

# **Total Contact Center**

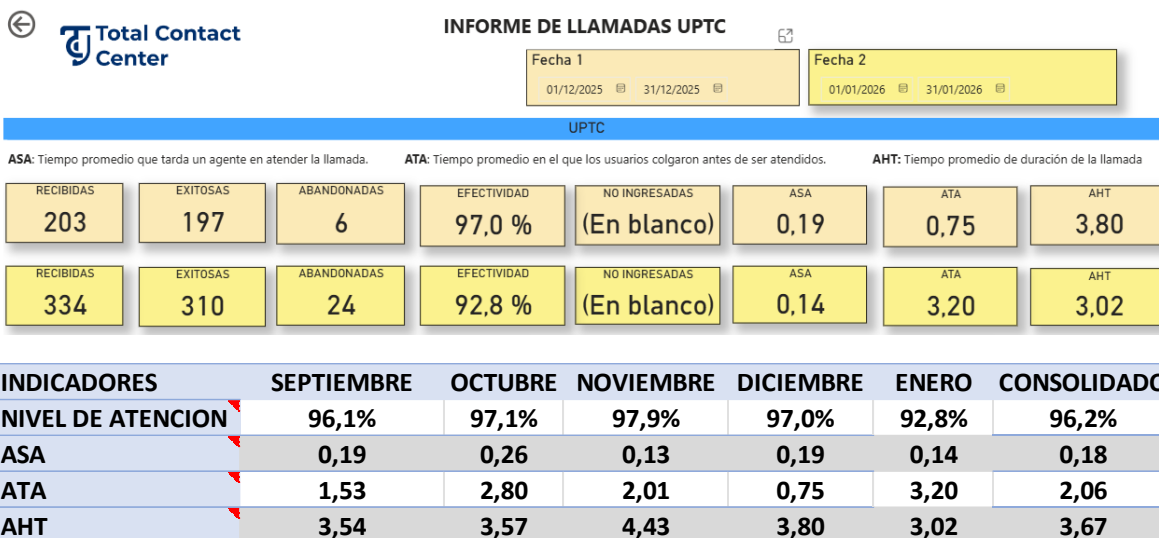
**GESTIÓN**

**CONTACT CENTER**

**DEL 15 SEPTIEMBRE AL 31 DE ENERO 2026**



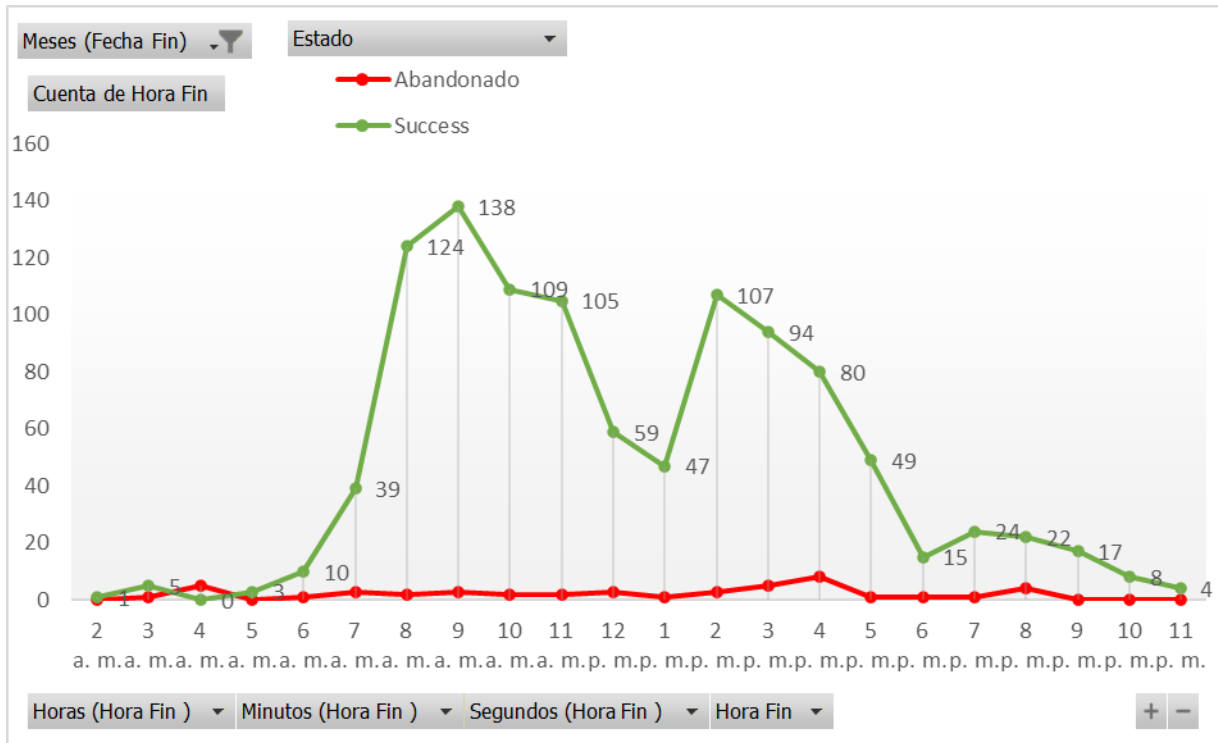
## LLAMADAS RECIBIDAS DEL 15 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE ENERO 2026.



