

# INFORME DE GESTIÓN

## Diciembre

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



emərgia

## Contenido

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Indicadores de servicio canal telefónico</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Gestión por fecha</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Comportamiento de la línea por día</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Comportamiento por intervalos</b> .....	<b>6</b>
<b>4. Tipificación por canal</b> .....	<b>7</b>
<b>4.1 Tipologías de Atención a Nivel General</b> .....	<b>8</b>
<b>4.1 Sub-Tipologías de Atención a Nivel General</b> .....	<b>9</b>
<b>4.2 Comparación entre Canal Presencial y Canal Telefónico</b> .....	<b>10</b>
<b>5. Resultados de Desempeño Operativo</b> .....	<b>11</b>
<b>6. Actividades en el centro de contacto</b> .....	<b>13</b>
<b>7. Plan de Mejora</b> .....	<b>13</b>

## PRESENTACIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto del 1 de diciembre al 31 de diciembre 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 **6.318 llamadas** ingresadas, de las cuales **6.303 fueron atendidas**, alcanzando un **nivel de atención del 99,76%** y un **nivel de servicio del 99,76%**. Asimismo, se presentó un **nivel de abandono del 0,24%**.

Por otra parte, se obtuvo un Tiempo Medio de Operación (TMO) de **5 minutos y 19 segundos**, lo cual refleja la eficiencia y el compromiso del equipo en la gestión de cada interacción.

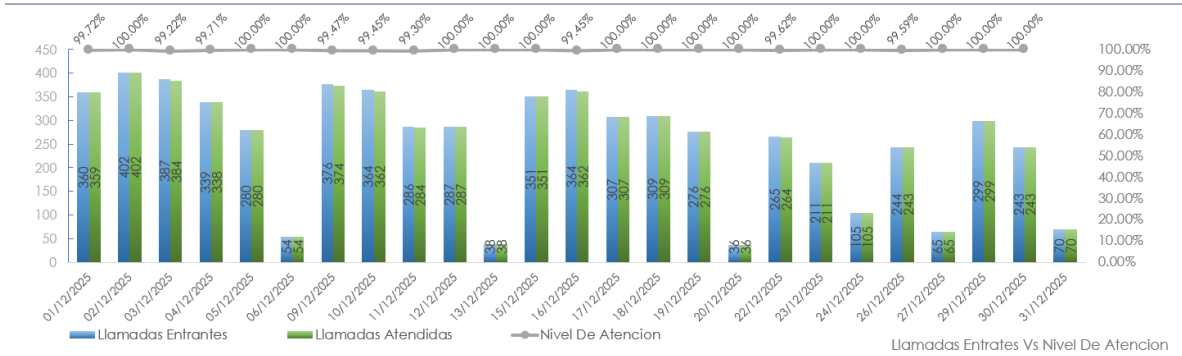
Total	6,318	6,303	6,237	15	98.72%	99.76%	0.24%	0:05:19
Mes	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
Diciembre	6318	6303	6237	15	98.72%	99.76%	0.24%	00:05:19

### 1. Gestión por fecha

En el análisis de la gestión de llamadas recibidas por fecha, se identifica que el **02 de diciembre** fue el día con el mayor número de interacciones, registrando un total de **402 llamadas**, las cuales se atendieron en su totalidad, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos. El **TMO** correspondiente a esta fecha fue de **5 minutos con 09 segundos**, 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	6,318	6,303	6,237	15	98.72%	99.76%	0.24%	0:05:04
Fecha	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
01/12/2025	360	359	353	1	98.06%	99.72%	0.28%	0:04:53
02/12/2025	402	402	402	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:05:09
03/12/2025	387	384	376	3	97.16%	99.22%	0.78%	0:05:12
04/12/2025	339	338	336	1	99.12%	99.71%	0.29%	0:05:39
05/12/2025	280	280	280	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:05:23
06/12/2025	54	54	54	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:04:46
09/12/2025	376	374	365	2	97.07%	99.47%	0.53%	0:05:10
10/12/2025	364	362	355	2	97.53%	99.45%	0.55%	0:05:28
11/12/2025	286	284	280	2	97.90%	99.30%	0.70%	0:05:16
12/12/2025	287	287	287	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:05:13
13/12/2025	38	38	38	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:05:12
15/12/2025	351	351	346	0	98.58%	100.00%	0.00%	0:05:05
16/12/2025	364	362	355	2	97.53%	99.45%	0.55%	0:05:15
17/12/2025	307	307	301	0	98.05%	100.00%	0.00%	0:05:06
18/12/2025	309	309	309	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:05:18
19/12/2025	276	276	275	0	99.64%	100.00%	0.00%	0:06:06
20/12/2025	36	36	36	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:04:28
22/12/2025	265	264	264	1	99.62%	99.62%	0.38%	0:05:12
23/12/2025	211	211	211	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:05:41
24/12/2025	105	105	105	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:05:57
26/12/2025	244	243	233	1	95.49%	99.59%	0.41%	0:06:09
27/12/2025	65	65	65	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:05:26
29/12/2025	299	299	298	0	99.67%	100.00%	0.00%	0:05:11
30/12/2025	243	243	243	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:05:15
31/12/2025	70	70	70	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:04:36



