# INFORME GENERAL CALL CENTER

# HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

**Horario de atención**

- Vía teléfono: Lunes a viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m.
  Sábados: 7:00 a.m. - 12:00 m

- WhatsApp: Lunes a viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m.
- Presencial: Lunes a viernes 6:00 a.m. - 12:00 m.
- Lunes a viernes 2:00 a.m. - 5:00 p.m.
- Sábados: 7:00 am - 10:00 a.m

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

Objeto del contrato nro.: 000586-2024 Ejecutar el proceso de asignación de citas por sistema de operador telefónico (Contact Center) para el hospital San Juan de dios de honda E.S.E.



**María Alejandra Guzmán González - Coordinadora**

echa de corte
nforme:

ABRIL | Todas | 2026


Todos los derechos reservados
RYUCO | 2024



Nit. 901.540.870 - gerencia@ryuco.com.co

# INFORME GENERAL CALL CENTER

**Total Llamadas Telefónicas**

13.431

**las Atendidas** 8.554 **63,69 %**

**onadas > a 1 Min** 3.591 26,74 %

**Tiempo Promedio de espera**

00:17:42

**Tiempo Promedio atención**

00:02:35

**Total Registros WhatsApp**

2.895

**Total Citas Asignadas SIFAS**

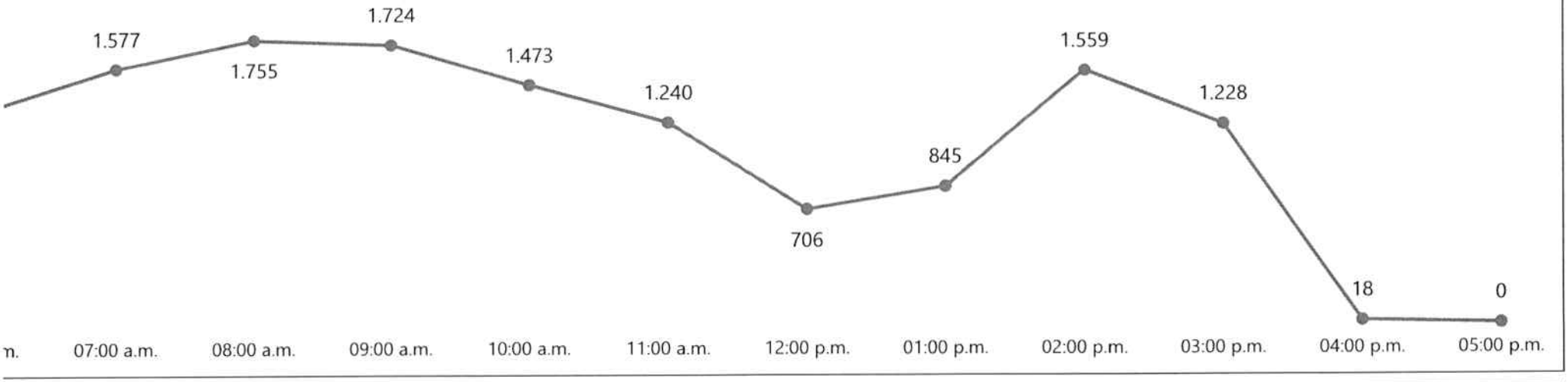
9.393

**Llamadas Salientes**

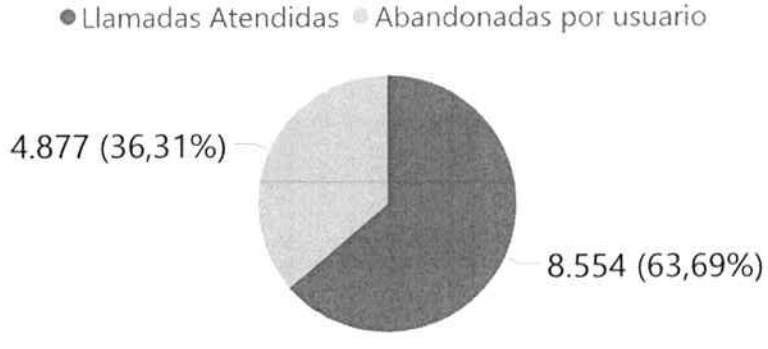
1.615

**Fuente : SIFAS**
Oficina de sistemas Hospital San Juan de Dios

## Distribución de llamadas por Hora




## Llamadas entrantes para colas de llamada

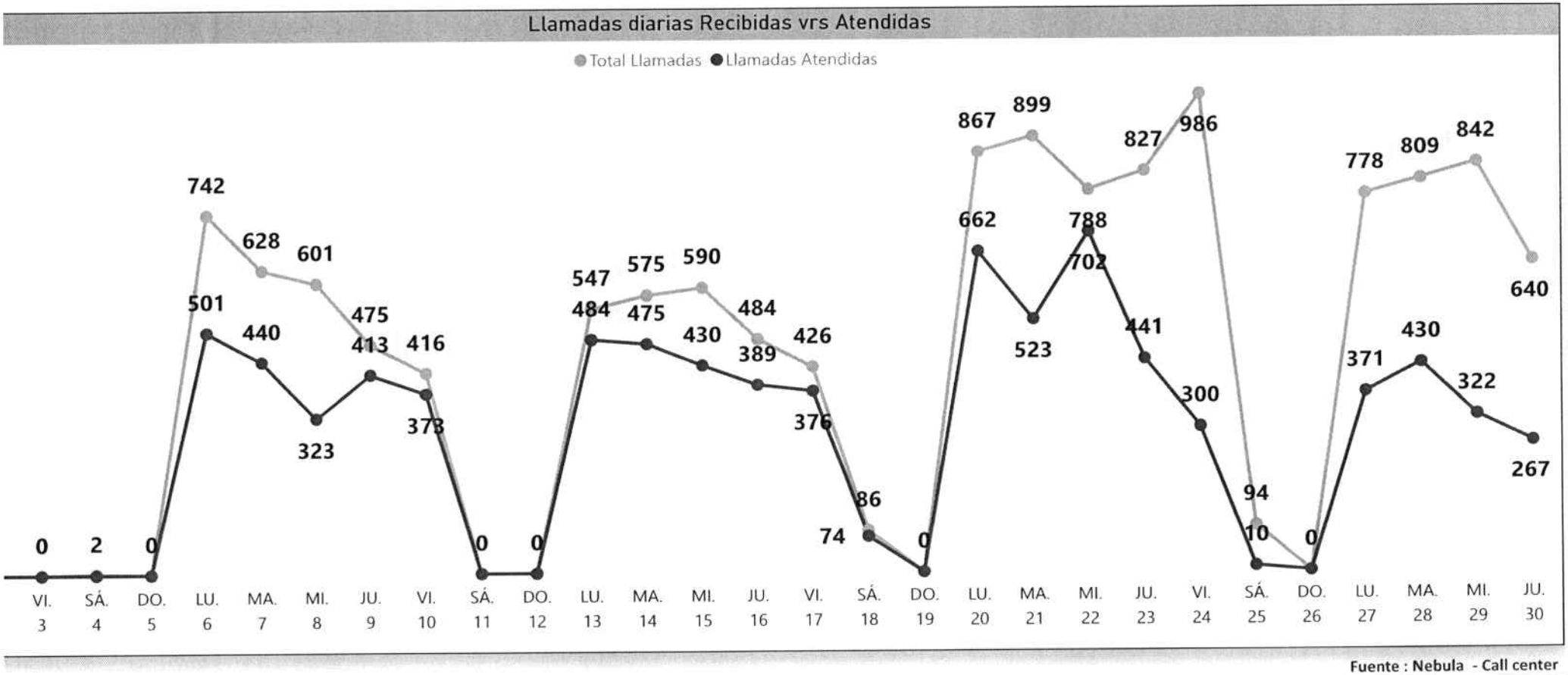


# Llamadas atendidas diarias X mes

| Total Llamadas Recibidas |