El comportamiento del canal telefónico se mantiene estable y controlado, con un nivel de atención del 92,8%, lo que evidencia una operación adecuada capacidad de respuesta frente a la demanda acumulada del periodo.

Los tiempos de espera inicial (ASA 0,14 minutos) y de abandono (ATA 3,20 minutos) continúan siendo bajos, reflejando una experiencia ágil para el usuario. El AHT de 3,02 minutos confirma una gestión equilibrada entre eficiencia operativa y resolución adecuada de las solicitudes.

## DEMANDA POR HORA DEL 15 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE ENERO 2026

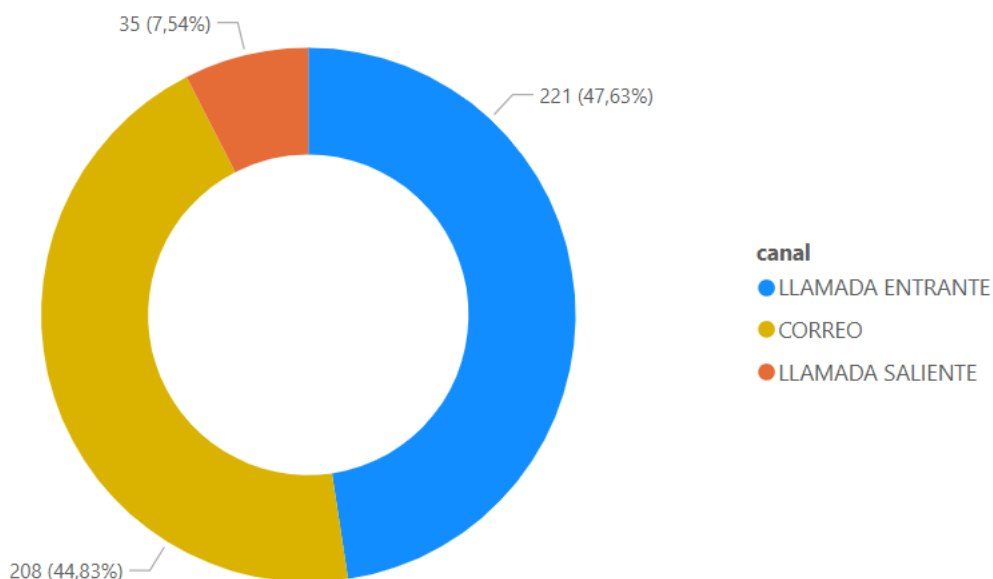


El análisis consolidado de la demanda horaria confirma un patrón de uso estable y predecible, con mayor concentración de llamadas entre las 8:00 y 11:00 a. m. y de 2:00 a 3:00 p. m., coherente con los horarios administrativos y de gestión asistencial.

