

# INFORME DE ACTIVIDADES Y GESTIÓN UNISALUD UPTC

Octubre



**Total Contact  
Center**



Octubre  
2025

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCION .....</b>	<b>2</b>
<b>2. INFORME DE LLAMADAS Y GESTIÓN.....</b>	<b>3</b>

## **LISTADO DE FIGURAS**

Figura 1. Reporte consolidado de llamadas atendidas por el Call Center Unisalud-UPTC.	3
Figura 2. Distribución de llamadas entrantes.	5

## **LISTADO DE TABLAS**

Tabla 1. Distribución de llamadas entrantes 2025.	4
Tabla 2. Distribución de solicitudes por motivo.	6

## **1. INTRODUCCION**

El presente informe corresponde al seguimiento y evaluación de la gestión del Call Center de Unisalud-UPTC, operado por la empresa Total Contact Center S.A.S., durante el mes de octubre de 2025. Este documento tiene como finalidad presentar los resultados obtenidos en la operación del servicio, evidenciando el cumplimiento de los indicadores establecidos, las acciones implementadas para la mejora continua y los avances en la atención integral a los usuarios del sistema de salud universitario.

El Call Center de Unisalud-UPTC representa un pilar fundamental en la estrategia de atención al usuario, al facilitar la comunicación directa y oportuna entre los afiliados y la institución. A través de este canal se gestionan solicitudes relacionadas con asignación de citas médicas, orientación en servicios, atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRD/SPQRS), así como la canalización de procesos de referencia y contra-referencia. Su adecuada operación contribuye al fortalecimiento de la accesibilidad y la satisfacción del usuario, en coherencia con los principios de eficiencia, oportunidad y humanización del servicio.

Durante el mes de análisis, se recopilaron y evaluaron los principales indicadores de desempeño, incluyendo el volumen total de llamadas atendidas, tiempos promedio de respuesta, niveles de servicio, tasas de abandono y niveles de satisfacción. Asimismo, se revisaron los aspectos técnicos, administrativos y de talento humano asociados a la prestación del servicio, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y garantizar la calidad en la atención telefónica.

## 2. INFORME DE LLAMADAS Y GESTIÓN

Durante el mes de octubre de 2025, el servicio de Call Center de Unisalud-UPTC, operado por Total Contact Center S.A.S., mantuvo una operación estable y eficiente en la atención telefónica a los usuarios. El análisis comprende el periodo del 01 al 31 de octubre de 2025, de acuerdo con los registros consolidados del proveedor.

En este intervalo, se recibieron un total de 245 llamadas, de las cuales 238 fueron exitosamente atendidas y 7 se reportaron como abandonadas, lo que representa una efectividad del 97,1 %. Estos resultados reflejan un adecuado nivel de respuesta frente a la demanda, con una tasa de abandono del 2,8 %, dentro de los márgenes aceptables según estándares de atención telefónica en salud.

El ASA (Average Speed of Answer) o tiempo promedio de espera para ser atendido por un agente fue de 0,26 minutos (aproximadamente 16 segundos), mientras que el ATA (Average Time of Abandonment) —tiempo promedio en el que el usuario cuelga antes de ser atendido— fue de 2,8 minutos. Por su parte, el AHT (Average Handling Time) o tiempo promedio de duración de la llamada se ubicó en 3,57 minutos, lo que evidencia una atención ágil y resolutiva por parte del equipo operativo.

Estos indicadores permiten concluir que durante el mes de septiembre el Call Center mantuvo una buena capacidad de respuesta y eficiencia operativa, garantizando la continuidad del servicio y la atención oportuna de las solicitudes. La baja proporción de llamadas abandonadas y los tiempos promedio de respuesta inferiores a un minuto indican un adecuado dimensionamiento de personal y una correcta gestión de picos de demanda.



**Figura 1.** Reporte consolidado de llamadas atendidas por el Call Center Unisalud-UPTC.

Estos resultados evidencian un desempeño positivo del servicio, con una gestión eficiente del flujo de llamadas y un nivel de atención que se mantiene dentro de los estándares institucionales establecidos. La proporción reducida de llamadas abandonadas sugiere un tiempo de espera adecuado y una correcta distribución de la carga operativa entre los agentes.

