

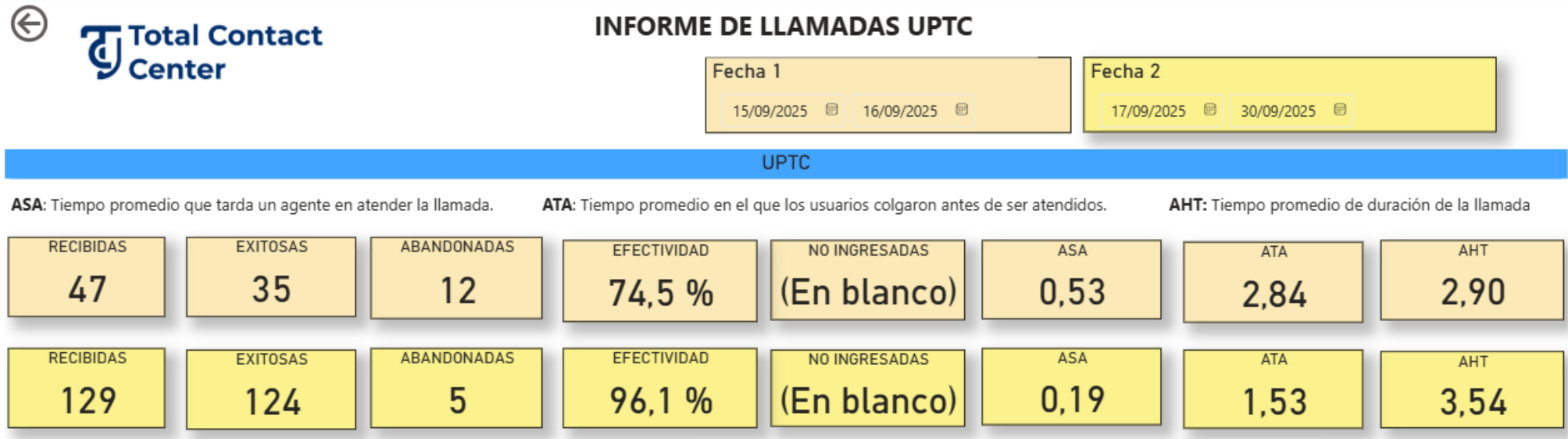
**GESTIÓN  
CALL CENTER  
DEL 15 AL 30 DE  
SEPTIEMBRE**



# INFORME DE GESTION TOTAL CONTACT CENTER DEL 15 AL 30 DE SEPTIEMBRE

Con este informe pretendemos dar a conocer la gestión realizada por nuestra institución del 15 al 30 de septiembre del año 2025, llamar la atención del comportamiento de éxito de la campaña y dar a conocer los factores que influyen en el cumplimiento o no de los indicadores.

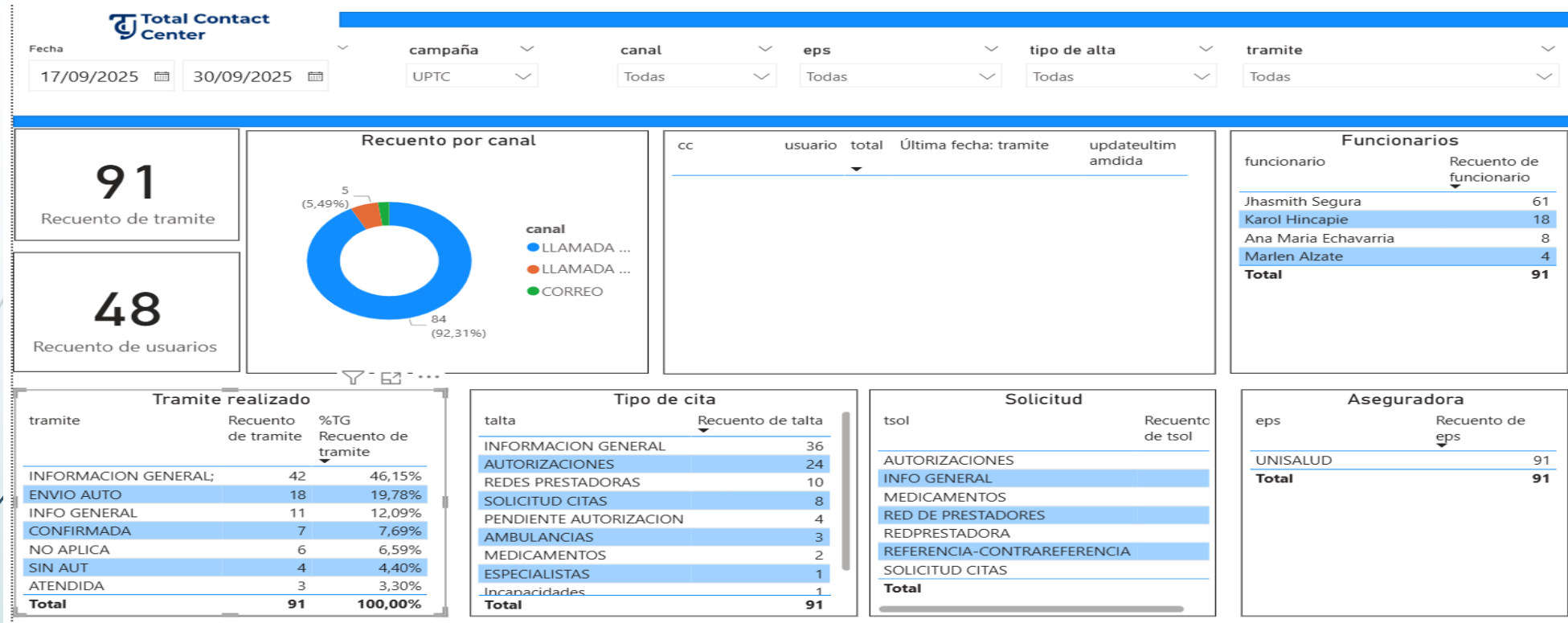
# LLAMADAS RECIBIDAS DEL 15 AL 30 DE SEPTIEMBRE



Entre el 15 y 16 de septiembre se realizaron pruebas de funcionamiento, con 47 llamadas recibidas y una efectividad del 74,5 %.

