

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR01
	FORMATO	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCES DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	VERSIÓN	04
			FECHA	30/04/2026

Contrato No.	ADRES-CTO-No. 753 de 2025		
Nombre del Contratista y/o Representante Legal	CONALCENTER CONALCREDITOS		
Nombre del Supervisor y/o Interventor	LUZ MARINA ALARCON RAMIREZ	Teléfono / Extensión	1751
Dependencia	Dirección Administrativa y Financiera Atención al Ciudadano		
Objeto del Contrato	Prestar los servicios de centro de Contacto con el fin de brindar atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios de la ADRES y para la ejecución de Campañas informativas".		
Fecha de Inicio	4/11/2025	Fecha de Terminación	31/07/2026

Periodo del Informe de Actividades	Desde	1/03/2026	Hasta	31/03/2026
Fecha de Suscripción Adición	N/A			
RP Adición	N/A			
Valor RP Adición	N/A			
Fecha suscripción Prórroga	N/A			
Fecha inicio Prórroga	N/A			
Fecha final Prórroga	N/A			
Fecha Suscripción Suspensión	N/A			
Fecha inicio Suspensión	N/A			
Fecha final Suspensión	N/A			
Fecha suscripción Cesión	N/A			
Rp Cesión	N/A			

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR01
	FORMATO	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCES DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	VERSIÓN	04
			FECHA	30/04/2026

INFORME PARCIAL DE EJECUCIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES ⁱ				
Obligación contractual		Actividad desarrollada	Producto y/o Entregables	Alertas, inconvenientes o situaciones especiales que afectan el cumplimiento de la obligación
1	Nivel de servicio	Para este periodo se evidencia que el comportamiento del canal de atención telefónico del Centro de Contacto presenta los siguientes niveles de servicio (ANS) asociados a la línea.	Se presentan el resultado de los ANS (Nivel es de Servicios) de la línea NIVEL DE SERVICIO: 97,79% NIVEL DE ATENCIÓN: 99,54% TMO: 04:31	N/A
2	Tiempo de atención Canales	Dando continuidad al análisis del periodo, se registró un total de 8.150 llamada atendidas, distribuidas principalmente a través del canal telefónico. A continuación, se detalla la participación por cada canal de atención:	-Canal Presencial: Se brinda apoyo a la gestión realizada por los agentes en este canal. Durante el periodo se atendieron 338 atenciones -Canal Telefónico: Se ofrece acompañamiento a los agentes del Centro de Atención Telefónica para el adecuado desarrollo de la operación. 8.150 atenciones	N/A
3	Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio	En el presente periodo y una vez implementada la encuesta se ha dado satisfactoriamente la calificación a las dos preguntas en mención ¿Cómo califica su grado de satisfacción con el servicio prestado? Promedio 88,32% y ¿La información entregada por la persona que lo atendió fue clara? Promedio 94,19% finalmente nuestro nivel de satisfacción fue del 91,26% . Encuestas contestadas 197	 	N/A
4	Rotación de Agentes	Para este periodo, el centro de contacto y de atención presencial, no presentaron retiros.	Durante el corte no se presentaron cambios en el recurso humano que conforma el proyecto	N/A
5	TMO	Durante este mes, el TMO de las llamadas del centro de contacto se encuentra dentro del siguiente rango	El TMO de las llamadas atendidas durante el mes de Febrero fue: 04:31 min	N/A
6	Eficacia: Telefónico o Voz. Mide el porcentaje de atención de los canales en relación	Para el indicador de nivel de atención se obtiene midiendo las llamadas entrantes vs llamadas atendidas.	En este periodo se obtuvieron los siguientes resultados: Llamadas entrantes: 8.188 Llamadas atendidas: 8.150 Nivel de Servicio: 97,79% Nivel de Atención: 99,54%	N/A

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR01
	FORMATO	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCES DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	VERSIÓN	04
			FECHA	30/04/2026

