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.

INICIO

General

Llamadas Diarias atendidas

Asesores

WhatsApp

WhatsApp2

WhatsApp Diario

Demanda Insatisfecha WhatsApp

María Alejandra Guzmán González - Coordinadora

echa de corte
nforme:

MAYO

Todas

2026

Todos los derechos reservados
RYUCO | 2024

Nit: 901.540.870 - gerencia@ryuco.com.co

INFORME GENERAL CALL CENTER

Total Llamadas Telefónicas

11.431

las Atendidas 5.643 49,37 %

onadas > a 1 Min 4.265 37,31 %

Tiempo Promedio de espera

00:29:02

Tiempo Promedio atención

00:02:49

Total Registros WhatsApp

3.753

Total Citas Asignadas SIFAS

9.917

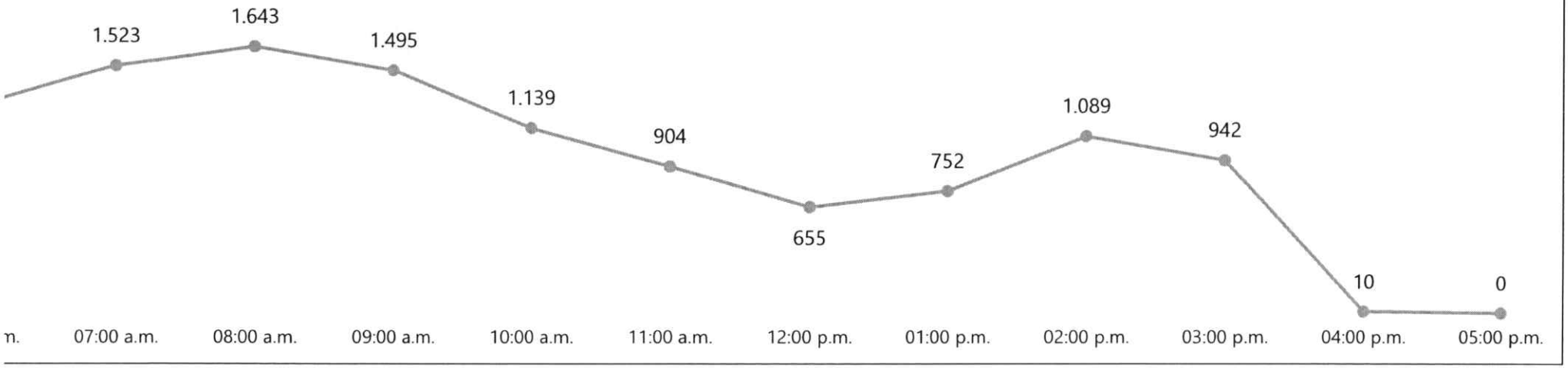
Llamadas Salientes

2.056

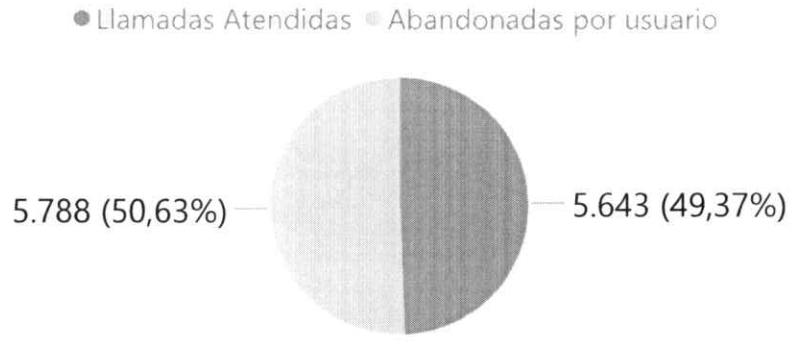
Fuente : SIFAS

Oficina de sistemas Hospital San Juan de Dios

Distribución de llamadas por Hora



Llamadas entrantes para colas de llamada

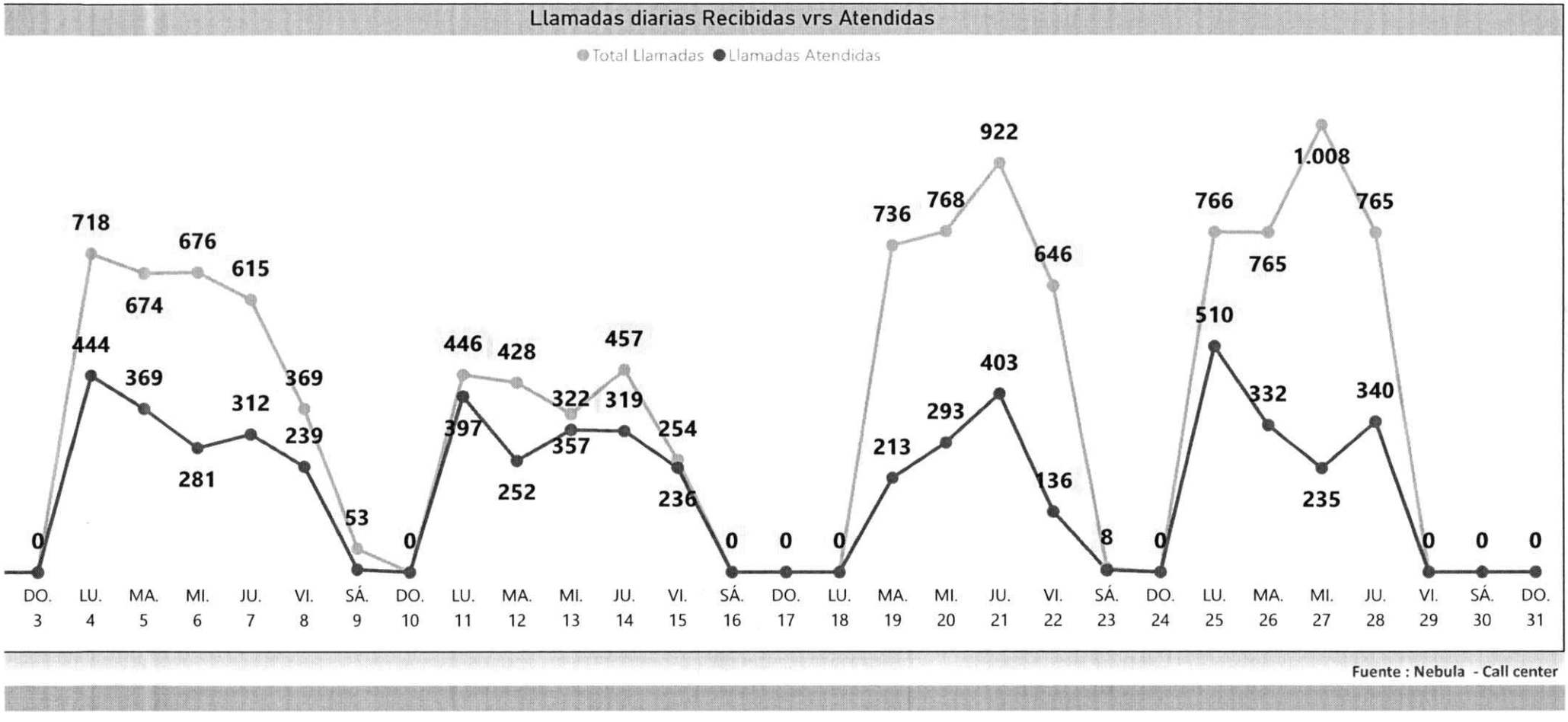


Llamadas atendidas diarias X mes

Total Llamadas Recibidas
11.431

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

