INFORME GENERAL ECOSISTEMA DE CONTACT CENTER INTELIGENTE HIBRIDO

Nodo
Conectando Oport

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

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

INICIO
General
Llamadas Diarias atendidas
Asesores 2
WhatsApp2
WhatsApp Diario
Demanda Insatisfecha WhatsApp
Agendamiento

María Alejandra Guzmán González - Coordinadora

Fecha de corte Informe: 3 de

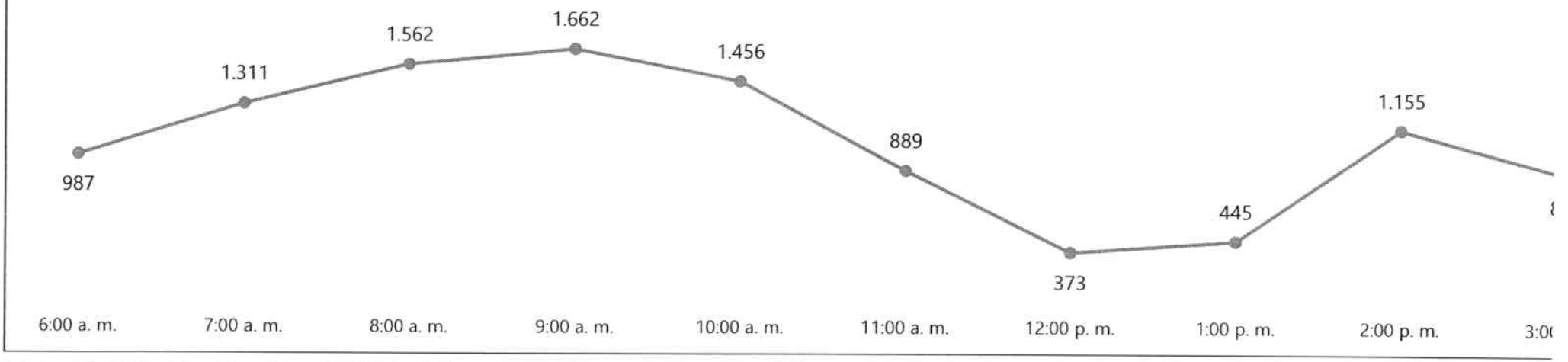
AGOSTO | Todas | 2026

Todos los derechos reservad
NODOE SAS | 2026
Nit: 901.290.665 - gerencia@nodoe.com

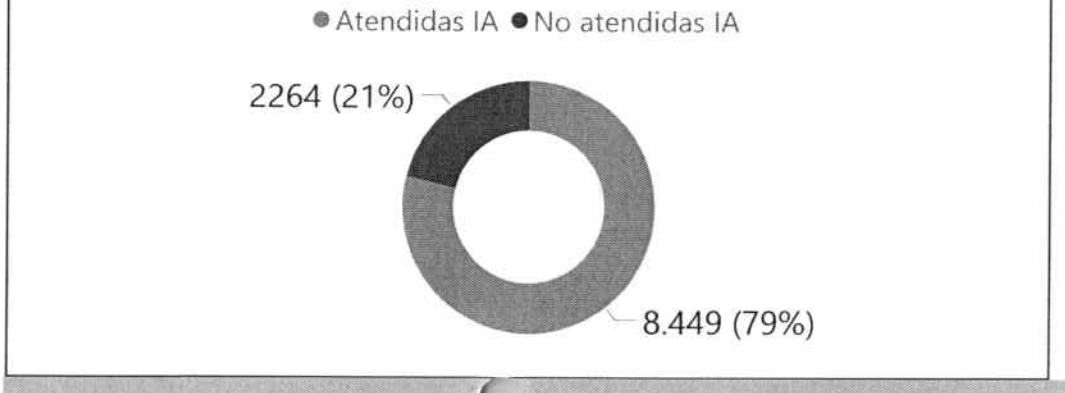
INFORME GENERAL ECOSISTEMA DE CONTACT CENTER INTELIGENTE HIBRIDO

Total interacciones gestionadas	Gestión WhatsApp	Llamadas Entrantes	Llamadas Salientes	Total Citas Asignadas SIFAS	Recordatorio por WhatsApp	Tiempo de respuesta promedio Wha	Tiempo Promedio atención telefón	Tiempo Promedio de espera telefó
21.594	2.720	10.713	8.161	9.657	2.965	24 Horas	1m 54s	2m 49s

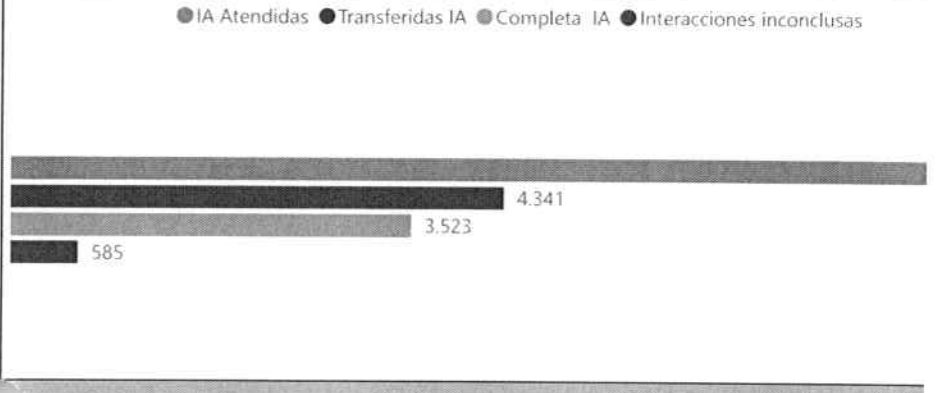
Distribución de llamadas por Hora mensual



Llamadas entrantes (Inbound)