	con la cantidad de transacciones entrantes.																																																										
7	Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz. Para transacciones entrantes. Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectiva de los agentes.	En este periodo el nivel de ocupación de los agentes fue de: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Agente</th><th>Tiempo Programado</th><th>Tiempo Laborado</th><th>TMO</th><th>OCUPACIÓN</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eduviges Maria Hernandez Martinez</td><td>194:00:00</td><td>195:08:47</td><td>0:04:31</td><td>39.17%</td></tr> <tr> <td>Edwin Pinzon Zuñiga</td><td>186:00:00</td><td>187:00:45</td><td>0:04:36</td><td>38.01%</td></tr> <tr> <td>Ingris Paola Rangel Guerrero</td><td>182:00:00</td><td>182:00:56</td><td>0:04:50</td><td>42.88%</td></tr> <tr> <td>Lidia Johana Silva Lopez</td><td>191:00:00</td><td>191:00:00</td><td>0:04:52</td><td>41.43%</td></tr> <tr> <td>Juanita Victoria Rivera Lozano</td><td>193:00:00</td><td>193:06:31</td><td>0:04:43</td><td>39.62%</td></tr> <tr> <td>Nelson Hernando Molano Guerra</td><td>189:00:00</td><td>189:02:08</td><td>0:06:48</td><td>28.64%</td></tr> <tr> <td>Lady Johanna Celis Rios</td><td>193:00:00</td><td>193:14:16</td><td>0:05:27</td><td>42.99%</td></tr> <tr> <td>Diana Marcela Ocampo Garavito</td><td>205:00:00</td><td>205:03:01</td><td>0:04:25</td><td>38.14%</td></tr> <tr> <td>Tatiana Alejandra Nieto Mendivelso</td><td>188:00:00</td><td>190:41:06</td><td>0:03:41</td><td>35.06%</td></tr> <tr> <td>Luisa Maria Gonzalez Garcia</td><td>196:00:00</td><td>196:58:02</td><td>0:04:03</td><td>35.56%</td></tr> </tbody> </table>	Agente	Tiempo Programado	Tiempo Laborado	TMO	OCUPACIÓN	Eduviges Maria Hernandez Martinez	194:00:00	195:08:47	0:04:31	39.17%	Edwin Pinzon Zuñiga	186:00:00	187:00:45	0:04:36	38.01%	Ingris Paola Rangel Guerrero	182:00:00	182:00:56	0:04:50	42.88%	Lidia Johana Silva Lopez	191:00:00	191:00:00	0:04:52	41.43%	Juanita Victoria Rivera Lozano	193:00:00	193:06:31	0:04:43	39.62%	Nelson Hernando Molano Guerra	189:00:00	189:02:08	0:06:48	28.64%	Lady Johanna Celis Rios	193:00:00	193:14:16	0:05:27	42.99%	Diana Marcela Ocampo Garavito	205:00:00	205:03:01	0:04:25	38.14%	Tatiana Alejandra Nieto Mendivelso	188:00:00	190:41:06	0:03:41	35.06%	Luisa Maria Gonzalez Garcia	196:00:00	196:58:02	0:04:03	35.56%		
Agente	Tiempo Programado	Tiempo Laborado	TMO	OCUPACIÓN																																																							
Eduviges Maria Hernandez Martinez	194:00:00	195:08:47	0:04:31	39.17%																																																							
Edwin Pinzon Zuñiga	186:00:00	187:00:45	0:04:36	38.01%																																																							
Ingris Paola Rangel Guerrero	182:00:00	182:00:56	0:04:50	42.88%																																																							
Lidia Johana Silva Lopez	191:00:00	191:00:00	0:04:52	41.43%																																																							
Juanita Victoria Rivera Lozano	193:00:00	193:06:31	0:04:43	39.62%																																																							
Nelson Hernando Molano Guerra	189:00:00	189:02:08	0:06:48	28.64%																																																							
Lady Johanna Celis Rios	193:00:00	193:14:16	0:05:27	42.99%																																																							
Diana Marcela Ocampo Garavito	205:00:00	205:03:01	0:04:25	38.14%																																																							
Tatiana Alejandra Nieto Mendivelso	188:00:00	190:41:06	0:03:41	35.06%																																																							
Luisa Maria Gonzalez Garcia	196:00:00	196:58:02	0:04:03	35.56%																																																							
8	Evaluación de conocimiento Agentes ECA.	Durante el presente periodo se aplicó la evaluación de conocimiento a los agentes ECA, El equipo se encuentra en un proceso robusto de consolidación de conocimiento que sienta las bases para un servicio de alta calidad. 10 preguntas. Las preguntas estuvieron enfocadas en la información primordial de la página web y algunos procesos clave. Se genera una nueva prueba que será enviada a la Dra. Luz Marina para su validación y posterior ejecución.	N/A	N/A																																																							
9	Agentes en Call center y entidad compradora Programados en Malla de Turnos en horarios asignados de acuerdo con el comportamiento de la línea telefónica y atención presencial	Agentes en trabajo en casa, se programan en la malla de turnos en los horarios asignados, de acuerdo con el comportamiento de la línea de atención telefónica que va desde las 7:00 a.m. hasta las 06:00 p.m. Se dispone de 3 Agentes Front Office sin herramienta en entidad compradora -Jornada Ordinaria - Técnico Plata- 3 Unidades 7.00 A 17.00 de lunes a jueves y los viernes de 7.00 A 16.00																																																									

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR01
	FORMATO	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCES DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	VERSIÓN	04
			FECHA	30/04/2026

10	Comportamiento de la Línea por día	En el análisis del comportamiento de la línea durante el periodo evaluado, se identificó que en general los martes, (Este es el día de la semana en el que más se comunican y se aprecian mayores llamadas en comparación con otros días); se concentró el mayor volumen de llamadas, registrando un total de 2035 interacciones. De estas, 2013 fueron atendidas y 22 correspondieron a llamadas abandonadas.	detallado en el informe de gestión.	N/A
11	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective	>= 99,8% RTO Incidente: 8min	Conalcenter BPO aseguró la disponibilidad de la plataforma en un 100,00%.	N/A

Hago constar que durante el periodo reportado se adelantaron las anteriores obligaciones y/o actividades.



Jacquelin Masso Garces
Firma del Contratista
Fecha: 29/05/2026

BALANCE ECONÓMICO

VIGENCIA	Valor total del contrato (inicial + adición)	Valor Pagado	Valor Por Pagar	Saldo Liberado	Saldo por Pagar
2025 CDP No.467 de 2025	\$ 244.322.728,62	\$ 168.010.485,06	\$ 0,00	\$ 76.312.243,56	\$ 0,00
2026 RP 029 de 2026	\$ 573.589.929,36	\$ 219.111.772,12	\$ 109.555.850,81	\$ 0,00	\$ 244.922.306,43
TOTAL	\$ 817.912.657,98	\$ 387.122.257,18	\$109.555.850,81	\$ 76.312.243,56	\$ 244.922.306,43

La ADRES cancelará al CONTRATISTA, la suma de CIENTO NUEVE MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA PESOS CON OCHENTA Y UN CENTAVOS MCTE (\$109.555.850,81)

CONCEPTO	PLANILLA No.	VALOR	PERIODO	
			DESDE	HASTA
Salud	9502297886	2102600	1/03/2026	31/03/2026

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR01
	FORMATO	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCES DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	VERSIÓN	04
			FECHA	30/04/2026

Pensión	9502297886	8407100	1/03/2026	31/03/2026
ARL	9502297886	274500	1/03/2026	31/03/2026

El Contratista tiene otros Contratos de Prestación de Servicios:

SI ☐ NO ☒

En la eventualidad que la Supervisión verifique que la información suministrada por el Contratista no es consistente o carece de validez, ésta deberá indicar las acciones tomadas: [Realizar una breve descripción del hallazgo \(Adjuntar soportes\)](#)

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN

De conformidad con el seguimiento a la ejecución del contrato, el (los) supervisor (es) certifica(n) que:

1. El (la) Contratista durante el periodo de ejecución del contrato, desarrolló y cumplió con objeto contractual, las obligaciones generales y específicas, presentó y entregó los productos y/o informes establecidos en el Contrato o Convenio en mención.
2. Apruebo los informes, productos y demás documentos presentados y entregados por el (la) Contratista durante el periodo mencionado en desarrollo de las obligaciones pactadas en el Contrato o Convenio en mención.
3. A la fecha no existen causales de incumplimiento de las obligaciones contractuales que demanden actuaciones conminatorias o sancionatorias por parte de la Administración.
4. Verifique la matriz de riesgos del contrato y se estableció, que no se ha materializado ninguno de los riesgos.

