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.	**13**	**INFORME PARCIAL:**	**X**	**Marque con una (X) según corresponda**
CONTRATO No.	**02 BS 0062 2024**	**FECHA DEL INFORME : DD/MM/AAAA**	**6/11/2025**	

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) dias	

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** 21/10/2024	**Fecha de Terminación: DD/MM/AAAA** 30/04/2025
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
	3103	4/11/2025				**Adición 11:**	$ 320.697.384,00	**Prórroga 11:**	1/11/2025	30/11/2025
						Valor Total:	**$ 4.240.081.707,00**	**Fecha Terminación actual:**		30/11/2025

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

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.						

12	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	$ 4.130.998.373	2,57%	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	$ 3.818.441.912	9,94%	se certifica mes de Noviembre
3	FE 4455	10/01/2025	1/12/2024 al 31/12/2024	**$ 312.899.367**	$ 734.539.162	$ 3.505.542.545	17,32%	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	$ 3.190.287.469	24,76%	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	$ 2.873.827.658	32,22%	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	$ 2.557.241.339	39,69%	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	$ 2.240.800.035	47,15%	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	$ 1.924.445.628	54,61%	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	$ 1.603.852.060	62,17%	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	$ 1.283.069.710	69,74%	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	$ 962.386.606	77,30%	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	$ 641.668.516	84,87%	se certifica mes de septiembre 2025
0	FE 5245	4/11/2025	01/10/2025 al 31/10/2025	**$ 320.697.384**	$ 3.919.110.575	$ 320.971.132	92,43%	se certifica mes de octubre 2025
0		1/01/1900		**$ 0**	$ 3.919.110.575	$ 320.971.132	92,43%	
0		1/01/1900		**$ 0**	$ 3.919.110.575	$ 320.971.132	92,43%	
0		1/01/1900		**$ 0**	$ 3.919.110.575	$ 320.971.132	92,43%	
0		1/01/1900		**$ 0**	$ 3.919.110.575	$ 320.971.132	92,43%	
0		1/01/1900		**$ 0**	$ 3.919.110.575	$ 320.971.132	92,43%	
TOTAL				**$ 3.919.110.575**	**$ 3.919.110.575**	**$ 320.971.132**	92,43%	

COMO SUPERVISOR DEL CONTRATO

CERTIFICO

SE CERTIFICAN LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL MES DE OCTUBRE

EJECUCION DEL CONTRATO

CONCEPTO	VALOR EN LETRAS	VALOR EN NÚMEROS
Valor ejecutado	TRES MILLARDOS NOVECIENTOS DIECINUEVE MILLONES CIENTO DIEZ MIL QUINIENTOS SETENTA Y CINCO 00/100	$ 3.919.110.575
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 NOVECIENTOS DIECINUEVE MILLONES CIENTO DIEZ MIL QUINIENTOS SETENTA Y CINCO 00/100	$ 3.919.110.575

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 5245	4/11/2025
VALOR A PAGAR: LA FACTURA, CUENTA DE COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO DEL PERIODO CERTIFICADO	$ 320.697.384
OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR FRENTE A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:	N/A

FIRMA SUPERVISOR CONTRATO	
NOMBRE Y APELLIDOS	Shirley Janneth Torres Rodriguez
C.C. No.	52726490
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



[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 OCTUBRE 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

Gestión mensajería.....14

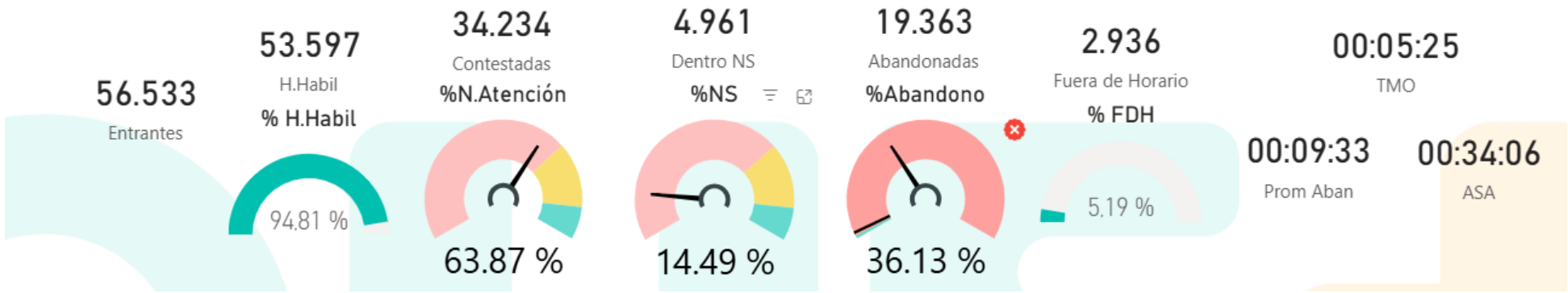
Mejora Continúa.....15,16

Resultados Evaluación Mensual.....17

Resultados Calidad.....18

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

Resultados Generales Inbound



Informe de llamadas del mes de octubre:

Durante el mes de septiembre se recibieron **56.533 llamadas**, de las cuales **53.597 ingresaron dentro del horario hábil**. Se logró atender **34.234 llamadas**, alcanzando una **capacidad de atención del 63,87%**.

Si bien el tráfico presentó una disminución del **13%** en comparación con el mes anterior, este comportamiento evidencia una **mejora en la capacidad operativa**, reflejada en la reducción de los tiempos de respuesta y el mantenimiento del indicador de **TMO** dentro de los parámetros establecidos.

Estos resultados confirman el avance hacia un servicio más eficiente y de calidad, consolidando la gestión operativa y la experiencia del paciente.