| --- |
| 13.431 |

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

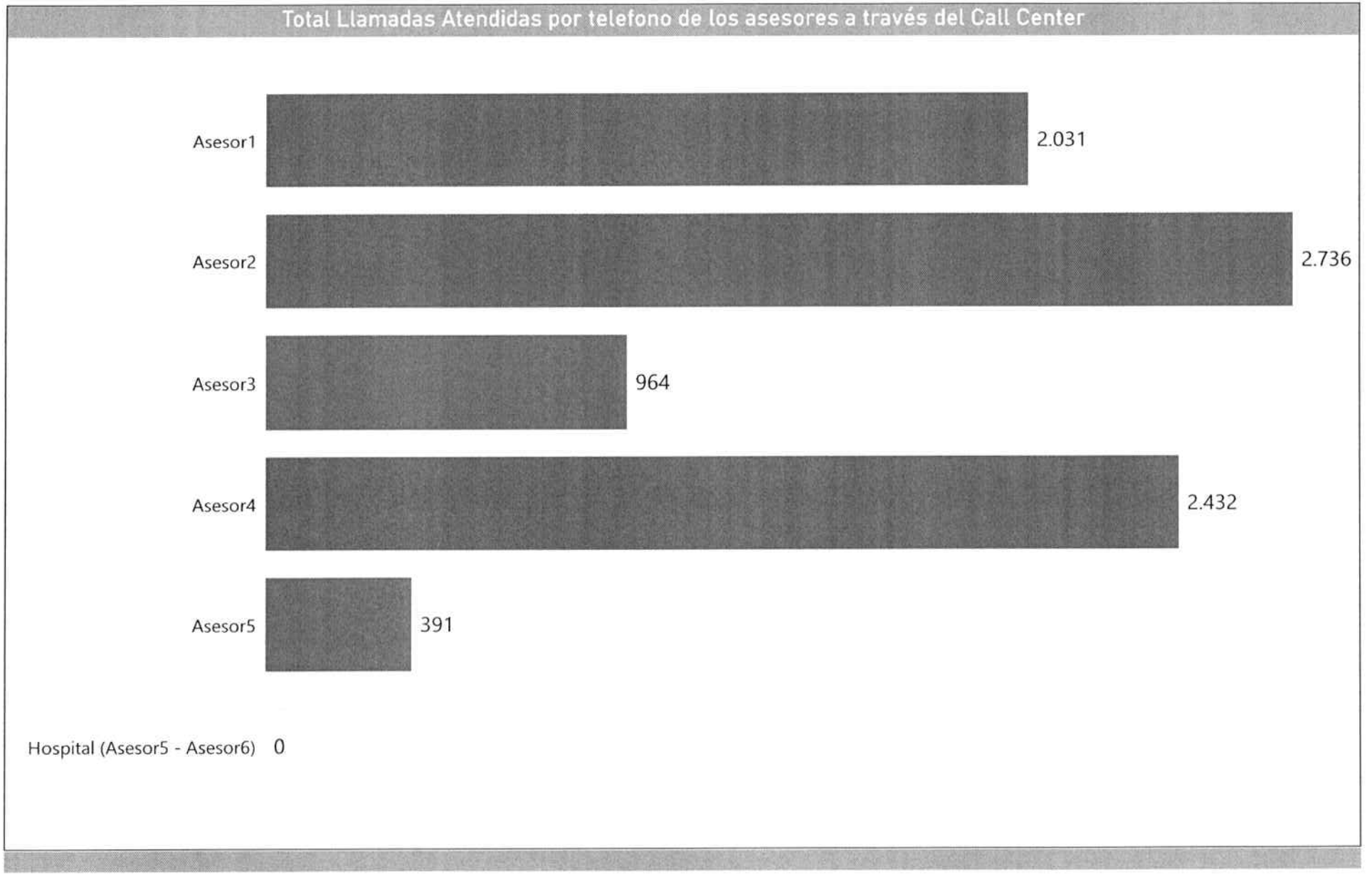
ABRIL




Fuente : Nebula - Call center

# Llamadas Atendidas a través del Call center por asesor

| Total llamadas atendidas |
| --- |
| 8.554 |



# Solicitudes via WhatsApp

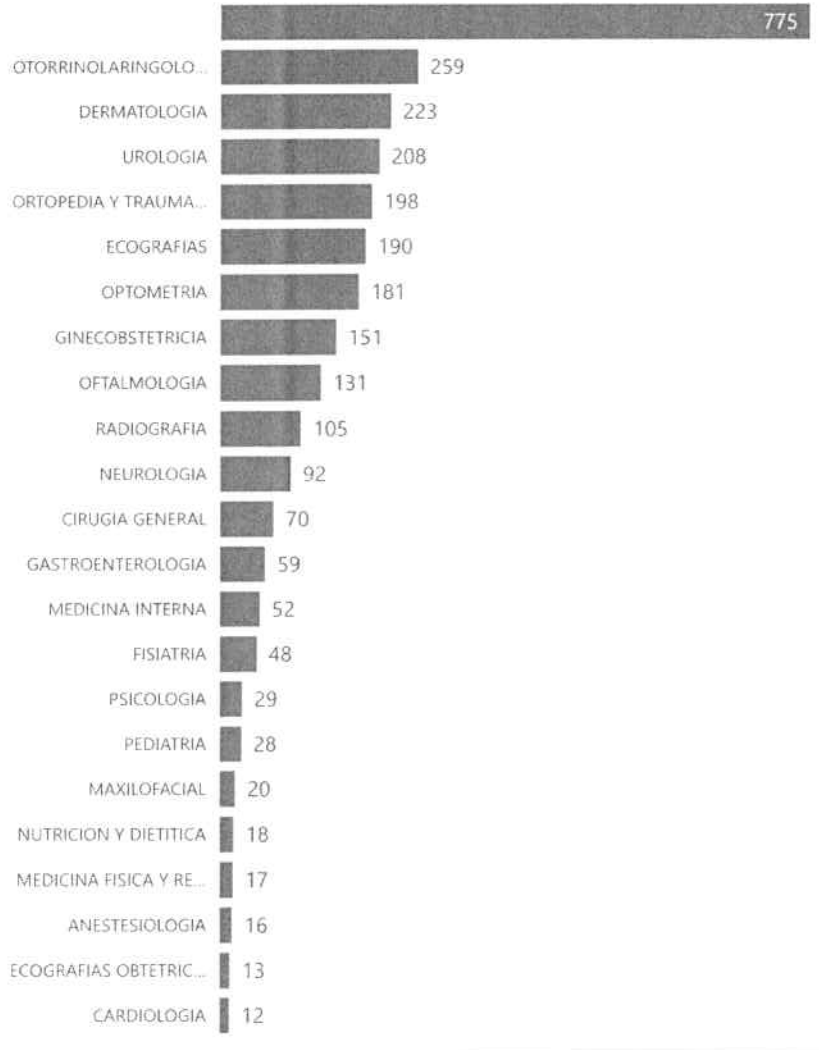
## Total WhatsApp Registrados

2.895

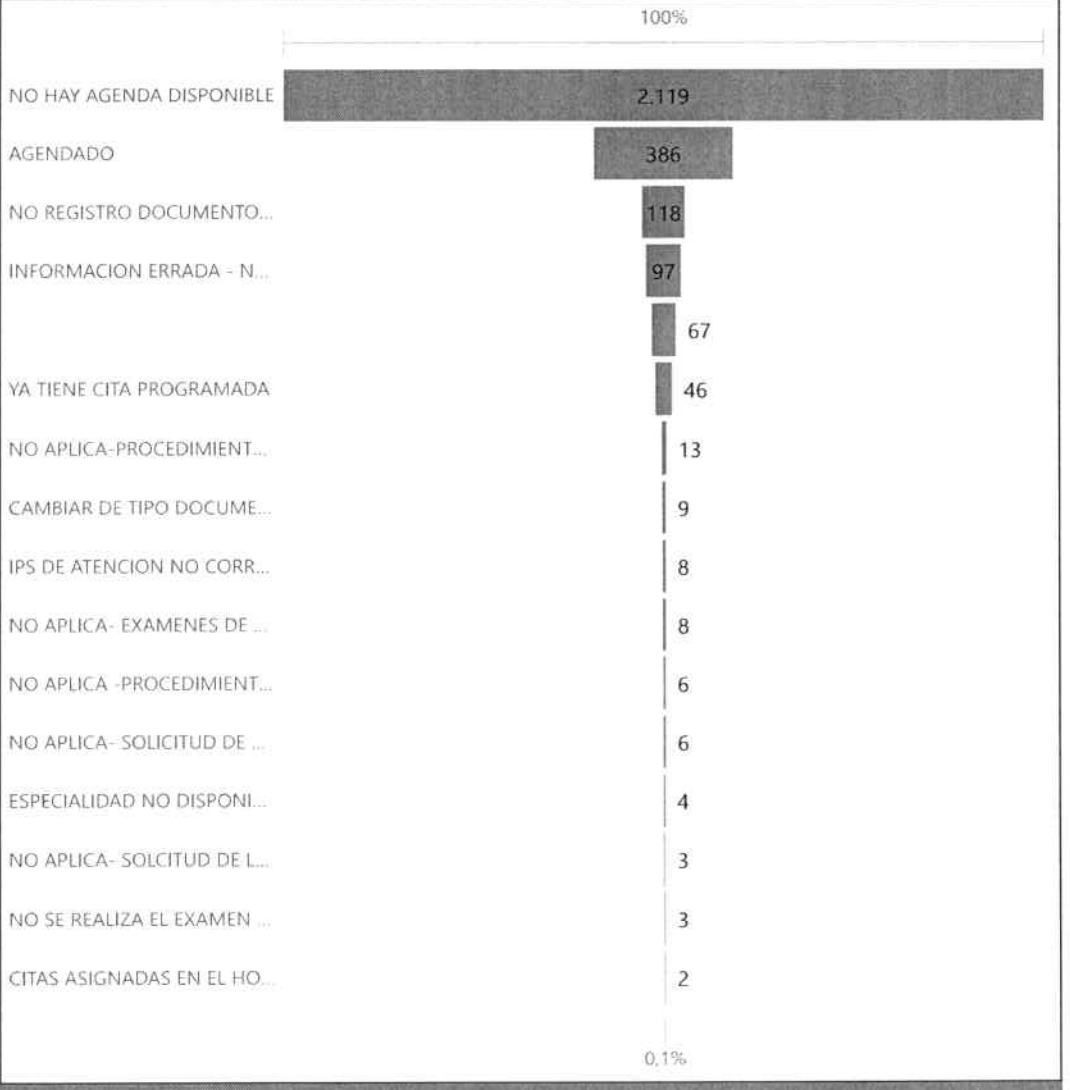
## Total Citas registradas por estado




## Especialidades Solicitadas Por WhatsApp




## Gestión Registros WhatsApp

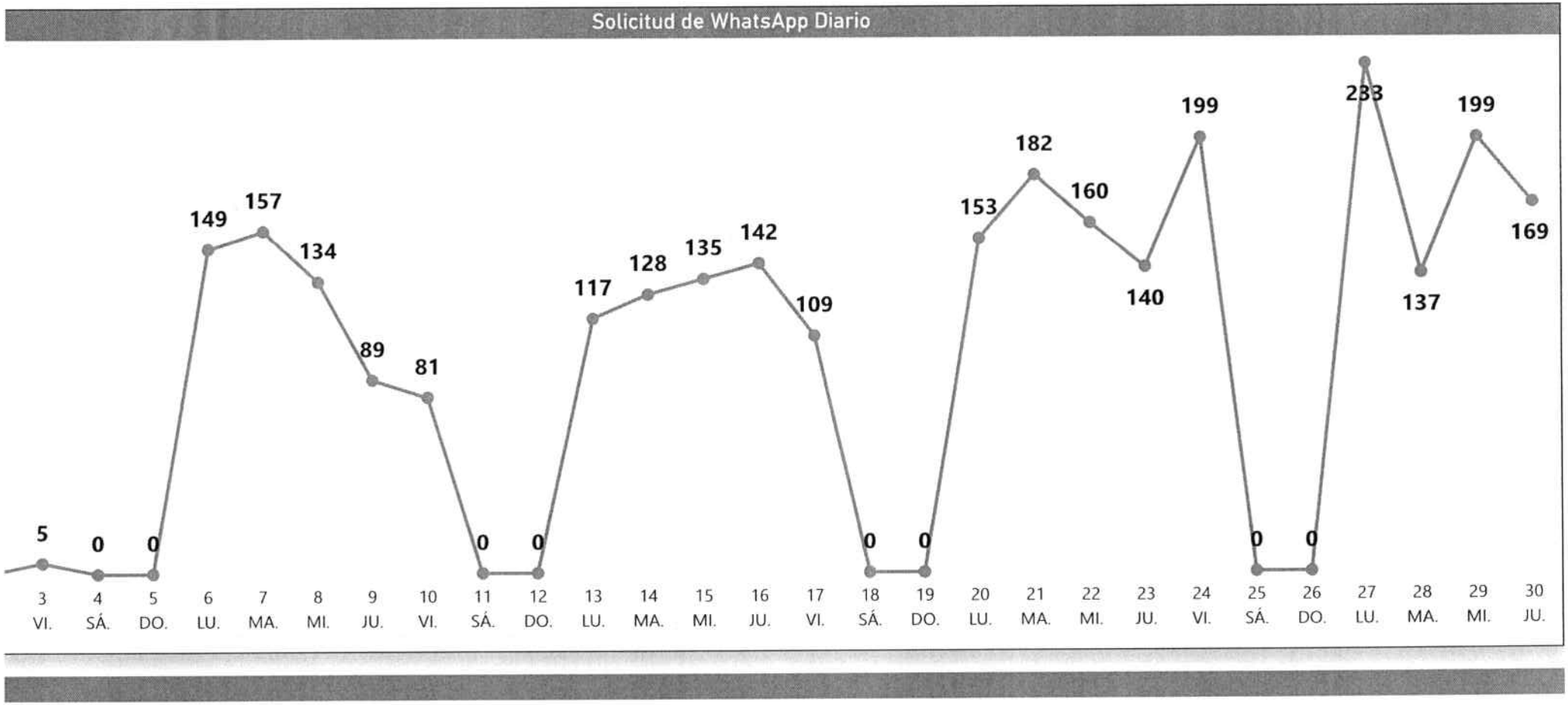


# Solicitud de WhatsApp Diario X Mes

| Total WhatsApp Recibidos |
| --- |
| 2.895 |

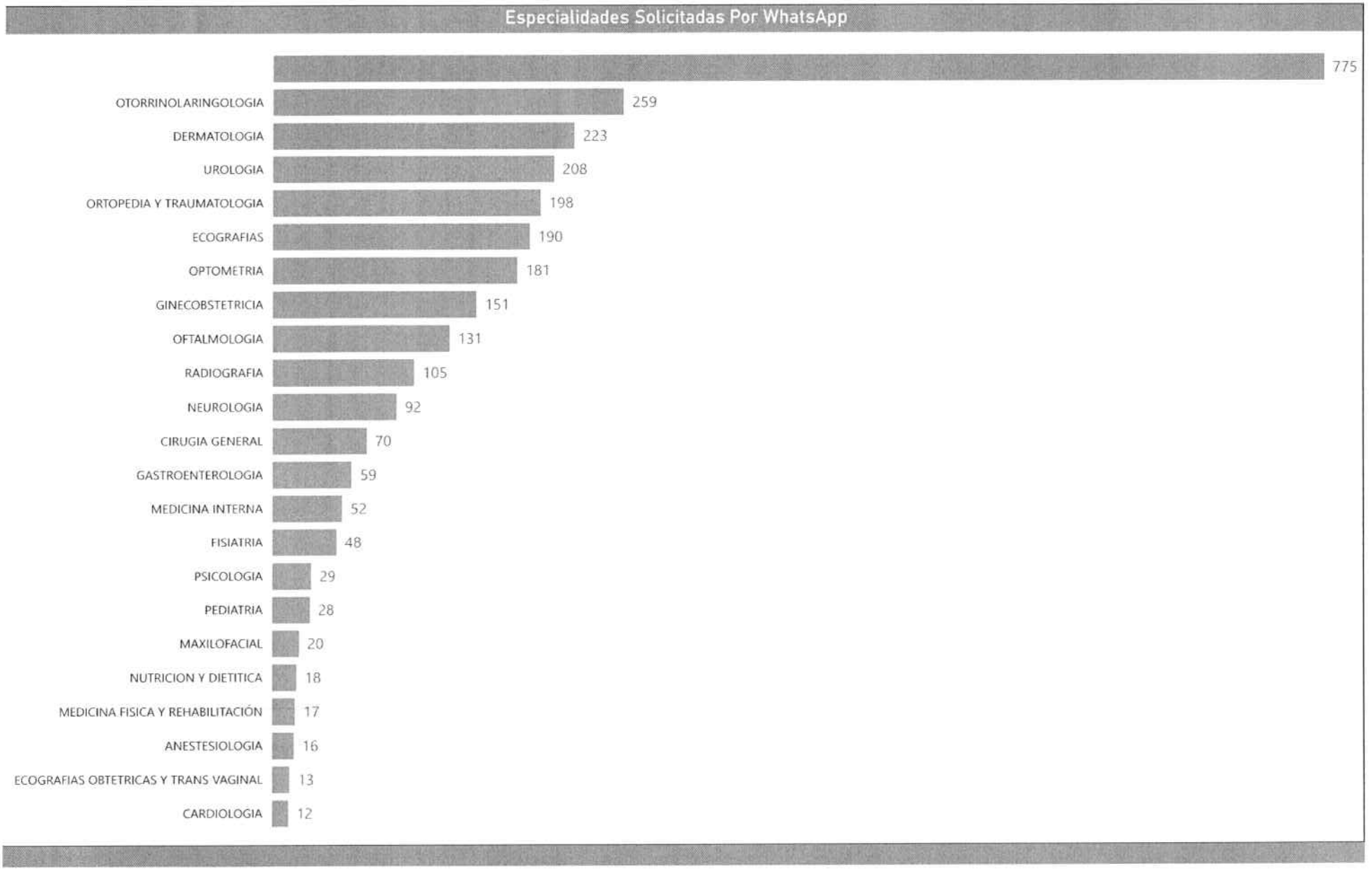
**Fuente :** Hosvital - Hospital San Juan de de Dios