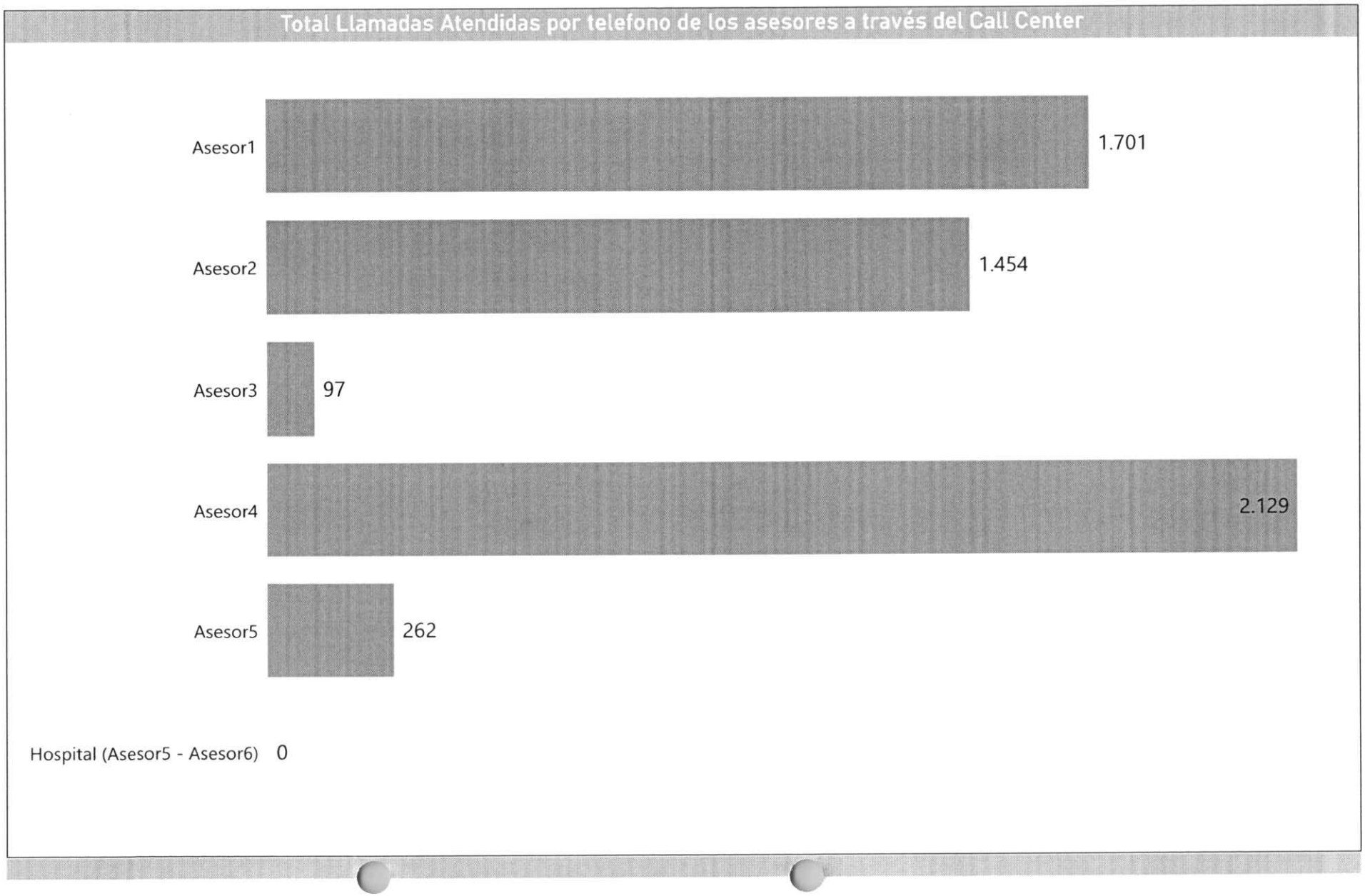
MAYO



Fuente : Nebula - Call center

Llamadas Atendidas a través del Call center por asesor

Total llamadas atendidas
5.643



Solicitudes via WhatsApp

Total WhatsApp Registrados

2.790

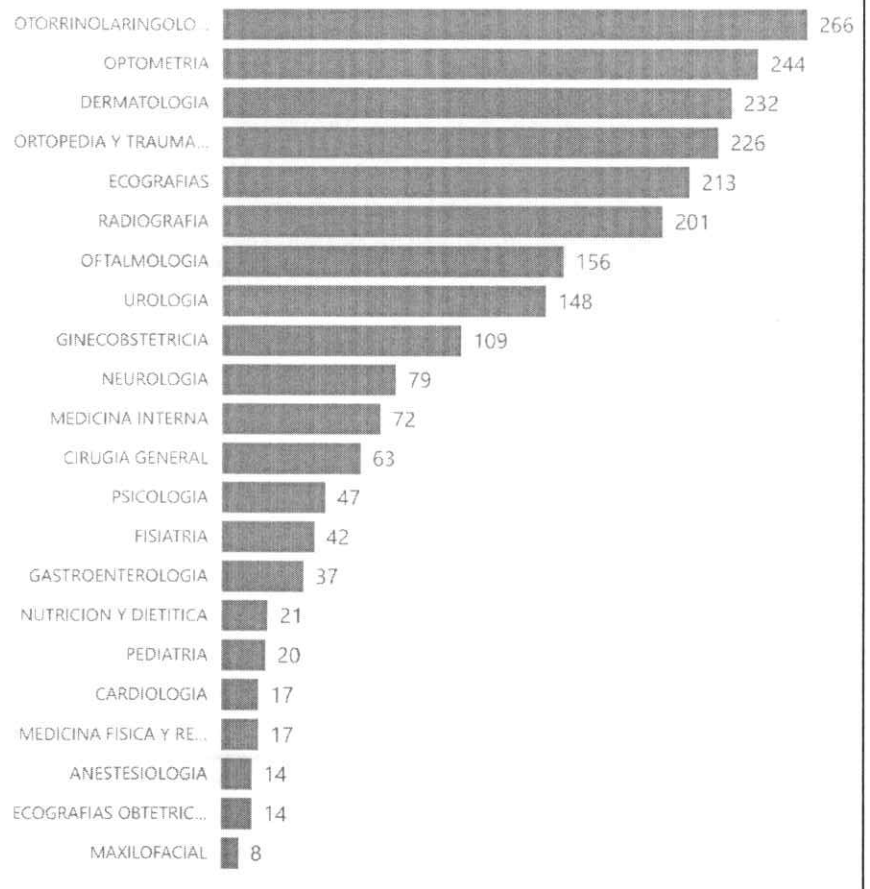
Total Citas registradas por estado



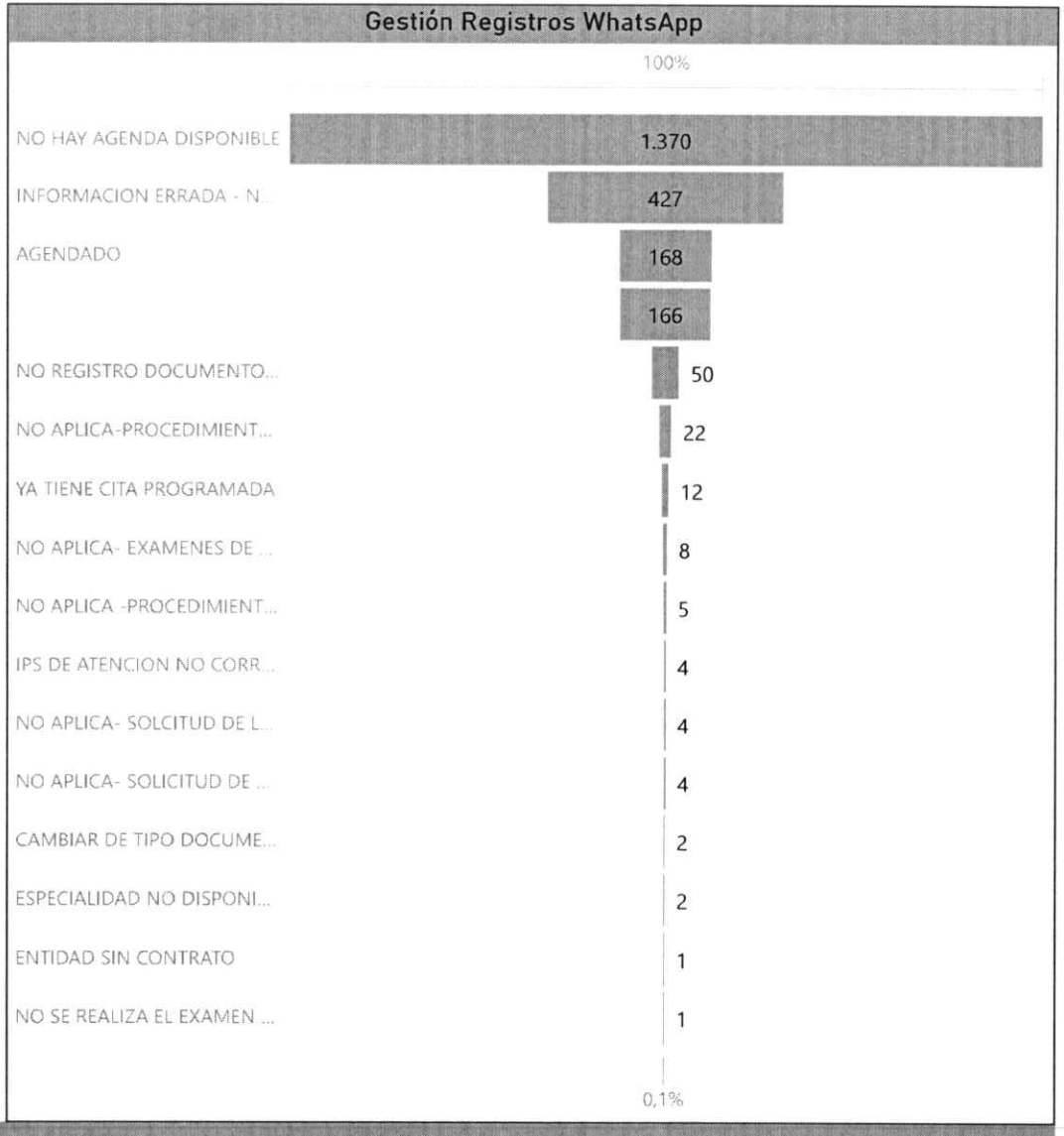
Especialidades Solicitadas Por WhatsApp



Especialidades Solicitadas Por WhatsApp



Gestión Registros WhatsApp

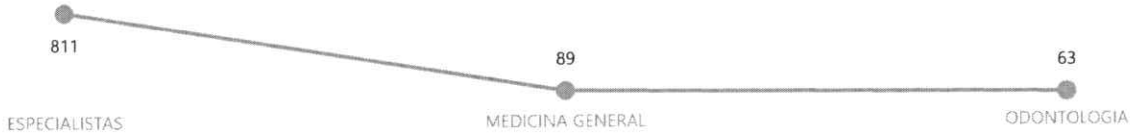


Solicitudes via WhatsApp