OBSERVACIONES	N/A
ANEXOS	1. Comprobante del pago de los Aportes respectivos al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud y Pensiones y/o Aportes Parafiscales por parte del Contratista. 2. Formato de deducciones para efectos de retención en la fuente, suministrado por la Entidad. 3. Soportes contractuales cargados en la sección 7 del contrato electrónico (Formato comprimido). 4. Cuenta de cobro o factura, según el Régimen sea Simplificado o Común. a. Si el contratista está obligado a facturar electrónicamente, deberá presentar la factura electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020 5. En caso de primer pago debe aportar: a. Los soportes relacionados en el formato de deducciones para efectos de retención en la fuente.

	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	GCON-FR01
	FORMATO	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE AVANCES DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y PAGO	VERSIÓN	04
			FECHA	30/04/2026

En constancia, firmo:

Luz Marina Alarcon Ramirez

LUZ MARINA ALARCON RAMIREZ
Supervisor (es)/Interventor (es)

En constancia, el presente documento se entiende aprobado por las partes una vez el usuario supervisor del contrato efectúe la aprobación respectiva en la plataforma de SECOP II.

Lugar y Fecha: Bogotá, D. C., 29/05/2026

ⁱ Incluir las obligaciones específicas pactadas en el Contrato y/o Convenio.



COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS
S.A.S.
NIT: 800219668-3
CL 99 60 59
BOGOTÁ, D.C. - Bogotá (CO)
e-mail: facturas.Clientes@emergiac.com

FACTURA ELECTRÓNICA DE
VENTA

No. CNCB229721

Fecha emisión: 2026-05-28 15:33:12-05:00
Fecha generación: 2026-05-28T15:34:34.583-05:00

Estado DIAN: ACEPTADA
Fecha estado: 2026-05-28 15:37:00

Resolución 1876407775468, con vigencia desde 2024-08-23, hasta 2026-08-23. Prefijo CNCB y rango 200001 .. 400000. Somos agentes retenedores de IVA. Somos autorretenedores: Resolución 000425 del 27 de Enero de 2016. Régimen Ordinario Renta.

Cliente: ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL
Dirección: A C 26 6976 ED ELEMENTO P 17 TO I
Contacto:
e-mail contacto: jmasso@emergiac.com

NIT: 901037916
Municipio: BOGOTÁ, D.C.
País: Colombia
Telf:

Fecha Desde	Fecha Hasta	Moneda	Tasa cambio a COP	Fecha cambio	N. Orden Compra	CUFE
		COP			154239	278bb3d01bff16771496e6909c029bda5fc8f1ffc6b304e6fa1b8b850a3297f99917182b9733e062ba68d511d58563fb

Item	Código	Descripción	UM	Cant	Precio	Tot. Dto.	Impuestos	Total Sin Imp.
1	41459501	Agente en Sitio _Agente técnico_ 10 Mes	94	10	5.341.796,34		IVA: 19.00%	53.417.963,40
2	41459501	Supervisor Servicios BPO	94	1	9.689.737,79		IVA: 19.00%	9.689.737,79
3	41459501	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_1 Mes	94	1	8.478.520,56		IVA: 19.00%	8.478.520,56
4	41459501	Troncal SIP 20 Mes	94	20	15.474,26		IVA: 19.00%	309.485,20
5	41459501	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _10 Licencia por posición	94	10	167.939,98		IVA: 19.00%	1.679.399,80
6	41459501	Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico - 3 Mes	94	3	6.005.377,81		IVA: 19.00%	18.016.133,43
7	41459501	Minuto IVR Interactive Voice Response	94	10.000	47,25		IVA: 19.00%	472.500,00

Total Items: 7

Vencimientos			
Fecha	Forma Pago	Medio Pago	Importe
2026-05-28	CRÉDITO	Transferencia Crédito Bancario	109.555.850,81

Impuestos			
Nombre	B.Imponible	%	Total Impuesto
IVA	92.063.740,18	19,00	17.492.110,63
ReteIVA	17.492.110,63	15,00	2.623.816,60
ReteICA	92.063.740,18	0,97	889.335,73

Total Descuentos:	0,00	Sub-Total:	92.063.740,18
Total Cargos:	0,00	Impuestos Repercutidos:	17.492.110,63
Total Anticipos (informativo):	0,00	Importe Total:	109.555.850,81

INFORMACION ADICIONAL:

Orden de Compra 154239
01: Periodo Marzo 2026



INFORME DE GESTIÓN

Marzo

Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad
Social en Salud



emergen^gia

Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
1. Indicadores de servicio canal telefónico	4
1. Gestión por fecha.....	4
2. Comportamiento de la línea por día	5
3. Comportamiento por intervalos.....	6
4. Tipificación por canal	7
4.1 Tipologías de Atención a Nivel General.....	7
4.1 Sub-Tipologías de Atención a Nivel General	8
4.2 Comparación entre Canal Presencial y Canal Telefónico.....	10
5. Resultados de Desempeño Operativo	11
6. Actividades en el centro de contacto.....	14
7. Plan de Mejora	15

PRESENTACIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto del 1 al 31 de Marzo del servicio de la ADRES a través del canal telefónico para atender las consultas que ingresan a la línea de atención.

El informe contempla un consolidado de los servicios prestados por este canal, resultados de los niveles de atención acordados contractualmente, aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.

