

# INFORME DE GESTIÓN

## Noviembre

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>14</b>

## PRESENTACIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto del 5 de noviembre al 30 de noviembre 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 **6.669 llamadas** ingresadas, de las cuales **6.302 fueron atendidas**, alcanzando un **nivel de atención del 94,50%** y un **nivel de servicio del 84,09%**. Asimismo, se presentó un **nivel de abandono del 5,50%**.

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.

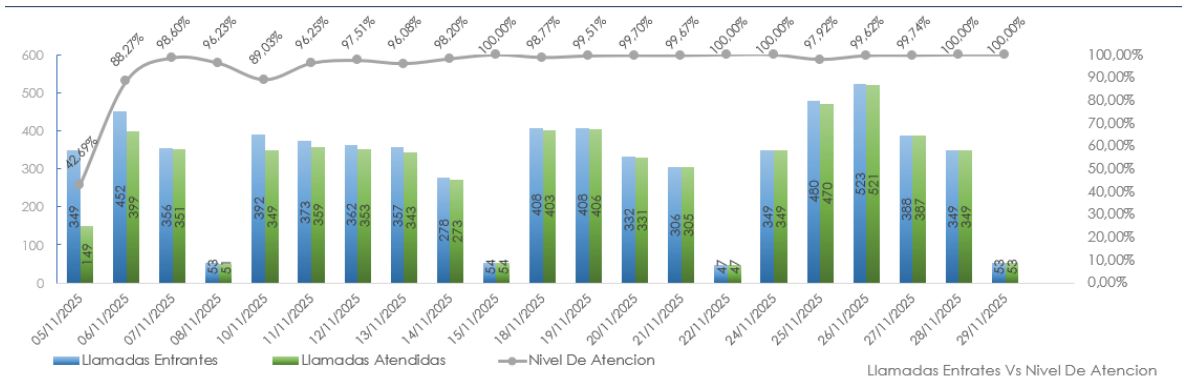
Total	6.669	6.302	5.608	367	84,09%	94,50%	5,50%	0:05:19
Mes	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
Noviembre	6669	6302	5608	367	84,09%	94,50%	5,50%	00:05:19

## 1. Gestión por fecha

En el análisis de la gestión de llamadas recibidas por fecha, se identifica que el **26 de noviembre** fue el día con el mayor número de interacciones, registrando un total de **523 Llamadas**, de las cuales se atendieron 521, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos. El **TMO** correspondiente a esta fecha fue de **5 minutos con 37 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	6.669	6.302	5.608	367	84,09%	94,50%	5,50%	0:05:22
Fecha	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
05/11/2025	349	149	11	200	3,15%	42,69%	57,31%	0:02:50
06/11/2025	452	399	254	53	56,19%	88,27%	11,73%	0:05:07
07/11/2025	356	351	318	5	89,33%	98,60%	1,40%	0:05:28
08/11/2025	53	51	50	2	94,34%	96,23%	3,77%	0:04:14
10/11/2025	392	349	300	43	76,53%	89,03%	10,97%	0:05:08
11/11/2025	373	359	293	14	78,55%	96,25%	3,75%	0:05:29
12/11/2025	362	353	317	9	87,57%	97,51%	2,49%	0:05:05
13/11/2025	357	343	299	14	83,75%	96,08%	3,92%	0:05:23
14/11/2025	278	273	270	5	97,12%	98,20%	1,80%	0:05:29
15/11/2025	54	54	54	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:58
18/11/2025	408	403	379	5	92,89%	98,77%	1,23%	0:05:17
19/11/2025	408	406	396	2	97,06%	99,51%	0,49%	0:05:58
20/11/2025	332	331	319	1	96,08%	99,70%	0,30%	0:06:04
21/11/2025	306	305	304	1	99,35%	99,67%	0,33%	0:05:15
22/11/2025	47	47	47	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:19
24/11/2025	349	349	346	0	99,14%	100,00%	0,00%	0:05:37
25/11/2025	480	470	372	10	77,50%	97,92%	2,08%	0:05:27
26/11/2025	523	521	496	2	94,84%	99,62%	0,38%	0:05:37
27/11/2025	388	387	381	1	98,20%	99,74%	0,26%	0:05:01
28/11/2025	349	349	349	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:23
29/11/2025	53	53	53	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:21



