



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



PA SER-35/2019-AE

PLIEGO TÉCNICO PARA AUDITORIAS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD, DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, SISTEMAS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS Y DE LAS EXPLOTACIONES COMERCIALES -4 LOTES-, DE LOS HOSPITALES DEL HENARES, INFANTA CRISTINA, INFANTA LEONOR, INFANTA SOFÍA, DEL SURESTE, DEL TAJO Y PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA.

**LOTE 2: Auditoría de Calidad del Servicio de Personal
Administrativo**

INFORME HOSPITAL DEL SURESTE (HSE)



Índice

1	Resumen Ejecutivo:.....	3
2	Objeto y alcance de la auditoría.....	7
3	Documentación revisada y normativa.	7
3.1	Normativa.....	7
3.2	Documentación	8
4	Metodología desarrollada:.....	10
4.1	Recopilación de datos	10
4.2	Desarrollo de herramientas de medición.....	10
4.3	Metodología de las auditorías:.....	10
4.3.1	Auditoría de los requisitos documentales.....	12
4.3.2	Auditoría de procesos y subprocesos.....	13
4.3.3	Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.....	14
4.3.4	Estudio de la calidad de la atención presencial en citas y en la recepción/información:.....	14
4.3.5	Estudio de la calidad de la atención telefónica	14
4.3.6	Estudio de incidencias	19
5	Resultados:	24
5.1	Resultados generales:	24
5.1.1	Equipo auditor e interlocutores del proceso de auditoría:.....	24
5.1.2	Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:	24
5.1.3	Desviaciones Observadas. Plan de Acción:	28
6	ANEXOS: Tablas de valoración cumplimentadas y evidencias recogidas mediante fotografía. 39	
6.1	ANEXO 1: Tabla evaluación de los requisitos documentales.	40
6.2	ANEXO 2: Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos.....	52
6.3	ANEXO 3: Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.....	53
6.4	ANEXO 4: Tabla de evaluación de campo de la calidad de la atención presencial.	54
6.5	ANEXO 5: Tabla de datos del estudio de calidad de la atención telefónica.....	55
6.6	ANEXO 6: Tabla de análisis del SIGI y reclamaciones de pacientes.	238
6.7	ANEXO 7: Fotografías.	325



1 Resumen Ejecutivo:

Los trabajos de auditoría realizados para el Hospital Universitario del Sureste según Pliego PA SER-35/2019-AE, Lote 2: Auditoría de Calidad del Servicio de Personal Administrativo, fueron llevados a cabo en varias fases. No obstante, **se confirma que el alcance final para la auditoría del Hospital Universitario del Sureste se ha visto modificado significativamente, ya que no se ha llegado a producir Auditoría presencial en las instalaciones del Hospital. No se han llegado a disponer de fechas por parte del Hospital para acudir y realizar las inspecciones necesarias de forma presencial.** En cualquier caso, aún sin haberse realizado una Auditoría presencial, se llevó a cabo un estudio y análisis en las siguientes fases:

- **Fase de Recopilación de Datos:** trabajos realizados durante Enero – Febrero 2020. Se realizó la petición a la sociedad concesionaria de documentación para su análisis. Durante esta fase, se produce el análisis de los requisitos documentales (Anexo 1), así como el análisis completo de las Incidencias y los SIGIs comunicados por la Sociedad Concesionaria (Anexo 6). Como resultado, se produce la **revisión y auditoría de un total de 17 documentos** (manuales, procedimientos, planes, registros, listados) y un **fichero de Incidencias y SIGIs del año 2019** de la Sociedad Concesionaria.
- **Fase de Auditorías Presenciales:** Como se ha comentado anteriormente, **la Auditoría presencial no tuvo lugar**, por lo que finalmente **no se completaron los análisis previstos** de procesos y subprocesos (**Anexo 2**), del desempeño de los procesos y subprocesos (**Anexo 3**), del estudio de campo de la calidad de la atención presencial (**Anexo 4**).
- **Fase de Estudio de la Calidad de la Atención Telefónica:** Se realizó un estudio de la Calidad de la Atención Telefónica, en el periodo comprendido entre el 3 de noviembre y el 17 de noviembre de 2020. Como resultado se completa un análisis de la Calidad de la Atención Telefónica (Anexo 5). En total, se lleva a cabo la **toma de 372 muestras de atención telefónica y 9 indicadores asociados.**

Los **principales objetivos de Auditoría** marcados por el Pliego PA SER-35/2019-AE, Lote 2, son:

1. Realizar un análisis exhaustivo del servicio de gestión de personal administrativo, precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
2. Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de la concesionaria en relación con el servicio, recogidas en el PPTE.
3. Comprobación del cumplimiento de los indicadores de calidad-disponibilidad establecidos en los PPTE para el servicio de Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica.

La **metodología empleada** para cada estudio se desarrolla en el capítulo 4.

Los **resultados generales obtenidos de cada tipo de estudio** se muestran a continuación:



Nombre del estudio	Indicador	Resultado
Auditoría de requisitos documentales (Anexo 1)	% de cumplimiento de los requisitos documentales.	42,3%
Estudio de la calidad de la atención telefónica (Anexo 5)	Tiempo de respuesta.	76,8 segundos
	% de llamadas perdidas.	35,5%
	Tiempo de llamadas en espera.	1 min 38 segundos
	% Derivaciones realizadas correctamente.	61,69%
	% Resolución a primera llamada.	56,99%
	% Saludo y presentación adecuadas.	87,88%
	% Trato recibido, tono empleado adecuados.	98,98%
	% de Conexiones telefónicas de calidad adecuada.	94,21%
	% de despedidas adecuadas.	94,81%
Estudio de incidencias y SIGI (Anexo 6)	% de incidencias de SIGI relativas al servicio del personal administrativo.	<p>Se registraron 245 SIGIs en 2019 (70.8% de las incidencias) que datan del 11 de enero de 2019 hasta el 27 de noviembre de 2019, con la siguiente categorización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas para conseguir cita (gestión de agendas): 66,1% • Problemas derivados de reprogramación de citas (cartas de comunicación de cita que no llegan, citas finalmente no comunicadas telefónicamente): 10,2% • Llamadas no atendidas: 8,9% • Otros: 5,7% • Información errónea facilitada por personal administrativo a usuarios: 4,5%
	Incidencias relativas al servicio del personal administrativo registradas en 2019 y su causa.	<p>El total de incidencias registradas en 2019 (346), se pueden categorizar por causa de la siguiente manera:</p>



Nombre del estudio	Indicador	Resultado
		<ul style="list-style-type: none">• Problemas para conseguir cita (gestión de agendas): 52%• Problemas derivados de reprogramación de citas (cartas de comunicación de cita que no llegan, citas finalmente no comunicadas telefónicamente): 17,6%• Llamadas no atendidas: 9,8%• Otros. 5,8%• Trato recibido: 4,9%• Información errónea facilitada por personal administrativo a usuarios: 4,6%

El detalle de estos resultados se desarrolla a lo largo del capítulo 5 de este informe.

Tras el proceso de auditoría incompleto, llevando a cabo el análisis del cumplimiento de los requisitos documentales, realizando un análisis de las incidencias y SIGIs comunicados por la Sociedad Concesionaria para 2019, y completando un estudio de la calidad de la atención telefónica, realmente no se puede aventurar ninguna conclusión o resultado general de Auditoría. En su lugar, solamente se podrán referenciar las desviaciones encontradas como resultado de la realización de los estudios que sí se pudieron llevar a cabo, aún sin un proceso de Auditoría presencial. Por ello, recomendamos poner el foco en las siguientes **Desviaciones encontradas durante la auditoría** para llevar a cabo la resolución de diferentes deficiencias:

- **Desviaciones de Nivel Crítico:** 3.
- **Desviaciones de Nivel Medio:** 3.
- **Desviaciones de Nivel Leve:** 3.

El detalle de estos resultados se desarrolla a lo largo del capítulo 5 de este informe (Apartado “Desviaciones Observadas. Plan de Acción”).

Las principales **áreas de mejora que se pueden extraer de las Desviaciones detectadas en la Auditoría son:**

- **Documentación / Requisitos Documentales:** debido a que no se recibieron determinados documentos de la Sociedad Concesionaria de forma previa, y que además no se obtuvieron fechas para poder llevar a cabo la Auditoría presencial en el centro, muchos de los requisitos documentales que están directamente asociados a los puntos y requisitos del PPTE sobre prestación del servicio de personal administrativo de Recepción / Información y de Centralita Telefónica, no se pudieron finalmente evidenciar o comprobar su adecuado cumplimiento. No obstante, el que no se haya podido evidenciar, no quiere decir que esta documentación no exista o que la Sociedad Concesionaria no esté cumpliendo con los requisitos documentales del PPTE.



No se puede realmente proponer un Plan de Acción al no existir evidencia, ni en positivo ni en negativo, de la documentación que no ha sido posible auditar y que no ha sido remitida para su análisis por parte de la SC.

Únicamente se concluye que la SC deberá mantener, conservar, comunicar, distribuir, modificar y actualizar en caso necesario, toda la documentación y soporte documental que pueda justificar el debido cumplimiento de todos los puntos y requisitos del PPTE aplicable al servicio que presta en el Hospital el personal administrativo.

- **Atención telefónica:** como resultado del estudio llevado a cabo sobre la calidad de la atención telefónica, se ha podido comprobar que se excede el límite previsto para el porcentaje de llamadas perdidas (3%), los tiempos promedio de llamadas en espera (1 minuto) y los tiempos promedio de respuesta. Igualmente, se han evidenciado problemas con derivaciones de llamadas, de resolución a primera llamada, y un número mínimo de conexiones telefónicas sin la calidad adecuada. Los motivos principales de prácticamente todos estos incidentes detectados, son la ocupación de las líneas, un tiempo excesivo de espera tras el cual la llamada se corta y cortes al hacer una derivación.

Se recomienda analizar estos puntos y la correcta definición del árbol de extensiones de la centralita, para minimizar este tipo de incidentes.

En cuanto a la calidad de la atención prestada por administrativas y administrativos en puestos de atención telefónica, también se recomienda reforzar aspectos como el adecuado saludo en las llamadas, la utilización de fórmulas correctas para la presentación e introducción del Hospital y de las diferentes áreas al inicio de la conversación, y la utilización de fórmulas correctas en la despedida o traspaso de la llamada. Para ello se propone reforzar próximos Planes de Formación anuales con cursos de atención telefónica, o cursos de habilidades de comunicación.

- **Estudio de Incidencias (Reclamaciones y SIGIs):** a través del análisis y estudio de las incidencias y SIGIs registrados en 2019 y enviados por la Sociedad Concesionaria, se comprueban principalmente los siguientes problemas: problemas para conseguir cita (gestión de agendas) (52%), problemas derivados de reprogramación de citas (cartas de comunicación de cita que no llegan, citas finalmente no comunicadas telefónicamente) (17,6%), llamadas no atendidas por personal administrativo (9,8%), trato incorrecto recibido de personal administrativo (4,9%), información errónea facilitada por personal administrativo a usuarios (4,6%), tiempo de espera presencial excesivo (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) (1,2%), falta de personal administrativo en el punto de atención presencial en el horario previsto (0,6%).

Puede ser recomendable analizar si estas incidencias pueden estar motivadas por el dimensionamiento de la plantilla, o que sean incidencias propiciadas por excesivas cargas de trabajo en determinados puestos. Potenciar formación en cursos de habilidades de comunicación, trato y atención al paciente, atención telefónica o habilidades en resolución de conflictos también podría resultar de ayuda.



2 Objeto y alcance de la auditoría.

La auditoría comprende la revisión y control del nivel de cumplimiento de las obligaciones contractuales, por parte de la concesionaria en relación con los servicios no asistenciales prestados por personal administrativo, así como del cumplimiento de la normativa vigente específica para cada servicio o instalación.

Los objetivos generales de la auditoría son:

4. Realizar un análisis exhaustivo del servicio de gestión de personal administrativo, precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
5. Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de la concesionaria en relación con el servicio, recogidas en el PTE.
6. Comprobación del cumplimiento de los indicadores de calidad-disponibilidad establecidos en los PTE para el servicio de Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica

Mediante la aplicación de procedimientos de auditoría se pretendía obtener evidencia comprobatoria válida, pertinente y suficiente, que permitiera respaldar las valoraciones del grado de cumplimiento de los criterios valorados.

Igualmente, se buscaba evaluar los resultados del servicio de personal administrativo en relación con todo aquello que afectara o pudiera afectar a lo establecido en los Pliegos (PCAP y PTE), especialmente el cumplimiento de los Indicadores de calidad y disponibilidad, la normativa vigente y lo que aconsejan las Buenas Prácticas.

En este sentido, **se confirma que el alcance final para la auditoría del Hospital Universitario del Sureste se ha visto modificado significativamente, ya que no se ha llegado a producir Auditoría presencial en las instalaciones del Hospital.** De esta forma, el informe no puede reflejar resultados ni conclusiones con respecto a la ejecución de procesos y subprocesos por parte del personal administrativo de la SC, como tampoco se ha podido evidenciar el grado de cumplimiento de indicadores de medición de desempeño de procesos y subprocesos, al no haber existido Auditoría presencial. **Los únicos resultados y conclusiones mostrados en este informe hacen referencia a una auditoría documental (auditoría de requisitos documentales), a un análisis de incidencias (reclamaciones) y SIGIs comunicados por la SC relativos al ejercicio 2019, y a la realización de un estudio de la calidad de la atención telefónica.**

3 Documentación revisada y normativa.

3.1 Normativa

Para el desarrollo del presente estudio con plenas garantías, se ha consultado la siguiente normativa:



- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

3.2 Documentación

A continuación, se presenta la documentación solicitada al hospital y en base a la cual, se ha desarrollado la auditoría de los requisitos documentales:

DATOS QUE SE ESPERAN RECOPILAR	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
Organigrama	Organigrama 2020 del Grupo Mancomunado HOSPEBECA.
Documentación que define las líneas de funcionamiento interno para el servicio de personal administrativo	La política de PHUNCIÓNA Gestión Hospitalaria, S.A. con líneas estratégicas y objetivos definidos.
	Ficha de perfil de puestos con funciones y responsabilidades
	Procedimiento de la prestación del servicio de cada unidad administrativa.
	Instrucciones técnicas y protocolos específicos que describan el detalle de las operaciones previstas para la prestación del servicio
	Formato Plantilla de Registro de la Actividad diaria
	Listado de aplicaciones informáticas de gestión que el personal administrativo utiliza para la prestación de su servicio.
	Lista de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.
	Extensiones del sistema de atención telefónica.
Informes con datos sobre el rendimiento de los servicios	Listado telefónico actualizado.
	Informes de monitorización de indicadores de los servicios de atención, información y citación telefónica.
	Informes de monitorización de indicadores de los servicios de información y citación atención al paciente, presenciales.
	Registros de peticiones o incidencias. Listados de incidencias y quejas de pacientes relacionados con la atención recibida por parte del personal administrativo de información, citación y atención al paciente.
	Listado del personal con nombres y apellidos y puesto al que pertenece.
	Documentación que defina la formación y requisitos de todos los puestos de trabajo del servicio de personal administrativo.



DATOS QUE SE ESPERAN RECOPILAR	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
Documentación servicio de personal administrativo	Planes de formación continuada para los trabajadores del servicio de personal Administrativo
	Documentación que defina cómo se debe realizar la uniformidad e identificación del personal que presta el servicio.

4 Metodología desarrollada:

A continuación, se describe la metodología utilizada para alcanzar cada uno de los objetivos.

4.1 Recopilación de datos

En primer lugar, se realizó la recopilación de datos. Para ello se solicitó a la sociedad concesionaria que proporcionase a AUREN un conjunto de documentación para poder desarrollar las herramientas de evaluación que se utilizarían en la etapa de auditoría.

No obstante, **la auditoría presencial no se llevó a cabo**, por lo cual no se ha llegado a realizar una labor de análisis de indicadores para la evaluación de su cumplimiento y tampoco una revisión de procesos y subprocesos y su desempeño.

4.2 Desarrollo de herramientas de medición

El objetivo de esta etapa fue ajustar las herramientas de evaluación, probarlas y profundizar en el detalle de la planificación de la etapa de auditoría.

Las herramientas de planificación que se generaron fueron las siguientes:

- Agenda de auditorías.
- Plan de evaluación de los requisitos documentales.
- Plan de medición de la calidad de la atención presencial.
- Plan de medición de la calidad de la atención telefónica.

Las herramientas de evaluación diseñadas fueron las siguientes:

- Tabla de evaluación de los requisitos documentales. (Anexo 1)
- Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos. (Anexo 2)
- Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos. (Anexo 3)
- Tabla de evaluación la calidad de la atención presencial. (Anexo 4)
- Tabla de evaluación la calidad de la atención telefónica. (Anexo 5)

Al no realizarse la auditoría presencial, no fueron utilizadas todas estas herramientas de planificación y evaluación que en un primer momento fueron diseñadas. Finalmente se ha utilizado la **Tabla de evaluación de los requisitos documentales (Anexo 1)** y la **Tabla de evaluación la calidad de la atención telefónica (Anexo 5)**, sin poderse realizar los estudios relativos a los Anexos 2, 3 y 4.

Su detalle metodológico se desarrolla en el punto siguiente.

4.3 Metodología de las auditorías:

A continuación, se describe en detalle los métodos, planes y herramientas utilizados para la ejecución de la etapa de auditoría.

Las auditorías y estudios realizados fueron los siguientes:



- Auditoría de requisitos documentales. (ES_RD)
- Estudio de la calidad de la atención telefónica. (ES_CAT)
- Estudio de incidencias y SIGI. (ES_SQR-SIGI)

A continuación, se resumen los métodos utilizados:

Tipo de estudio	Método	Herramientas	Documentación de referencia
Auditoría de requisitos documentales. (ES_RD)	Revisión documental en oficina.	Listado de documentación. Plan de evaluación de los requisitos documentales. Tabla de evaluación de los requisitos documentales.	PTE. Procedimientos operativos de la SC.
Estudio de la calidad de la atención telefónica. (ES_CAT)	Llamadas a los teléfonos de atención y cita.	Listado telefónico. Árbol de extensiones de la centralita. Plan de medición de la calidad de la atención telefónica. Tabla de evaluación la calidad de la atención telefónica. Teléfono móvil. Grabadora.	Listado de puntos críticos y estándares. Informes de calidad del sistema de atención telefónica.
Estudio de incidencias y SIGI. (ES_SQR-SIGI)	Revisión de los registros de incidencias y SIGI. Catalogación de éstas y referenciación al número total de incidencias y al número total de usuarios/pacientes atendidos en el hospital durante el periodo de estudio.	Registro de incidencias.	Incidencias y reclamaciones.

4.3.1 Auditoría de los requisitos documentales

Mediante la auditoría de requisitos documentales, se evaluó el grado de cumplimiento de estos por parte de las sociedades concesionarias. Los resultados se han cuantificado de forma objetiva mediante la tabla de evaluación de requisitos documentales (Anexo 1) y se muestran en el punto 5.1.

4.3.1.1 Detalle metodológico de la auditoría documental

Alcance:	El Hospital del Sureste y sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	En gabinete: <ul style="list-style-type: none"> Auditoría de requisitos documentales en gabinete.
Muestreo:	El definido el plan de evaluación de los requisitos documentales.
Herramientas:	Plan de evaluación de los requisitos documentales. Tabla de evaluación de los requisitos documentales.
Recursos:	Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias.
Métricas clave:	ID_RD_G1: Grado de cumplimiento de los requisitos documentales.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

4.3.1.2 Detalle de las herramientas de control y evaluación

El cálculo del grado de cumplimiento de los requisitos documentales se realizó aplicando las puntuaciones de las diferentes obligaciones a cumplir. Se ha creído conveniente expresar este grado de cumplimiento en forma de valoración de 0 a 10, ponderando cada valoración según la importancia de su cumplimiento y que posteriormente se transforma en un valor porcentual de cumplimiento.

A continuación, se expresan los criterios de valoración del cumplimiento y de la importancia de los requisitos auditados.

- a) Criterios de importancia para la catalogación de los requisitos:

La ponderación de la importancia de su cumplimiento fue la siguiente:

NIVEL DE IMPORTANCIA	CRITERIO	% DE PONDERACIÓN
Crítica	Afecta a la seguridad de los empleados, pacientes y usuarios.	70% dentro de bloque
Media	Afecta a la calidad de la prestación del servicio, pero sin las consecuencias del nivel crítico	25% dentro de su bloque



NIVEL DE IMPORTANCIA	CRITERIO	% DE PONDERACIÓN
Baja	No afecta de manera significativa ni a la calidad de los servicios ni a la seguridad de empleados, pacientes y usuarios.	5% dentro de bloque

La asignación de la importancia a cada requisito documental se ha realizado teniendo en cuenta el total de todos los requisitos documentales, las categorías donde se encuadran y el servicio administrativo en su conjunto. Queda registro de ello en la tabla de evaluación. Ver Anexo 1.

b) Criterios para la valoración del cumplimiento de los requisitos:

La puntuación del cumplimiento de los requisitos documentales será la siguiente:

RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CRITERIO	PUNTOS
Requisito cumplido	No se detectan desviaciones de ninguno de los tipos siguientes.	De 8 a 10
Incidencia leve	Incumplimientos de procedimientos que suponen una limitación de uso de salas y/o instalaciones y/o servicios.	De 6 a 7
Incidencia media	Incumplimientos de normativa y procedimientos que pueden derivar en un riesgo para las personas y/o medio ambiente y/o una afectación al servicio sanitario.	De 3 a 5
Incidencia crítica	Incumplimientos graves de la normativa. Incidencias que suponen un riesgo claro para las personas y/o el medio ambiente y/o una interrupción del servicio sanitario.	De 0 a 2

Teniendo en cuenta la ponderación de la importancia en el cumplimiento de cada requisito, se calcula el valor de cumplimiento global usando la siguiente fórmula:

$$\text{Grado de cumplimiento de requisitos documentales (\%)} = \sum \text{Puntuación} \cdot \% \text{ de ponderación} \cdot 100$$

4.3.1.3 Detalle de las métricas de estudio

Como resultado general de la evaluación de los requisitos documentales se obtiene el indicador del grado de cumplimiento de los requisitos documentales.

