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 30 de Septiembre 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:	06/10/2025
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 30 de Septiembre de 2025
PRESENTADO POR:	Paola Solange Amaya Morales Supervisor de Operaciones BPM Consulting
ENTREGADO A:	Martha Ligia Serna Luz Marina Alarcón ADRES
INFORME NO:	8

Tabla de Contenido

Contenido

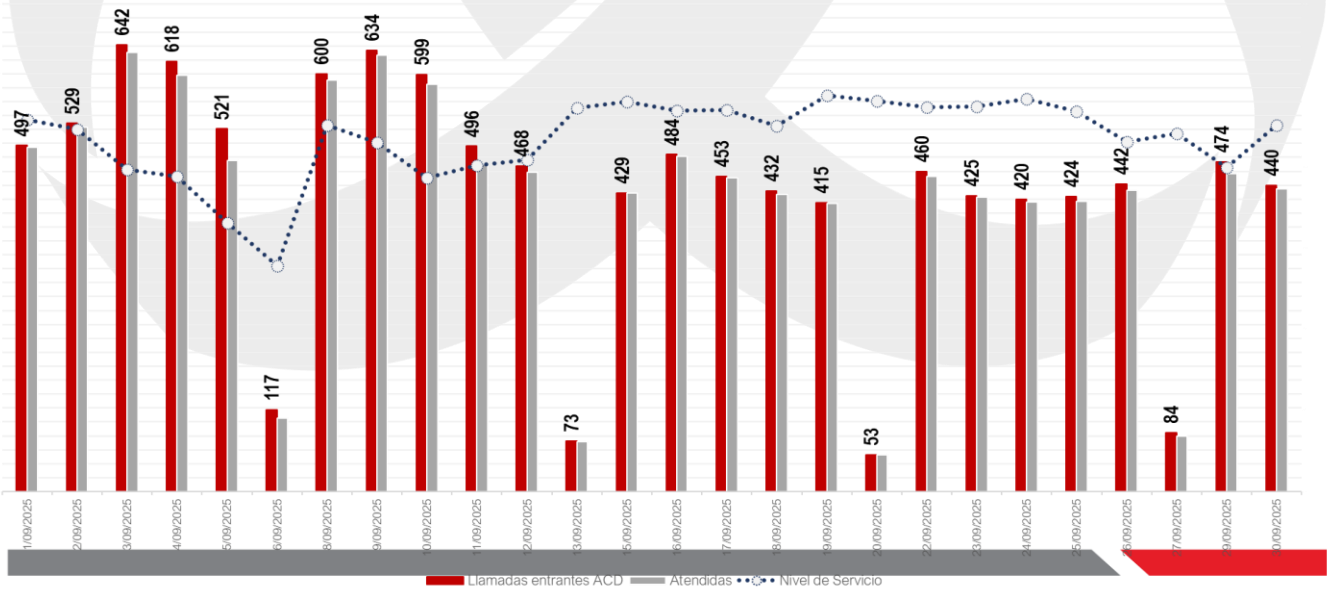
1. *Comportamiento de los indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ANS)* 4
1.1 *Comportamiento Mensual* 5
2. *Reporte de tipificación por Canal de Atención* 6
2.1 *Reporte de tipificación por Dirección y/o categorías* 7
2.2 *Reporte de tipificación por Subcategorías* 7
2.3 *Reporte de tipificación 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