ABRIL



# Demanda insatisfecha vía WhatsApp

| Total demanda insatisfecha |
| --- |
| 2.895 |



# Agendamiento SIFAS

**Total Citas Registradas**

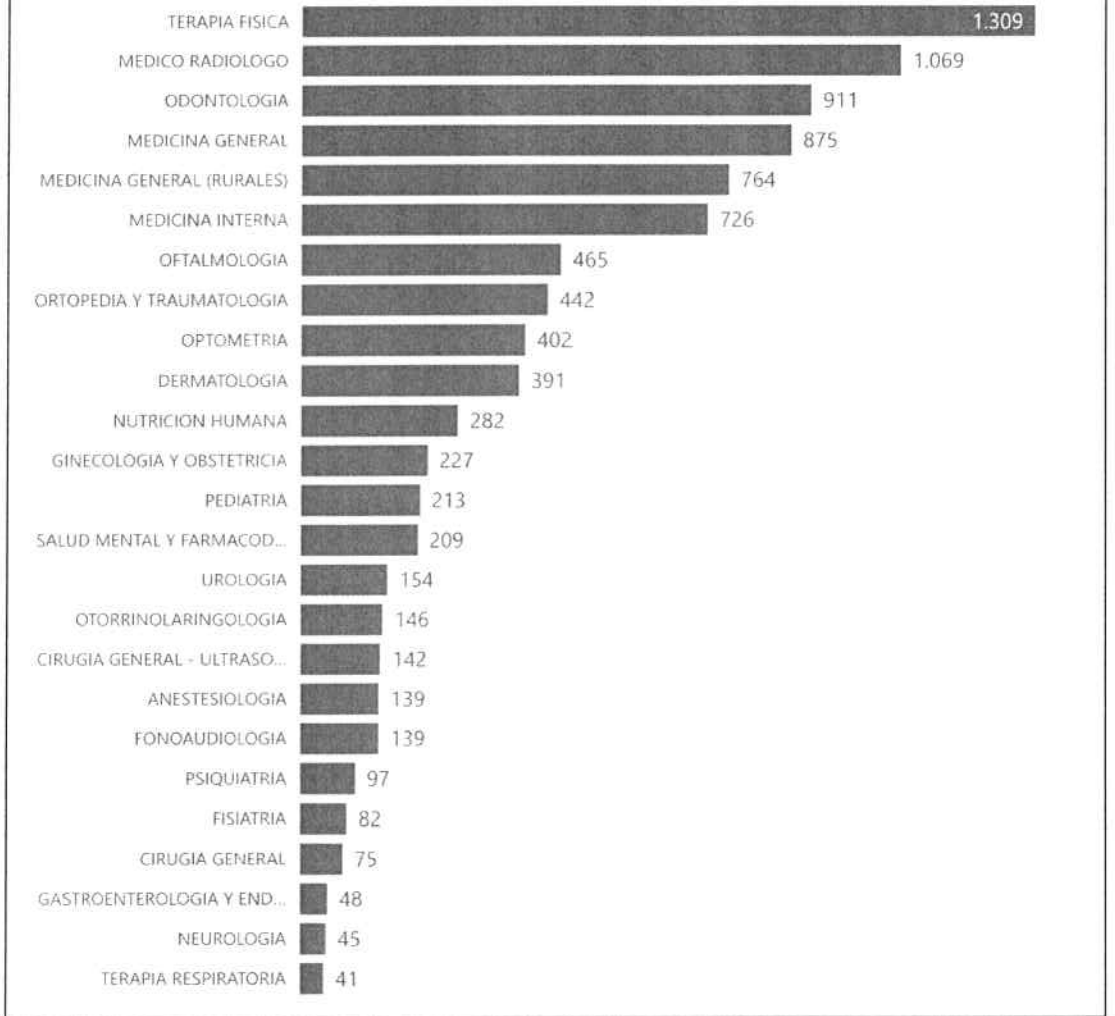
9.393

**Fuente :** SIFAS - Hospital San Juan de Dios

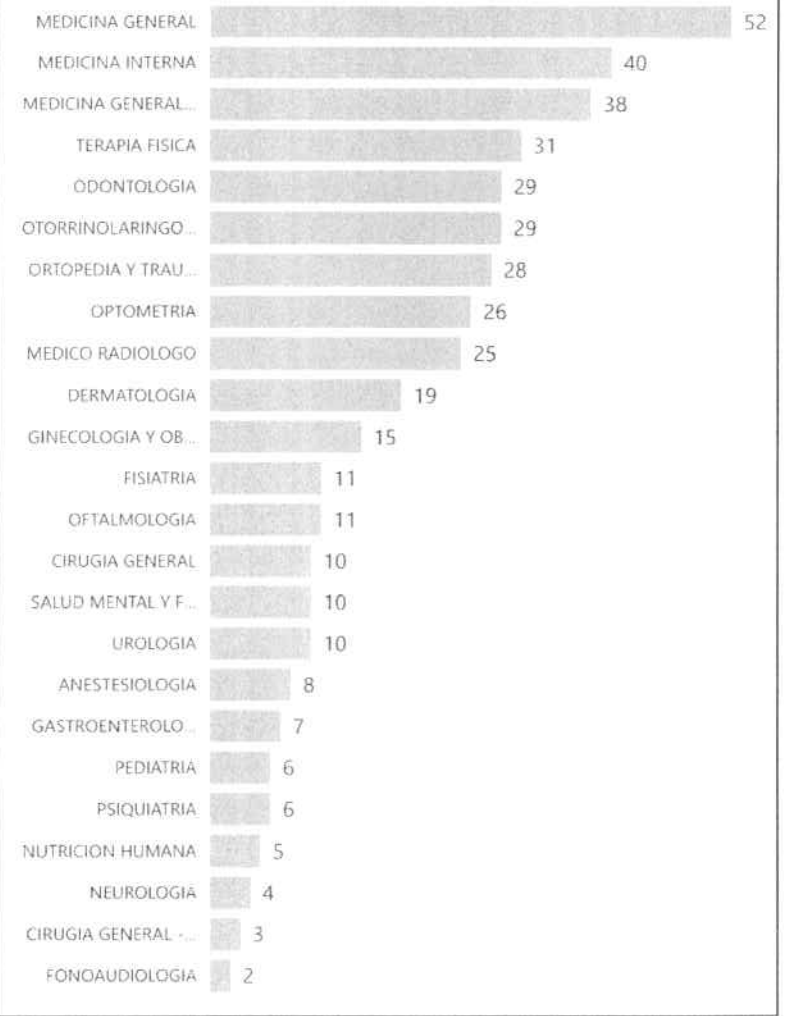
## Total Citas registradas por estado




## Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS




## Citas Canceladas



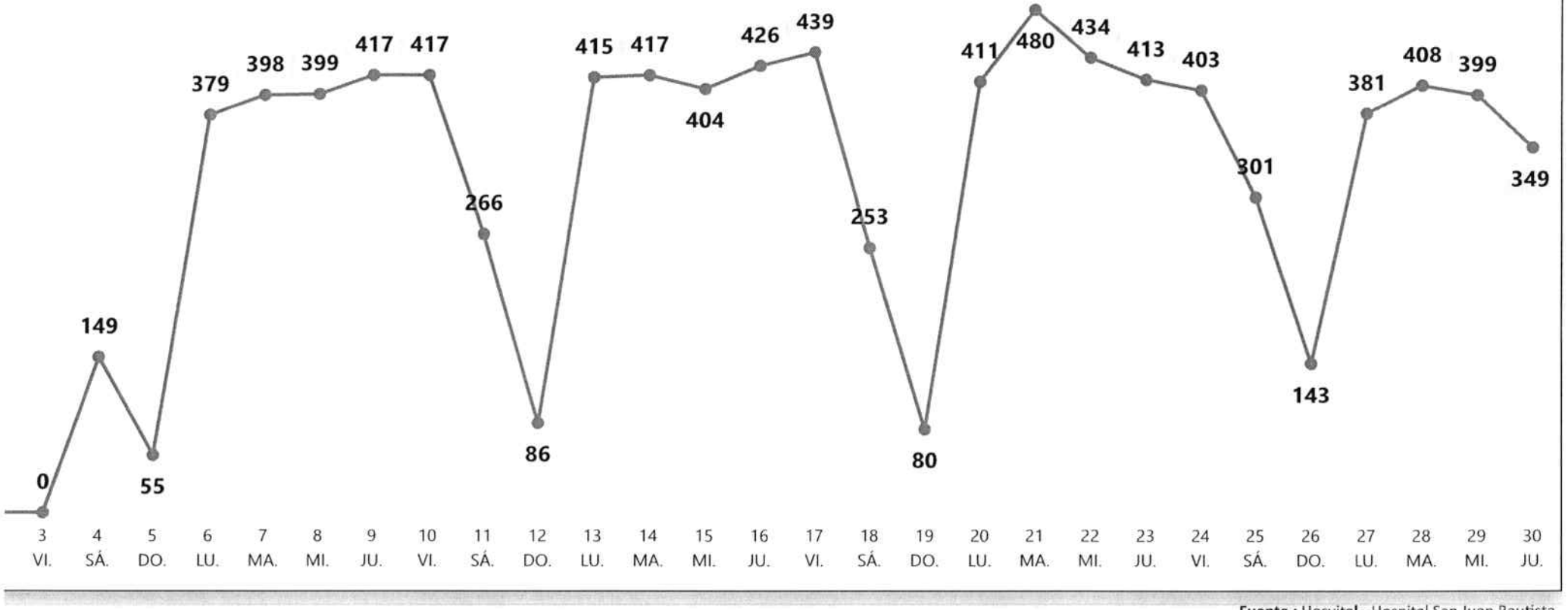
# Agendamiento diario x mes de citas médicas