Gestión llamadas entrantes IA



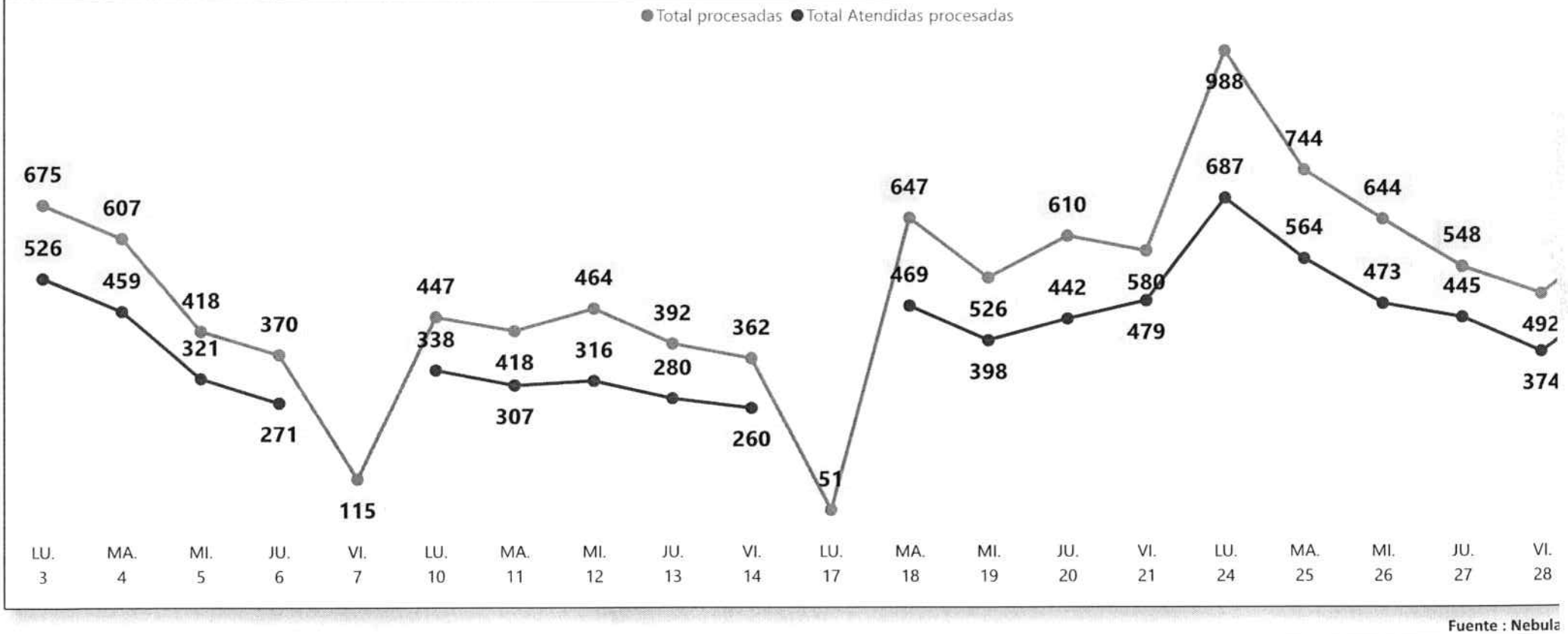
Llamadas atendidas diarias X mes

Total Llamadas Recibidas
10.713

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

AGOSTO

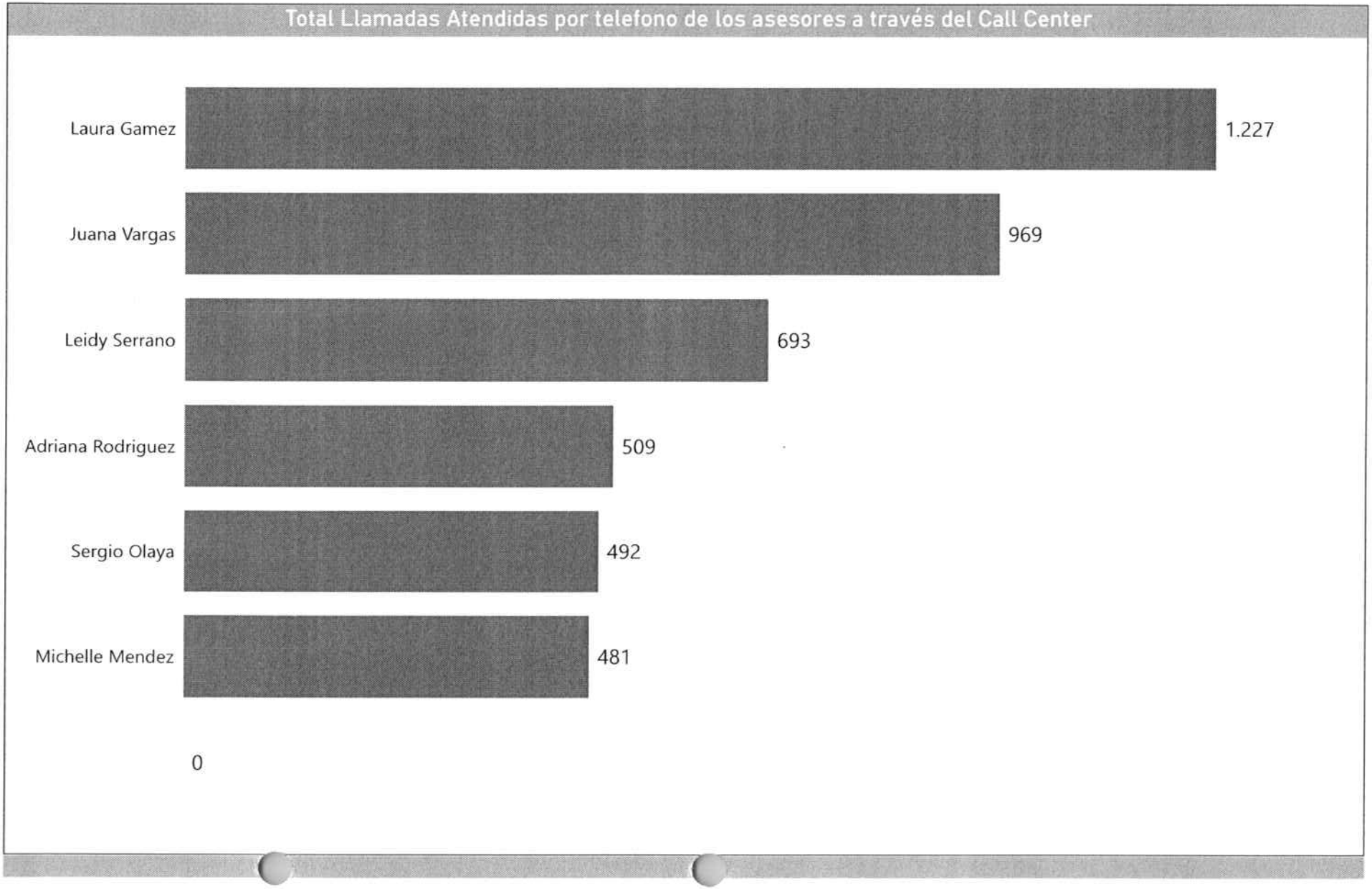
Llamadas diarias Recibidas vrs Atendidas



