**DATOS E INFORMACIÓN REFERENCIAL**

**COMPORTAMIENTO DE TRÁFICO DE LLAMADAS POR REGIONAL**

La Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP) pone a disposición los siguientes datos e información referencial, con el objeto de que los proponentes elaboren y presenten una propuesta técnica y económica para la contratación del servicio de Contac Center.

1. **Población asegurada por regional**

En el siguiente cuadro se detalla la población asegurada de la CSBP por regional expresado a Diciembre de 2020

1. **Tráfico de llamadas inbound/outbound por regional**
	1. **Regional La Paz**

|  |
| --- |
| **TRÁFICO DE LLAMADAS CALL CENTER REGIONAL LA PAZenero 2019 a agosto 2020** |
| **MES** | **LLAMADAS CONTESTADAS** | **LLAMADAS PERDIDAS** | **LLAMADAS ENTRANTES \*** | **LLAMADAS SALIENTES \*\*** | **% EFECTIVIDAD** |
| ene-19 | 21781 | 5026 | 26807 | 532 | 81.3% |
| feb-19 | 10959 | 2465 | 13424 | 2115 | 81.6% |
| mar-19 | 10971 | 1211 | 12182 | 2697 | 90.1% |
| abr-19 | 12057 | 1045 | 13102 | 2078 | 92.0% |
| may-19 | 13902 | 2384 | 16286 | 3306 | 85.4% |
| jun-19 | 12383 | 1739 | 14122 | 2108 | 87.7% |
| jul-19 | 17565 | 4068 | 21633 | 2250 | 81.2% |
| ago-19 | 6942 | 12490 | 19432 | 2288 | 35.7% |
| sep-19 | 8420 | 13820 | 22240 | 3007 | 37.9% |
| oct-19 | 9410 | 14845 | 24255 | 3821 | 38.8% |
| nov-19 | 6381 | 9352 | 15733 | 1999 | 40.6% |
| dic-19 | 6734 | 10573 | 17307 | 3513 | 38.9% |
| ene-20 | 2413 | 3644 | 6057 | 2600 | 39.8% |
| feb-20 | 1251 | 3528 | 4779 | 3156 | 26.2% |
| mar-20 | 413 | 8107 | 8520 | 5827 | 4.8% |
| abr-20 | 1270 | 57 | 1327 | 292 | 95.7% |
| may-20 | 1332 | 8 | 1340 | 164 | 99.4% |
| jun-20 | 3023 | 795 | 3818 | 1387 | 79.2% |
| jul-20 | 2380 | 6664 | 9044 | 1306 | 26.3% |
| ago-20 | 4147 | 4436 | 8583 | 1325 | 48.3% |
| sep-20 | 312 | 481 | 793 | 306 | 39.3% |
| **Total general** | **16541** | **26704** | **43245** | **16363** |  |
| \* Incluye llamadas que sonaron y fueron colgadas inmediatamente |  |  |
| \*\* Incluye llamadas contestadas y no contestadas, no se puede determinar la conexión sin retorno de confirmación de carrier \*\*\* De enero a julio de 2019 el call center de La Paz contaba con 6 operadores de los cuales 5 tenían una carga horaria de 2 horas (07:00 a 09:00) y 1 un operador con carga horaria de 8 horas (07:00 a 11:00 y 15:00 a 19:00)\*\*\*\* De agosto/19 a Septiembre/20 el call center de La Paz cuanta con 3 operadores con una carga horaria de 6 horas (07:00 a 14:00) \*\*\*\*\* El mayor flujo de llamadas se presentan de 07:30 a 09:00 am |