## 2. Comportamiento de la línea por día

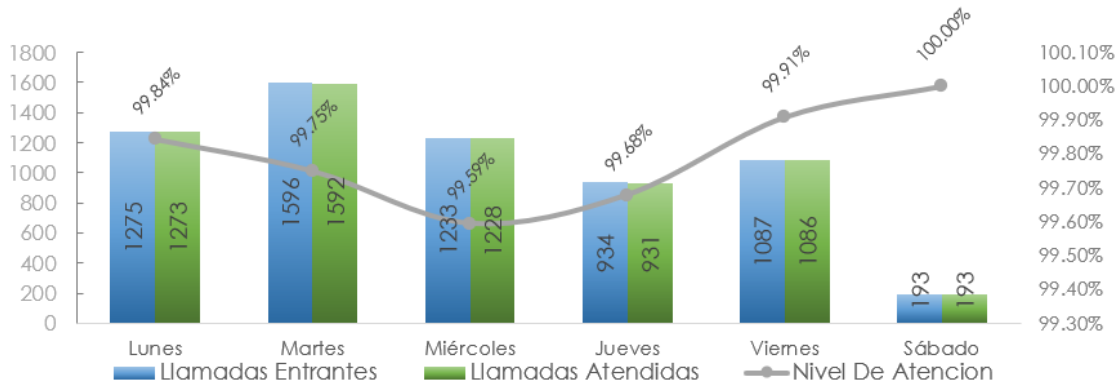
En el análisis del comportamiento de la línea durante el periodo evaluado, se identificó que el martes registró el mayor volumen de llamadas, con un total de **1.596 interacciones**, de las cuales **1.592** fueron **atendidas** y 4 correspondieron a **abandonos**. En esta jornada de mayor demanda, se alcanzó un **nivel de atención del 99,75%**, un **nivel de servicio del 98,75%** y un **nivel de abandono del 0,25%**.

El Tiempo Medio de Operación (**TMO**) correspondiente a este día fue de **5 minutos y 18 segundos**, 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	6,318	6,303	6,237	15	98.72%	99.76%	0.24%	0:05:20
Día Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
Lunes	1275	1273	1261	2	98.90%	99.84%	0.16%	0:05:05
Martes	1596	1592	1576	4	98.75%	99.75%	0.25%	0:05:18
Miércoles	1233	1228	1207	5	97.89%	99.59%	0.41%	0:05:18
Jueves	934	931	925	3	99.04%	99.68%	0.32%	0:05:24
Viernes	1087	1086	1075	1	98.90%	99.91%	0.09%	0:05:43
Sábado	193	193	193	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:04:59