Fuente : Nebula

Llamadas Atendidas a través del Call center por asesor

Total llamadas atendidas
4.371



Gestión de citas vía WhatsApp por especialidad

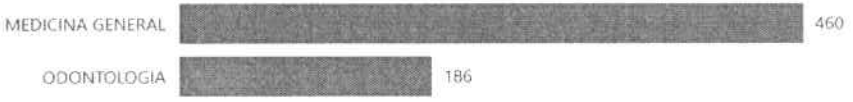
Total WhatsApp Registrados

2.720

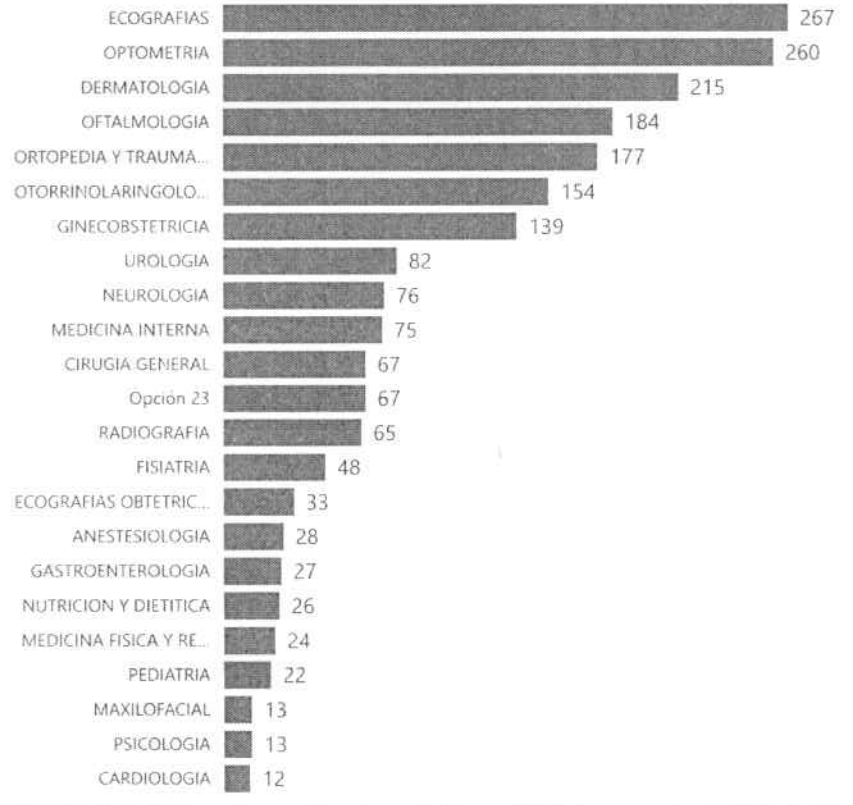
Total Citas registradas por estado



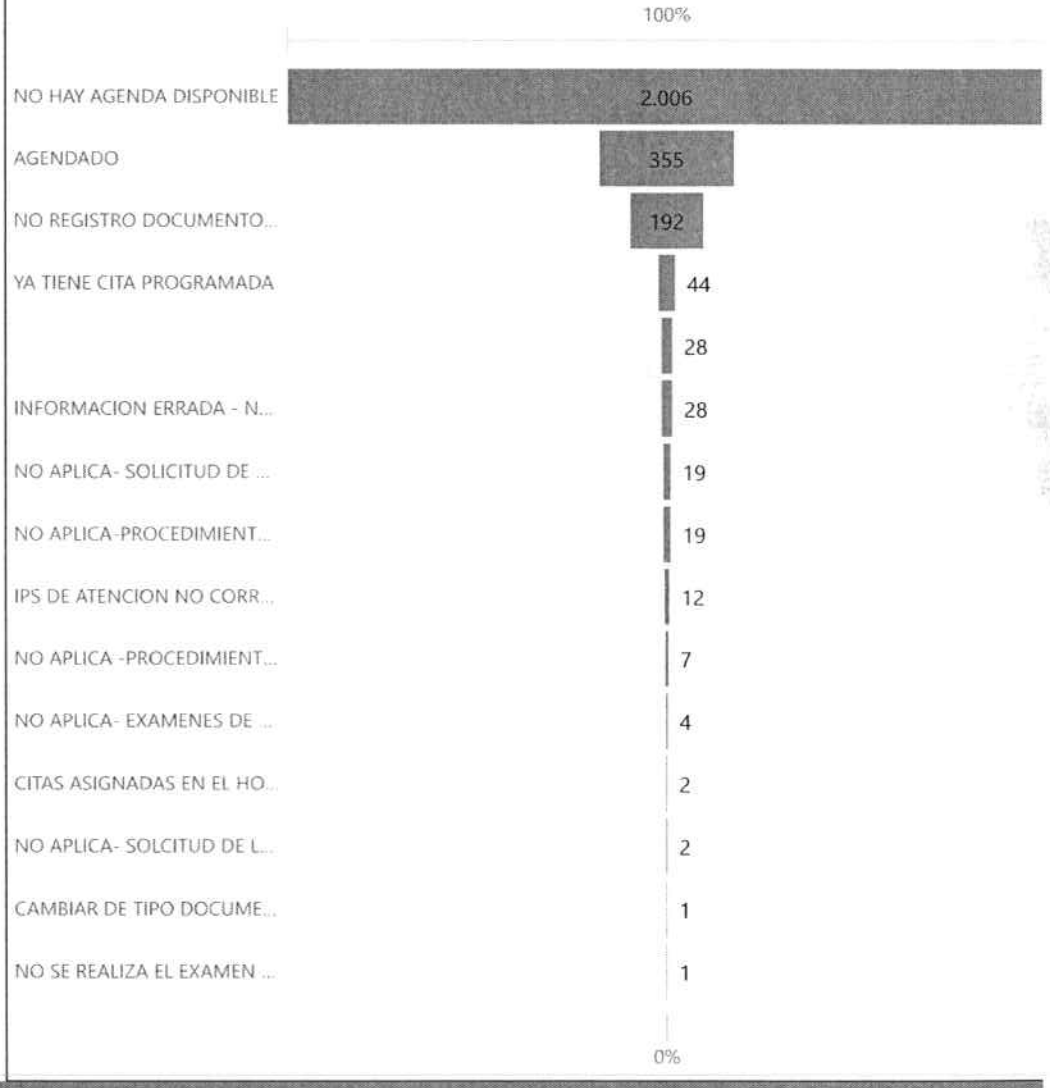
Especialidades Solicitadas Por WhatsApp



Especialidades Solicitadas Por WhatsApp



Gestión Registros WhatsApp

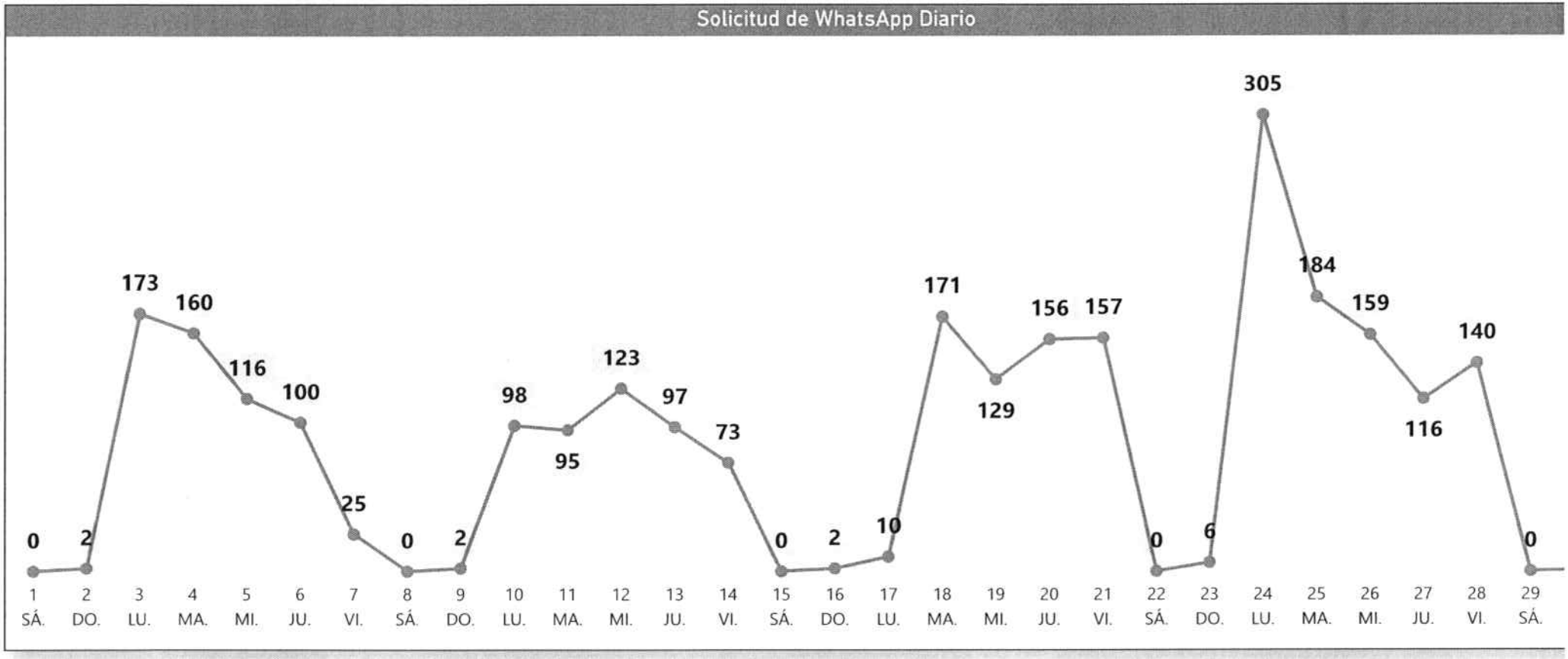


Gestión de citas vía WhatsApp diario

Total WhatsApp Recibidos
2.720

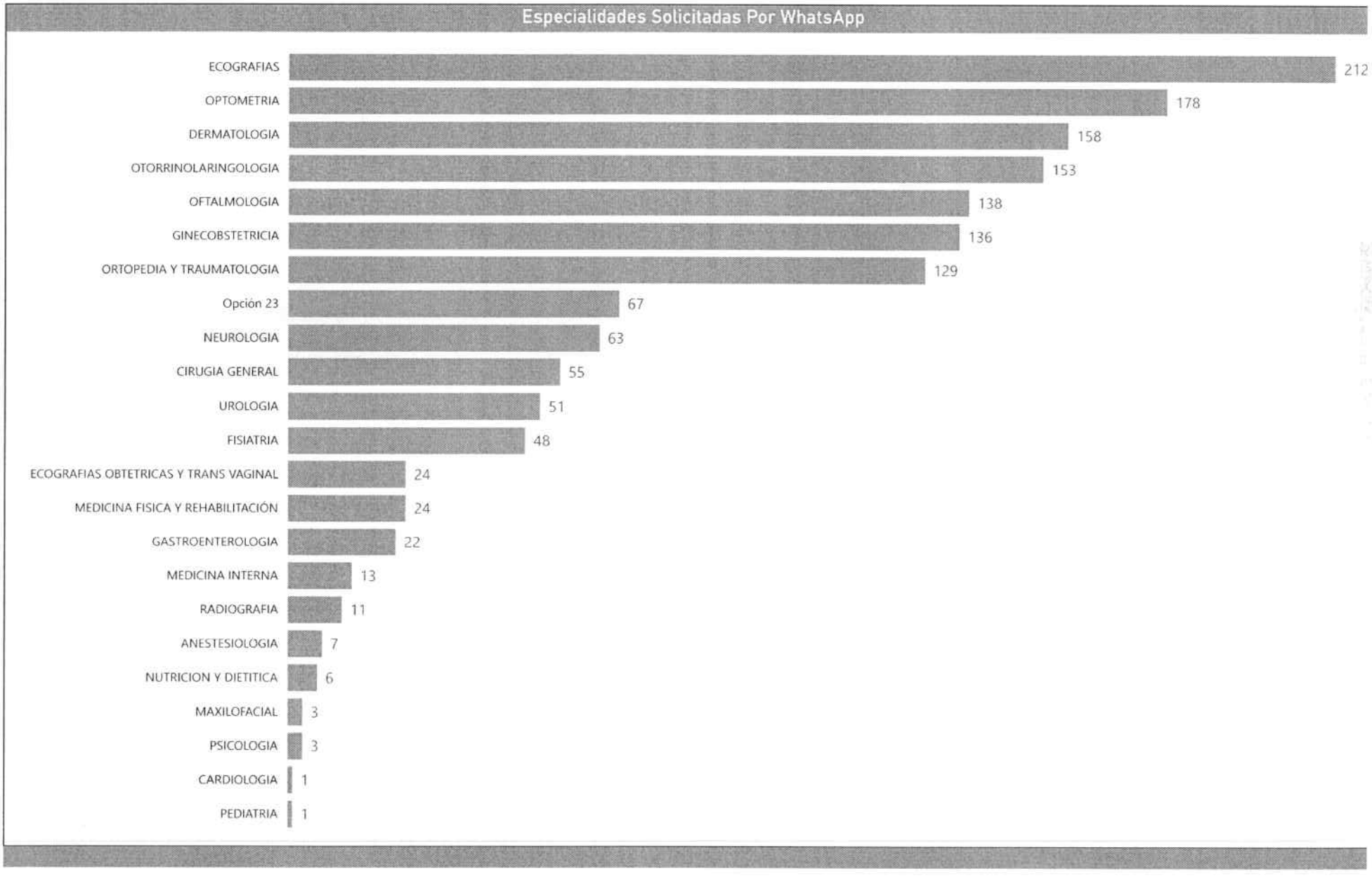
Fuente : Hosvital - Hospital San Juan de de Dios

