualmente, el equipo se encuentra respondiendo solicitudes correspondientes al mes en curso o, como máximo, al mes inmediatamente anterior, lo que refleja una mejora significativa en los tiempos de respuesta y en la eficiencia del canal.

Captación Lista En Espera

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

2.876
En Espera



Especialidad 1	En Espera
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	474
OFTALMOLOGIA SCO	410
OTORRINOLARINGOLOGIA	287
DERMATOLOGIA	211
UROLOGIA	188
NEUROLOGIA	167
CARDIOLOGIA	156
ENDOCRINOLOGIA	148
CIRUGIA MAXILOFACIAL	104
GASTROENTEROLOGIA SCO	96
NEUMOLOGIA	90
REUMATOLOGIA	72
ENDODONCIA	62
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA	53
NEUROLOGIA PEDIATRICA	53
NEUROCIRUGIA	52
NEUMOLOGIA PEDIATRICA	48
ANESTESIOLOGIA	46
ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA	44
Total	**2.876**

Captación de datos:

Durante septiembre, se registraron 2.876 casos en nuestra lista de cita en trámite, lo que representa un incremento de 304 casos en comparación con el mes anterior.

La especialidad con mayor número de registros continúa siendo Ortopedia y Traumatología, con 474 casos. Asimismo, la EAPB con mayor cantidad de pacientes en espera para una cita con nuestra entidad es Capital Salud, con un total de 2.552 casos, consolidándose como el principal generador de demanda en esta categoría

QUE+ SOMOS + QUE UN BPO

SMS Enviados

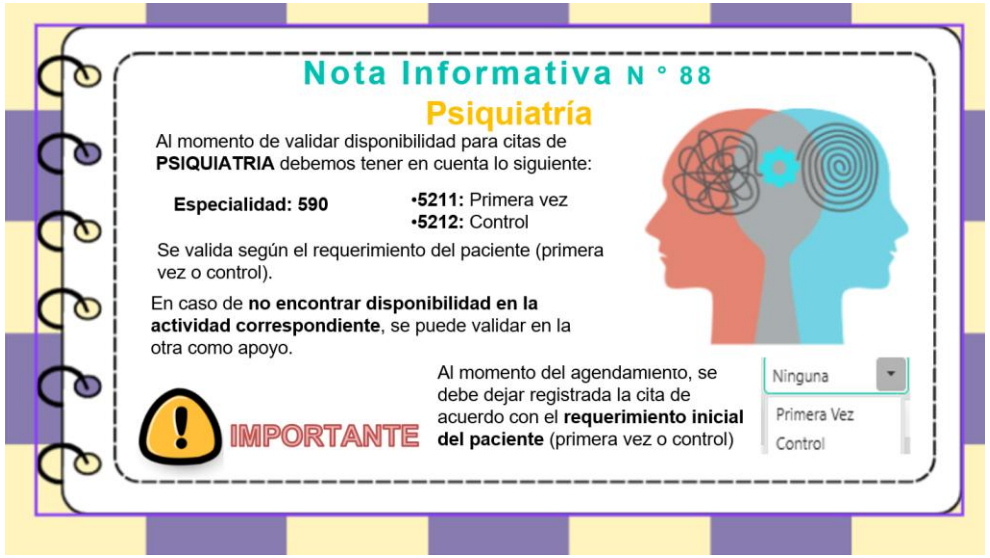


Envío de mensajería:

Durante septiembre, se realizó el envío de recordatorios de cita por SMS a 84.928 pacientes, lo que corresponde a un total de 169.856 mensajes enviados.

Es importante destacar que el cambio en la herramienta de envío permitió alcanzar una cobertura del 100% de los pacientes registrados en las bases de cita asignada, mejorando significativamente la efectividad del canal y asegurando que todos los usuarios recibieran oportunamente la notificación de sus citas.

Mejora Continúa





Estrategias de mejora en la capacitación:

Nuestro plan de mejora continua se mantiene en ejecución de forma permanente mes a mes. Durante septiembre, el enfoque principal estuvo en la elaboración y difusión de notas informativas dirigidas a los errores de asignación y a las frecuencias de uso del sistema, con el objetivo de que los agentes cuenten con información clara, oportuna y constante que les permita mejorar su desempeño y tomar decisiones más acertadas durante la atención.

Este tipo de acciones refuerzan el compromiso con la calidad del servicio y la capacitación continua del equipo.

QUE+
SOMOS+QUE UN BPO

Mejora Continúa

Nota Informativa N ° 90
Frecuencia de uso

¡Recuerda la Frecuencia Permitida en tus Citas de Medicina General!



