



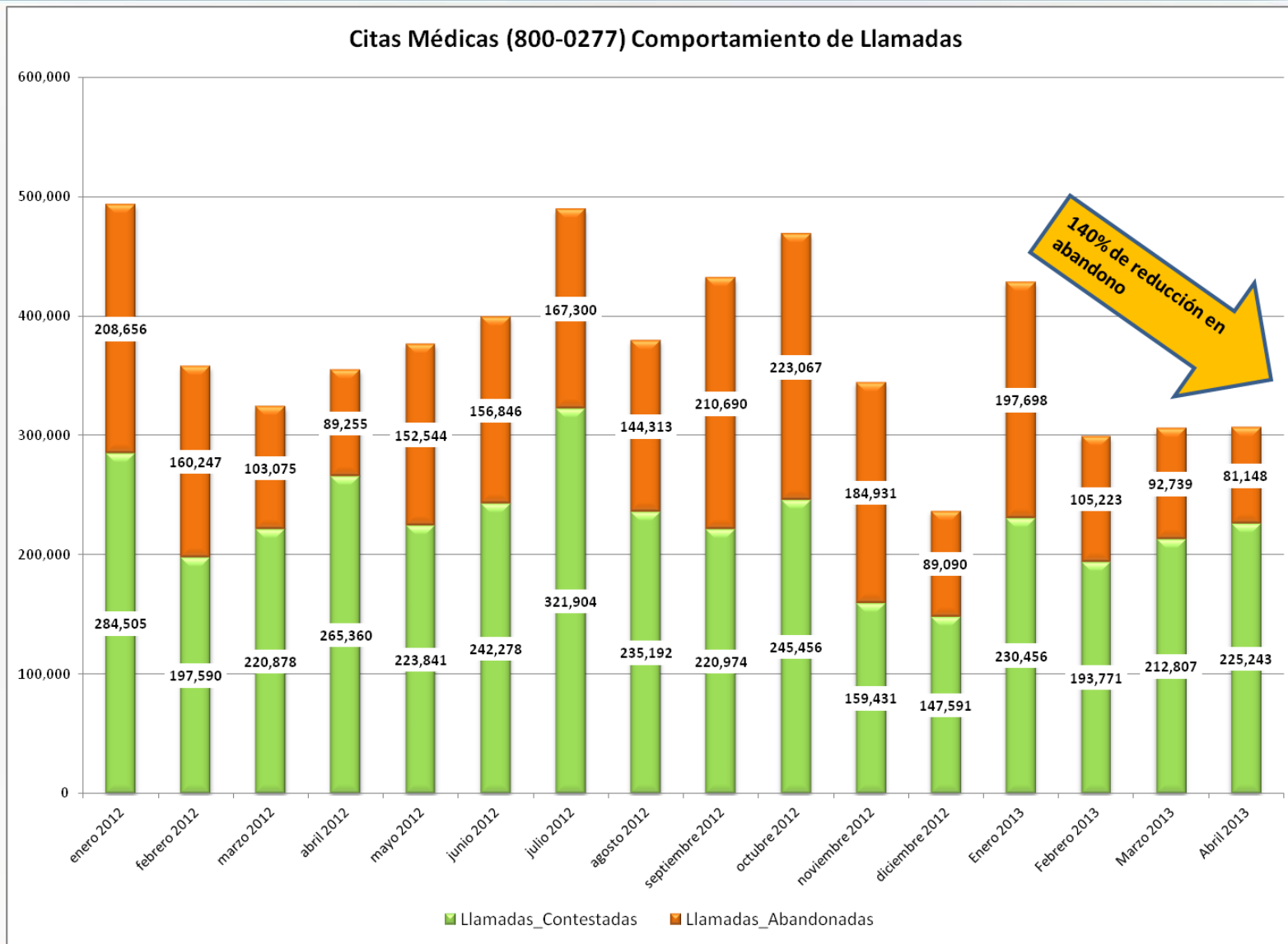
# Resumen Ejecutivo

Caja de Seguro Social - Panamá

05-01-2013

## II. Indicadores de Productividad

### Citas Médicas - Voice

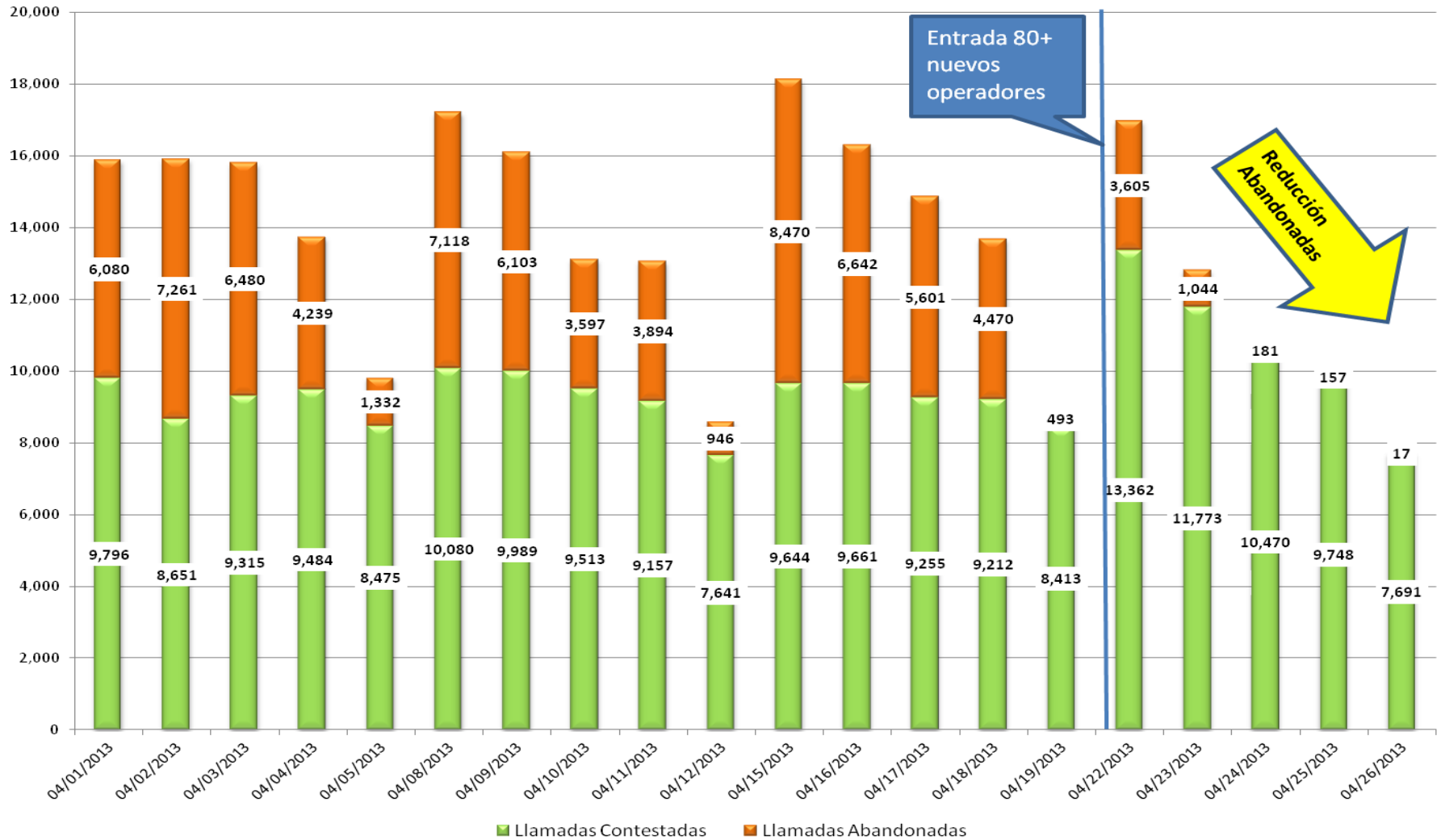




## II. Indicadores de Productividad Citas Médicas - Voice

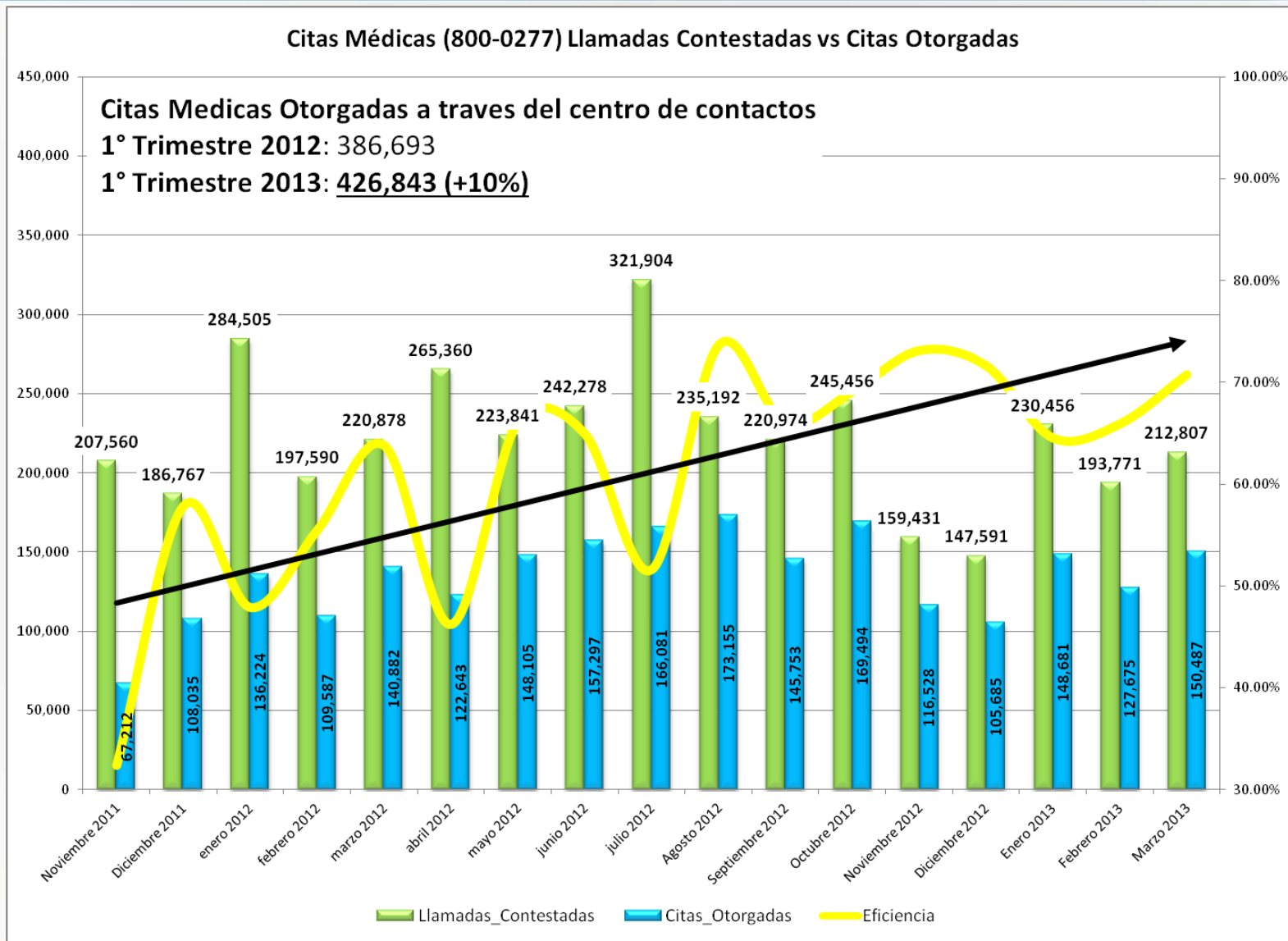