Llamadas Entrates Vs Nivel Servicio



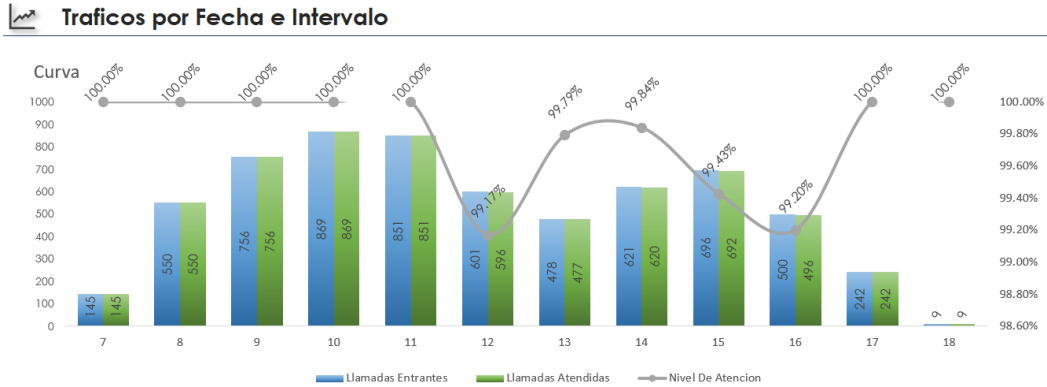
### 3. Comportamiento por intervalos

Durante este periodo destacamos el intervalo de las **10:00 a.m.** se registró el mayor número de llamadas, con un total de **869 interacciones** las cuales todas fueron atendidas. En esta jornada de mayor demanda, se alcanzó un nivel de atención del **100%**, un nivel de servicio del **100%** y un nivel de abandono del **0%**.

El **Tiempo Medio de Operación (TMO)** correspondiente a este intervalo fue de **5 minutos con 11 segundos**.

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

Total	6,318	6,303	6,237	15	98.72%	99.76%	0.24%	0:05:31
Intervalo	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
7	145	145	145	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:04:32
8	550	550	549	0	99.82%	100.00%	0.00%	0:05:03
9	756	756	755	0	99.87%	100.00%	0.00%	0:05:13
10	869	869	869	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:05:11
11	851	851	850	0	99.88%	100.00%	0.00%	0:05:15
12	601	596	583	5	97.00%	99.17%	0.83%	0:05:19
13	478	477	475	1	99.37%	99.79%	0.21%	0:05:10
14	621	620	619	1	99.68%	99.84%	0.16%	0:05:26
15	696	692	666	4	95.69%	99.43%	0.57%	0:05:34
16	500	496	477	4	95.40%	99.20%	0.80%	0:05:35
17	242	242	240	0	99.17%	100.00%	0.00%	0:05:56
18	9	9	9	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:07:51

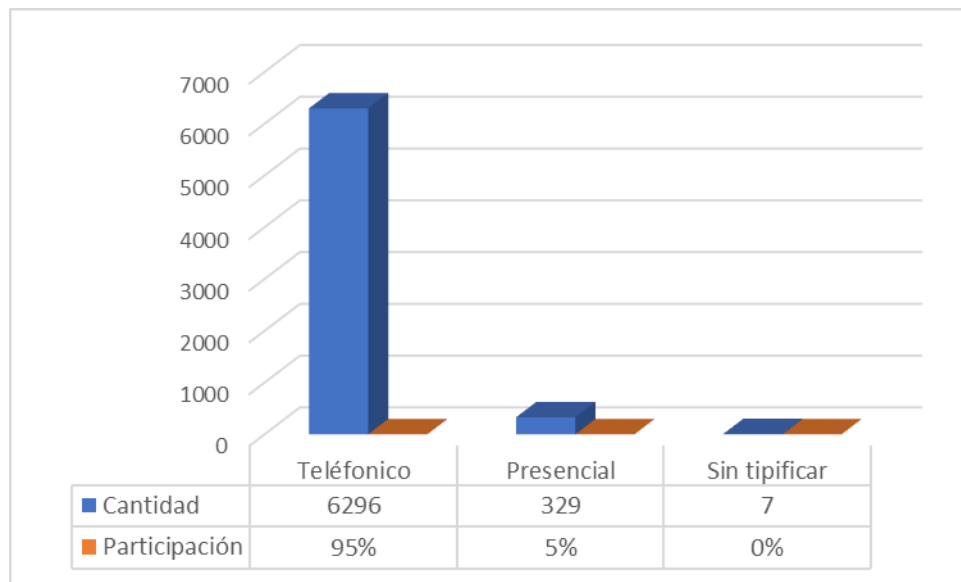


#### 4. Tipificación por canal

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:** 6.303 atenciones (**95%**)
- **Presencial:** 356 atenciones (**5%**)
- **Total:** 6.658 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.