## 2. Comportamiento de la línea por día

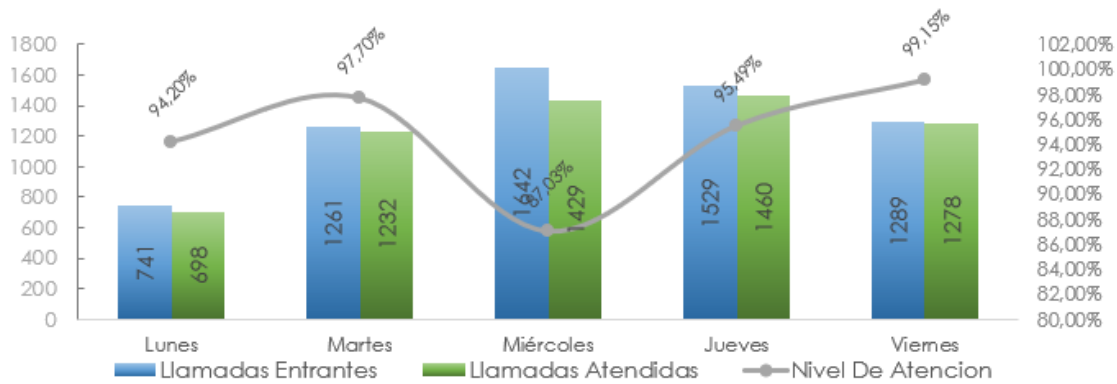
En el análisis del comportamiento de la línea durante el periodo evaluado, se identificó que el miércoles registró el mayor volumen de llamadas, con un total de **1.642 interacciones**, de las cuales **1.429** fueron **atendidas** y **213** correspondieron a **abandonos**. En esta jornada de mayor demanda, se alcanzó un **nivel de atención del 87,03%**, un **nivel de servicio del 74,30%** y un **nivel de abandono del 12,97%**.

El Tiempo Medio de Operación (**TMO**) correspondiente a este día fue de **4 minutos y 59 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	6.669	6.302	5.608	367	84,09%	94,50%	5,50%	0:05:18
Día Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
Lunes	741	698	646	43	87,18%	94,20%	5,80%	0:05:23
Martes	1261	1232	1044	29	82,79%	97,70%	2,30%	0:05:25
Miércoles	1642	1429	1220	213	74,30%	87,03%	12,97%	0:04:59
Jueves	1529	1460	1253	69	81,95%	95,49%	4,51%	0:05:24
Viernes	1289	1278	1241	11	96,28%	99,15%	0,85%	0:05:24
Sábado	207	205	204	2	98,55%	99,03%	0,97%	0:05:24

Llamadas Entrates Vs Nivel Servicio



### 3. Comportamiento por intervalos

Durante este periodo destacamos el intervalo de las **3:00 p.m.** se registró el mayor número de llamadas, con un total de **884 interacciones** las cuales **752** fueron **atendidas** y **132** correspondieron a **abandonos**. En esta jornada de mayor demanda, se alcanzó un nivel de atención del **85,07%**, un nivel de servicio del **61.20%** y un nivel de abandono del **14,92%**.

El **Tiempo Medio de Operación (TMO)** correspondiente a este intervalo fue de **5 minutos con 31 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	6.669	6.302	5.608	367	84,09%	94,50%	5,50%	0:05:28
Intervalo	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
7	151	147	143	4	94,70%	97,35%	2,65%	0:04:58
8	486	483	454	3	93,42%	99,38%	0,62%	0:05:01
9	810	798	742	12	91,60%	98,52%	1,48%	0:05:08
10	873	866	816	7	93,47%	99,20%	0,80%	0:05:16
11	813	786	698	27	85,85%	96,68%	3,32%	0:05:15
12	573	572	563	1	98,25%	99,83%	0,17%	0:05:03
13	476	443	409	33	85,92%	93,07%	6,93%	0:05:08
14	699	631	578	68	82,69%	90,27%	9,73%	0:05:28
15	884	752	541	132	61,20%	85,07%	14,93%	0:05:31
16	667	591	458	76	68,67%	88,61%	11,39%	0:05:46
17	231	227	201	4	87,01%	98,27%	1,73%	0:05:50
18	6	6	5	0	83,33%	100,00%	0,00%	0:07:12