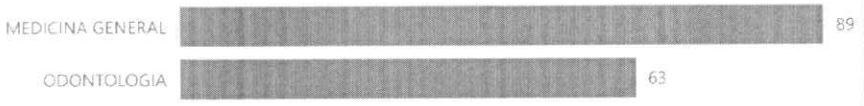
Total WhatsApp Registrados

963

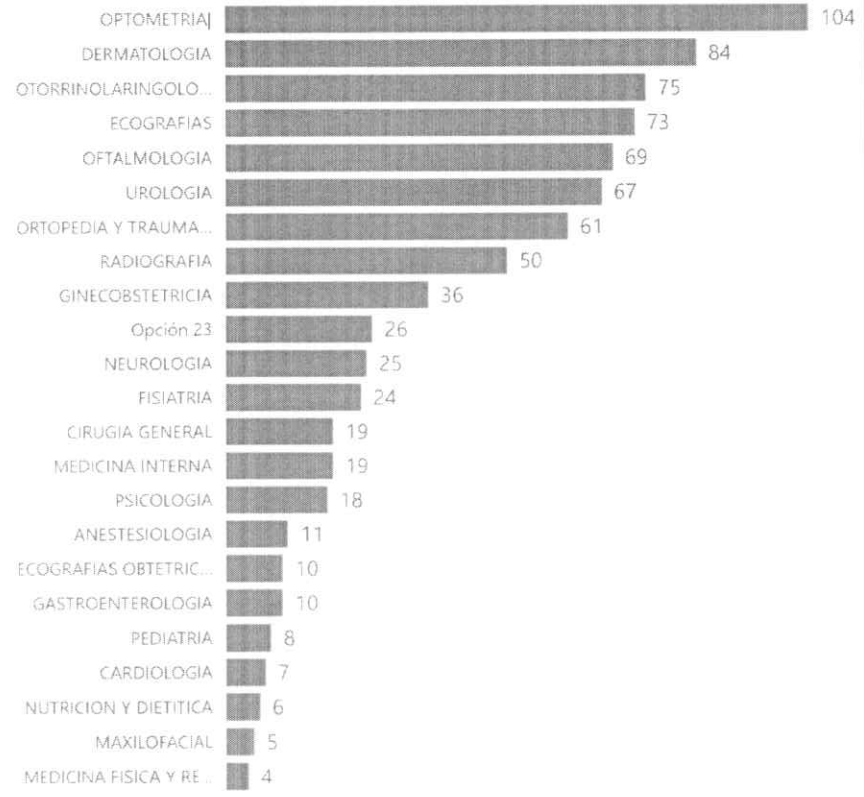
Total Citas registradas por estado



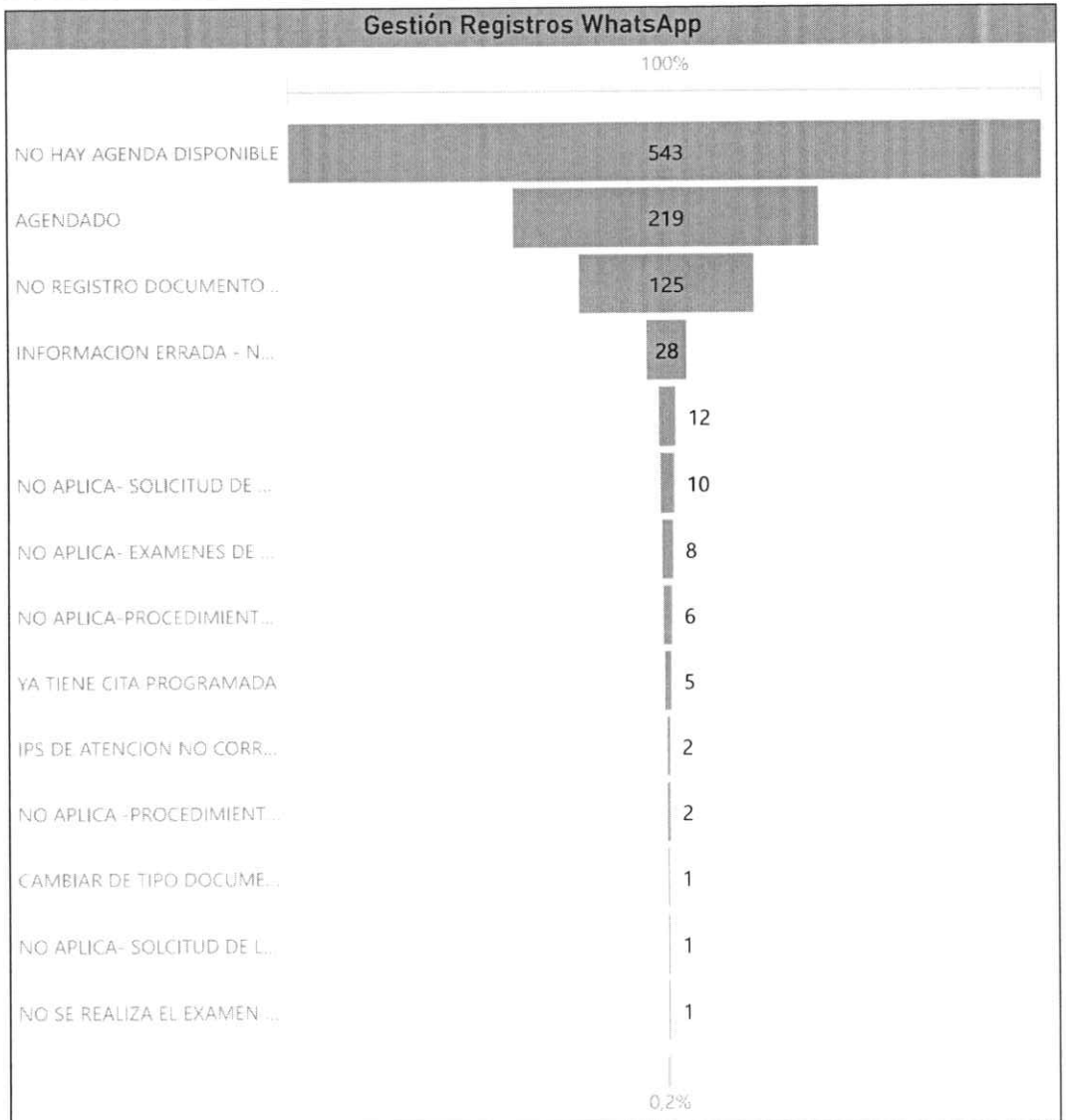
Especialidades Solicitadas Por WhatsApp



Especialidades Solicitadas Por WhatsApp



Gestión Registros WhatsApp

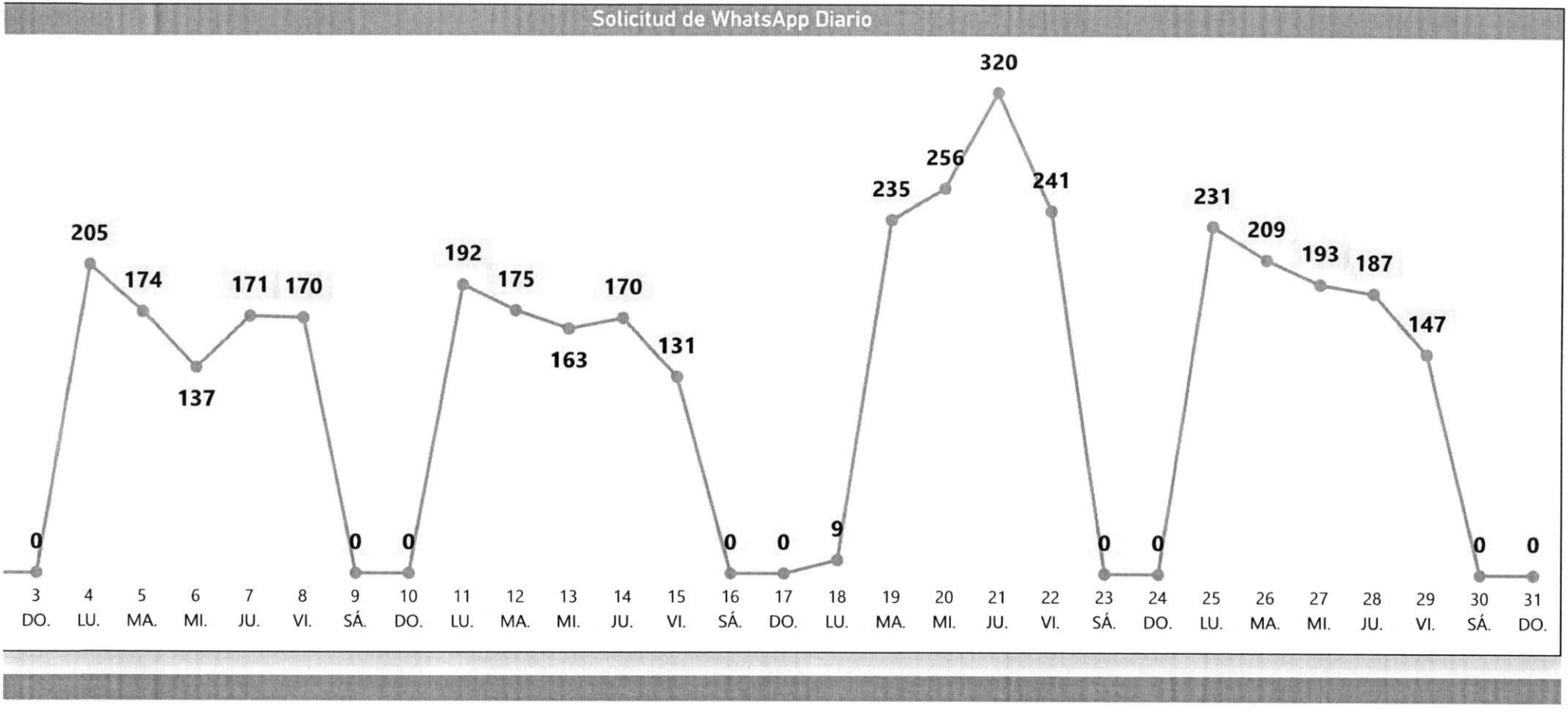


Solicitud de WhatsApp Diario X Mes

Total WhatsApp Recibidos
3.753

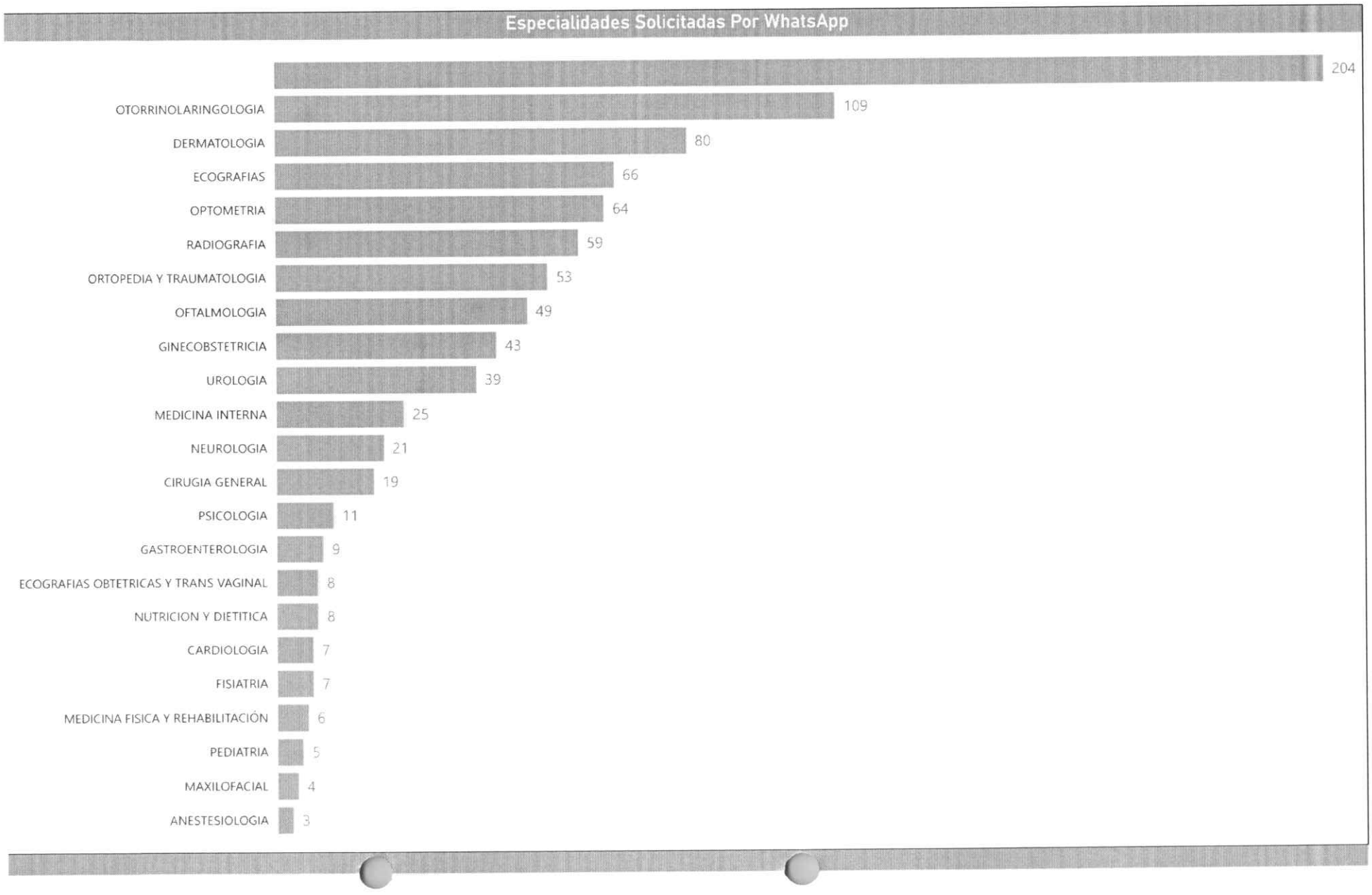
Fuente : Hosvital - Hospital San Juan de de Dios

