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 CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O INFORME PARCIAL DE SUPERVISION

CÓDIGO: AP-IA-FT-010
VERSIÓN: 05
FECHA: 2023-12-07

CERTIFICACION No.	10	INFORME PARCIAL:	X	Marque con una (X) según corresponda	
CONTRATO No.	02 BS 0062 2024	FECHA DEL INFORME: DD/MM/AAAA	4/08/2025		

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	4237	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	28/03/2025	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	30/07/2025		23063	31/07/2025	Adición 8:	$ 320.782.350,00	Prórroga 8:	1/08/2025	30/08/2025
						Adición 9:	$ 0,00	Prórroga 9:		
						Adición 10:	$ 0,00	Prórroga 10:		
						Valor Total:	$ 3.277.983.129,00	Fecha Terminación actual:		30/08/2025
Nombre(s) Rubro(s) presupuestal	SERVICIOS DE CENTROS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS (CALL CENTER)		Código(S) Rubro(S)	4212020200813		Validación Tope Máximo del Contrato	Adicionar			
	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
	Realizamos seguimiento semanal con el fin de alinear la información, tanto que tienen las sedes, como las que tenemos desde el contact	
	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.	

ASPECTOS RELEVANTES EN ESTE PERIODO				
Oportunidad de entrega	SI: X N/A NO:	Cumplimiento de documentación tramitada o presentada	SI: X	NO:

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.
	Potancializamos cada semana las habilidades de nuestro personal, con capacitaciones en habilidades blandas y prestar el mejor servicio

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

** DE ACUERDO AL MANUAL DE CONTRATACION RESOLUCION 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	$ 3.168.899.795	3,33%	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	$ 2.856.343.334	12,86%	se certifica mes de Noviembre
3	FE 4455	10/01/2025	1/12/2024 al 31/12/2024	$ 312.899.367	$ 734.539.162	$ 2.543.443.967	22,41%	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	$ 2.228.188.891	32,03%	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	$ 1.911.729.080	41,68%	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	$ 1.595.142.761	51,34%	se certifica mes de Marzo 2025
0	FE 4726	1/01/1900	01/04/2025 al 30/04/2025	$ 316.441.304	$ 1.999.281.672	$ 1.278.701.457	60,99%	se certifica mes de Abril 2025
0	FE 4842	1/01/1900	01/05/2025 al 30/05/2025	$ 316.354.407	$ 2.315.636.079	$ 962.347.050	70,64%	se certifica mes de Mayo 2025
0	FE 4892	1/01/1900	01/06/2025 al 30/06/2025	$ 320.593.568	$ 2.636.229.647	$ 641.753.482	80,42%	se certifica mes de Junio 2025
0	FE 4986	1/01/1900	01/07/2025 al 31/07/2025	$ 320.782.350	$ 2.957.011.997	$ 320.971.132	90,21%	se certifica mes de Julio 2025
0		1/01/1900		$ 0	$ 2.957.011.997	$ 320.971.132	90,21%	

0		1/01/1900		$ 0	$ 2.957.011.997	$ 320.971.132	90,21%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 2.957.011.997	$ 320.971.132	90,21%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 2.957.011.997	$ 320.971.132	90,21%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 2.957.011.997	$ 320.971.132	90,21%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 2.957.011.997	$ 320.971.132	90,21%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 2.957.011.997	$ 320.971.132	90,21%	
0		1/01/1900		$ 0	$ 2.957.011.997	$ 320.971.132	90,21%	
TOTAL				**$ 2.957.011.997**	**$ 2.957.011.997**	**$ 320.971.132**	90,21%	

COMO SUPERVISOR DEL CONTRATO CERTIFICO		
SE CERTIFICAN SERVICIOS PRESTADOS EN EL MES DE JULIO 2025		
EJECUCION DEL CONTRATO		
CONCEPTO	**VALOR EN LETRAS**	**VALOR EN NÚMEROS**
Valor ejecutado	DOS MILLARDOS NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MILLONES ONCE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE 00/100	$ 2.957.011.997
Saldo por ejecutar	TRESCIENTOS VEINTE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y UN MIL CIENTO TREINTA Y DOS 00/100	$ 320.971.132
Valor total certificado (Acumulado)	DOS MILLARDOS NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MILLONES ONCE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE 00/100	$ 2.957.011.997
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 4986	**4/08/2025**	
VALOR A PAGAR: LA FACTURA, CUENTA DE COBRO, NOTA CREDITO O NOTA DEBITO DEL PERIODO CERTIFICADO	**$ 320.782.350**	
OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR FRENTE A LA EJECUCION 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 JULIO 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

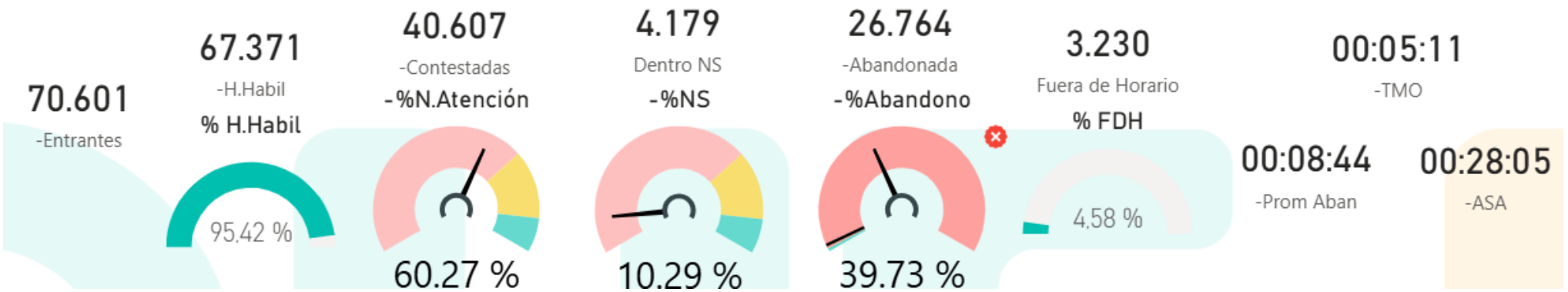
Mejora Continúa.....16,17

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 Junio:

Durante el mes de julio se recibió un total de 70,601 llamadas, de las cuales 67,371 fueron dentro del horario hábil y 3,230 fuera del mismo, se logro atender un total de 40,607 llamadas y el resultado general nos muestra un nivel de servicio de 60,27% evidenciamos un incremento en el trafico recibido del 125%, aun así, no presentamos afectación en el nivel de atención, el cual se mantiene estable en comparación al cierre del mes pasado (60,91%).

Los planes de mejora implementados durante meses anteriores nos ayudaron a mantener el indicador estable aun cuando este mes se presento un incremento en el trafico, continuaremos trabajando para mantenernos y superar este indicador.