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	2.916	2.784	95,47 %	1.704	61,21 %	33	1,94 %	1.080	38,79 %	00:04:55	132	0
2	2.632	2.500	94,98 %	1.514	60,56 %	164	10,83 %	986	39,44 %	00:04:57	132	0
3	2.238	2.159	96,47 %	1.257	58,22 %	12	0,95 %	902	41,78 %	00:05:25	79	0
4	674	596	88,43 %	564	94,63 %	243	43,09 %	32	5,37 %	00:04:55	78	0
5	24	0	0,00 %	0		0		0			24	0
6	3.288	3.164	96,23 %	1.426	45,07 %	5	0,35 %	1.738	54,93 %	00:05:34	124	0
7	2.688	2.588	96,28 %	1.745	67,43 %	295	16,91 %	843	32,57 %	00:05:18	100	0
8	2.460	2.377	96,63 %	1.600	67,31 %	262	16,38 %	777	32,69 %	00:05:13	83	0
9	2.392	2.302	96,24 %	1.529	66,42 %	257	16,81 %	773	33,58 %	00:05:28	90	0
10	2.024	1.963	96,99 %	1.284	65,41 %	232	18,07 %	679	34,59 %	00:05:35	61	0
11	689	612	88,82 %	521	85,13 %	210	40,31 %	91	14,87 %	00:05:24	77	0
12	13	0	0,00 %	0		0		0			13	0
13	64	0	0,00 %	0		0		0			64	0
14	2.922	2.772	94,87 %	1.456	52,53 %	9	0,62 %	1.316	47,47 %	00:05:37	150	0
15	2.703	2.599	96,15 %	1.384	53,25 %	58	4,19 %	1.215	46,75 %	00:05:38	104	0
16	2.486	2.388	96,06 %	1.531	64,11 %	223	14,57 %	857	35,89 %	00:05:38	98	0
17	2.026	1.966	97,04 %	1.305	66,38 %	257	19,69 %	661	33,62 %	00:05:41	60	0
18	711	635	89,31 %	593	93,39 %	263	44,35 %	42	6,61 %	00:05:03	76	0
19	25	0	0,00 %	0		0		0			25	0
20	2.881	2.744	95,24 %	1.589	57,91 %	133	8,37 %	1.155	42,09 %	00:05:27	137	0
21	2.212	2.111	95,43 %	1.142	54,10 %	21	1,84 %	969	45,90 %	00:05:33	101	0
22	2.711	2.406	88,75 %	1.559	64,80 %	249	15,97 %	847	35,20 %	00:05:27	305	0
23	2.300	2.217	96,39 %	1.392	62,79 %	58	4,17 %	825	37,21 %	00:05:55	83	0
24	1.885	1.825	96,82 %	1.280	70,14 %	185	14,45 %	545	29,86 %	00:05:40	60	0
25	700	595	85,00 %	546	91,76 %	294	53,85 %	49	8,24 %	00:05:00	105	0
26	22	0	0,00 %	0		0		0			22	0
27	2.777	2.660	95,79 %	1.685	63,35 %	152	9,02 %	975	36,65 %	00:05:37	117	0
28	2.334	2.251	96,44 %	1.580	70,19 %	356	22,53 %	671	29,81 %	00:05:39	83	0
29	2.358	2.153	91,31 %	1.564	72,64 %	110	7,03 %	589	27,36 %	00:05:13	205	0
30	2.124	2.030	95,57 %	1.422	70,05 %	321	22,57 %	608	29,95 %	00:05:03	94	0
31	1.254	1.200	95,69 %	1.062	88,50 %	559	52,64 %	138	11,50 %	00:05:11	54	0
Total	**56.533**	**53.597**	**94,81 %**	**34.234**	**63,87 %**	**4.961**	**14,49 %**	**19.363**	**36,13 %**	**00:05:25**	**2.936**	**0**

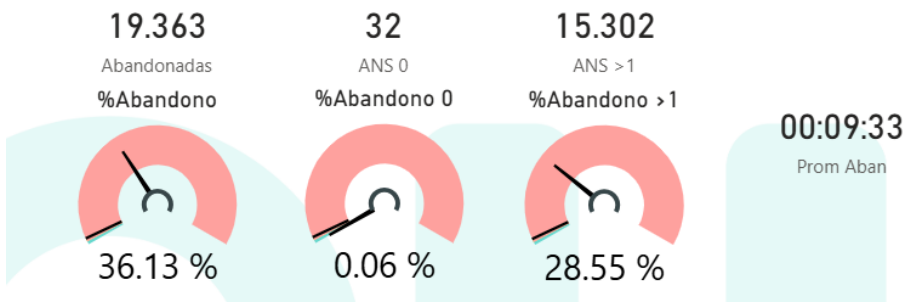
Durante el mes de octubre, el **TMO** se registró en **05:25 minutos**. Si bien se presentó un incremento respecto al mes anterior, se mantiene una **tendencia estable por debajo de los 05:30 minutos**, lo que garantiza una **capacidad operativa suficiente para atender las interacciones del 63% de los pacientes que utilizaron nuestro canal telefónico de atención.**

Este comportamiento refleja la consistencia en la gestión del servicio y permite proyectar mejoras sostenidas. Actualmente, se continúa trabajando en la implementación de estrategias orientadas a **reducir el TMO hasta alcanzar el objetivo de 05:00 minutos**, fortaleciendo la eficiencia y la calidad en la atención.