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

INDICADOR	FORMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_RD_G1: Grado de cumplimiento de los requisitos documentales.	Unidades: % Fórmula: $\sum \text{Puntuación} \cdot \% \text{ de ponderación} \cdot 100$	No aplica, es una medición puntual coincidente con el momento de la evaluación de los requisitos documentales.

4.3.2 Auditoría de procesos y subprocesos

Como se ha mencionado anteriormente **no se ha llevado a cabo una Auditoría presencial en el Hospital, por lo que no se ha realizado el estudio de procesos y subprocesos**, sin poderse entonces evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos operativos por parte del servicio de personal administrativo. Debido a esto no se ha cumplimentado la tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos (Anexo 2).

4.3.3 Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos

De la misma manera, **al no haberse realizado la Auditoría presencial en el Hospital, como se había planificado en un principio, tampoco ha podido realizarse la evaluación del desempeño de procesos y subprocesos.** Como resultado, no se ha llegado a completar la tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos (Anexo 3).

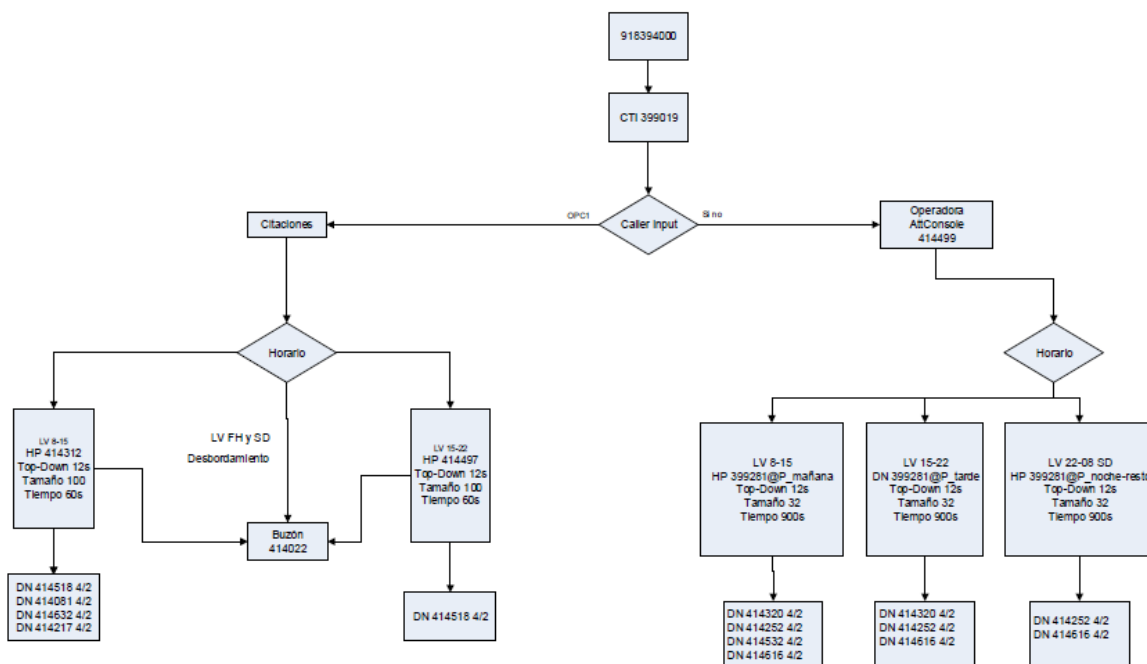
4.3.4 Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información:

No se ha realizado la Auditoría presencial en el Hospital, por lo que no se ha podido llevar a cabo un análisis de campo de la calidad de la atención presencial en citaciones y recepción / información. No se ha cumplimentado la tabla de evaluación de la calidad de la atención presencial (Anexo 4).

4.3.5 Estudio de la calidad de la atención telefónica

Mediante el estudio de la calidad de la atención telefónica, se evaluó el grado de cumplimiento de los KPI, estándares y objetivos definidos para la prestación de estos servicios que sea posible verificar mediante llamadas a los teléfonos del árbol de extensiones de la centralita.

El árbol de extensiones de la centralita del HSE verificado es el siguiente:



Las métricas extraídas del estudio telefónico son las siguientes:

- Tiempo de respuesta.
- % de llamadas perdidas.
- Tiempo de llamadas en espera.
- Derivaciones realizadas correctamente.

Adicionalmente, se han podido realizar las siguientes métricas:

- a) Indicadores cuantitativos:
- Resolución a primera llamada
- b) Indicadores cualitativos:
- Saludo y presentación.
 - Trato recibido, tono empleado.
 - Calidad de la conexión telefónica.
 - Despedida.

4.3.5.1 Detalle metodológico de la evaluación de la calidad de la atención telefónica:

Alcance:	Hospital del Sureste y las diferentes extensiones de la centralita de atención telefónica.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> • En gabinete: estudio de la documentación aportada por las sociedades concesionarias. Informes y métricas disponibles de la atención telefónica. • Estudio de campo de la calidad de la atención telefónica.
Muestreo:	Se realizan observaciones y mediciones en todos los puntos de atención telefónica (extensiones). Se realiza un muestreo de 372 llamadas que se distribuyen según el plan de muestreo detallado a continuación.
Herramientas:	Tabla de evaluación de la calidad de la atención telefónica.
Recursos:	Consultores adscritos al proyecto. Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Información sobre procesos y puntos críticos o estándares contenida en los PPTe PA SER-35/2019-AE y PPTe para la Explotación de la Obra, anexo 3, apartado 12: Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica. Sistema de grabación de llamadas. Teléfono.
Métricas clave:	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta. • % de llamadas perdidas. • Tiempo de llamadas en espera. • Derivaciones realizadas correctamente. • Resolución a primera llamada • Saludo y presentación. • Trato recibido, capacidad de escucha, tono empleado. • Calidad de la conexión telefónica.

	<ul style="list-style-type: none"> Despedida.
Benchmarking:	<p>Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance.</p> <p>Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.</p>

4.3.5.2 Plan de llamadas

En primer lugar, se procedió al cálculo del tamaño de muestra por hospital según sus datos de recepción de llamadas. Este cálculo se ha realizado sobre una estimación del número de llamadas mensuales en cada hospital, basado en el dato anual de llamadas. La fórmula empleada ha sido la del cálculo de n, para una desviación estándar de 0,5, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral de 0,05.

Los resultados de tamaño de muestra para el HSE son los siguientes:

HOSPITAL	NÚMERO DE LLAMADAS ANUALES	ESTIMACIÓN DE LLAMADAS MENSUALES	TAMAÑO DE MUESTRA
Hospital del Sureste	122.716	10.226	372

El estudio telefónico se realizó en el periodo comprendido entre el 3 de noviembre y el 17 de noviembre de 2020.

Se consideró como caso válido a toda llamada realizada.

Esta muestra de llamadas se distribuyó para cubrir todas sus extensiones telefónicas, según la siguiente fórmula:

Número de observaciones por punto de atención (para un hospital) = Número de llamadas de muestra del hospital / Número de extensiones total del hospital.

La muestra de llamadas de cada hospital también fue distribuida según la siguiente fórmula, para cubrir todo el horario de atención telefónica.

Número de llamadas por hora y día = Número de llamadas de muestra del hospital / Número de días de ejecución del estudio / Número de horas en las que el servicio de atención telefónica está operativo.

La distribución del muestreo de llamadas a la centralita del HSE finalmente fue la siguiente:

Planteamiento de llamada	81%				19%			
	Laboral L_V	Laboral L_V	Laboral L_V	Laboral L_V	SD-Festivo	SD-Festivo	SD-Festivo	SD-Festivo
	Mañana (9-13)	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Tarde (17-21)	Noche (22-8)	SD-Festivo Mañana (9-13)	SD-Festivo Mediodía/Sobremesa (13-16)	SD-Festivo Tarde (17-21)	SD-Festivo Noche (22-8)
Cita	48	26	37	12	12	6	9	3
Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	66	38	53	19	21	9	11	2



4.3.5.3 *Detalle de las herramientas de control y evaluación*

Para el estudio de la atención telefónica se contó con la siguiente tabla de evaluación de la calidad de la atención telefónica del Anexo 5:

Fecha:	Fecha en la que se realiza la llamada.
Hospital:	Nombre del Hospital correspondiente a la llamada.
Extensión:	Extensión a la cual se pide la derivación.
Hora de la llamada	Hora, minuto y segundo en la que se realiza la llamada.
Indicador	Se registra el nombre del indicador medido: <ul style="list-style-type: none">• Tiempo de respuesta.• % de llamadas perdidas.• Tiempo de llamadas en espera.• Derivaciones realizadas correctamente.• Resolución a primera llamada• Saludo y presentación.• Trato recibido, tono empleado.• Calidad de la conexión telefónica.• Despedida.
Resultado	Se registra el valor que toma el indicador.
Descripción de las evidencias:	Las evidencias que puedan respaldar el dato del indicador serán identificadas en este campo. Se procurará identificar fechas, código de documentos, lugares, procedimientos, servicios, etc. según proceda.

4.3.5.4 *Criterios para la valoración de los aspectos cualitativos de la calidad de la atención telefónica:*

Los criterios cualitativos para la valoración de la calidad en la atención telefónica fueron los siguientes:

INDICADOR	CRITERIO	
	Deficiente	Correcto
Saludo y presentación.	La persona que atiende no se identifica, ni saluda o no lo hace según lo establecido.	La persona que atiende se identifica y saluda según lo establecido.
Trato recibido, tono empleado.	La persona que atiende utiliza un tono inadecuado o poco respetuoso.	La persona que atiende utiliza un tono que indica escucha activa, transmite amabilidad y cordialidad.
Calidad de la conexión telefónica.	Se detectan cortes, interferencias, sonido bajo, deficiencias en el sonido por una o ambos interlocutores.	El sonido es claro, sin cortes ni interferencias.
Despedida.	La persona que atiende se despide con fórmulas no previstas en los protocolos de atención de llamadas o no se despide.	La persona que atiende se despide según lo establecido.

4.3.5.5 Detalle de las métricas del estudio:

Como resultado del estudio de campo de la calidad de la atención telefónica se obtuvieron las siguientes métricas:

INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
<p>ID_CAT_G1: Tiempo de respuesta.</p> <p>PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref. 11, 12 y 13: Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Se considera "llamada perdida" si transcurre un minuto en espera. Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg.</p> <p>Punto de indicadores del PPTE, Ref. 11, 12 y 13: Tiempo de atención a llamadas de entrada, Tiempo de atención en llamada en espera (llamada perdida), Tiempo de atención a llamadas de emergencia</p>	<p>Unidades: segundos</p> <p>Fórmula: Momento de la llamada – Momento de la atención de la llamada.</p>	<p>Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.</p>
<p>ID_CAT_G2: % de llamadas perdidas.</p> <p>PPTE Ap. 12 Punto 4.3 y punto de indicadores, Ref. 14: En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.</p>	<p>Unidades: %</p> <p>Fórmula: (Nº de llamadas atendidas personalmente y/o llamadas resueltas por locución que superen los 60 segundos / Nº de llamadas totales) · 100</p>	<p>Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.</p>



INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_CAT_G3: Tiempo de llamadas en espera. PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref. 14: Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática. Punto de indicadores del PPTE, Ref. 12: Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	Unidades: segundos Fórmula: Momento de la derivación de la llamada– Momento de atención de la llamada en la extensión.	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G4: % Derivaciones realizadas correctamente. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (Número de llamadas derivadas correctamente/Número de llamadas totales) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G5: % Resolución a primera llamada Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (Número de llamadas resueltas a la primera / Número total de llamadas atendidas) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G6: % Saludo y presentación adecuadas. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (Número de llamadas atendidas con un saludo correcto / Número total de llamadas atendidas) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G7: % Trato recibido, tono empleado adecuados. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (Número de llamadas atendidas con un tono correcto / Número total de llamadas atendidas) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G8: % de Conexiones telefónica de calidad adecuada. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (Número de llamadas con una calidad de conexión correcta / Número total de llamadas atendidas) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G9: % de despedidas adecuadas. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (Número de llamadas despedidas correctamente / Número total de llamadas despedidas) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.

4.3.6 Estudio de incidencias

Mediante el estudio de incidencias, se evaluó el grado de cumplimiento de los requisitos por parte de las sociedades concesionarias. Dichas incidencias, se han analizado una a una, clasificándolas en tres niveles: según su origen; según el área y proceso; y según su causa.

a) Origen:

Según el nivel origen, se dividen las incidencias en dos, las que provienen de los pacientes y familiares; y las que provienen del SIGI.



b) Área y proceso:

Se han definido los procesos existentes en cada una de las áreas del servicio administrativo y las incidencias también se analizan teniendo en cuenta esta segmentación.

c) Causa:

Atendiendo a las procedencias más representativas de las incidencias relacionadas con el servicio administrativo de un centro sanitario, se han definido 18 causas.

La interrelación entre estos tres niveles de análisis puede verse representada en la tabla a continuación.

ÁREA	PROCESO	CAUSA
Información y recepción	<ul style="list-style-type: none"> Recepción e información general Atención telefónica Atención fax Gestión de paquetería Gestión de personal administrativo Acompañamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto Información errónea facilitada por personal administrativo a usuarios Tiempo de espera excesivo presencial para citas información (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) Incidencia del servicio de acompañamiento Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma del usuario Trato recibido Justificantes No aplica Otros
Atención al paciente	<ul style="list-style-type: none"> Atención al paciente 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera excesivo presencial en atención al paciente (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros
Admisión (<i>citación, centralita, recepción e información general y específica, admisión urgencias y admisión general hospital</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Admisión y documentación clínica Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias 	<ul style="list-style-type: none"> Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto No atención en idioma de usuario Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) Incidencia del servicio de acompañamiento Mal funcionamiento de los sistemas de gestión de colas (tótems) Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros
Centralita telefónica	<ul style="list-style-type: none"> Atención telefónica 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo respuesta a llamadas excesivo (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) Llamadas no atendidas por administrativo Problemas para conseguir citas (gestión de agendas) Problemas derivados de reprogramaciones de citas (cartas de comunicación de cita que no llegan, citas finalmente no comunicadas telefónicamente) Mal funcionamiento de centralita telefónica Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros



ÁREA	PROCESO	CAUSA
Citación presencial	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación cita 	<ul style="list-style-type: none"> Mal funcionamiento de los sistemas de gestión de colas (tótems) Problemas para conseguir citas (gestión de agendas) Problemas derivados de reprogramaciones de citas (cartas de comunicación de cita que no llegan, citas finalmente no comunicadas telefónicamente) Tiempo de espera excesivo presencial para citas (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros
LEQ	<ul style="list-style-type: none"> Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera excesivo presencial en lista de espera quirúrgica (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo del puesto de LEQ) Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros
Admisión Urgencias	<ul style="list-style-type: none"> Admisión Urgencias Centralita (turno de noche) 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera excesivo presencial recepción (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo del puesto de recepción) Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros
Recepción radiología	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación cita Recepción e información general Canalización 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera excesivo presencial recepción (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo del puesto de recepción) Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros
Recepción rehabilitación	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación cita Recepción e información general Canalización 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera excesivo presencial recepción (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo del puesto de recepción) Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros
Recepción diálisis	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación cita Recepción e información general Canalización 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera excesivo presencial recepción (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo del puesto de recepción) Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario No aplica Trato recibido Otros



ÁREA	PROCESO	CAUSA
Inscripción Neonato	<ul style="list-style-type: none"> Registro Neonato 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera excesivo presencial (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario No aplica Trato recibido Otros
Canalizaciones	<ul style="list-style-type: none"> Canalizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Problemas derivados de la gestión de transporte sanitario (ambulancia) Problemas con las transferencias de pacientes entre centros sanitarios (labor administrativa) Falta de confidencialidad por parte de administrativo No atención en idioma de usuario Trato recibido No aplica Otros

Aclaraciones del tratamiento de incidencias para tener en cuenta:

- En aquellos casos en los que una incidencia contiene más de una causa, porque se exponen varios motivos, éstas se repiten y se categorizan según las propias causas que incluyen.
- Cuando la causa de la incidencia no se encuentra incluida entre las posibles causas descritas y analizadas en el presente estudio, pero sí corresponden al servicio de personal administrativo, se categorizan como "otros". Este "otros" es un conjunto residual de causas que no tiene relación clara con ningún requisito del alcance de esta auditoría.
- En aquellos casos en los que la causa de la incidencia no corresponde al servicio de personal administrativo, estas se categorizan como "no aplica" y no han sido incluidas en el estudio.

4.3.6.1 *Detalle metodológico del estudio de incidencias*

Alcance:	El HSE y los procesos de sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	En gabinete: <ul style="list-style-type: none"> Estudio de incidencias internas (SIGI) y externas (pacientes)
Muestreo:	Se revisan todas las incidencias.
Herramientas:	Tabla de evaluación de las incidencias.
Recursos:	Consultores adscritos al proyecto. Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias.
Métricas clave:	ID_SQR-SIGI_G1: % de incidencias SIGI debidas al personal administrativo. ID_SQR-SIGI_G2: % de incidencias por causa (Las causas corresponden con requisitos contractuales).

Benchmarking:

Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance.
Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

4.3.6.2 *Detalle de las métricas del estudio:*

Como resultado de la evaluación de las incidencias se obtiene el ID_SQR-SIGI_G1: % de incidencias debidas al personal administrativo y el ID_SQR-SIGI_G2: Incidencias de personal administrativo por paciente/usuario

Estos indicadores se calculan según las causas de las incidencias. Las causas de las incidencias se corresponden con requisitos del PPTE de la sociedad concesionaria.

Los indicadores resultantes del estudio de incidencias son los siguientes:

INDICADOR	FORMULA Y UNIDADES	MUESTREO / PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_SQR-SIGI_G1: % de incidencias SIGI relativas al servicio del personal administrativo	Unidades: % Fórmula: $(N.º \text{ de incidencias SIGI relativas al servicio del personal administrativo} / N.º \text{ total de incidencias SIGI}) \times 100$	Se pidieron las Incidencias y SIGIS de 2019. Se han recibido 101 incidencias (29.2%) que datan entre el 2 de enero y el 18 de diciembre de 2019.
ID_SQR-SIGI_G2: % de incidencias por causa (Las causas corresponden con requisitos contractuales)	Unidades: % Fórmula: $(N.º \text{ de incidencias de una causa} / N.º \text{ total de incidencias}) \times 100$	Se recibieron 245 SIGIs (70.8% de las incidencias) que datan del 11 de enero de 2019 hasta el 27 de noviembre de 2019

El registro y catalogación de las incidencias, reclamaciones de pacientes y SIGI se puede consultar en el Anexo 6.

5 Resultados:

5.1 Resultados generales:

En este primer apartado de análisis se va a mostrar un resumen de los resultados principales de cada tipo de estudio. Dentro de cada tipo de estudio se muestran los resultados por cada indicador previsto y una relación detallada de las principales incidencias y sus propuestas de subsanación.

5.1.1 Equipo auditor e interlocutores del proceso de auditoría:

Equipo auditor:

Auditor/a	Cargo	Estudios realizados
Álvaro Moreno Pérez (AMP)	Coordinador	ES_CAT ES_SQR-SIGI
David Boillos Tejada (DBT)	Auditor jefe	ES_RD
Casandra Ferrazzini de Frutos (CFF)	Auditora	ES_SQR-SIGI

5.1.2 Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:

- a) Resultados de los indicadores del ES_RD Auditoría de requisitos documentales (Anexo 1):

Indicador	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias observadas	Requisito del PPTE relacionado
ID_RD_G1: % de cumplimiento de los requisitos documentales.	42,3 %	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 “Desviaciones Observadas. Plan de Acción”	—

- b) Resultados de los indicadores del ES_PS Auditoría de procesos y subprocesos (Anexo 2):

No se ha realizado una Auditoría presencial en el Hospital, por lo que no se han evaluado los indicadores de procesos y subprocesos, ni se ha cumplimentado el Anexo 2.

- c) Resultados de los indicadores del ES_DPS Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos (Anexo 3):

No se ha realizado una Auditoria presencial en el Hospital, por lo que no se ha realizado el análisis de desempeño de los procesos y subprocesos, ni se ha cumplimentado el Anexo 3.

- d) Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información (Anexo 4):

No se ha realizado una Auditoria presencial en el Hospital, por lo que no se ha realizado el análisis de la atención presencial en citaciones y en la recepción / información, ni se ha cumplimentado el Anexo 4.