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

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

Indicadores Inbound

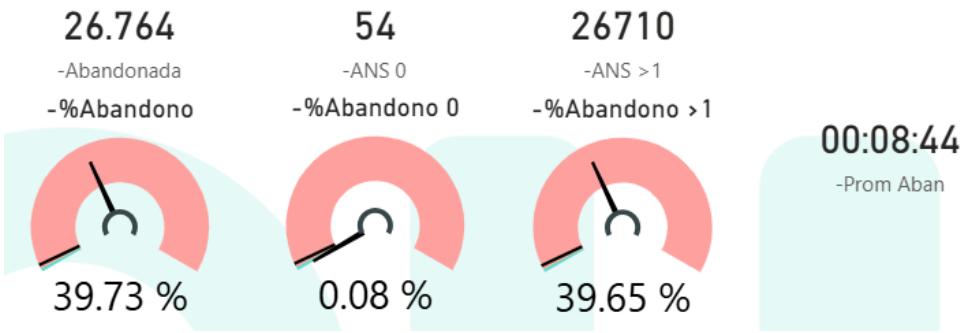
Día	- Recibidas	- H.Habil	- %H.Habil	- Atendidas	- %N.Atención	-Dentro NS	-%NS	-Abandonadas	-%Abandono	-TMO	FDH	%FDH	Linea Unica
31	2.941	2.805	95,38 %	1.934	68,95 %	933	48,24 %	871	31,05 %	00:02:55	136	4,62 %	0
30	2.884	2.760	95,70 %	1.609	58,30 %	59	3,67 %	1.151	41,70 %	00:04:55	124	4,30 %	0
29	3.092	2.986	96,57 %	1.638	54,86 %	159	9,71 %	1.348	45,14 %	00:05:01	106	3,43 %	0
28	3.314	3.167	95,56 %	1.734	54,75 %	114	6,57 %	1.433	45,25 %	00:05:05	147	4,44 %	0
27	25	0	0,00 %	0		0		0			25	100,00 %	0
26	773	691	89,39 %	614	88,86 %	348	56,68 %	77	11,14 %	00:04:48	82	10,61 %	0
25	2.316	2.214	95,60 %	1.376	62,15 %	80	5,81 %	838	37,85 %	00:05:35	102	4,40 %	0
24	2.761	2.654	96,12 %	1.572	59,23 %	57	3,63 %	1.082	40,77 %	00:05:44	107	3,88 %	0
23	3.270	3.146	96,21 %	1.618	51,43 %	81	5,01 %	1.528	48,57 %	00:05:13	124	3,79 %	0
22	3.483	3.300	94,75 %	2.257	68,39 %	991	43,91 %	1.043	31,61 %	00:03:11	183	5,25 %	0
21	3.472	3.311	95,36 %	1.762	53,22 %	9	0,51 %	1.549	46,78 %	00:05:37	161	4,64 %	0
20	43	0	0,00 %	0		0		0			43	100,00 %	0
19	884	776	87,78 %	625	80,54 %	168	26,88 %	151	19,46 %	00:04:09	108	12,22 %	0
18	2.164	2.072	95,75 %	1.438	69,40 %	91	6,33 %	634	30,60 %	00:05:30	92	4,25 %	0
17	2.630	2.527	96,08 %	1.692	66,96 %	200	11,82 %	835	33,04 %	00:05:39	103	3,92 %	0
16	2.590	2.552	98,53 %	1.486	58,23 %	57	3,84 %	1.066	41,77 %	00:05:18	38	1,47 %	0
15	2.973	2.824	94,99 %	1.714	60,69 %	189	11,03 %	1.110	39,31 %	00:05:26	149	5,01 %	0
14	3.029	2.903	95,84 %	1.765	60,80 %	39	2,21 %	1.138	39,20 %	00:05:27	126	4,16 %	0
13	31	0	0,00 %	0		0		0			31	100,00 %	0
12	711	640	90,01 %	538	84,06 %	120	22,30 %	102	15,94 %	00:05:09	71	9,99 %	0
11	2.247	2.155	95,91 %	1.386	64,32 %	24	1,73 %	769	35,68 %	00:05:51	92	4,09 %	0
10	2.591	2.499	96,45 %	1.444	57,78 %	12	0,83 %	1.055	42,22 %	00:05:37	92	3,55 %	0
9	2.896	2.804	96,82 %	1.666	59,42 %	94	5,64 %	1.138	40,58 %	00:05:26	92	3,18 %	0
8	3.127	2.974	95,11 %	1.732	58,24 %	9	0,52 %	1.242	41,76 %	00:05:31	153	4,89 %	0
7	3.454	3.302	95,60 %	1.750	53,00 %	46	2,63 %	1.552	47,00 %	00:05:46	152	4,40 %	0
6	15	0	0,00 %	0		0		0			15	100,00 %	0
5	890	798	89,66 %	645	80,83 %	107	16,59 %	153	19,17 %	00:04:45	92	10,34 %	0
4	2.507	2.413	96,25 %	1.543	63,95 %	79	5,12 %	870	36,05 %	00:05:35	94	3,75 %	0
3	3.022	2.894	95,76 %	1.655	57,19 %	78	4,71 %	1.239	42,81 %	00:05:33	128	4,24 %	0
2	3.003	2.885	96,07 %	1.720	59,62 %	25	1,45 %	1.165	40,38 %	00:05:19	118	3,93 %	0
1	3.463	3.319	95,84 %	1.694	51,04 %	10	0,59 %	1.625	48,96 %	00:05:53	144	4,16 %	0
Total	**70.601**	**67.371**	**95,42 %**	**40.607**	**60,27 %**	**4.179**	**10,29 %**	**26.764**	**39,73 %**	**00:05:11**	**3.230**	**4,58 %**	**0**

Durante julio nuevamente evidenciamos una mejoría en el indicador de TMO, lo que nos representa una tendencia positiva durante los últimos 4 meses, para esta ocasión la disminución fue de 8 segundos, pasando de 05:19 en el mes de junio a 05:11 en julio