MAYO



Demanda insatisfecha vía WhatsApp

Total demanda insatisfecha
899



Agendamiento SIFAS

Total Citas Registradas

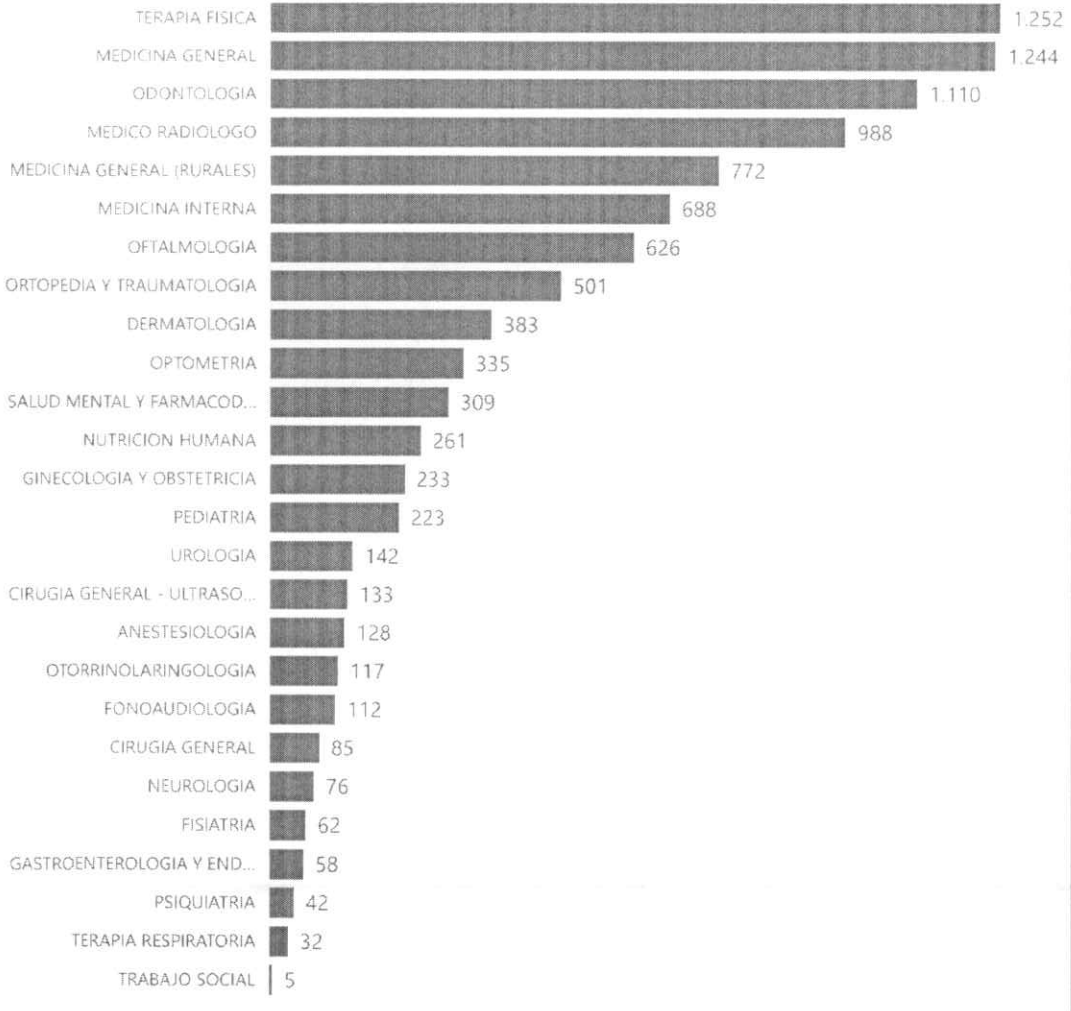
9.917

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

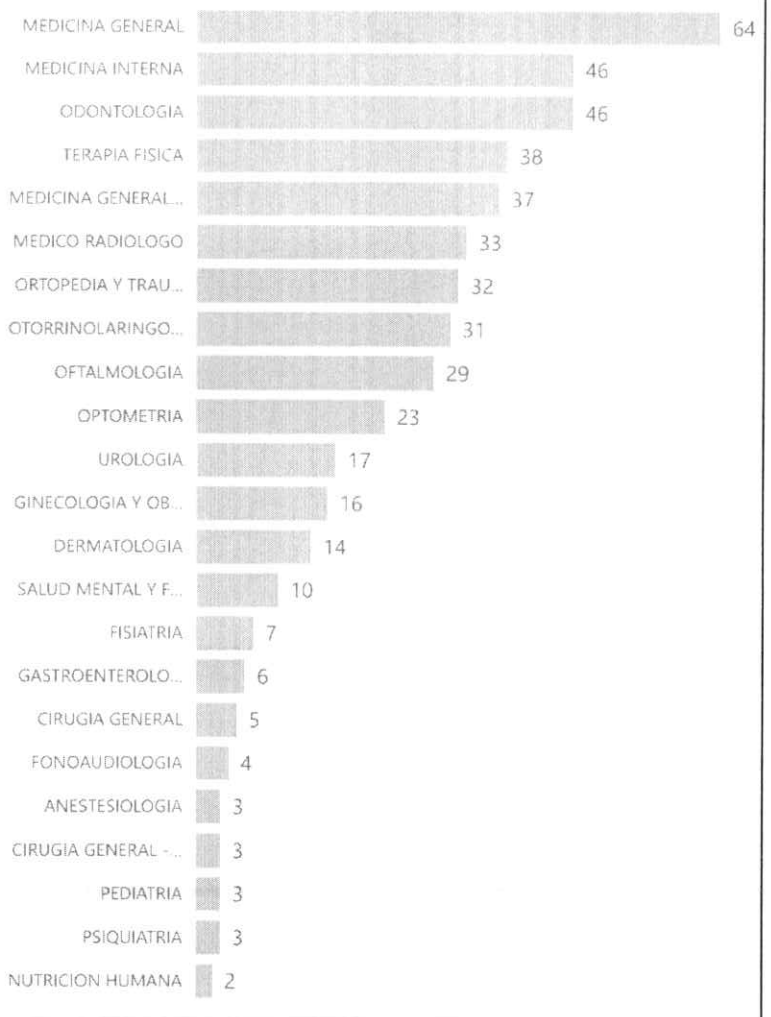
Total Citas registradas por estado



Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



Citas Canceladas



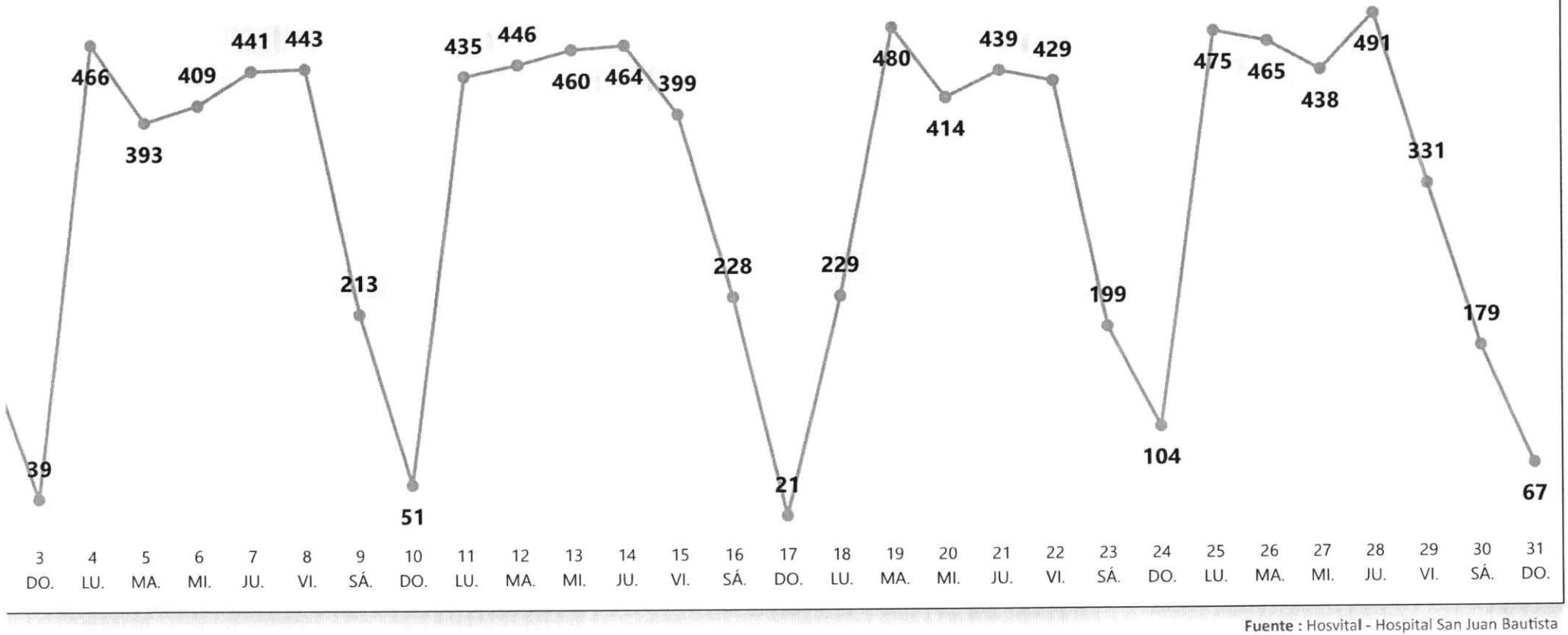
Agendamiento diario x mes de citas médicas

Total Citas Registradas
9.917

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

MAYO

Agendamiento Diario de Citas Médicas



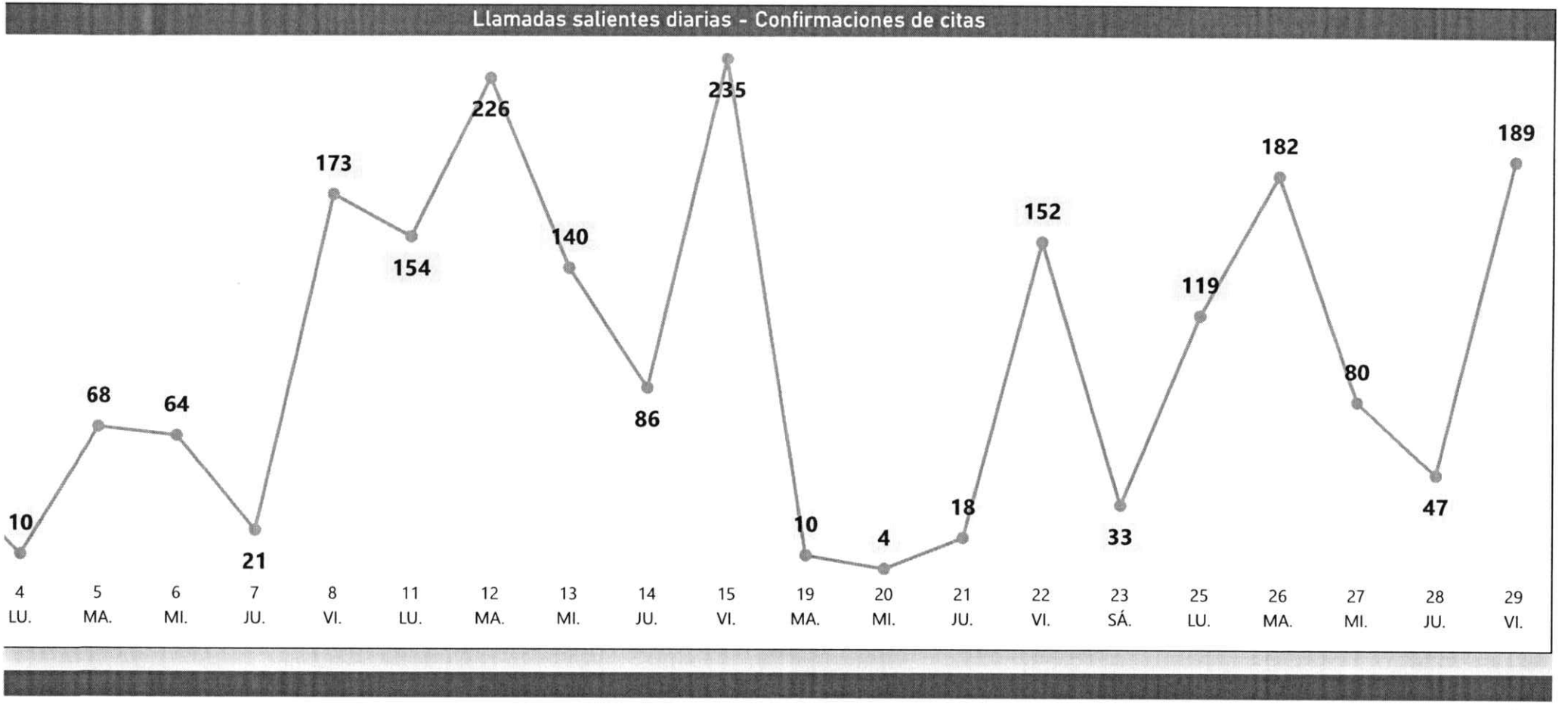
Fuente : Hosvital - Hospital San Juan Bautista