| Total Citas Registradas |
| --- |
| 9.393 |

**Fuente :** SIFAS - Hospital San Juan de Dios

ABRIL

## Agendamiento Diario de Citas Médicas



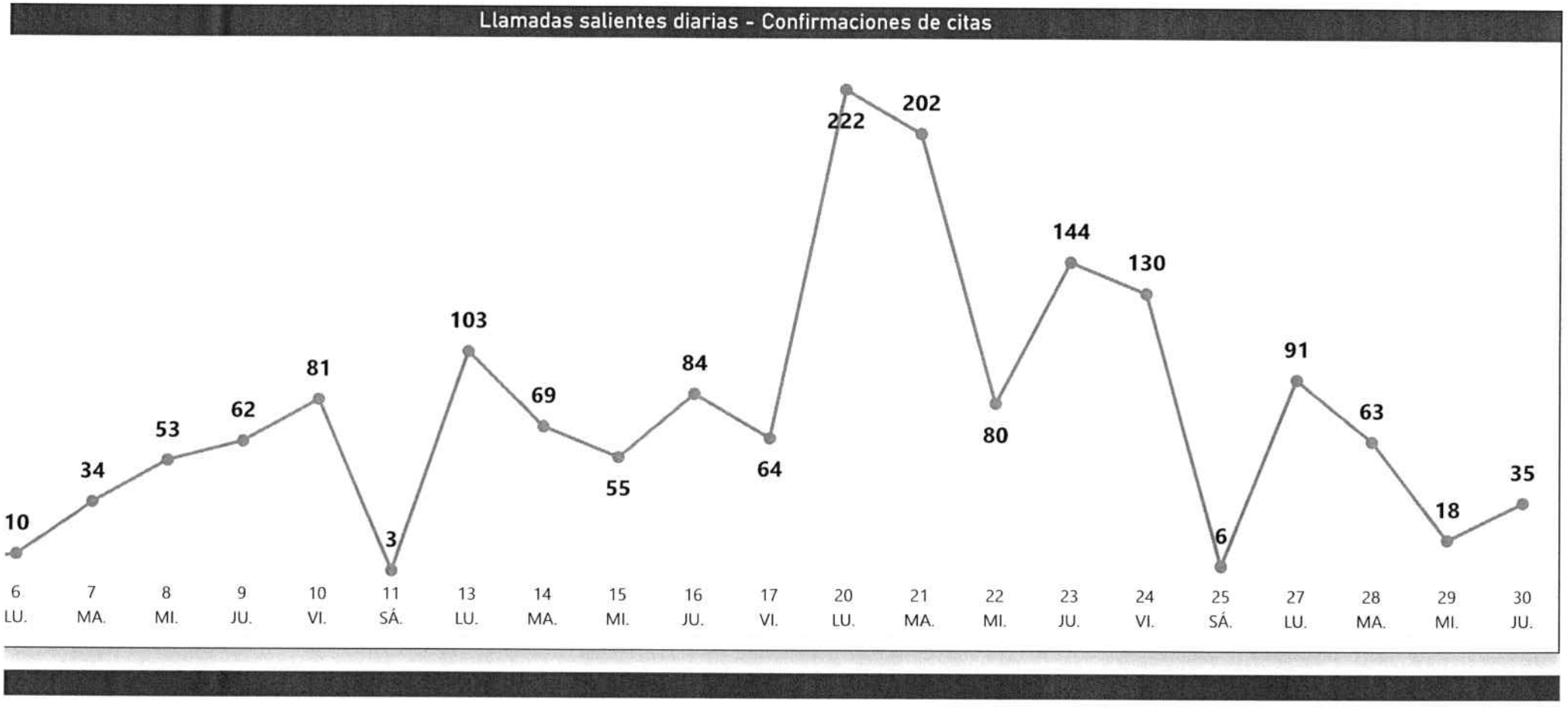

**Fuente :** Hosvital - Hospital San Juan Bautista

# Llamadas de confirmación de citas diarias (Salientes)

| Total Llamadas Salientes |
| --- |
| 1.615 |

Fuente : Nebula - Call Center

ABRIL

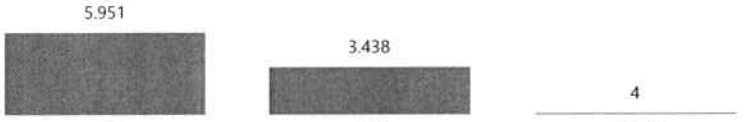


# Agendamiento - Medio de solicitud SIFAS

**Total Citas Registradas SIFAS**

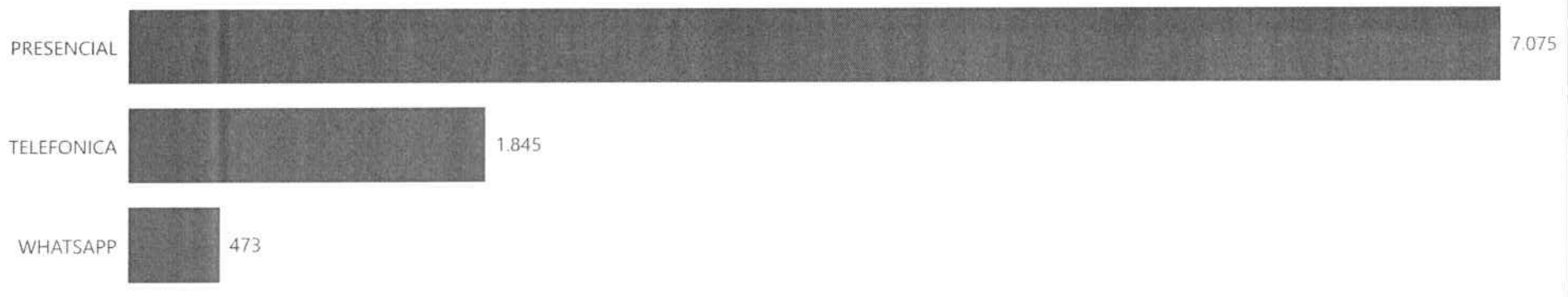
9.393

**Citas Agendadas por Sexo**

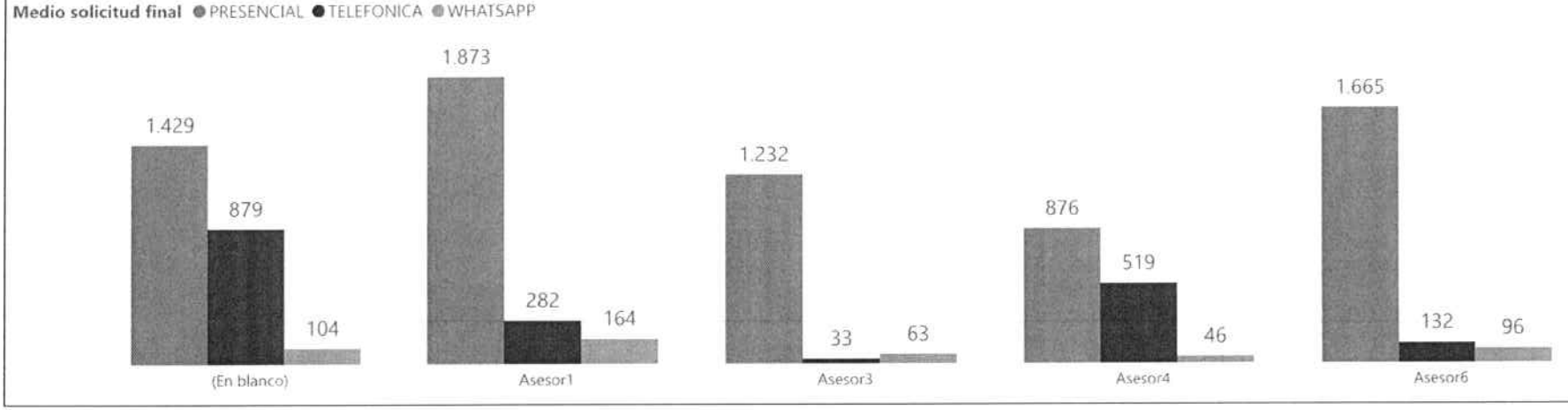



**Fuente : SIFAS** Hospital San Juan de Dios

**Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS**




**Agendamiento por asesor**



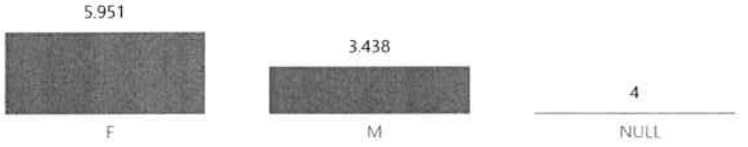

**NULL:** EL SISTEMA NO GUARDA LA MARCA LA PACIENTE AGENDADO, POR LO CUAL LA OFICINA DE SISTEMAS GENERO REQUERIMIENTO A EL PROVEEDOR DE SIFAS PARA PRONTA SOLUCIÓN. OFICINA DE SISTEMAS - SIFAS