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

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

Abandono Inbound



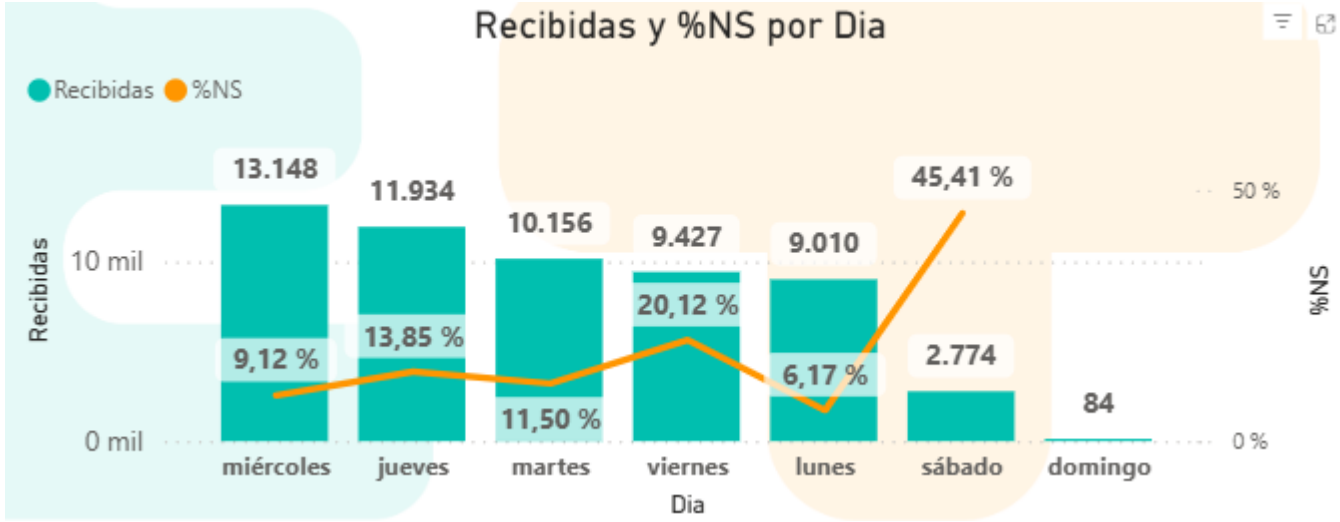
Día	Recibidas	TMO	H.Habil	-%H.Habil	FDH	%FDH	Abandonadas	%Abandono	Prom Aban	ANS 0	%Abandono 0	ANS >1	%Abandono >1
1	2.916	00:04:55	2.784	95,47 %	132	4,53 %	1.080	38,79 %	00:11:08	2	0,07 %	800	28,74 %
2	2.632	00:04:57	2.500	94,98 %	132	5,02 %	986	39,44 %	00:10:47	1	0,04 %	755	30,20 %
3	2.238	00:05:25	2.159	96,47 %	79	3,53 %	902	41,78 %	00:09:49	0	0,00 %	706	32,70 %
4	674	00:04:55	596	88,43 %	78	11,57 %	32	5,37 %	00:01:30	0	0,00 %	32	5,37 %
5	24		0	0,00 %	24	100,00 %	0		::	0		0	
6	3.288	00:05:34	3.164	96,23 %	124	3,77 %	1.738	54,93 %	00:12:33	1	0,03 %	1.229	38,84 %
7	2.688	00:05:18	2.588	96,28 %	100	3,72 %	843	32,57 %	00:08:22	3	0,12 %	695	26,85 %
8	2.460	00:05:13	2.377	96,63 %	83	3,37 %	777	32,69 %	00:08:23	1	0,04 %	638	26,84 %
9	2.392	00:05:28	2.302	96,24 %	90	3,76 %	773	33,58 %	00:07:22	0	0,00 %	674	29,28 %
10	2.024	00:05:35	1.963	96,99 %	61	3,01 %	679	34,59 %	00:07:26	0	0,00 %	593	30,21 %
11	689	00:05:24	612	88,82 %	77	11,18 %	91	14,87 %	00:03:37	1	0,16 %	89	14,54 %
12	13		0	0,00 %	13	100,00 %	0		::	0		0	
13	64		0	0,00 %	64	100,00 %	0		::	0		0	
14	2.922	00:05:37	2.772	94,87 %	150	5,13 %	1.316	47,47 %	00:11:36	0	0,00 %	951	34,31 %
15	2.703	00:05:38	2.599	96,15 %	104	3,85 %	1.215	46,75 %	00:10:35	3	0,12 %	928	35,71 %
16	2.486	00:05:38	2.388	96,06 %	98	3,94 %	857	35,89 %	00:10:59	2	0,08 %	654	27,39 %
17	2.026	00:05:41	1.966	97,04 %	60	2,96 %	661	33,62 %	00:07:55	3	0,15 %	549	27,92 %
18	711	00:05:03	635	89,31 %	76	10,69 %	42	6,61 %	00:01:33	0	0,00 %	42	6,61 %
19	25		0	0,00 %	25	100,00 %	0		::	0		0	
20	2.881	00:05:27	2.744	95,24 %	137	4,76 %	1.155	42,09 %	00:10:13	4	0,15 %	874	31,85 %
21	2.212	00:05:33	2.111	95,43 %	101	4,57 %	969	45,90 %	00:11:15	0	0,00 %	715	33,87 %
22	2.711	00:05:27	2.406	88,75 %	305	11,25 %	847	35,20 %	00:09:41	1	0,04 %	659	27,39 %
23	2.300	00:05:55	2.217	96,39 %	83	3,61 %	825	37,21 %	00:08:24	2	0,09 %	667	30,09 %
24	1.885	00:05:40	1.825	96,82 %	60	3,18 %	545	29,86 %	00:06:09	2	0,11 %	499	27,34 %
25	700	00:05:00	595	85,00 %	105	15,00 %	49	8,24 %	00:01:22	0	0,00 %	49	8,24 %
26	22		0	0,00 %	22	100,00 %	0		::	0		0	
27	2.777	00:05:37	2.660	95,79 %	117	4,21 %	975	36,65 %	00:09:14	3	0,11 %	772	29,02 %
28	2.334	00:05:39	2.251	96,44 %	83	3,56 %	671	29,81 %	00:07:41	0	0,00 %	566	25,14 %
29	2.358	00:05:13	2.153	91,31 %	205	8,69 %	589	27,36 %	00:06:14	0	0,00 %	518	24,06 %
30	2.124	00:05:03	2.030	95,57 %	94	4,43 %	608	29,95 %	00:07:03	2	0,10 %	519	25,57 %
31	1.254	00:05:11	1.200	95,69 %	54	4,31 %	138	11,50 %	00:04:37	1	0,08 %	129	10,75 %
Total	**56.533**	**00:05:25**	**53.597**	**94,81 %**	**2.936**	**5,19 %**	**19.363**	**36,13 %**	**00:09:33**	**32**	**0,06 %**	**15.302**	**28,55 %**

Durante el mes de octubre se registraron **19.363 llamadas abandonadas**, lo que representa una **reducción de 4.937 interacciones** en comparación con septiembre. Este descenso evidencia que las acciones implementadas para **incrementar la capacidad operativa** han tenido un impacto positivo en la gestión de llamadas.

La mayoría de los abandonos se concentran en los **primeros 45 segundos de la llamada**, momento en el que el paciente aún se encuentra interactuando con el sistema IVR, navegando y seleccionando las opciones disponibles. Este patrón sugiere oportunidades de mejora en la experiencia de usuario durante la fase inicial del contacto.

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

Día A Día Tráfico Inicial



Durante el mes de octubre se evidenció que los días de **mayor tráfico** fueron los **miércoles y jueves**. En respuesta a esta tendencia, se realizaron **ajustes en las mallas de turnos** con el objetivo de contar con la **mayor disponibilidad de agentes** durante estos días, optimizando así la atención y reduciendo los tiempos de espera.

Por otro lado, los **sábados** presentaron el **menor volumen de llamadas**, lo que permitió **programar actividades de refuerzo y capacitación** para el equipo, sin afectar la operación. Estas sesiones contribuyen a **mantener la calidad del servicio** y fortalecer la **eficiencia operativa**

Tipología De La Llamada Inbound

MOTIVO LLAMADA	Recibidas	Atendidas	%N.Atención	Dentro NS	%NS	Abandonadas	%Abandono	TMO	H.Habil	FDH	%FDH	Línea Única
	25.194	2.895	13,01 %	780	26,94 %	19.363	86,99 %	00:03:04	22.258	2.936	11,65 %	0
NO DISPONIBILIDAD	13.344	13.344	100,00 %	1.795	13,45 %	0	0,00 %	00:04:38	13.344	0	0,00 %	0
CITAS ASIGNADAS	8.482	8.482	100,00 %	1.059	12,49 %	0	0,00 %	00:08:36	8.482	0	0,00 %	0
INFORMACIÓN GENERAL	4.777	4.777	100,00 %	669	14,00 %	0	0,00 %	00:04:12	4.777	0	0,00 %	0
NO ACEPTA CITA	2.058	2.058	100,00 %	269	13,07 %	0	0,00 %	00:04:38	2.058	0	0,00 %	0
CANCELACIÓN	756	756	100,00 %	105	13,89 %	0	0,00 %	00:04:33	756	0	0,00 %	0
CONFIRMACIÓN DE CITAS	465	465	100,00 %	57	12,26 %	0	0,00 %	00:04:28	465	0	0,00 %	0
INFORMACIÓN GENERAL SUBRED SUR OCCIDENTE	433	433	100,00 %	67	15,47 %	0	0,00 %	00:03:50	433	0	0,00 %	0
REPROGRAMACIÓN	384	384	100,00 %	61	15,89 %	0	0,00 %	00:06:26	384	0	0,00 %	0
INFORMACIÓN GENERAL SUBRED SUR	318	318	100,00 %	48	15,09 %	0	0,00 %	00:03:58	318	0	0,00 %	0
INFORMACIÓN GENERAL SUBRED NORTE	299	299	100,00 %	46	15,38 %	0	0,00 %	00:03:54	299	0	0,00 %	0
INFORMACIÓN EAPB CAPITAL SALUD	12	12	100,00 %	3	25,00 %	0	0,00 %	00:03:08	12	0	0,00 %	0
Total	**56.533**	**34.234**	**63,87 %**	**4.961**	**14,49 %**	**19.363**	**36,13 %**	**00:05:25**	**53.597**	**2.936**	**5,19 %**	**0**

Durante octubre se evidenció una **disminución de 2.379 casos por no disponibilidad**, lo cual representa un avance significativo en la optimización de recursos. Sin embargo, esta casuística continúa siendo el **principal motivo de contacto** por parte de los usuarios, lo que indica que aún existen oportunidades de mejora en la cobertura de atención.