AGOSTO



Demanda insatisfecha vía WhatsApp por especialidad

Total demanda insatisfecha
1.503



Agendamiento SIFAS

Total Citas Registradas

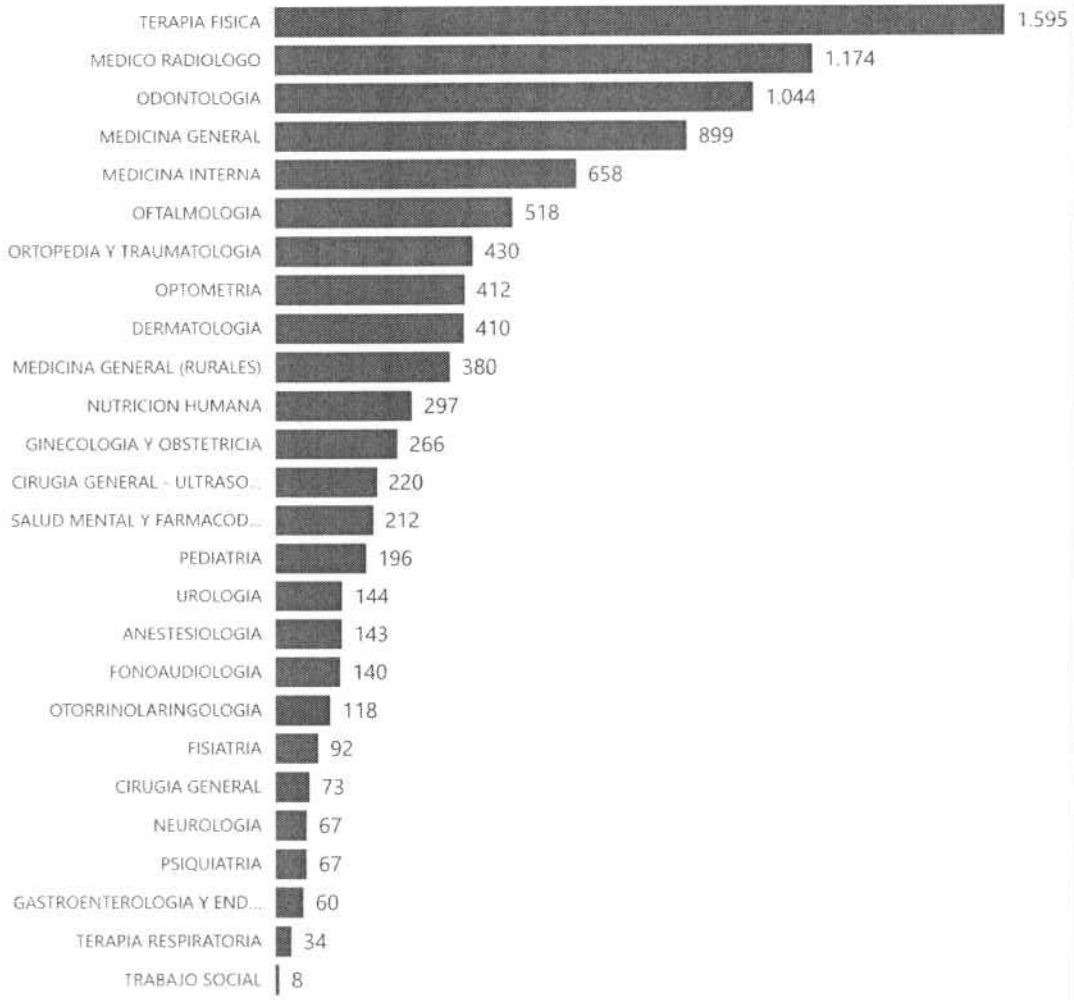
9.657

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

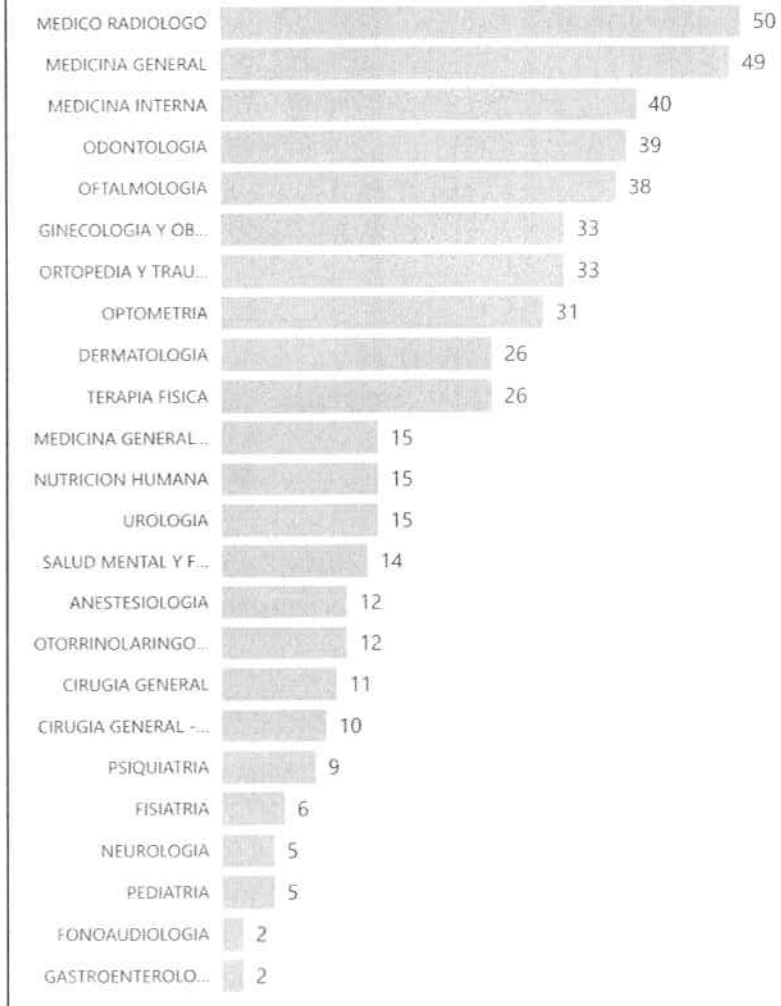
Total Citas registradas por estado



Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



Citas Canceladas



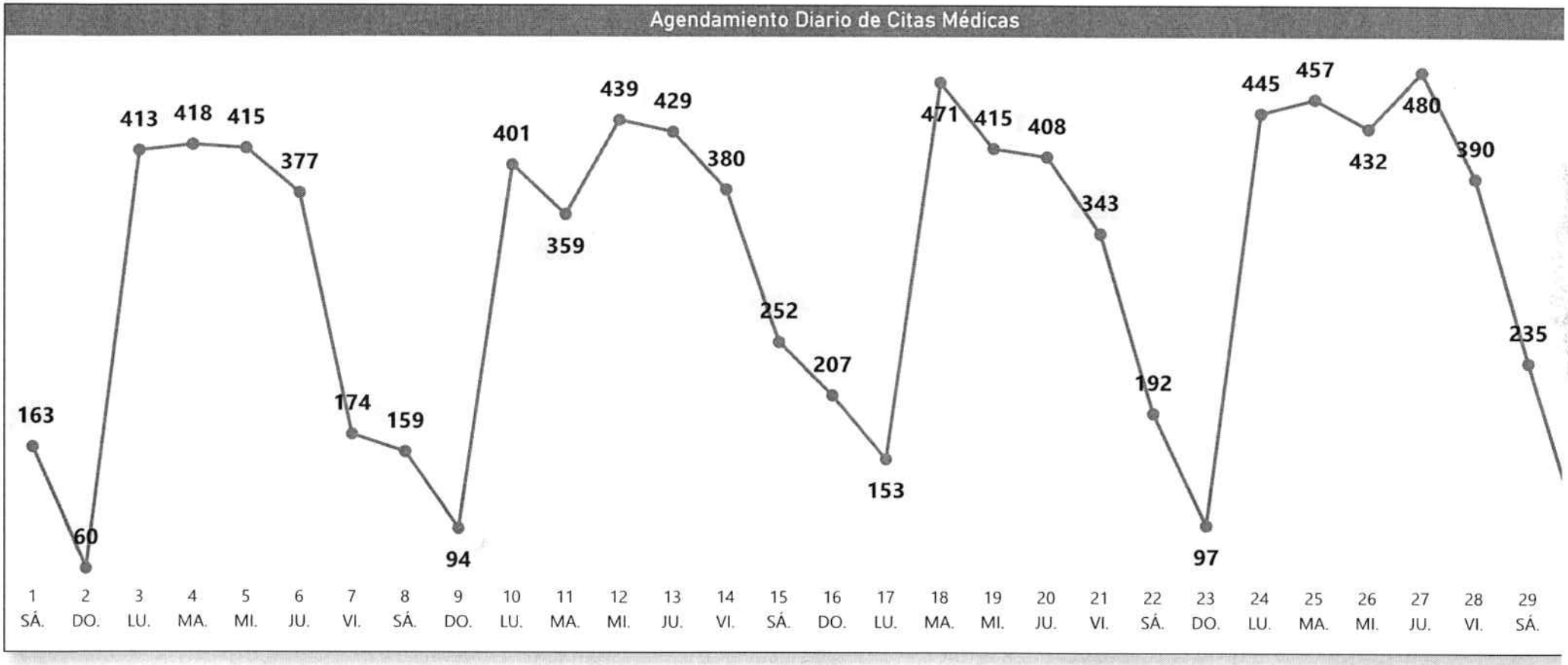
Agendamiento diario x mes de citas médicas

Total Citas Registradas
9.657

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

AGOSTO

Agendamiento Diario de Citas Médicas



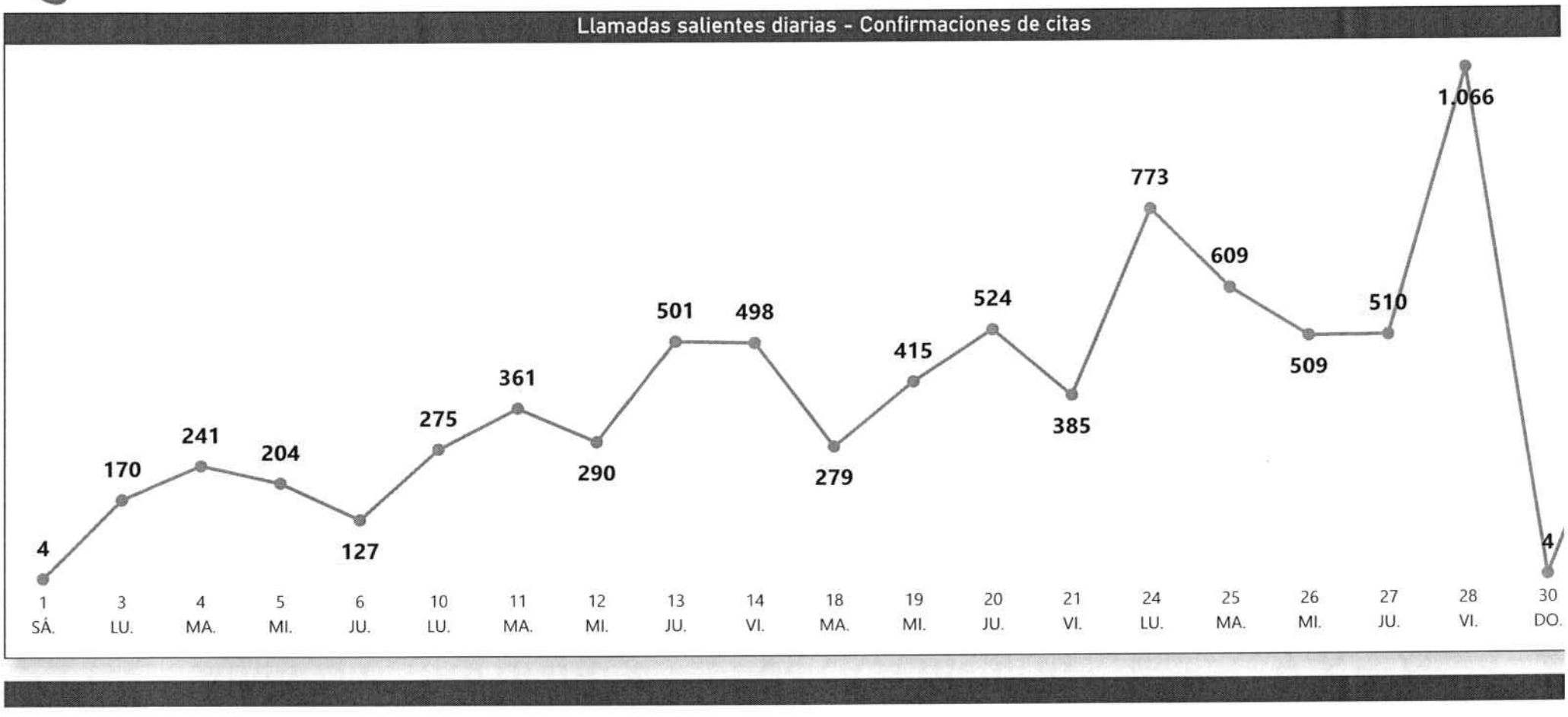
Fuente : Hosvital - Hospital San

Llamadas de confirmación de citas diarias (Salientes)