### Citas Médicas (800-0277) Comportamiento Diario de Llamadas



# II. Indicadores de Productividad

## Citas Médicas - Voice

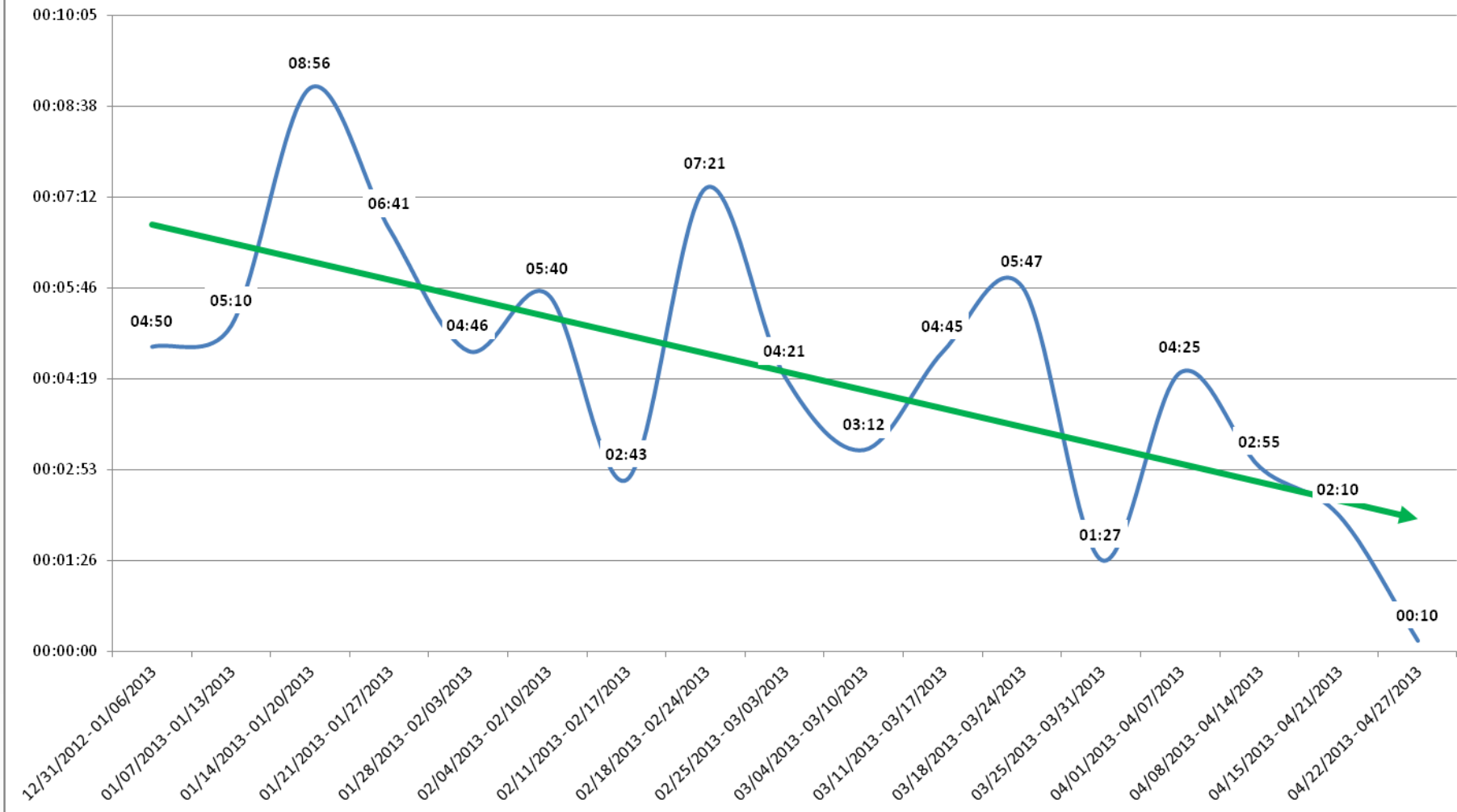




## II. Indicadores de Productividad Citas Médicas - Voice

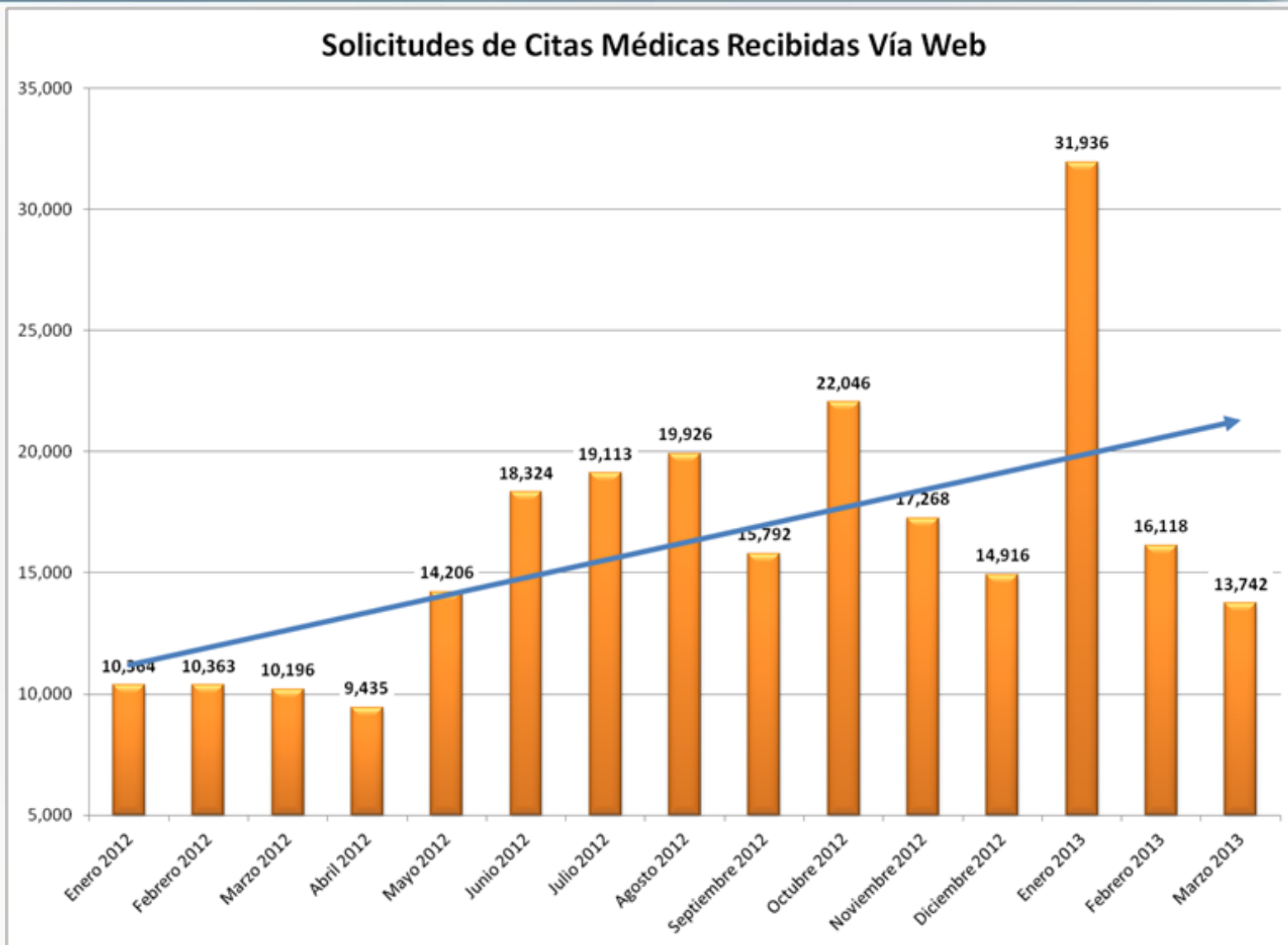


