Total Contact Center

GESTIÓN

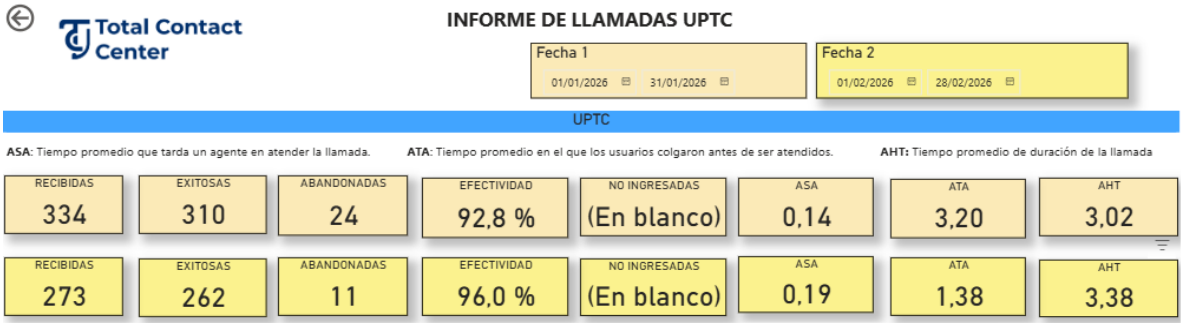
CONTACT CENTER

DEL 15 SEPTIEMBRE AL 28 DE FEBRERO 2026

Unisalud
Unidad de Servicios de Salud
construyendo un futuro saludable

CALLE 54 #45-63 OFICINA 400 TEL: 604 5402514
MEDELLÍN-COLOMBIA

LLAMADAS RECIBIDAS

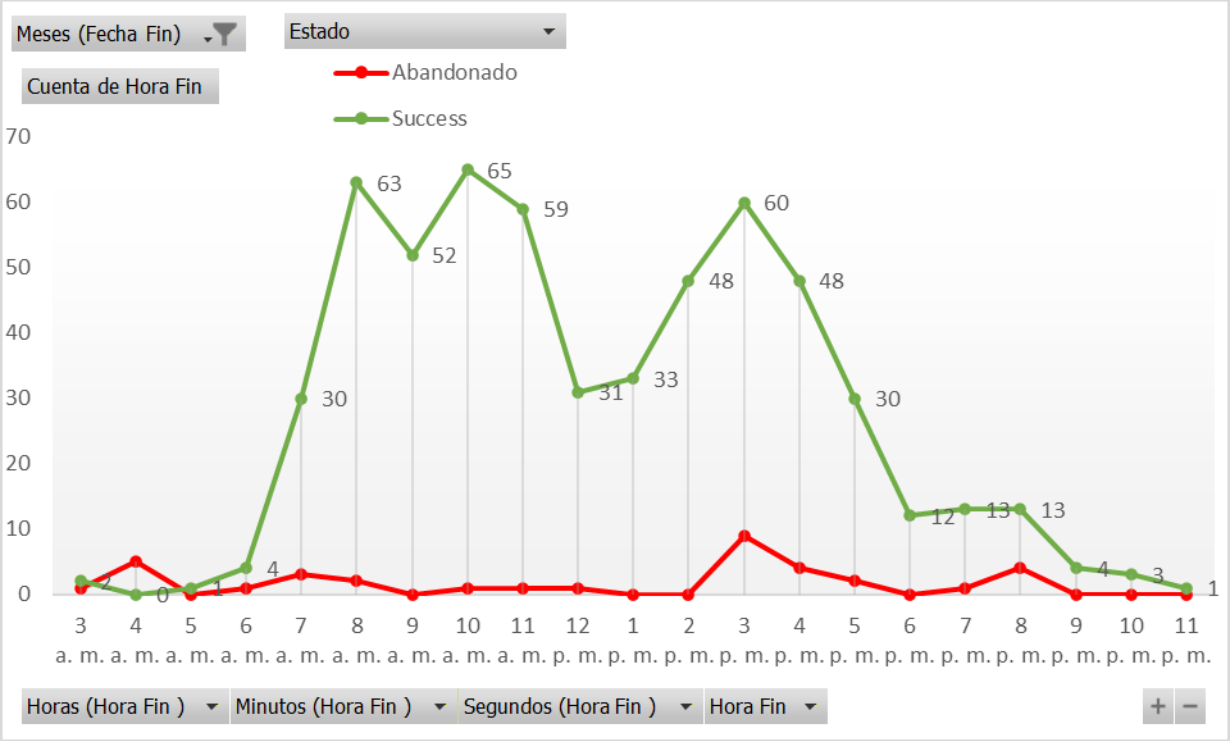


INDICADORES	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	CONSOLIDADO
NIVEL DE ATENCION	97,0%	92,8%	96,0%	96,2%
ASA	0,19	0,14	0,19	0,18
ATA	0,75	3,20	1,38	1,95
AHT	3,80	3,02	3,38	3,62

El comportamiento del canal telefónico se mantiene estable y controlado. Durante el mes de febrero se alcanzó un nivel de atención del 96%, con un consolidado general del 96,2% en lo corrido del periodo analizado, lo que evidencia una operación con adecuada capacidad de respuesta frente a la demanda registrada.