# Agendamiento POR EPS SIFAS

**Total Citas Registradas SIFAS**

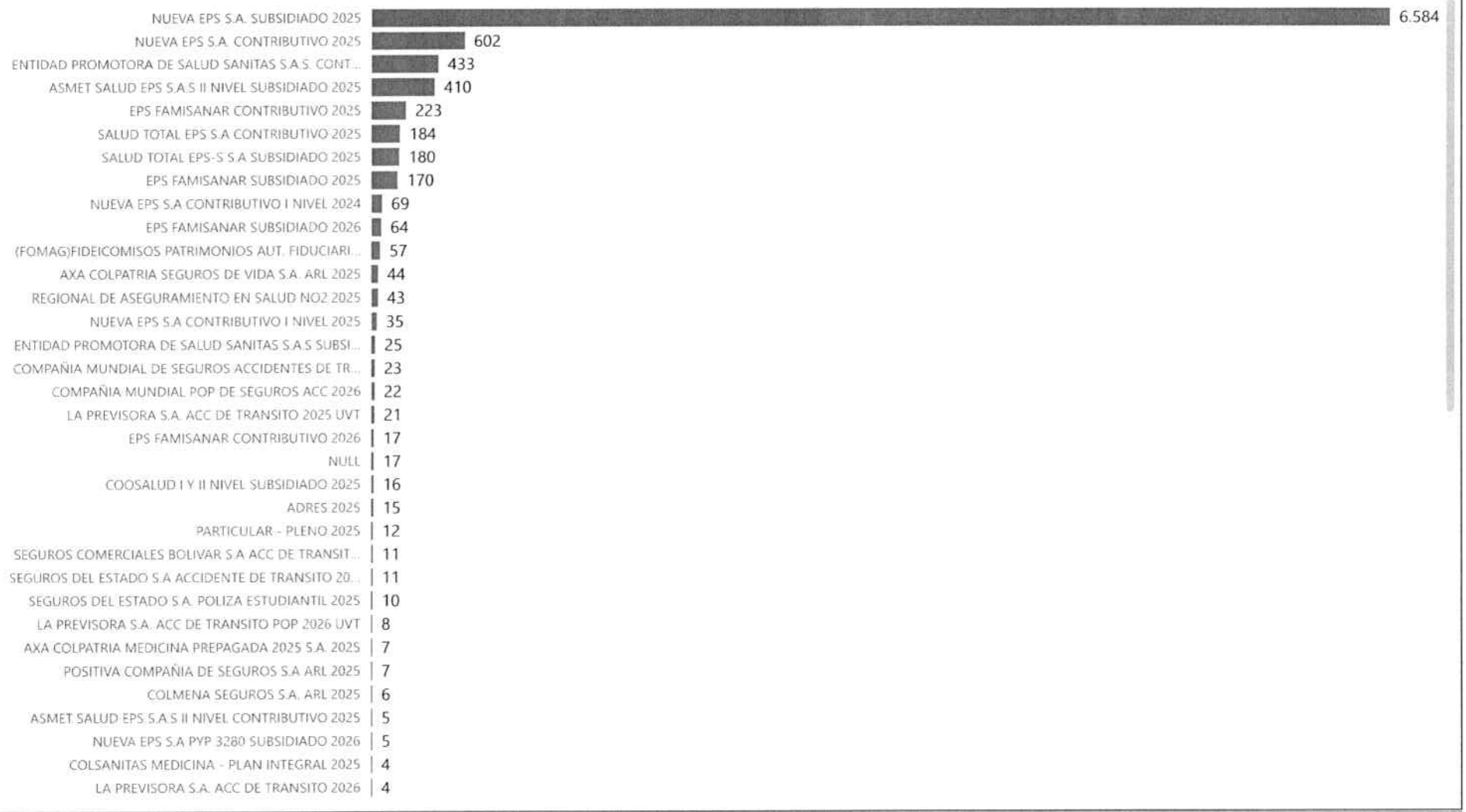
9.393

**Citas Agendadas por Sexo**




**Fuente : SIFAS** Hospital San Juan de Dios

**Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS**

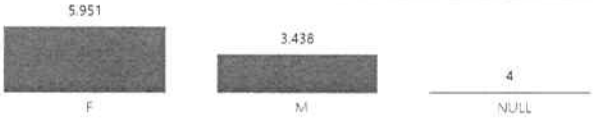


# Agendamiento POR EPS SIFAS

**Total Citas Registradas SIFAS**

9.393

**Citas Agendadas por Sexo**




**Fuente : SIFAS** Hospital San Juan de Dios

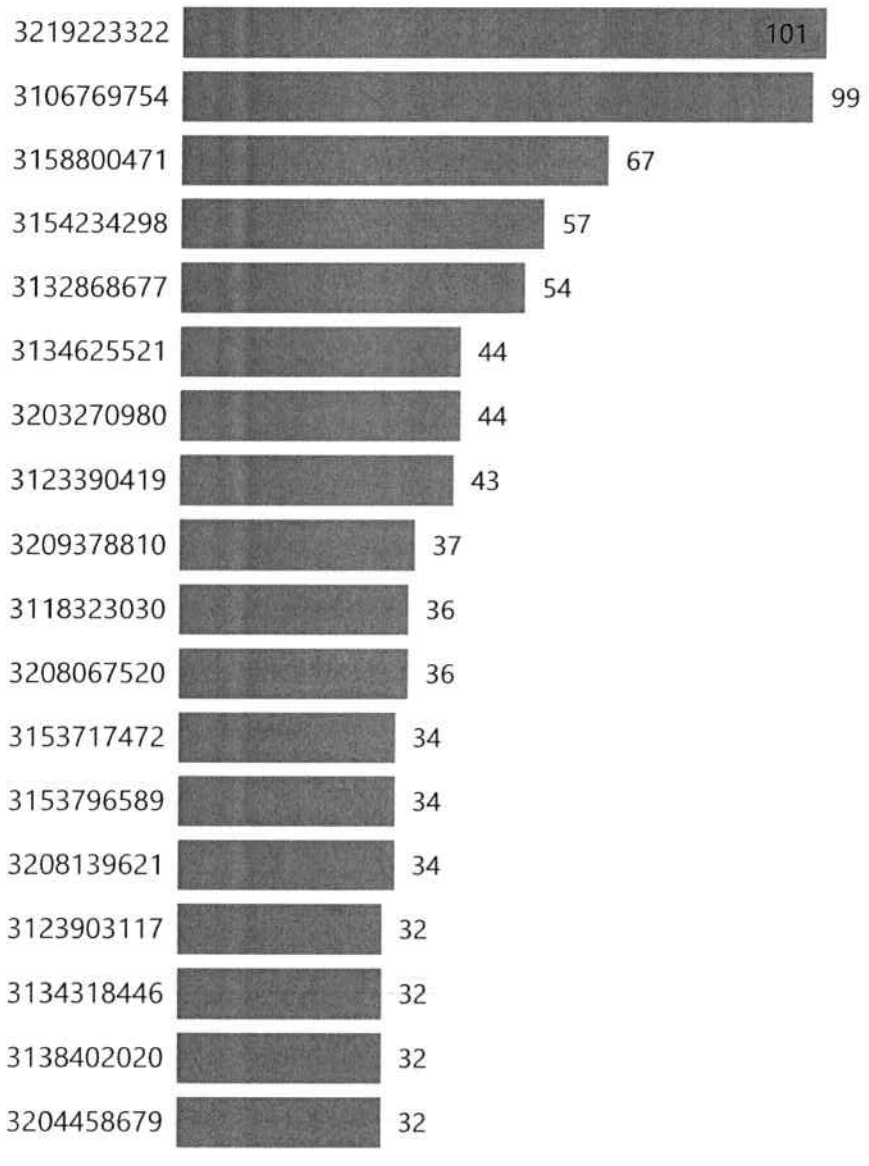
**Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS**

| | |
|---|---|
| HONDA | 6.744 |
| SAN SEBASTIÁN DE MARIQUITA | 918 |
| GUADUAS | 569 |
| FRESNO | 292 |
| LA DORADA | 204 |
| PALOCABILDO | 96 |
| ARMERO | 89 |
| PUERTO BOYACÁ | 83 |
| FALAN | 64 |
| VICTORIA | 42 |
| BOGOTÁ, D.C. | 35 |
| HERVEO | 32 |
| PUERTO SALGAR | 31 |