En paralelo, se lograron **agendar 8.482 citas**, manteniendo una **respuesta oportuna y estable** en comparación con el mes anterior. Este resultado refleja la eficacia de los procesos implementados y el compromiso del equipo por garantizar la continuidad del servicio.

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
	27.215	4.916	20,25 %	1.038	21,11 %	19.363	79,75 %	00:05:10	24.279	2.936	10,79 %	0
OTRAS ESPECIALIDADES	13.285	13.285	100,00 %	1.754	13,20 %	0	0,00 %	00:05:05	13.285	0	0,00 %	0
MEDICINA GENERAL	9.133	9.133	100,00 %	1.271	13,92 %	0	0,00 %	00:05:59	9.133	0	0,00 %	0
MEDICINA INTERNA	2.073	2.073	100,00 %	257	12,40 %	0	0,00 %	00:05:23	2.073	0	0,00 %	0
ODONTOLOGÍA	1.537	1.537	100,00 %	193	12,56 %	0	0,00 %	00:06:03	1.537	0	0,00 %	0
PEDIATRÍA	1.204	1.204	100,00 %	154	12,79 %	0	0,00 %	00:05:58	1.204	0	0,00 %	0
GINECOLOGÍA GENERAL	399	399	100,00 %	56	14,04 %	0	0,00 %	00:06:31	399	0	0,00 %	0
CIRUGÍA GENERAL	329	329	100,00 %	42	12,77 %	0	0,00 %	00:06:29	329	0	0,00 %	0
GINECOLOGÍA OBSTETRICIA	316	316	100,00 %	40	12,66 %	0	0,00 %	00:06:18	316	0	0,00 %	0
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	120	120	100,00 %	11	9,17 %	0	0,00 %	00:03:01	120	0	0,00 %	0
Total	**56.533**	**34.234**	**63,87 %**	**4.961**	**14,49 %**	**19.363**	**36,13 %**	**00:05:25**	**53.597**	**2.936**	**5,19 %**	**0**

Durante el mes de octubre se recibieron un total de **13.285 interacciones** relacionadas con el **agendamiento de especialidades médicas**, reflejando una alta demanda en áreas específicas de atención.

En cuanto a las **citas de medicina básica**, que incluyen **odontología y medicina general**, se gestionaron **10.670 interacciones**, manteniendo un flujo constante y representativo dentro del servicio.

Estos datos permiten identificar patrones de uso y orientar estrategias para mejorar la asignación de recursos y la eficiencia en la atención

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

Nuestras EPS

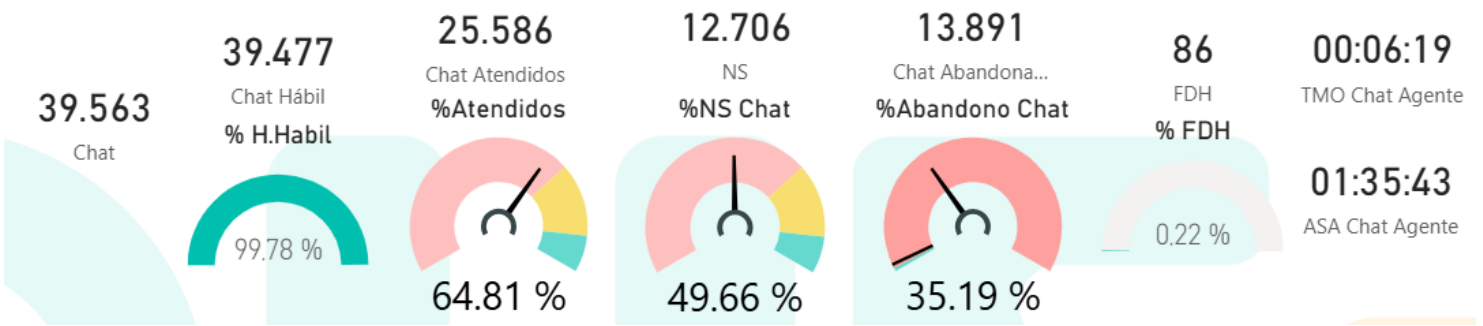
EPS	Recibidas	Atendidas	%N.Atención	Dentro NS	%NS	Abandonadas	%Abandono	TMO	H.Habil	FDH	%FDH	Línea Única
CAPITAL SALUD	25.479	25.479	100,00 %	3.270	12,83 %	0	0,00 %	00:05:18	25.479	0	0,00 %	0
	23.361	1.062	5,20 %	500	47,08 %	19.363	94,80 %	00:02:31	20.425	2.936	12,57 %	0
SANITAS	3.230	3.230	100,00 %	460	14,24 %	0	0,00 %	00:06:24	3.230	0	0,00 %	0
FAMISANAR	2.864	2.864	100,00 %	439	15,33 %	0	0,00 %	00:06:05	2.864	0	0,00 %	0
OTRA EPS	876	876	100,00 %	192	21,92 %	0	0,00 %	00:05:49	876	0	0,00 %	0
COOSALUD	675	675	100,00 %	91	13,48 %	0	0,00 %	00:06:20	675	0	0,00 %	0
PACIENTE PARTICULAR	48	48	100,00 %	9	18,75 %	0	0,00 %	00:04:27	48	0	0,00 %	0
Total	**56.533**	**34.234**	**63,87 %**	**4.961**	**14,49 %**	**19.363**	**36,13 %**	**00:05:25**	**53.597**	**2.936**	**5,19 %**	**0**

Durante el mes de octubre se evidenció que la EAPB Capital Salud continúa siendo la entidad con mayor participación en las interacciones entrantes, seguida por Sanitas y Famisanar.

En comparación con el mes anterior, se presentó una variación negativa de 4.103 interacciones, lo que indica una disminución en el volumen total de contactos. Este comportamiento será analizado para identificar factores asociados y ajustar las estrategias de atención según la demanda.