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	3.463	00:05:53	3.319	95,84 %	144	4,16 %	1.625	48,96 %	00:11:17	4	0,12 %	1621	48,84 %
2	3.003	00:05:19	2.885	96,07 %	118	3,93 %	1.165	40,38 %	00:07:18	7	0,24 %	1158	40,14 %
3	3.022	00:05:33	2.894	95,76 %	128	4,24 %	1.239	42,81 %	00:07:44	2	0,07 %	1237	42,74 %
4	2.507	00:05:35	2.413	96,25 %	94	3,75 %	870	36,05 %	00:06:08	0	0,00 %	870	36,05 %
5	890	00:04:45	798	89,66 %	92	10,34 %	153	19,17 %	00:03:19	1	0,13 %	152	19,05 %
6	15		0	0,00 %	15	100,00 %	0		::	0		0	
7	3.454	00:05:46	3.302	95,60 %	152	4,40 %	1.552	47,00 %	00:10:44	6	0,18 %	1546	46,82 %
8	3.127	00:05:31	2.974	95,11 %	153	4,89 %	1.242	41,76 %	00:07:48	2	0,07 %	1240	41,69 %
9	2.896	00:05:26	2.804	96,82 %	92	3,18 %	1.138	40,58 %	00:08:20	3	0,11 %	1135	40,48 %
10	2.591	00:05:37	2.499	96,45 %	92	3,55 %	1.055	42,22 %	00:08:41	2	0,08 %	1053	42,14 %
11	2.247	00:05:51	2.155	95,91 %	92	4,09 %	769	35,68 %	00:06:41	1	0,05 %	768	35,64 %
12	711	00:05:09	640	90,01 %	71	9,99 %	102	15,94 %	00:03:53	0	0,00 %	102	15,94 %
13	31		0	0,00 %	31	100,00 %	0		::	0		0	
14	3.029	00:05:27	2.903	95,84 %	126	4,16 %	1.138	39,20 %	00:06:57	2	0,07 %	1136	39,13 %
15	2.973	00:05:26	2.824	94,99 %	149	5,01 %	1.110	39,31 %	00:07:55	2	0,07 %	1108	39,24 %
16	2.590	00:05:18	2.552	98,53 %	38	1,47 %	1.066	41,77 %	00:08:42	2	0,08 %	1064	41,69 %
17	2.630	00:05:39	2.527	96,08 %	103	3,92 %	835	33,04 %	00:05:58	1	0,04 %	834	33,00 %
18	2.164	00:05:30	2.072	95,75 %	92	4,25 %	634	30,60 %	00:04:51	0	0,00 %	634	30,60 %
19	884	00:04:09	776	87,78 %	108	12,22 %	151	19,46 %	00:03:42	0	0,00 %	151	19,46 %
20	43		0	0,00 %	43	100,00 %	0		::	0		0	
21	3.472	00:05:37	3.311	95,36 %	161	4,64 %	1.549	46,78 %	00:09:45	5	0,15 %	1544	46,63 %
22	3.483	00:03:11	3.300	94,75 %	183	5,25 %	1.043	31,61 %	00:07:22	1	0,03 %	1042	31,58 %
23	3.270	00:05:13	3.146	96,21 %	124	3,79 %	1.528	48,57 %	00:11:00	0	0,00 %	1528	48,57 %
24	2.761	00:05:44	2.654	96,12 %	107	3,88 %	1.082	40,77 %	00:09:52	3	0,11 %	1079	40,66 %
25	2.316	00:05:35	2.214	95,60 %	102	4,40 %	838	37,85 %	00:09:26	4	0,18 %	834	37,67 %
26	773	00:04:48	691	89,39 %	82	10,61 %	77	11,14 %	00:02:26	1	0,14 %	76	11,00 %
27	25		0	0,00 %	25	100,00 %	0		::	0		0	
28	3.314	00:05:05	3.167	95,56 %	147	4,44 %	1.433	45,25 %	00:09:57	2	0,06 %	1431	45,18 %
29	3.092	00:05:01	2.986	96,57 %	106	3,43 %	1.348	45,14 %	00:08:55	0	0,00 %	1348	45,14 %
30	2.884	00:04:55	2.760	95,70 %	124	4,30 %	1.151	41,70 %	00:09:49	3	0,11 %	1148	41,59 %
31	2.941	00:02:55	2.805	95,38 %	136	4,62 %	871	31,05 %	00:11:44	0	0,00 %	871	31,05 %
Total	**70.601**	**00:05:11**	**67.371**	**95,42 %**	**3.230**	**4,58 %**	**26.764**	**39,73 %**	**00:08:44**	**54**	**0,08 %**	**26710**	**39,65 %**

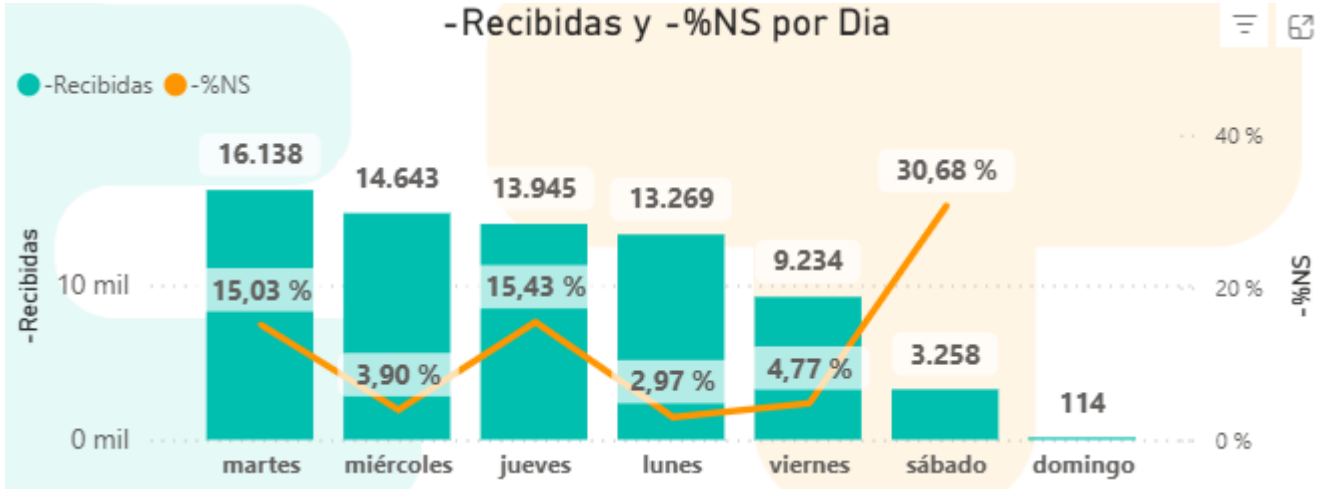
Seguimiento de abandonos en las colas de espera:

Aunque para el mes de julio se presento un incremento de 5,916 en las llamadas abandonas, el porcentaje de abandono se mantiene sobre el 39%, mostrando que aun cuando recibimos mas llamadas, también logramos atender muchas mas, mitigando el abandono en general de nuestra línea.

Los abandonos se centran en tiempos de 10 a 20 segundos, donde el paciente aun se encuentra realizando el registro de datos en el IVR

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

Día A Día Tráfico Inicial



Análisis comportamiento de llamadas:

Durante Julio evidenciamos que el día con mayor trafico son los martes, seguido de los miércoles y los jueves, los días viernes y sábado se perfilan como los días con menor cantidad de llamadas entrantes, se aprovecharon estos espacios para realizar acompañamiento administrativo de la operación realizando retroalimentaciones focalizadas, refuerzo en uso de herramientas y capacitaciones en servicio al cliente y manejo de llamada.

