

Total Contact Center

GESTIÓN

CONTACT CENTER

DEL 15 SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE 2025



LLAMADAS RECIBIDAS DEL 15 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE.



INFORME DE LLAMADAS UPTC

Fecha 1: 01/11/2025 - 30/11/2025 | Fecha 2: 01/12/2025 - 31/12/2025

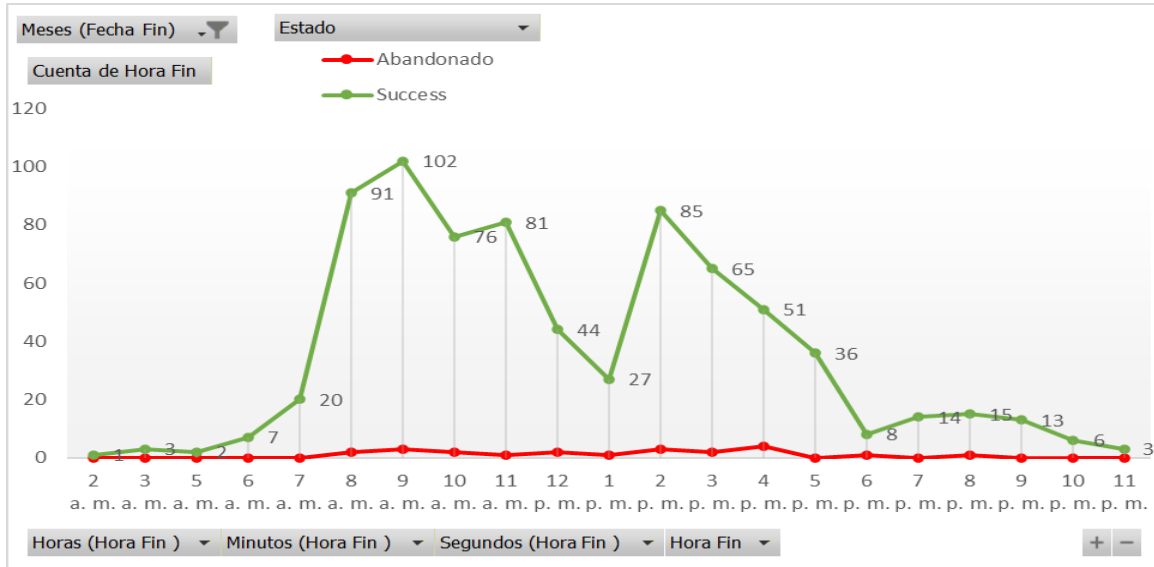
UPTC							
ASA: Tiempo promedio que tarda un agente en atender la llamada.			ATA: Tiempo promedio en el que los usuarios colgaron antes de ser atendidos.			AHT: Tiempo promedio de duración de la llamada	
RECIBIDAS	EXITOSAS	ABANDONADAS	EFFECTIVIDAD	NO INGRESADAS	ASA	ATA	AHT
195	191	4	97,9 %	(En blanco)	0,13	2,01	4,43
RECIBIDAS	EXITOSAS	ABANDONADAS	EFFECTIVIDAD	NO INGRESADAS	ASA	ATA	AHT
203	197	6	97,0 %	(En blanco)	0,19	0,75	3,80

INDICADORES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CONSOLIDADO
NIVEL DE ATENCION	96,1%	97,1%	97,9%	97,0%	97,0%
ASA	0,19	0,26	0,13	0,19	0,19
ATA	1,53	2,80	2,01	0,75	1,77
AHT	3,54	3,57	4,43	3,80	3,84

El comportamiento del canal telefónico se mantiene estable y controlado, con un nivel de atención del 97,0%, lo que evidencia una operación sólida y con adecuada capacidad de respuesta frente a la demanda acumulada del periodo.

Los tiempos de espera inicial (ASA 0,19 minutos) y de abandono (ATA 1,77 minutos) continúan siendo bajos, reflejando una experiencia ágil para el usuario. El AHT de 3,84 minutos confirma una gestión equilibrada entre eficiencia operativa y resolución adecuada de las solicitudes.