| MARQUETALIA | 30 |
| SAMANÁ | 29 |
| CASABIANCA | 15 |
| ANZOÁTEGUI | 14 |
| FLORENCIA | 13 |
| FACATATIVÁ | 11 |
| GUAMO | 11 |
| LÉRIDA | 5 |
| AGUADAS | 4 |
| IBAGUÉ | 4 |
| MONTERÍA | 4 |
| NULL | 4 |
| ALPUJARRA | 3 |
| CAPARRAPÍ | 3 |
| MANZANARES | 3 |
| NORCASIA | 3 |
| PRADO | 3 |
| AGUA DE DIOS | 2 |
| EL ENCANTO | 2 |
| GIRARDOT | 2 |
| GUACHETÁ | 2 |
| LÍBANO | 2 |
| MARGARITA | 2 |
| SAN SEBASTIÁN | 2 |
| ABEJORRAL | 1 |
| AMBALEMA | 1 |
| AYAPEL | 1 |
| CALDAS | 1 |
| CHIQUINQUIRÁ | 1 |
| CISNEROS | 1 |
| FILADELFIA | 1 |
| FUSAGASUGÁ | 1 |
| NEIVA | 1 |
| OTANCHE | 1 |
| PENSILVANIA | 1 |
| PIEDRAS | 1 |
| POPAYÁN | 1 |
| PUERTO TRIUNFO | 1 |
| SAN JUAN DE RIOSECO | 1 |
| SAN SEBASTIÁN DE BUENAVISTA | 1 |

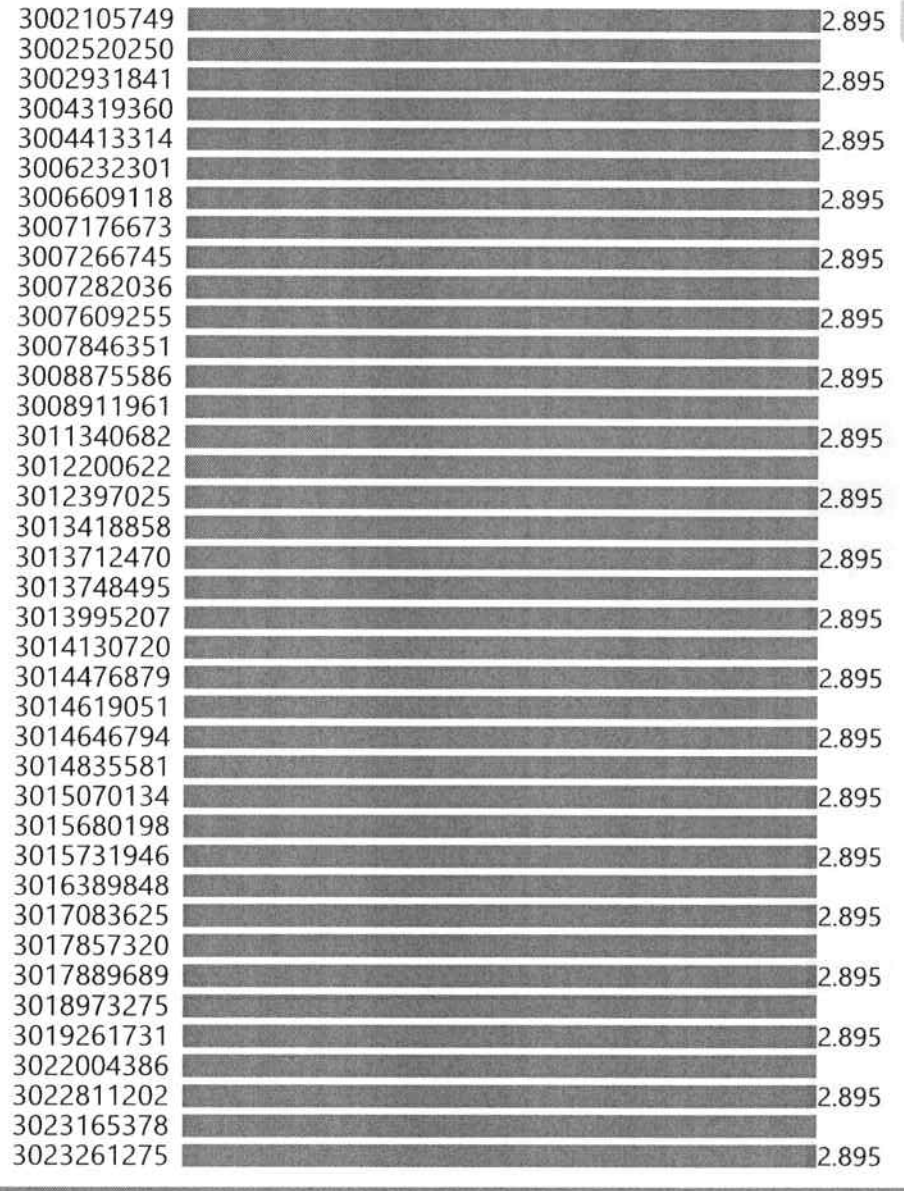
# TOP de números de mayor contacto de Llamadas y WhatsApp Acumulado Mes