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

Tipología De La Llamada Inbound

9-6 MOTIVO DE LLAMADA:	-Recibidas	-Atendidas	- %N.Atención	-Dentro NS	-%NS	-Abandonadas	-%Abandono	-TMO	- H.Habil	- %H.Habil	FDH	%FDH	Linea Unica
	32.356	2.362	8,11 %	621	26,29 %	26.764	91,89 %	00:03:21	29.126	90,02 %	3.230	9,98 %	0
NO DISPONIBILIDAD	15.276	15.276	100,00 %	1.124	7,36 %	0	0,00 %	00:04:20	15.276	100,00 %	0	0,00 %	0
CITAS ASIGNADAS	10.150	10.150	100,00 %	333	3,28 %	0	0,00 %	00:08:28	10.150	100,00 %	0	0,00 %	0
INFORMACIÓN GENERAL	7.074	7.074	100,00 %	1.733	24,50 %	0	0,00 %	00:03:29	7.074	100,00 %	0	0,00 %	0
NO ACEPTA CITA	3.427	3.427	100,00 %	201	5,87 %	0	0,00 %	00:04:26	3.427	100,00 %	0	0,00 %	0
CANCELACIÓN	749	749	100,00 %	54	7,21 %	0	0,00 %	00:04:07	749	100,00 %	0	0,00 %	0
CONFIRMACIÓN DE CITAS	422	422	100,00 %	23	5,45 %	0	0,00 %	00:04:22	422	100,00 %	0	0,00 %	0
REPROGRAMACIÓN	317	317	100,00 %	12	3,79 %	0	0,00 %	00:06:47	317	100,00 %	0	0,00 %	0
INFORMACIÓN GENERAL SUBRED SUR	298	298	100,00 %	23	7,72 %	0	0,00 %	00:03:43	298	100,00 %	0	0,00 %	0
INFORMACIÓN GENERAL SUBRED SUR OCCIDENTE	293	293	100,00 %	29	9,90 %	0	0,00 %	00:03:59	293	100,00 %	0	0,00 %	0
INFORMACIÓN GENERAL SUBRED NORTE	182	182	100,00 %	18	9,89 %	0	0,00 %	00:03:40	182	100,00 %	0	0,00 %	0
Total	**70.601**	**40.607**	**60,27 %**	**4.179**	**10,29 %**	**26.764**	**39,73 %**	**00:05:11**	**67.371**	**95,42 %**	**3.230**	**4,58 %**	**0**

Avances en tipificación de citas y gestión:

Durante el mes de julio, aun con el incremento en el trafico, la no disponibilidad de agenda es la primera causa de llamada, por otro lado evidenciamos que se lograron agendar mas de 10,000 citas durante el mes y tuvimos 7,047 llamadas donde el paciente solicito información general.

Incrementamos la cantidad de citas asignadas en comparación al mes de junio en 4,868 citas, lo cual se puede justificar debido al incremento en número de llamadas recibidas.

QUE+®
SOMOS+QUE UN BPO

Principales Gestiones Inbound

7-6 SERVICIOS:	-Recibidas	-Atendidas	-%N.Atención	-Dentro NS	-%NS	-Abandonada	-%Abandono	-TMO	-H.Habil	-%H.Habil	FDH	%FDH	Linea Unica
	35.102	5.108	16,03 %	731	14,31 %	26.764	83,97 %	00:05:35	31.872	90,80 %	3.230	9,20 %	0
OTRAS ESPECIALIDADES	14.664	14.664	100,00 %	1.244	8,48 %	0	0,00 %	00:04:48	14.664	100,00 %	0	0,00 %	0
MEDICINA GENERAL	12.973	12.973	100,00 %	1.507	11,62 %	0	0,00 %	00:05:09	12.973	100,00 %	0	0,00 %	0
ODONTOLOGÍA	2.403	2.403	100,00 %	171	7,12 %	0	0,00 %	00:05:39	2.403	100,00 %	0	0,00 %	0
PEDIATRÍA	1.650	1.650	100,00 %	129	7,82 %	0	0,00 %	00:05:23	1.650	100,00 %	0	0,00 %	0
MEDICINA INTERNA	1.617	1.617	100,00 %	130	8,04 %	0	0,00 %	00:06:23	1.617	100,00 %	0	0,00 %	0
GINECOLOGÍA GENERAL	409	409	100,00 %	28	6,85 %	0	0,00 %	00:06:28	409	100,00 %	0	0,00 %	0
GINECOLOGÍA OBSTETRICIA	385	385	100,00 %	26	6,75 %	0	0,00 %	00:06:37	385	100,00 %	0	0,00 %	0
CIRUGÍA GENERAL	383	383	100,00 %	24	6,27 %	0	0,00 %	00:05:55	383	100,00 %	0	0,00 %	0
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	107	107	100,00 %	16	14,95 %	0	0,00 %	00:04:42	107	100,00 %	0	0,00 %	0
OFTALMOLOGIA	70	70	100,00 %	16	22,86 %	0	0,00 %	00:03:25	70	100,00 %	0	0,00 %	0
OTORRINOLARINGOLOGIA	59	59	100,00 %	12	20,34 %	0	0,00 %	00:03:22	59	100,00 %	0	0,00 %	0
Total	**70.601**	**40.607**	**60,27 %**	**4.179**	**10,29 %**	**26.764**	**39,73 %**	**00:05:11**	**67.371**	**95,42 %**	**3.230**	**4,58 %**	**0**

Cierre de gestión de citas :

Para finalizar Julio evidenciamos una cantidad de 14,664 llamadas enfocadas en agendamiento de especialidades equivalente al 20,77% del trafico recibido, algunos de estos casos siguen siendo captados debido a la no disponibilidad, con respecto a los servicios básicos hemos aumentando la cantidad de llamadas recibidas en 2022 pacientes, esto tiene causa raíz en el incremento en el trafico recibido

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

Nuestras EPS

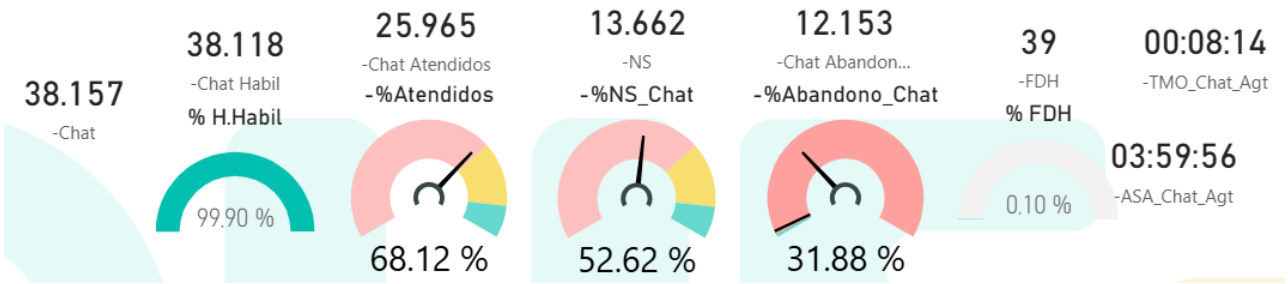
4-6 EPS:	-Recibidas	-Atendidas	-%N.Atención	-Dentro NS	-%NS	-Abandonadas	-%Abandono	-TMO	-H.Habil	-%H.Habil	FDH	%FDH	Linea Unica
	30.680	686	2,50 %	298	43,44 %	26.764	97,50 %	00:03:02	27.450	89,47 %	3.230	10,53 %	0
CAPITAL SALUD	30.045	30.045	100,00 %	2.813	9,36 %	0	0,00 %	00:05:03	30.045	100,00 %	0	0,00 %	0
SANITAS	4.865	4.865	100,00 %	543	11,16 %	0	0,00 %	00:05:46	4.865	100,00 %	0	0,00 %	0
FAMISANAR	3.654	3.654	100,00 %	349	9,55 %	0	0,00 %	00:05:47	3.654	100,00 %	0	0,00 %	0
COOSALUD	691	691	100,00 %	84	12,16 %	0	0,00 %	00:05:46	691	100,00 %	0	0,00 %	0
OTRA EPS	634	634	100,00 %	89	14,04 %	0	0,00 %	00:04:54	634	100,00 %	0	0,00 %	0
PACIENTE PARTICULAR	31	31	100,00 %	3	9,68 %	0	0,00 %	00:04:19	31	100,00 %	0	0,00 %	0
3	1	1	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	00:12:53	1	100,00 %	0	0,00 %	0
Total	**70.601**	**40.607**	**60,27 %**	**4.179**	**10,29 %**	**26.764**	**39,73 %**	**00:05:11**	**67.371**	**95,42 %**	**3.230**	**4,58 %**	**0**

Cierre de gestión mensual:

Para el mes de Julio la EPS CAPITAL SALUD continua generando mayor participación en las solicitudes de la línea de asignación de citas con un total de 30,045 transacciones, equivalente a un incremento del 28% en casos recibidos comparado con el mes de junio.

