

Total Contact Center

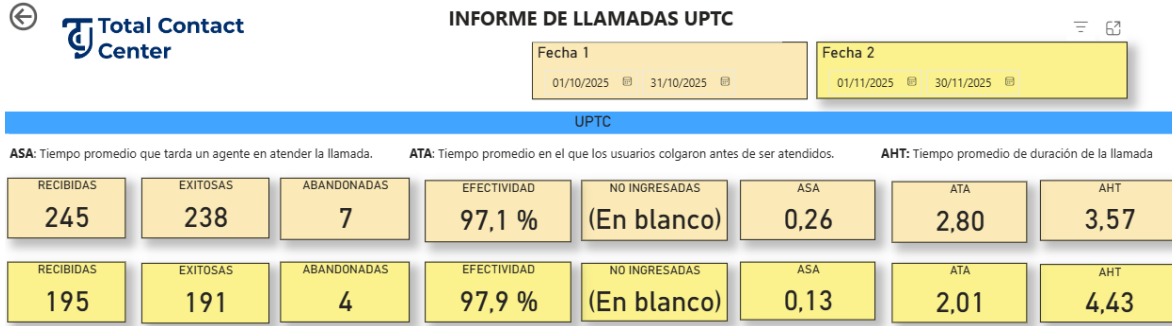
GESTIÓN

CONTACT CENTER

DEL 15 SEPTIEMBRE AL 30 DE NOVIEMBRE



LLAMADAS RECIBIDAS DEL 15 DE SEPTIEMBRE AL DE NOVIEMBRE.



INDICADORES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	CONSOLIDADO
NIVEL DE ATENCION	96,1%	97,1%	97,9%	97,0%
ASA	0,19	0,26	0,13	0,19
ATA	1,53	2,80	2,01	2,11
AHT	3,54	3,57	4,43	3,85

El canal mantiene un comportamiento sólido, con un nivel de atención del 97,0%, lo que evidencia una operación estable y con capacidad suficiente para responder prácticamente a toda la demanda recibida. Este desempeño garantiza accesibilidad continua para los usuarios y una gestión sin congestión relevante.

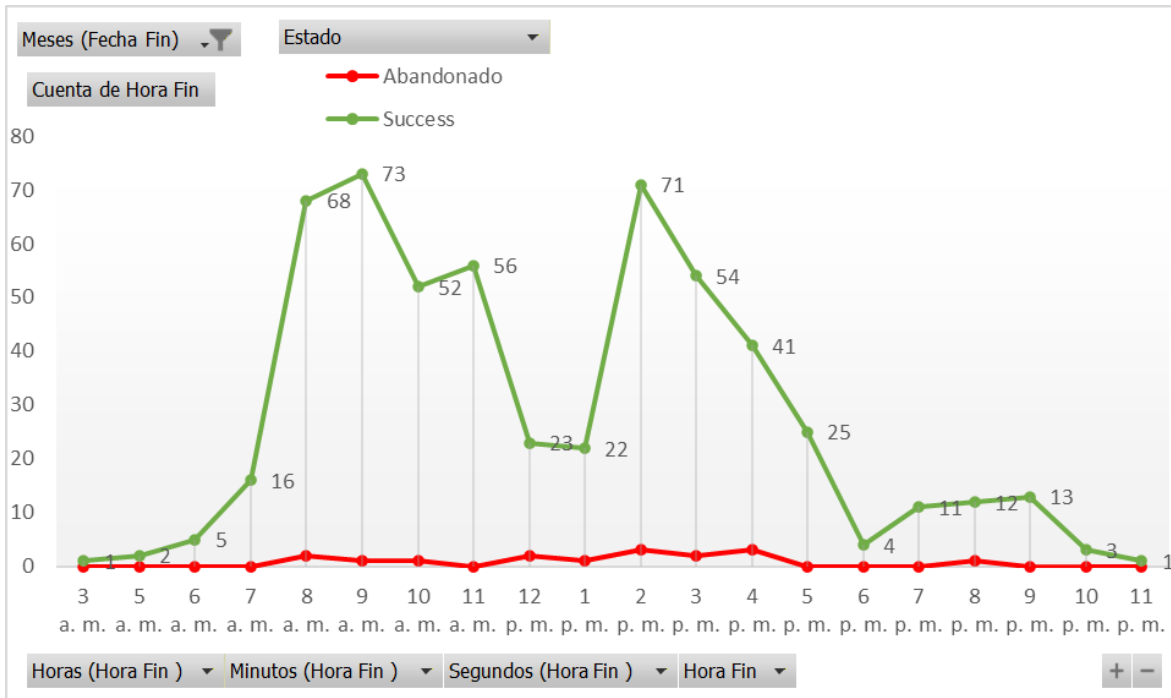
El ASA de 0,19 minutos (aprox. 11 segundos) confirma que los tiempos de espera inicial siguen siendo mínimos, permitiendo que la respuesta sea casi inmediata y favoreciendo una experiencia de contacto fluida.