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	1.797	1.790	99,61 %	1.456	81,34 %	1.059	72,73 %	334	18,66 %	7	0,39 %	00:05:29	01:33:34
2	1.857	1.850	99,62 %	1.058	57,19 %	663	62,67 %	792	42,81 %	7	0,38 %	00:05:09	01:26:34
3	1.661	1.655	99,64 %	1.092	65,98 %	655	59,98 %	563	34,02 %	6	0,36 %	00:06:39	01:41:10
4	839	837	99,76 %	550	65,71 %	454	82,55 %	287	34,29 %	2	0,24 %	00:06:14	00:28:41
5													::
6	1.600	1.597	99,81 %	944	59,11 %	100	10,59 %	653	40,89 %	3	0,19 %	00:06:20	01:39:16
7	1.793	1.792	99,94 %	1.032	57,59 %	500	48,45 %	760	42,41 %	1	0,06 %	00:05:48	01:47:19
8	1.813	1.812	99,94 %	1.100	60,71 %	592	53,82 %	712	39,29 %	1	0,06 %	00:06:36	01:46:49
9	1.791	1.790	99,94 %	1.213	67,77 %	570	46,99 %	577	32,23 %	1	0,06 %	00:06:30	02:00:45
10	1.453	1.449	99,72 %	1.034	71,36 %	441	42,65 %	415	28,64 %	4	0,28 %	00:07:29	01:53:20
11	661	654	98,94 %	536	81,96 %	318	59,33 %	118	18,04 %	7	1,06 %	00:08:46	00:47:28
12													::
13													::
14	1.520	1.502	98,82 %	1.007	67,04 %	31	3,08 %	495	32,96 %	18	1,18 %	00:06:43	02:02:16
15	1.645	1.643	99,88 %	953	58,00 %	370	38,82 %	690	42,00 %	2	0,12 %	00:06:03	02:02:05
16	1.786	1.786	100,00 %	956	53,53 %	537	56,17 %	830	46,47 %	0	0,00 %	00:05:59	01:37:49
17	1.693	1.691	99,88 %	902	53,34 %	657	72,84 %	789	46,66 %	2	0,12 %	00:05:17	01:10:23
18	971	969	99,79 %	609	62,85 %	609	100,00 %	360	37,15 %	2	0,21 %	00:06:09	00:00:00
19													::
20	1.606	1.606	100,00 %	976	60,77 %	121	12,40 %	630	39,23 %	0	0,00 %	00:05:09	01:50:47
21	1.856	1.854	99,89 %	1.041	56,15 %	481	46,21 %	813	43,85 %	2	0,11 %	00:06:27	01:39:20
22	1.777	1.775	99,89 %	762	42,93 %	644	84,51 %	1.013	57,07 %	2	0,11 %	00:04:02	00:36:19
23	2.028	2.027	99,95 %	1.149	56,68 %	845	73,54 %	878	43,32 %	1	0,05 %	00:04:18	01:07:51
24	1.694	1.689	99,70 %	1.067	63,17 %	730	68,42 %	622	36,83 %	5	0,30 %	00:06:10	01:26:32
25	887	887	100,00 %	741	83,54 %	509	68,69 %	146	16,46 %	0	0,00 %	00:08:36	00:43:28
26													::
27	1.368	1.365	99,78 %	839	61,47 %	37	4,41 %	526	38,53 %	3	0,22 %	00:06:14	02:04:37
28	1.669	1.668	99,94 %	1.197	71,76 %	403	33,67 %	471	28,24 %	1	0,06 %	00:07:03	02:33:23
29	1.581	1.576	99,68 %	1.313	83,31 %	344	26,20 %	263	16,69 %	5	0,32 %	00:08:02	02:13:38
30	1.160	1.160	100,00 %	1.059	91,29 %	554	52,31 %	101	8,71 %	0	0,00 %	00:06:59	01:45:52
31	1.057	1.053	99,62 %	1.000	94,97 %	482	48,20 %	53	5,03 %	4	0,38 %	00:11:23	01:51:22
Total	**39.563**	**39.477**	**99,78 %**	**25.586**	**64,81 %**	**12.706**	**49,66 %**	**13.891**	**35,19 %**	**86**	**0,22 %**	**00:06:19**	**01:35:43**

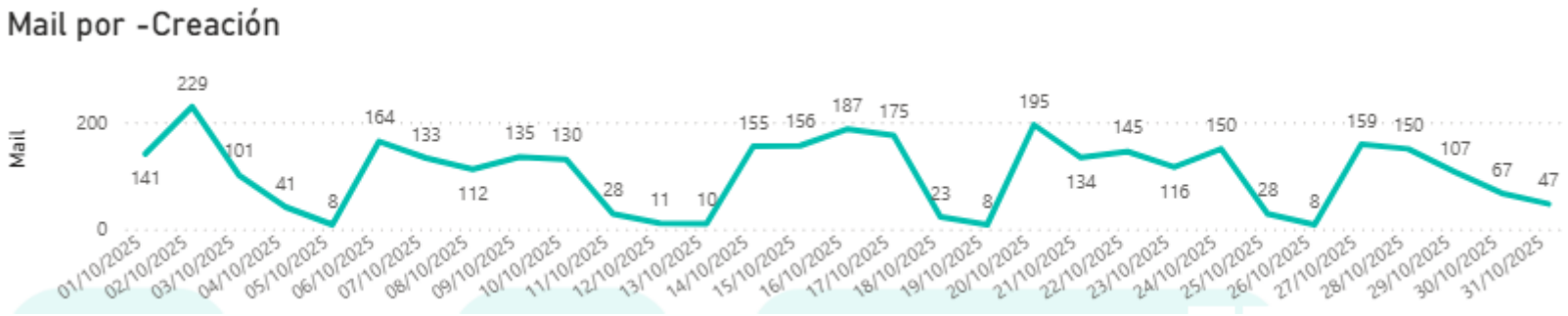
Durante el mes de octubre, el canal de **WhatsApp** registró un total de **39.563 interacciones**, de las cuales se atendieron **25.586**, alcanzando un **nivel de atención del 64,81%**.

En comparación con el mes anterior, se evidenció un **incremento de 615 interacciones**, acompañado de un **Tiempo Medio de Operación (TMO) de 06:19 minutos**, lo que representa una **disminución de 30 segundos** en este indicador. Si bien el nivel de atención presentó una ligera reducción, este comportamiento se explica por la **optimización de la planta activa en el canal de chat**, una medida orientada a mejorar la eficiencia global del servicio.

El análisis del comportamiento diario muestra que los **jueves** concentraron la mayor cantidad de interacciones, seguidos por **miércoles** y **viernes**. En contraste, los **sábados** fueron los días con menor volumen de interacciones en el canal.