Total Llamadas Salientes
8.161

Fuente : Nebula - Call Center

AGOSTO

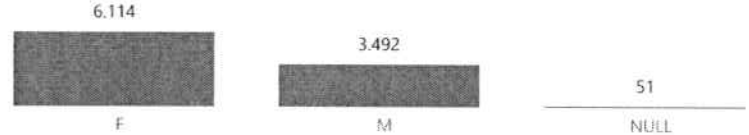


Agendamiento - Medio de solicitud SIFAS

Total Citas Registradas SIFAS

9.657

Citas Agendadas por Sexo

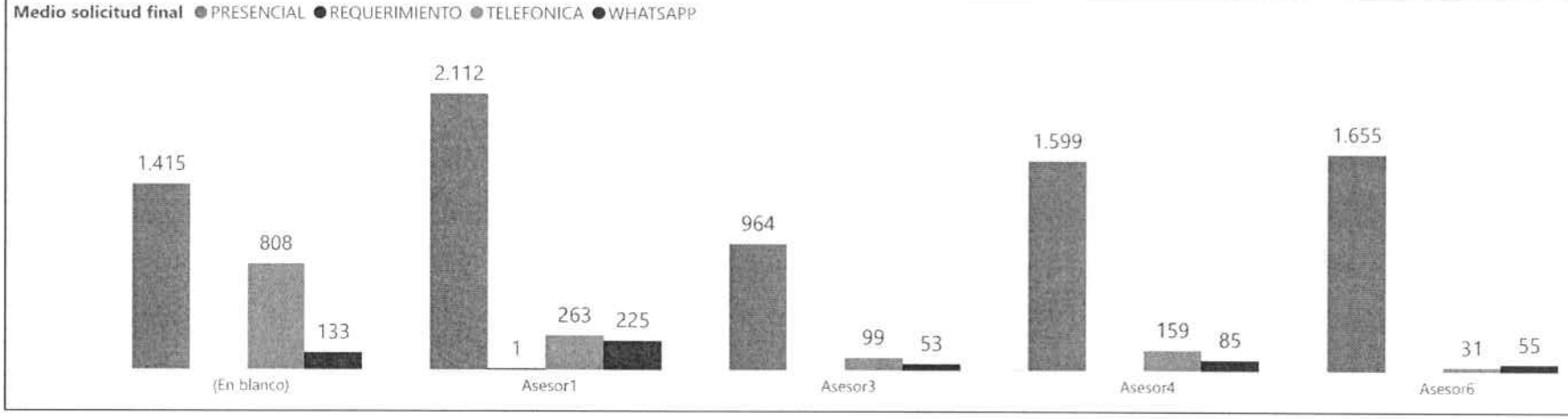


Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



Agendamiento por asesor



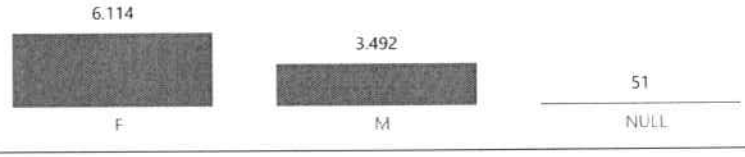
NULL: EL SISTEMA NO GUARDA LA MARCA LA PACIENTE AGENDADO, POR LO CUAL LA OFICINA DE SISTEMAS GENERO REQUERIMIENTO A EL PROVEEDOR DE SIFAS PARA PRONTA SOLUCIÓN. OFICINA DE SISTEMAS - SIFAS