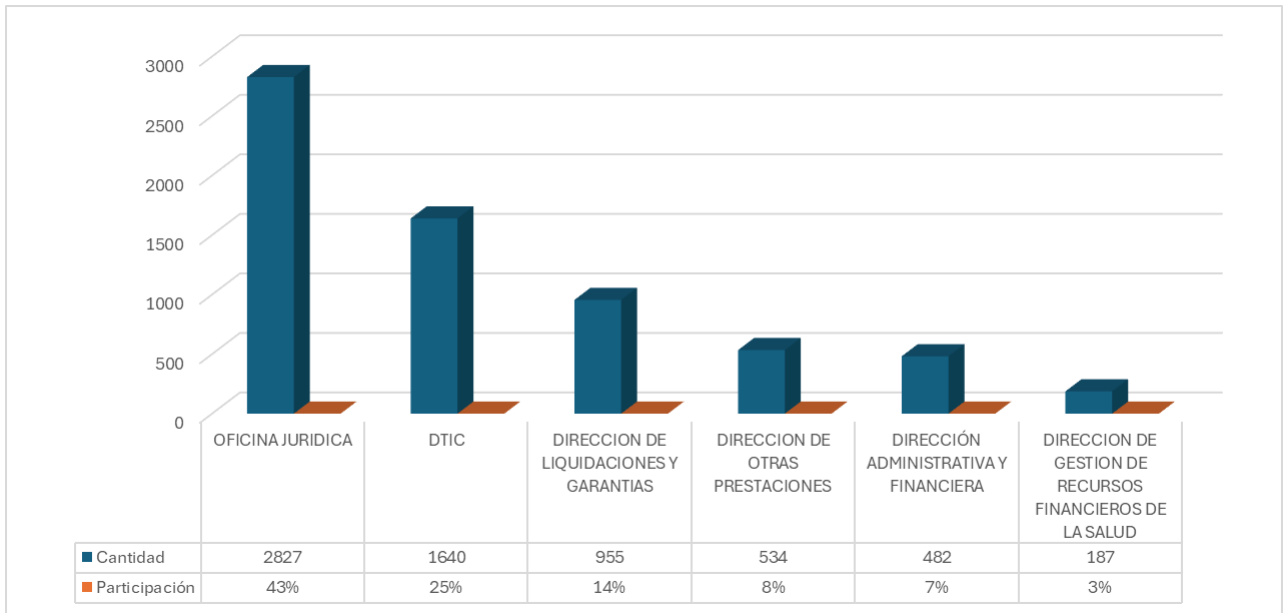


Se evidencia 7 atenciones sin tipificar las cuales se socializan con el equipo haciendo énfasis en la importancia de tipificación de cada llamada ingresada aun cuando sea una llamada muda, de prueba o llamada entrecortada.

## 4.1 Tipologías de Atención a Nivel General

Se registró un total de **6625 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:



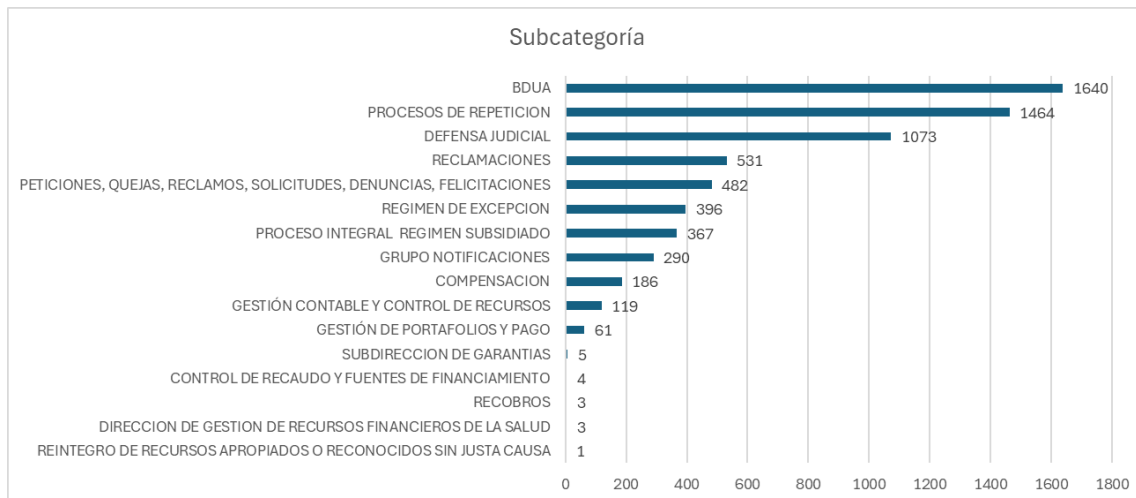
- Oficina Jurídica: 2.827 atenciones con una participación del 43%**  
 Se mantiene como el área con mayor volumen de requerimientos, reflejando la alta necesidad de acompañamiento en aspectos legales, contractuales y normativos.
- DTIC (Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones): 1.640 atenciones con una participación del 25%**  
 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: 955 atenciones con una participación del 14%**  
 Su participación significativa se relaciona con procesos de verificación, trámites documentales y procedimientos técnicos vinculados a liquidaciones y garantías.
- Dirección de Otras Prestaciones: 534 atenciones con una participación del 8%**  
 Representa solicitudes vinculadas a la administración de prestaciones complementarias y trámites asociados a beneficios institucionales.