QUE+®
SOMOS + QUE UN BPO

Resultados Generales de WHATSAPP



Día	-Chat	- Interacciones	-Chat Habil	-%Chat Habil	-Chat Atendidos	- %Atendidos	-Dentro NS	-%NS_Chat	-Chat Abandonado	- %Abandono_Chat	-FDH	-%Chat FDH	-TMO	-ASA_Chat_Agt
1	1.520	17.131	1.520	100,00 %	1.329	87,43 %	737	55,46 %	191	12,57 %	0	0,00 %	00:06:24	01:33:30
2	1.783	15.123	1.777	99,66 %	1.583	89,08 %	1.477	93,30 %	194	10,92 %	6	0,34 %	00:05:19	00:33:01
3	2.105	20.033	2.102	99,86 %	1.802	85,73 %	1.631	90,51 %	300	14,27 %	3	0,14 %	00:05:50	00:43:05
4	1.844	28.611	1.840	99,78 %	1.058	57,50 %	836	79,02 %	782	42,50 %	4	0,22 %	00:09:56	08:15:06
5	421	3.469	421	100,00 %	250	59,38 %	102	40,80 %	171	40,62 %	0	0,00 %	00:03:57	01:24:16
6													::	::
7	1.446	19.509	1.446	100,00 %	1.070	74,00 %	358	33,46 %	376	26,00 %	0	0,00 %	00:07:37	01:49:31
8	1.767	18.514	1.761	99,66 %	836	47,47 %	511	61,12 %	925	52,53 %	6	0,34 %	00:05:48	01:23:30
9	2.032	22.595	2.029	99,85 %	1.519	74,86 %	1.134	74,65 %	510	25,14 %	3	0,15 %	00:06:38	01:22:10
10	1.881	24.694	1.880	99,95 %	1.542	82,02 %	1.083	70,23 %	338	17,98 %	1	0,05 %	00:07:58	01:37:19
11	1.603	29.210	1.599	99,75 %	1.024	64,04 %	554	54,10 %	575	35,96 %	4	0,25 %	00:11:45	07:14:16
12	416	4.131	416	100,00 %	247	59,38 %	63	25,51 %	169	40,63 %	0	0,00 %	00:05:15	01:30:26
13													::	::
14	1.377	17.703	1.377	100,00 %	747	54,25 %	69	9,24 %	630	45,75 %	0	0,00 %	00:07:26	01:55:37
15	1.230	20.315	1.230	100,00 %	1.100	89,43 %	308	28,00 %	130	10,57 %	0	0,00 %	00:09:52	01:58:19
16	1.493	28.543	1.492	99,93 %	1.104	73,99 %	303	27,45 %	388	26,01 %	1	0,07 %	00:12:20	04:38:07
17	1.018	12.680	1.018	100,00 %	750	73,67 %	289	38,53 %	268	26,33 %	0	0,00 %	00:07:05	02:35:03
18	1.419	25.970	1.415	99,72 %	892	63,04 %	456	51,12 %	523	36,96 %	4	0,28 %	00:12:05	07:18:44
19	368	4.848	368	100,00 %	268	72,83 %	62	23,13 %	100	27,17 %	0	0,00 %	00:07:51	01:39:49
20													::	::
21	1.483	22.964	1.483	100,00 %	1.352	91,17 %	488	36,09 %	131	8,83 %	0	0,00 %	00:10:03	01:41:31
22	2.209	30.107	2.206	99,86 %	1.962	88,94 %	885	45,11 %	244	11,06 %	3	0,14 %	00:06:52	01:28:40
23	1.332	16.458	1.332	100,00 %	682	51,20 %	65	9,53 %	650	48,80 %	0	0,00 %	00:07:35	01:57:43
24	1.648	30.321	1.646	99,88 %	663	40,28 %	555	83,71 %	983	59,72 %	2	0,12 %	00:12:57	11:27:42
25	942	17.052	942	100,00 %	116	12,31 %	0	0,00 %	826	87,69 %	0	0,00 %	00:12:24	17:39:39
26	370	2.549	370	100,00 %	243	65,68 %	140	57,61 %	127	34,32 %	0	0,00 %	00:03:41	01:08:32
27													::	::
28	1.562	31.784	1.562	100,00 %	851	54,48 %	140	16,45 %	711	45,52 %	0	0,00 %	00:13:39	08:05:24
29	1.239	9.125	1.239	100,00 %	551	44,47 %	205	37,21 %	688	55,53 %	0	0,00 %	00:03:49	02:00:29
30	1.903	28.357	1.901	99,89 %	759	39,93 %	716	94,33 %	1.142	60,07 %	2	0,11 %	00:09:24	11:24:34
31	1.746	16.802	1.746	100,00 %	1.665	95,36 %	495	29,73 %	81	4,64 %	0	0,00 %	00:03:02	01:07:34
Total	**38.157**	**518.598**	**38.118**	**99,90 %**	**25.965**	**68,12 %**	**13.662**	**52,62 %**	**12.153**	**31,88 %**	**39**	**0,10 %**	**00:08:14**	**03:59:56**

Gestión del canal digital - WhatsApp:

Durante el mes de Julio en el canal de WhatsApp hemos recibido 38,118 interacciones de las cuales logramos atender 25,965 lo que significa un nivel de atención del 68,12%. Con respecto al mes anterior evidenciamos una aumento en la cantidad de interacciones recibidas de 12%, al trabajar de la mano con los agentes logramos tener mayor capacidad de atención incrementando en 4% nuestro indicador, continuamos trabajando para lograr el objetivo del 80%

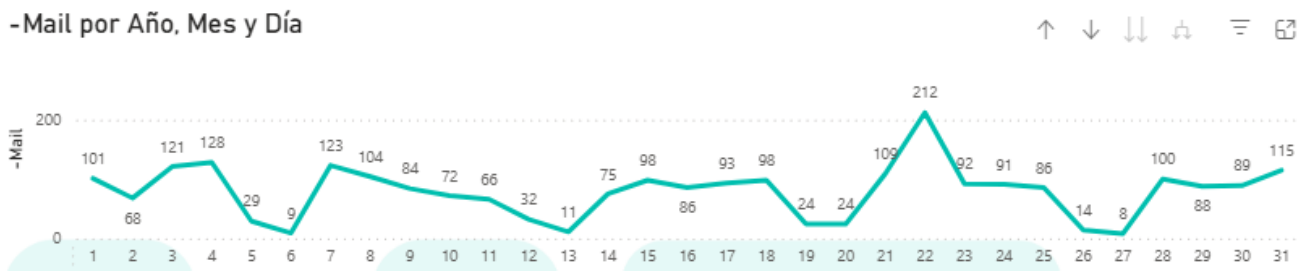
El TMO general del canal fue de 08:14 y recibimos 39 chats fuera de horario.