Resultados Generales De Correo Electrónico

queue name	CLOSED	NEW	OPEN	Total
Citas SubRed	1.261	1.488	2	**2.751**
Gestion Citas EAPB	240	241	2	**483**
Otros		19		**19**
Total	**1.501**	**1.748**	**4**	**3.253**

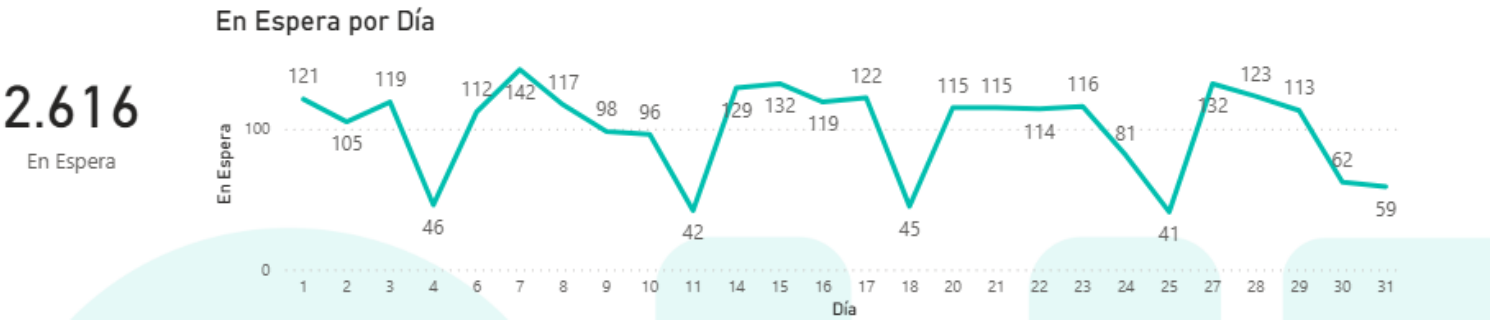


Durante el mes de octubre, el canal de **correo electrónico** recibió un total de **1.748 solicitudes**, de las cuales se dio respuesta a **1.501**, dejando únicamente **247 pacientes en espera de respuesta**.

La mayor participación se concentró en la **bandeja de citas Subred**, donde se gestionaron **1.261 casos diferentes**, lo que evidencia la relevancia de este canal en la asignación y confirmación de citas.

Este comportamiento refleja una gestión eficiente en la atención de solicitudes, manteniendo un nivel de respuesta favorable y orientado a la mejora continua.

Captación Lista En Espera



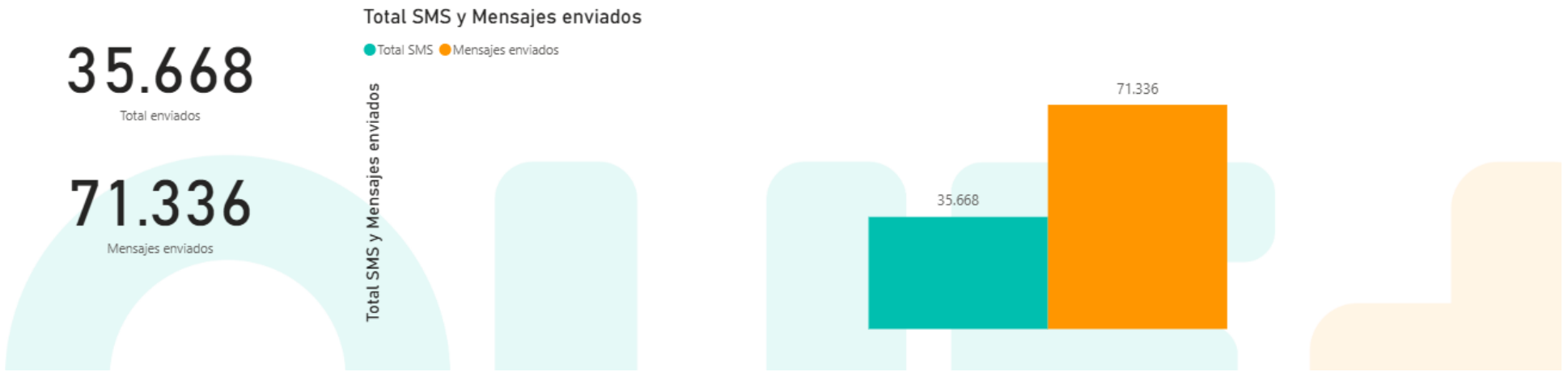
Durante el mes de octubre se registraron **2.616 casos en lista de espera**, lo que representa una **disminución de 260 casos** en comparación con el mes anterior. Este resultado refleja un avance significativo, gracias a la **asignación de más casos correspondientes a especialidades**, impulsada por el **apoyo de la Subred Centro Oriente con la apertura de agendas**.

La especialidad con mayor participación fue **Oftalmología (SCO)** con **419 casos**, seguida por **Ortopedia y Traumatología** y **Otorrinolaringología**.

En cuanto a la distribución por EAPB, **Capital Salud** continúa siendo la entidad con mayor participación, con **2.340 pacientes que no lograron encontrar cita debido a la disponibilidad**, lo que resalta la necesidad de seguir fortaleciendo la gestión de agendas para esta población.

Especialidad 1	En Espera
OFTALMOLOGIA SCO	419
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	394
OTORRINOLARINGOLOGIA	290
DERMATOLOGIA	188
ENDOCRINOLOGIA	166
CARDIOLOGIA	146
UROLOGIA	135
CIRUGIA MAXILOFACIAL	121
NEUROLOGIA	97
NEUMOLOGIA	74
ANESTESIOLOGIA	68
REUMATOLOGIA	66
GASTROENTEROLOGIA SCO	65
NEUROLOGIA PEDIATRICA	58
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA	52
NEUMOLOGIA PEDIATRICA	50
NEUROCIRUGIA	50
ENDODONCIA	46
ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA	30
Total	**2.616**

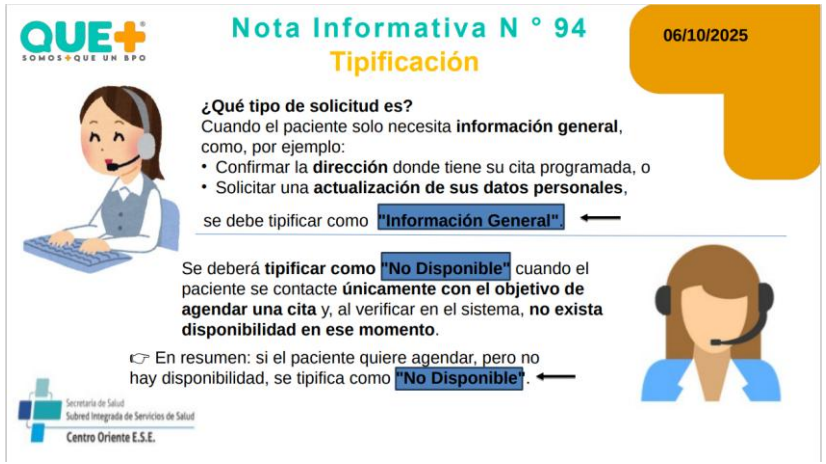
SMS Enviados



Durante el mes de octubre se enviaron **35.668 notificaciones de recordatorio de cita** a nuestros pacientes, lo que representó el uso de **71.336 mensajes SMS**.