Llamadas de confirmación de citas diarias (Salientes)

Total Llamadas Salientes
2.056

Fuente : Nebula - Call Center

MAYO

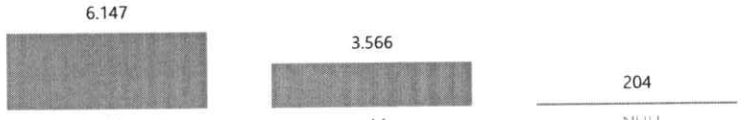


Agendamiento - Medio de solicitud SIFAS

Total Citas Registradas SIFAS

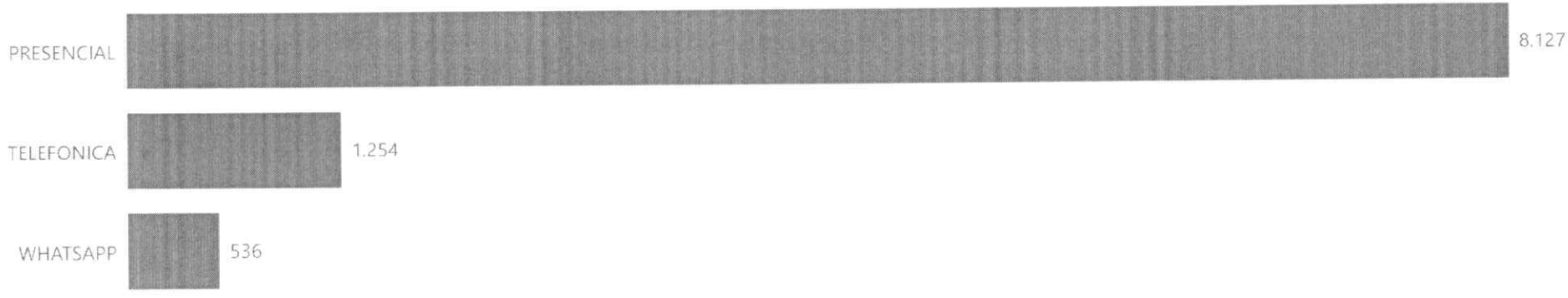
9.917

Citas Agendadas por Sexo

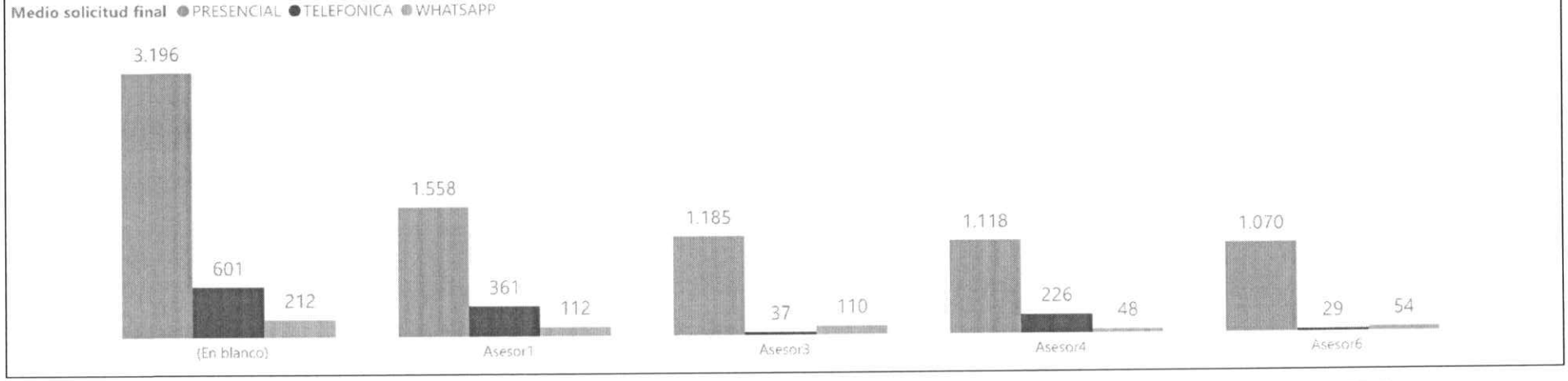


Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



Agendamiento por asesor



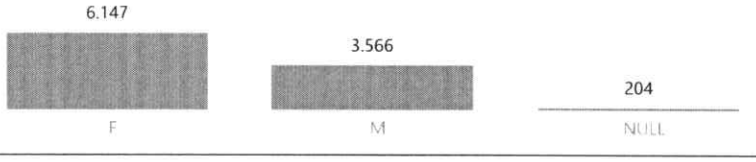
NULL: EL SISTEMA NO GUARDA LA MARCA LA PACIENTE AGENDADO, POR LO CUAL LA OFICINA DE SISTEMAS GENERO REQUERIMIENTO A EL PROVEEDOR DE SIFAS PARA PRONTA SOLUCIÓN. OFICINA DE SISTEMAS - SIFAS