## Traficos por Fecha e Intervalo

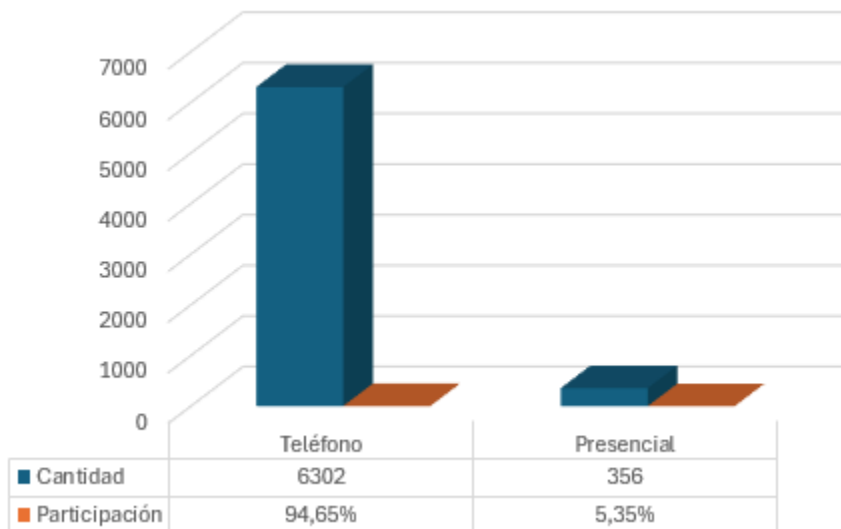


### 4. Tipificación por canal

Dando continuidad al análisis del periodo, se registró un total de **6.302 atenciones**, distribuidas principalmente a través del canal telefónico. La participación por canal se detalla a continuación:

- **Teléfono:** 6.302 atenciones (**94,65%**)
- **Presencial:** 356 atenciones (**5,35%**)
- **Total:** 6.658 atenciones (**100%**)

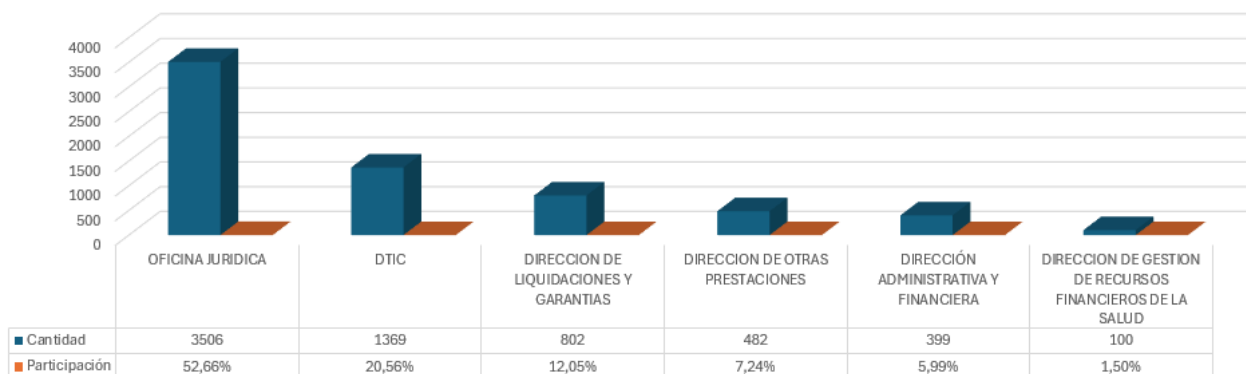
Estos resultados reflejan una marcada preferencia por el canal telefónico como principal vía de contacto, manteniendo su posición como el medio más utilizado por los usuarios para la gestión de consultas y requerimientos.



## 4.1 Tipologías de Atención a Nivel General

Se registró un total de **6.658 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:



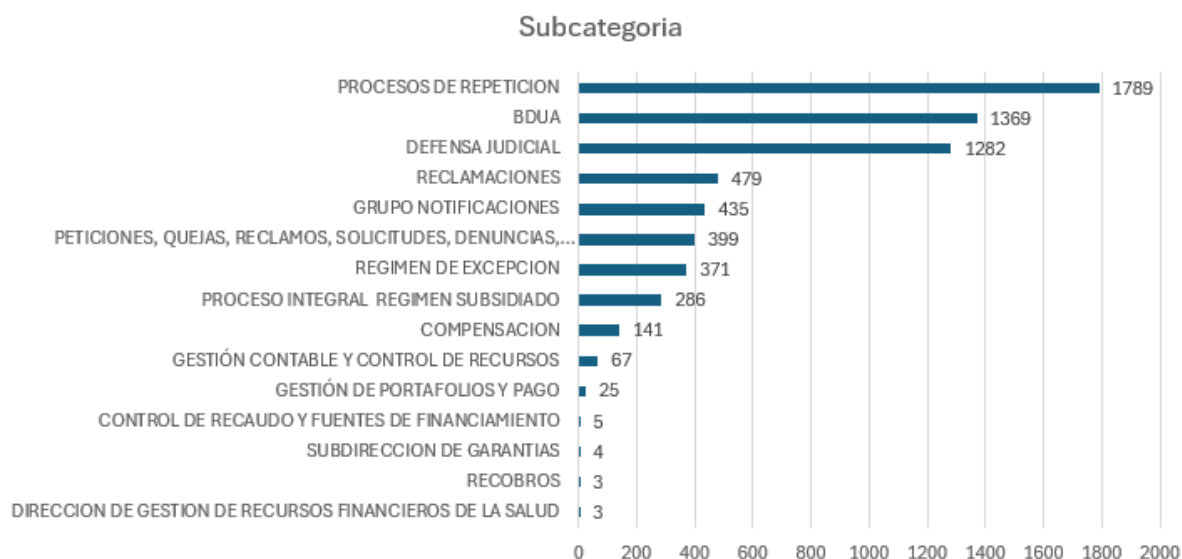
- Oficina Jurídica: 3.506 atenciones con una participación del 52,66%**  
 Se mantiene como el área con mayor volumen de requerimientos, reflejando la alta necesidad de acompañamiento en aspectos legales, contractuales y normativos.
- DTIC (Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones): 1.369 atenciones con una participación del 20,56%**  
 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: 802 atenciones con una participación del 12,05%**  
 Su participación significativa se relaciona con procesos de verificación, trámites documentales y procedimientos técnicos vinculados a liquidaciones y garantías.
- Dirección de Otras Prestaciones: 482 atenciones con una participación del 7,24%**  
 Representa solicitudes vinculadas a la administración de prestaciones complementarias y trámites asociados a beneficios institucionales.
- Dirección Administrativa y Financiera: 399 atenciones con una participación del 5,99%**  
 Atiende consultas relacionadas con procesos administrativos, financieros y de soporte operativo interno.
- Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud: 100 atenciones con una participación del 1,50%**

Aunque representa un porcentaje menor, continúa gestionando requerimientos centrados en la administración y supervisión de recursos del sector salud.

**Total:** 6.609 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 **6.658 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:



- **Procesos de Repetición:** 1.789 atenciones; Constituye la subcategoría con mayor volumen, reflejando la importancia operativa y administrativa de estos procesos dentro de la gestión institucional.
- **BDUA (Base de Datos Única de Afiliados):** 1.369 atenciones; Representa una alta demanda asociada a actualizaciones, validaciones y consultas relacionadas con el sistema de afiliación.
- **Defensa Judicial:** 1.282 atenciones; Su elevado número evidencia la constante necesidad de apoyo jurídico y la atención de requerimientos derivados de procesos judiciales en curso.
- **Reclamaciones:** 479 atenciones; Comprende solicitudes relacionadas con inconformidades, revisiones de trámites y verificaciones por parte de los usuarios.
- **Grupo de Notificaciones:** 435 atenciones; Su volumen refleja la relevancia del seguimiento, registro y gestión de comunicaciones formales.
- **Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades (PQRS):** 399 atenciones; Esta subcategoría integra diversas formas de interacción con los usuarios, orientadas a garantizar transparencia, respuesta oportuna y mejoramiento continuo.
- **Régimen de Excepción:** 371 atenciones; Asociadas a la atención de usuarios con condiciones especiales o coberturas específicas dentro del sistema.

- **Proceso Integral Régimen Subsidiado: 286** atenciones; Relacionado con la gestión de información, trámites y requisitos del aseguramiento subsidiado.
- **Compensación: 141** atenciones; Comprende solicitudes vinculadas a procesos financieros y de liquidación asociados al mecanismo de compensación.
- **Gestión Contable y Control de Recursos: 67** atenciones; Relacionadas con revisiones contables, validaciones y control financiero.
- **Gestión de Portafolios y Pago: 25** atenciones; Atiende requerimientos relacionados con la administración de portafolios y procesos de pago.
- **Control de Recaudo y Fuentes de Financiamiento: 5** atenciones; Presenta una participación mínima, centrada en gestiones de verificación y control de ingresos institucionales.
- **Subdirección de Garantías: 4** atenciones; Asociadas a trámites específicos relacionados con garantías y validaciones técnicas.
- **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.
- **Recobros: 3** atenciones; Presenta el volumen más bajo, asociado a trámites específicos de recuperación de recursos.