Esta estrategia garantiza que los pacientes cuenten con información oportuna sobre sus citas, contribuyendo a **reducir el número de inasistencias** y fortaleciendo la eficiencia en la gestión de agendas. El envío sistemático de recordatorios se consolida como una acción clave para mejorar la continuidad del servicio y la experiencia del paciente

Mejora Continúa



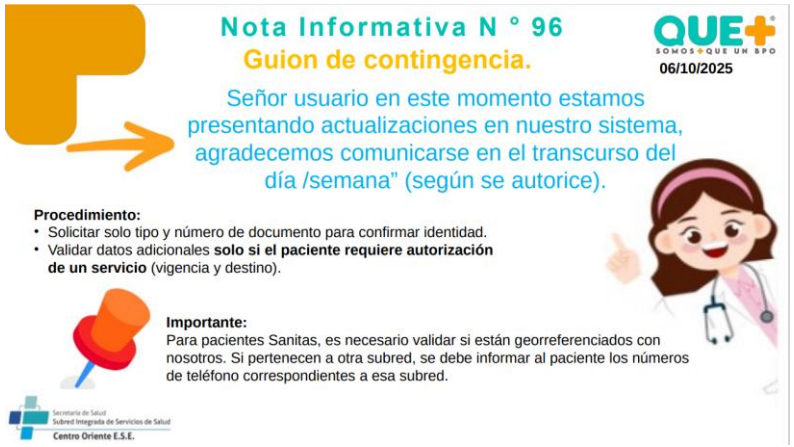


Estrategias de mejora en la capacitación:

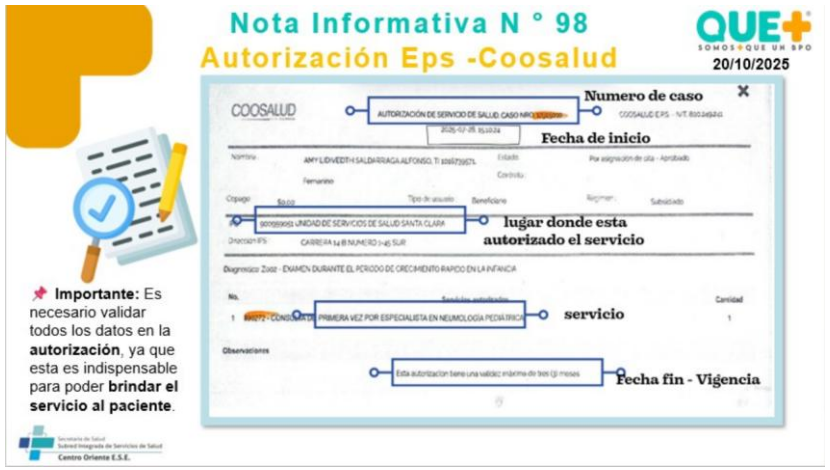
Nuestro plan de mejora continua se mantiene en ejecución de forma permanente mes a mes. Durante octubre, el enfoque principal estuvo en la elaboración y difusión de notas informativas dirigidas a los errores de tipificacion y a la prohibición de las malas practicas, con el objetivo de que los agentes 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.

Mejora Continúa









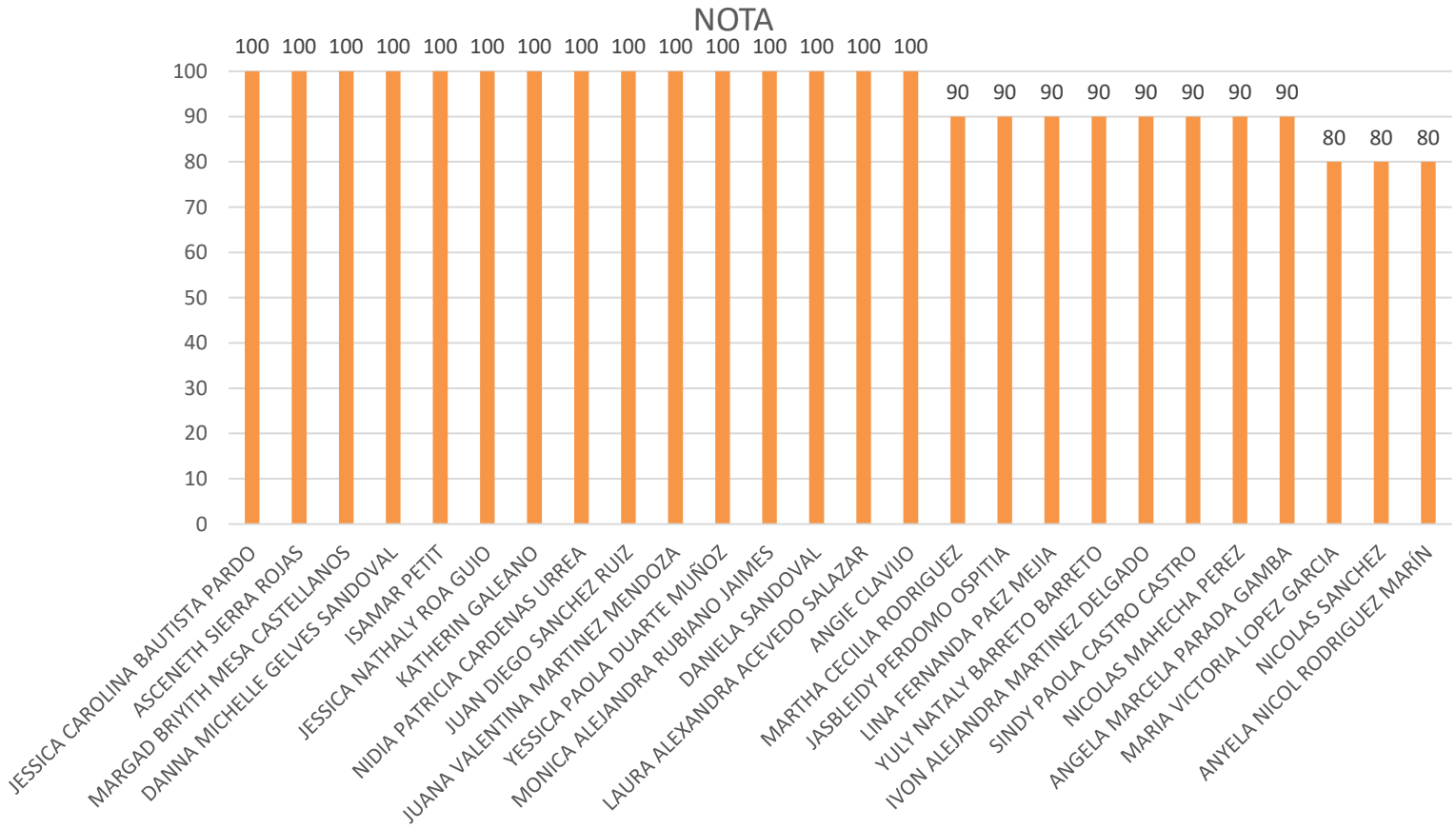
Resultados Evaluación Mensual

Evaluación de la adherencia a la información:

Durante el mes de octubre se aplicó nuevamente la **evaluación mensual de conocimiento** a todos nuestros agentes, obteniendo una **nota promedio del 95%**, lo que representa una **brecha de conocimiento de tan solo el 5%**.