- e) Evaluación de la calidad de la atención telefónica (Anexo 5):

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAT_G1: Tiempo de respuesta.	Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Se considera "llamada perdida" si transcurre un minuto en espera. Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg.	76,8 segundos	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref. 11, 12 y 13: Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Se considera "llamada perdida" si transcurre un minuto en espera. Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg. Punto de indicadores del PPTE, Ref. 11, 12 y 13: Tiempo de atención a llamadas de entrada, Tiempo de atención en llamada en espera (llamada perdida), Tiempo de atención a llamadas de emergencia
ID_CAT_G2: % de llamadas perdidas.	En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.	35,5 %	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto 4.3 y punto de indicadores, Ref. 14: En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAT_G3: Tiempo de llamadas en espera.	Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática.	1 min. 38 segundos	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref. 14: Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática. Punto de indicadores del PPTE, Ref. 12: Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)
ID_CAT_G4: % Derivaciones realizadas correctamente.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	61.69%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_CAT_G5: % Resolución a primera llamada	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	56.99%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_CAT_G6: % Saludo y presentación adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	87.88%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_CAT_G7: % Trato recibido, tono empleado adecuados.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	98.98%	CUMPLE	—
ID_CAT_G8: % de Conexiones telefónica de calidad adecuada.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	94,21%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_CAT_G9: % de despedidas adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	94.81%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—

f) Evaluación de las incidencias de pacientes y SIGI relacionados con el servicio prestado por personal administrativo (Anexo 6):

Indicador	Resultado	Punto en el que se detallan las incidencias
<p>ID_SQR-SIGI_G1: % de incidencias SIGI relativas al servicio del personal administrativo</p>	<p>Se registraron 245 SIGIs en 2019 (70.8% de las incidencias) que datan del 11 de enero de 2019 hasta el 27 de noviembre de 2019, con la siguiente categorización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas para conseguir cita (gestión de agendas): 66,1% • Problemas derivados de reprogramación de citas (cartas de comunicación de cita que no llegan, citas finalmente no comunicadas telefónicamente): 10,2% • Llamadas no atendidas: 8,9% • Otros: 5,7% • Información errónea facilitada por personal administrativo a usuarios: 4,5% 	<p>Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"</p>
<p>ID_SQR-SIGI_G2: % de incidencias por causa (Las causas corresponden con requisitos contractuales)</p>	<p>El total de incidencias registradas en 2019 (346), se pueden categorizar por causa de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas para conseguir cita (gestión de agendas): 52% • Problemas derivados de reprogramación de citas (cartas de comunicación de cita que no llegan, citas finalmente no comunicadas telefónicamente): 17,6% • Llamadas no atendidas: 9,8% • Otros. 5,8% • Trato recibido: 4,9% • Información errónea facilitada por personal administrativo a usuarios: 4,6% • Tiempo de espera presencial excesivo: 1,16% • Falta Personal en el punto de atención presencial previsto: 0,58% 	<p>Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"</p>

5.1.3 Desviaciones Observadas. Plan de Acción:

Las desviaciones observadas se clasifican en críticas, medias y leves. Las desviaciones están codificadas de la siguiente manera para hacer una referencia rápida a su nivel, tipo de estudio por la que se ha identificado y número de orden.

Código de desviación: XX_YYYY_ZZZZ

XX:

- DC: desviación de nivel crítico.
- DM: desviación de nivel medio.
- DL: desviación de nivel leve.

YYYY:

- ES_RD: Auditoría de requisitos documentales.
- ES_PS: Auditoría de procesos y subprocesos.
- ES_DPS: Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.
- ES_CAP: Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información.
- ES_CAT: Estudio de la calidad de la atención telefónica.
- ES_SQR-SIGI: Estudio de incidencias y SIGI.

ZZZZ:

Número de orden consecutivo de cuatro dígitos: 0001, 0002, 0003...

a) DESVIACIONES DE NIVEL CRÍTICO:

Se han encontrado 3 desviaciones de nivel crítico. Se muestran ordenadas en la siguiente tabla, identificando el motivo de la desviación e indicando las posibles acciones de subsanación.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DC_ES_RD_0001	Varios de los documentos solicitados a la SC para su análisis y auditoría (comunicados o actas de acuerdos adicionales con la Administración Sanitaria, informes de actividad, planificaciones de personal (dotación de los puestos de atención telefónica), planillas de personal, registros de formación impartida, mapas de la organización, registros y controles de asistencia, registros de acompañamientos, registros de la organización de actos o eventos, registros de formación relativos al conocimiento de la ubicación de todas las dependencias del centro, registros de formación relativos al conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, registros de formación relativos al conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital, listado de idiomas relevantes y registros de utilización de sistema de buscapersonas) no pudieron ser evidenciados ni auditados; la SC no los remitió y no hubo finalmente Auditoría presencial en el Hospital donde poder verificar los mismos.	<p>PPTe 2. Obligaciones Generales de la Sociedad Concesionaria.</p> <p>2.Obligaciones Generales de la Sociedad Concesionaria en el Área de Recursos Humanos: Obligaciones relativas al adecuado dimensionamiento de la plantilla, Obligaciones respecto a la cualificación del personal, Obligaciones de Formación Continuada.</p> <p>PPTe Apartado 12. Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/información y de Centralita Telefónica. 4. Especificaciones Técnicas del Servicio. Ref 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9.</p>	Documentación enviada por la SC para su análisis y auditoría	<p>No se puede realmente proponer un Plan de Acción al no existir evidencia, ni en positivo ni en negativo, de la documentación que no ha sido posible auditar y que no ha sido remitida para su análisis por parte de la SC.</p> <p>Únicamente se concluye que la SC deberá mantener, conservar, comunicar, distribuir, modificar y actualizar en caso necesario, toda la documentación y soporte documental que pueda justificar el debido cumplimiento de todos los puntos y requisitos del PPTe aplicable al servicio que presta en el Hospital el personal administrativo.</p>

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción																														
DC_ES_CAT_0001	Según el estudio de la calidad de la atención telefónica realizado, el resultado del indicador de % de llamadas perdidas ha sido de un 35,5% de un total de 372 llamadas realizadas en el estudio.	PPTe Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores. Ref 14	Anexo 5 (Resultados de la evaluación de la calidad de la atención telefónica)	<p>Se recomienda actuar sobre las causas que producen las pérdidas de las llamadas. Según los resultados del estudio las causas más reiteradas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Líneas ocupadas. • Tras varios minutos de espera la llamada se corta. • La llamada se corta al hacer la derivación. <p>Este tipo de incidencias ocurren principalmente en las siguientes franjas horarias:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas</th> <th>Nº de Llamadas Perdidas</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Laboral L_V</td> <td>85</td> <td>92,39%</td> </tr> <tr> <td>Mañana (9-13)</td> <td>35</td> <td>38,04%</td> </tr> <tr> <td>Mediodía/Sobremesa (13-17)</td> <td>26</td> <td>28,26%</td> </tr> <tr> <td>Noche (22-8)</td> <td>2</td> <td>2,17%</td> </tr> <tr> <td>Tarde (17-21)</td> <td>22</td> <td>23,91%</td> </tr> <tr> <td>SD-Festivo</td> <td>7</td> <td>7,61%</td> </tr> <tr> <td>Mañana (9-13)</td> <td>1</td> <td>1,09%</td> </tr> <tr> <td>Mediodía/Sobremesa (13-17)</td> <td>1</td> <td>1,09%</td> </tr> <tr> <td>Tarde (17-21)</td> <td>5</td> <td>5,43%</td> </tr> </tbody> </table>	Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas	Nº de Llamadas Perdidas	%	Laboral L_V	85	92,39%	Mañana (9-13)	35	38,04%	Mediodía/Sobremesa (13-17)	26	28,26%	Noche (22-8)	2	2,17%	Tarde (17-21)	22	23,91%	SD-Festivo	7	7,61%	Mañana (9-13)	1	1,09%	Mediodía/Sobremesa (13-17)	1	1,09%	Tarde (17-21)	5	5,43%
Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas	Nº de Llamadas Perdidas	%																																
Laboral L_V	85	92,39%																																
Mañana (9-13)	35	38,04%																																
Mediodía/Sobremesa (13-17)	26	28,26%																																
Noche (22-8)	2	2,17%																																
Tarde (17-21)	22	23,91%																																
SD-Festivo	7	7,61%																																
Mañana (9-13)	1	1,09%																																
Mediodía/Sobremesa (13-17)	1	1,09%																																
Tarde (17-21)	5	5,43%																																

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DC_ES_CAT_0002	Según el estudio de la calidad de la atención telefónica realizado, el resultado del indicador de tiempo de respuesta en llamada de entrada (objetivo: máx. 30 segundos) ha sido de 76,8 segundos.	<p>PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref. 11, 12 y 13: Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Se considera "llamada perdida" si transcurre un minuto en espera. Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg.</p> <p>Punto de indicadores del PPTE, Ref. 11, 12 y 13: Tiempo de atención a llamadas de entrada, Tiempo de atención en llamada en espera (llamada perdida), Tiempo de atención a llamadas de emergencia</p>	Anexo 5 (Resultados de la evaluación de la calidad de la atención telefónica)	<p>Se recomienda actuar sobre las causas que producen las esperas en la atención de las llamadas de entrada. Estas pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Líneas ocupadas. • Revisar la adecuación de los recursos administrativos que están destinados a atención telefónica

b) DESVIACIONES DE NIVEL MEDIO:

Se han encontrado 3 desviaciones de nivel medio. Se muestran ordenadas en la siguiente tabla, identificando el motivo de la desviación e indicando las posibles acciones de subsanación.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0001	<p>En cuanto la formación que recibe el personal administrativo en habilidades de comunicación en el servicio de información / recepción, y la formación que recibe de las aplicaciones informáticas que funcionan en el hospital, se ha podido evidenciar este tipo de formación en los informes trimestrales del Plan de Formación de Phunciona, sin embargo no se han podido evidenciar los registros de la formación impartida, por lo que no se puede evidenciar la ejecución de estas acciones.</p>	<p>PPTE Ap. 12. 4. Especificaciones Técnicas del Servicio. Ref 2:</p> <p>La Sociedad Concesionaria deberá realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas, conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital.</p> <p>La Sociedad Concesionaria del servicio garantizara, en todo momento, que el personal conoce las aplicaciones informáticas que funcionan en el hospital, así como que está al día de las modificaciones e innovaciones de dichas aplicaciones que pudieran realizarse.</p>	<p>Plan de Formación.</p> <p>Registros de Formación.</p>	<p>No se puede realmente proponer un Plan de Acción al no existir evidencia, ni en positivo ni en negativo, de la documentación que no ha sido posible auditar y que no ha sido remitida para su análisis por parte de la SC.</p> <p>Únicamente se concluye que la SC deberá registrar o mantener registro de la formación impartida al personal administrativo a su cargo, como parte de los Planes Anuales de Formación.</p>

DM_ES_CAT_0001	<p>Durante el transcurso del estudio de la calidad de la atención telefónica se han detectado las siguientes incidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de llamadas en espera (llamada perdida, objetivo < 1 minuto): 1 min. 38 segundos • Derivaciones realizadas correctamente: Hay un porcentaje de llamadas de un 20,7% en las que la derivación no procedía (no aplicable), lo que nos deja un porcentaje de 61,7% de llamadas con derivaciones correctas y un resto de 38,3% de llamadas con derivaciones incorrectas. Las principales causas de estas derivaciones incorrectas son: llamadas que se cortan antes y después de pulsar la derivación. • % De resolución a primera llamada: Hay un porcentaje de 56,9% de llamadas resueltas a la primera, lo que nos deja un 43% de llamadas no solucionadas a la primera. Las principales causas son: llamadas que se cortan antes y después de derivaciones. • Saludo y presentación adecuadas: De todas aquellas llamadas que sí han sido atendidas por un operador (hay llamadas que únicamente testaban el proceso de derivaciones y árbol de extensiones), tenemos un porcentaje de 87,9% de llamadas en las que la administrativa saluda y se presenta adecuadamente. No obstante, hay un 12,1% de llamadas en las que la administrativa no saluda o se presenta de forma correcta. Las principales causas son: la administrativa no saluda con un "buenos días/tardes" o similar, o la administrativa no informa sobre el área o departamento al que se está llamando (citas, radiología, etc.) • % de Conexiones telefónica de calidad adecuada: tenemos un porcentaje de 94,2% de llamadas con una conexión telefónica adecuada, lo que deja un 5,7% de llamadas con conexiones telefónicas con mala calidad. Las principales causas son: ruido de fondo, la locución inicial 	<p>PPTE Requisitos generales 3.2. Servicio de recepción/información y atención telefónica:</p> <p>Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año.</p> <p>PPTE 2. Alcance y Ámbito de Aplicación. 2.3. Personal para el Servicio de Atención Telefónica:</p> <p>El primer contacto con el Hospital puede ser por vía telefónica, por tanto, desde otro punto de vista, este servicio puede ser también la "puerta de entrada" entre los usuarios y el Hospital. Por ello, se deberá contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.</p>	No Aplica	<p>Se deberá de analizar en profundidad las causas finales de los posibles cortes en las llamadas (mala conexión, mala línea), al igual que una revisión de la correcta definición del árbol de extensiones de centralita, para evitar este tipo de incidentes.</p> <p>La SC hará un refresco de formación a su personal administrativo (en general, pero en este tipo específico de incidencias especialmente para las administrativas de atención telefónica), acerca de las fórmulas correctas y educadas de saludo, despedida, presentación del Hospital y presentación del área o departamento, aplicables a las llamadas telefónicas que se reciben.</p>
----------------	--	--	-----------	--



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
	<p>se corta algunas ocasiones, o se escucha mal a la administrativa (sonido hueco, lejano).</p> <ul style="list-style-type: none">• % de despedidas adecuadas: De todas aquellas llamadas que sí han sido atendidas por un operador (hay llamadas que únicamente testaban el proceso de derivaciones y árbol de extensiones), tenemos un porcentaje de 94,8% de llamadas en las que la administrativa se despide adecuadamente. No obstante, hay un 5,2% de llamadas en las que la administrativa no se despide de forma correcta. Las principales causas son: las administrativas pasando la llamada a otra extensión, únicamente dicen "le paso", en vez de despedirse con un "adiós, buenos días / buenas tardes"			

<p>DM_ES_SQR-SIGI_0001</p>	<p>Se pidieron las Incidencias y SIGIS de 2019.</p> <p>Se registraron 245 SIGIs (70.8% de las incidencias) que datan del 11 de enero de 2019 hasta el 27 de noviembre de 2019, con la siguiente categorización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas para conseguir cita (gestión de agendas): 66,1% • Problemas derivados de reprogramación de citas (cartas de comunicación de cita que no llegan, citas finalmente no comunicadas telefónicamente): 10,2% • Llamadas no atendidas: 8,9% • Otros: 5,7% • Información errónea facilitada por personal administrativo a usuarios: 4,5% <p>El total de incidencias registradas en 2019 (346), se pueden categorizar por causa de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas para conseguir cita (gestión de agendas): 52% • Problemas derivados de reprogramación de citas (cartas de comunicación de cita que no llegan, citas finalmente no comunicadas telefónicamente): 17,6% • Llamadas no atendidas: 9,8% • Otros. 5,8% • Trato recibido: 4,9% • Información errónea facilitada por personal administrativo a usuarios: 4,6% • Tiempo de espera presencial excesivo: 1,16% 	<p>PPTTE 2. Alcance y Ámbito de Aplicación. 2.2. Personal para el Servicio de Recepción / Información:</p> <p>Este servicio es el primer contacto entre el paciente o visitante con el Hospital, por lo que es muy importante que se tenga un alto nivel de atención, debiendo contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.</p> <p>PPTTE 2. Alcance y Ámbito de Aplicación. 2.3. Personal para el Servicio de Atención Telefónica:</p> <p>El primer contacto con el Hospital puede ser por vía telefónica, por tanto, desde otro punto de vista, este servicio puede ser también la "puerta de entrada" entre los usuarios y el Hospital. Por ello, se deberá contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.</p>	<p>Incidencias (Reclamaciones) y SIGIs registrados en 2019 y comunicados por la SC</p>	<p>Se recomienda realizar una revisión de la adecuación de los recursos en las diferentes áreas por parte de la SC (analizar si los errores que se cometen pueden ser consecuencia de sobrecargas de trabajo).</p> <p>La SC potenciará la formación del personal administrativo con cursos de habilidades de comunicación, atención y trato al cliente / paciente, resolución de situaciones de conflicto, atención telefónica. Para ello, incluirá este tipo de formación en los Planes de Formación anuales</p>
----------------------------	--	--	--	---

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
	<ul style="list-style-type: none"> Falta Personal en el punto de atención presencial previsto: 0,58% 	<p>PPTE Requisitos generales 3.2. Servicio de recepción/información y atención telefónica:</p> <p>Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año.</p>		

c) DESVIACIONES DE NIVEL LEVE:

Se han encontrado 3 desviaciones de nivel leve. Se muestran ordenadas en la siguiente tabla, identificando el motivo de la desviación indicando las posibles acciones de subsanación.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_001	<p>No se puede evidenciar que se tenga un conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario por parte del personal administrativo.</p> <p>Si bien se evidencia un Listado de dependencias del hospital, éste incluye únicamente las plantas y no la ubicación exacta</p>	<p>PPTe Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes. Ref. 8:</p> <p>Deberán atender todos los requerimientos de información de las personas que lo soliciten, debiendo tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario</p>	<p>Listado de dependencias del Hospital</p>	<p>Se recomienda incluir un mapa o plano que indique la ubicación exacta de todas las dependencias del Centro Sanitario.</p>

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTe relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_002	No se puede evidenciar el adecuado conocimiento por parte del personal administrativo del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital, ya que el Listado de personas relevantes definido (Listín Telefónico de 2019), no reseña los nombres de las personas.	<p>PPTe Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes. Ref. 9</p> <p>Deben tener conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital, tanto la Dirección, como mandos intermedios ya sean de la Administración Sanitaria o de la Sociedad Concesionaria.</p>	Listín Telefónico actualizado 2019	Se recomienda que se actualice el Listín Telefónico, no sólo reflejando lugar y ubicación y teléfono de los diferentes puestos de las personas relevantes del centro, sino también referenciando nombres y apellidos, para que el personal administrativo pueda tener adecuado conocimiento de las personas relevantes del centro.
DL_ES_RD_003	Mediante la documentación recibida de la SC, no se puede evidenciar los registros de entrega de las identificaciones de acceso	<p>PPTe Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes. Ref. 10</p> <p>Facilitaran la tarjeta Identificación de Acceso que la Administración Sanitaria determine, para que, en todo momento, todas las personas que deambulan por el Hospital estén debidamente identificadas</p>	<p>Manual de procedimientos Administrativos 1 (28/6/2013)</p> <p>Registros de Entrega de Identificación de Acceso</p>	<p>No se puede realmente proponer un Plan de Acción al no existir evidencia, ni en positivo ni en negativo, de la documentación que no ha sido posible auditar y que no ha sido remitida para su análisis por parte de la SC.</p> <p>Únicamente se concluye que la SC deberá registrar o mantener registro actualizado de las entregas de las tarjetas de identificación de acceso.</p>



6 ANEXOS: Tablas de valoración cumplimentadas y evidencias recogidas mediante fotografía.

Los siguientes anexos corresponden con el registro de la información recogida y los modelos de análisis que han sido descritos en el punto 4 sobre metodología, del presente informe.

6.1 ANEXO 1: Tabla evaluación de los requisitos documentales.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Definir la prestación del servicio en un manual de procedimiento	Manuales de procedimientos	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	<p>La descripción del servicio prestado se evidencia en los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Manual de Procedimientos: Servicio de Gestión de personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica" (30/6/2009) y su actualización (28/6/2013); de PHUNCIONA. • "PG.20.01 Citaciones" (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.02 Asignación de camas" (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.03 Derivaciones" (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.04 Registro de nacimientos (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.05 Solicitudes atención primaria (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.06 Administración de agendas (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.07 Bloque (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.08 Procedimiento LEQ (05/11/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.09 Farmacia (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS.



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Descripción de todos los servicios de apoyo administrativo previstos	Manuales de procedimientos	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	La descripción del servicio prestado se evidencia en los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none">• "Manual de Procedimientos: Servicio de Gestión de personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica" (30/6/2009) y su actualización (28/6/2013); de PHUNCIONA.• "PG.20.01 Citaciones" (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS.• "PG.20.02 Asignación de camas" (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS.• "PG.20.03 Derivaciones" (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS.• "PG.20.04 Registro de nacimientos (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS.• "PG.20.05 Solicitudes atención primaria (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS.• "PG.20.06 Administración de agendas (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS.• "PG.20.07 Bloque (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS.• "PG.20.08 Procedimiento LEQ (05/11/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS.• "PG.20.09 Farmacia (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS.