El ATA de 2,11 minutos indica que, aun en momentos de mayor flujo, la atención se realiza de manera oportuna y sin acumulaciones prolongadas en cola, reflejando un control adecuado de la operación.

Por su parte, el AHT de 3,85 minutos demuestra que las interacciones se están gestionando con eficiencia, manteniendo un equilibrio entre resolución completa y uso óptimo del tiempo del agente.

En conjunto, los indicadores no han cambiado mucho respecto al corte del 15 de noviembre, manteniendo los niveles de servicio dentro de los estándares esperados para la línea UPTC.

DEMANDA POR HORA DEL 15 DE SEPTIEMBRE AL DE NOVIEMBRE.

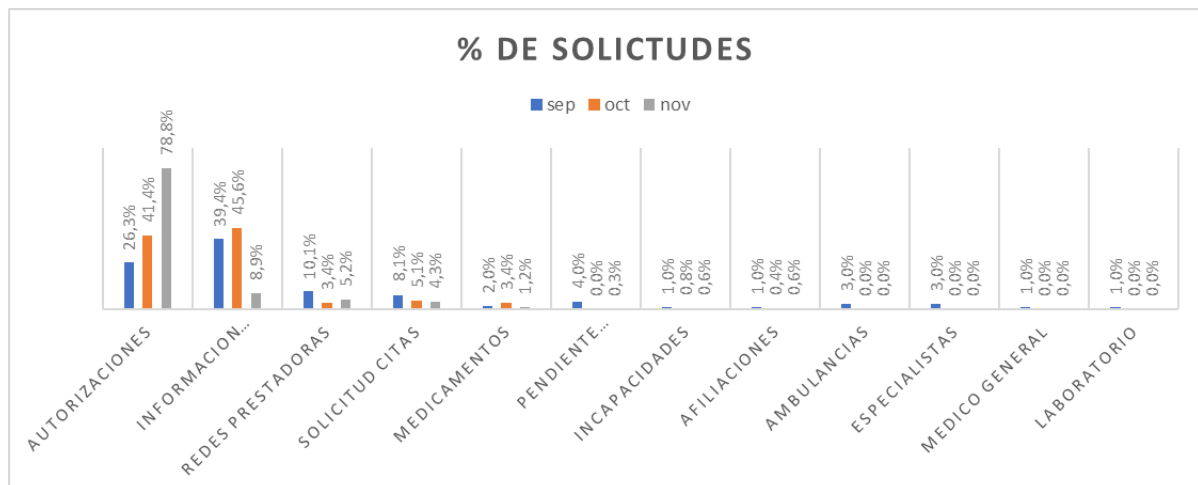


- La demanda presenta picos en 8–11 a. m. y 2–3 p. m., con hasta 66 llamadas por hora.
- Las horas de menor actividad son 3–7 a. m. y después de 6 p. m.. Los abandonos se mantienen muy bajos (0–3) incluso en picos, reflejando buena atención y capacidad suficiente.
- El flujo es estable, sin saturación, con una caída natural al mediodía y al final de la jornada.

INDICADORES CRM DEL 15 DE SEPTIEMBRE AL DE NOVIEMBRE.