Como parte del 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 estable en el 95%**, demostrando el **compromiso y la eficiencia del área de formación y apoyo**, así como el **interés de los agentes por mantenerse actualizados y alineados con los estándares de calidad**.



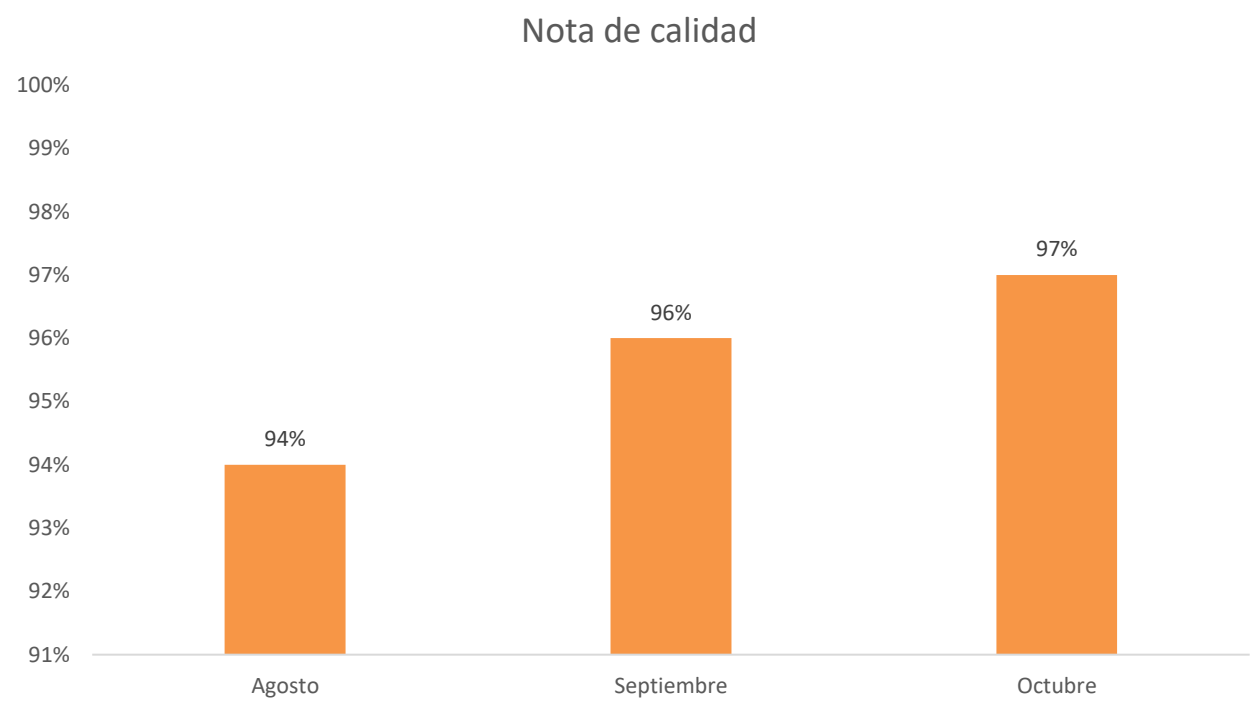
95%

Informe Calidad

Durante el mes de octubre 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.

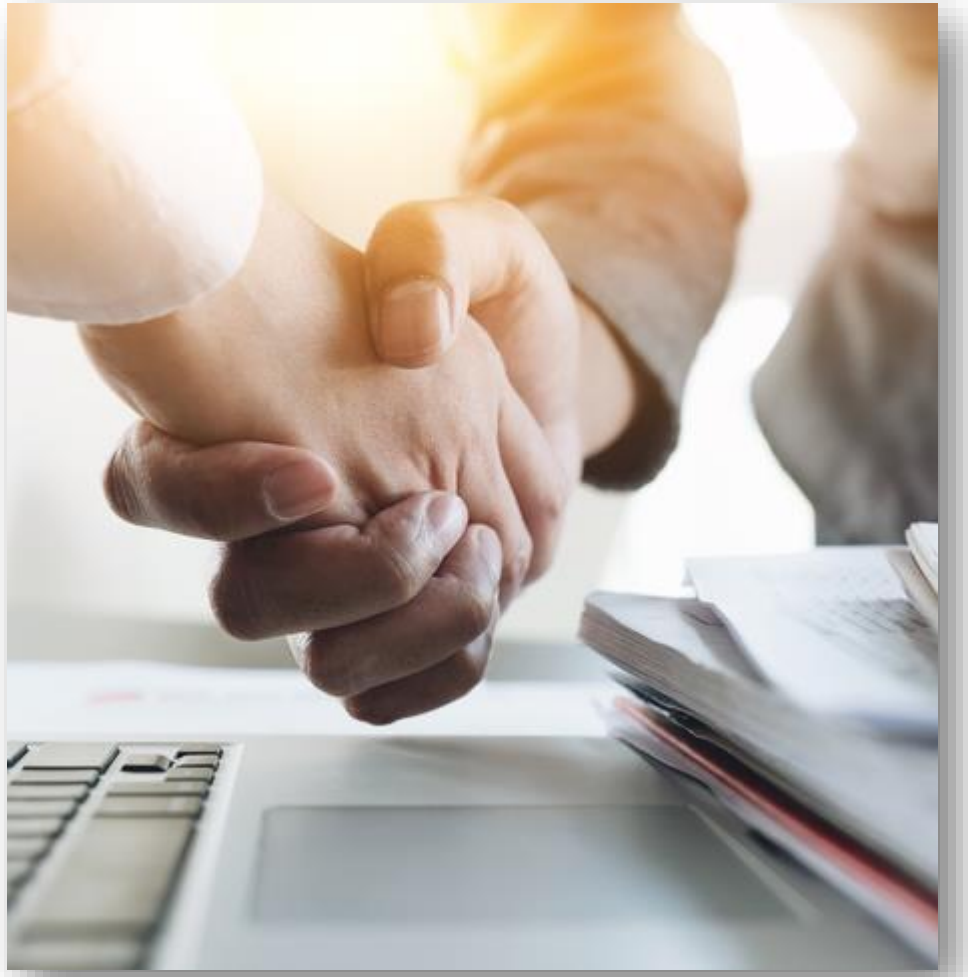
Inicialmente se planificó realizar cinco monitoreos grabados y uno en vivo por cada agente, lo cual se cumplió satisfactoriamente. Como resultado de estas evaluaciones, se obtuvo una calificación final del 97%, lo que refleja una mejora continua sostenida durante los últimos 6 meses, con un incremento 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: 97%

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