bpm consulting
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 30 de Septiembre 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)
1/09/2025	497	494	455	3	91,55%	99,40%	0,00%	307	0:05:07
2/09/2025	529	523	472	6	89,22%	98,87%	0,00%	310	0:05:10
3/09/2025	642	631	509	11	79,28%	98,29%	0,00%	302	0:05:02
4/09/2025	618	598	480	20	77,67%	96,76%	0,00%	305	0:05:05
5/09/2025	521	476	345	45	66,22%	91,36%	0,00%	317	0:05:17
6/09/2025	117	105	65	12	55,56%	89,74%	0,00%	291	0:04:51
8/09/2025	600	591	541	9	90,17%	98,50%	0,00%	301	0:05:01
9/09/2025	634	627	545	7	85,96%	98,90%	0,00%	310	0:05:10
10/09/2025	599	585	463	14	77,30%	97,66%	0,00%	310	0:05:10
11/09/2025	496	471	398	25	80,24%	94,96%	0,00%	304	0:05:04
12/09/2025	468	459	382	9	81,62%	98,08%	0,00%	316	0:05:16
13/09/2025	73	72	69	1	94,52%	98,63%	0,00%	255	0:04:15
15/09/2025	429	429	412	0	96,04%	100,00%	0,00%	301	0:05:01
16/09/2025	484	481	454	3	93,80%	99,38%	0,00%	318	0:05:18
17/09/2025	453	451	426	2	94,04%	99,56%	0,00%	326	0:05:26
18/09/2025	432	427	389	5	90,05%	98,84%	0,00%	320	0:05:20
19/09/2025	415	414	405	1	97,59%	99,76%	0,00%	313	0:05:13
20/09/2025	53	53	51	0	96,23%	100,00%	0,00%	267	0:04:27
22/09/2025	460	453	435	7	94,57%	98,48%	0,00%	320	0:05:20
23/09/2025	425	423	403	2	94,82%	99,53%	0,00%	307	0:05:07
24/09/2025	420	416	406	4	96,67%	99,05%	0,00%	327	0:05:27
25/09/2025	424	417	397	7	93,63%	98,35%	0,00%	305	0:05:05
26/09/2025	442	433	381	9	86,20%	97,96%	0,00%	309	0:05:09
27/09/2025	84	80	74	4	88,10%	95,24%	0,00%	310	0:05:10
29/09/2025	474	457	378	17	79,75%	96,41%	0,00%	305	0:05:05
30/09/2025	440	435	397	5	90,23%	98,86%	0,00%	308	0:05:08
Total	11229	11001	9732	228	86,67%	97,97%	2,03%	310	5:10:00



Contact Center
Outsourcing TI
Facturación Electrónica
Pasarela de Pagos

- Durante este periodo, el Contact Center recibió un total de **11.229** llamadas, de las cuales se atendieron un total de **11.001**, con un nivel de efectividad en la atención del 98,0%. y un Nivel de Servicio del 86.7%

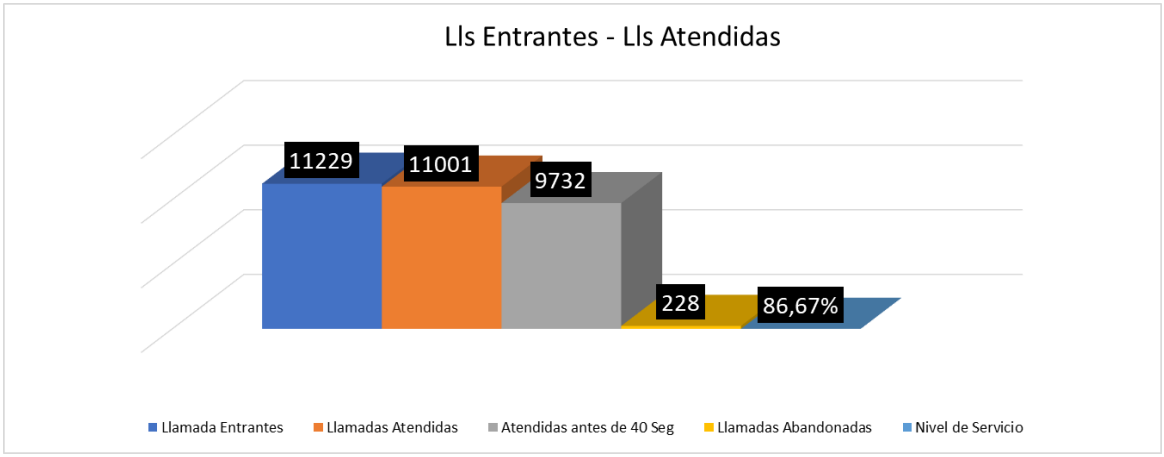
- El resultado del tiempo promedio de conversación (TMO) es 05:10 min, 310 segundos.