Agendamiento POR EPS SIFAS

Total Citas Registradas SIFAS

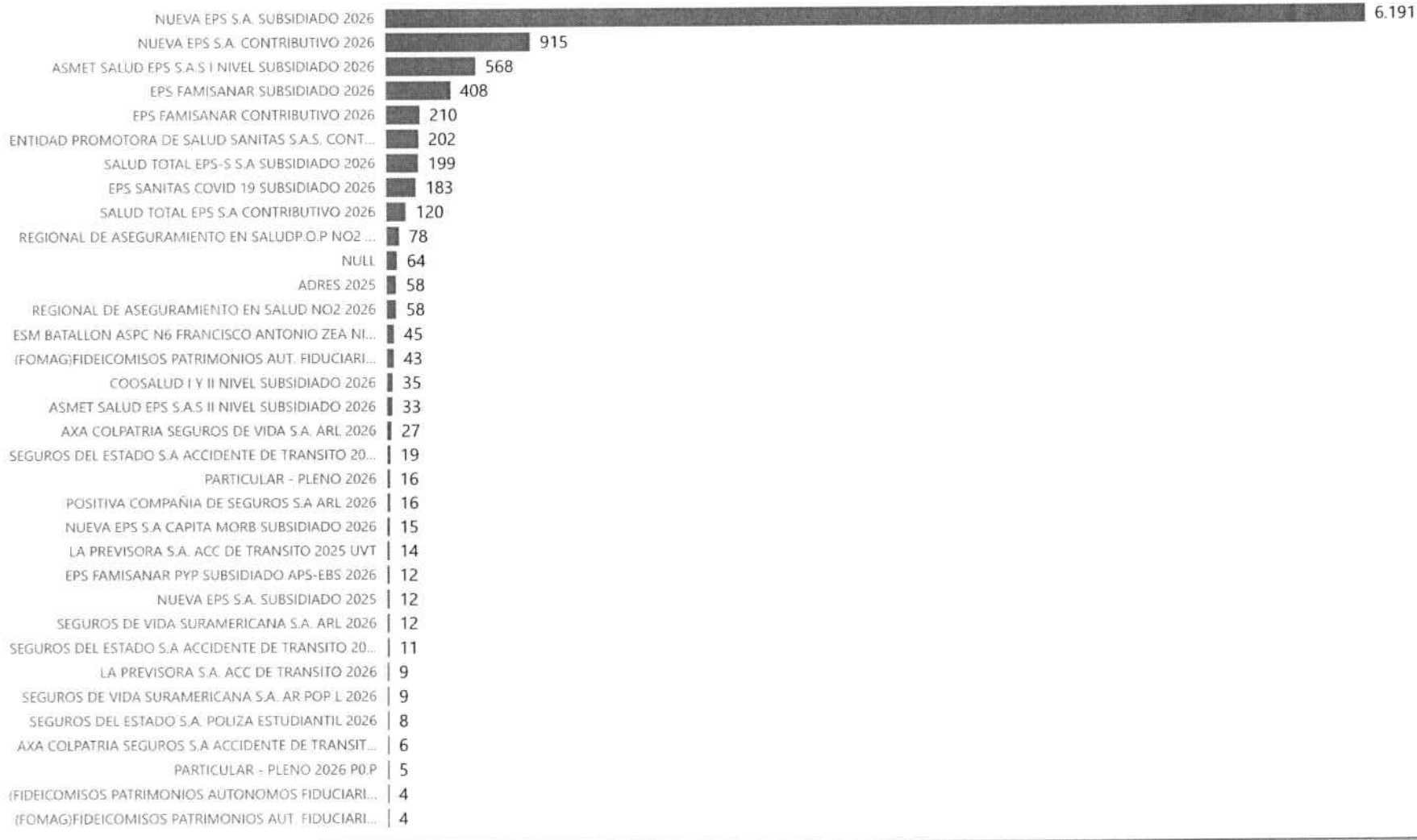
9.657

Citas Agendadas por Sexo



Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS

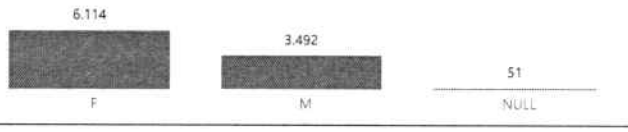


Agendamiento POR EPS SIFAS

Total Citas Registradas SIFAS