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 ENERO 2026.

### CANALES DE ENERO



En el mes de enero se puede evidenciar llamadas entrantes como el principal canal gestionado con 47,63% seguido de correo con un 44.83%.

Etiquetas de fila	2025		oct		nov		dic		2026		Total Cuenta de talta	Total %
	sep	%	Cuenta de talta	%	Cuenta de talta	%	Cuenta de talta	%	ene	%		
AUTORIZACIONES	26	26,3%	98	41,4%	257	78,8%	316	78,2%	359	77,2%	1056	69,0%
INFORMACION GENERAL	39	39,4%	108	45,6%	29	8,9%	35	8,7%	52	11,2%	263	17,2%
REDES PRESTADORAS	10	10,1%	8	3,4%	17	5,2%	22	5,4%	29	6,2%	86	5,6%
SOLICITUD CITAS	8	8,1%	12	5,1%	14	4,3%	18	4,5%	9	1,9%	61	4,0%
MEDICAMENTOS	2	2,0%	8	3,4%	4	1,2%	4	1,0%	2	0,4%	20	1,3%
CERTIFICADO AFILIACION		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	11	2,4%	11	0,7%
AMBULANCIAS	3	3,0%		0,0%		0,0%	6	1,5%	2	0,4%	11	0,7%
PENDIENTE AUTORIZACION	4	4,0%		0,0%	1	0,3%	1	0,2%		0,0%	6	0,4%
Incapacidades	1	1,0%	2	0,8%	2	0,6%		0,0%	1	0,2%	6	0,4%
AFILIACIONES	1	1,0%	1	0,4%	2	0,6%	2	0,5%		0,0%	6	0,4%
ESPECIALISTAS	3	3,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	3	0,2%
MEDICO GENERAL	1	1,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,1%
LABORATORIO	1	1,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>99</b>	<b>100,0%</b>	<b>237</b>	<b>100,0%</b>	<b>326</b>	<b>100,0%</b>	<b>404</b>	<b>100,0%</b>	<b>465</b>	<b>100,0%</b>	<b>1531</b>	<b>100,0%</b>

En el consolidado del periodo se registraron 1.531 solicitudes, concentradas principalmente en autorizaciones, con 1.056 registros (69,0%), seguidas de información general con 263 registros (17,2%).

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

Etiquetas de fila	Etiquetas de columna						Total Cuenta de eps	Total %
	2025		2026					
	nov	dic	ene					
	Cuenta de eps	%	Cuenta de eps	%	Cuenta de eps	%		
UNISALUD-UPTC DOCENTE PLANTA	67	20,55%	95	23,51%	74	15,91%	236	19,75%
UNISALUD-UPTC PENSIONADO POR JUBILACION	77	23,62%	73	18,07%	78	16,77%	228	19,08%
UNISALUD-UPTC EMPLEADO PÚBLICO	36	11,04%	41	10,15%	64	13,76%	141	11,80%
UNISALUD-UPTC EMPLEADO PÚBLICO-BENEFICIARIO	29	8,90%	25	6,19%	71	15,27%	125	10,46%
UNISALUD-UPTC SIN dDATOS SGA	21	6,44%	25	6,19%	54	11,61%	100	8,37%
UNISALUD-UPTC PENSIONADO	22	6,75%	31	7,67%	27	5,81%	80	6,69%
UNISALUD-UPTC DOCENTE PLANTA-BENEFICIARIO	18	5,52%	35	8,66%	26	5,59%	79	6,61%
UNISALUD-UPTC TRABAJADOR OFICIAL	15	4,60%	34	8,42%	17	3,66%	66	5,52%
UNISALUD-UPTC PENSIONADO POR JUBILACION-BENEFICIARIO	9	2,76%	14	3,47%	15	3,23%	38	3,18%
UNISALUD-UPTC DOCENTE OCASIONAL	9	2,76%	10	2,48%	14	3,01%	33	2,76%
UNISALUD-UPTC TRABAJADOR OFICIAL-BENEFICIARIO	12	3,68%	7	1,73%	13	2,80%	32	2,68%
UNISALUD-UPTC DOCENTE OCASIONAL-BENEFICIARIO	6	1,84%	3	0,74%	5	1,08%	14	1,17%
UNISALUD-UPTC CONVENIO UNIVERSIDAD NACIONAL	3	0,92%	4	0,99%	5	1,08%	12	1,00%
UNISALUD-UPTC CONVENIO UNIVERSIDAD NACIONAL-BENEFICIARIO	2	0,61%	2	0,50%	0,00%		4	0,33%
UNISALUD-UPTC PENSIONADO-BENEFICIARIO	0,00%		2	0,50%	1	0,22%	3	0,25%
UNISALUD-UPTC CONVENIO UNIVERSIDAD DEL VALLE	0,00%		2	0,50%	0,00%		2	0,17%
UNISALUD-UPTC CONVENIO CAPRUIS	0,00%		1	0,25%	0,00%		1	0,08%
UNISALUD-UPTC PENSIONADO POR SOBREVIVENCIA O SUSTITUCION (UPTC) BENEFICIARIO	0,00%		0,00%		1	0,22%	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>326</b>	<b>100,00%</b>	<b>404</b>	<b>100,00%</b>	<b>465</b>	<b>100,00%</b>	<b>1195</b>	<b>100,00%</b>