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine	Manuales de procedimientos	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	<p>La descripción del servicio prestado se evidencia en los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Manual de Procedimientos: Servicio de Gestión de personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica" (30/6/2009) y su actualización (28/6/2013); de PHUNCIONA. • "PG.20.01 Citaciones" (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.02 Asignación de camas" (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.03 Derivaciones" (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.04 Registro de nacimientos (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.05 Solicitudes atención primaria (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.06 Administración de agendas (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.07 Bloque (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.08 Procedimiento LEQ (05/11/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. • "PG.20.09 Farmacia (16/10/2018) de PJC GRUPO DE EMPRESAS. <p>Así mismo, hay exigencias de la Administración Sanitaria, descritas en los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía rápida para la gestión departamental y gestión de nómina de la aplicación SIRIUS. • Manuales de usuario de META 4 • Modernización de los Sistemas de Información Económico Financiero, Compras, Logística, y Contratación Pública de la CAM; Ejecución de Gastos-Tramitación (1/2016)

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año	Manuales de procedimientos	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	<p>Se evidencia en el punto 12.04 del "Manual Procedimiento Administrativos" (28/6/2013), la descripción del servicio de gestión de llamadas interiores y exteriores, los tiempos de respuesta, las llamadas de emergencia, la localización del personal médico de guardia localizada, el listín telefónico actualizado</p> <p>Se evidencia listado telefónico actualizado a fecha de 15/12/2019</p> <p>Se evidencia árbol de extensiones (sin fecha de actualización)</p> <p>Se evidencia que el personal administrativo conoce las dependencias y el personal importante del HSE mediante los documentos "2019 HUSE" y "2019PGH"</p>
Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.	Manuales de procedimientos	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Garantizar la interconexión entre los profesionales, Sociedad Concesionaria, pacientes tanto a nivel interno como comunicación externa.	Listados de teléfonos y directorios actualizados.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	<p>Se evidencia listado telefónico actualizado a fecha de 15/12/2019</p> <p>Se evidencia que el personal administrativo conoce las dependencias y el personal importante del HSE mediante los documentos "2019 HUSE" y "2019PGH"</p>
	Árbol de extensiones de centralita.	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia árbol de extensiones (sin fecha de actualización)

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Tomar las medidas oportunas para que, en caso de ausencia del personal, éste sea sustituido por otro con el mismo nivel de conocimientos que la persona sustituida	Planillas de personal.	Crítica	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia el listado de personal: • Administrativos Gestión, en el documento "20200220 Listado Administrativos Gestión". • Administrativos Admisión, en el documento "20200220 Listado Administrativos Admisión".
Realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital	Plan de formación.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencian los Informes Trimestrales de Phunciona para 2019
El personal conoce las aplicaciones informáticas que funcionan en el hospital, así como que está al día de las modificaciones e innovaciones de dichas aplicaciones que pudieran realizarse.	Listado de aplicaciones informáticas.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia el listado de aplicaciones informáticas utilizadas en el Hospital mediante el documento "20200220 Listado aplicaciones informáticas"
Tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario	Plan de formación.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencian los Informes Trimestrales de Plan de formación de Phunciona para 2019
	Registro de incidencias	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia la no existencia de incidencias relacionadas con el desconocimiento de la ubicación de las distintas dependencias del hospital.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas de este.	Registro de incidencias	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia la no existencia de incidencias relacionadas con el desconocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas.
Conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital	Registro de incidencias	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia la no existencia de incidencias relacionadas con el desconocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas.
Conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital	Registro de incidencias	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia la no existencia de incidencias relacionadas con el desconocimiento de idiomas por parte de los administrativos del Hospital
Elaboración de los informes periódicos que determine la Administración Sanitaria.	Informes periódicos requeridos por la Administración sanitaria	Baja	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencian los "Informe Mensual del Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica" de enero a diciembre 2019
Tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario	Listado de dependencias del hospital	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0001	Se evidencia Listado de dependencias del hospital: <ul style="list-style-type: none"> • Concesionaria y servicios operativos: "2019 PGH", por cargos, con nombres, contacto telefónico y ubicación por plantas. • Hospital: "2019 HUSE", por cargos, con nombres, contacto telefónico y ubicación por plantas. No se puede evidenciar que el conocimiento de la ubicación sea exhaustivo, al indicarse solo las plantas

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital	Listado de personas relevantes.	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0002	Se evidencia conocimiento por parte de la concesionaria de nombre, apellidos, teléfono y ubicación de las personas relevantes del Hospital mediante el documento "2019 Listín telefónico (sin nombres).
Facilitar la tarjeta Identificación de Acceso que la Administración Sanitaria determine	Registros de entrega de identificación de acceso	Media	7	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0003	En cuanto al acceso de personas al hospital: el punto 12.03.03 "Tarjeta de identificación de acceso" del "Manual procedimiento Administrativos 1" (28/6/2013), dicta cómo debe gestionarse. En cuanto al acceso de trabajadores: se evidencia mediante el documento "Nota informativa" de Uniformidad e identificación del personal, que el protocolo dicta que a todos los trabajadores se les facilita una tarjeta identificativa con el logotipo de Phunciona Gestión Hospitalaria, fotografía y datos identificativos
Contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación en el servicio de información - recepción	Registros de personal, expedientes, planillas de programación del servicio, registros de formación, descripción de los puestos de trabajo y sus perfiles	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0001	Si bien se evidencian los informes trimestrales del Plan de formación, no se puede evidenciar los registros de dicha formación. Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos. *Se evidencian las Fichas de perfiles de puesto de trabajo de personal Administrativos de Gestión y Admisión.
El personal conoce las aplicaciones informáticas que funcionan en el hospital, así como que está al día de las modificaciones e innovaciones de dichas aplicaciones que pudieran realizarse.	Plan de formación.	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		Se evidencia los informes trimestrales de Plan de formación de Phunciona pero no los registros de la formación impartida. por lo que no se puede evidenciar la ejecución de estas acciones. Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine	Comunicados, actas de acuerdos, etc. donde se reflejen acuerdos adicionales con la Administración Sanitaria	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA	DC_ES_RD_0001	Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Informes de actividad	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año	Planificaciones de personal, dotación de los puestos de atención telefónica	Crítica	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
	Informes de actividad	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.	Mapas de organización.	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
Realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital	Registro de formación impartida.	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
	Registros y controles de asistencia.	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
El personal conoce las aplicaciones informáticas que funcionan en el hospital, así como que está al día de las modificaciones e innovaciones de dichas aplicaciones que pudieran realizarse.	Registros de formación	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Tomar las medidas necesarias de control de presencia del personal a su cargo, para que cumpla la jornada laboral establecida.	Registro o informe del registro de jornada laboral	Baja	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
Contar con la posibilidad de tener "refuerzos" en momentos de picos de demanda que puedan atender dicha demanda de forma urgente	Planillas de personal.	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
Admisión, recepción información: se prestará en turno de mañana, tarde y noche, según las indicaciones que marque la Administración Sanitaria	Planillas de personal.	Crítica	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
Acompañar a enfermos, familiares o visitantes al lugar donde vayan, en las circunstancias que queden establecidas en el oportuno protocolo	Registros o informes de actividad.	Baja	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
	Protocolo establecido	Baja	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
Organizar, bajo las directrices de la Administración Sanitaria, los actos que la misma determine (Congresos, Mesas, Jornadas de difusión, etc.)	Registros o informes de actividad.	Baja	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Protocolo establecido	Baja	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
Tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario	Registros de formación.	Crítica	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas de este.	Listado de medios de comunicación adaptados.	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
	Plan de formación.	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		No se evidencia en el " Plan de Formación 2020" de HOSPEBECA (sociedad subcontratada por PHUNCIONA, la sociedad concesionaria) formaciones relacionadas con los medios que dispone el Hospital para la comunicación con personas discapacitadas. Tampoco se evidencia en el Informe trimestral de formación de PHUNCIONA "2001_HSE_14_InformeTrimestral_Formación" Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
	Registros de formación	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital	Plan de formación.	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		No se evidencia en el " Plan de Formación 2020" de HOSPEBECA (sociedad subcontratada por PHUNCIONA, la sociedad concesionaria) formaciones relacionadas con la identificación, ubicación y localización de las personas destacadas del Hospital. Tampoco se evidencia en el Informe trimestral de formación de PHUNCIONA "2001_HSE_14_InformeTrimestral_Formación" Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
	Registros de formación	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
Conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital	Listado de idiomas relevantes.	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
	Plan de formación.	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		No se evidencia en el " Plan de Formación 2020" de HOSPEBECA (sociedad subcontratada por PHUNCIONA, la sociedad concesionaria) formaciones relacionadas con idiomas. Tampoco se evidencia en el Informe trimestral de formación de PHUNCIONA "2001_HSE_14_InformeTrimestral_Formación" Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.



REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Registros de formación	Media	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.
Tendrá a su cargo los buscaperonas y los cargadores necesarios para su utilización, así como cualquier otro sistema de intercomunicación.	Registros de utilización del sistema de buscaperonas	Crítica	2	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD CRÍTICA		Estos documentos puede que existan pero no se han podido evidenciar ni auditar porque la sociedad concesionaria no los ha enviado y no hubo auditoría presencial en el HSE donde verificar los mismos.

6.2 ANEXO 2: Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos.

No se ha llevado a cabo una Auditoría presencial en el HSE, por lo que no se ha realizado el estudio de procesos y subprocesos, sin poderse cumplimentar la tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos (Anexo 2).

6.3 ANEXO 3: Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.

No se ha llevado a cabo una Auditoría presencial en el HSE, por lo que no se ha realizado el análisis del desempeño de procesos y subprocesos, sin poderse complimentar la tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos (Anexo 3).

6.4 ANEXO 4: Tabla de evaluación de campo de la calidad de la atención presencial.

No se ha llevado a cabo una Auditoría presencial en el HSE, por lo que no se ha realizado el estudio de campo de la calidad de la atención presencial, sin poderse cumplimentar la tabla de evaluación de campo de la calidad de la atención presencial (Anexo 4).

6.5 ANEXO 5: Tabla de datos del estudio de calidad de la atención telefónica.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Fuera de horario.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 16 segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Tras 16 segundos se corta la llamada.	NP No procede Tras 16 segundos se corta la llamada.	NP No procede Tras 16 segundos se corta la llamada.	NP No procede Tras 16 segundos se corta la llamada.	NP No procede Tras 16 segundos se corta la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 4 tonos y 16 segundos, la llamada se cuelga automáticamente.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Tras 4 tonos y 16 segundos, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Tras 4 tonos y 16 segundos, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Tras 4 tonos y 16 segundos, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Tras 4 tonos y 16 segundos, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Tras 4 tonos y 16 segundos, la llamada se cuelga automáticamente.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 4 tonos y 19 segundos, la llamada se corta	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Tras 4 tonos y 19 segundos, la llamada se corta	NP No procede Tras 4 tonos y 19 segundos, la llamada se corta	NP No procede Tras 4 tonos y 19 segundos, la llamada se corta	NP No procede Tras 4 tonos y 19 segundos, la llamada se corta	NP No procede Tras 4 tonos y 19 segundos, la llamada se corta



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											automáticamente.		automáticamente.	automáticamente.	automáticamente.	automáticamente.	automáticamente.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	8	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras pulsar la opción de cita, da un tono y salta una locución que indica lo sentimos pero el sistema no responde, llame más tarde.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada marcación directa	NP No procede Llamada marcación directa	NP No procede Llamada marcación directa
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	7	Tiempo de Locución (no medido)	13	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras una rápida conexión, salta la locución, pulso la opción indicada, y tras 1 tono me preguntan con qué departamento específico de cita deseo contactar, radiología o cita, pulso cita y tras 12 segundos y 2	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada marcación directa	NP No procede Llamada marcación directa	NP No procede Llamada marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											tonos contestan a la llamada y cuelgo.							
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras el primer tono, una locución me indica que me mantenga a la espera, pasados unos segundos la llamada se cuelga sin hablar con un operador.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se cuelga sin hablar con un operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se ha cortado la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada que	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
													me tiene que pasar con admisión.					
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suen a una locución para indicar que información es necesaria para solicitar el cambio o solicitud de cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Suen a una locución para indicar que información es necesaria para solicitar el cambio o solicitud de cita.	NP No procede Suen a una locución para indicar que información es necesaria para solicitar el cambio o solicitud de cita.	NP No procede Suen a una locución para indicar que información es necesaria para solicitar el cambio o solicitud de cita.	NP No procede Suen a una locución para indicar que información es necesaria para solicitar el cambio o solicitud de cita.	NP No procede Suen a una locución para indicar que información es necesaria para solicitar el cambio o solicitud de cita.	
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo, me atiende la centralita y al seleccionar el área de cita me pasan y al instante sale una locución sobre cómo pedir una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No me atiende personal.	NP No procede No me atiende personal.	NP No procede No me atiende personal.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Después de los 3 tonos y 17 segundos de espera, la llamada se cuelga automáticamente.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de los 3 tonos y 17 segundos de espera, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Después de los 3 tonos y 17 segundos de espera, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Después de los 3 tonos y 17 segundos de espera, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Después de los 3 tonos y 17 segundos de espera, la llamada se cuelga automáticamente.	NP No procede Después de los 3 tonos y 17 segundos de espera, la llamada se cuelga automáticamente.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Después de 17 segundos, la llamada se corta automáticamente.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de 17 segundos, la llamada se corta automáticamente.	NP No procede Después de 17 segundos, la llamada se corta automáticamente.	NP No procede Después de 17 segundos, la llamada se corta automáticamente.	NP No procede Después de 17 segundos, la llamada se corta automáticamente.	NP No procede Después de 17 segundos, la llamada se corta automáticamente.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta la llamada después de 18 segundos y 3 tonos.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de 18 segundos y 3 tonos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada después de 18 segundos y 3 tonos.	NP No procede Se corta la llamada después de 18 segundos y 3 tonos.	NP No procede Se corta la llamada después de 18 segundos y 3 tonos.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Después de 18 segundos y 3 tonos se cuelga la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de 18 segundos y 3 tonos se cuelga la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Después de 18 segundos y 3 tonos se cuelga la llamada.	NP No procede Después de 18 segundos y 3 tonos se cuelga la llamada.	NP No procede Después de 18 segundos y 3 tonos se cuelga la llamada.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar una vez que marcó la extensión, no hay ningún tono y pasan 5 segundos y una locución me indica que el horario es de 15 a 21 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar el área de cita sale una locución indicando el horario de Cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me informa del horario para pedir una cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de cita, salta una locución sobre el horario de contacto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
SD-Festivo	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o si tengo que esperar que me atiende la operadora, pasan 4 tonos y 16 segundos y la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Admisión. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, salta una locución para que dejes un mensaje en el buzón de voz si quieres cambiar, solicitar o modificar una cita	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y me da las opciones a seleccionar, marco que deseo cita y contesta una locución automática que me dice que para pedir una cita o modificarla deje mis datos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicito cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador, contesta una locución automática que te indica que para citas dejes tus datos y te llamarán.	NP No procede Llamada sin operador, contesta una locución automática que te indica que para citas dejes tus datos y te llamarán.	NP No procede Llamada sin operador, contesta una locución automática que te indica que para citas dejes tus datos y te llamarán.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial que me da las opciones y una vez que pulso que quiero comunicarme con cita, sale una locución automática que dice que para pedir o modificar una cita deje mis datos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Contactar con citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador, contesta una locución automática.	NP No procede Llamada sin operador, contesta una locución automática.	NP No procede Llamada sin operador, contesta una locución automática.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Marco la extensión indicada y después de un tono se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta en el segundo 16 después de haber seleccionado el área indicada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Grabación que indica esperar hasta que se corta de manera repentina.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me pasan mediante una grabación que se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación que indica esperar.	NP No procede Grabación que indica esperar.	NP No procede Grabación que indica esperar.



PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
													dejándome en espera.					
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital del Sur Este, llamo para citas, al marcar la opción directamente salta otra locución que te explica cómo solicitar citas o modificarlas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y salta un contestador automático con las opciones a seleccionar. Pulso en la opción de citas y pasados un par de segundos salta otra locución automática que explica que para pedir una cita se debe dejar datos, fecha y hora de cita solicitada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Para citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta después de 19 segundos de espera.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta después de 19 segundos de espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta después de 19 segundos de espera.	NP No procede La llamada se corta después de 19 segundos de espera.	NP No procede La llamada se corta después de 19 segundos de espera.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Hospital Sur Este, marcación para citas, se escucha locución marco para citas y a los 3 tonos se cuelga a llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede A los 3 tonos después de la locución inicial se cuelga la llamada. No puedo hablar con citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No escucho solo locución y se cuelga.	NP No procede No escucho locución y se cuelga.	NP No procede No escucho locución y se cuelga.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a esperador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	21	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Después de la locución inicial me mantengo a la espera pero la llamada se corta sin poder ser atendido.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta sin poder hablar con centralita ni poder hablar con servicios médicos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a esperador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Operador para Servicios Centrales. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Grabación informando de dejar mensaje para servicio de citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando de dejar mensaje para servicio de citas.	NP No procede Grabación informando de dejar mensaje para servicio de citas.	NP No procede Grabación informando de dejar mensaje para servicio de citas.

Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	71	NP De 1 a 2 minutos	Perdida	NP No procede A los 30 segundos salta una primera locución: "En estos momentos todas nuestras líneas se encuentran ocupadas, le atenderemos lo antes posible". Cuando llevo 1 minuto y 17 segundos de llamada, salta una segunda locución que especifica que para coger una nueva cita, cambiar o anular una ya existente, indique: mi nombre, apellidos, DNI, teléfono de contacto, fecha de la cita que quiero cambiar o anular, fecha aproximada de la cita que me interesa y especialidad y, que me llegará por correo postal la nueva cita. Tras lo cual se queda en silencio para que deje los datos solicitados y, finalmente se corta.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.
----------------	-----------------------------------	--------------------	------	------	-------------------	--	---	---	----	------------------------	---------	---	--	---	--	--

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción Citas, se escucha una locución indicando que si deseo una nueva cita o cambiar o anular una que ya tengo, deje mis datos y me enviarán la nueva cita por correo postal. A continuación suena un pitido y no se escucha nada. Unos 6 segundos después, salta otra locución que indica opciones de buzón de voz ("para enviar este mensaje pulse almohadilla o cuelgue, para reproducirlo de nuevo pulse 3, para volver a grabarlo pulse 4...") seguido de otra locución que indica: "Si desea comunicarse con	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											una extensión puede hacerlo ahora. Hasta luego." Suena un tono y se corta la llamada.							

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de bienvenida y seleccionar la opción Citas, salta una locución indicando que, para coger una nueva cita o para cambiar o cancelar una ya existente, deje mis datos personales y me enviarán una nueva cita por correo postal. Tras esta locución, cuando llevo 1 minuto y 16 segundos de llamada, salta otra locución indicando opciones de buzón de voz (para reenviar este mensaje pulse almohadilla, para grabarlo de nuevo, pulse 4...) seguidamente, cuando llevo 1	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Una locución me indica que en caso de querer una cita, modificar una ya existente o cancelar una cita, deje mis datos personales y me llegará la nueva cita por correo postal.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											minuto y 44 segundos de llamada, salta otra locución que indica: "El mensaje ha sido enviado, si desea comunicarse con una extensión puede hacerlo ahora. Hasta luego".							