* 1. **Regional Santa Cruz**

|  |
| --- |
| **TRÁFICO DE LLAMADAS CENTRAL TELEFÓNICA REGIONAL SANTA CRUZEnero a Diciembre 2019** |
| **MES** | **LLAMADAS CONTESTADAS** | **LLAMADAS PERDIDAS** | **LLAMADAS ENTRANTES**  | **LLAMADAS SALIENTES** | **% EFECTIVIDAD** |
| ene-19 | 42705 | 15688 | 58393 | 44663 | 73,1% |
| feb-19 | 29037 | 11643 | 40680 | 40669 | 71,4% |
| mar-19 | 46256 | 18236 | 64492 | 53756 | 71,7% |
| abr-19 | 25994 | 9282 | 35276 | 40975 | 73,7% |
| may-19 | 32017 | 10928 | 42945 | 45723 | 74,6% |
| jun-19 | 22558 | 8147 | 30705 | 40196 | 73,5% |
| jul-19 | 30267 | 19335 | 49602 | 40678 | 61,0% |
| ago-19 | 30844 | 13858 | 44702 | 37012 | 69,0% |
| sep-19 | 14551 | 5145 | 19696 | 28563 | 73,9% |
| oct-19 | 17345 | 7178 | 24523 | 29991 | 70,7% |
| nov-19 | 18677 | 9265 | 27942 | 28759 | 66,8% |
| dic-19 | 32475 | 13428 | 45903 | 37703 | 70,7% |
| **Total general** | **342726** | **142133** | **484859** | **468688** |  |
| **TRÁFICO DE LLAMADAS CENTRAL TELEFÓNICA REGIONAL SANTA CRUZEnero a Septiembre 2020** |
| **MES** | **LLAMADAS CONTESTADAS** | **LLAMADAS PERDIDAS** | **LLAMADAS ENTRANTES**  | **LLAMADAS SALIENTES** | **% EFECTIVIDAD** |
| ene-20 | 31877 | 17699 | 49576 | 41996 | 64,3% |
| feb-20 | 20945 | 12991 | 33936 | 39684 | 61,7% |
| mar-20 | 24050 | 14370 | 38420 | 31595 | 62,6% |
| abr-20 | 10543 | 2579 | 13122 | 16788 | 80,3% |
| may-20 | 10028 | 2944 | 12972 | 17817 | 77,3% |
| jun-20 | 16261 | 5534 | 21795 | 20404 | 74,6% |
| jul-20 | 18260 | 7340 | 25600 | 19320 | 71,3% |
| ago-20 | 13349 | 5079 | 18428 | 21196 | 72,4% |
| sep-20 | 5247 | 2206 | 7453 | 7345 | 70,4% |
| **Total general** | **150560** | **70742** | **221302** | **216145** |  |
| \* Datos expresado hasta el 10 de septiembre de 2020\*\* El mayor número de llamadas se presenta de 07:00 a 09:00 |  |  |  |

* 1. **Regional Cochabamba**

|  |
| --- |
| **TRÁFICO DE LLAMADAS CENTRAL TELEFÓNICA REGIONAL COCHABAMBAEnero a Diciembre 2019** |
| **MES** | **LLAMADAS CONTESTADAS** | **LLAMADAS PERDIDAS** | **LLAMADAS ENTRANTES**  | **LLAMADAS SALIENTES** | **% EFECTIVIDAD** |
| ene-19 | 13913 | 9323 | 23236 | 1567 | 59,9% |
| feb-19 | 12409 | 5913 | 18322 | 1492 | 67,7% |
| mar-19 | 12751 | 6501 | 19252 | 1457 | 66,2% |
| abr-19 | 12858 | 6332 | 19190 | 1434 | 67,0% |
| may-19 | 12247 | 5903 | 18150 | 1401 | 67,5% |
| jun-19 | 11706 | 5794 | 17500 | 1621 | 66,9% |
| jul-19 | 14303 | 6758 | 21061 | 1715 | 67,9% |
| ago-19 | 13219 | 5337 | 18556 | 1473 | 71,2% |
| sep-19 | 11594 | 4860 | 16454 | 1496 | 70,5% |
| oct-19 | 13597 | 9206 | 22803 | 1497 | 59,6% |
| nov-19 | 10197 | 9181 | 19378 | 1587 | 52,6% |
| dic-19 | 10960 | 6225 | 17185 | 1679 | 63,8% |
| **Total general** | **149754** | **81333** | **231087** | **18419** |   |