- **Dirección Administrativa y Financiera: 482** atenciones con una participación del **7%** Atiende consultas relacionadas con procesos administrativos, financieros y de soporte operativo interno.
- **Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud: 187** atenciones con una participación del **3%**  
Aunque representa un porcentaje menor, continúa gestionando requerimientos centrados en la administración y supervisión de recursos del sector salud.

**Total:** 6.625 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 **6.625 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): 1.640** atenciones; Representa una alta demanda asociada a actualizaciones, validaciones y consultas relacionadas con el sistema de afiliación.
- **Procesos de Repetición: 1.464** atenciones; Constituye la subcategoría con mayor volumen, reflejando la importancia operativa y administrativa de estos procesos dentro de la gestión institucional.
- **Defensa Judicial: 1.073** 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 (PQRS): 482** atenciones; Esta subcategoría integra diversas formas de interacción con los usuarios, orientadas a garantizar transparencia, respuesta oportuna y mejoramiento continuo.
- **Régimen de Excepción: 396** atenciones; Asociadas a la atención de usuarios con condiciones especiales o coberturas específicas dentro del sistema.

- **Proceso Integral Régimen Subsidiado: 367** atenciones; Relacionado con la gestión de información, trámites y requisitos del aseguramiento subsidiado.
- **Grupo de Notificaciones: 290** atenciones; Su volumen refleja la relevancia del seguimiento, registro y gestión de comunicaciones formales.
- **Compensación: 186** atenciones; Comprende solicitudes vinculadas a procesos financieros y de liquidación asociados al mecanismo de compensación.
- **Gestión Contable y Control de Recursos: 119** atenciones; Relacionadas con revisiones contables, validaciones y control financiero.
- **Gestión de Portafolios y Pago: 61** atenciones; Atiende requerimientos relacionados con la administración de portafolios y procesos de pago.
- **Subdirección de Garantías: 5** atenciones; Asociadas a trámites específicos relacionados con garantías y validaciones técnicas.
- **Control de Recaudo y Fuentes de Financiamiento: 4** atenciones; Presenta una participación mínima, centrada en gestiones de verificación y control de ingresos institucionales.
- **Recobros: 3** atenciones; Presenta el volumen más bajo, asociado a trámites específicos de recuperación de recursos.
- **Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud: 3** atenciones; Gestiona solicitudes vinculadas al manejo y distribución de los recursos en el sector salud.
- **Reintegro de recursos apropiados o reconocidos sin justa causa: 1** atención; donde se orientó para realizar el pago de una restitución de recursos por reconocimiento sin justa causa

**Total:** 6.658 atenciones.

## 4.2 Comparación entre Canal Presencial y Canal Telefónico

Durante el periodo evaluado se registraron **329 atenciones presenciales** y **6.303 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 **329 atenciones (100%)**, distribuidas de la siguiente manera:

- **Oficina Jurídica: 163** atenciones (50%)
- **DTIC: 54** atenciones (16%)
- **Dirección de Liquidaciones y Garantías: 49** atenciones (15%)
- **Dirección de Otras Prestaciones: 35** atenciones (11%)
- **Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud: 23** atenciones (7%)
- **Dirección Administrativa y Financiera: 5** atenciones (2%)

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.