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
 25/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	33	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Llamo y me mantengo a la espera para hablar con un operador y que me transfiera la llamada a Admisión, suena un tono y después se queda en silencio durante 33 segundos, a continuación suena un pitido fuerte varias veces y, en el minuto y 2 segundos, se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. El objetivo es hablar con un operador para solicitar que me pasen con Admisión, pero no llego a hablar con nadie y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	39	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Llamo para tratar contactar con una operadora y que me pase con Cuidados de enfermería, pero tras la locución inicial, me mantengo a la espera durante 38 segundos y no contesta nadie. Cuando llevo un total de 50 segundos de llamada empieza a sonar un pitido fuerte que se repite una y otra vez.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Intento hablar con una operadora para solicitar que me pasen con Cuidados de Enfermería pero tras 50 segundos, suena un pitido fuerte que se repite.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a contactar con ningún operador.	NP No procede No llego a contactar con ningún operador.	NP No procede No llego a contactar con ningún operador.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar me salta una locución al primer tono, y al seleccionar que me deriven con citas, tarda 11 tonos y 20 segundos en saltar una locución.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución, que da los buenos días.	NP No procede Saltan dos locuciones, no me atiende personal.	NP No procede Son locuciones.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	72	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se ha realizado correctamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada. La conexión es buena se escucha muy bien.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	18	Tiempo de Locución (no medido)	90	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Una locución indica los pasos a seguir para solicitar una cita, dejando los datos y el motivo en el contestador y ellos se pondrán en contacto.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Área de citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	58	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me atienden al primer tono, tras lo cual salta una locución automática indicando a donde estoy llamando y presentando las opciones. Espero a que me atienda una operadora, pero, tras 58 segundos de espera, la llamada se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 58 segundos, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	80	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 1 minuto y 20 segundos, y salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz mi nombre, DNI, especialidad para la cita, si quiero cambio o información... para que se pongan en contacto conmigo.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras esperar 1 minuto y 20 segundos, salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz mi nombre, DNI, especialidad para la cita, si quiero cambio o información... para que se pongan en contacto conmigo.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Finalmente me atiende una locución para que deje mis datos para pedir cita.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me pasa a citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operadora.	NP No procede Llamada sin operadora.	NP No procede Llamada sin operadora.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 40 segundos, y salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, etc.), mi nombre, DNI, especialidad para	Perdida	NP No procede Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 40 segundos, y salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, etc.), mi nombre, DNI, especialidad para la cita... para ponerse en contacto conmigo. Tras la locución, suena un	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											la cita... para ponerse en contacto conmigo. Tras la locución, suena un pitido para que dejes el mensaje.		pitido para que dejes el mensaje.					
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	105	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 1 minuto y 45 segundos de espera, se cuelga la llamada.	Perdida	NP No procede Tras 1 minuto y 45 segundos de espera, se cuelga la llamada.	NP No procede Tras 1 minuto y 45 segundos de espera, se cuelga la llamada.	NP No procede Tras 1 minuto y 45 segundos de espera, se cuelga la llamada.	NP No procede Tras 1 minuto y 45 segundos de espera, se cuelga la llamada.	NP No procede Tras 1 minuto y 45 segundos de espera, se cuelga la llamada.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	93	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamado, me salta locución inicial pulso opción 1 de citas, me pasan correctamente, salta locución de líneas ocupadas, al 01:33 minutos me salta otra locución indicando que deje mis datos para solicitar o modificar mi cita.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marco la opción 1 de citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo me atienden locuciones toda la llamada.	NP No procede Tan solo me atienden locuciones toda la llamada.	NP No procede Tan solo me atienden locuciones toda la llamada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	62	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras la locución inicial, que me indica que me mantenga a la espera, suenan 9 tonos y la llamada se cuelga.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se cuelga mientras espero a que me atienda un operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	65	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 40 segundos, y salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, etc.), mi nombre, DNI, especialidad para la cita... para ponerse en contacto conmigo. Tras la locución, suena un pitido para que dejes el mensaje.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me pasan con una locución para dejar un mensaje grabado con la información para tomar o cambiar una cita existente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con una locución para dejar un mensaje grabado con la información para tomar o cambiar una cita existente.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Me pasan con una locución para dejar un mensaje grabado con la información para tomar o cambiar una cita existente.	NP No procede Me pasan con una locución para dejar un mensaje grabado con la información para tomar o cambiar una cita existente.	NP No procede Me pasan con una locución para dejar un mensaje grabado con la información para tomar o cambiar una cita existente.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	68	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Salta una locución.	NP No procede Salta una locución.	NP No procede Salta a una locución.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando selecciono la opción cita, una locución indica que para solicitar una nueva cita, cambiar o anular una ya existente, deje mi número de teléfono, nombre, apellidos y fecha aproximada que desee y la nueva	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											cita llegará por correo postal.							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	25	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con cita y me atiende una locución.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Me atiende una locución.	NP No procede Me atiende una locución.	NP No procede Me atiende una locución.	
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	67	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, da dos tonos y salta música, al minuto y siete segundos me cogen el teléfono.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	61	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al llamar al primer segundo y tono sale una locución, está me indica que extensión tengo que marcar, pasado 1 minuto y 1 segundo, sin ningún tono me atiende una locución.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	44	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta, al llamar al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez marco la extensión pasan 10 tonos y 44 segundos, se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Solicito admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción de citas, salta una locución de líneas ocupadas, tras esto música y al final salta una locución que dejen el mensaje de que cita quieren, pedir, anular o cambiar, los datos de la cita y el paciente en el buzón de voz y ya se la enviarán por correo	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. la música y la locución de líneas ocupadas apenas se oye	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	49	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados 49 segundos se corta la llamada antes de que me contesten o pueda hablar con alguien.	Perdida	NP No procede Se corta la llamada antes que pueda hablar con un operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No consigo hablar con un operador.	NP No consigo hablar con un operador.	NP No consigo hablar con un operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	43	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suen a una locución indicando que deje la información en un mensaje para las citas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Suen a una locución indicando que deje la información en un mensaje para las citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Suen a una locución indicando que deje la información en un mensaje para las citas.	NP No procede Suen a una locución indicando que deje la información en un mensaje para las citas.	NP No procede Suen a una locución indicando que deje la información en un mensaje para las citas.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, hay otra locución que informa que tras la señal debo dejar nombre y apellidos, DNI, tño. de contacto, especialidad, fecha de cita, y fecha nueva cita. La nueva cita será mandada por correo postal.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada, me pasan con otra locución de cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada, hay otra locución.	NP No procede Tras la locución de entrada, hay otra locución.	NP No procede Tras la locución de entrada, hay otra locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	60	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción deseada primero sale una locución diciendo que las líneas están ocupadas y música. Al minuto de la locución la música se interrumpe, da 3 tonos y salta otra locución indicando como pedir una cita.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución indica como pedir una cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	54	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, salta una locución de líneas ocupadas y música y finalmente me cogen la llamada	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	62	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Seleccione la opción 1 para Citas, espero durante 1 minuto y dos segundos, y salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, etc.), mi nombre, DNI, especialidad para la cita... para ponerse en contacto conmigo. Tras la locución, suena un pitido para que dejes el mensaje.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras esperar 1 minuto y dos segundos, salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, etc.), mi nombre, DNI, especialidad para la cita... para ponerse en contacto conmigo. Tras la locución, suena un pitido para que dejes el mensaje.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras terminar la locución inicial se hace el silencio y en el minuto 01:05 se corta la llamada	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Admisión Se corta la llamada	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Como en la anterior llamada, tras acabar el saludo inicial se hace el silencio y al minuto 01:06 se corta la llamada	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Urgencias Se corta la llamada	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El saludo de la locución cortado	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	70	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción y me sale música y me pasan con el área solicitada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la locución informa de cómo pedir una cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	60	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 1 minuto, y salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, etc.), mi nombre, DNI, especialidad para la cita... para ponerse en contacto conmigo. Tras la locución, suena un pitido para que dejes el mensaje.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 1 minuto, y salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, etc.), mi nombre, DNI, especialidad para la cita... para ponerse en contacto conmigo. Tras la locución, suena un pitido para que dejes el mensaje.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	63	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Se queda en silencio la llamada unos segundos y después empiezan tonos de llamada. Pasados unos segundos se corta la llamada sin poder comunicarme con nadie.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Operador para hablar con admisión pero se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada antes de hablar con un operador.	NP No procede Se corta la llamada antes de hablar con un operador.	NP No procede Se corta la llamada antes de hablar con un operador.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	58	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada, me pone a la espera pero se corta antes de ser atendida por Información General.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me ponen en espera con Información General.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada, me pone a la espera pero se corta antes de ser atendida por Información General.	NP No procede Tras la locución de entrada, me pone a la espera pero se corta antes de ser atendida por Información General.	NP No procede Tras la locución de entrada, me pone a la espera pero se corta antes de ser atendida por Información General.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	77	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y selecciono la opción de citas. Me quedo en espera y contesta una locución automática indicando que se deben dejar los datos personales y fecha de cita solicitada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	87	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada, salta un pitido y la llamada se corta.	Perdida	NP No procede En la locución de entrada me pasan con Información General pero salta un pitido y se corta.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. En la espera salta un pitido fuerte.	NP No procede Tras la locución de entrada, salta un pitido y la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, salta un pitido y la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, salta un pitido y la llamada se corta.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador,	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Operador para Urgencias. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											pasado 1 minutos se corta la llamada.							
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	86	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Después de 21 tonos de espera se corta la llamada sin hablar con la operadora.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de 21 tonos de espera se corta la llamada sin hablar con la operadora.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Después de 21 tonos de espera se corta la llamada sin hablar con la operadora.	NP No procede Después de 21 tonos de espera se corta la llamada sin hablar con la operadora.	NP No procede Después de 21 tonos de espera se corta la llamada sin hablar con la operadora.	NP No procede Después de 21 tonos de espera se corta la llamada sin hablar con la operadora.	
Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede No consigo hablar con la operadora	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Música se escucha con ruido	NP No procede Música	NP No procede Música	NP No procede Música	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
 25/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada sin pasarme a la operadora.	NP No procede Se corta la llamada sin pasarme a la operadora.	NP No procede Se corta la llamada sin pasarme a la operadora.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	0	Tiempo de Locución (no medido)	180	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tonos	NP No procede Tonos	NP No procede Tonos
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	106	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y da las opciones a seleccionar, me quedo a la espera para hablar con un operador, el teléfono no da tono ni música de fondo y pasados varios segundos se corta la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me quedo a la espera para hablar con un operador, pero pasados varios segundos se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	113	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de 25 tonos se corta la llamada,	Perdida	NP No procede Después de 25 tonos se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Después de 25 tonos se corta la llamada.	NP No procede Después de 25 tonos se corta la llamada.	NP No procede Después de 25 tonos se corta la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											esperando a la operadora.						
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	115	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Después de 25 tonos se corta la llamada, esperando a la operadora.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de 25 tonos se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Después de 25 tonos se corta la llamada.	NP No procede Después de 25 tonos se corta la llamada.	NP No procede Después de 25 tonos se corta la llamada.	NP No procede Después de 25 tonos se corta la llamada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	125	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Después de 25 tonos se corta la llamada, esperando a la operadora.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de 25 tonos se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Después de 25 tonos se corta la llamada.	NP No procede Después de 25 tonos se corta la llamada.	NP No procede Después de 25 tonos se corta la llamada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	145	Tiempo de Locución (no medido)		NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP No procede Se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Hay cortes constantes en la música (además esta se oye con	NP No procede Música	NP No procede Música	NP No procede Música



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
														ruido) y de vez en cuando se oye hablar a la operadora, se corta: música, la operadora de fondo...				
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	182	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Preselección automática.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Preselección automática.	NP No procede Preselección automática.	NP No procede Preselección automática.	
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	198	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, espero a la operadora y pasan 45 tonos y 3 minutos y 18	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Admisión, e corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											segundos y se corta la llamada.							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	217	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al esperar a hablar a centralita, después de varios tonos descuelgan pero inmediatamente me vuelven a poner en espera hasta que se acaba cortando la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se acaba cortando.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se ha cortado sin llegar a hablar con el operador.	NP No procede La llamada se ha cortado sin llegar a hablar con el operador.	NP No procede La llamada se ha cortado sin llegar a hablar con el operador.	



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
 25/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas + Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	228	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para hablar con Admisiones, descuelgan y me vuelven a poner en espera hasta que se corta la llamada.	Perdida	NP No procede La llamada se acaba cortando.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	170	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada, me pone a la espera pero se corta antes de ser atendida por Información General.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con Información General.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada, me pone a la espera pero se corta antes de ser atendida por Información General.	NP No procede Tras la locución de entrada, me pone a la espera pero se corta antes de ser atendida por Información General.	NP No procede Tras la locución de entrada, me pone a la espera pero se corta antes de ser atendida por Información General.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	216	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, estoy 45 tonos y 3 minutos y 36 segundos esperando y la llamada se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta, admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	201	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para ser atendido por centralita pero la llamada se acaba cortando a los 3 minutos y 21 segundos.	Perdida	NP No procede Al esperar para hablar con centralita y pedir que me pasen con admisiones, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La primera locución me lleva a "Cita" que es lo que he pedido. Allí, responde otra locución donde me indican que deje mis datos personales (nombre, DNI,...) y que por correo postal me enviarán lo que he pedido.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La primera locución (mujer) se oye baja. La 2ª (hombre) se escucha con algo de ruido.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	34	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución inicial, me mantengo a la espera para hablar con Información General y solicitar que me pasen con Admisión, pero justo después de escuchar la locución de bienvenida y mantenerme a la espera, sólo se escucha un tono y transcurren 35 segundos más y, a continuación se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras la locución inicial, me mantengo a la espera para hablar con Información General y solicitar que me pasen con Admisión, pero sólo se escucha un tono y transcurren 35 segundos más y, a continuación se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a contactar con ninguna persona.	NP No procede No llego a contactar con ninguna persona.	NP No procede No llego a contactar con ninguna persona.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
 25/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al llamar, se escucha la locución de bienvenida y me mantengo a la espera para solicitar que me pasen con Servicios Médicos. Se escucha un tono y se queda en silencio durante 35 segundos, seguidamente se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Al llamar, se escucha la locución de bienvenida y me mantengo a la espera para solicitar que me pasen con Servicios Médicos. Se escucha un tono y se queda en silencio durante 35 segundos, seguidamente se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a contactar con ningún operador.	NP No procede No llego a contactar con ningún operador.	NP No procede No llego a contactar con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Cuando llamo, la locución de bienvenida ofrece pulsar 1 para hablar con Citas y, si no, quedarse a la espera. Me mantengo a la espera para solicitar que me pasen con Servicios Centrales y permanezco 40 segundos esperando, tras lo cual, suena un pitido fuerte y se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Cuando llamo, la locución de bienvenida ofrece pulsar 1 para hablar con Citas y, si no, quedarse a la espera. Me mantengo a la espera para solicitar que me pasen con Servicios Centrales y permanezco 40 segundos esperando, tras lo cual, suena un pitido fuerte y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	38	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo y me quedo a la espera para hablar con una operadora y que me pase con Urgencias, pero tras 49 minutos de llamada, sin que nadie responda, la comunicación se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Dejo hablar con una operadora para que me pasen con Urgencias, pero tras mantenerme a la espera, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	38	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo y me mantengo a la espera para hablar con un operador y solicitar que me pasen con Servicios Quirúrgicos. Suena un tono y se queda todo en silencio durante 38 segundos. Cuando llevo un total de llamada de 49 segundos, sin que nadie	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar un total de 49 segundos se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											haya hablado se corta la llamada.							
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Se ha realizado el proceso.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Una vez le doy a cita, pasan tres tonos y me atiende una locución me explica cómo realizar todo después de oír la señal.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada. En todo momento se escucha bien todo.	NP No procede Nada. Una locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	33	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras la locución de bienvenida, me mantengo a la espera para hablar con una operadora y pedir que me pasen con Admisión, pero tras 49 segundos de llamada, ésta se corta automáticamente.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras la locución de bienvenida, se indica que espere, pero tras esperar 33 segundos, la llamada se corta de manera automática.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al marcar descuelgan al primer tono, pero al esperar para hablar con el operador, después de la locución da un tono y a los 30 segundos se corta la comunicación.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede A los 30 segundos de espera se corta la comunicación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No me atienden ya que se corta la llamada.	NP No procede No me atienden ya que se corta la llamada.	NP No procede No me atienden ya que se corta la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	10	Tiempo de Locución (no medido)	50	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La locución indica que nos mantengamos a la espera para hablar con un operador pero la llamada se corta cuando estoy esperando para hablar con una operadora.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Espero a que me atienda la operadora pero la llamada se cuelga.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada no se completa.	NP No procede La llamada no se completa.	NP No procede La llamada no se completa.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	10	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución que indica que me mantenga a la espera, la llamada se cuelga.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Cuidados de enfermería. Cuando espero a que me atienda información general, la llamada se cuelga.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se cuelga.	NP No procede La llamada se cuelga.	NP No procede La llamada se cuelga.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	25	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Una locución me indica el número que debo marcar y la siguiente los pasos a seguir para ponerme en contacto con citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Una locución me indica que es el área de citas y me comunica la forma de ponerme en contacto.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	38	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo y me mantengo a la espera para hablar con un operador y solicitar que me pase con el área de Admisión, pero tras esperar un total de 49 segundos, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me mantengo a la espera para solicitar a la operadora que me pase con Admisión, pero tras 49 segundos de llamada, se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.	NP No procede No se habla con ningún operador.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan a donde dan las citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente ya que es una locución que me pregunta para qué departamento es la cita y solicita más datos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me pasa con Citas pero es una locución que me pregunta para qué departamento es la cita y solicita más datos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución automática.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	13	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.	NP No procede Es una locución.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO El menú principal me indica la opción a escoger, al contactar con citas una locución me indica los pasos a seguir para solicitar, cambiar o anular una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Contacto con el área de citas, donde me atiende una locución	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
 25/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicito cuidados enfermería, pero se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Llamo y me descuelgan inmediatamente, pero debo esperar a ser atendido por personal. Después de 4 segundos y no marcar ninguna opción, da un tono pero nadie me atiende. Al cabo de 40 segundos desde el último tono, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Debo esperar a ser atendido por el personal y pedir por Admisiones, pero la llamada se ha cortado al cabo de 49 segundos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No atienden mi llamada.	NP No procede No atienden mi llamada.	NP No procede No atienden mi llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras el menú principal, me mantengo a la espera para hablar con un operador. La llamada se corta después de 6 tonos.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	37	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Espero para que me atienda la operadora, y tras 37 segundos de espera, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 37 segundos, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	36	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Como quiero hablar con un operador, me quedo a la espera, y tras 36 segundos esperando, salta un tono de que se ha cortado la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 36 segundos, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta antes que puedan atenderme en Información General.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. No me atienden en Información general, me cuelgan.	NP No procede Cuelgan.	NP No procede Me cuelgan.	NP No procede Me cuelgan.	NP No procede Me cuelgan.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La primera locución me indica que seleccione el 1 para citas, después otra locución me indica el procedimiento para pedir, cambiar o anular una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar en el menú la opción citas, me pone en contacto con ese área y una grabación me indica los pasos a seguir.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo y me pasan con Citas, que me atiende al tercer tono y sale una locución para decirme cómo cambiar o pedir cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicito que me pasen con Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución en ambos casos.	NP No procede Es una locución en ambos casos.	NP No procede Es una locución en ambos casos.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	37	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO No marco ninguna opción para esperar a que me atienda la operadora y solicitar que me pasen con Admisión, pero la llamada se corta de manera automática.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. No marco ninguna opción para esperar a que me atienda la operadora y solicitar que me pasen con Admisión, pero la llamada se corta de manera automática.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Llamo y, tras escuchar la locución inicial, me mantengo a la espera para hablar con una operadora, pero, cuando llevo 50 segundos de llamada, suena un pitido fuerte que se repite y se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Al llamar me mantengo a la espera para hablar con una operadora pero tras 50 segundos de llamada suena un pitido fuerte que se repite y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	38	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo y me mantengo a la espera, pero a los 50 segundos, la llamada se corta de manera automática sin que nadie atiende mi llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Llamo y me mantengo a la espera, pero a los 50 segundos, la llamada se corta de manera automática.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.	NP No procede No llego a hablar con ningún operador.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	8	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar en el menú inicial, citas, la llamada pasa por una locución que indica los pasos a seguir para cambiar, pedir o anular una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. El menú inicial me pone en contacto con la grabación del servicio de citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Des de que llamo, selecciono el área de Citas y me dan respuesta transcurren 45 segundos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salvo una locución para pedirme los datos para proceder con la cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con el personal, son locuciones.	NP No procede No hablo con el personal, son locuciones.	NP No procede No hablo con el personal, son locuciones.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Me comunicaron con citas y al final del proceso me piden datos para darme cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicitó cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando selecciono la opción Cita, una locución indica que para solicitar, cambiar o anular una cita, deje mis datos y me llegará una nueva cita o el cambio (en caso de ser posible) por correo postal.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a contactar con un operador.	NP No procede No llego a contactar con un operador.	NP No procede No llego a contactar con un operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones (1 para citas, o esperar a la operadora). Espero para que me atienda una operadora, y tras esperar 40 segundos, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras quedarme en espera para que me atienda una operadora, y esperar 40 segundos, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	22	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con una locución automática.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Pres elección automática.	NP No procede Pres elección automática.	NP No procede Pre selección automática.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	8	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La primera locución nos indica el menú para seleccionar lo que buscamos, cuando nos pasa con el área de citas nos atiende una locución indicando los pasos a seguir para pedir, anular o cambiar una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. la primera locución me pasa con el área de citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Espero para que me atienda una operadora, y tras 35 segundos, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras 35 segundos de espera, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución me ha informado que para citas debo dar unos datos y que la nueva cita, modificación o anulación la mandan por correo postal, tras esto se corta.	No	NP No procede No me pasan, la locución me informa que para modificar, anular cita debo aportar nombre y apellidos, DNI, tfno. de contacto, especialidad, fecha aprox. de la cita y que la mandarían por correo postal.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución automática en todo momento.	NP No procede Es una locución automática en todo momento.	NP No procede Es una locución automática en todo momento.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al principio, salta una locución que me pone en espera y después se corta sin poder hablar con nadie.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. No, no me pasan con Admisión pues esperando a Información General se corta sin ser atendida.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Al principio, salta una locución que me pone en espera y después se corta.	NP No procede Al principio, salta una locución que me pone en espera y después se corta.	NP No procede Al principio, salta una locución que me pone en espera y después se corta.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	8	Tiempo de Locución (no medido)	23	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al realizar la llamada, la primera grabación nos indica las opciones para seleccionar la que buscamos, nos pasa con el área de citas, donde una grabación nos indica que dejemos los datos para cambiar, anular o pedir una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. El menú inicial nos pasa con citas, tras 3 tonos una grabación nos indica que dejemos nuestros datos para cambiar, pedir o anular una cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	43	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Considero que el flujo es interrumpido porque yo solicito hablar con cita y la opción que me dan tras 6 tonos es que si quiero cambiarla, deje mis datos en un buzón de voz, pero si quisiera	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Marco la opción de cita y tras 6 tonos, me sale una locución de un buzón de voz diciendo que si quiero modificar una cita de una serie de datos y los deje en	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											pedir una no habría logrado hablar con el servicio.		el buzón de voz y se pondrán en contacto conmigo con el cambio.					
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Espero que me conteste un operador, pero después de 45 segundos de espera se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me quedo a la espera pero no consigo hablar con operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con el operador.	NP No procede No consigo hablar con el operador.	NP No procede No consigo hablar con el operador.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar que salte la operadora, da un tono y se hace el silencio, tras unos 50 segundos la llamada se corta antes de poder hablar con la operadora	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta antes de poder hablar con la operadora	NP No procede La llamada se corta antes de poder hablar con la operadora	NP No procede La llamada se corta antes de poder hablar con la operadora
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, el menú inicial nos indica el número a seleccionar para citas. Momentos después una locución nos indica que debemos dejar nuestros datos personales para pedir, cambiar o anular una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. tras seleccionar citas en el menú inicial, una locución nos indica que debemos dejar nuestros datos para pedir, anular o cambiar una cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	33	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta mientras espero que me atiendan en Información General.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. No, en espera de Información General, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Me ponen en espera y se corta.	NP No procede Me ponen en espera y se corta.	NP No procede Me ponen en espera y se corta.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática, quedo en espera para ser atendido por un operador. Espero durante 35 segundos, y se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras 35 segundos de espera, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Una vez que conecto con la primera llamada, me quedo a la espera para hablar con un operador y pasados 30 segundos y 7 tonos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Se corta la llamada antes de hablar con el operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con el operador.	NP No procede No consigo hablar con el operador.	NP No procede No consigo hablar con el operador.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	33	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o sino de esperar a que me atiende la operadora, al pasar 7 tonos y 33 segundos, la llamada se corta, no me atiende nadie.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Busco servicio centrales.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al descolgar y pedir por el área de citas me salta una locución inmediatamente y me explica el proceso para pedir la cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al seleccionar el área, me salta una locución inmediatamente para poder pedir cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, tras seleccionar en el menú la opción deseada, escuchamos una grabación que nos indica que debemos dejar nuestros datos personales para cambiar, pedir o anular una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras seleccionar en el menú, citas, una locución nos informa de que debemos dejar nuestros datos personales para pedir, cambiar o anular una cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede locución	NP No procede locución	NP No procede locución