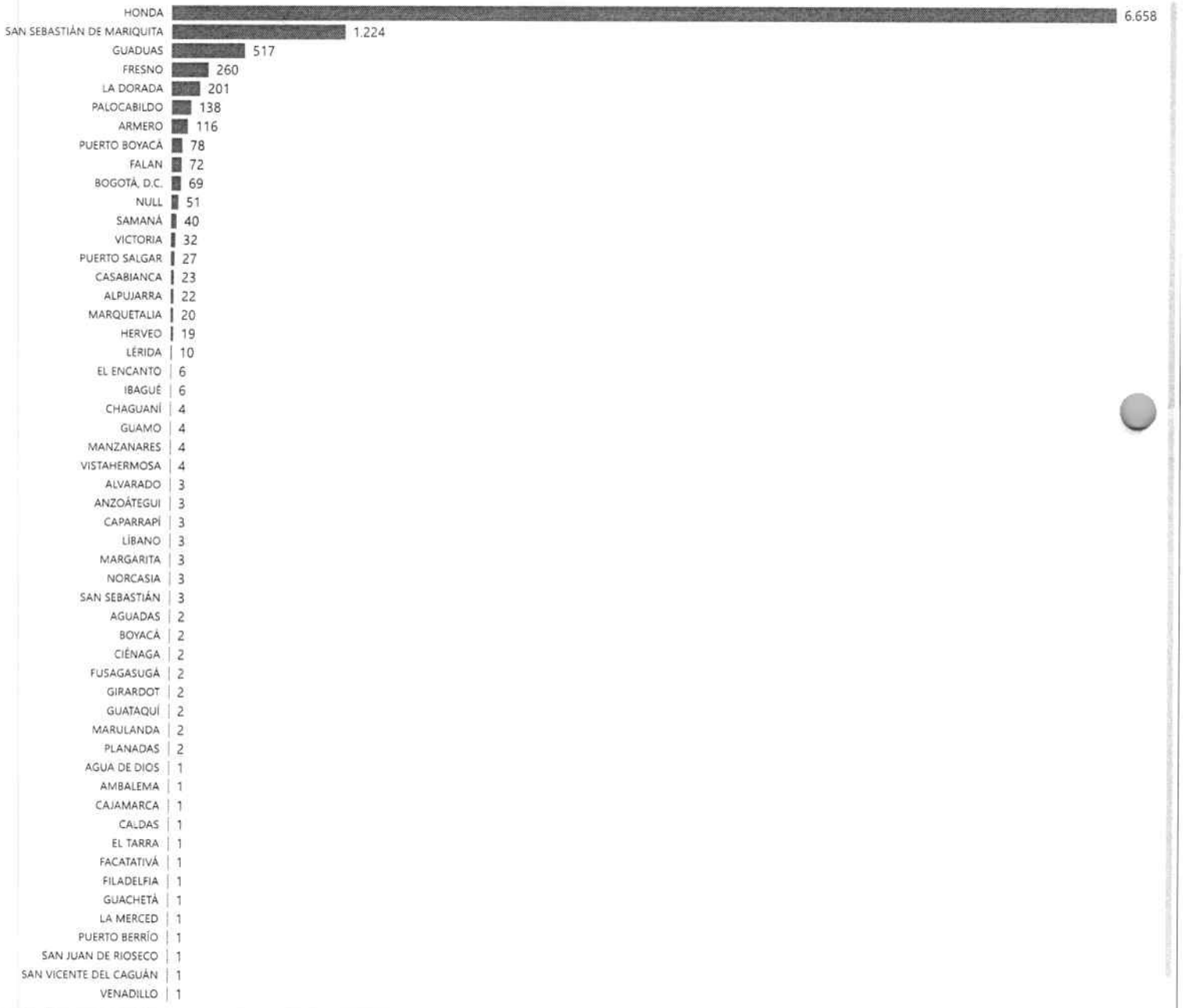
9.657

Citas Agendadas por Sexo



Fuente : SIFAS Hospital San Juan de Dios

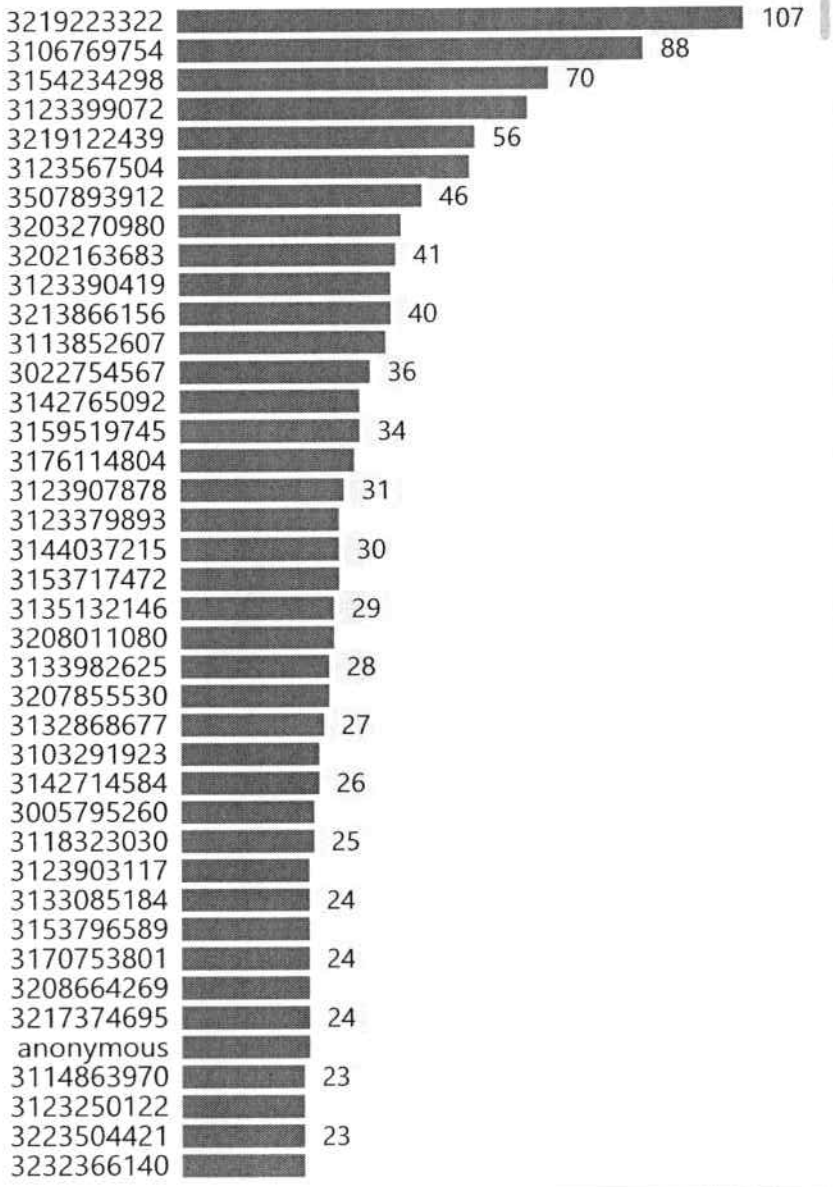
Total Citas por Especialidad Registradas en SIFAS



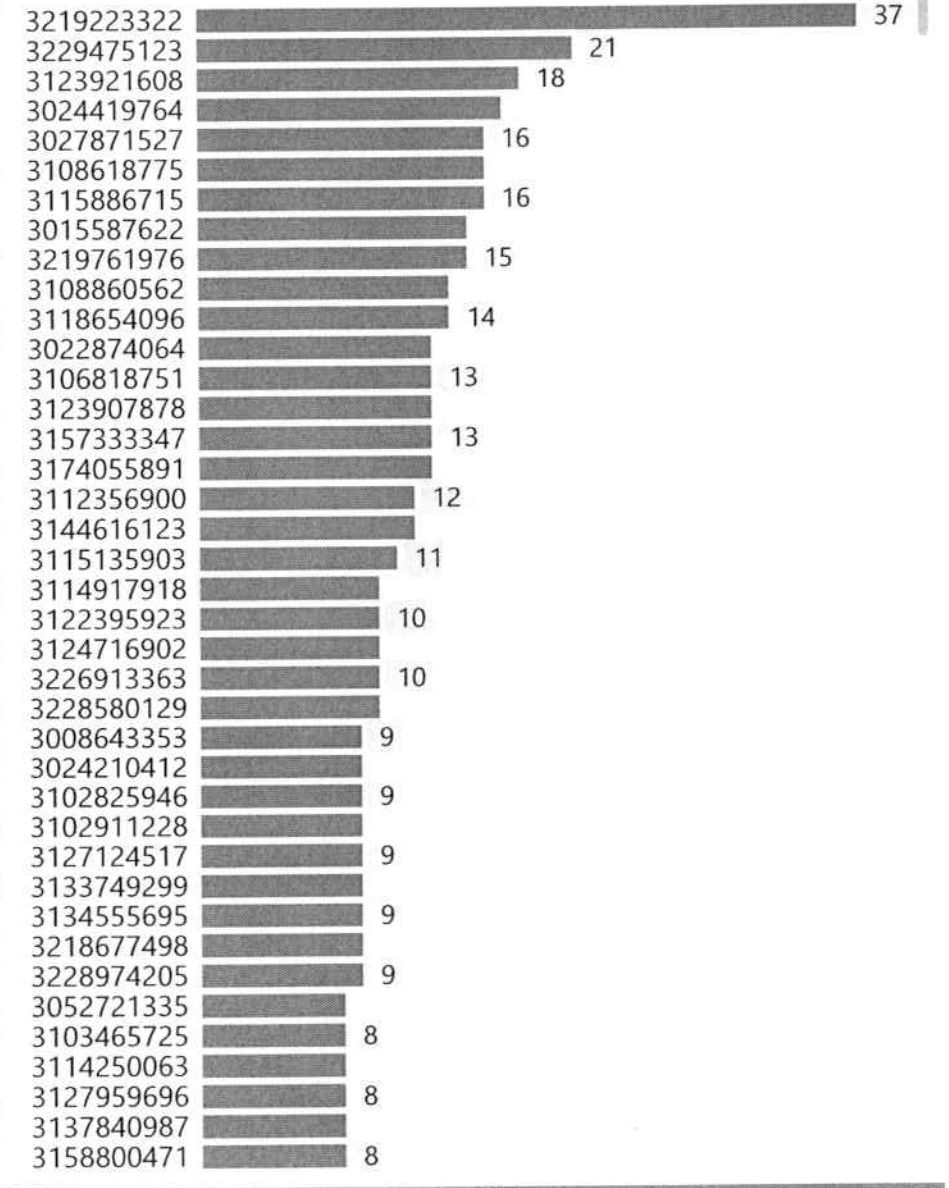
TOP de números de mayor contacto de Llamadas y WhatsApp Acumulado Mes

