Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO:

ADRES

Periodo: 01 al 31 de Julio de 2025
ADRES-CTO-No. 793 de 2024/ PCCNTR.7020716

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

DATOS GENERALES

CONTRATO	ADRES-CTO-No. 793 de 2024/ PCCNTR.7020716
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	08/08/2025
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del Centro de gestión de servicio de la ADRES a través del canal telefónico para atender las consultas que ingresan a la línea de atención 018000423737, durante el periodo del 1 al 28 de Febrero de 2025 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.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 31 de Julio de 2025
PRESENTADO POR:	Paola Solange Amaya Morales Supervisor de Operaciones BPM Consulting
ENTREGADO A:	Martha Ligia Serna Luz Marina Alarcón ADRES
INFORME NO:	6

Tabla de Contenido

Contenido

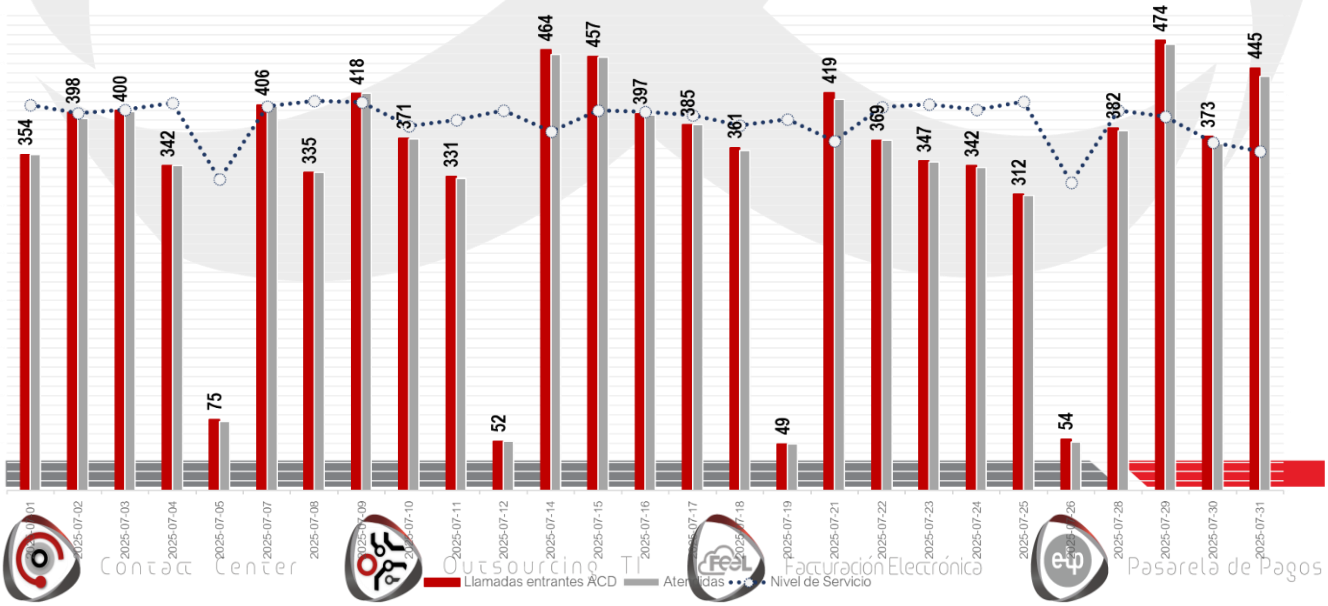
1. *Comportamiento de los indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ANS)* 4
1.1 *Comportamiento Mensual* 5
2. *Reporte de tipificación por Canal de Atención* 6
2.1 *Reporte de tipificación por Dirección y/o categorías* 7
2.2 *Reporte de tipificación por Subcategorías* 7
2.3 *Reporte de tipificación por Temas – Atención Telefónica* 8
2.4 *Reporte de tipificación por Temas – Atención Presencial* 8
3. *Evaluación de Satisfacción al Usuario* 9
4. *Indicadores Operativos – Ocupación de los agentes* 10
5. *Conclusiones* 11
6. *PDA Próximo Mes* 13

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

1. Comportamiento de los indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ANS)

En el siguiente cuadro se muestra el comportamiento diario desde el 01 al 31 de Julio del 2025 de la línea de atención: llamadas entrantes, llamadas atendidas, abandonadas, nivel de servicio, nivel de atención y TMO:

Fecha	Llamadas entrantes ACD	Atendidas	Llamadas que cumple N/S antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(s)	TMO(min)
2025-07-01	354	354	345	0	97,46%	100,00%	0,00%	275	4,59
2025-07-02	398	392	380	6	95,48%	98,49%	0,00%	300	5,00
2025-07-03	400	399	385	1	96,25%	99,75%	0,00%	285	4,75
2025-07-04	342	342	335	0	97,95%	100,00%	0,00%	316	5,26
2025-07-05	75	73	59	2	78,67%	97,33%	0,00%	260	4,33
2025-07-07	406	405	394	1	97,04%	99,75%	0,00%	305	5,08
2025-07-08	335	335	330	0	98,51%	100,00%	0,00%	297	4,94
2025-07-09	418	418	410	0	98,09%	100,00%	0,00%	302	5,03
2025-07-10	371	370	342	1	92,18%	99,73%	0,00%	294	4,90
2025-07-11	331	329	310	2	93,66%	99,40%	0,00%	325	5,42
2025-07-12	52	52	50	0	96,15%	100,00%	0,00%	300	5,00
2025-07-14	464	459	421	5	90,73%	98,92%	0,00%	315	5,26
2025-07-15	457	456	439	1	96,06%	99,78%	0,00%	316	5,27
2025-07-16	397	395	380	2	95,72%	99,50%	0,00%	300	4,99
2025-07-17	385	385	365	0	94,81%	100,00%	0,00%	298	4,96
2025-07-18	361	358	333	3	92,24%	99,17%	0,00%	283	4,72
2025-07-19	49	49	46	0	93,88%	100,00%	0,00%	253	4,21
2025-07-21	419	412	370	7	88,31%	98,33%	0,00%	293	4,89
2025-07-22	369	369	358	0	97,02%	100,00%	0,00%	298	4,96
2025-07-23	347	346	339	1	97,69%	99,71%	0,00%	294	4,90
2025-07-24	342	340	329	2	96,20%	99,42%	0,00%	313	5,21
2025-07-25	312	311	307	1	98,40%	99,68%	0,00%	299	4,99
2025-07-26	54	51	42	3	77,78%	94,44%	0,00%	290	4,84
2025-07-28	382	379	367	3	96,07%	99,21%	0,00%	284	4,74
2025-07-29	474	470	448	4	94,51%	99,16%	0,00%	300	5,00
2025-07-30	373	365	328	8	87,94%	97,86%	2,14%	325	5,42
2025-07-31	445	436	382	9	85,84%	97,98%	2,02%	323	5,38
Total	9112	9050	8594	62	94,32%	99,32%	0,68%	298	4,32



Contact Center
Outsourcing TI
Facturación Electrónica
Pasarela de Pagos

- Durante este periodo, el Contact Center recibió un total de **9.112** llamadas, de las cuales se atendieron un total de 9.050, con un nivel de efectividad en la atención del 99,3%. y un Nivel de Servicio del 94,03%

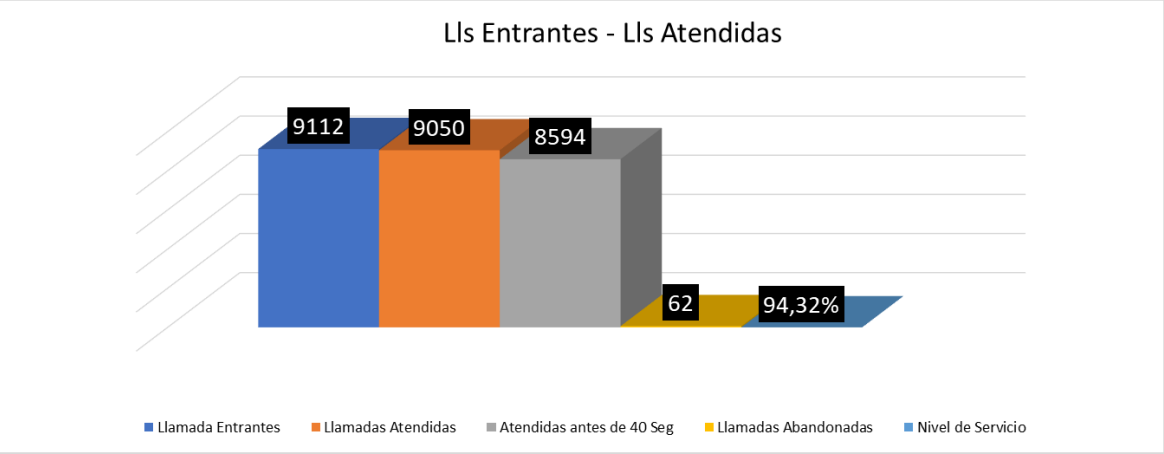
- El resultado del tiempo promedio de conversación (TMO) es 05:01 min, 301 segundos.