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Salta una locución que indica que para solicitar, cambiar o anular una cita, deje mis datos después de oír la señal y que la nueva cita me llegará por correo postal.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución de entrada me pasa con citas, UNA VEZ PULSADO 1, donde salta otra locución diciendo que para modificar citas, anular...debo decir nombre y apellidos, DNI, tfno. de contacto, fecha de la cita, especialidad y fecha de la nueva cita que posteriormente, la nueva cita se	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la locución de entrada me pasa con citas donde salta otra locución diciendo que para modificar citas, anular...debo decir nombre y apellidos, DNI, tfno. de contacto, fecha de la cita, especialidad y fecha de la nueva cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución en todo momento.	NP No procede Es una locución en todo momento.	NP No procede Es una locución en todo momento.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											enviará por correo postal.		que posteriormente, la nueva cita se enviará por correo postal.					
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	29	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Llamo para hablar con información general y que me pasen con urgencias, pero tras 39 segundos de llamada, ésta se corta de manera automática sin que llegue a hablar con ningún operador.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	49	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Salta la locución, me mantengo a la espera y se acaba cortando la llamada los 49 segundos sin poder hablar con nadie.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta a los 49 segundos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Selección el área de cita y me salta la locución para tramitar la cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con el área de cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Sueno directamente una locución para dejar los datos de la cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sueno directamente una locución para dejar los datos de la cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sueno directamente una locución para dejar los datos de la cita.	NP No procede Sueno directamente una locución para dejar los datos de la cita.	NP No procede Sueno directamente una locución para dejar los datos de la cita.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	34	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera durante 34 segundos para ser atendido por un operador, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, espero durante 34 segundos, y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	33	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Quedo a la espera durante 33 segundos para que me atienda una operadora, y, transcurrido ese tiempo, se corta la llamada.	No	NP No procede Tras terminar la locución automática y quedarme en espera durante 33 segundos para ser atendido por un operador, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Sale directamente una locución indicando que deje los datos para la solicitud o cambio de cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale directamente una locución indicando que deje los datos para la solicitud o cambio de cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que deje los datos para la solicitud o cambio de cita.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que deje los datos para la solicitud o cambio de cita.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que deje los datos para la solicitud o cambio de cita.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	49	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al acabar la locución inicial da un tono y nada más hasta que se corta la llamada a los 49 segundos.	No	NP No procede La llamada se corta mientras espero ser atendido.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar la opción de citas, una locución solicita los datos e informa que la cita se enviará por correo postal.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	52	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al esperar a hablar con el operador, a los 52 segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta mientras me mantengo a la espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Sale directamente una locución para dejar un mensaje con los datos para la cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale directamente una locución para dejar un mensaje con los datos para la cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale directamente una locución para dejar un mensaje con los datos para la cita.	NP No procede Sale directamente una locución para dejar un mensaje con los datos para la cita.	NP No procede Sale directamente una locución para dejar un mensaje con los datos para la cita.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	39	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta la llamada pasados 39 segundos de espera.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada pasados 39 segundos de espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada pasados 39 segundos de espera.	NP No procede Se corta la llamada pasados 39 segundos de espera.	NP No procede Se corta la llamada pasados 39 segundos de espera.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, tras seleccionar citas en el menú, una locución nos indica que dejemos nuestros datos personales si deseamos pedir, cambiar o anular una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Locución de citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	38	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La locución de entrada me pasa a Información General, pero cuando estoy a la espera de ser atendida por una operadora, se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la locución me pasa en espera para hablar con Información General.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento es una locución, cuando estoy a la espera de ser atendida por una operadora, se corta.	NP No procede En todo momento es una locución, cuando estoy a la espera de ser atendida por una operadora, se corta.	NP No procede En todo momento es una locución, cuando estoy a la espera de ser atendida por una operadora, se corta.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, etc.), mi nombre, DNI, especialidad para la cita... para ponerse en contacto conmigo. Tras la locución, suena un pitido para que dejes el mensaje.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras pulsar la opción de Citas, salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, etc.), mi nombre, DNI, especialidad para la cita... para ponerse en contacto conmigo. Tras la locución, suena un pitido para que dejes el mensaje.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	27	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La locución de entrada me dice que espera para ser atendida por una operadora de Información General, mientras espero la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, la locución de entrada me pone a la espera de ser atendida por Información General, hasta que se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede 1 tono y la locución me dice que espera para ser atendida.	NP No procede 1 tono y la locución me dice que espera para ser atendida.	NP No procede 1 tono y la locución me dice que espera para ser atendida.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	7	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta la llamada en el cuarto tono.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Una locución indica que si quiero una nueva cita o cambiar o anular una que ya tenga, deje mis datos personales tras la locución y me enviarán la nueva cita por correo postal.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marqué la extensión no hay ningún tono y a los dos segundos sale una locución que da la bienvenida al hospital del Sureste, para solicitar una nueva cita o anular, pide que después de oír la señal dí mi nombre y DNI.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	22	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, salta una locución indicando que ya sea para solicitar, anular o modificar una cita debes tus datos y los de la cita en el buzón de voz	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez marco la extensión no hay ningún tono y solo pasa un segundo y sale una locución está me indica que para solicitar o cambiar la actual cuando suene un tono decir mi nombre, DNI, pedir la cita o indicar porque la voy a modificar, luego se despide con gracias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta la llamada en el cuarto tono.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta la llamada en el cuarto tono.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	38	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar la locución completa para que me coja la llamada la operadora, da un tono, se hace el silencio y tras 38 segundos se corta la llamada sin llegar a hablar con nadie ni poder solicitar que me pasen con admisión	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede No consigo hablar con la operadora, se corta la llamada antes	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	32	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio durante 32 segundos, hasta que se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio durante 32 segundos, hasta que se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, o anular), mi nombre, DNI, especialidad, fecha de la cita o fecha deseada para la nueva... para ponerse en contacto conmigo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras pulsar la opción de Citas, salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, o anular), mi nombre, DNI, especialidad, fecha de la cita o fecha deseada para la nueva... para ponerse en contacto conmigo.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	32	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio durante 32 segundos, hasta que se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio durante 32 segundos, hasta que se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	7	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta la llamada en el cuarto tono.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, salta en cita otra locución, que me informa que para citas debo dejar tras la señal, nombre y apellidos, DNI, tfno. de contacto, especialidad de la cita, fecha de cita y fecha aprox. de la siguiente; recibiendo la nueva cita por correo postal.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me pasa con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	39	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al mantenerme a la espera para ser atendido, la llamada se corta en el segundo 39.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se interrumpe en el segundo 39.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	39	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar a la operadora, da 2 tonos y se hace el silencio, se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Admisión. Esperando a hablar con la operadora, se hace el silencio y se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción deseada salta una locución informando de cómo pedir una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me informan de cómo pedir una cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada y pulsar 1, salta otra en cita, informando que tras la señal debo decir nombre y apellidos, DNI, tfno. de contacto, especialidad, fecha de anterior cita, y propuesta de fecha nueva. Si es posible una nueva cita, se mandará por correo postal.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es en todo momento una locución.	NP No procede Es en todo momento una locución.	NP No procede Es en todo momento una locución.
Laboral_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	37	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de 37 segundos de espera.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de 37 segundos de espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada después de 37 segundos de espera.	NP No procede Se corta la llamada después de 37 segundos de espera.	NP No procede Se corta la llamada después de 37 segundos de espera.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamada a H. Sur oeste, para citas, marco opción 1 de la locución inicial, suenan 4 tonos y salta segunda locución indicando instrucciones para solicitar una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marcación automática que me deriva a citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	36	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio, no hay	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 36 segundos en silencio, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											tonos ni música. Tras esperar 36 segundos, se corta la llamada.							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	25	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras seleccionar la opción de Urgencias, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	53	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Espero a ser atendido por centralita para pedir por el área indicada pero la llamada se corta a los 53 segundos.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta sin poder hablar con el área indicada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada donde pulso 1, salta otra locución que me informa que para cita, debo tras la señal dar: nombre y apellidos, DNI, teléfono de contacto, especialidad de la cita, fecha de la cita y fecha aprox. de posible nueva cita; la nueva cita, si es posible, será enviada por correo postal.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.	NP No procede En todo momento es una locución.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	27	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución inicial me mantengo a la espera pero, se corta antes de poder hablar con Información General.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución inicial me mantengo a la espera pero, se corta antes de poder hablar con Información General.	NP No procede Tras la locución inicial me mantengo a la espera pero, se corta antes de poder hablar con Información General.	NP No procede Tras la locución inicial me mantengo a la espera pero, se corta antes de poder hablar con Información General.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	39	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y pasadas las opciones a seleccionar me quedo a la espera para hablar con un operador. Suena un tono y pasados unos segundos la llamada se corta con el sonido de unos tonos agudos y más fuertes, por lo cual cuelgo la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me quedo a la espera para hablar con un operador y no me comunican porque se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y selecciono la opción de cita. Pasados 3 tonos y varios segundos contesta una locución automática que dice que para gestionar una cita se deben dejar sus datos y nueva cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hablar con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	33	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio, no hay tonos ni música. Espero 33 segundos, suena un pitido muy fuerte, y se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 33 segundos en silencio, suena un pitido y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a esperad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	39	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada, se corta esperando a ser atendida	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pasa con Información	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada, se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, se corta.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											por Información General.		General pero tras esperar se corta.				
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	33	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio durante 32 segundos, hasta que se corta la llamada.	No	NP No procede Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio durante 32 segundos, hasta que se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	24	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, salta una locución del horario de contacto	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	42	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO No logro hablar ni con la operadora, se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede No logro hablar ni con la operadora, se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	42	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar a que acabe la locución inicial no logro hablar ni con la operadora, se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede No logro hablar ni con la operadora, se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No logro hablar ni con la operadora, se corta la llamada	NP No procede No logro hablar ni con la operadora, se corta la llamada	NP No procede No logro hablar ni con la operadora, se corta la llamada



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada, salta otra locución en cita que me informa que para cambio o nueva cita, tras la señal decir nombre y apellidos, DNI, tfno. de contacto, especialidad, día de la cita a modificar, y fecha aprox. de la siguiente cita. La nueva cita la mandarán por correo postal.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me ha pasado con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada, salta otra locución en cita.	NP No procede Tras la locución de entrada, salta otra locución en cita.	NP No procede Tras la locución de entrada, salta otra locución en cita.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital del Sur Este, opción 1 citas, a los 10 segundos y tres tonos salta locución con las instrucciones de cómo dejar el mensaje para pedir una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Llego correctamente al departamento de citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.	NP No procede Tan solo hablo con locuciones.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	21	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, salta una locución indicando que dejes un mensaje en el buzón de voz.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Hospital Sur este para información general, admisiones. Una vez escuchada la interlocución inicial dejamos transcurrir tiempo para hablar con el operador y pedir derivación al departamento correspondiente y tras un tono y escucharse un sonido mudo, la llamada se corta a los 54 segundos como si la línea no existiera.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede No se ha podido establecer contacto, se corta la línea antes de hablar con el operador.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La llamada se corta como si la línea no existiera cuando se llevan 54 segundos de llamada.	NP No procede Tan solo pude escuchar la locución inicial.	NP No procede Tan solo pude escuchar la locución inicial.	NP No procede Tan solo pude escuchar la locución inicial.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	43	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras acabar la locución inicial, da un tono, se queda en absoluto silencio y tras 43 segundos se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Admisión Se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Espero a que acabe la locución y de nuevo como en la llamada anterior da un tono, se queda en silencio y al segundo 55 se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Urgencias Se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas + Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial con las opciones para seleccionar el área con la que se quiere comunicar. Me quedo a la espera para hablar con un operador pero se corta la llamada pasados unos segundos.	No	NP No procede Servicios Médicos, pero se corta la llamada antes de hablar con operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada y no consigo hablar con un operador.	NP No procede Se corta la llamada y no consigo hablar con un operador.	NP No procede Se corta la llamada y no consigo hablar con un operador.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y después de escuchar las opciones de selección me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos se corta la llamada.	No	NP No procede Operador para hablar con Servicios Quirúrgicos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada y no consigo hablar con ningún operador.	NP No procede Se corta la llamada y no consigo hablar con ningún operador.	NP No procede Se corta la llamada y no consigo hablar con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Sale directamente una locución indicando que deje un mensaje con la información para la cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sale directamente una locución indicando que deje un mensaje con la información para la cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que deje un mensaje con la información para la cita.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que deje un mensaje con la información para la cita.	NP No procede Sale directamente una locución indicando que deje un mensaje con la información para la cita.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y seleccionamos citas en el menú, tras unos instantes una locución nos informa de que dejemos los datos personales si queremos cambiar, modificar o pedir una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Contacto con la locución de citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Es una locución primero y, luego antes de ser atendida se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada, me pasan en espera con Información General.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución primero y, luego antes de ser atendida se corta.	NP No procede Es una locución primero y, luego antes de ser atendida se corta.	NP No procede Es una locución primero y, luego antes de ser atendida se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	43	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada, estoy a la espera de ser atendida por Información General, cuando la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Mi entras espero a ser atendida por Información General, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada, estoy a la espera de ser atendida por Información General, cuando la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, estoy a la espera de ser atendida por Información General, cuando la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada, estoy a la espera de ser atendida por Información General, cuando la llamada se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	57	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para hablar con un operador y la llamada se corta a los 57 segundos sin ser atendido.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede No me atienden ya que la llamada se corta en el segundo 57	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción deseada y salta una locución informando de cómo realizar la cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me indica como realizar la cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	37	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras un tono y 37 segundos se corta la llamada sin llegar a hablar con la operadora	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Admisión Se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	37	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al igual que la anterior, al acabar la locución inicial, da un tono se queda en silencio y tras 37 segundos se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Servicios médicos, endocrinología Se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	42	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos y varios tonos de espera se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Operador para Admisión. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procedo No consigo hablar con ningún operador.	NP No procedo No consigo hablar con ningún operador.	NP No procedo No consigo hablar con ningún operador.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	49	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPIDO Quedo a la espera de ser atendido pero la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procedo La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procedo No hablo con personal.	NP No procedo No hablo con personal.	NP No procedo No hablo con personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas + Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y pulso la opción de citas. Pasados unos segundos de espera contesta una locución automática para dejar los datos personales junto con el día y hora que se quiere pedir la cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Para cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos y 4 tonos de espera cogen la llamada y se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Es pero operador para hablar con admisión pero se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
 25/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se cortó la llamada a los 19 segundos de espera.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se cortó la llamada a los 19 segundos de espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se cortó la llamada a los 19 segundos de espera.	NP No procede Se cortó la llamada a los 19 segundos de espera.	NP No procede Se cortó la llamada a los 19 segundos de espera.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	26	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, dan 3 tonos y salta una locución para que dejes un mensaje en el buzón de voz.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Locución inicial cortada	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	32	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio, no hay tonos ni música. Tras esperar 32 segundos, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 32 segundos en silencio, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	25	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras marcar la opción cita, salta la música, y al segundo 41 se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Cita Se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada y dar la opción de pulsar 1 para cita, salta otra locución que informa para nueva cita o cambiar cita tras la señal indicar: nombre y apellidos, DNI, tfno. de contacto, fecha de cita a modificar, especialidad y propuesta nueva cita. La cita nueva será enviada por correo postal.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución de entrada me pone con cita y salta otra locución.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede En todo momento, son locuciones.	NP No procede En todo momento, son locuciones.	NP No procede En todo momento, son locuciones.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	31	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución inicial, y a la espera de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada, espero a ser atendida por Información General pero la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución y luego se corta.	NP No procede Es una locución y luego se corta.	NP No procede Es una locución y luego se corta.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, a los 4 tonos y 15 segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Servicios quirúrgicos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Hospital Sur Este para información General, Servicios Quirúrgicos, tras escuchar locución inicia, da un tono, silencio y a los 00:49 segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede No llego a hablar con nadie pues se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. SE escucha locución, dejo pasar. Se escucha un único tono y silencio hasta que se cuelga la llamada a los 00:49 segundos.	NP No procede Solo interlocución, sin hablar con operadores.	NP No procede Solo interlocución, sin hablar con operadores.	NP No procede Solo interlocución, sin hablar con operadores.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
 25/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	49	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Hospital del Sur Este para información General, Cuidados de Enfermería, suena 1 tono, silencio y la llamada se corta a los 49 segundos.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta antes de que pueda solicitar que me pasen con ninguna área.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Después de escuchar la locución, suena un tono y un silencio largo hasta que se cuelga la llamada.	NP No procede Tan solo escucho una locución.	NP No procede Tan solo escucho una locución.	NP No procede Tan solo escucho una locución.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	32	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio durante 32	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio durante 32 segundos, hasta que se corta la llamada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											segundos, no hay tonos ni música. Pasado este tiempo, se corta la llamada.							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y selecciono citas. Espero unos segundos y sale un contestador diciendo que para solicitar o cambiar una cita debes tus datos y fecha que se necesite.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados 3 tonos y 12 segundos se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Operador para hablar con Cuidados de enfermería, pero se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	49	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para hablar con Admisiones, da 1 tono y silencio hasta que se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta a los 49 segundos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal,	NP No procede No hablo con personal,	NP No procede No hablo con personal,



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio, no hay tonos ni música. Tras esperar 35 segundos, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 35 segundos en silencio, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 10 segundos, y salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, etc.), mi nombre, DNI, especialidad para la cita... para ponerse en contacto conmigo. Tras la locución, suena un pitido para que dejes el mensaje.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 10 segundos, y salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, etc.), mi nombre, DNI, especialidad para la cita... para ponerse en contacto conmigo. Tras la locución, suena un pitido para que dejes el mensaje.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y selecciono la opción de citas. Me quedo a la espera unos segundos y cae una locución automática que dice que para pedir una cita, deje los datos personales y fecha de cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.	NP No procede Llamada sin operador. Contestador automático.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	36	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la espera para ser atendida por Información General, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras la espera para ser atendida por Información General, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la espera para ser atendida por Información General, la llamada se corta.	NP No procede Tras la espera para ser atendida por Información General, la llamada se corta.	NP No procede Tras la espera para ser atendida por Información General, la llamada se corta.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	36	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras la locución de entrada y estando en espera de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada y estando en espera de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución de entrada y estando en espera de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada y estando en espera de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución de entrada y estando en espera de ser atendida por Información General, la llamada se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	56	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Marco la opción de cita, quedo a la espera y se acaba cortando la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Al marcar el área de cita, la llamada se corta a los 56 segundos sin ser atendido.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	48	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Seleccione la opción 1 para Citas, y tras esperar 48 segundos, se corta la llamada.	Llamada Incompleta- Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 48 segundos, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Locución que me invita a dejar mis datos y me enviarán la cita por correo postal.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con ninguna persona	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Locución que me invita a dejar mis datos y me enviarán la cita por correo postal.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Hospital Sur Este, información general para admisiones, suena solo un tono y después la línea se queda como en silencio, en el segundo 00:52, se corta la llamada con el titiriri, tiriri como de línea errónea.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Después de la interlocución inicial, suena un tono, pasan 37 segundos y se cuelga la llamada por error en las líneas.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Suena solo un tono y después la línea se queda como en silencio, en el segundo 00:52, se corta la llamada con el titiriri, tiriri como de línea errónea.	NP No procede Suena solo un tono y después la línea se queda como en silencio, en el segundo 0052, se corta la llamada con el titiriri, tiriri como de línea errónea.	NP No procede Suena solo un tono y después la línea se queda como en silencio, en el segundo 0052, se corta la llamada con el titiriri, tiriri como de línea errónea.	NP No procede Suena solo un tono y después la línea se queda como en silencio, en el segundo 0052, se corta la llamada con el titiriri, tiriri como de línea errónea.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	50	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio, no hay tonos ni música. Espero 35 segundos, y se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 35 segundos, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio, no hay tonos ni música. A los 35 segundos. se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 35 segundos en silencio, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	49	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de la locución inicial y al mantenerme a la espera, da 1 tono y luego nada hasta que se corta la	No	NP No procede La llamada se corta a los 49 segundos sin ser atendido.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											llamada a los 49 segundos.						
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar la locución, da un tono se hace el silencio y a los 55 segundos se corta la llamada (llevé muchas llamadas así y muchos días, me sorprende que no hayan arreglado eso, porque no se consigue hablar en ningún momento con la operadora)	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Servicios Quirúrgicos, Dermatología	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar la locución, da un tono se hace el silencio y a los 55 segundos se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Servicios Centrales, Farmacia.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar la locución, da un tono se hace el silencio y a los 55 segundos se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Cuidados Enfermería Se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	37	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Me quedo a la espera después de escuchar las opciones. Pasados unos segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Operador para hablar con servicios médicos. Se corta antes de hablar con un operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	50	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera, da un tono y se corta la llamada en el segundo 50	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Se corta la llamada en el segundo 50	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	39	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar que acabe la locución para contactar con la operadora en silencio al segundo 55 se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Admisión Se corta la llamada antes de hablar con la operadora	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	56	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar la locución, da un tono se hace el silencio y a los 55 segundos se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar la locución, da un tono se hace el silencio y a los 55 segundos se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Admisión Se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar la locución, da un tono se hace el silencio y a los 55 segundos se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Información General (Sin Marcar opción)	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras esperar la locución, da un tono se hace el silencio y a los 55 segundos se corta la llamada	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Servicios Quirúrgicos, Oftalmología Silencio y se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Operador para hablar con Cuidados de enfermería. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.	NP No procede No consigo hablar con un operador.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Conecta buzón para solicitar cita mediante grabación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Conecta buzón para solicitar cita mediante grabación.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Conecta buzón para solicitar cita mediante grabación.	NP No procede Conecta buzón para solicitar cita mediante grabación.	NP No procede Conecta buzón para solicitar cita mediante grabación.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Después de 18" de espera se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de 18" de espera se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Después de 18" de espera se corta la llamada.	NP No procede Después de 18" de espera se corta la llamada.	NP No procede Después de 18" de espera se corta la llamada.	NP No procede Después de 18" de espera se corta la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salta locución para dejar los datos y así poder modificar o solicitar la cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salta locución para dejar los datos y así poder modificar o solicitar la cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	50	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Después de la locución inicial y estando a la espera, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta después de la locución inicial.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio durante 35 segundos, hasta que se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Grabación que informa de dejar mensaje para solicitar cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Grabación que informa de dejar mensaje para solicitar cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación que informa de dejar mensaje para solicitar cita.	NP No procede Grabación que informa de dejar mensaje para solicitar cita.	NP No procede Grabación que informa de dejar mensaje para solicitar cita.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
 25/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	51	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para ser atendida, da un tono y se corta a los 51 segundos.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede La llamada se corta sin poder pedir por el área de cuidados enfermería.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	38	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP No procede Servicios centrales. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.	NP No procede No consigo hablar con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 40 segundos, y salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, etc.), mi nombre, DNI, especialidad para la cita... para ponerse en contacto conmigo. Tras la locución, suena un pitido para que dejes el mensaje.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 40 segundos, y salta una locución automática indicando que deje en el buzón de voz el motivo de la llamada (cambio de cita, cita nueva, etc.), mi nombre, DNI, especialidad para la cita... para ponerse en contacto conmigo. Tras la locución, suena un pitido para que dejes el mensaje.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Grabación informando de dejar mensaje para cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Grabación informando de dejar mensaje para cita.	NP No procede Grabación informando de dejar mensaje para cita.	NP No procede Grabación informando de dejar mensaje para cita.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio durante 35 segundos, hasta que se corta la llamada.	No	NP No procede Tras terminar la locución automática y quedarme en espera para ser atendido por un operador, se queda en silencio durante 35 segundos, hasta que se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y selecciono citas. Pasados un par de segundos cae un contestador automático que te indica que para pedir cita debes dejar tus datos personales y día y hora de la cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Salta locución para dejar los datos y así poder modificar o solicitar la cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta en el tono 7	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tonos	NP No procede Tonos	NP No procede Tonos