## Canal Telefónico

El canal telefónico registró **6.303 atenciones (100%)**, con la siguiente participación:

- **Oficina Jurídica: 2.664 atenciones (42%)**
- **DTIC: 1586 atenciones (25%)**
- **Dirección de Liquidaciones y Garantías: 906 atenciones (14%)**
- **Dirección de Otras Prestaciones: 499 atenciones (8%)**
- **Dirección Administrativa y Financiera: 477 atenciones (8%)**
- **Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud: 164 atenciones (3%)**
- **Sin tipificar: 7 atenciones (0%)**

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**, 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.

### Principales resultados:

- Cumplimiento general del **tiempo programado** al **100%** en la mayoría del equipo.
- **TMO** promedio estable, con variaciones entre 4:43 y 7:36 según la naturaleza de cada gestión.
- **Niveles de ocupación** entre 30% y 50%, destacándose Nelson Hernando Molano Guerra como el valor más alto del periodo (49,25%).

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:

Agente	Tiempo Programado	Tiempo Laborado	TMO	OCUPACIÓN
Diana Marcela Ocampo Garavito	197:00:00	197:00:00	0:04:53	33.84%
Eduviges María Hernández Martínez	197:00:00	197:00:00	0:04:52	34.71%
Edwin Pinzon Zuñiga	197:00:00	197:00:00	0:05:14	32.31%
Ingris Paola Rangel Guerrero	197:00:00	197:00:00	0:06:17	42.69%
Juanita Victoria Rivera Lozano	197:00:00	197:00:00	0:06:35	42.87%
Lady Johanna Celis Ríos	197:00:00	197:00:00	0:06:14	42.75%
Lida Johana Silva López	197:00:00	197:00:00	0:06:08	40.94%
Luisa María González García	197:00:00	197:00:00	0:04:53	30.71%
Nelson Hernando Molano Guerra	197:00:00	197:00:00	0:07:36	49.25%
Tatiana Alejandra Nieto Mendivelso	197:00:00	197:00:00	0:04:12	28.81%

- **Diana Marcela Ocampo Garavito:** Cumplió el 100% del tiempo programado (197:00:00), con un TMO de 4:53 y un nivel de ocupación del 33,84%.
- **Eduviges María Hernández Martínez:** Cumplió el 100% del tiempo programado (197:00:00), con un TMO de 4:52 y ocupación del 34,71%.
- **Edwin Pinzón Zúñiga:** Cumplió el 100% del tiempo programado (197:00:00), TMO de 5:14 y ocupación del 32.31%
- **Ingris Paola Rangel Guerrero:** Cumplimiento total del tiempo programado, con un TMO de 0:06:17 y ocupación del 42.69%
- **Juanita Victoria Rivera Lozano:** Cumplió el 100% del tiempo programado (197:00:00) con un TMO de 0:06:35y ocupación del 42.87%
- **Lady Johanna Celis Ríos:** Cumplimiento total del tiempo programado, con un TMO de 0:06:14 y ocupación del 42.75%
- **Lida Johana Silva López:** Cumplimiento total del tiempo programado, con un TMO de 0:06:08 y presentó uno de los niveles más altos de ocupación del equipo 40.94%
- **Luisa María González García:** Cumplimiento total del tiempo programado, con un TMO de 0:04:53 y ocupación del 30.71%
- **Nelson Hernando Molano Guerra:** Cumplimiento del tiempo programado con un TMO de 0:07:36 y ocupación del 49.25%
- **Tatiana Alejandra Nieto Mendivelso:** Cumplimiento del tiempo programado, con un TMO de 0:04:12 y ocupación del 28.81%.

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.

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

## 7. 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 trascurso 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. **Implementar encuesta de satisfacción**

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.
6. **Reduce quejas y reclamos:** Al identificar a tiempo la insatisfacción, podemos corregir problemas antes de que escalen.

**Leidy Johana Murcia Hernandez**  
**Supervisora**  
ljmurciah@emergiacc.com

emērgia