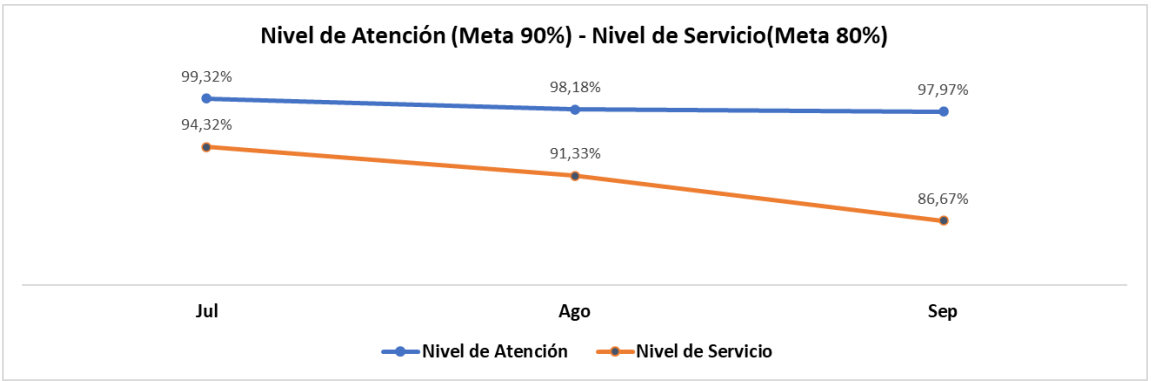
1.1 Comportamiento Mensual

Comportamiento Acumulado ADRES

En el siguiente cuadro se muestra el comportamiento para el mes de Septiembre de la línea de atención 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)
Abr --2025	8294	8134	7433	120	90,09%	98,55%	1,45%	303	0:05:03
May--2025	10550	10435	9133	115	86,57%	98,91%	1,09%	310	0:05:10
Jun-- 2025	6980	6957	6715	23	96,20%	99,67%	0,33%	276	0:04:44
Jul-- 2025	9112	9050	8594	62	94,32%	99,32%	0,68%	298	0:05:01
Ago -- 2025	8140	7992	7434	148	91,33%	98,18%	1,82%	309	0:05:16
Sep -- 2025	11229	11001	9732	228	86,67%	97,97%	2,03%	310	5:10:00
Total general	153157	149842	135533	3315	88,49%	97,84%	2,16%	315	6:40:17





Comportamiento acumulado 2024-2025:

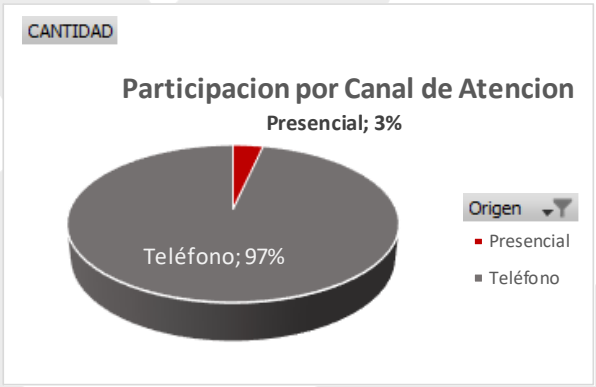
Fecha	Llamada Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas antes de 40 Seg	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO(s)	TMO(min)
dic-23	6301	6209	5816	92	92,30%	98,54%	1,46%	332	0:05:32
ene	7809	7715	7199	94	92,19%	98,80%	1,20%	329	0:05:29
Feb	8549	8406	7789	143	91,11%	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
May--2025	10550	10435	9133	115	86,57%	98,91%	1,09%	310	0:05:10
Jun-- 2025	6980	6957	6715	23	96,20%	99,67%	0,33%	276	0:04:44
Jul-- 2025	9112	9050	8594	62	94,32%	99,32%	0,68%	298	0:05:01
Ago -- 2025	8140	7992	7434	148	91,33%	98,18%	1,82%	309	0:05:16
Sep -- 2025	11229	11001	9732	228	86,67%	97,97%	2,03%	310	5:10:00
Total general	153157	149842	135533	3315	88,49%	97,84%	2,16%	315	6:40:17

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	393
Teléfono	10841
Total general	**11234**

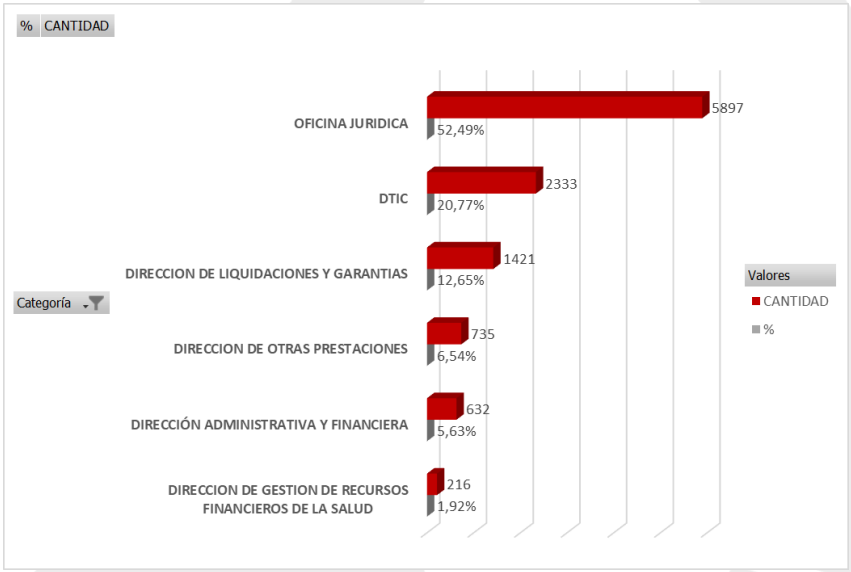
CANAL DE ATENCION	CANTIDAD
Presencial	3,50%
Teléfono	96,50%
Total general	**100,00%**