### Tiempo de Espera Promedio - Citas Médicas 2013





## II. Indicadores de Productividad Citas Médicas - Email

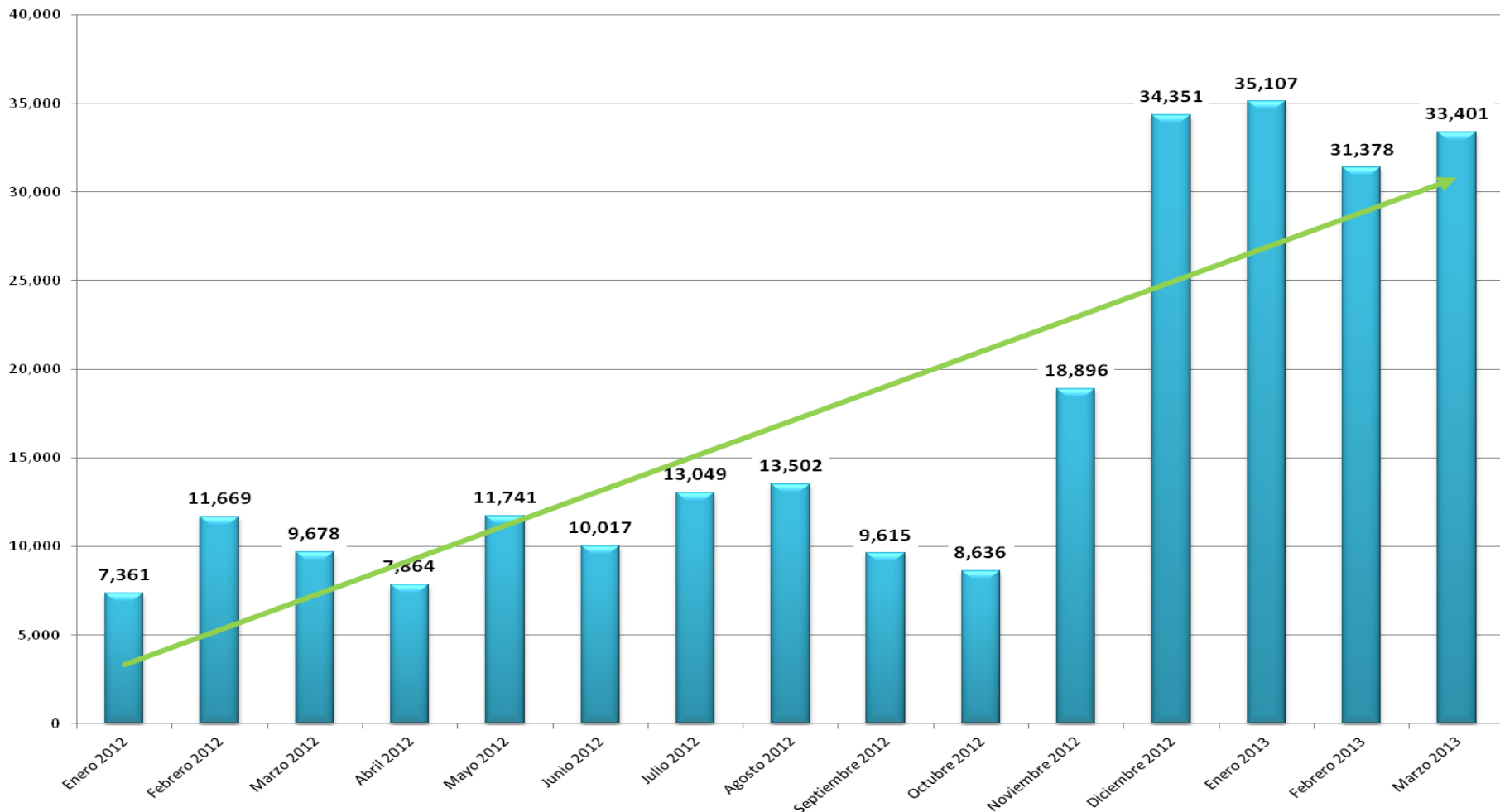




## II. Indicadores de Productividad Atención al Usuario - Voz

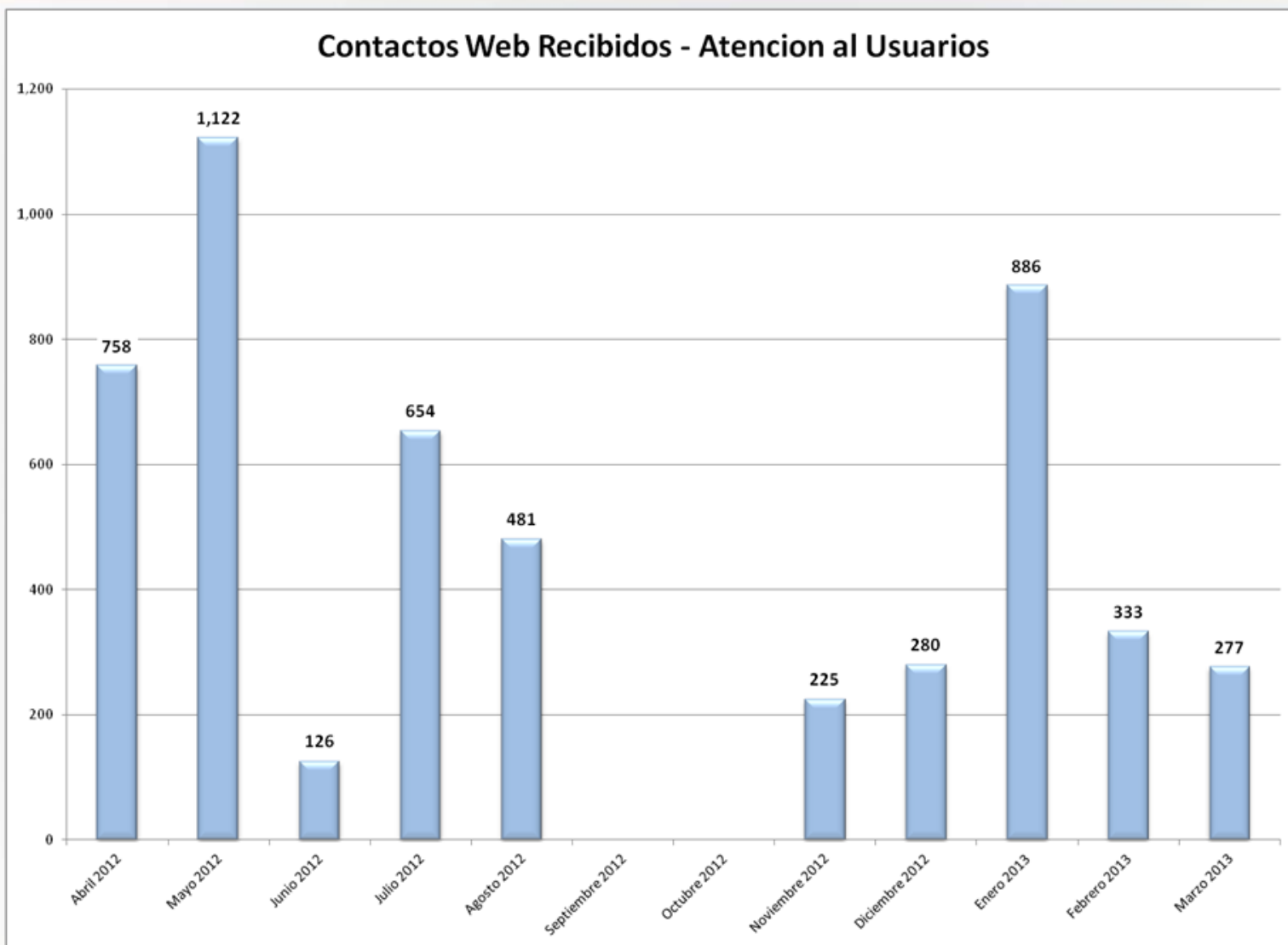