DEMANDA POR HORA DEL 15 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE 2025

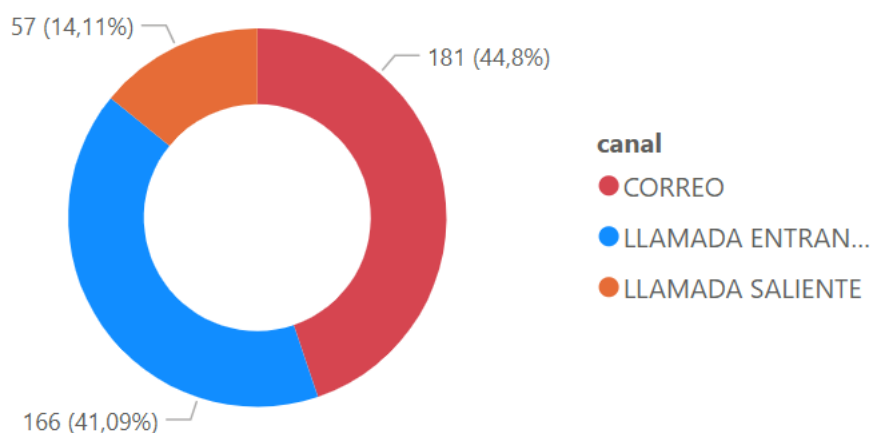


El análisis consolidado de la demanda horaria confirma un patrón de uso estable y predecible, con mayor concentración de llamadas entre las 8:00 y 11:00 a. m. y de 2:00 a 3:00 p. m., coherente con los horarios administrativos y de gestión asistencial.

Las franjas de menor actividad se mantienen en la madrugada y al cierre de la jornada. Los abandonos continúan en niveles mínimos incluso durante los picos, lo que ratifica una capacidad instalada suficiente y sin señales de saturación a lo largo del periodo analizado.

INDICADORES CRM DEL 15 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE.

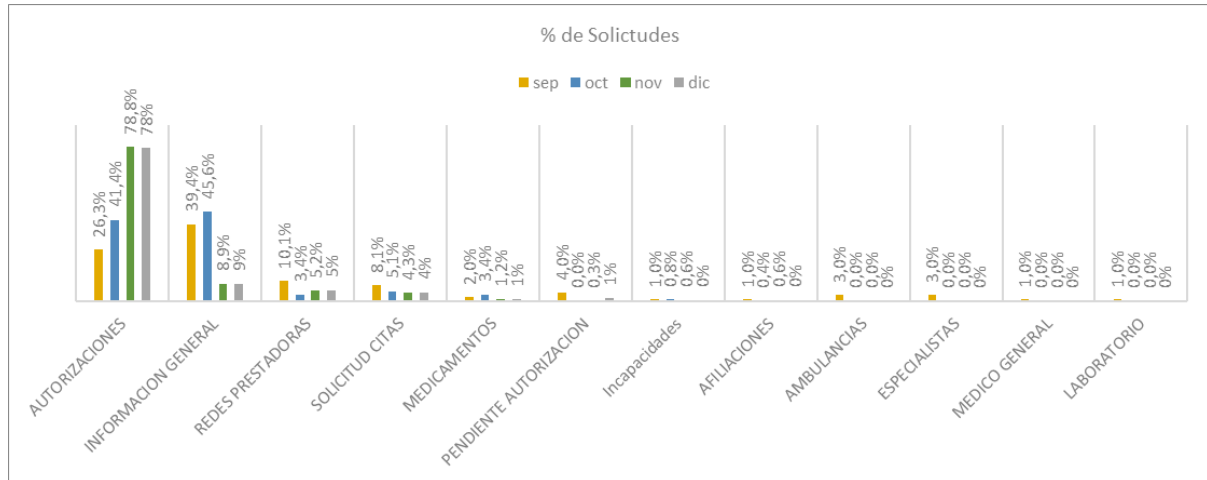
CANALES DE DICIEMBRE



En el mes de diciembre se puede evidenciar el correo como el principal canal gestionado con 44,8% seguido de llamadas entrantes con un 41%.