MEDICINA GENERAL

Capital Salud — El paciente solo puede agendar **hasta 3 citas de medicina general por mes calendario.**

EPS Sanitas / Famisanar — El paciente solo puede agendar **1 cita de medicina general cada 30 días calendario.**

Nota: Es de suma importancia verificar el historial de citas del paciente antes de agendar, para garantizar el cumplimiento de la frecuencia permitida por cada EPS.

Fecha	Hora	Plan de Beneficios	Consecutivo	Especialidad
26/8/2025	13:00	CAD10 - SANITAS EPS-S CAPITACION ...	11628718	ENDOCRINOLOGIA
22/8/2025	9:00	CAD10 - SANITAS EPS-S CAPITACION ...	11628672	MEDICINA GENERAL
22/8/2025	9:00	CAD10 - SANITAS EPS-S CAPITACION ...	11628676	MEDICINA GENERAL

Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

Nota Informativa N ° 91
Tomografía

En la Guía de Asignación, algunas tomografías están asignadas vía Call Center.

Pero hay una excepción importante:



⚠ **¡ATENCIÓN!**
Si la orden médica incluye:
Uso de contraste

🚫 **NO debe agendarse por Call Center.**

➡ En estos casos, el usuario debe ser direccionado de manera presencial a uno de los centros de salud de la Subred Centro Oriente.

Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

QUE+ SOMOS+QUE UN BPO

Nota Informativa N ° 92
Asignación de Citas para recién nacidos (PYD)

16/09/2025



📌 **Pacientes menores de 8 días de nacidos con las siguientes condiciones:**

- Pérdida de peso
- Edad gestacional menor a 37 semanas

Deben ingresar al **Plan Canguro**

Estos pacientes requieren seguimiento especializado aproximadamente durante 2 años, bajo el control del Plan Canguro.

🚫 **NO se asigna cita en Medicina Integral (P y D)**

❗ **Por este motivo, NO es posible agendar en el programa de Crecimiento y Desarrollo (P y D).**

¿Dónde deben solicitar la cita?

Hospital La Victoria — Materno Infantil

Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

Nota Informativa N ° 93
Tipificación

16/09/2025

¿Tu Tipificación fue Errónea y No Puedes Corregirla?

⚠ **¡No te preocupes!**
Si al momento de diligenciar tu tipificación **el sistema no te permite editarla o corregirla**, sigue este paso:





✅ **¡Da clic en el botón "Clone"!**
Al presionar **Clone**, podrás:
•Generar una nueva copia del formulario
•Registrar nuevamente la **tipificación correcta**
•Asegurarte de dejar un **registro claro y bien diligenciado**

Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

QUE+ SOMOS+QUE UN BPO

Resultados Evaluación Mensual

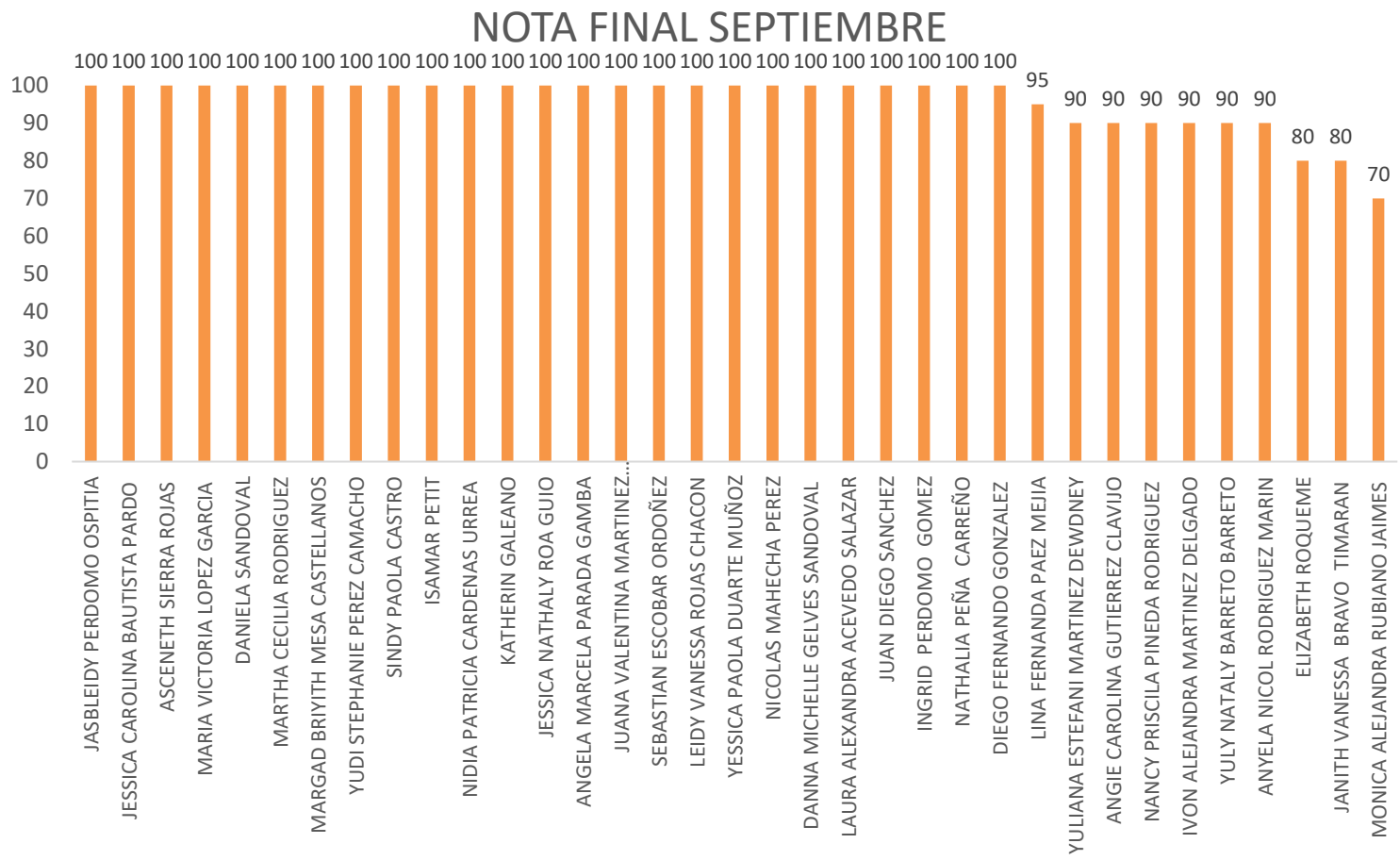
Evaluación de la adherencia a la información:

Durante septiembre, se aplicó nuevamente la evaluación mensual de conocimiento a todos nuestros agentes, obteniendo una nota promedio de 96%, lo que representa una brecha de conocimiento de tan solo el 4%.

Como parte de nuestro proceso de mejora continua, una vez finalizada la evaluación, se realizó la socialización de las preguntas y respuestas con todo el equipo. Esta práctica permite aclarar dudas y reforzar el conocimiento sobre los procesos que se gestionan a través de nuestros canales de atención.

Para este mes, se logró nuevamente el objetivo de mantener el indicador por encima del 95%, demostrando el compromiso y la eficiencia del área de formación y apoyo, así como el interés de los agentes por mantenerse actualizados y brindar un servicio de calidad

96%

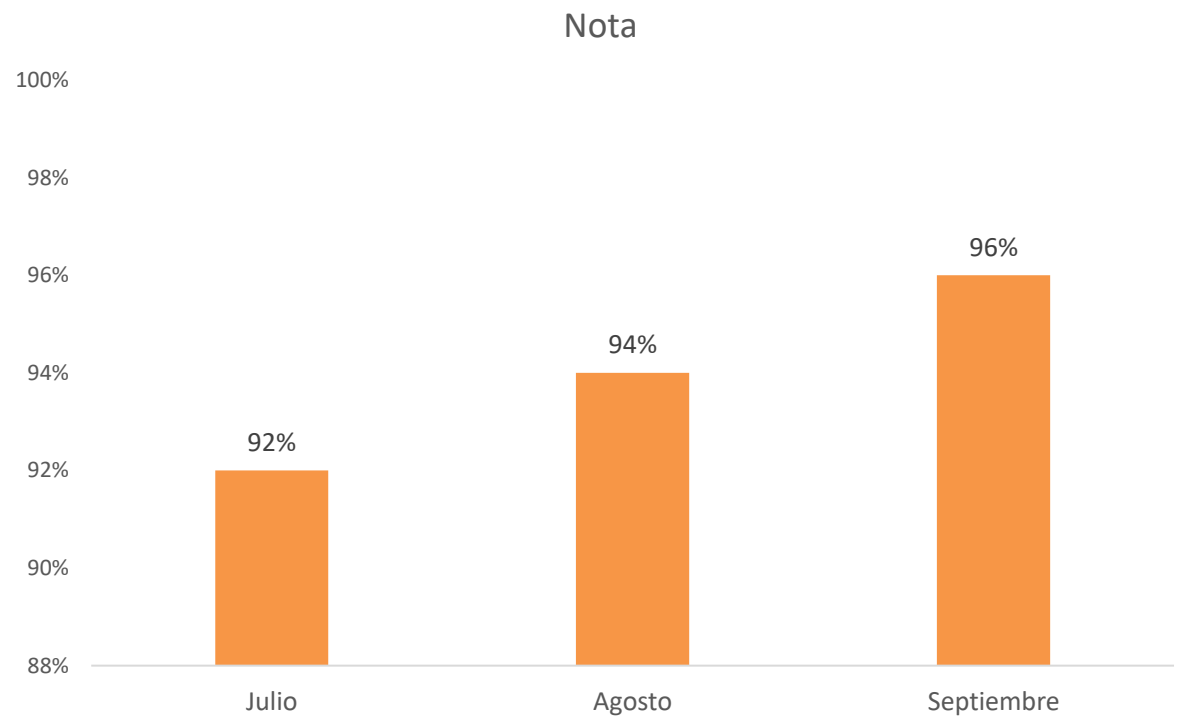


Informe Calidad

Durante el mes de septiembre se llevaron a cabo auditorías en las diferentes áreas de apoyo, incluyendo las supervisadas por las Team Leaders.