AGOSTO

TOP 15 Números de mayor marcación a través del teléfono



TOP15 Números de mayor solicitud a través del WhatsApp



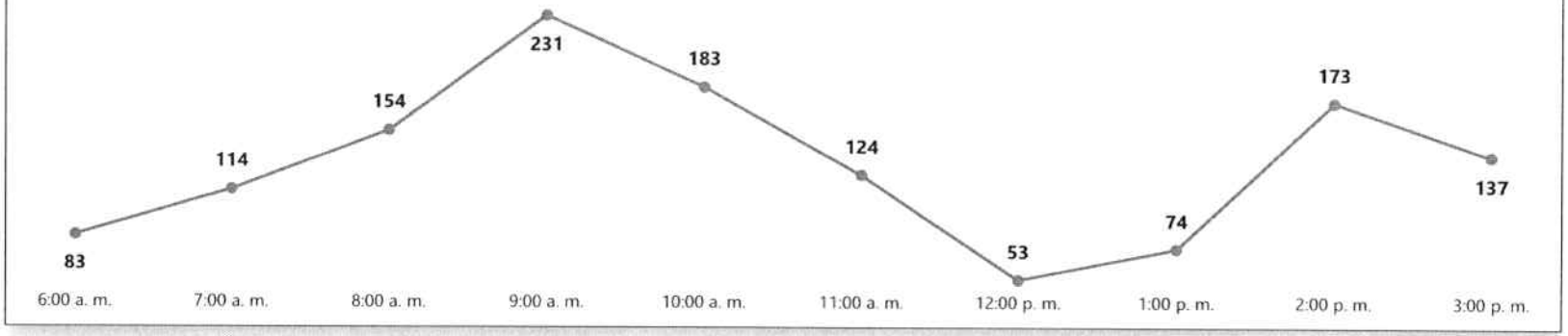
Análisis llamadas abandonadas
Mayores a un minuto

Total Abandonas

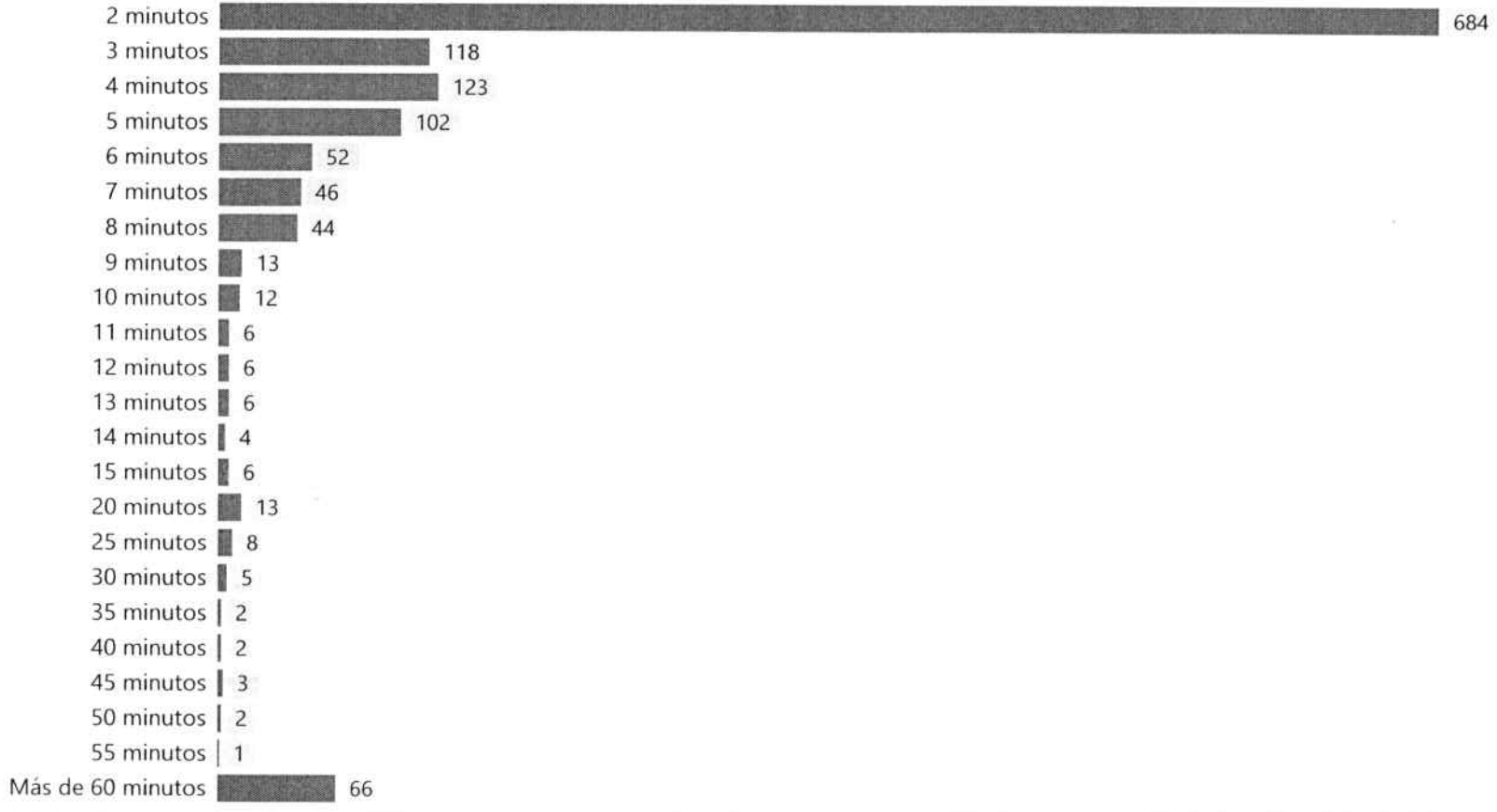
1.326

Fuente : SIFAS - Hospital San Juan de Dios

LLAMADAS ABANDONADAS - DISTRIBUCIÓN POR HORA



TIEMPO DE ESPERA LLAMADAS ABANDONADAS



Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 28 de agosto 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, 28 de agosto 2026

LA GERENTE GENERAL DE RYUCO SAS

CERTIFICA :

Que la señora LEIDY JOHANA SERRANO RAMIREZ, identificada con cedula de ciudadanía N o. 1018464852, se encuentra vinculada con NODO-E SAS desde 01 de julio 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, 28 de agosto 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, 28 de agosto 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 González
MARIA ALEJANDRA GUZMÁN GONZALEZ
C.C. 1.110.484.841 Ibagué
Representante legal

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 28 de agosto 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, 28 de agosto 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,

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

Nodo-E
Conectando Oportunidades

Ibagué, 28 de agosto 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 31 días del mes de Julio de 2026.

Atentamente

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