**Tabla 1.** Distribución de llamadas entrantes 2025.

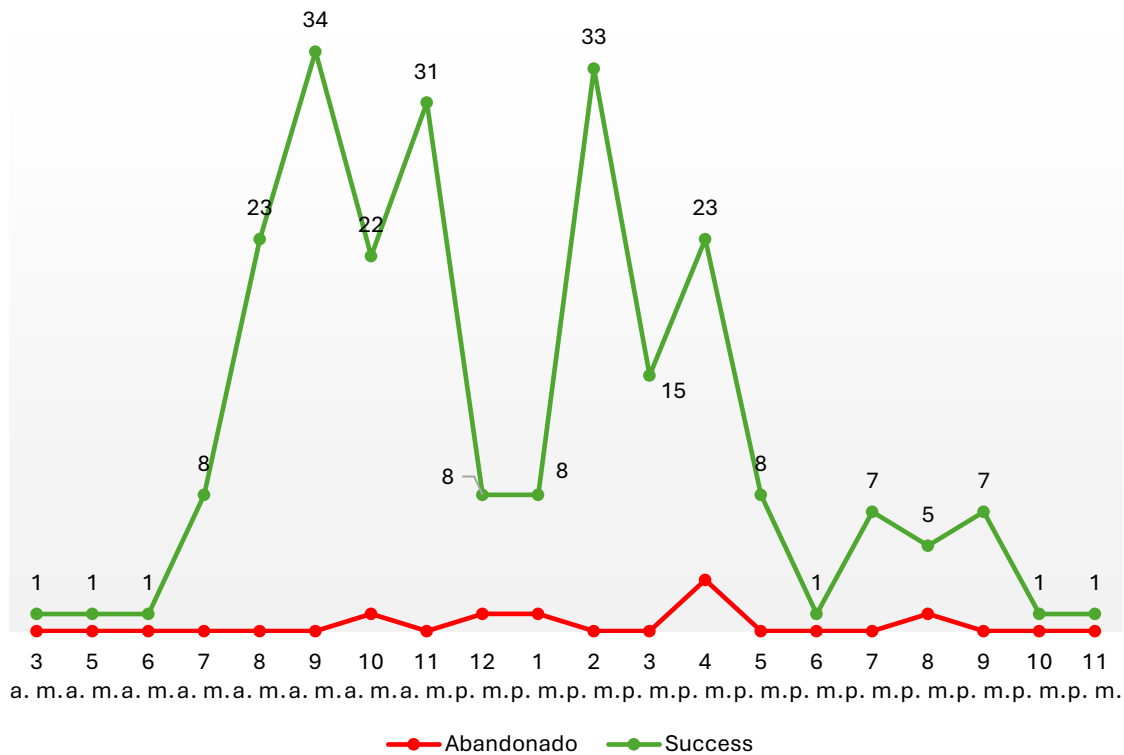
<b>ESTADO DE LA LLAMADA</b>	<b>NÚMERO DE LLAMADAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>EXITOSAS</b>	238	97,1 %
<b>ABANDONADAS</b>	7	2,8 %
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>245</b>	<b>100 %</b>

Durante el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de octubre de 2025, se evidenció que la mayor concentración de llamadas al Call Center de Unisalud-UPTC se presentó en las horas de la mañana, específicamente entre las 8:00 a. m. y las 11:00 a. m., intervalo que concentró cerca del 45,3 % del total de las comunicaciones. El pico máximo de actividad se registró a las 9:00 a. m., con 34 llamadas, seguido de las 2:00 p. m. con 33 llamadas, lo que representa un segundo momento de alta demanda durante la jornada.

En contraste, las horas de menor tráfico telefónico fueron las comprendidas entre las 3:00 a. m. y las 6:00 a. m., así como después de las 10:00 p. m., donde el número de llamadas fue reducido (una por hora). Este comportamiento evidencia que la mayoría de los usuarios realizan sus solicitudes en el inicio de la jornada laboral y después del mediodía, coincidiendo con los horarios habituales de atención administrativa y disponibilidad de servicios asistenciales.

Respecto a las llamadas abandonadas, se observó una ligera concentración en la tarde (4:00 p.m.), posiblemente asociada con los cambios de turno o pausas operativas, lo que sugiere la conveniencia de reforzar la atención en esos horarios críticos para reducir la tasa de abandono.

En términos generales, el análisis horario demuestra un patrón bimodal de demanda (mañana y primeras horas de la tarde), por lo cual se recomienda ajustar la distribución del personal operativo y los horarios de descanso para asegurar cobertura efectiva en los momentos de mayor tráfico telefónico y optimizar los tiempos de respuesta.



**Figura 2.** Distribución de llamadas por franja horaria.

Durante el mes de octubre de 2025, el Call Center de Unisalud-UPTC, operado por Total Contact Center S.A.S., registró 237 solicitudes asociadas a distintos tipos de requerimientos de los usuarios.

El análisis evidencia que el mayor número de llamadas correspondió a solicitudes de información general (108 casos, 45,57 %), seguidas por autorizaciones (98 casos, 41.35 %) y solicitud de citas (12 casos, 5,6 %). Estos tres motivos representaron más del 91 % del total de interacciones, lo que indica una tendencia clara hacia requerimientos de orientación y trámites administrativos.

Este comportamiento refleja un uso informativo y administrativo predominante del canal, propio de la fase de implementación. Se recomienda fortalecer los protocolos de orientación rápida, disponer de guías actualizadas de redes y procesos de autorización, y reforzar la capacitación de los agentes para optimizar la atención en los motivos más frecuentes.

**Tabla 2.** Distribución de solicitudes por motivo.

<b>MOTIVO DE LA SOLICITUD</b>	<b>NÚMERO DE CASOS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>AUTORIZACIONES</b>	98	41,35%
<b>INFORMACION GENERAL</b>	108	45,57%
<b>SOLICITUD CITAS</b>	12	5,06%
<b>REDES PRESTADORAS</b>	8	3,38%
<b>MEDICAMENTOS</b>	8	3,38%
<b>PENDIENTE AUTORIZACION</b>	0	0,00%
<b>AMBULANCIAS</b>	0	0,00%
<b>ESPECIALISTAS</b>	0	0,00%
<b>INCAPACIDADES</b>	2	0,84%
<b>AFILIACIONES</b>	1	0,42%
<b>MEDICO GENERAL</b>	0	0,00%
<b>LABORATORIO</b>	0	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>99</b>	<b>100 %</b>