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Música	NP No procede Música	NP No procede Música
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Música	NP No procede Música	NP No procede Música
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada sin hablar con la operadora.	NP No procede Se corta la llamada sin hablar con la operadora.	NP No procede Se corta la llamada sin hablar con la operadora.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta la llamada sin hablar con la operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada sin hablar con la operadora.	NP No procede Se corta la llamada sin hablar con la operadora.	NP No procede Se corta la llamada sin hablar con la operadora.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)		NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede Locución



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	307	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras escuchar la locución inicial, que me dice que me mantenga a la espera, la llamada finalmente se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras escuchar la locución inicial, que me dice que me mantenga a la espera, la llamada finalmente se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Llamada FALLIDA	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	2558	NP Más de 4 minutos	NP Llamada FALLIDA Al llamar selecciono la opción cita y a los 12 segundos, descuelgan la llamada y un segundo después, sin que nadie me haya respondido, suena una música durante 43 minutos, sin llegar a poder contactar con el área de Citas.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Llamo y selecciono la opción Citas, suena un tono y descuelgan la llamada durante un segundo y después empieza una música que permanece sonando hasta que el total de la llamada de 43 minutos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
 25/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	31	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Después de 6 tonos y 31 segundos, se corta la llamada.	Perdida	NP No procede Después de 6 tonos y 31 segundos, se corta la llamada.	NP No procede Después de 6 tonos y 31 segundos, se corta la llamada.	NP No procede Después de 6 tonos y 31 segundos, se corta la llamada.	NP No procede Después de 6 tonos y 31 segundos, se corta la llamada.	NP No procede Después de 6 tonos y 31 segundos, se corta la llamada.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	386	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Al esperar a ser atendido por la centralita, se corta la llamada al cabo de 6 minutos y 26 segundos.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con el personal.	NP No procede No hablo con el personal.	NP No procede No hablo con el personal.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1303	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras un tono la llamada se queda en silencio sin escuchar ni música ni locución ni operador y 22 minutos después se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	241	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se ha cortado la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar y sino de esperar a que me atiende la operadora, hay un tono y durante el tiempo total que dura la llamada no se escucha nada, al final a los ,4 minutos y 11 segundos está se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Urgencias y se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	546	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras 9 minutos y 16 segundos de espera la llamada se corta.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	216	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución de entrada que me pone a la espera de ser atendida en Información General, la llamada se corta antes de poder hablar con la operadora.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras la locución de entrada, mientras espero para ser atendida en Información General, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta antes de poder hablar con la operadora.	NP No procede La llamada se corta antes de poder hablar con la operadora.	NP No procede La llamada se corta antes de poder hablar con la operadora.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	900	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Marco la opción citas y después de 15 minutos la llamada se interrumpe.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se interrumpe después de 15 minutos de espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede no hablo con personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	311	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras un primer tono se queda la llamada en silencio hasta que se corta de manera automática.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.	NP No procede No se contacta con ningún operador.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo INTERRUPTIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Me mantengo a la espera y salta música. Al final corto la llamada al transcurrir 15 minutos sin ser atendido.	Perdida	NP No procede La llamada se corta a los 15 minutos de espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con personal.	NP No procede No hablo con personal	NP No procede No hablo con personal.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	26	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción cita, dan 3 tonos y responden	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa	NP No procede Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	62	62	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al realizar la llamada nos mantenemos a la espera, como indica el menú inicial. Tras 10 tonos, contesta una operadora, dice "urgencias" y acto seguido cuelga.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Al realizar la llamada, me mantengo a la espera como indica la locución inicial, tras 4 tonos, una operadora contesta y cuelga la llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora solo indica el área con quien hablamos, urgencias.	NP No procede Simplemente dice urgencias, por lo que no se puede valorar el tono	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. Tras decir urgencias cuelga la llamada sin decir nada más



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
 25/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Llamada FALLIDA	60	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Llamada FALLIDA Realizamos la llamada y nos mantenemos en espera. Una operadora atiende la llamada, pertenece al área de urgencias y nos indica que no puede pasarnos con el área solicitada, por lo que termina la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. la llamada salta en admisión de urgencias, la operadora nos indica que no es centralita y no puede pasarnos la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	7	3	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Después de hablar con la operadora se corta la llamada durante la espera.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de hablar con la operadora se corta la llamada durante la espera.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	15	2	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de que me derive la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de que me derive la operadora.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la llamada después de que me derive la operadora.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	11	3	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de derivarme la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de derivarme la operadora.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la llamada después de derivarme la operadora.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	50	50	Tiempo de Locución (no medido)	170	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución inicial, la operadora responde mi llamada. Solicito que me pase con servicios médicos y transfiere la llamada. Tras 40	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. solicito a la operadora que me pase con servicios médicos y desvía mi llamada	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											tonos la llamada se corta.						
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Llamada FALLIDA	9	1	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Llamada FALLIDA Realizamos la llamada, tras mantenernos a la espera como indica el menú inicial, la operadora atiende la llamada. Solicitamos que nos pase con admisión y nos indica que no es posible.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicito a la operadora que nos pase con admisión de urgencias, la operadora nos indica que no es posible.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	2	2	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de que me derive la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
													que me derive la operadora.	llamada después de que me derive la operadora.				
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	3	2	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de que me derive la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de que me derive la operadora.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la llamada después de que me derive la operadora.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	3	2	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada después de derivarme la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada después de derivarme la operadora.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se corta la llamada después de derivarme la operadora.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	201	1	Tiempo de Locución (no medido)	200	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución inicial me mantengo a la espera, me contestan desde admisión urgencias. Le digo a la operadora que buscaba hablar con admisión y me pasa con ellos, al cabo de unos minutos la llamada se corta.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Le comento a la operadora que quiero hablar con admisión y me pasa con ellos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	30	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera, al tercer tono descuelgan y me piden que espere y en el minuto 15 corto la comunicación.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Corto la llamada después de 15 minutos de espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	NP No procede No hablo con personal ya que me dejan a la espera 15 minutos y se corta.	NP No procede No hablo con personal ya que me dejan a la espera 15 minutos y se corta.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	120	1	Tiempo de Locución (no medido)	132	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Después de estar a la espera 2 minutos para hablar con centralita, y 3 más para hablar con urgencias, la llamada se corta.	Perdida	NP No procede Al pasarme con el área solicitada desde centralita se corta la llamada después de estar a la espera 5 minutos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Se presenta con un Hola.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. Al pasar la llamada no dice nada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	1	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar y seleccionar la opción Citas, un operador atiende la llamada diciendo: "Gestión de citas, buenas tardes".	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. El operador responde: "Gestión de citas, buenas tardes", pero no identifica el nombre del hospital.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	8	5	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al esperar por la operadora, me atienden en 8 segundos y me	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me indican que son ellos admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											indican que son ellos admisión.							
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, me atienden al teléfono, pregunto por Urgencias y me dice la operadora que es Urgencias, y cuelgo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La locución me pasa con Información General y cuando me cogen el teléfono, pido que me pasen con Urgencias y me dice la operadora que es Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo antes que pueda despedirse la operadora.	
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y seleccionamos citas en el menú, tras unos instantes la operadora responde la	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. El menú inicial nos pone en contacto con citaciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Locución	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											llamada desde el área de citas.							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	6	3	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Pulso la opción 1, para citas, y espero 6 segundos hasta que me atiende la operadora, la cual se presenta correctamente. Tras indicar la operadora que hablo con citas, cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Tras indicar la operadora que hablo con citas, cuelgo la llamada.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	2	4	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se desarrolla de manera satisfactoria.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. El personal no saluda con "buenos días".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	4	3	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Marco la opción 1 para citas, y tras 4 segundos de espera me atiende la llamada un operador, el cual dice "si dígame". Cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. El operador atiende la llamada diciendo "sí, dígame".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	3	4	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con servicio para citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	3	5	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	1	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me da la opción 1 para cita, una vez pulso, soy atendida directamente, por una operadora en cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución inicial me pasan con cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Antes que pueda despedirse, cuelgo.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	17	2	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con el área de Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procedo a colgar la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	12	2	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con el área de Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procedo a colgar la llamada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital del sur Este, con marcación para citas, me atienden correctamente a los 2 tonos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me atienden en citas correctamente	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	25	1	Tiempo de Locución (no medido)	25	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y me atienden directamente en Admisiones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Atienden la llamada directamente en Admisiones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	51	5	Tiempo de Locución (no medido)	51	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar en la locución, me pasan con la sección, pasados 51 segundos de espera.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de marcar en la locución, me pasan con la sección.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	52	1	Tiempo de Locución (no medido)	52	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y selecciono la opción cita. Me quedo a la espera y pasados unos segundos me contesta una operadora, le digo que llamaba para pedir una cita y me dice que sí, que le dé mi número de DNI. Una vez que compruebo que es el área	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											correcta, cuelgo la llamada.							
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede La operadora me informa de que "Servicios Centrales" como tal es un área que no existe pero que cualquier trámite relacionado con Administración o Servicios tiene horario de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	78	2	Tiempo de Locución (no medido)	78	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Una vez indico la extensión, una locución me atiende.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada. La calidad es muy buena, se escucha todo muy bien.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	109	5	Tiempo de Locución (no medido)	109	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar después de la locución, y esperar 1 minuto 49 segundos, me pasan con la sección solicitada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al marcar después de la locución me pasan con la sección solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	16	1	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y espero para poder hablar con un operador, pasados 16 minutos me contesta una operadora, le pregunto por admisiones y me dice que ella me puede dar información referente a urgencias, pero que ya a esta hora el resto de departamentos no está activo. Solo puede darme información de urgencias, pero como no le doy más información no me puede ayudar, o que puedo llamar mañana. Se despide de forma correcta y acaba a llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Es pero a hablar con un operador.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	80	1	Tiempo de Locución (no medido)	80	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera, hasta que la operadora responde la llamada. Solicitamos que nos pase con servicios centrales, farmacia. Nos indica que hoy está cerrado.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Solicitamos que nos pases con el área de servicios centrales, farmacia, nos indica que hoy está cerrado.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	76	1	Tiempo de Locución (no medido)	76	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras el tiempo de espera responde una operadora.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora responde diciendo: "Sureste, buenos días" sin identificar el área al que se llama.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión con la operadora.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	56	1	Tiempo de Locución (no medido)	56	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la extensión deseada y me atienden.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan al área seleccionada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	48	1	Tiempo de Locución (no medido)	48	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con urgencias, me dice que por favor espere un momento y me deja a la espera. Unos segundos después me contestan identificando que es el área correcta y cuelgo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Operador para hablar con Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Una vez que compruebo que me pasan con el área correcta cuelgo la llamada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	25	1	Tiempo de Locución (no medido)	25	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera, me atienden y me pasan con el área solicitada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Pido por urgencias y me pasan con ellos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	27	3	Tiempo de Locución (no medido)	27	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	48	2	Tiempo de Locución (no medido)	48	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con servicios centrales	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	44	1	Tiempo de Locución (no medido)	44	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos me contesta una operadora. Le digo que quiero hablar con servicios quirúrgicos, me empieza a hacer preguntas sobre el motivo y que necesito. Finalmente me dice que le de mi número de DNI y ella me da la información. Le digo que no se preocupe, que llamo en otro momento y cuelgo.	No	NP No procede Operador para Servicios quirúrgicos. Me pide mis datos para darme ella la información.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo COMPLETO	5	3	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
													cuidados enfermería.		forma adecuada.		
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	129	1	Tiempo de Locución (no medido)	129	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	123	5	Tiempo de Locución (no medido)	123	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras el primer tono me dan las opciones de marcado. Al indicar citas suena y tono y luego música. Después de 2 minutos y 3 segundos, me atienden en citas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	145	5	Tiempo de Locución (no medido)	145	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de 2 minutos y 25 segundos, me pasan con la sección de citas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de 2 minutos y 25 segundos, me	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
													pasan con la sección.					
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	63	1	Tiempo de Locución (no medido)	63	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera como indica la locución inicial. Tras unos instantes nos atiende una operadora que nos pasa con admisión de urgencias donde después nos atiende otra operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. solícito a la operadora que me pase con admisión de urgencias	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	93	5	Tiempo de Locución (no medido)	92	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO El operador me indica que el horario es de mañanas hasta las 14.30 horas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. El operador me indica que el horario es de mañanas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
													hasta las 14.30 horas.					
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	127	1	Tiempo de Locución (no medido)	127	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Primero suenan tonos, después música, vuelven a sonar los tonos, seguido de una operadora que me indica: "Hospital del Sureste, citas, buenos días. Un momento por favor" y pone música. Después vuelve a atender la llamada la operadora al teléfono presentando correctamente el hospital, el área y los buenos días.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión con la operadora.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	52	2	Tiempo de Locución (no medido)	52	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	28	2	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo COMPLETO	27	2	Tiempo de Locución (no medido)	27	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con cuidados enfermería.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	10	3	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. La operadora dice "le paso" como despedida.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	216	1	Tiempo de Locución (no medido)	216	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Solicitó el área de servicio quirúrgico y la operadora me indica que no puede transferir la llamada, ya que no está permitido transferir llamadas a los médicos.	Perdida	NP No procede La operadora no transfiere la llamada con el servicio quirúrgico y me indica que no está permitido.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	212	1	Tiempo de Locución (no medido)	212	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	Perdida	NP No procede Me pasan con cita y la persona que está en cita me pasa con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. No la empleada que está en citas y la operadora de urgencias se presentan y no me saluda, solo dicen citas y la otra urgencias.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	196	1	Tiempo de Locución (no medido)	196	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución del principio me da la opción 1 para cita, me ponen en espera y finalmente, a los 3min 36seg. contesta una mujer en citas y cuelgo.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Sí, me pasan con Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Cuelgo antes que pueda despedirse.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	185	5	Tiempo de Locución (no medido)	185	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que llame mejor por la mañana, que por la tarde no están.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La operadora me indica que llame mejor por la mañana, que por la tarde no están.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	47	2	Tiempo de Locución (no medido)	47	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
 25/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	28	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede Porque esta área funciona de lunes a viernes.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	26	1	Tiempo de Locución (no medido)	26	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Espero a la operadora y me indica que es admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Urgencias	Flujo COMPLETO	48	1	Tiempo de Locución (no medido)	48	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada llega directamente a admisión de urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. El objetivo era contactar con el área de urgencias y es quien recibe la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	33	1	Tiempo de Locución (no medido)	33	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan a admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	25	25	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, nos mantenemos a la espera brevemente, el operador nos atiende y tras solicitar que nos pase con admisión, nos informa de que ha cerrado ya y deberemos llamar por la mañana.	No	NP No procede El operador indica que admisión ha cerrado ya y debemos llamar por la mañana	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción Cita, sale música hasta que me atiende un operador.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al seleccionar el área de cita me pasan con ella.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	9	1	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, una vez espero a que me atienda la operadora pasan 2 tonos y 7 segundos, una vez me atiende, la operadora me dice buenos días y a que hospital estoy llamando, le indico que quiero hablar con admisión, me pregunte que quiero.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me pasan con admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y cuando responde la operadora, le solicito hablar con admisión, ella me indica que estoy hablando con admisión y me pregunta qué necesito.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Se presenta con el nombre del hospital y dando los buenos días, pero no especifica el área al que se llama.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión con la operadora.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	12	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución me pasa con Admisión pero si pasar previamente por Información General.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La primera locución me pide que espere a ser atendida y, después de 12 seg. cogen la llamada, pido si pueden pasarme con Admisión y me contesta que eso es admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No le da tiempo a despedirse, cuelgo antes.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo COMPLETO	14	1	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al hablar con la operadora solicito hablar con Cuidados de Enfermería y me pregunta que si es con planta, informándome que no es posible porque las enfermeras no cogen el teléfono.	No	NP No procede Me indica que las enfermeras no cogen el teléfono.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora responde a la llamada diciendo: "Urgencias".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	16	1	Tiempo de Locución (no medido)	16	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al solicitar a la operadora hablar con Servicios Quirúrgicos	No	NP No procede La operadora me informa que no me puede pasar con Servicios Quirúrgicos porque es fin de semana y porque tampoco se pasan llamadas a cirugía ni a los médicos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Se presenta con el nombre del hospital y dando los buenos días pero no indica el área al que se llama.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, tras mantenernos a la espera, tras la locución, una operadora de urgencias coge la llamada y nos informa que debemos llamar entre semana.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Una operadora de urgencias atiende la llamada y nos informa de que debo llamar de lunes a viernes para hablar con admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede "Los médicos no dan atención al teléfono. Tendría que ir por Urgencias." Me dice la operadora. No me pasan porque este servicio no está disponible.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
 25/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	23	5	Tiempo de Locución (no medido)	23	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de esperar a la operadora, me indican que el horario de atención en Servicios Quirúrgicos, Dermatología, es de mañanas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me indican que el horario de atención en Servicios Quirúrgicos, Dermatología, es de mañanas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Cuidados Enfermería	Flujo COMPLETO	10	5	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de esperar a la operadora, me indican que el horario de atención en Cuidados de Enfermería, Rehabilitación es de 9 a 19.30 aproximadamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Me indican que el horario de atención en Cuidados de Enfermería, Rehabilitación es de 9 a 19.30 aproximadamente.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede "Admisión sólo hay de Urgencias" me dice la operadora. "Cualquier otra admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
													debe llamar de lunes a viernes"					
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	11	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, pasado 2 tonos y 11 segundos, me atiende la operadora, me dice buenas tardes y me indica a donde estoy llamando y me pasa la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	27	1	Tiempo de Locución (no medido)	27	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y la llamada es atendida directamente en Admisiones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La llamada es atendida directamente por Admisiones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	12	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos me contesta una operadora, le digo que quiero hablar con admisión, me empieza a hacer preguntas sobre que quiero de admisión que duda tengo concretamente y me dice que le explique y ella me informa.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Es pero operador para hablar con Admisión. Pero me da ella la información.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	6	2	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras terminar la locución inicial, la operadora responde, le pido hablar con admisión y me pasa, sin llegar a dar un todo me lo cogen.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	19	2	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con el área de Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Procede a colgar la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y cuando me atienden me informan que no me pueden pasar con el área indicada ya que no atienden a público.	No	NP No procede Me indican que ese área no atiende a público.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



PA SER-35/2019-AE
 INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
 25/01/2021



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede La admisión a estas horas es la de urgencias. El servicio de admisiones del hospital empieza a las 8h.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco el área de citas y me atienden en citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marco el área de citas y me atienden en dicha área.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y cuando me atienden, al pedir por Servicios Quirúrgicos me indican que no atienden llamadas, que llame mañana para hablar con alguna de las enfermeras.	No	NP No procede Al pedir por Servicios Quirúrgicos me indican que no atienden llamadas, que llame mañana para hablar con alguna de las enfermeras.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	28	2	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	28	2	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con servicios médicos	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	42	3	Tiempo de Locución (no medido)	42	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con servicios quirúrgicos	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	25	1	Tiempo de Locución (no medido)	25	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Que do a la espera de ser atendida y me cogen directamente en admisiones que es el área con la que quería contactar	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Al pedir por Admisiones, la persona que me atiende me indica que es admisiones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza gestión



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	15	2	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con solicitud de citas. Una grabación para dejar mensaje.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. La operadora no se despide, dice "Le paso" y deriva la llamada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	6	2	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Si me pasan con servicios médicos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	463	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llamar y marcar la opción citas, permanezco a la espera durante 20 segundos que responde una operadora indicando: "Hospital del Sureste, un momentito por favor" y después se escucha música hasta que, cuando llevo un total de 8 minutos y 33 segundos de llamada, responde nuevamente la operadora para atenderme.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cita.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La primera respuesta dice: "Hospital del Sureste, un momentito por favor". En la segunda respuesta: "Hospital del Sureste, buenos días". En ninguna se identifica el área al que llamo.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza ninguna gestión en este área.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	20	5	Tiempo de Locución (no medido)	250	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución y el mensaje de un momentito por favor, esperando 3 minutos y 50 segundos más,	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Tras la locución y el mensaje de un momentito por favor, esperando 3 minutos y 50	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	
											me atienden en citas.		segundos más, me atienden en citas.					
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	270	1	Tiempo de Locución (no medido)	270	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamado, selecciono el área de cita, después de 4 tonos ponen música durante 4 minutos y me atienden.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Después de 4 minutos con la música, me atiende el área seleccionada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede No se realiza gestión.	



Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	646	3	Tiempo de Locución (no medido)	646	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 10 minutos y 46 segundos, hasta que me atiende una operadora que dice "Hospital sureste, ¿dígame?". Cuelgo la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. "Hospital sureste, ¿dígame?".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Tras presentarse, cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	275	1	Tiempo de Locución (no medido)	275	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Selecciono la opción citas y después de unos minutos me contesta una operadora del área de citas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Le doy a seleccionar a cita y me pasan con el área	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procedo No termino el proceso de cita, ya que cuelgo en lo que confirmo que es el área



PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



Table with 16 columns: Día, Tramo Horario, Preselección Automática, Planteamiento de llamada, Argumento de llamada, Resultado de llamada, Tiempo de Respuesta (segundos), Tiempo de Entrada (segundos), Tiempo de Locución, Tiempo Llamada en Espera (segundos), Duración de la llamada (segundos), Resumen de la llamada, LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales, ¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?, ¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?, ¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?, ¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?, ¿El personal se despide de forma adecuada?

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos). (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	750	1	Tiempo de Locución (no medido)	750	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamada a Hospital Sur Este, opción 1 de citas, tras 10 tonos descuelgan llamada y ponen música, me atienden correctamente en el minuto 12.30.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Marcación opción 1 de citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada. Es correcto	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	274	5	Tiempo de Locución (no medido)	274	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me dice que son ellos admisión, después de 4 minutos 37 segundos de espera.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La operadora me dice que son ellos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.
INDICADORES					56,99%	76,848				63,899							
					G5 - % Resolución a Primera Llamada	G1 - Tiempo de Respuesta (segundos)				G3 - Tiempo Llamadas en Espera (segundos)	G2 - % Llamadas Perdidas	G4 - % Derivaciones realizadas Correctamente	G8 - % Conexiones Telefónicas de Calidad Adecuada	G6 - % Saludo y Presentación Adecuadas	G7 - % Trato recibido, Tono empleado Adecuados	G9 - % Despedidas Adecuadas	

6.6 ANEXO 6: Tabla de análisis del SIGI y reclamaciones de pacientes.

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	19/03/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Pide una cita y no se la dan porque está cerrada la agenda. Le remiten a que la cita se la de su médico.	Citas	
HSE	Reclamación	02/01/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No ha conseguido hablar con un teleoperador. Ha dejado mensaje y no le han devuelto la llamada	Citas	No le cogieron el teléfono. La causa se desconoce; quizás se podría incluir en la categoría "Mal funcionamiento de centralita telefónica"
HSE	Reclamación	08/01/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono.	Citas	No le cogieron el teléfono. La causa se desconoce; quizás se podría incluir en la categoría "Mal funcionamiento de centralita telefónica"
HSE	Reclamación	09/01/2019	Presencial	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	No había nadie, y ha tenido que esperar.	Atención paciente	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	09/01/2019	Presencial	Trato recibido	Mala contestación por parte del empleado	Atención paciente	
HSE	Reclamación	11/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Error en mensaje telefónico de la cita	Citas	
HSE	Reclamación	11/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Cita cancelada por error del hospital	Citas	
HSE	Reclamación	14/01/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal del mostrador	Admisión	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	18/12/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Error en mensaje telefónico de la cita	Citas	
HSE	Reclamación	11/01/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal del mostrador. No tenía en regla su documentación	Admisión	
HSE	Reclamación	10/01/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Mala información	Admisión	
HSE	Reclamación	10/01/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal del mostrador. Mala información	Admisión	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	17/01/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No cogen el teléfono	Citas	No le cogieron el teléfono. La causa se desconoce; quizás se podría incluir en la categoría "Mal funcionamiento de centralita telefónica"
HSE	Reclamación	07/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No figuraba su cita. Error en citaciones	Citas	
HSE	Reclamación	10/01/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	No le dan cita por agenda cerrada	Citas	
HSE	Reclamación	17/01/2019	Telefónico	Información errónea facilitada a usuarios	Mala información	Citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	21/01/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No cogen el teléfono	Citas	No le cogieron el teléfono. La causa se desconoce; quizás se podría incluir en la categoría "Mal funcionamiento de centralita telefónica"
HSE	Reclamación	21/01/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	No le dan cita porque no presenta tarjeta SS	Citas	
HSE	Reclamación	23/01/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono.	Citas	No le cogieron el teléfono. La causa se desconoce; quizás se podría incluir en la categoría "Mal funcionamiento de centralita telefónica"
HSE	Reclamación	23/01/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Error en la fecha de cita.	Citas	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	24/01/2019	Telefónico	Trato recibido	Mala educación de la teleoperadora	Citas	
HSE	Reclamación	24/01/2019	Presencial	Otros	No le dan justificante para el trabajo	Urgencias adm.	No está en ninguna de las categorías propuestas
HSE	Reclamación	31/01/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Mala información. Falta una cita	Citas	
HSE	Reclamación	02/02/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal del mostrador	Urgencias adm.	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	04/02/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal del mostrador	Urgencias adm.	
HSE	Reclamación	17/01/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono.	Citas	No le cogieron el teléfono. La causa se desconoce; quizás se podría incluir en la categoría "Mal funcionamiento de centralita telefónica"
HSE	Reclamación	14/02/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han informado los cambios en su cita.	Citas	
HSE	Reclamación	21/02/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Mucho tiempo entre citas para pruebas complementarias	Urgencias adm.	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/03/2019	Telefónico	Tiempo respuesta a llamadas excesivo	No cogen el teléfono. Excesivo tiempo de espera	Citas	
HSE	Reclamación	07/03/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas información	Mucho tiempo de espera. Poco personal atendiendo	Citas	
HSE	Reclamación	03/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Cita errónea. Cancelación no comunicada	Admisión	
HSE	Reclamación	08/03/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Agenda bloqueada. No le dan cita para resultados	Urgencias adm.	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	12/03/2019	Presencial	Otros	Justificante de trabajo incompleto	Admisión	No está en ninguna de las categorías propuestas
HSE	Reclamación	13/03/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Mala información	Admisión	
HSE	Reclamación	13/03/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal del mostrador.	Admisión	
HSE	Reclamación	14/03/2019	Telefónico	Trato recibido	Mala educación de la teleoperadora	Citas	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	27/03/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No comunicaron cambio de cita	Citas	
HSE	Reclamación	05/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No comunicaron cambio de cita	Citas	
HSE	Reclamación	04/04/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Insuficiente información sobre su prueba cuando le citaron	Admisión	
HSE	Reclamación	11/04/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal del mostrador	Cirugía adm.	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	15/04/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal del mostrador	Admisión	
HSE	Reclamación	30/04/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No comunicaron cambio de cita	Citas	
HSE	Reclamación	06/05/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No comunicaron cambio de cita	Citas	
HSE	Reclamación	06/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No cogen el teléfono	Citas	No le cogieron el teléfono. La causa se desconoce; quizás se podría incluir en la categoría "Mal funcionamiento de centralita telefónica"



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	06/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No cogen el teléfono	Citas	No le cogieron el teléfono. La causa se desconoce; quizás se podría incluir en la categoría "Mal funcionamiento de centralita telefónica"
HSE	Reclamación	07/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	Dejan en espera y no atienden la llamada	Citas	
HSE	Reclamación	08/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Cita errónea	Citas	
HSE	Reclamación	20/05/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal del mostrador	Citas	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	20/05/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal del mostrador	Información	
HSE	Reclamación	22/05/2019	Presencial	Otros	No le dan justificante para el trabajo	Admisión	
HSE	Reclamación	30/05/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No han comunicado cancelación de cita	Admisión	
HSE	Reclamación	30/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No cogen el teléfono	Citas	No le cogieron el teléfono. La causa se desconoce; quizás se podría incluir en la categoría "Mal funcionamiento de centralita telefónica"



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	31/05/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	Dejan en espera y no atienden la llamada	Admisión	
HSE	Reclamación	05/06/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Problemas para concertar cambio cita	Citas	
HSE	Reclamación	12/06/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Error en su cita	Citas	
HSE	Reclamación	12/06/2019	Presencial	Otros	No le dan justificante para el trabajo	Admisión	No está en ninguna de las categorías propuestas



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	14/06/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le dan cita correctamente	Citas	
HSE	Reclamación	20/06/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le dan la cita correctamente	Citas	
HSE	Reclamación	21/06/2019	Presencial	Incidencia del servicio de acompañamiento	Mucho tiempo de espera adjudicación de cama	Admisión	
HSE	Reclamación	21/06/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le dan cita correctamente	Citas	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	26/06/2019	Telefónico	Llamadas no atendidas	No le cogen el teléfono.	Citas	No le cogieron el teléfono. La causa se desconoce; quizás se podría incluir en la categoría "Mal funcionamiento de centralita telefónica"
HSE	Reclamación	03/07/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le dan cita correctamente	Citas	
HSE	Reclamación	04/07/2019	Presencial	Otros	No le informan sobre un paciente	Admisión	No está en ninguna de las categorías propuestas
HSE	Reclamación	09/07/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	No le dan cita correctamente	Citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	12/07/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	Agenda cerrada. No le dan cita	Citas	
HSE	Reclamación	12/07/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le dan cita correctamente	Citas	
HSE	Reclamación	12/07/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le dan cita correctamente	Citas	
HSE	Reclamación	23/07/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	No puede modificar su cita	Citas	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	05/08/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No comunicaron cambio de cita	Citas	
HSE	Reclamación	08/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No comunicaron cambio de cita	Citas	
HSE	Reclamación	10/10/2019	Presencial	Otros	Le han dado un justificante para el trabajo con fecha errónea	Admisión	No está en ninguna de las categorías propuestas
HSE	Reclamación	14/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No comunicaron cambio de cita	Admisión	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	15/10/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Mucho tiempo de lista de espera	Citas	Mucho tiempo de espera para la cita (ser atendido por el médico)
HSE	Reclamación	17/10/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación por parte del personal del mostrador	Admisión	
HSE	Reclamación	17/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	Cita errónea y mala educación por parte del personal del mostrador	Admisión	
HSE	Reclamación	23/10/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No comunicaron cambio de cita	Citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	23/10/2019	Presencial	Trato recibido	Mala educación del personal del mostrador	Admisión	
HSE	Reclamación	28/10/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	No está de acuerdo con la cita que le dan porque tiene que esperar mucho tiempo	Admisión	Mucho tiempo de espera para la cita (ser atendido por el médico)
HSE	Reclamación	28/10/2019	Presencial	Falta de confidencialidad	Ha solicitado el cambio de hospital y se lo han denegado. Acusa de vulnerar su derecho a protección de datos	Admisión	
HSE	Reclamación	28/10/2019	Presencial	Problemas con las transferencias de pacientes entre centros sanitarios	Ha solicitado el cambio de hospital y se lo han denegado. Acusa de vulnerar su derecho a protección de datos	Admisión	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	29/10/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Excesivo tiempo de espera de una cita para recoger resultados	Citas	Mucho tiempo de espera para la cita (ser atendido por el médico)
HSE	Reclamación	29/10/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Excesivo tiempo de espera para una revisión	Citas	Mucho tiempo de espera para la cita (ser atendido por el médico)
HSE	Reclamación	30/10/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han informado de un cambio en su cita	Admisión	
HSE	Reclamación	30/10/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	Les han reprogramado una cita sin su consentimiento	Citas	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han informado de la cancelación de su cita	Admisión	
HSE	Reclamación	08/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han informado de la cancelación de su cita	Admisión	
HSE	Reclamación	11/11/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	Excesivo tiempo de espera de una cita para recoger resultados	Citas	
HSE	Reclamación	11/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han informado de la cancelación de su cita	Admisión	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	12/11/2019	Telefónico	Problemas para conseguir citas	Excesivo tiempo de espera de una cita para recoger resultados	Citas	
HSE	Reclamación	13/11/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Excesivo tiempo de espera de una cita para recoger resultados	Citas	
HSE	Reclamación	13/11/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	Excesivo tiempo de espera de una cita para recoger resultados	Citas	
HSE	Reclamación	14/11/2019	Presencial	Información errónea facilitada a usuarios	Hay un error en la hora de su cita reprogramada	Admisión	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	14/11/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han informado de la cancelación de su cita	Citas	
HSE	Reclamación	14/11/2019	Telefónico	Problemas derivados de reprogramación de citas	La cita nueva que le han dado es incorrecta y no es para las pruebas solicitadas	Citas	
HSE	Reclamación	14/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han informado de la cancelación de su cita	Admisión	
HSE	Reclamación	14/11/2019	Presencial	Problemas para conseguir citas	La nueva cita que le han dado, después de la cancelación, tiene un excesivo tiempo de espera para recoger unos resultados	Admisión	



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	18/11/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No le han avisado de la nueva cita con suficiente tiempo como para organizarse	Citas	
HSE	Reclamación	21/11/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Mucho tiempo de espera para ser atendido	citas	
HSE	Reclamación	25/11/2019	Presencial	Falta personal en punto de atención presencial en el horario previsto	Mucho tiempo de espera para ser atendido; sólo una persona en el mostrador y sala saturada de enfermos	admisión urgencias	
HSE	Reclamación	11/12/2019	Presencial	Problemas derivados de reprogramación de citas	No aparece su cita	admisión	



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	16/12/2019	Telefónico	Trato recibido	No le dan información sobre paciente de urgencias. Se queja de que le dejan en espera y no le atienden debidamente	Citas	
HSE	Reclamación	11/01/2019	SIGI	Información errónea facilitada a usuarios	Admisión		
HSE	Reclamación	12/02/2019	SIGI	Trato recibido	auxiliar administrativo		
HSE	Reclamación	14/02/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Fisioterapia		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	14/03/2019	SIGI	Problemas con las transferencias de pacientes entre centros sanitarios	Fisioterapia		
HSE	Reclamación	27/03/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	gestión de llamadas		
HSE	Reclamación	27/03/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	gestión de llamadas		
HSE	Reclamación	04/04/2019	SIGI	Falta de confidencialidad	Urgencias		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	04/04/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	gestión de llamadas		
HSE	Reclamación	04/04/2019	SIGI	Falta de confidencialidad	Urgencias		
HSE	Reclamación	04/04/2019	SIGI	Falta de confidencialidad	Urgencias		
HSE	Reclamación	05/04/2019	SIGI	Falta de confidencialidad	Urgencias		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	10/04/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	gestión de llamadas		
HSE	Reclamación	10/04/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	gestión de llamadas		
HSE	Reclamación	22/04/2019	SIGI	Información errónea facilitada a usuarios	Registro de camas		
HSE	Reclamación	22/04/2019	SIGI	Información errónea facilitada a usuarios	Registro de camas		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	22/04/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	gestión de llamadas		
HSE	Reclamación	22/04/2019	SIGI	Información errónea facilitada a usuarios	Registro de camas		
HSE	Reclamación	22/04/2019	SIGI	Información errónea facilitada a usuarios	Registro de camas		
HSE	Reclamación	22/04/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	gestión de llamadas		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	26/04/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	gestión de llamadas		
HSE	Reclamación	26/04/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	gestión de llamadas		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Otros	Registro de camas		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Otros	Registro de camas		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	08/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	09/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	13/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	13/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	16/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	20/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	22/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	22/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	23/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	23/05/2019	SIGI	Otros	Registro de camas		
HSE	Reclamación	24/05/2019	SIGI	Otros	Registro de camas		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	24/05/2019	SIGI	Otros	Registro de camas		
HSE	Reclamación	29/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	29/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	30/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	31/05/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	04/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	04/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	04/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	07/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	07/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	10/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	12/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	24/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	25/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	25/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	26/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	28/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	28/06/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas para conseguir citas	Peticiones pendiente de cita		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Oftalmología		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Oftalmología		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Oftalmología		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Oftalmología		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Oftalmología		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Otros	Registro de camas		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Otros	Registro de camas		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Otros	Registro de camas		



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Oftalmología		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Oftalmología		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Digestivo		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Dermatología		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Digestivo		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Otros	Registro de camas		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Otros	Registro de camas		
HSE	Reclamación	09/07/2019	SIGI	Otros	Registro de camas		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	11/07/2019	SIGI	Información errónea facilitada a usuarios	Fisioterapia		
HSE	Reclamación	11/07/2019	SIGI	Otros	Se ha colgado tarde el fichero de actividad de urgencias en carpeta compartida		
HSE	Reclamación	11/07/2019	SIGI	Otros	Registro de camas		
HSE	Reclamación	11/07/2019	SIGI	Información errónea facilitada a usuarios	Enfermería		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	11/07/2019	SIGI	Información errónea facilitada a usuarios	Oftalmología		
HSE	Reclamación	12/07/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Oftalmología		
HSE	Reclamación	12/07/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Traumatología		
HSE	Reclamación	12/07/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Citaciones		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	12/07/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Citaciones		
HSE	Reclamación	12/07/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Citaciones		
HSE	Reclamación	12/07/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Citaciones		
HSE	Reclamación	12/07/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	Citaciones		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	19/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Fisioterapia		
HSE	Reclamación	25/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	electroterapia		
HSE	Reclamación	29/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Fisioterapia		
HSE	Reclamación	29/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Fisioterapia		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	29/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Fisioterapia		
HSE	Reclamación	29/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Terapia ocupacional		
HSE	Reclamación	31/07/2019	SIGI	Información errónea facilitada a usuarios	Ginecología		
HSE	Reclamación	31/07/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	gestión de llamadas		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	31/07/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Ginecología		
HSE	Reclamación	31/07/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	gestión de llamadas		
HSE	Reclamación	09/08/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Ginecología		
HSE	Reclamación	09/08/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Ginecología		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	13/08/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Digestivo		
HSE	Reclamación	27/08/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Terapia ocupacional		
HSE	Reclamación	28/08/2019	SIGI	Problemas con las transferencias de pacientes entre centros sanitarios	ambulancia		
HSE	Reclamación	28/08/2019	SIGI	Problemas con las transferencias de pacientes entre centros sanitarios	ambulancia		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	30/08/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	gestión de llamadas		
HSE	Reclamación	30/08/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	gestión de llamadas		
HSE	Reclamación	30/08/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	gestión de llamadas		
HSE	Reclamación	30/08/2019	SIGI	Llamadas no atendidas	gestión de llamadas		



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	09/09/2019	SIGI	Información errónea facilitada a usuarios	Fisioterapia		
HSE	Reclamación	09/09/2019	SIGI	Información errónea facilitada a usuarios	Fisioterapia		
HSE	Reclamación	19/09/2019	SIGI	Problemas con las transferencias de pacientes entre centros sanitarios	ambulancia		
HSE	Reclamación	23/09/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	Pediatría		



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	30/09/2019	SIGI	Otros	Error informático		
HSE	Reclamación	15/10/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Ginecología		
HSE	Reclamación	07/11/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Ginecología		
HSE	Reclamación	07/11/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Alergología		



Comunidad
de Madrid

PA SER-35/2019-AE
INFORME HOSPITAL DEL SURESTE
25/01/2021



HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HSE	Reclamación	27/11/2019	SIGI	Problemas derivados de reprogramación de citas	Quirúrgico		
HSE	Reclamación	27/11/2019	SIGI	Tiempo de espera excesivo presencial para citas	admisión		



6.7 ANEXO 7: Fotografías.

No se ha llevado a cabo una Auditoría presencial en el HSE, por lo que los resultados y conclusiones finales de Auditoría para el HSE no han podido contar con el apoyo de un reportaje fotográfico de incidencias y áreas visitadas (Anexo 7).