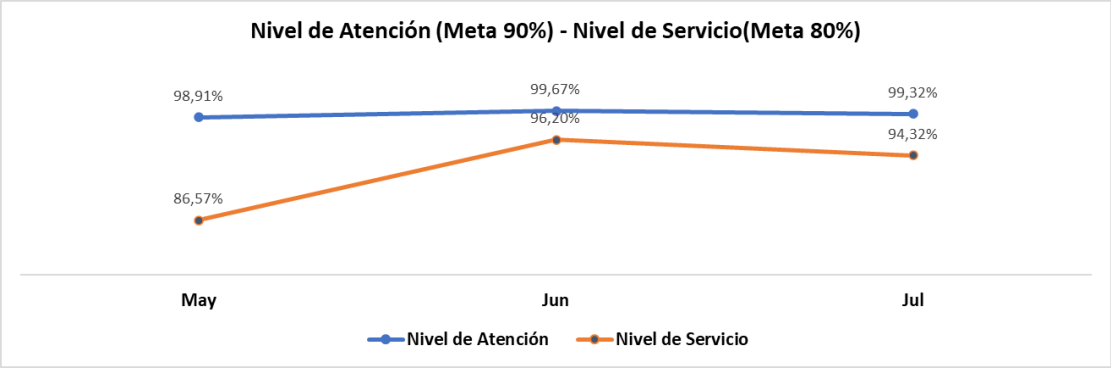
1.1 Comportamiento Mensual

Comportamiento Acumulado ADRES

En el siguiente cuadro se muestra el comportamiento mensual y acumulado de la línea de atención durante el 2024 + 2025: llamadas entrantes, llamadas atendidas, nivel de servicio, nivel de atención y TMO:

Fecha	Llamada Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas antes de 40 Seg	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO(s)	TMO(min)
Jul	9112	9050	8594	62	94,32%	99,32%	0,68%	298	0:05:01





Acumulado 2024-2025:

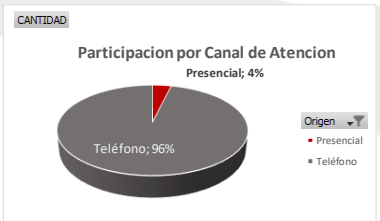
Fecha	Llamada Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas antes de 40 Seg	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO(s)	TMO(min)
dic-23	6301	6209	5816	92	92,30%	98,54%	1,46%	332	0:05:32
ene	7809	7715	7199	94	92,19%	98,80%	1,20%	329	0:05:29
Feb	8549	8406	7789	143	91,11%	98,33%	1,67%	330	0:05:30
Mar	7274	7136	6483	168	89,13%	98,10%	2,31%	327	0:05:27
Abr	8941	8733	7804	208	87,28%	97,67%	2,33%	342	0:05:42
May	8238	8105	7638	133	92,72%	98,39%	1,61%	333	0:05:33
Jun	8957	8408	7043	549	78,63%	93,87%	6,13%	319	0:05:19
Jul	9208	8982	8414	226	91,38%	97,55%	2,45%	338	0:05:38
Ago	8062	7821	7104	241	88,12%	97,01%	2,99%	330	0:05:30
Sep	7694	7593	7164	101	93,11%	98,69%	1,31%	348	0:05:48
Oct	8886	8724	7740	162	87,10%	98,18%	1,82%	347	0:05:47
Nov	9398	9195	8138	203	86,59%	97,84%	2,16%	316	0:05:16
dic-24	10874	10082	7567	792	69,59%	92,72%	7,28%	322	0:05:36
ene --25	7887	7800	7095	87	89,96%	98,90%	1,10%	310	0:05:16
Feb--25	9575	9507	8990	68	93,89%	99,29%	0,71%	288	0:04:48
Mar-- 25	10113	10056	9599	57	94,92%	99,44%	0,56%	280	0:04:34
Abr --2025	8254	8134	7433	120	90,05%	98,55%	1,45%	303	0:05:03
Mayo	10550	10435	9133	115	86,57%	98,91%	1,09%	310	0:05:10
Jun	6980	6957	6715	23	96,20%	99,67%	0,33%	276	0:04:44
Jul	9112	9050	8594	62	94,32%	99,32%	0,68%	298	0:05:01
Total general	133788	130849	118367	2939	88,47%	97,80%	2,20%	316	7:08:50

2. Reporte de tipificación por Canal de Atención

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de participación de los diferentes canales de consulta y/o radicación de los casos que ingresan a la entidad de la ADRES.