**Total:** 6.658 atenciones.

## 4.2 Comparación entre Canal Presencial y Canal Telefónico

Durante el periodo evaluado se registraron **356 atenciones presenciales** y **6.302 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 **356 atenciones (100%)**, distribuidas de la siguiente manera:

- **Oficina Jurídica: 189** atenciones (53,09%)
- **DTIC: 59** atenciones (16,57%)
- **Dirección de Liquidaciones y Garantías: 47** atenciones (13,20%)
- **Dirección de Otras Prestaciones: 41** atenciones (11,52%)
- **Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud: 17** atenciones (4,78%)
- **Dirección Administrativa y Financiera: 3** atenciones (0,84%)

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 **6.302 atenciones (100%)**, con la siguiente participación:

- **Oficina Jurídica:** 3.317 atenciones (52,63%)
- **DTIC:** 1.310 atenciones (20,79%)
- **Dirección de Liquidaciones y Garantías:** 755 atenciones (11,98%)
- **Dirección de Otras Prestaciones:** 441 atenciones (7%)
- **Dirección Administrativa y Financiera:** 396 atenciones (6,28%)
- **Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud:** 83 atenciones (1,32%)

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** superior al **98%** en la mayoría del equipo.
- **TMO** promedio estable, con variaciones entre 4:29 y 8:03 según la naturaleza de cada gestión.
- **Niveles de ocupación** entre 45% y 59%, destacándose Lida Johana Silva como el valor más alto del periodo (59,87%).

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	167:00:00	167:00:00	5:22	55,34%
Eduviges Maria Hernandez Martinez	167:00:00	166:51:37	5:21	56,12%
Edwin Pinzon Zuñiga	167:00:00	166:36:29	5:35	55,96%
Ingris Paola Rangel Guerrero	167:00:00	167:00:00	6:04	57,72%
Juanita Victoria Rivera Lozano	79:00:00	78:56:00	7:56	56,89%
Lady Johanna Celis Ríos	167:00:00	166:54:00	6:11	57,67%
Lida Johana Silva López	167:00:00	166:35:00	7:37	59,87%
Luisa María González García	167:00:00	167:00:00	5:01	52,99%
Nelson Hernando Molano Guerra	167:00:00	167:00:00	8:03	45,14%
Tatiana Alejandra Nieto Mendivelso	167:00:00	164:12:55	4:29	50,98%

- **Diana Marcela Ocampo Garavito:** Cumplió el 100% del tiempo programado (167:00:00), con un TMO de 5:22 y un nivel de ocupación del 55,34%.
- **Eduviges María Hernández Martínez:** Registró 166:51:37 de labor frente a 167:00:00 programados, con un TMO de 5:21 y ocupación del 56,12%.
- **Edwin Pinzón Zúñiga:** Alcanzó 166:36:29 de labor, TMO de 5:35 y ocupación del 55,96%.
- **Ingris Paola Rangel Guerrero:** Cumplimiento total del tiempo programado, con un TMO de 6:04 y ocupación del 57,72%.
- **Juanita Victoria Rivera Lozano:** Registró 78:56:00 de labor frente a 79:00:00 programados, con un TMO de 7:56 y ocupación del 56,89%.
- **Lady Johanna Celis Ríos:** Alcanzó 166:54:00 de labor, con un TMO de 6:11 y ocupación del 57,67%.
- **Lida Johana Silva López:** Completó 166:35:00 de labor con un TMO de 7:37 y presentó uno de los niveles más altos de ocupación del equipo (59,87%).
- **Luisa María González García:** Cumplimiento total del tiempo programado, con un TMO de 5:01 y ocupación del 52,99%.
- **Nelson Hernando Molano Guerra:** Cumplimiento del tiempo programado con un TMO de 8:03 y ocupación del 45,14%.
- **Tatiana Alejandra Nieto Mendivelso:** Registró 164:12:55 de labor frente al tiempo programado, con un TMO de 4:29 y ocupación del 50,98%.

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.
- **Capacitación en el aplicativo ECO:** Durante el mes de noviembre se realizó la entrega de usuarios y la capacitación correspondiente para el uso del aplicativo ECO, plataforma de Emergia que permite validar la correcta conexión al turno y soporta el proceso de control para nómina.
- **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.
- **Acompañamiento al personal nuevo:** Se implementó un seguimiento constante al talento recién vinculado, verificando el cumplimiento de los protocolos de atención, la correcta aplicación de los procedimientos y el fortalecimiento de sus competencias durante el periodo de adaptación.

## 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. **Estandarización de la actualización operativa**
  - Formalizar un boletín semanal de novedades operativas.
  - Implementar sesiones cortas de actualización por turnos para garantizar la alineación del equipo.
2. **Fortalecimiento en el uso del aplicativo ECO**
  - Realizar una sesión de refuerzo para agentes con dificultades en la conexión o validación operativa.
3. **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.
4. **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.



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

emergia