Los tiempos de espera consolidados inicial (ASA 0,18 minutos) y de abandono (ATA 1,95 minutos) continúan siendo bajos, reflejando una experiencia ágil para el usuario. El AHT de 3,62 minutos confirma una gestión equilibrada entre eficiencia operativa y resolución adecuada de las solicitudes.

DE MANDA POR HORA

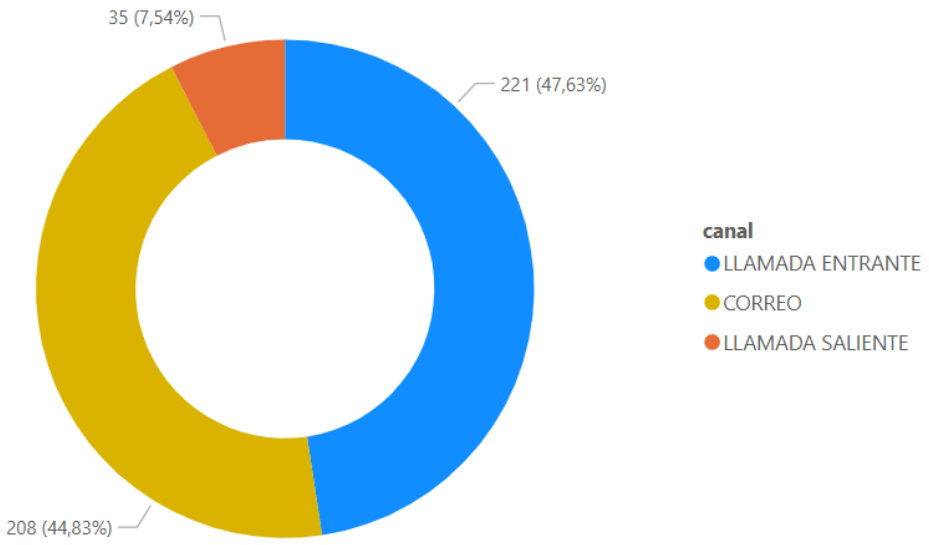


El análisis consolidado de la demanda horaria en lo que va del año 2026 confirma un patrón de uso estable y predecible, con mayor concentración de llamadas entre las 8:00 y 11:00 a. m. y de 2:00 a 4:00 p. m., coherente con los horarios administrativos y de gestión asistencial.