1. Indicadores de servicio canal telefónico

Durante el periodo analizado se registró un total de **8.188 llamadas** ingresadas, de las cuales **8.150 fueron atendidas**, alcanzando un **nivel de atención del 99,54 %** y un **nivel de servicio del 97,79 %**. Asimismo, se presentó un **nivel de abandono del 0,46%**.

Por otra parte, se obtuvo un Tiempo Medio de Operación (TMO) de **04:07 minutos**, lo cual refleja la eficiencia y el compromiso del equipo en la gestión de cada interacción.

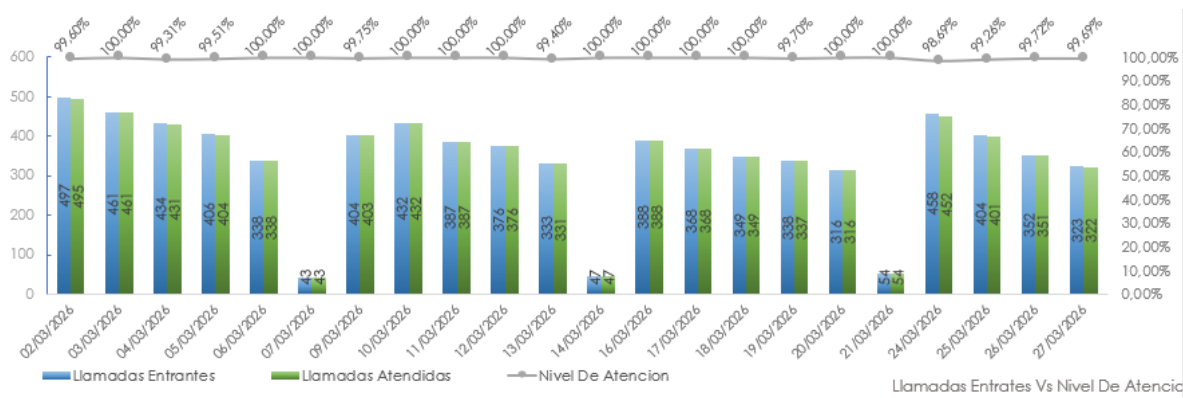
Total	8.188	8.150	8.007	38	97,79%	99,54%	0,46%	0:04:27
Mes	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
Marzo	8188	8150	8007	38	97,79%	99,54%	0,46%	00:04:27

1. Gestión por fecha

En el análisis de la gestión de llamadas recibidas por fecha, se identifica que el 02 de Marzo fue el día con el mayor número de interacciones, registrando un total de 495 llamadas, de las cuales se atendieron 492, el TMO correspondiente a esta fecha fue de 0:04:33 minutos, reflejando una gestión eficiente y consistente en el manejo de las comunicaciones.

A continuación, se presenta la tabla con el detalle de llamadas recibidas por fecha, donde se puede visualizar el comportamiento general de la línea durante el periodo analizado.

Total	8.188	8.150	8.007	38	97,79%	99,54%	0,46%	0:04:07
Fecha	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
02/03/2026	497	495	492	2	98,99%	99,60%	0,40%	0:04:33
03/03/2026	461	461	456	0	98,92%	100,00%	0,00%	0:04:24
04/03/2026	434	431	413	3	95,16%	99,31%	0,69%	0:04:25
05/03/2026	406	404	400	2	98,52%	99,51%	0,49%	0:04:21
06/03/2026	338	338	337	0	99,70%	100,00%	0,00%	0:04:36
07/03/2026	43	43	42	0	97,67%	100,00%	0,00%	0:04:35
09/03/2026	404	403	400	1	99,01%	99,75%	0,25%	0:04:24
10/03/2026	432	432	431	0	99,77%	100,00%	0,00%	0:04:30
11/03/2026	387	387	380	0	98,19%	100,00%	0,00%	0:04:33
12/03/2026	376	376	370	0	98,40%	100,00%	0,00%	0:04:23
13/03/2026	333	331	330	2	99,10%	99,40%	0,60%	0:04:12
14/03/2026	47	47	47	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:16
16/03/2026	388	388	379	0	97,68%	100,00%	0,00%	0:04:17
17/03/2026	368	368	363	0	98,64%	100,00%	0,00%	0:04:22
18/03/2026	349	349	345	0	98,85%	100,00%	0,00%	0:04:31
19/03/2026	338	337	335	1	99,11%	99,70%	0,30%	0:04:34
20/03/2026	316	316	316	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:26
21/03/2026	54	54	48	0	88,89%	100,00%	0,00%	0:04:02
24/03/2026	458	452	435	6	94,98%	98,69%	1,31%	0:04:28
25/03/2026	404	401	392	3	97,03%	99,26%	0,74%	0:04:13
26/03/2026	352	351	346	1	98,30%	99,72%	0,28%	0:04:37
27/03/2026	323	322	318	1	98,45%	99,69%	0,31%	0:04:48
28/03/2026	49	49	49	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:29
30/03/2026	315	315	313	0	99,37%	100,00%	0,00%	0:04:39
31/03/2026	316	300	270	16	85,44%	94,94%	5,06%	0:04:23



2. Comportamiento de la línea por día

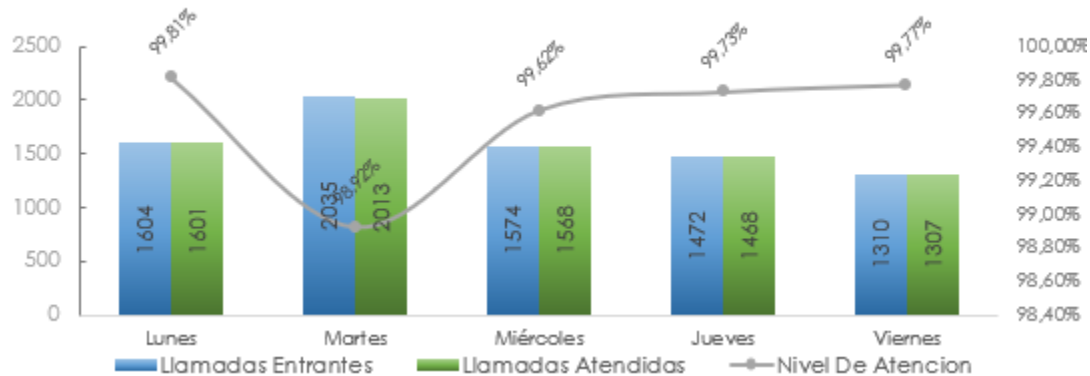
En el análisis del comportamiento de la línea durante el periodo evaluado, se identificó que el martes registró el mayor volumen de llamadas, con un total de **2.035** interacciones, de las cuales **2.013** fueron **atendidas** y **22** correspondieron a **abandonos**. En esta jornada de mayor demanda, se alcanzó un **nivel de atención del 98,92%**, un **nivel de servicio del 96,07%** y un **nivel de abandono del 1,08%**.