ABRIL

## TOP 15 Números de mayor marcación a través del teléfono




## TOP15 Números de mayor solicitud a través del WhatsApp



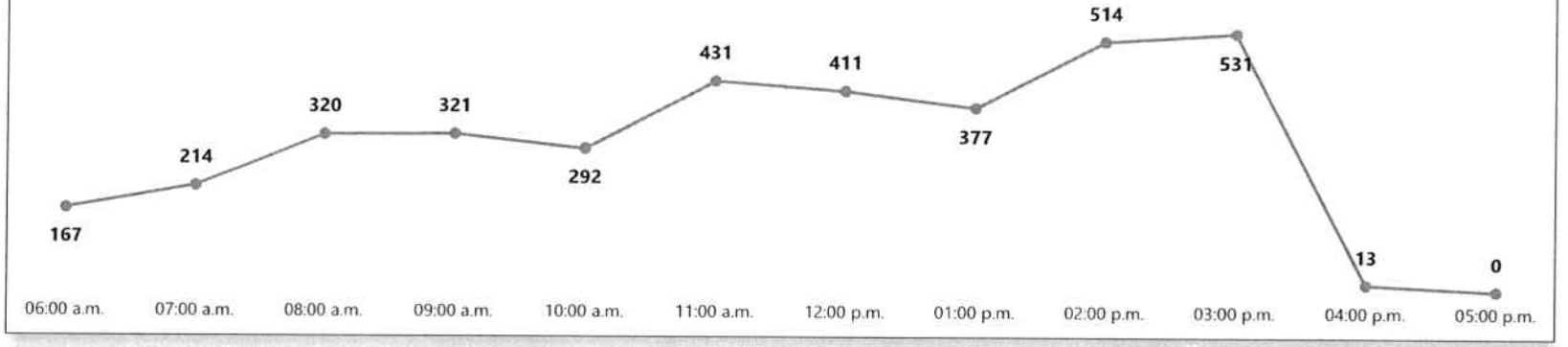
# Analisis llamadas abandonadas
# Mayores a un minuto

**Total Abandonas**

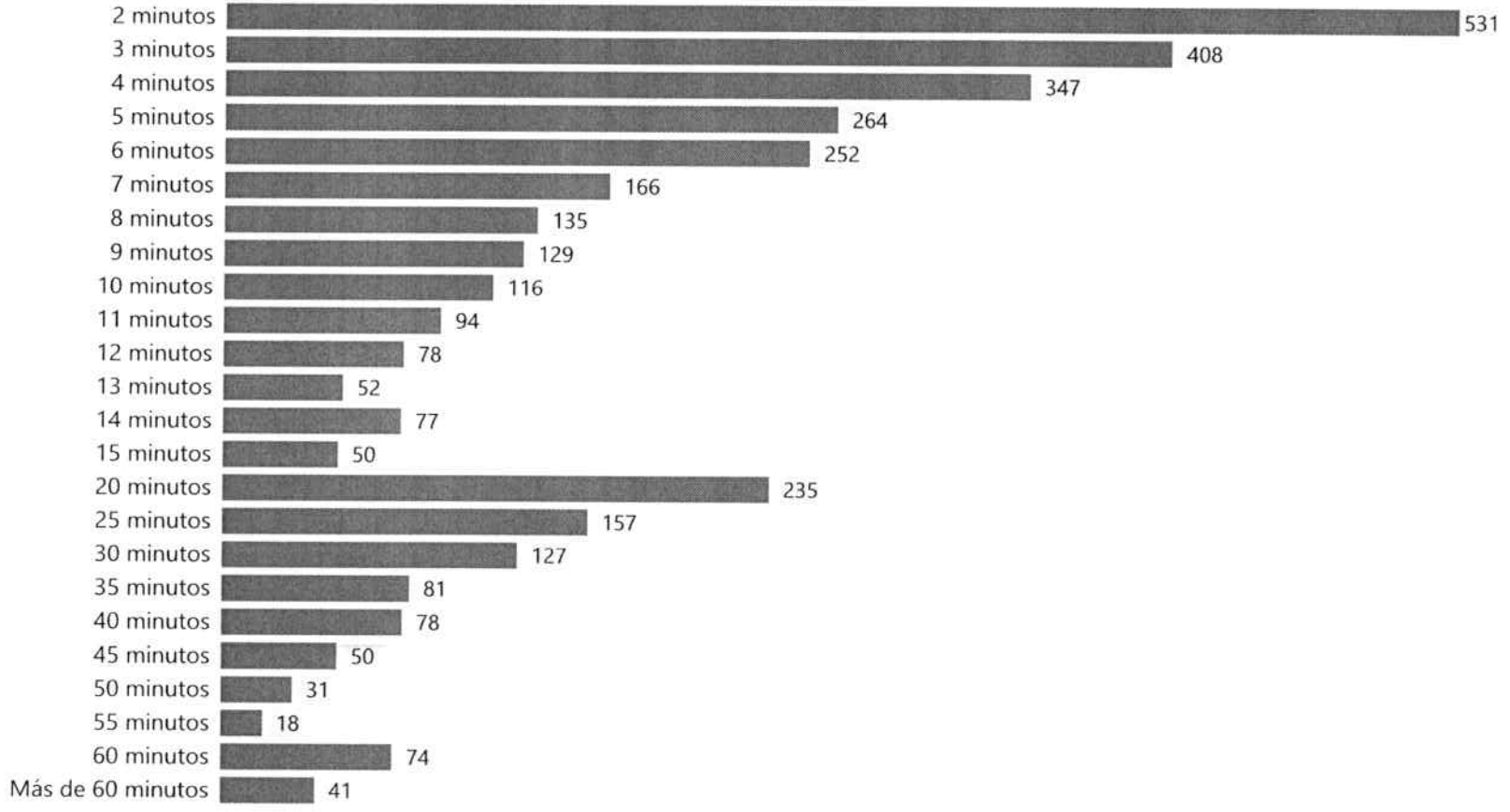
3.591

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

## LLAMADAS ABANDONADAS - DISTRIBUCIÓN POR HORA




## TIEMPO DE ESPERA LLAMADAS ABANDONADAS



Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 6 de mayo 2026

**LA GERENTE GENERAL DE RYUCO SAS**

**CERTIFICA:**

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

Atentamente,

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

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 6 de mayo 2026

**LA GERENTE GENERAL DE RYUCO SAS**

**CERTIFICA :**

Que la señora MANUELA LOPEZ RUBIO, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.007.409.386 se encuentra vinculada con NODO-E SAS desde el 08 de enero de 2026 hasta la fecha , con contrato a término fijo inferior a un año, desempeñando el cargo de Agente Call center .

Atentamente,

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

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 6 de mayo 2026

**LA GERENTE GENERAL DE RYUCO SAS**

**CERTIFICA :**

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

Atentamente,

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

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 6 de mayo 2026

**LA GERENTE GENERAL DE RYUCO SAS**

**CERTIFICA :**

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

Atentamente,

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

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 6 de mayo 2026

**LA GERENTE GENERAL DE RYUCO SAS**

**CERTIFICA :**

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

Atentamente,

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

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 6 de mayo 2026

**LA GERENTE GENERAL DE RYUCO SAS**

**CERTIFICA :**

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

Atentamente,

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

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 6 de mayo 2026

LA GERENTE GENERAL DE NODO-E SAS

CERTIFICA:

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

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

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

Atentamente

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