Desde el 17 al 30 de septiembre, tras el lanzamiento oficial, se gestionaron 129 llamadas, alcanzando una efectividad del 96,1 %. Los tiempos promedio de atención (ASA 0,19 min – ATA 1,53 min – AHT 3,54 min) reflejan una operación estable y eficiente desde el inicio del servicio.

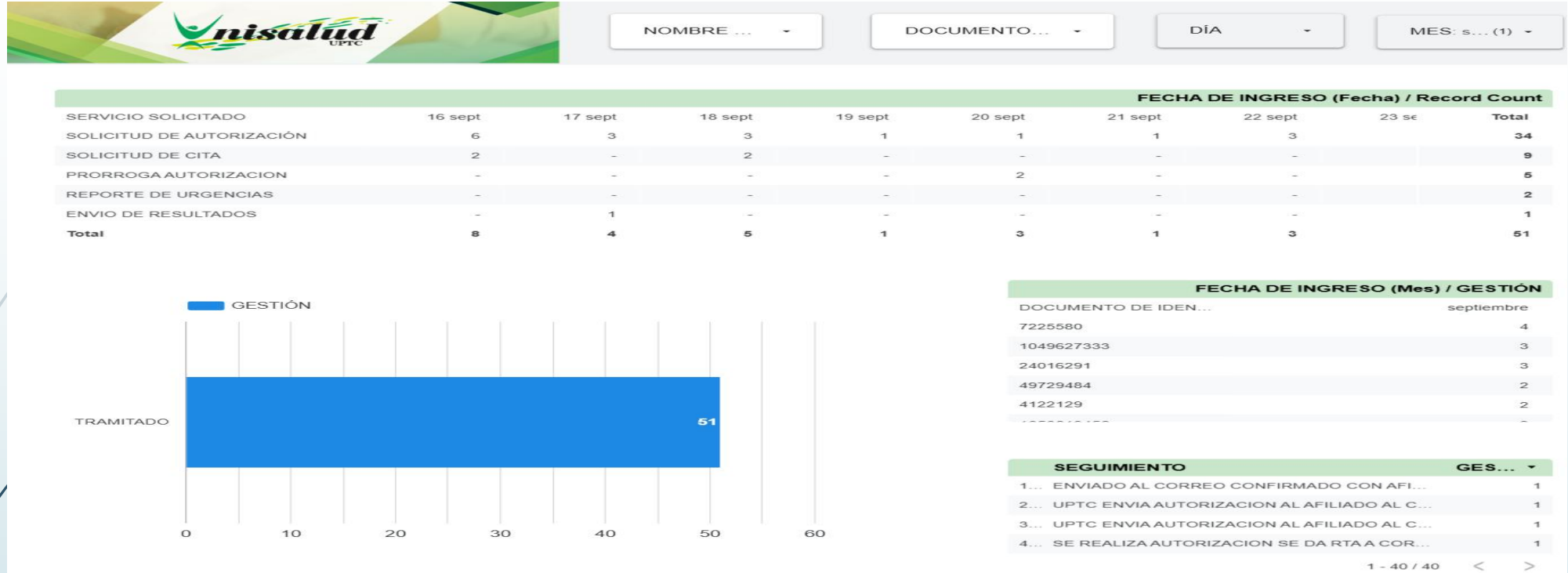
# TIPIFICACIÓN CRM DEL 17 AL 30 DE SEPTIEMBRE



Durante el periodo se gestionaron 91 trámites correspondientes a 48 usuarios.

Los principales tipos de cita fueron Información general, con 36 trámites (39,6 %), y Autorizaciones, con 24 trámites (26,4 %). También se registraron solicitudes relacionadas con redes prestadoras (10) y citas médicas (8)

# SEGUIMIENTO DE CASOS CRM DEL 17 AL 30 DE SEPTIEMBRE



Durante el mes de septiembre se gestionaron y cerraron 51 casos registrados en el sistema de seguimiento, sin reportarse pendientes al cierre del periodo. Los servicios más frecuentes correspondieron a solicitudes de autorización (34 casos) y solicitudes de cita (9 casos). Se evidencia trazabilidad completa de las gestiones, incluyendo registro de documento del usuario, fecha de atención y respuesta confirmada por correo. El usuario con mayor número de consultas registradas fue el identificado con documento 7225580, con 4 solicitudes atendidas durante el mes.

# CONCLUSIONES 17 AL 30 DE SEPTIEMBRE

- La implementación de la línea de atención UPTC mostró un inicio operativo exitoso, con indicadores de efectividad que pasaron del **74,5 % durante las pruebas** al **96,1 % en la operación regular**, evidenciando una rápida adaptación del equipo y estabilidad en los tiempos de respuesta.
- En el CRM se gestionaron **91 trámites a 48 usuarios**, destacándose las categorías de **información general (39,6 %)** y **autorizaciones (26,4 %)**, que concentraron la mayor demanda de los afiliados.
- El **100 % de los casos registrados en el sistema de seguimiento fueron cerrados**, garantizando trazabilidad completa de las gestiones y oportunidad en la respuesta al usuario.
- En conjunto, los resultados reflejan una operación ordenada, eficiente y con una atención orientada a la resolución efectiva de las solicitudes desde el inicio del servicio.



07 de octubre 2025