CANAL DE ATENCION	CANTIDAD
Presencial	352
Teléfono	9013
Total general	9365

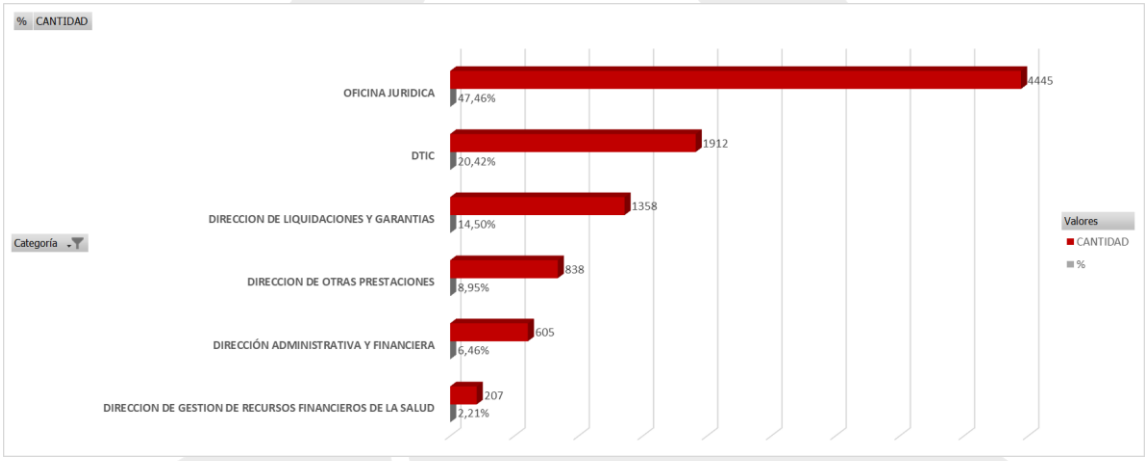
CANAL DE ATENCION	CANTIDAD
Presencial	3,76%
Teléfono	96,24%
Total general	100,00%



El canal Telefónico contó con una representación del 96.24% y un total de 9.013 casos; el canal Presencial con 352 casos y una representación del 3,76%.

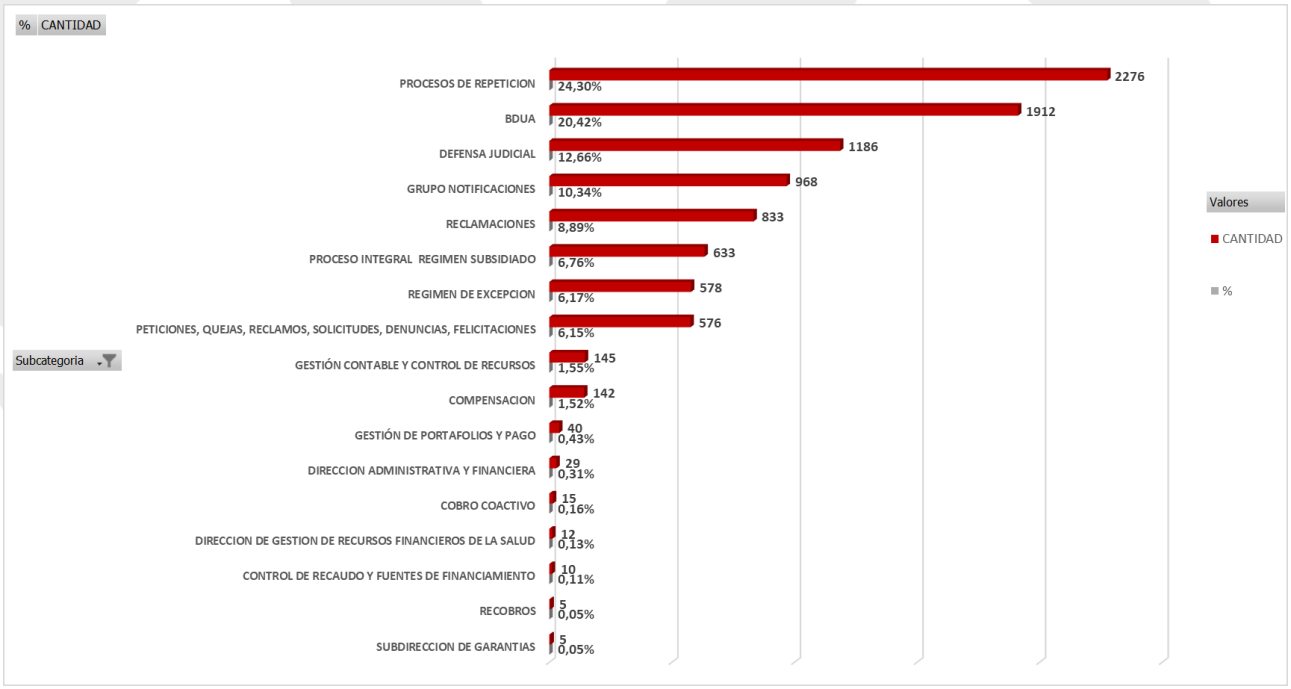
2.1 Reporte de tipificación por Dirección y/o categorías