Etiquetas de fila	SOLICITUDES										Total GEST	Total %		
	MES		ene		sep		oct		nov				dic	
	GEST	%	GEST	%	GEST	%	GEST	%	GEST	%			GEST	%
AUTORIZACIONES	60	72,3%	26	26,3%	98	41,4%	257	78,8%	316	78,2%	757	65,9%		
INFORMACION GENERAL	16	19,3%	39	39,4%	108	45,6%	29	8,9%	35	8,7%	227	19,8%		
REDES PRESTADORAS	5	6,0%	10	10,1%	8	3,4%	17	5,2%	22	5,4%	62	5,4%		
SOLICITUD CITAS	1	1,2%	8	8,1%	12	5,1%	14	4,3%	18	4,5%	53	4,6%		
MEDICAMENTOS	0,0%	0,0%	2	2,0%	8	3,4%	4	1,2%	4	1,0%	18	1,6%		
AMBULANCIAS	1	1,2%	3	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6	1,5%	10	0,9%		
PENDIENTE AUTORIZACION	0,0%	0,0%	4	4,0%	0,0%	0,0%	1	0,3%	1	0,2%	6	0,5%		
AFILIACIONES	0,0%	0,0%	1	1,0%	1	0,4%	2	0,6%	2	0,5%	6	0,5%		
Incapacidades	0,0%	0,0%	1	1,0%	2	0,8%	2	0,6%	0,0%	0,0%	5	0,4%		
ESPECIALISTAS	0,0%	0,0%	3	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3	0,3%		
MEDICO GENERAL	0,0%	0,0%	1	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1	0,1%		
LABORATORIO	0,0%	0,0%	1	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1	0,1%		
Total	83	100,0%	99	100,0%	237	100,0%	326	100,0%	404	100,0%	1149	100,0%		

En el consolidado del periodo se registraron 1.149 solicitudes, concentradas principalmente en autorizaciones, con 757 registros (65,9%), seguidas de información general con 227 registros (26,6%).



La evolución mensual muestra un crecimiento sostenido en ambos grupos, reflejando una mayor utilización del canal para trámites administrativos y de orientación.

Cabe resaltar que en diciembre se registraron más solicitudes que en noviembre, pasando de 326 a 404 gestiones, lo que representa un incremento aproximado del 23,9%, asociado a una mayor actividad de cierre de año.

TIPO DE AFILIACION							
Etiquetas de fila	MES <input type="text" value="▼"/>				Total AFL	Total %	
	nov		dic				
	<input type="text" value="▼↓"/> AFL	%	AFL	%			
UNISALUD-UPTC DOCENTE PLANTA	67	20,6%	95	23,5%	162	22,2%	
UNISALUD-UPTC PENSIONADO POR JUBILACION	77	23,6%	73	18,1%	150	20,5%	
UNISALUD-UPTC EMPLEADO PÚBLICO	36	11,0%	41	10,1%	77	10,5%	
UNISALUD-UPTC EMPLEADO PÚBLICO-BENEFICIARIO	29	8,9%	25	6,2%	54	7,4%	
UNISALUD-UPTC DOCENTE PLANTA-BENEFICIARIO	18	5,5%	35	8,7%	53	7,3%	
UNISALUD-UPTC PENSIONADO	22	6,7%	31	7,7%	53	7,3%	
UNISALUD-UPTC TRABAJADOR OFICIAL	15	4,6%	34	8,4%	49	6,7%	
UNISALUD-UPTC SIN dDATOS SGA	21	6,4%	25	6,2%	46	6,3%	
UNISALUD-UPTC PENSIONADO POR JUBILACION-BENEF	9	2,8%	14	3,5%	23	3,2%	
UNISALUD-UPTC TRABAJADOR OFICIAL-BENEFICIARIO	12	3,7%	7	1,7%	19	2,6%	
UNISALUD-UPTC DOCENTE OCASIONAL	9	2,8%	10	2,5%	19	2,6%	
UNISALUD-UPTC DOCENTE OCASIONAL-BENEFICIARIO	6	1,8%	3	0,7%	9	1,2%	
UNISALUD-UPTC CONVENIO UNIVERSIDAD NACIONAL	3	0,9%	4	1,0%	7	1,0%	
UNISALUD-UPTC CONVENIO UNIVERSIDAD NACIONAL-E	2	0,6%	2	0,5%	4	0,5%	
UNISALUD-UPTC CONVENIO UNIVERSIDAD DEL VALLE		0,0%	2	0,5%	2	0,3%	
UNISALUD-UPTC PENSIONADO-BENEFICIARIO		0,0%	2	0,5%	2	0,3%	
UNISALUD-UPTC CONVENIO CAPRUIS		0,0%	1	0,2%	1	0,1%	
Total	326	100,0%	404	100,0%	730	100,0%	