Agendamiento POR EPS SIFAS

Total Citas Registradas SIFAS

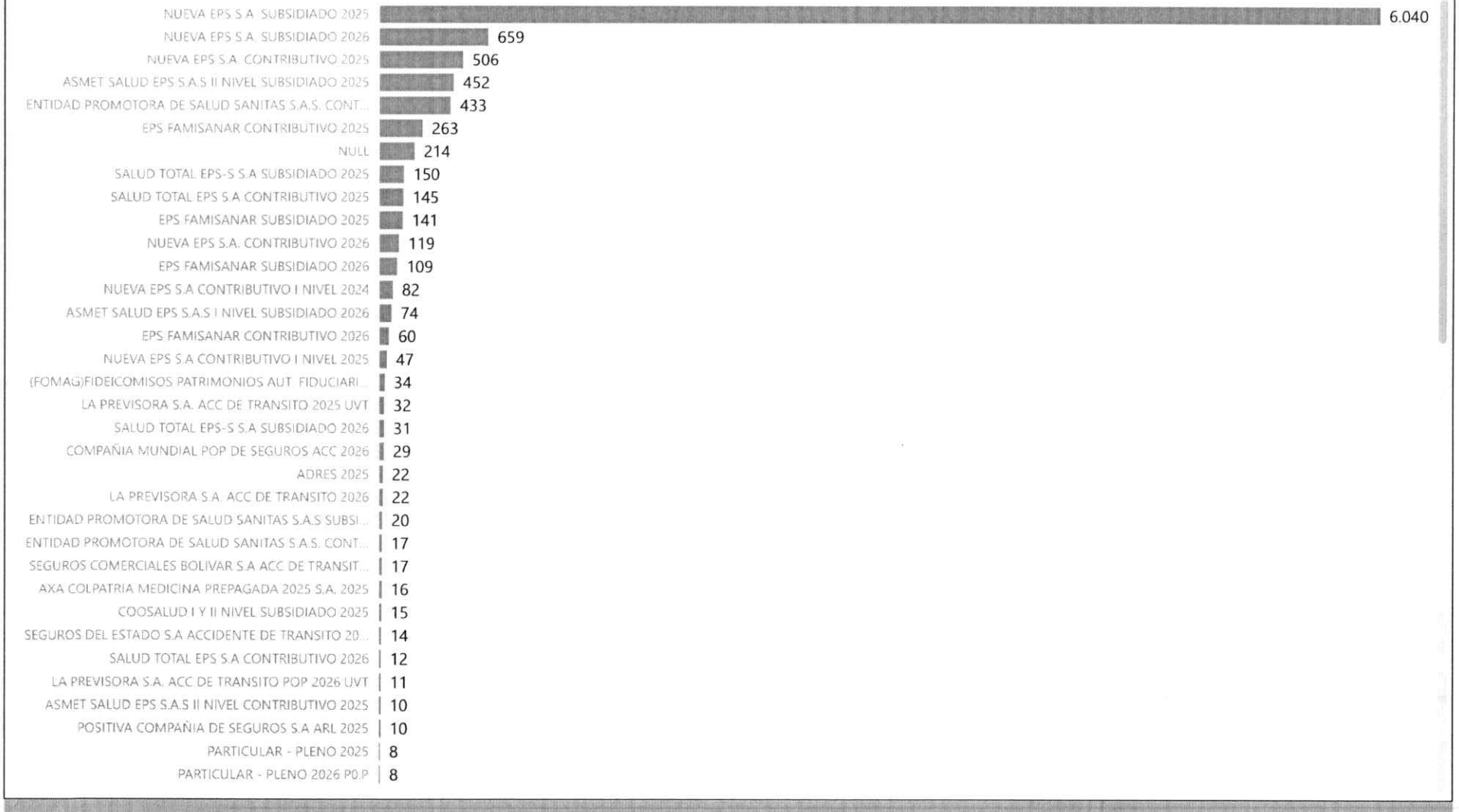
9.917

Citas Agendadas por Sexo



Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS

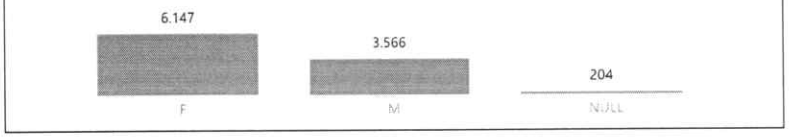


Agendamiento POR EPS SIFAS

Total Citas Registradas SIFAS

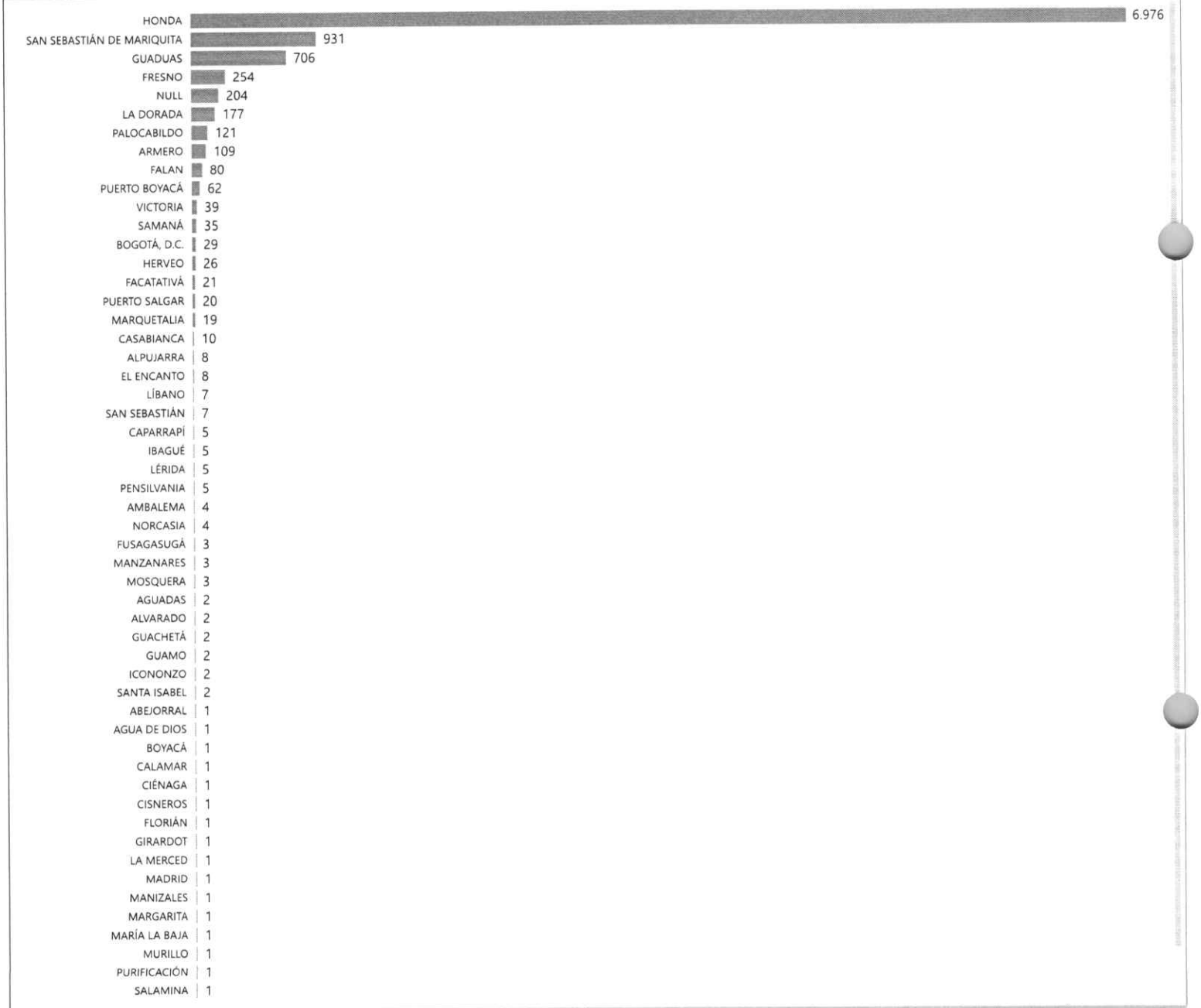
9.917

Citas Agendadas por Sexo



Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

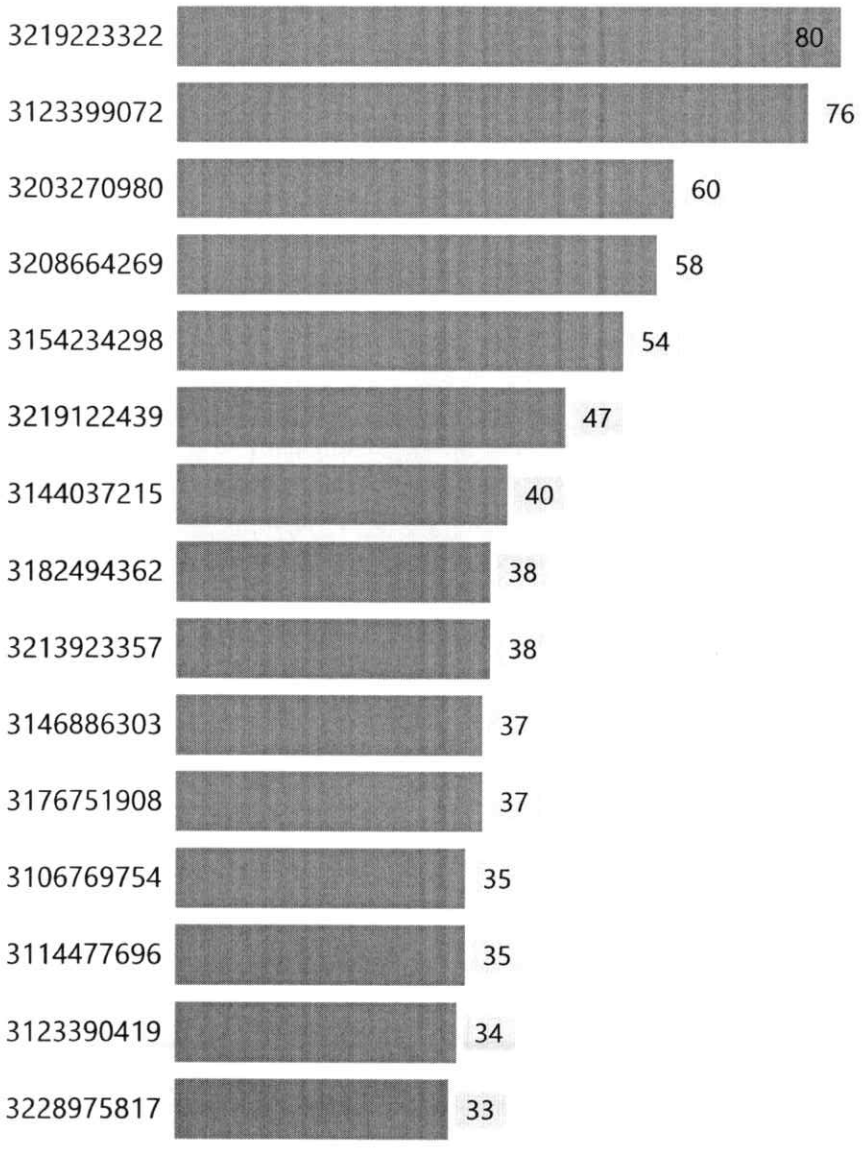
Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