### Llamadas Recibidas - Atención al Usuario





## II. Indicadores de Productividad Atención al Usuario - Email



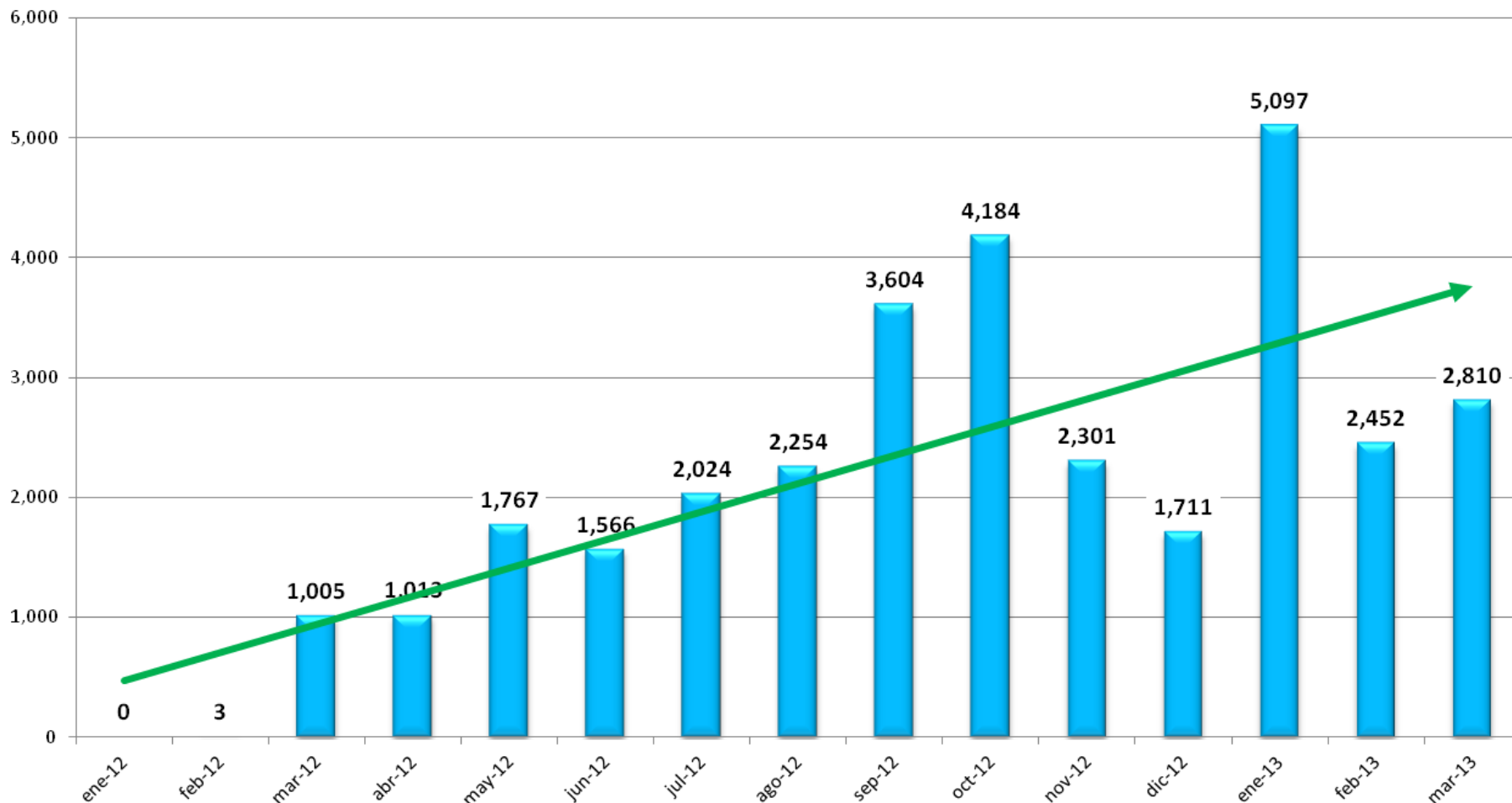




## II. Indicadores de Productividad Atención al Usuario - Chat



### Total de Chats Recibidos Atención al Usuario



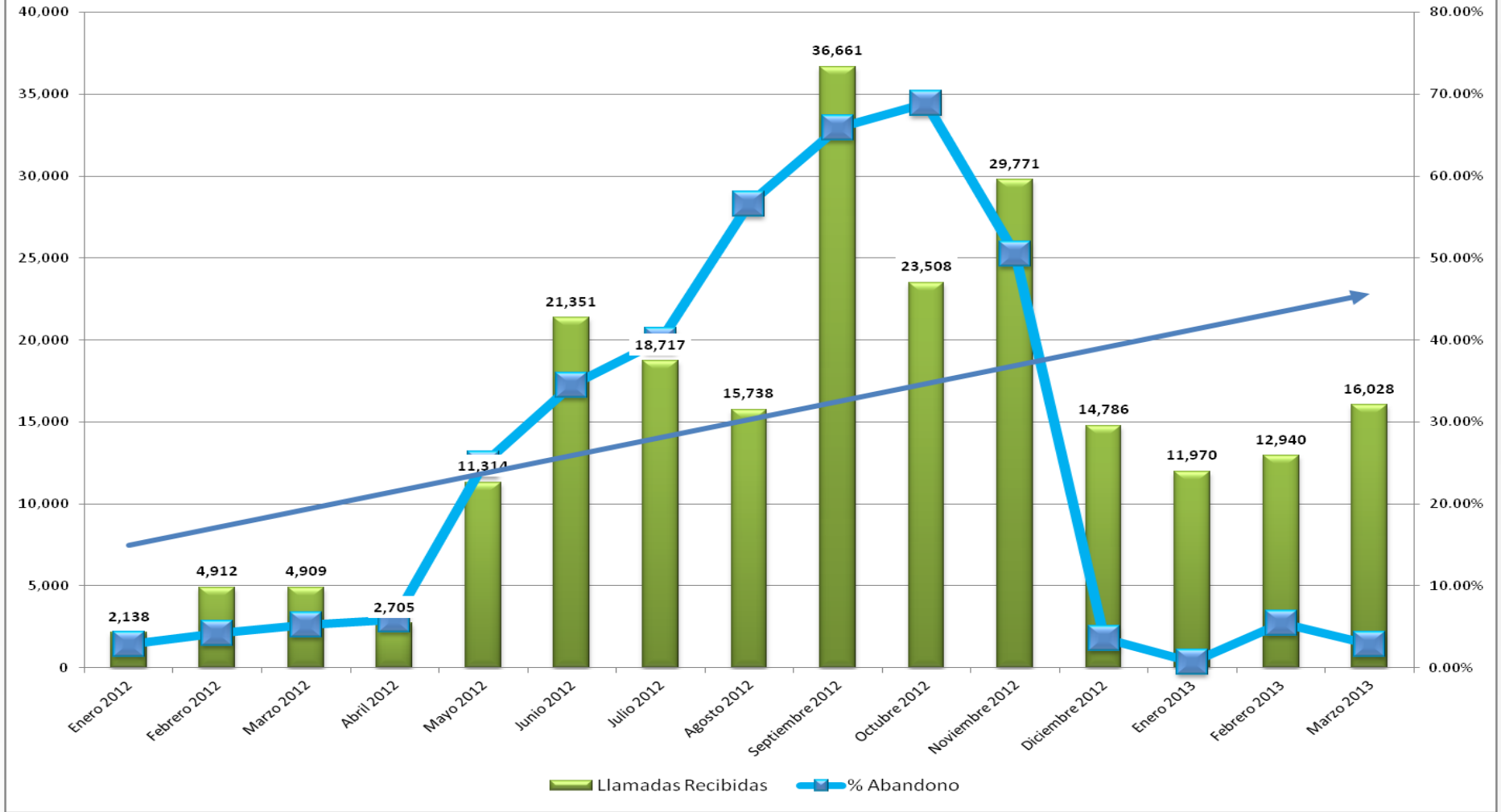