En el siguiente gráfico se muestra la cantidad y participación por categorías o direcciones, por las cuales consultan los ciudadanos en las atenciones recibidas en la entidad, siendo la OFICINA JURIDICA la más representativa con una participación del 47.46%, respecto a las demás:



2.2 Reporte de tipificación por Subcategorías

En el siguiente gráfico se muestra la cantidad y participación por subcategorías, por las cuales consultan los ciudadanos en las atenciones recibidas en la entidad, siendo procesos de repetición la más representativa con un porcentaje de participación del 24,30%, respecto de las demás:



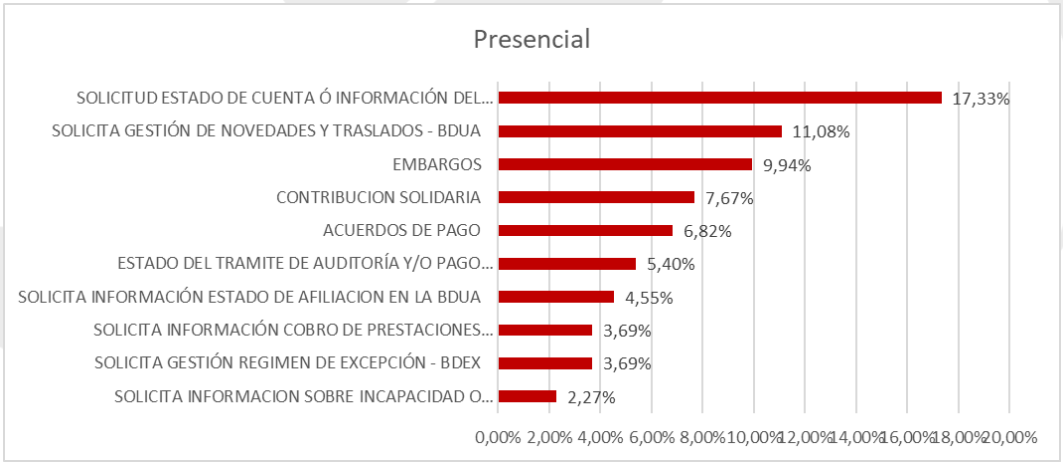
2.3 Reporte de tipificación por Temas – Atención Telefónica

En el siguiente gráfico se muestra la cantidad y participación de los 10 temas más relevantes por los cuales consultaron los ciudadanos por el canal de atención telefónico, encontrando que el tema "SOLICITUD ESTADO DE CUENTA Ó INFORMACIÓN DEL PROCESO" es el más consultado con un porcentaje de participación del 16,83% respecto a todas las tipificaciones.



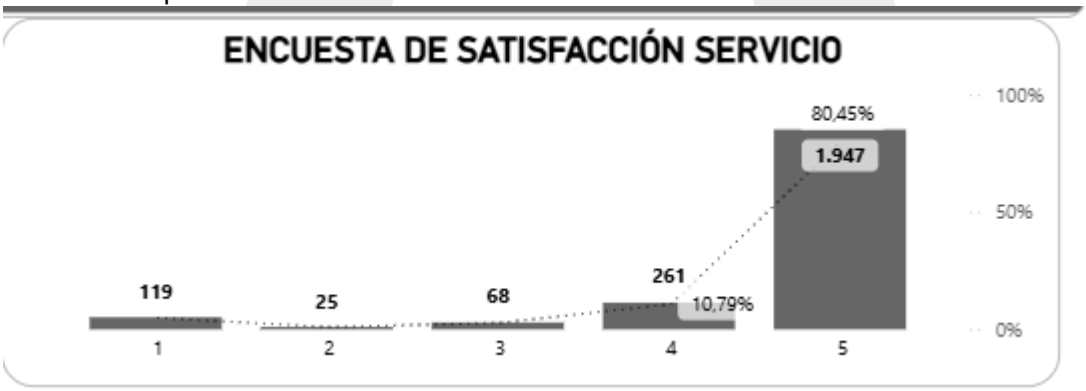
2.4 Reporte de tipificación por Temas – Atención Presencial

En el siguiente gráfico se muestra la cantidad y participación de los 10 temas más relevantes por los cuales consultaron los ciudadanos por el canal de atención presencial, encontrando que el tema "SOLICITUD ESTADO DE CUENTA O INFORMACION DEL PROCESO" es el más consultado con un porcentaje de participación del 17.33%, respecto a las demás tipificaciones presenciales.