\*\* El mayor número de llamadas se presenta de 08:00 a 09:00

* 1. **Regional Tarija**

|  |
| --- |
| **TRÁFICO DE LLAMADAS CENTRAL TELEFÓNICA REGIONAL TARIJAEnero a Diciembre 2019** |
| **MES** | **LLAMADAS CONTESTADAS** | **LLAMADAS PERDIDAS\*** | **LLAMADAS ENTRANTES**  | **LLAMADAS SALIENTES** | **% EFECTIVIDAD** |
| ene-19 | 736 | 0 | 736 | 57 | 100,0% |
| feb-19 | 630 | 0 | 630 | 20 | 100,0% |
| mar-19 | 589 | 0 | 589 | 37 | 100,0% |
| abr-19 | 671 | 0 | 671 | 22 | 100,0% |
| may-19 | 673 | 0 | 673 | 24 | 100,0% |
| jun-19 | 589 | 0 | 589 | 24 | 100,0% |
| jul-19 | 616 | 0 | 616 | 59 | 100,0% |
| ago-19 | 488 | 0 | 488 | 28 | 100,0% |
| sep-19 | 506 | 0 | 506 | 8 | 100,0% |
| oct-19 | 630 | 0 | 630 | 15 | 100,0% |
| nov-19 | 517 | 0 | 517 | 25 | 100,0% |
| dic-19 | 595 | 0 | 595 | 90 | 100,0% |
| **Total general** | **7240** | **0** | **7240** | **409** |   |
| \* No se cuenta con el dato de llamadas perdidas debido a que la central estuvo mucho tiempo sin operadora por tanto no se estaba generando registros  |

* 1. **Regional Chuquisaca**

|  |
| --- |
| **TRÁFICO DE LLAMADAS CENTRAL TELEFÓNICA REGIONAL CHUQUISACAEnero a Diciembre 2019**  |
| **MES** | **LLAMADAS CONTESTADAS** | **LLAMADAS PERDIDAS** | **LLAMADAS ENTRANTES**  | **LLAMADAS SALIENTES** | **% EFECTIVIDAD** |
| ene-19 | 1102 | 742 | 1844 | 83 | 59,8% |
| feb-19 | 1134 | 501 | 1635 | 119 | 69,4% |
| mar-19 | 1033 | 352 | 1385 | 79 | 74,6% |
| abr-19 | 1139 | 371 | 1510 | 107 | 75,4% |
| may-19 | 1152 | 487 | 1639 | 96 | 70,3% |
| jun-19 | 1039 | 370 | 1409 | 95 | 73,7% |
| jul-19 | 1276 | 625 | 1901 | 227 | 67,1% |
| ago-19 | 1045 | 456 | 1501 | 80 | 69,6% |
| sep-19 | 1132 | 415 | 1547 | 132 | 73,2% |
| oct-19 | 846 | 338 | 1184 | 116 | 71,5% |
| nov-19 | 661 | 222 | 883 | 71 | 74,9% |
| dic-19 | 950 | 4879 | 5829 | 113 | 16,3% |
| **Total general** | **12509** | **9758** | **22267** | **1318** |   |

* 1. **Regional Oruro**

|  |
| --- |
| **TRÁFICO DE LLAMADAS CENTRAL TELEFÓNICA REGIONAL ORUROEnero a Diciembre 2019** |
| **MES** | **LLAMADAS CONTESTADAS** | **LLAMADAS PERDIDAS\*** | **LLAMADAS ENTRANTES**  | **LLAMADAS SALIENTES** | **% EFECTIVIDAD** |
| ene-19 | 768 | 0 | 768 | 469 | 100,0% |
| feb-19 | 649 | 0 | 649 | 408 | 100,0% |
| mar-19 | 597 | 0 | 597 | 456 | 100,0% |
| abr-19 | 588 | 0 | 588 | 698 | 100,0% |
| may-19 | 675 | 0 | 675 | 782 | 100,0% |
| jun-19 | 556 | 0 | 556 | 474 | 100,0% |
| jul-19 | 620 | 0 | 620 | 487 | 100,0% |
| ago-19 | 574 | 0 | 574 | 571 | 100,0% |
| sep-19 | 503 | 0 | 503 | 473 | 100,0% |
| oct-19 | 526 | 0 | 526 | 830 | 100,0% |
| nov-19 | 433 | 0 | 433 | 634 | 100,0% |
| dic-19 | 431 | 0 | 431 | 615 | 100,0% |
| **Total general** | **6920** | **0** | **6920** | **6897** |   |
| \* No se cuenta con el dato de llamadas perdidas debido a que la central estuvo mucho tiempo sin operadora por tanto no se estaba generando registros  |