Etiquetas de fila	SOLICITUDES						Total GEST	Total %	
	MES	sep		oct		nov			
	GEST	%	GEST	%	GEST	%			
AUTORIZACIONES		26	26,3%	98	41,4%	257	78,8%	381	57,6%
INFORMACION GENERAL		39	39,4%	108	45,6%	29	8,9%	176	26,6%
REDES PRESTADORAS		10	10,1%	8	3,4%	17	5,2%	35	5,3%
SOLICITUD CITAS		8	8,1%	12	5,1%	14	4,3%	34	5,1%
MEDICAMENTOS		2	2,0%	8	3,4%	4	1,2%	14	2,1%
PENDIENTE AUTORIZACION		4	4,0%		0,0%	1	0,3%	5	0,8%
Incapacidades		1	1,0%	2	0,8%	2	0,6%	5	0,8%
AFILIACIONES		1	1,0%	1	0,4%	2	0,6%	4	0,6%
AMBULANCIAS		3	3,0%		0,0%		0,0%	3	0,5%
ESPECIALISTAS		3	3,0%		0,0%		0,0%	3	0,5%
MEDICO GENERAL		1	1,0%		0,0%		0,0%	1	0,2%
LABORATORIO		1	1,0%		0,0%		0,0%	1	0,2%
Total		99	100,0%	237	100,0%	326	100,0%	662	100,0%

En el consolidados de las gestiones se registraron 662 solicitudes, de las cuales 381 corresponden a autorizaciones (57,6%), consolidándose como el motivo de contacto más frecuente. En segundo lugar, se ubica información general con 176 registros (26,6%), lo que confirma la alta demanda de orientación administrativa por parte de los afiliados.



La evolución mensual muestra un crecimiento sostenido en ambos grupos.

En el caso de autorizaciones, se observa un aumento significativo desde septiembre hasta noviembre, pasando de representar el 26,3% a un 78,8% del total mensual, lo que indica una mayor necesidad de trámites asistenciales hacia cierre de periodo.

En cuanto a información general, aunque también aumenta de septiembre a octubre (del 39,4% al 45,6%), presenta una disminución en noviembre (8,9%), lo que sugiere que parte de estas consultas migraron hacia procesos más administrativos, especialmente autorizaciones.

En conjunto, el comportamiento evidencia una línea de atención centrada principalmente en trámites de soporte asistencial, con una demanda creciente en autorizaciones y una estabilización de solicitudes informativas.

TIPO DE AFILIACION						
Etiquetas de fila	MES <input type="text" value="nov"/>		Total AFL	Total %		
	nov					
	<input type="text" value="77"/>	<input type="text" value="23,6%"/>				
UNISALUD-UPTC PENSIONADO POR JUBILACION	77	23,6%	77	23,6%		
UNISALUD-UPTC DOCENTE PLANTA	67	20,6%	67	20,6%		
UNISALUD-UPTC EMPLEADO PÚBLICO	36	11,0%	36	11,0%		
UNISALUD-UPTC EMPLEADO PÚBLICO-BENEFICIARIO	29	8,9%	29	8,9%		
UNISALUD-UPTC PENSIONADO	22	6,7%	22	6,7%		
UNISALUD-UPTC SIN dDATOS SGA	21	6,4%	21	6,4%		
UNISALUD-UPTC DOCENTE PLANTA-BENEFICIARIO	18	5,5%	18	5,5%		
UNISALUD-UPTC TRABAJADOR OFICIAL	15	4,6%	15	4,6%		
UNISALUD-UPTC TRABAJADOR OFICIAL-BENEFICIARIO	12	3,7%	12	3,7%		
UNISALUD-UPTC PENSIONADO POR JUBILACION-BENEFICIARIO	9	2,8%	9	2,8%		
UNISALUD-UPTC DOCENTE OCASIONAL	9	2,8%	9	2,8%		
UNISALUD-UPTC DOCENTE OCASIONAL-BENEFICIARIO	6	1,8%	6	1,8%		
UNISALUD-UPTC CONVENIO UNIVERSIDAD NACIONAL	3	0,9%	3	0,9%		
UNISALUD-UPTC CONVENIO UNIVERSIDAD NACIONAL-BENEFICIAI	2	0,6%	2	0,6%		
Total	326	100,0%	326	100,0%		

Tipo de afiliación (inicio de registro en noviembre)

Para noviembre se registraron 326 casos con clasificación de afiliación.