El Tiempo Medio de Operación (**TMO**) correspondiente a este día fue de **04:27 minutos**, lo que evidencia la consistencia en la eficiencia del servicio incluso ante un incremento significativo en la carga operativa.

A continuación, se presenta la tabla con el detalle de las llamadas recibidas por día de la semana, lo que permite visualizar el comportamiento general de la línea durante el periodo analizado.

Total	8.188	8.150	8.007	38	97,79%	99,54%	0,46%	0:04:27
Dia Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
Lunes	1604	1601	1584	3	98,75%	99,81%	0,19%	0:04:28
Martes	2035	2013	1955	22	96,07%	98,92%	1,08%	0:04:25
Miércoles	1574	1568	1530	6	97,20%	99,62%	0,38%	0:04:25
Jueves	1472	1468	1451	4	98,57%	99,73%	0,27%	0:04:29
Viernes	1310	1307	1301	3	99,31%	99,77%	0,23%	0:04:31
Sábado	193	193	186	0	96,37%	100,00%	0,00%	0:04:20

Llamadas Entrantes Vs Nivel Servicio

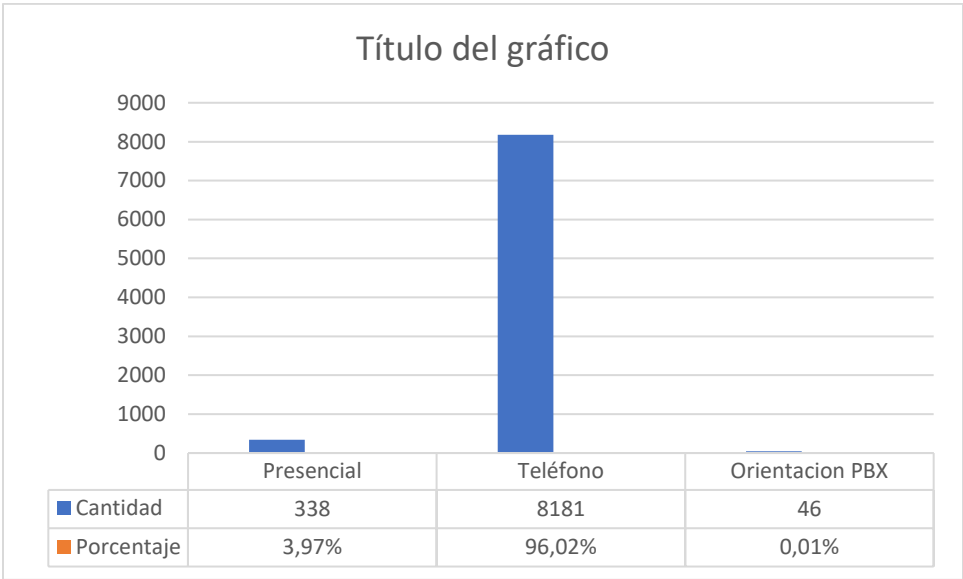


4. Tipificación por canal

Dando continuidad al análisis del periodo, se registró un total de **6.303 atenciones**, distribuidas principalmente a través del canal telefónico. La participación por canal se detalla a continuación:

- **Teléfono:** 8.181 atenciones (**96%**)
- **Presencial:** 338 atenciones (**4%**) de las cuales 46 pertenecen a la gestión del **PBX**
- **Total:** 8.519 atenciones (**100%**)

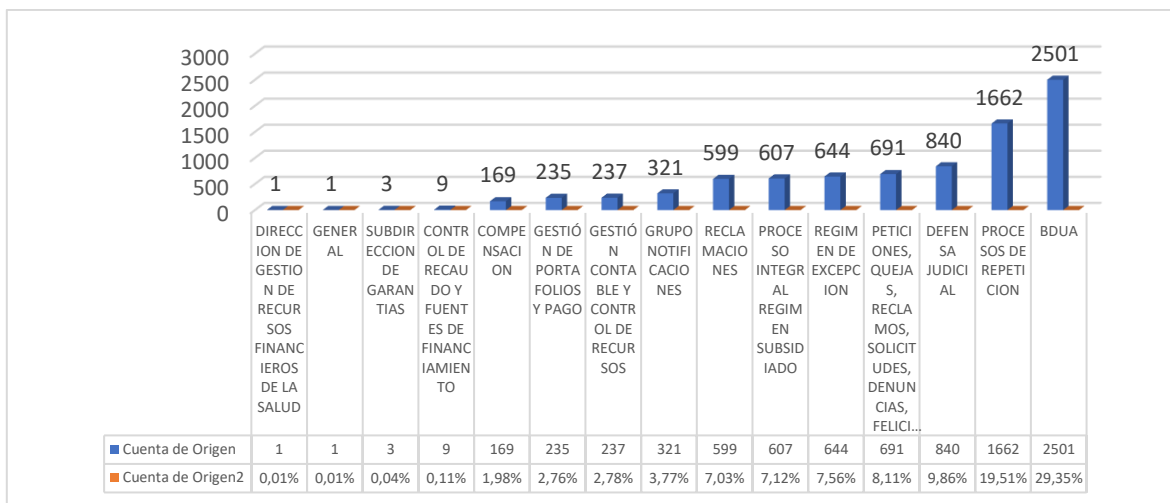
Estos resultados reflejan una marcada preferencia por el canal telefónico como principal vía de contacto, manteniendo su posición como el medio más utilizado por los usuarios para la gestión de consultas y requerimientos.