3. Evaluación de Satisfacción al Usuario

En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento de la calificación de la Encuesta De Satisfacción de la línea de atención, que en una escala de 1 a 5, en donde 1 es deficiente y 5 excelente, el ciudadano califica el grado de satisfacción con el servicio prestado por el Call center, donde el resultado que tenemos es:
La calificación sobre 4 y 5 (niveles altos de satisfacción) fue del 92.31% con un total de 2.208 calificaciones positivas.



En la siguiente gráfica se muestra el resultado de la segunda pregunta ¿El agente resolvió su solicitud en esta llamada? Si está de acuerdo marque 1, si está en desacuerdo marque 2. El Resultado fue:

La calificación 1 (De acuerdo) obtuvo un resultado de 90,79%.

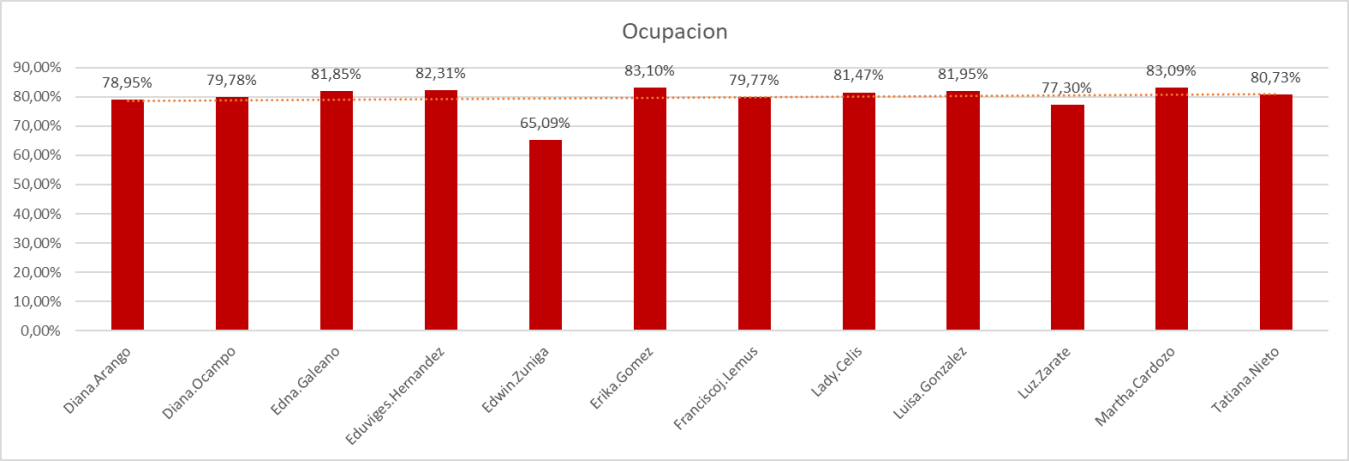


4. Indicadores Operativos – Ocupación de los agentes

En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento del indicador de ocupación de los agentes, donde el resultado fue de un 79.58%, donde se evidencian algunas variaciones, con los siguientes agentes:

- Diana Arango, Apoyo casos PQR y atención presencial
- Edwin Zuñiga, novedad de tiempos apoyo en procesos de formación
- Francisco Lemus, es el back Up de novedades de la Operación
- Luz Zarate, es el segundo Back Up de la Operación