Los días que mas recibimos interacciones fueron los miércoles, seguido de los jueves y los martes, los sábados fueron los días con menor cantidad de interacciones ingresadas a nuestro canal digital.

Resultados Generales De Correo Electrónico

Mes	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	diciembre	Total
⊟ enero	2.311	737	803		204	4	5		4.064
CLOSED	1.072	669	789		199	3	4		2.736
FW_CLOSED			2						2
MERGED	1	1							2
NEW	1.237	67	12		5		1		1.322
OPEN	1					1			2
⊟ febrero		2.686	492	1.502	604	40	5		5.329
CLOSED		34	467	1.465	574	35	5		2.580
NEW		2.652	25	37	30	4			2.748
OPEN						1			1
⊟ marzo			2.142	24	702	1.426	38		4.332
CLOSED			13	11	686	1.395	37		2.142
FW_CLOSED			1						1
NEW			2.127	13	16	27	1		2.184
OPEN			1			4			5
⊟ abril				1.912	289	180	5		2.386
CLOSED				1.404	288	174	5		1.871
FW_CLOSED				11		1			12
NEW				497	1	3			501
OPEN						2			2
⊟ mayo					2.169	285	392		2.846
CLOSED					1.188	259	375		1.822
FW_CLOSED					8	2	1		11
NEW					972	23	16		1.011
OPEN					1	1			2
⊟ junio						2.216	597		2.813
CLOSED						1.091	579		1.670
FW_CLOSED						1	5		6
NEW						1.122	13		1.135
OPEN						2			2
⊟ julio							2.450		2.450
CLOSED							1.431		1.431
FW_CLOSED							12		12
NEW							1.006		1.006
OPEN							1		1
⊟ diciembre	550	2.051	1.795	109	87	2	23	3.942	8.559
CLOSED	525	1.935	1.584	102	79	1	23	692	4.941
FW_CLOSED			6						6
NEW	25	114	196	7	8			3.244	3.594
OPEN		2	9			1		6	18
Total	2.861	5.474	5.232	3.547	4.055	4.153	3.515	3.942	32.779

Mes	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	diciembre	Total
⊞ enero	2.311	737	803		204	4	5		4.064
⊞ febrero		2.686	492	1.502	604	40	5		5.329
⊞ marzo			2.142	24	702	1.426	38		4.332
⊞ abril				1.912	289	180	5		2.386
⊞ mayo					2.169	285	392		2.846
⊞ junio						2.216	597		2.813
⊞ julio							2.450		2.450
⊞ diciembre	550	2.051	1.795	109	87	2	23	3.942	8.559
Total	2.861	5.474	5.232	3.547	4.055	4.153	3.515	3.942	32.779



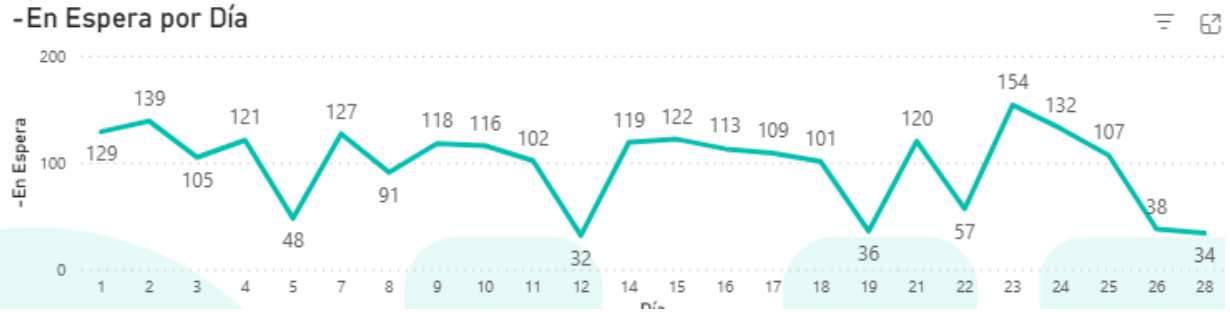
Gestión del canal digital – Correo electrónico:

Durante julio continuamos con el PDA de apoyo al segmento de correo, logrando hacer un avance muy importante realizando el cierre de 1443 casos, continuamos en gestión actualmente de los correos recibidos durante del mes de junio.

Captación Lista En Espera

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

2.370
-En Espera



Especialidad 1	-En Espera
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	383
OFTALMOLOGIA SCO	328
OTORRINOLARINGOLOGIA	231
DERMATOLOGIA	203
UROLOGIA	166
NEUROLOGIA	155
ENDOCRINOLOGIA	147
CARDIOLOGIA	119
CIRUGIA MAXILOFACIAL	88
GASTROENTEROLOGIA SCO	85
NEUMOLOGIA	81
REUMATOLOGIA	70
ENDODONCIA	52
NEUROLOGIA PEDIATRICA	48
NEUROCIRUGIA	46
ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA	36
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA	29
NEUMOLOGIA PEDIATRICA	21
GENETICA HUMANA	18
Total	**2.370**

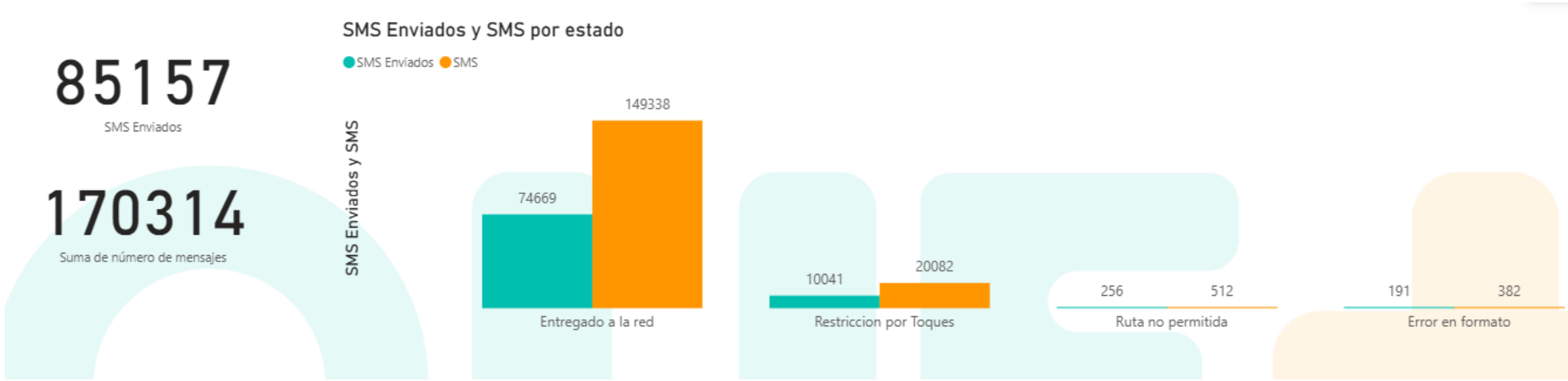
Captación de datos:

Para el mes de Julio se captaron los datos de 2,270 pacientes en nuestras listas de cita en tramite, es muy importante destacar que la especialidad de ortopedia y traumatología sigue siendo nuestro foco con 383 casos captados.