4.1 Tipologías de Atención a Nivel General

Se registró un total de **8.519 atenciones**, clasificadas según las diferentes direcciones y áreas responsables de la gestión de solicitudes. La distribución porcentual evidencia los principales focos de demanda institucional.

A continuación, se presenta el detalle:

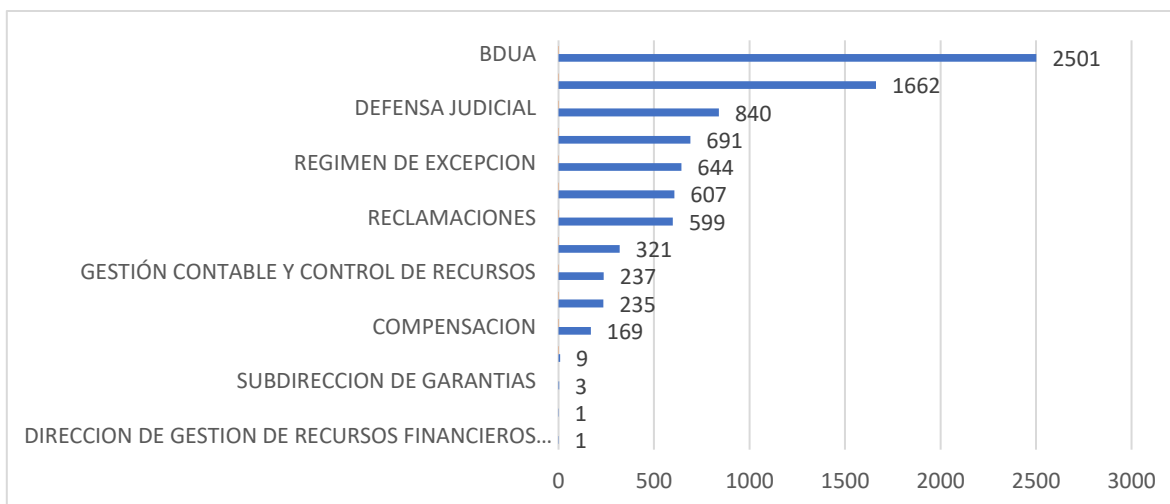


- **Oficina Jurídica:** 2.822 atenciones con una participación del **33,12%**. Se mantiene como el área con mayor volumen de requerimientos, reflejando la alta necesidad de acompañamiento en aspectos legales, contractuales y normativos.
- **DTIC (Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones):** 2502 atenciones con una participación del **29,37%**. La participación de esta área confirma su papel esencial en el soporte tecnológico, garantizando el funcionamiento adecuado de sistemas, plataformas y herramientas institucionales.
- **Dirección de Liquidaciones y Garantías:** 1423 atenciones con una participación del **16%**. Su participación significativa se relaciona con procesos de verificación, trámites documentales y procedimientos técnicos vinculados a liquidaciones y garantías.
- **Dirección Administrativa y Financiera:** 691 atenciones con una participación del **8%**. Atiende consultas relacionadas con procesos administrativos, financieros y de soporte operativo interno.
- **Dirección de Otras Prestaciones:** 599 atenciones con una participación del **8%**. Representa solicitudes vinculadas a la administración de prestaciones complementarias y trámites asociados a beneficios institucionales.
- **Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud:** 482 atenciones con una participación del **7%**. Aunque representa un porcentaje menor, continúa gestionando requerimientos centrados en la administración y supervisión de recursos del sector salud.

Total: 8.519 atenciones dando así una participación del **100%**.

4.1 Sub-Tipologías de Atención a Nivel General

Durante el periodo evaluado se registró un total de **8.303 atenciones** clasificadas por subcategoría, lo que permite identificar con mayor precisión los temas y procesos que centralizan la demanda de los usuarios. La distribución evidencia áreas críticas de consulta y gestión, destacándose las siguientes:



- **BDUA (Base de Datos Única de Afiliados): 2501** atenciones; Representa una alta demanda asociada a actualizaciones, validaciones y consultas relacionadas con el sistema de afiliación.
- **Procesos de Repetición: 1662** atenciones; Constituye la subcategoría con mayor volumen, reflejando la importancia operativa y administrativa de estos procesos dentro de la gestión institucional.
- **Defensa Judicial: 840** atenciones; Su elevado número evidencia la constante necesidad de apoyo jurídico y la atención de requerimientos derivados de procesos judiciales en curso.
- **Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones: 691** atenciones; Esta subcategoría integra diversas formas de interacción con los usuarios, orientadas a garantizar transparencia, respuesta oportuna y mejoramiento continuo.
- **Proceso Integral Régimen Subsidiado: 655** atenciones; Relacionado con la gestión de información, trámites y requisitos del aseguramiento subsidiado.
- **Régimen de Excepción: 644** atenciones; Asociadas a la atención de usuarios con condiciones especiales o coberturas específicas dentro del sistema.
- **Reclamaciones: 599** atenciones; Relacionado con la orientación al ciudadano para realizar reclamaciones antes las inconformidades presentadas.
- **Grupo de Notificaciones: 321** atenciones; Su volumen refleja la relevancia del seguimiento, registro y gestión de comunicaciones formales.
- **Compensación: 169** atenciones; Comprende solicitudes vinculadas a procesos financieros y de liquidación asociados al mecanismo de compensación.
- **Gestión Contable y Control de Recursos: 237** atenciones; Relacionadas con revisiones contables, validaciones y control financiero.
- **Gestión de Portafolios y Pago: 235** atenciones; Atiende requerimientos relacionados con la administración de portafolios y procesos de pago.
- **Control de Recaudo y Fuentes de Financiamiento: 9** atenciones; Presenta una participación mínima, centrada en gestiones de verificación y control de ingresos institucionales.