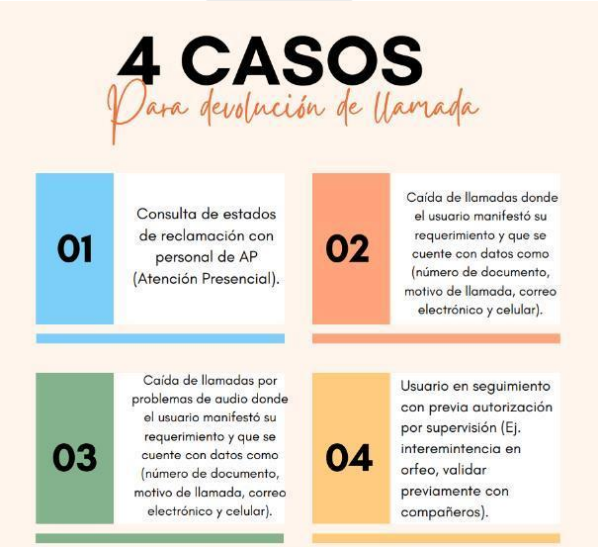
Agente	Tiempo hablado	Tiempo de Login	Tiempo efectivo	Ocupacion
Diana.Arango	21:43:57	66:57:25	52:51:44	78,95%
Diana.Ocampo	80:11:51	219:45:13	175:19:42	79,78%
Edna.Galeano	53:59:05	181:25:52	148:30:17	81,85%
Eduviges.Hernandez	77:29:49	217:01:04	178:38:10	82,31%
Edwin.Zuniga	64:38:09	217:42:29	141:42:50	65,09%
Erika.Gomez	53:41:39	142:03:16	118:03:05	83,10%
Franciscoj.Lemus	35:07:38	85:15:29	68:00:42	79,77%
Lady.Celis	81:28:52	216:19:22	176:14:56	81,47%
Luisa.Gonzalez	76:44:42	213:55:42	175:19:01	81,95%
Luz.Zarate	62:51:28	142:16:02	109:58:16	77,30%
Martha.Cardozo	83:52:36	218:41:05	181:42:48	83,09%
Tatiana.Nieto	67:51:36	225:51:03	182:20:09	80,73%
Total:	**759:41:22**	**2147:14:02**	**1708:41:40**	**79,58%**



5. Comportamiento de la Gestión OutBound

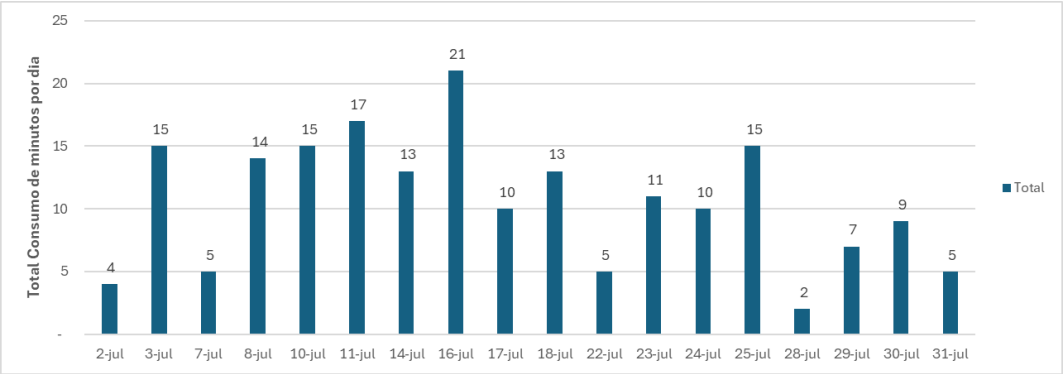
Se confirma que para el mes de Julio se habilitó la opción de que los agentes puedan devolver llamadas en ciertos escenarios ya autorizados por la Adres, esto con el objetivo de mejorar la experiencia de los usuarios y asegurar que la información se entregue de forma completa y correcta, evitar re llamados innecesarios por parte del usuario:

Escenarios aprobados:



Resultados, a continuación, relaciono los resultados día de la gestión realizada en las devoluciones de llamada:

Fecha	Llamadas salientes	Llamadas contactadas	Llamadas no contactadas	% Contactabilidad	% No contactabilidad	TMO	TMO Seg
2/07/2025	3	2	1	66,70%	33,30%	0:01:31	91
3/07/2025	3	3	0	100,00%	0,00%	0:04:17	257
7/07/2025	8	2	6	25,00%	75,00%	0:01:52	113
8/07/2025	5	3	2	60,00%	40,00%	0:04:10	250
9/07/2025	2	0	2	0,00%	100,00%	0:00:00	0
10/07/2025	6	3	3	50,00%	50,00%	0:04:49	289
11/07/2025	7	6	1	85,70%	14,30%	0:02:20	140
14/07/2025	7	4	3	57,10%	42,90%	0:02:33	153
15/07/2025	2	0	2	0,00%	100,00%	0:00:00	0
16/07/2025	6	5	1	83,30%	16,70%	0:03:23	203
17/07/2025	6	5	1	83,30%	16,70%	0:01:18	78
18/07/2025	2	2	0	100,00%	0,00%	0:06:00	360
22/07/2025	1	1	0	100,00%	0,00%	0:04:19	259
23/07/2025	8	3	5	37,50%	62,50%	0:03:06	186
24/07/2025	2	2	0	100,00%	0,00%	0:04:59	299
25/07/2025	6	4	2	66,70%	33,30%	0:03:02	182
28/07/2025	5	1	4	20,00%	80,00%	0:01:59	119
29/07/2025	2	2	0	100,00%	0,00%	0:02:44	164
30/07/2025	9	2	7	22,20%	77,80%	0:03:43	223
31/07/2025	1	1	0	100,00%	0,00%	0:04:03	243
Total	**91**	**51**	**40**	**56,04%**	**43,96%**	**0:03:00**	**180**