El objetivo principal de estas auditorías fue identificar oportunidades de mejora en los procesos operativos y corregirlas de manera oportuna, con el fin de evitar errores que puedan afectar la calidad del servicio.

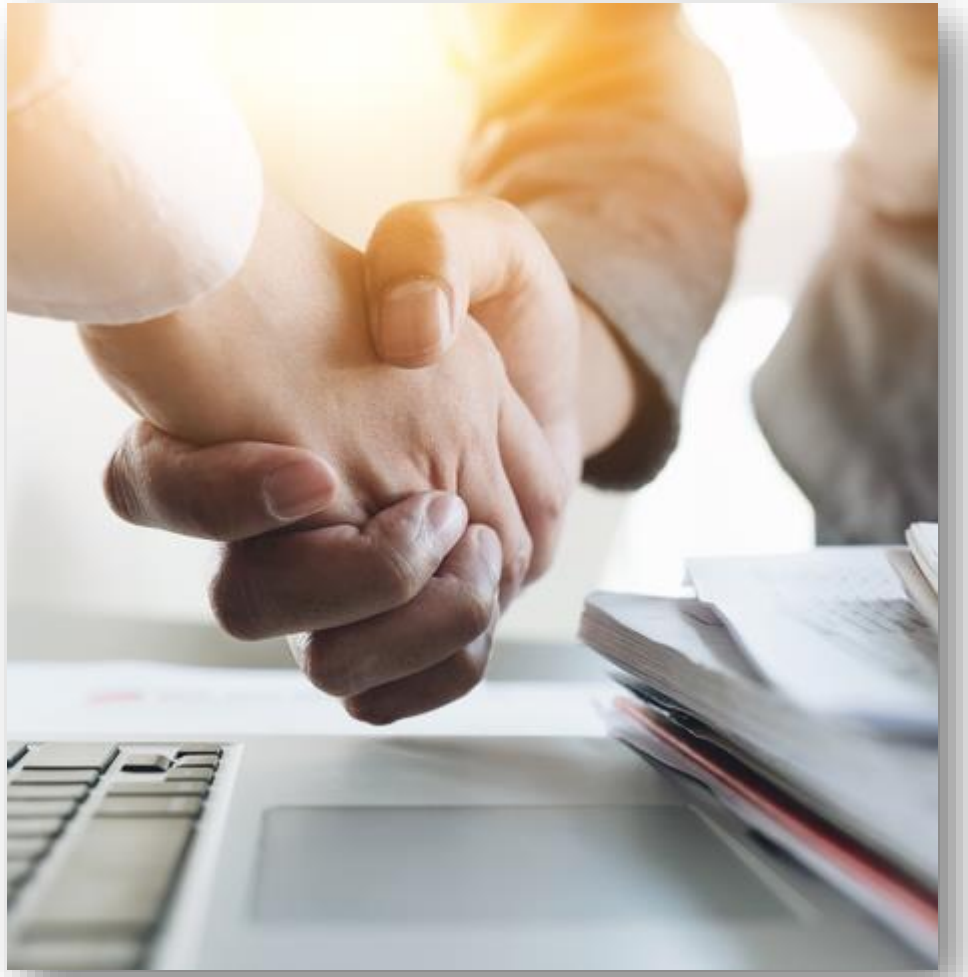
Inicialmente se planificó realizar cinco monitoreos grabados y uno en vivo por cada agente, lo cual se cumplió satisfactoriamente. Como resultado de estas evaluaciones, se obtuvo una calificación final del 96%, lo que refleja una mejora continua sostenida durante los últimos cinco meses, con un incremento promedio del 2% mensual.

Actualmente, nos encontramos en cumplimiento del objetivo establecido para el mes anterior, lo que evidencia el compromiso del equipo con la excelencia operativa y la mejora constante.



Nota: 96%

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.



EN TU EMPRESA MERECEN +

Por eso no esperes
..... hablemos

Cra. 16A # 78-11 Piso 3
Celular
Correo

SIGUENOS:

www.qmas.com.co