## II. Indicadores de Productividad

### SIPE - Voz

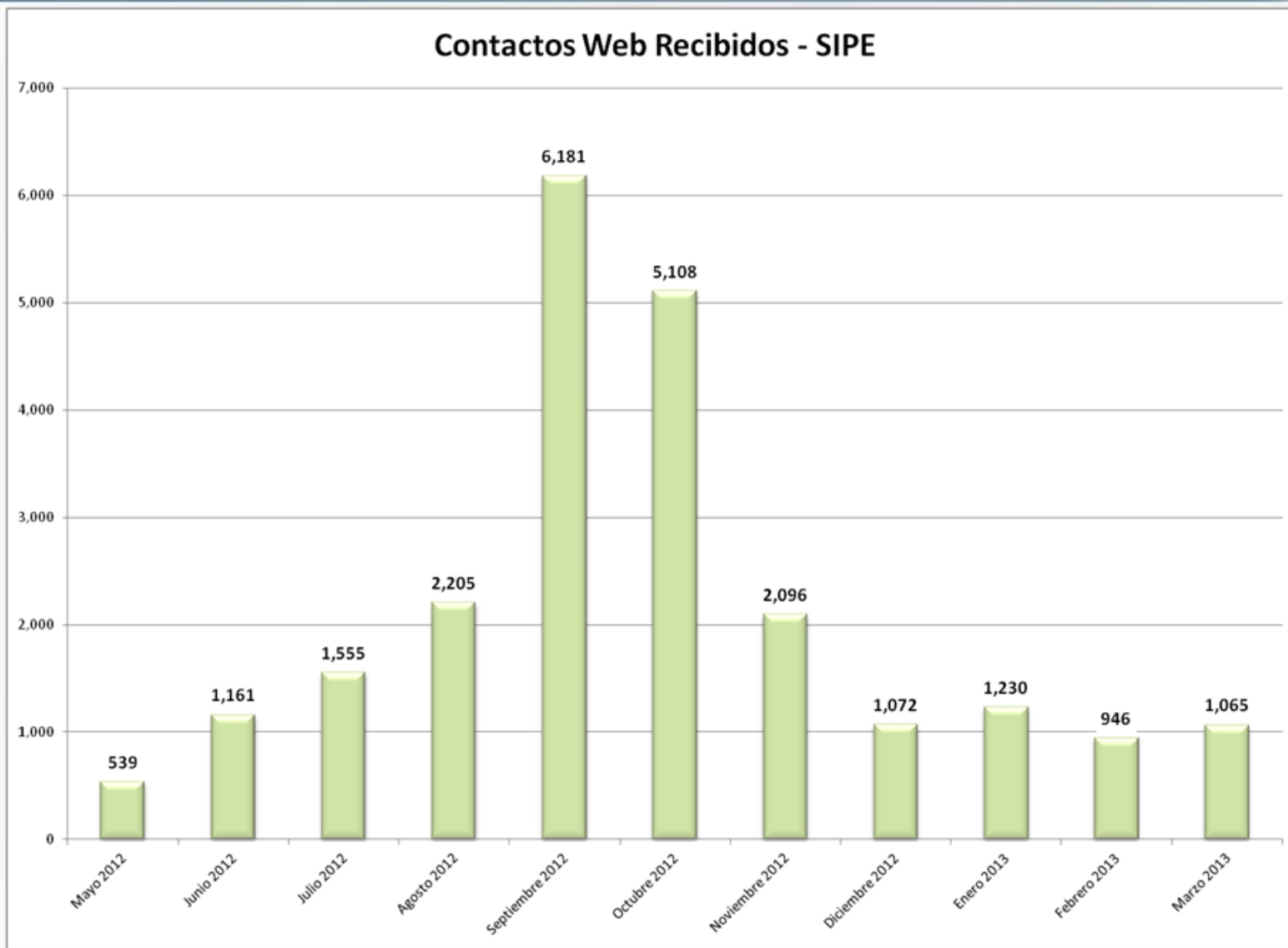


### SIPE - Llamadas Recibidas





## II. Indicadores de Productividad SIPE - Email

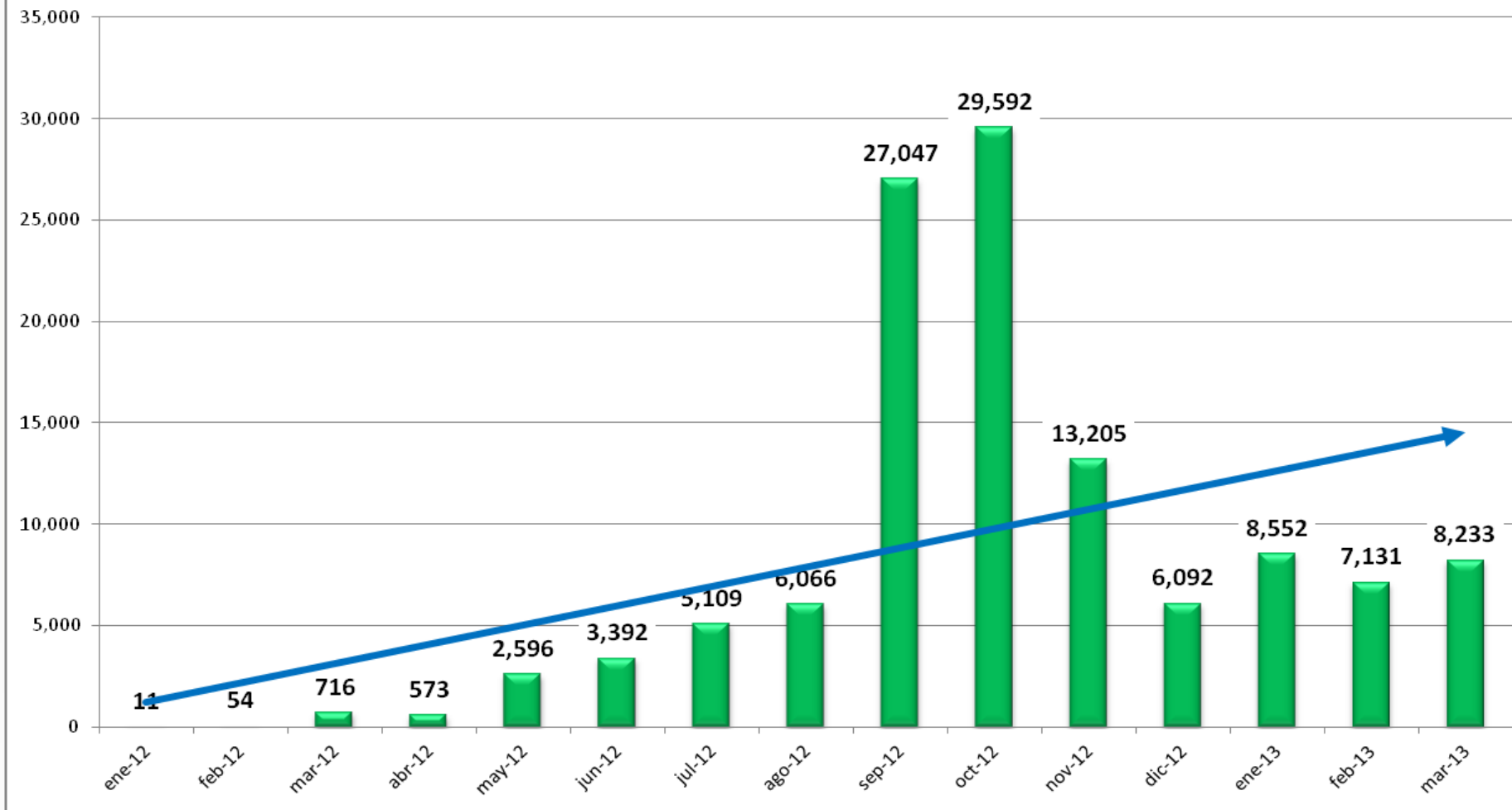




## II. Indicadores de Productividad SIPE - Chat

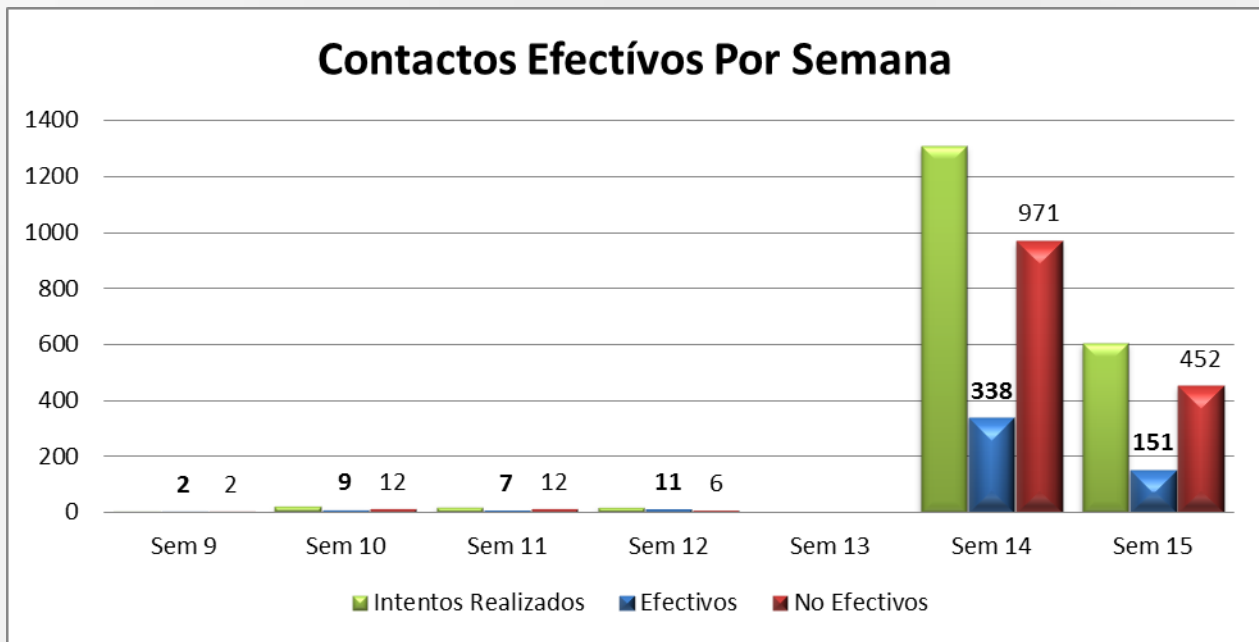


### Total de Chats Recibidos SIPE



### III. Indicadores de Calidad

#### Encuestas: Citas Médicas



- Sondeo simple a usuarios que llamaron por una cita.
- Futuro: Encuestas más compleja y dedicaremos recursos a encuestar

Intentos realizados Vs Contactos Efectivos					
	Intentos Realizados	Efectivos		No Efectivos	
Sem 9	4	2	50%	2	50%
Sem 10	21	9	43%	12	57%
Sem 11	19	7	37%	12	63%
Sem 12	17	11	65%	6	35%
Sem 13					
Sem 14	1309	338	26%	971	74%
Sem 15	603	151	25%	452	75%
<b>Total</b>	<b>1973</b>	<b>518</b>	<b>26%</b>	<b>1455</b>	<b>74%</b>