Durante diciembre se registraron 404 solicitudes con clasificación por tipo de afiliación, lo que permitió una mejor caracterización de los usuarios que utilizan los canales de atención.

Se observa un incremento relevante en docentes de planta, que pasan de 67 solicitudes en noviembre a 95 en diciembre, consolidándose como el grupo con mayor uso del servicio telefónico.

Los pensionados presentan un comportamiento estable, con una leve disminución de 77 a 73 solicitudes, mientras que los empleados públicos muestran un aumento moderado de 36 a 41 casos.

Estos resultados evidencian un uso diferencial de los canales según perfil, información clave para análisis futuros de comportamiento y demanda.

SEGUIMIENTO DE CASOS										
Etiquetas de fila	MES <input type="text" value="sep"/>		oct		nov		dic		Total CASO	Total %
	CASO	%	CASO	%	CASO	%	CASO	%		
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN	35	67,3%	183	79,9%	192	77,4%	211	76,2%	621	77,0%
REPORTE DE URGENCIAS	2	3,8%	17	7,4%	25	10,1%	24	8,7%	68	8,4%
CAMBIO DE PRESTADOR		0,0%	7	3,1%	8	3,2%	18	6,5%	33	4,1%
PRORROGA AUTORIZACION	5	9,6%	10	4,4%	7	2,8%	11	4,0%	33	4,1%
SOLICITUD DE CITA	9	17,3%	5	2,2%	7	2,8%	4	1,4%	25	3,1%
REMISION		0,0%	1	0,4%	3	1,2%	5	1,8%	9	1,1%
CAMBIO DE CODIGO CUPS		0,0%	3	1,3%	2	0,8%	4	1,4%	9	1,1%
INFORMACIÓN GENERAL		0,0%	2	0,9%	4	1,6%		0,0%	6	0,7%
REFERENCIA Y C		0,0%	1	0,4%		0,0%		0,0%	1	0,1%
ENVIO DE RESULTADOS	1	1,9%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,1%
Total	52	100,0%	229	100,0%	248	100,0%	277	100,0%	806	100,0%

El seguimiento de casos consolida aquellas solicitudes que requieren gestión adicional y no se resuelven en el primer contacto, garantizando trazabilidad y cierre efectivo.

En noviembre se gestionaron 248 casos y en diciembre 277, lo que representa un aumento del 11,7%, coherente con el mayor volumen general de solicitudes del mes.

En el consolidado, las autorizaciones continúan siendo el principal motivo con 621 registros (77,0%), seguidas por reportes de urgencias con 38 casos.

CONCLUSIONES DEL 15 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE 2025.

El análisis integral del periodo evidencia una operación estable, madura y consistente, con indicadores de atención y tiempos operativos que se mantienen dentro de los estándares esperados.

El crecimiento observado en diciembre, tanto en volumen de solicitudes como en seguimiento de casos, responde a una mayor actividad administrativa de fin de año y no a desajustes operativos.

La consolidación del CRM y la clasificación por tipo de afiliación aportan mayor profundidad al análisis del comportamiento de los usuarios, fortaleciendo la toma de decisiones y la planeación futura del servicio.

Atentamente,



RUBEN DARIO LONDOÑO GONZALEZ
REPRESENTANTE LEGAL