En conclusión, se realizaron en promedio por día 4.5 llamadas, de la cuales se logro una contactabilidad del 56% de las llamadas, logrando un consumo de apenas 191 minutos el cual se relaciona en la gráfica anterior.

Como se puede evidenciar el consumo es bastante controlado y usado de forma eficiente y correcta por parte de los agentes, logrando un TMO en las llamadas de 3:00.

6. Conclusiones

Conforme a los resultados obtenidos durante este periodo podemos concluir:

- El periodo objeto de análisis el Nivel de Servicio para la línea Inbound cierra ponderado mes 94% y el Nivel de Atención en 99%. Se evidencia una diferencia importante con el mes anterior, en cuanto a sus resultados, esto tendiendo en cuenta que recibimos un 30% más del tráfico.

- El TMO para este periodo es de (05:01), 301 Segundos, este mes nos mantenemos en le tiempo a pesar del ingreso de personal nuevo a la operación, por las novedades presentadas, por parte de calidad y operaciones, seguimos al pendiente de los tiempos y control de los agentes.

- A pesar de la modificación de la opción de gestión OutBound, no se evidencia cambios abruptos en la línea por el contrario identificamos usuarios muy sorprendidos y contentos por este servicio.

- Ocupación de Agentes 79,58% acumulado mes, Logrando llegar a lo esperado.

- BPM Consulting, en el marco de la ejecución de la Orden de compra con la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES, busca potencializar los procesos internos, brindándoles servicios tercerizados asequibles, funcionales, innovadores y tecnológicos enfocados en satisfacer las necesidades tanto de la Adres como la del Ciudadano Final.

7. PDA

- ✓ Monitoreos de seguimiento, personal con tiempos altos en las llamadas
- ✓ Monitoreo y seguimiento de los agentes con gestión Outbound, aseguramiento del buen uso de las herramientas
- ✓ Monitoreos a las personas con bajo resultado en las encuestas de satisfacción, con el fin de ajustar la percepción del usuario y mejorar el resultado de esta en el Global.
- ✓ Asignación (Horarios) de apoyo en Piso, entre el líder de calidad y el supervisor, para revisión y cuidado de la línea, cuadro de mando revisión de tiempos y alertas por el chat.
- ✓ Talles de escucha Individual – casos de Tmo alto y otros hallazgos.
- ✓ Talleres de escucha de llamadas, apuntando a la cordialidad y cortesía telefónica
- ✓ Capacitaciones y refuerzos de conocimiento semanal
- ✓ Apertura de gestión out para mejorar la experiencia de usuario
- ✓ Inicio de Calibraciones Internas y externas
- ✓ Alertas y piezas Visuales, de acuerdo con los Hallazgos en los monitoreos
- ✓ Revisión de tipificaciones 1 vez al Dia y corrección de Datos
- ✓ Entrega de reportes por agente Score card, con el objetivo que conozcan como van con sus indicadores.
- ✓ Creación de espacios con los agentes para talleres de escucha y feedback de sus indicadores
- ✓ Construcción de Base de conocimiento

El Reporte es realizado por

Paola Amaya
Supervisora de Contac Center y BPO



6013902000
3138891884
paola.amaya@corp-bpmconsulting.com.co
www.bpmconsulting.com.co
Bogotá Cundinamarca
Cra 17 No 164 - 25

EXPERIENCIAS COLABORATIVAS ENTRE USTED Y SUS CLIENTES

Aviso Legal: La información contenida en este mensaje de email y en todos sus archivos anexos es confidencial: un secreto empresarial de **BPM CONSULTING SAS,** sólo es para uso individual del destinatario o entidad a quien está dirigido. Si por error recibe este mensaje. Por favor elimínelo de inmediato y notifique a la persona que lo envió absteniéndose de divulgar sus contenidos y sus anexos. Antes de imprimir este mensaje piense bien si es necesario hacerlo. El cuidado del medio ambiente es nuestra responsabilidad.