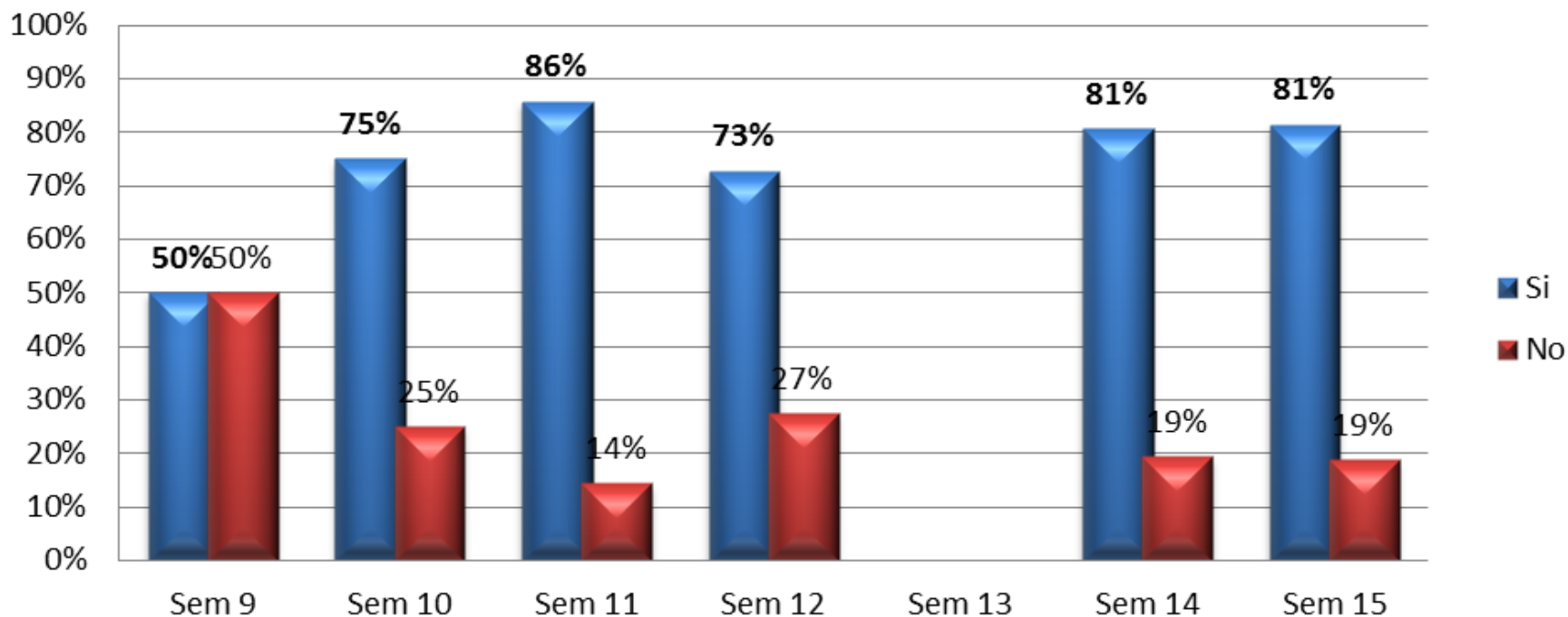


### III. Indicadores de Calidad

#### Encuestas: Citas Médicas



## ¿Se siente satisfecho con el tiempo de respuesta?



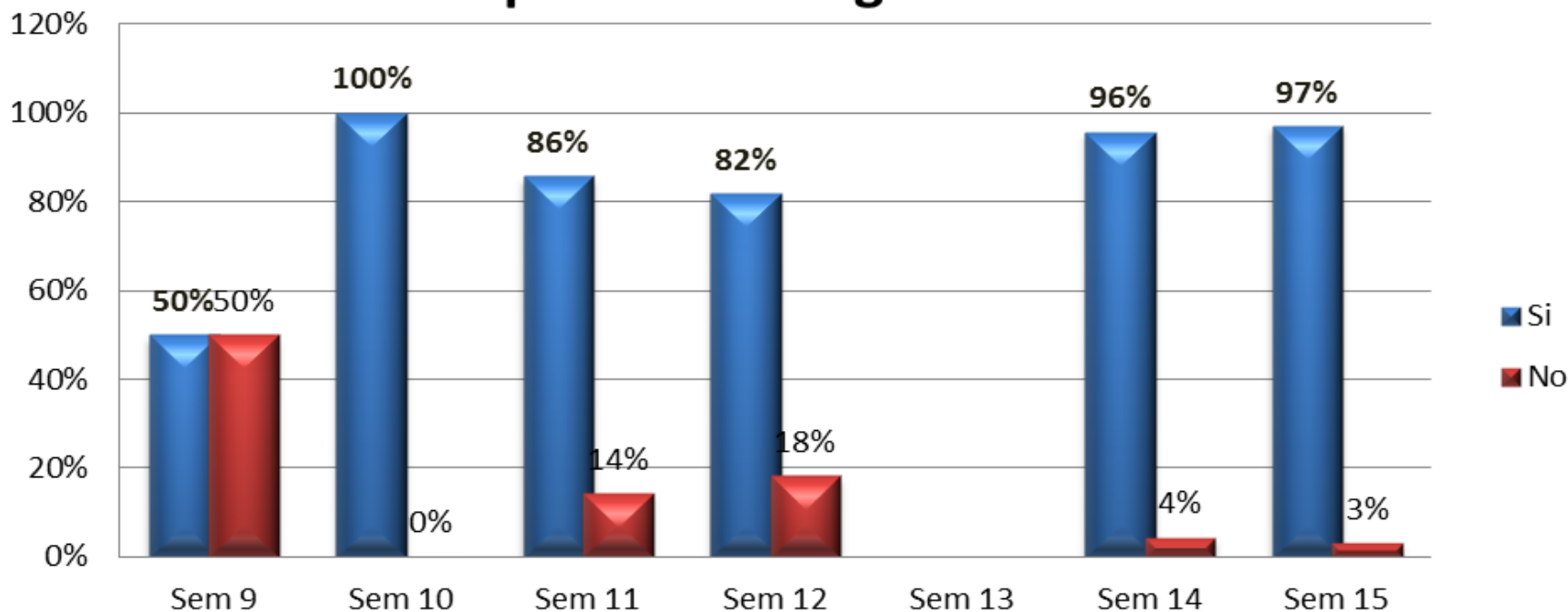


### III. Indicadores de Calidad

#### Encuestas: Citas Médicas



### ¿Se siente satisfecho con la atención brindada por nuestro agente?





# V. Adenda del Local

## Visita de Junta Directiva



**Centro Contactos**







# V. Adenda del Local

## Visita de Junta Directiva