La EAPB Capital Salud continua siendo nuestra entidad con mayor cantidad de casos captados alcanzando 2,094 pacientes, equivalentes al 88% de los pacientes registrados.

QUE+ SOMOS + QUE UN BPO

SMS Enviados



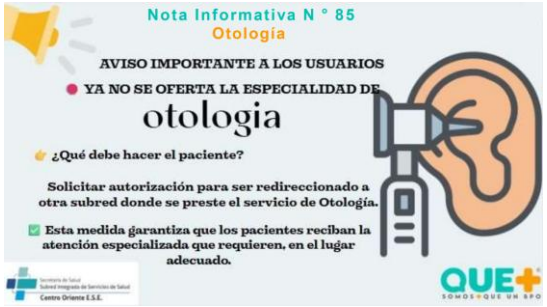
Envío de mensajería:

Para el mes de Julio se enviaron 170,314 SMS, de los cuales se entregaron de forma exitosa al paciente 149,338 sms, que corresponde al 87 %

Mejora Continúa







Estrategias de mejora en la capacitación:

Como parte de la mejora continua en la campaña, continuamos con la publicación oportuna de las notas informativas, las cuales tienes por objetivo que el agente reciba la información importante de forma mas amigable y sin impactos en la línea.

Durante julio nos enfocamos en discapacidades neurosensoriales, taller pedagógico, servicio de otología y reprogramación de citas.

QUE+
SOMOS+QUE UN BPO

Mejora Continúa

Nota Informativa N ° 86

21/07/2025

Citología Tumoral

Si usted tiene una orden médica en la que se indique expresamente que el examen solicitado es una **CITOLOGÍA TUMORAL**, le informamos que:



- **Debe acudir de manera presencial a un Punto de Atención al Usuario (PAU)** para recibir la orientación adecuada y continuar con su proceso de atención.

⚠ **No es posible agendar este examen por vía telefónica**

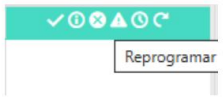
Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.

QUE+ SOMOS+QUE UN BPO

Nota Informativa N ° 87

Reprogramación de citas

QUE+ SOMOS+QUE UN BPO



Paso 1:
Nos dirigimos al botón señalado y damos clic en **"Reprogramación"**.



Paso 2.
Le indicamos al paciente la disponibilidad de agenda y procedemos a seleccionar la **fecha y hora** que desee para su nueva cita.



Paso 3
Hacemos **clic derecho** con el mouse en el espacio donde se desea asignar la nueva cita. Aparecerá la opción **"Reprogramar cita"**, la cual seleccionamos. Automáticamente, la **cita anterior se cancela** y la **información registrada** en ella se **traslada** a la nueva cita asignada.

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

QUE+ SOMOS+QUE UN BPO

Resultados Evaluación Mensual

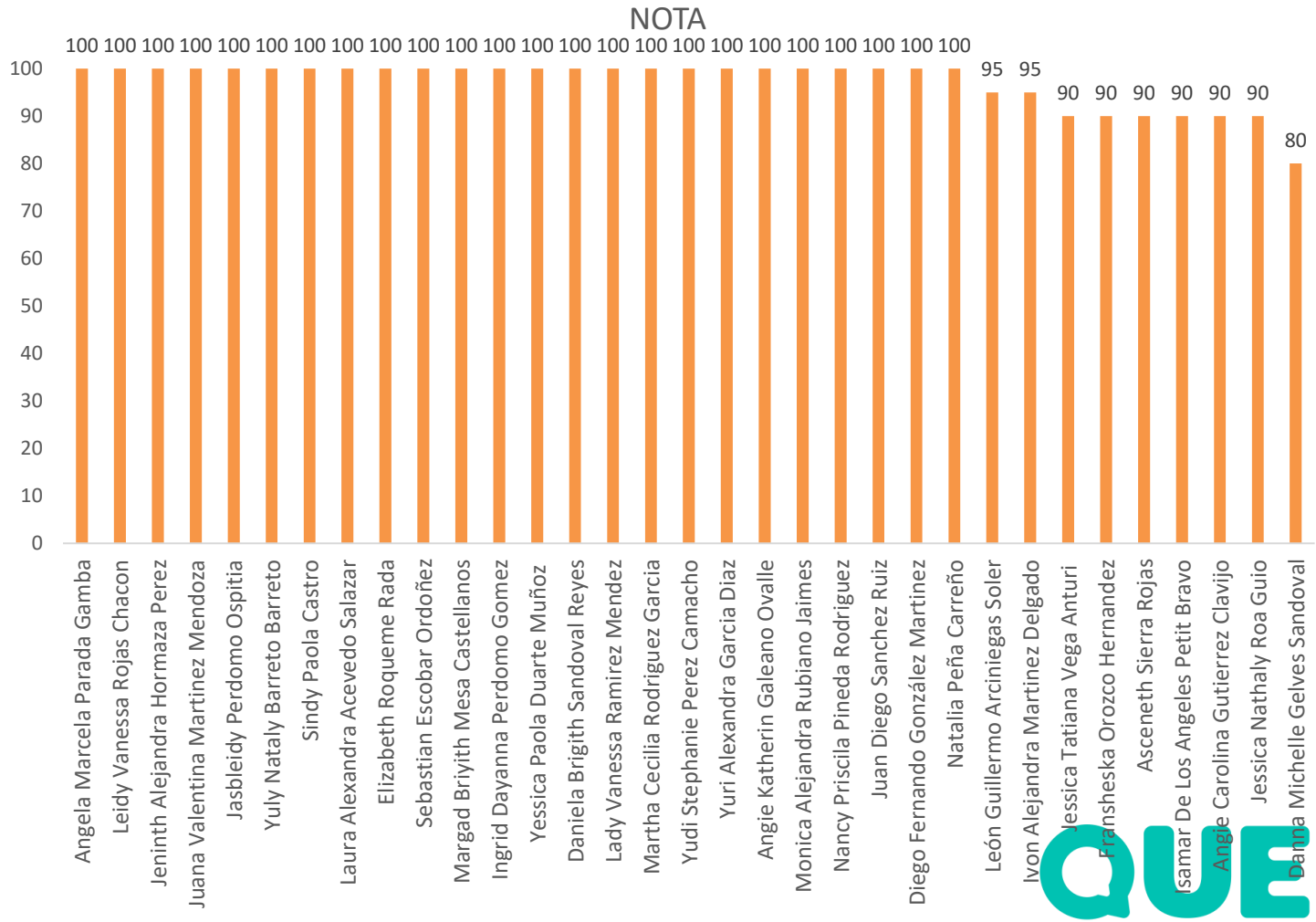
Evaluación de la adherencia a la información:

Durante Julio, realizamos nuevamente la evaluación mensual de conocimientos a nuestros agentes, logrando una nota promedio de 97% manteniendo una brecha del 3% en desconocimiento del proceso.