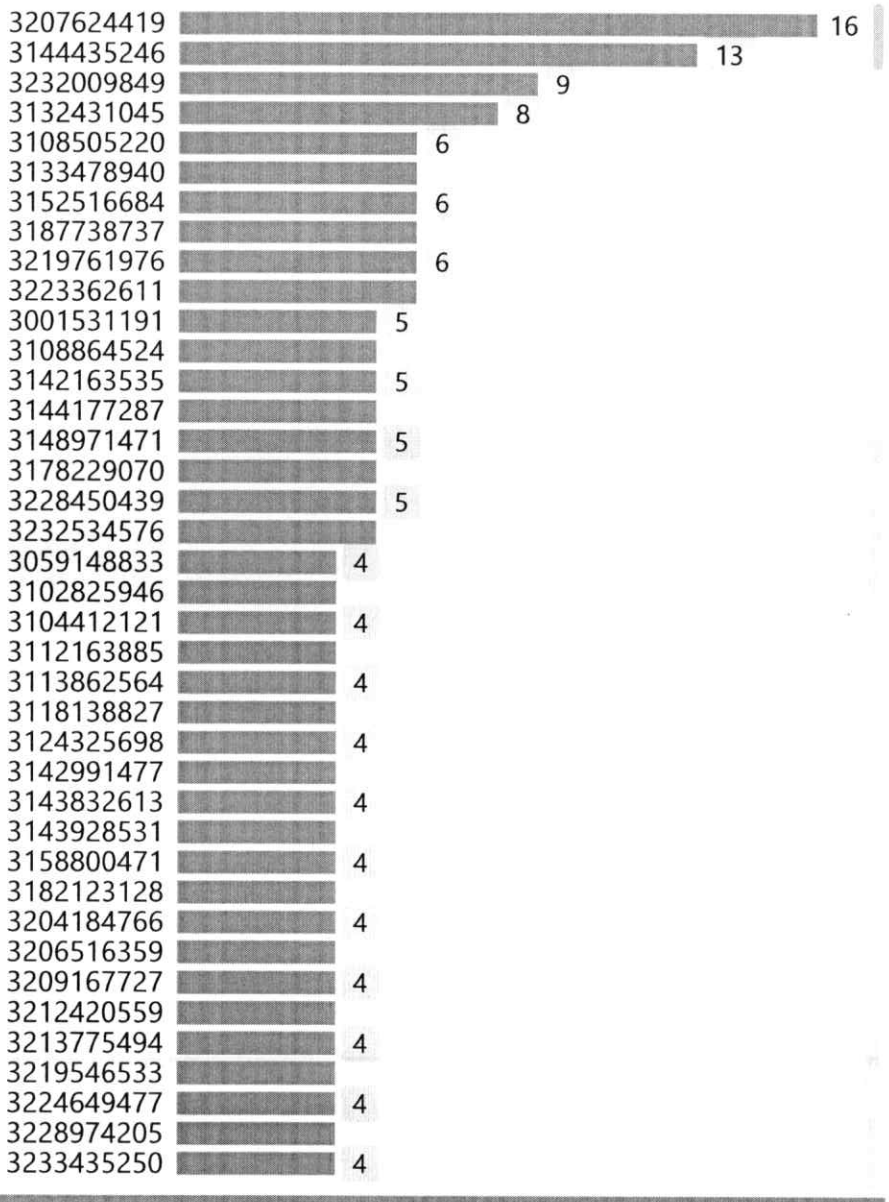
TOP de números de mayor contacto de Llamadas y WhatsApp Acumulado Mes

MAYO

TOP 15 Números de mayor marcación a través del teléfono



TOP15 Números de mayor solicitud a través del WhatsApp



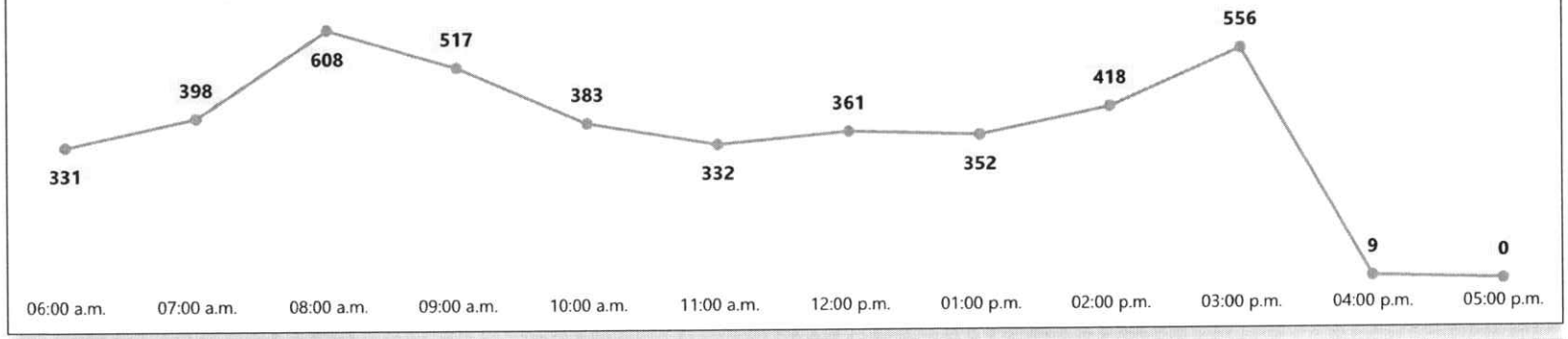
Análisis llamadas abandonadas
Mayores a un minuto

Total Abandonas

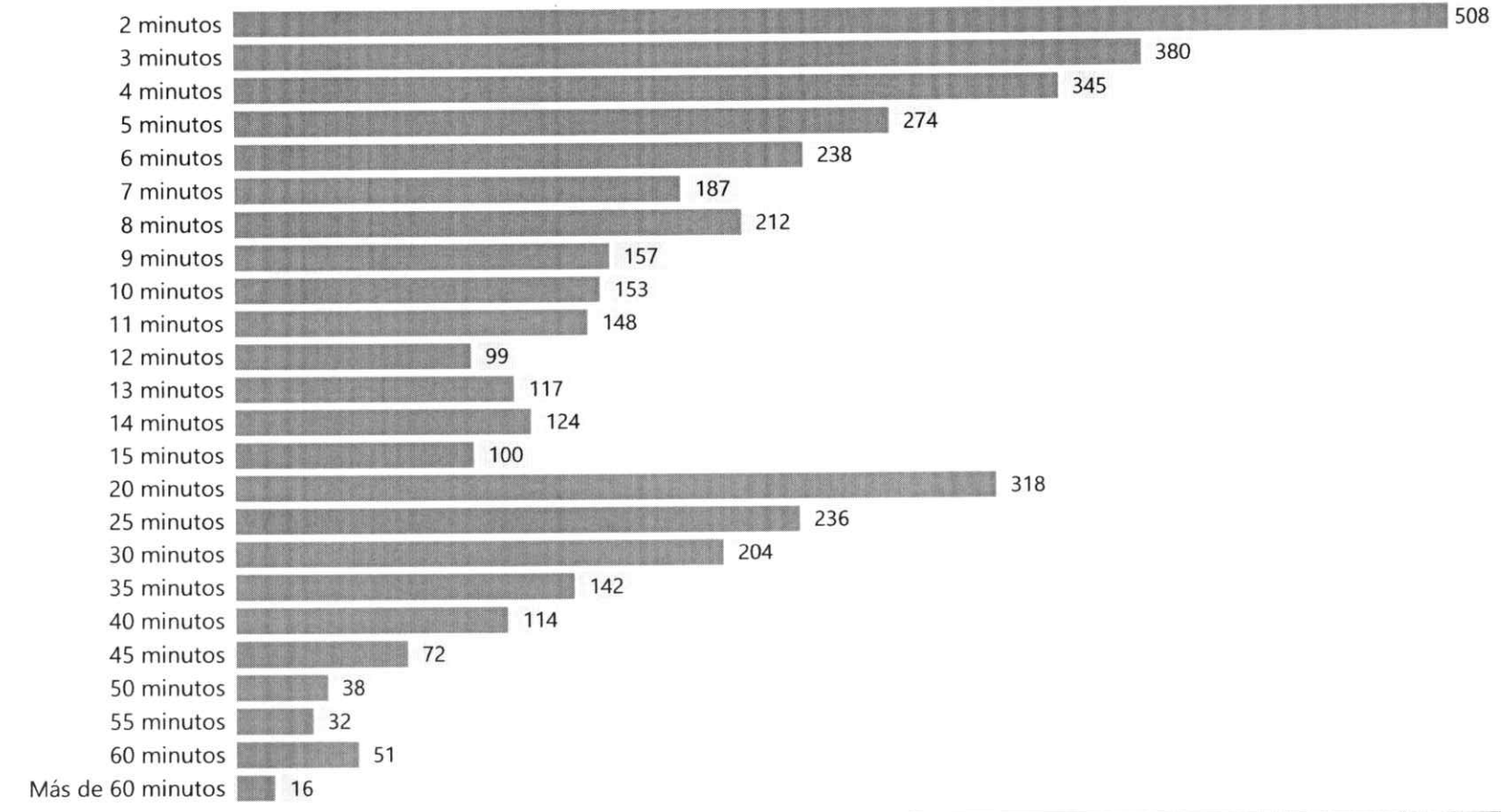
4.265

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

LLAMADAS ABANDONADAS - DISTRIBUCIÓN POR HORA



TIEMPO DE ESPERA LLAMADAS ABANDONADAS



Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 1 de junio 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, 1 de junio 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, 1 de junio 2026

LA GERENTE GENERAL DE RYUCO SAS

CERTIFICA :

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

Atentamente,

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

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 1 de junio 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,

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

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 1de junio 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,

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

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 1 de junio 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 Gonzalez
MARIA ALEJANDRA GUZMÁN GONZALEZ
C.C. 1.110.484.841 Ibagué
Representante legal