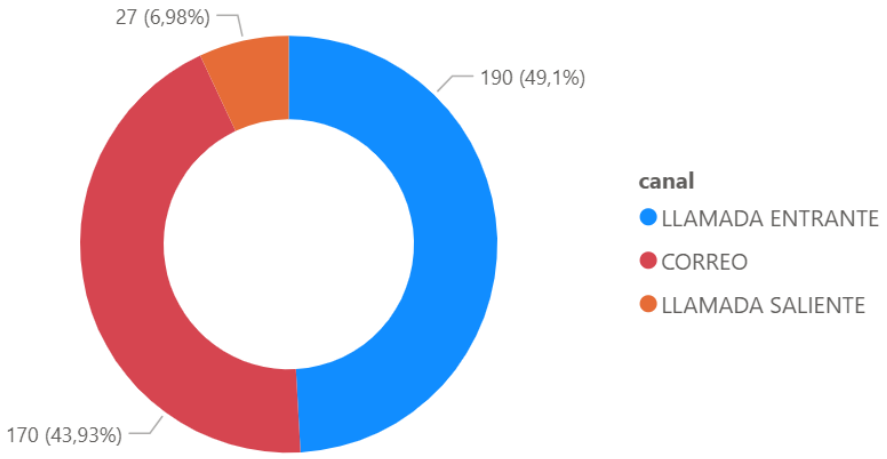
Las franjas de menor actividad se mantienen en la madrugada y al cierre de la jornada. Los abandonos continúan en niveles mínimos incluso durante los picos, lo que ratifica una capacidad instalada suficiente y sin señales de saturación a lo largo del periodo analizado.

INDICADORES CRM

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%.



En el mes de febrero se puede evidenciar llamadas entrantes como el principal canal gestionado con 49,1% seguido de correo con un 43.93%.

Etiquetas de fila	Etiquetas de columna 2026 ene Cuenta de talta	%	feb Cuenta de talta	%	Total Cuenta de talta	Total %
AUTORIZACIONES	359	77,2%	304	78,6%	663	77,8%
INFORMACION GENERAL	52	11,2%	24	6,2%	76	8,9%
REDES PRESTADORAS	29	6,2%	20	5,2%	49	5,8%
SOLICITUD CITAS	9	1,9%	23	5,9%	32	3,8%
CERTIFICADOAFILIACION	11	2,4%	10	2,6%	21	2,5%
MEDICAMENTOS	2	0,4%	4	1,0%	6	0,7%
AFILIACIONES		0,0%	2	0,5%	2	0,2%
AMBULANCIAS	2	0,4%		0,0%	2	0,2%
Incapacidades	1	0,2%		0,0%	1	0,1%
Total general	**465**	**100,0%**	**387**	**100,0%**	**852**	**100,0%**

En el consolidado año 2026 se registraron 663 solicitudes (77,8%), concentradas principalmente en autorizaciones, seguidas de información general con 76 registros (8,9%).

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 2026 ene Cuenta de eps	%	feb Cuenta de eps	%	Total Cuenta de eps	Total %
UNISALUD-UPTC EMPLEADO PÚBLICO	64	13,76%	62	16,02%	126	14,79%
UNISALUD-UPTC DOCENTE PLANTA	74	15,91%	51	13,18%	125	14,67%
UNISALUD-UPTC PENSIONADO POR JUBILACION	78	16,77%	41	10,59%	119	13,97%
UNISALUD-UPTC EMPLEADO PÚBLICO-BENEFICIARIO	71	15,27%	46	11,89%	117	13,73%
UNISALUD-UPTC SIN dDATOS SGA	54	11,61%	34	8,79%	88	10,33%
UNISALUD-UPTC DOCENTE PLANTA-BENEFICIARIO	26	5,59%	29	7,49%	55	6,46%
UNISALUD-UPTC PENSIONADO	27	5,81%	25	6,46%	52	6,10%
UNISALUD-UPTC TRABAJADOR OFICIAL	17	3,66%	29	7,49%	46	5,40%
UNISALUD-UPTC PENSIONADO POR JUBILACION-BENEFICIARIO	15	3,23%	20	5,17%	35	4,11%
UNISALUD-UPTC DOCENTE OCASIONAL	14	3,01%	15	3,88%	29	3,40%
UNISALUD-UPTC TRABAJADOR OFICIAL-BENEFICIARIO	13	2,80%	10	2,58%	23	2,70%
UNISALUD-UPTC CONVENIO UNIVERSIDAD NACIONAL	5	1,08%	9	2,33%	14	1,64%
UNISALUD-UPTC DOCENTE OCASIONAL-BENEFICIARIO	5	1,08%	7	1,81%	12	1,41%
UNISALUD-UPTC PENSIONADO-BENEFICIARIO	1	0,22%	6	1,55%	7	0,82%
UNISALUD-UPTC PENSIONADO POR SOBREVIVENCIA O SUSTITUCION		0,00%	2	0,52%	2	0,23%
UNISALUD-UPTC PENSIONADO POR SOBREVIVENCIA O SUSTITUCION (UPTC) BENEFICIARIO	1	0,22%	1	0,26%	2	0,23%
Total general	**465**	**100,00%**	**387**	**100,00%**	**852**	**100,00%**