Como parte del proceso de mejora continua se realizo una socialización de las respuestas una vez se confirmo que todos los asesores habían presentado, esto permite aclarar dudas y consolidar la información para todas las partes involucradas de forma optima y oportuna.

Hemos logrado llegar al objetivo pactando en el mes de junio, logrando una meta superior al 95%

97%



QUE+ SOMOS + QUE UN BPO

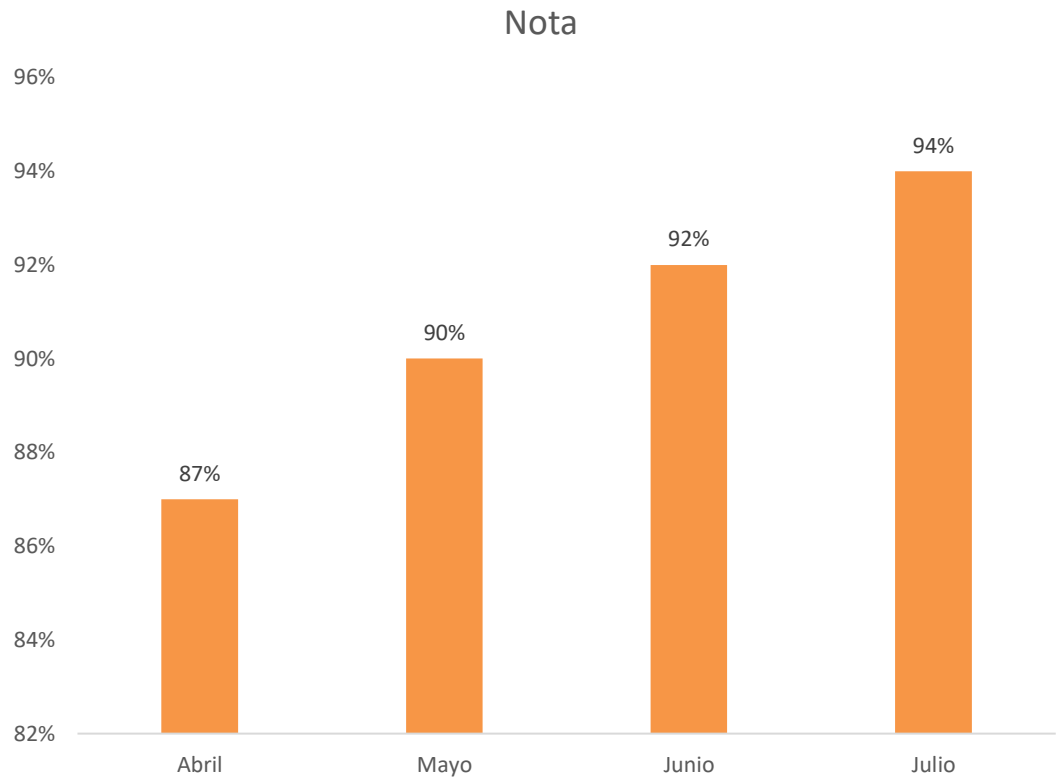
Informe Calidad

Durante Julio se realizaron auditorias de la gestión de las agentes con la finalidad de detectar oportunidades de mejora y realizar la retroalimentación correspondiente de forma clara y puntual.

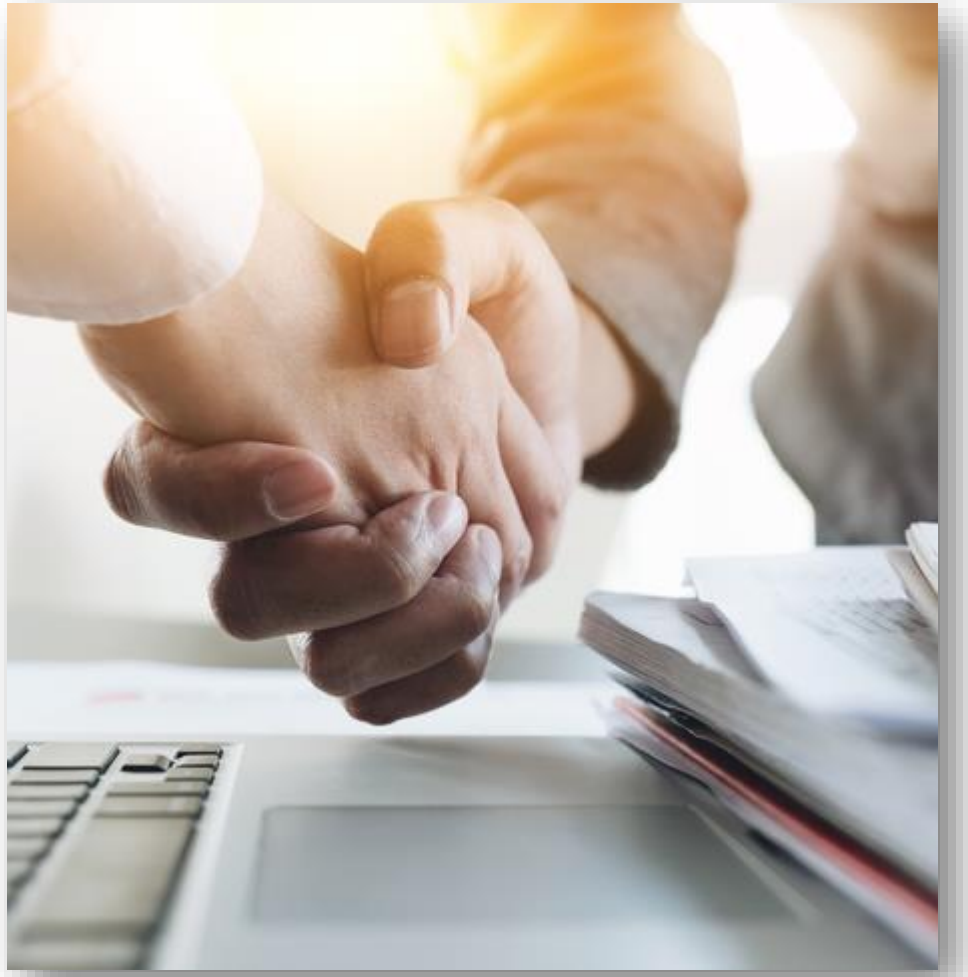
Tenemos un cierre de nota en promedio de 94%, lo que equivale a un incremento porcentual de 2% con respecto al mes inmediatamente anterior que cerro en 92%, además de marcar una tendencia de mejora durante el ultimo cuatrimestre

Nuevamente se evidencia que alcanzamos nuestra meta propuesta al inicio del mes.

Nota: 94%



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