Durante enero se registraron 465 solicitudes con clasificación por tipo de afiliación, lo que permitió una mejor caracterización de los usuarios que utilizan los canales de atención.

Los pensionados presentan un comportamiento estable, con un leve aumento de 73 a 78 solicitudes, mientras que los empleados públicos muestran un aumento moderado de 41 a 64 casos.

Etiquetas de columna		2025										2026		Total CASO	Total %
		sep		oct		nov		dic		ene					
Etiquetas de fila	CASO	%	CASO	%	CASO	%	CASO	%	CASO	%	CASO	%			
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN	35	67,31%	184	80,00%	193	77,51%	212	75,99%	324	84,82%	948	79,53%			
REPORTE DE URGENCIAS	2	3,85%	17	7,39%	25	10,04%	24	8,60%	3	0,79%	71	5,96%			
PRORROGA AUTORIZACION	5	9,62%	10	4,35%	7	2,81%	11	3,94%	26	6,81%	59	4,95%			
CAMBIO DE PRESTADOR		0,00%	7	3,04%	8	3,21%	19	6,81%	17	4,45%	51	4,28%			
SOLICITUD DE CITA	9	17,31%	5	2,17%	7	2,81%	4	1,43%	1	0,26%	26	2,18%			
REMISION		0,00%	1	0,43%	3	1,20%	5	1,79%	5	1,31%	14	1,17%			
CAMBIO DE CODIGO CUPS		0,00%	3	1,30%	2	0,80%	4	1,43%	3	0,79%	12	1,01%			
INFORMACIÓN GENERAL		0,00%	2	0,87%	4	1,61%		0,00%	3	0,79%	9	0,76%			
REFERENCIA Y C		0,00%	1	0,43%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%			
ENVIO DE RESULTADOS	1	1,92%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%			
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>	<b>230</b>	<b>100,00%</b>	<b>249</b>	<b>100,00%</b>	<b>279</b>	<b>100,00%</b>	<b>382</b>	<b>100,00%</b>	<b>1192</b>	<b>100,00%</b>			

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 enero se gestionaron 382 casos y en diciembre 279, lo que representa un aumento del 37%, coherente con el mayor volumen general de solicitudes del mes.

En el consolidado, las autorizaciones continúan siendo el principal motivo con 948 registros (79,53%), seguidas por reportes de urgencias con 71 casos.

## CONCLUSIONES DEL 15 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE ENERO 2026.

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 enero, tanto en volumen de solicitudes como en seguimiento de casos, está incrementando demostrando una adherencia de la población al uso de la línea.

Atentamente,



**RUBEN DARIO LONDOÑO GONZALEZ**  
**REPRESENTANTE LEGAL**