Los pensionados 23,6% y docentes de planta 20,6% son los perfiles que más utilizan los canales de atención.

SEGUIMIENTO DE CASOS									
MES <input type="text" value="▼"/>									
Etiquetas de fila	sep		oct		nov		Total CASO		Total %
	CASO	%	CASO	%	CASO	%			
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN	35	67,3%	183	79,9%	192	77,4%	410	77,5%	
REPORTE DE URGENCIAS	2	3,8%	17	7,4%	25	10,1%	44	8,3%	
PRORROGA AUTORIZACION	5	9,6%	10	4,4%	7	2,8%	22	4,2%	
SOLICITUD DE CITA	9	17,3%	5	2,2%	7	2,8%	21	4,0%	
CAMBIO DE PRESTADOR		0,0%	7	3,1%	8	3,2%	15	2,8%	
INFORMACIÓN GENERAL		0,0%	2	0,9%	4	1,6%	6	1,1%	
CAMBIO DE CODIGO CUPS		0,0%	3	1,3%	2	0,8%	5	0,9%	
REMISION		0,0%	1	0,4%	3	1,2%	4	0,8%	
REFERENCIA Y C		0,0%	1	0,4%		0,0%	1	0,2%	
ENVIO DE RESULTADOS	1	1,9%		0,0%		0,0%	1	0,2%	
Total	52	100,0%	229	100,0%	248	100,0%	529	100,0%	

El seguimiento de casos incluye todas aquellas solicitudes que no pueden resolverse en el primer contacto y que requieren validación adicional, revisión interna, gestión administrativa o el aporte de soportes por parte del usuario. Este proceso permite asegurar el cierre adecuado de cada requerimiento y garantizar la trazabilidad completa.

El motivo predominante continúa siendo la solicitud de autorizaciones, con 410 registros (77,5%), confirmando que la mayor parte de los casos corresponde a trámites asistenciales que dependen de validaciones internas.

Los reportes de urgencias registran 44 casos (8,8%), las prórrogas de autorización suman 22 casos (4,2%), mientras que las solicitudes de cita alcanzan 21 casos (4%), en este último punto se mantienen como motivos frecuentes asociados a orientación, validación y comunicación con las IPS asignadas.

En conjunto, el comportamiento evidencia que el seguimiento se concentra principalmente en trámites administrativos de soporte asistencial, reforzando su importancia como mecanismo de control y cierre efectivo de las gestiones que requieren más de un paso para su resolución.

CONCLUSIONES DEL 15 DE SEPTIEMBRE AL DE NOVIEMBRE.

El canal de atención UPTC opera de manera estable, madura y eficiente, sin signos de saturación. Los indicadores reflejan una capacidad adecuada para absorber picos de demanda, bajos niveles de abandono y tiempos de atención competitivos.

Las solicitudes están claramente concentradas en procesos administrativos, propios de la población, y la gestión de seguimiento cumple plenamente su función como mecanismo de soporte documental, acompañamiento asistencial y articulación operativa, garantizando que los requerimientos progresen más allá del primer contacto.

La incorporación reciente de la tipificación por tipo de afiliación (desde noviembre) permitirá caracterizar con mayor precisión a los usuarios más activos del canal, identificar patrones de comportamiento y orientar acciones de mejora basadas en evidencia.

Finalmente, la gestión operacional demuestra que el canal no solo resuelve en primera interacción, sino que acompaña, documenta y articula gestiones entre actores asistenciales, lo que garantiza continuidad y cierre adecuado de los requerimientos del usuario.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rondón', is placed on a light blue rectangular background.

RUBEN DARIO LONDOÑO GONZALEZ
REPRESENTANTE LEGAL