- **Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud:** 1 atenciones; Gestiona
- **Subdirección de Garantías:** 3 atenciones; Asociadas a trámites específicos relacionados con garantías y validaciones técnicas.
- **Gestiona Total:** 8.519 atenciones.

4.2 Comparación entre Canal Presencial y Canal Telefónico

Durante el periodo evaluado se registraron **338 atenciones presenciales**, **46 orientaciones por medio del PBX** y **8.036 atenciones telefónicas**, evidenciando una marcada preferencia por la atención remota.

A continuación, se detalla la participación por canal y su comportamiento dentro de cada tipología:

Canal Presencial

El canal presencial concentró un total de **274 atenciones (100%)**, distribuidas de la siguiente manera:

- **Oficina Jurídica:** 117 atenciones (43%)
- **DTIC:** 66 atenciones (24%)
- **Dirección de Liquidaciones y Garantías:** 48 atenciones (18%)
- **Dirección de Otras Prestaciones:** 34 atenciones (12%)
- **Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud:** 8 atenciones (3%)
- **Dirección Administrativa y Financiera:** 1 atenciones (0%)

La mayor demanda presencial se concentra en la **Oficina Jurídica**, lo que sugiere que los usuarios requieren acompañamiento directo para trámites o consultas que necesitan verificación física, documentación o asesoría personalizada.

Orientación PBX

El canal presencial concentró un total de **46 atenciones (100%)**, distribuidas de la siguiente manera:

- **Oficina Jurídica:** 20 atenciones (43%)
- **DTIC:** 11 atenciones (24%)
- **Dirección de Liquidaciones y Garantías:** 9 atenciones (20%)
- **Dirección de Otras Prestaciones:** 3 atenciones (7%)
- **Dirección Administrativa y Financiera:** 2 atenciones (4%)
- **Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud:** 1 atenciones (2%)

Canal Telefónico

El canal telefónico registró **8.181 atenciones (100%)**, con la siguiente participación:

- **Oficina Jurídica:** 2.776 atenciones (35%)
- **DTIC:** 2575 atenciones (32%)

- Dirección de Liquidaciones y Garantías: 1314 atenciones (16%)
- Dirección Administrativa y Financiera: 661 atenciones (8%)
- Dirección de Otras Prestaciones: 471 atenciones (6%)
- Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud: 239 atenciones (3%)

Este canal mantiene su predominio debido a su facilidad de acceso, inmediatez y menor tiempo de gestión, especialmente en áreas como la **Oficina Jurídica y DTIC** y, que presentan los mayores volúmenes de atención.

5. Resultados de Desempeño Operativo

El análisis del desempeño del equipo refleja un adecuado cumplimiento del tiempo programado y una operación estable en los indicadores de TMO y nivel de ocupación. En general, la adherencia se mantuvo dentro de los parámetros esperados y se evidencian comportamientos consistentes en la gestión individual de cada agente.

Agente	Tiempo Programado	Tiempo Laborado	TMO	OCUPACIÓN
Edwin Pinzon Zuñiga	195:00:00	195:00:00	0:04:31	39,85%
Diana Marcela Ocampo Garavito	195:00:00	195:00:00	0:04:27	38,24%
Lida Johana Silva López	195:00:00	195:00:00	0:05:00	43,07%
Juanita Victoria Rivera Lozano	195:00:00	195:00:00	0:05:05	41,04%
Luisa María González García	195:00:00	194:59:00	0:04:13	37,13%
Nelson Hernando Molano Guerra	195:00:00	191:00:00	0:06:19	35,67%
Eduviges Maria Hernandez Martinez	195:00:00	193:23:00	0:04:45	41,15%
Lady Johanna Celis Ríos	195:00:00	194:58:00	0:05:00	48,32%
Tatiana Alejandra Nieto Mendivelso	195:00:00	185:13:00	0:03:48	30,46%
Ingris Paola Rangel Guerrero	195:00:00	194:50:00	0:05:16	44,65%

Principales resultados:

- Cumplimiento general del **tiempo programado** al **100%** en la mayoría del equipo.
- **TMO** promedio estable, con variaciones entre 4:43 y 7:31 según la naturaleza de cada gestión.
- **Niveles de ocupación** entre 30% y 46%, destacándose Juanita Victoria Rivera Lozano como el valor más alto del periodo (45,96%).

Estos indicadores confirman un rendimiento operativo adecuado y permiten orientar acciones de mejora enfocadas en la optimización de tiempos y fortalecimiento del nivel de ocupación.

A continuación, se relacionan los resultados individuales:

- **Diana Marcela Ocampo Garavito:** Cumplió el 100% del tiempo programado (200:00:00), con un TMO de 4:44 y un nivel de ocupación del 35,27%.
- **Eduviges María Hernández Martínez:** Cumplió el 100% del tiempo programado (200:00:00), con un TMO de 4:45 y ocupación del 37,39%.
- **Edwin Pinzón Zúñiga:** Cumplió el 100% del tiempo programado (200:00:00), TMO de 4:46 y ocupación del 35,39%
- **Ingris Paola Rangel Guerrero:** Cumplimiento total del tiempo programado, con un TMO de 0:05:56 y ocupación del 43,14%
- **Juanita Victoria Rivera Lozano:** Cumplió el 100% del tiempo programado (200:00:00) con un TMO de 0:06:35 y ocupación del 44,90%
- **Lady Johanna Celis Ríos:** Cumplimiento total del tiempo programado, con un TMO de 0:06:12 y ocupación del 44,90%
- **Lida Johana Silva López:** Cumplimiento total del tiempo programado, con un TMO de 0:05:29 y presentó uno de los niveles más altos de ocupación del equipo 41,31%
- **Luisa María González García:** Cumplimiento total del tiempo programado, con un TMO de 0:04:43 y ocupación del 36,42%
- **Nelson Hernando Molano Guerra:** Cumplimiento del tiempo programado con un TMO de 0:07:31 y ocupación del 45.11%
- **Tatiana Alejandra Nieto Mendivelso:** Cumplimiento del tiempo programado, con un TMO de 0:03:39 y ocupación del 29,89%.