Durante 2026 se registraron 852 solicitudes con clasificación por tipo de afiliación, lo que permitió una mejor caracterización de los usuarios que utilizan los canales de atención.

	Etiquetas de columna					
	2026				Total CASO	Total %
	ene		feb			
Etiquetas de fila	CASO	%	CASO	%		
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN	324	84,82%	215	73,63%	539	79,97%
CAMBIO DE PRESTADOR	17	4,45%	39	13,36%	56	8,31%
PRORROGA AUTORIZACION	26	6,81%	18	6,16%	44	6,53%
INFORMACIÓN GENERAL	3	0,79%	9	3,08%	12	1,78%
REPORTE DE URGENCIAS	3	0,79%	4	1,37%	7	1,04%
SOLICITUD DE CITA	1	0,26%	5	1,71%	6	0,89%
REMISION	5	1,31%	1	0,34%	6	0,89%
CAMBIO DE CODIGO CUPS	3	0,79%	1	0,34%	4	0,59%
Total general	**382**	**100,00%**	**292**	**100,00%**	**674**	**100,00%**

El seguimiento de casos son 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 febrero 292, lo que representa una disminución del 24%.

En el consolidado, las autorizaciones continúan siendo el principal motivo con 539 registros (79,97%), seguidas por cambio de prestador con 56 casos.

CONCLUSIONES.

Durante el mes de febrero, la operación del canal telefónico mantiene un desempeño sólido y consistente, con un nivel de atención del 96% y tiempos de respuesta controlados, lo que confirma una estructura operativa dimensionada de manera adecuada frente al comportamiento real de la demanda. No se evidencian señales de saturación ni deterioro en la experiencia del usuario, incluso en las franjas de mayor concentración horaria.

El análisis de la demanda por hora ratifica un patrón estable y predecible, lo que permite sostener una planeación eficiente del recurso humano y facilita la toma de decisiones basada en datos históricos confiables. Esta estabilidad operativa se convierte en un activo estratégico para la gestión del servicio, ya que reduce la variabilidad y mejora la capacidad de anticipación.

Desde la perspectiva multicanal, se consolida una distribución equilibrada entre llamadas entrantes y correo electrónico, evidenciando una diversificación natural del contacto por parte de los usuarios. Este comportamiento fortalece la trazabilidad de los requerimientos administrativos, especialmente en autorizaciones, que continúan siendo el principal motivo de interacción.

En términos generales, la operación no solo mantiene indicadores adecuados, sino que muestra señales de madurez en la gestión, control en la variabilidad del servicio y una capacidad sostenida para responder de manera oportuna a las necesidades institucionales, alineándose con estándares de calidad y eficiencia esperados para el canal de atención.

Atentamente,

RUBEN DARIO LONDOÑO GONZALEZ
REPRESENTANTE LEGAL