* 1. **Regional Potosí**

|  |
| --- |
| **TRÁFICO DE LLAMADAS CENTRAL TELEFÓNICA REGIONAL POTOSIEnero a Diciembre 2019** |
| **MES** | **LLAMADAS CONTESTADAS** | **LLAMADAS PERDIDAS\*** | **LLAMADAS ENTRANTES**  | **LLAMADAS SALIENTES** | **% EFECTIVIDAD** |
| ene-19 | 479 | 0 | 479 | 45 | 100,0% |
| feb-19 | 425 | 0 | 425 | 29 | 100,0% |
| mar-19 | 486 | 0 | 486 | 41 | 100,0% |
| abr-19 | 503 | 0 | 503 | 16 | 100,0% |
| may-19 | 453 | 0 | 453 | 127 | 100,0% |
| jun-19 | 374 | 0 | 374 | 28 | 100,0% |
| jul-19 | 523 | 0 | 523 | 34 | 100,0% |
| ago-19 | 402 | 0 | 402 | 37 | 100,0% |
| sep-19 | 409 | 0 | 409 | 23 | 100,0% |
| oct-19 | 474 | 0 | 474 | 279 | 100,0% |
| nov-19 | 335 | 0 | 335 | 119 | 100,0% |
| dic-19 | 452 | 0 | 452 | 17 | 100,0% |
| **Total general** | **5315** | **0** | **5315** | **795** |   |
| \* No se cuenta con el dato de llamadas perdidas debido a que la central estuvo mucho tiempo sin operadora por tanto no se estaba generando registros |

* 1. **Regional Beni**

|  |
| --- |
| **TRÁFICO DE LLAMADAS CENTRAL TELEFÓNICA REGIONAL BENIEnero a Diciembre 2019** |
| **MES** | **LLAMADAS CONTESTADAS** | **LLAMADAS PERDIDAS\*** | **LLAMADAS ENTRANTES**  | **LLAMADAS SALIENTES** | **% EFECTIVIDAD** |
| ene-19 | 326 | 0 | 326 | 9 | 100,0% |
| feb-19 | 251 | 0 | 251 | 6 | 100,0% |
| mar-19 | 241 | 0 | 241 | 8 | 100,0% |
| abr-19 | 300 | 0 | 300 | 6 | 100,0% |
| may-19 | 272 | 0 | 272 | 15 | 100,0% |
| jun-19 | 212 | 0 | 212 | 5 | 100,0% |
| jul-19 | 278 | 0 | 278 | 5 | 100,0% |
| ago-19 | 200 | 0 | 200 | 8 | 100,0% |
| sep-19 | 221 | 0 | 221 | 18 | 100,0% |
| oct-19 | 192 | 0 | 192 | 24 | 100,0% |
| nov-19 | 91 | 0 | 91 | 12 | 100,0% |
| dic-19 | 218 | 0 | 218 | 28 | 100,0% |
| **Total general** | **2802** | **0** | **2802** | **144** |   |
| \* No se cuenta con el dato de llamadas perdidas debido a que la central estuvo mucho tiempo sin operadora por tanto no se estaba generando registros  |

* 1. **Regional Pando**

|  |
| --- |
| **TRÁFICO DE LLAMADAS CENTRAL TELEFÓNICA REGIONAL PANDOEnero a Diciembre 2019** |
| **MES** | **LLAMADAS CONTESTADAS** | **LLAMADAS PERDIDAS\*** | **LLAMADAS ENTRANTES**  | **LLAMADAS SALIENTES\*\*** | **% EFECTIVIDAD** |
| ene-19 | 19 | 0 | 19 | 0 | 100,0% |
| feb-19 | 25 | 0 | 25 | 0 | 100,0% |
| mar-19 | 9 | 0 | 9 | 0 | 100,0% |
| abr-19 | 25 | 0 | 25 | 0 | 100,0% |
| may-19 | 10 | 0 | 10 | 0 | 100,0% |
| jun-19 | 10 | 0 | 10 | 0 | 100,0% |
| jul-19 | 13 | 0 | 13 | 0 | 100,0% |
| ago-19 | 4 | 0 | 4 | 0 | 100,0% |
| sep-19 | 10 | 0 | 10 | 0 | 100,0% |
| oct-19 | 38 | 0 | 38 | 0 | 100,0% |
| nov-19 | 71 | 0 | 71 | 0 | 100,0% |
| dic-19 | 55 | 0 | 55 | 0 | 100,0% |
| **Total general** | **289** | **0** | **289** | **0** |   |
| \* No se cuenta con el dato de llamadas perdidas debido a que la central estuvo mucho tiempo sin operadora por tanto no se estaba generando registros  |
| \*\* No se presentaron y emitieron llamadas salientes por reprogramaciones durante la gestión 2019 |