En conclusión, el equipo mantiene un desempeño consistente, destacándose la estabilidad en el cumplimiento del tiempo laboral y un comportamiento equilibrado en los indicadores de TMO y ocupación. Estos resultados permiten evidenciar una adecuada gestión operativa y brindan insumos clave para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del rendimiento y la eficiencia del servicio.

6. Actividades en el centro de contacto.

Resultados de satisfacción del servicio

- Se aplicaron 197 encuestas sobre la calidad del servicio.
- La mayoría de los usuarios calificaron como Excelente (83.25%), seguido de Satisfecho (5.08%).
- Solo un pequeño porcentaje expresó insatisfacción: Deficiente (6.09%) e Insatisfecho (1.52%).
- El nivel general de satisfacción alcanzó 88.32%, reflejando una percepción muy positiva del servicio.

Claridad de la información entregada

- Se aplicaron 155 encuestas sobre la claridad de la atención.
- El 94.19% de los encuestados estuvo de acuerdo en que la información fue clara.
- Solo el 5.81% manifestó desacuerdo.
- Esto evidencia que la comunicación del personal es altamente efectiva.

Resumen global

- Total encuestas: 197
- Satisfacción general: 91.26%
- Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción y claridad en la atención, lo que refleja un servicio confiable y bien valorado por los usuarios.



Conclusión

Los resultados de las encuestas reflejan un **alto nivel de satisfacción y confianza en el servicio prestado**. La gran mayoría de los usuarios calificó la atención como excelente y consideró que la información brindada fue clara, lo que evidencia un desempeño sólido del personal en términos de calidad y comunicación.

Aunque existe un pequeño porcentaje de respuestas negativas, estas son mínimas frente al total y representan oportunidades de mejora específicas. En general, los datos muestran que el servicio es **eficiente, bien valorado y genera una percepción positiva en los clientes**, consolidando la imagen de una atención confiable y efectiva

7. Actividades en el centro de contacto.

Durante el periodo evaluado se desarrollaron diversas acciones orientadas a fortalecer la calidad del servicio, garantizar la correcta ejecución de los procesos y consolidar las competencias operativas del equipo. Entre las principales actividades se destacan:

- **Acompañamiento operativo permanente:** Se brindó acompañamiento continuo a los agentes con el fin de mantenerlos actualizados respecto a los lineamientos, procedimientos y actividades vigentes, atentos a la conexión y tipificación de todas las llamadas.
- **Fortalecimiento del autoconocimiento operativo:** Se promovió la reflexión y el entendimiento profundo de los procesos, no solo en términos de rutas de atención, sino también en la comprensión del alcance y las responsabilidades del agente. Esto busca que el personal proporcione información clara, precisa y confiable, alineada con los protocolos establecidos.
- **Ejecución de llamadas de prueba:** Se efectuaron llamadas de prueba de manera periódica para garantizar la disponibilidad inmediata de la línea, validar tiempos de respuesta y asegurar la operación continua del servicio.
- **Seguimiento de gestión en tiempo real:** Se realizaron monitoreos en línea, verificando el proceso ejecutado por los agentes paso a paso en pantalla y audio. Esta actividad permite identificar oportunidades de mejora, garantizar el cumplimiento del proceso definido y reducir tiempos no productivos. Se realizó seguimiento frecuente con los estados auxiliares (break, almuerzo, pausas activas) y acompañamiento la conexión de la VPN
- **Mesa de trabajo y seguimiento continuo:** Se llevaron a cabo diversas mesas de trabajo y sesiones de seguimiento continuo. Durante estas jornadas, se garantizó la conexión exitosa a la VPN y a los diferentes aplicativos, con el objetivo de asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos para la gestión diaria

8. Plan de Mejora

A partir del análisis de las actividades y los resultados obtenidos, se establece el siguiente plan de acción orientado a optimizar la operación del centro de contacto:

1. **Fortalecimiento el uso de los auxiliares**
 - Se debe cumplir con los tiempos establecidos ya que eso afecta directamente la operación recordando que son 25 minutos de break, 10 minutos de baños, 10 minutos de pausas activas y 1 hora de almuerzo los cuales están distribuidos en el transcurso del turno programado.
2. **Mejora continua en competencias del agente**
 - Desarrollar micro capacitaciones orientadas al manejo de objeciones, tono y claridad en la comunicación.
 - Implementar una evaluación mensual de conocimientos clave del proceso.
3. **Optimización de calidad y disponibilidad del servicio**
 - Incrementar la frecuencia de llamadas de prueba para asegurar la disponibilidad técnica.
 - Documentar incidencias y generar alertas tempranas para mitigación inmediata.
4. **Seguimiento a la encuesta de satisfacción implementada**

Implementar la **encuesta de satisfacción** ya que es la clave para saber con datos reales, **qué tan bien estamos atendiendo a los ciudadanos y dónde podemos mejorar**.

1. **Mide la experiencia del cliente:** Nos ayuda a entender si el usuario quedó satisfecho con la atención, el tiempo de espera, la solución brindada y el trato del agente.
2. **Detecta fallas y oportunidades de mejora:** Las encuestas revelan problemas recurrentes (largas esperas, falta de información, mala resolución) que muchas veces no se ven desde adentro.
3. **Mejora la calidad del servicio:** Con la información obtenida, se puede capacitar mejor a los agentes, ajustar procesos y estandarizar buenas prácticas.
4. **Evalúa el desempeño de los agentes:** Sirve como indicador objetivo para reconocer buenos desempeños y detectar necesidades de un seguimiento o un cambio.
5. **Apoya la toma de decisiones:** Los resultados permiten tomar decisiones basadas en datos y no solo en suposiciones.



Departamento de Soluciones
Jacquelin Masso
Gerente de Servicio
jmasso@emergiacc.com

emərgia