El canal Telefónico contó con una representación del 96.50% y un total de 10.841 casos; el canal Presencial con 393 casos y una representación del 3,50%.

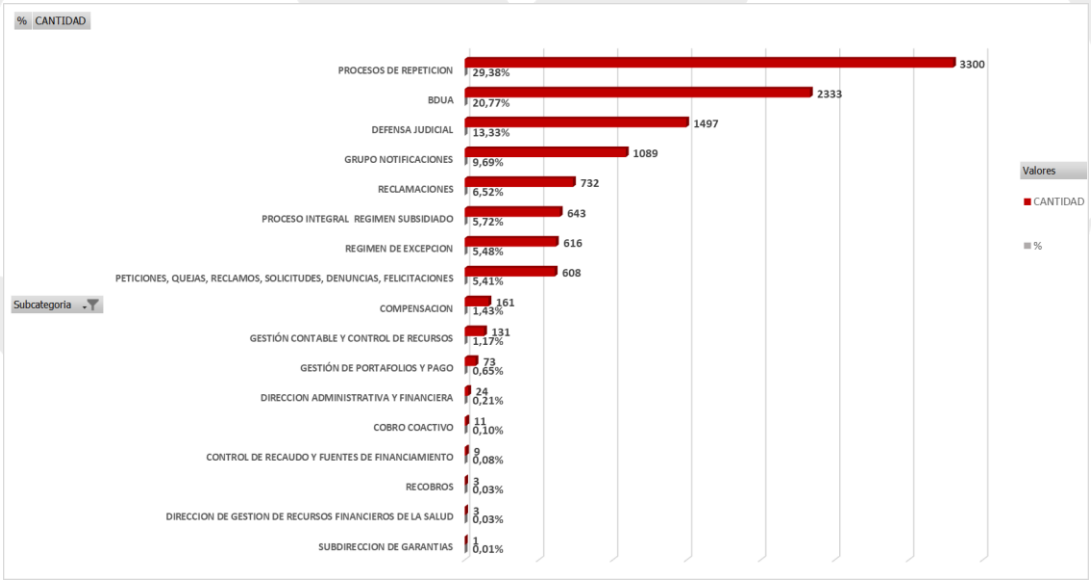
2.1 Reporte de tipificación por Dirección y/o categorías

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 52.49%, 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 29,38%, 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 **21,95%** respecto a todas las tipificaciones.



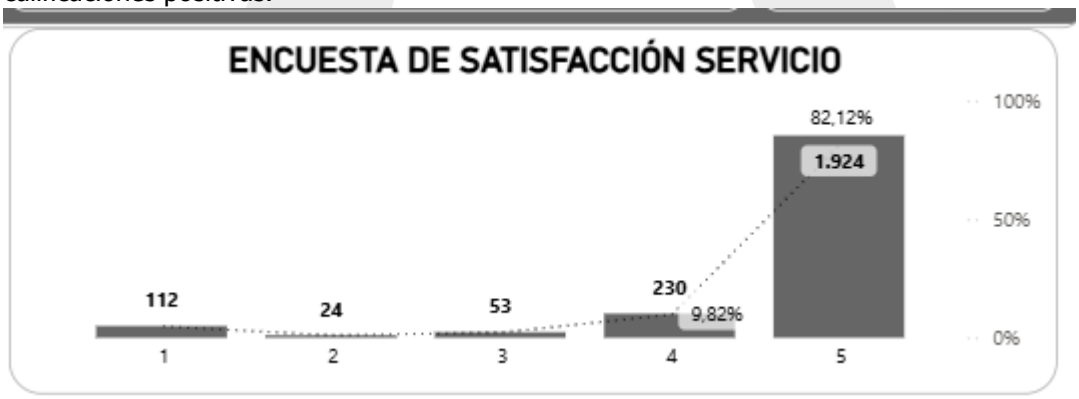
2.4 Reporte de tipificación por Temas – Atención Presencial

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 **31.81%,** 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 92.79% con un total de 2.154 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 90,65%.

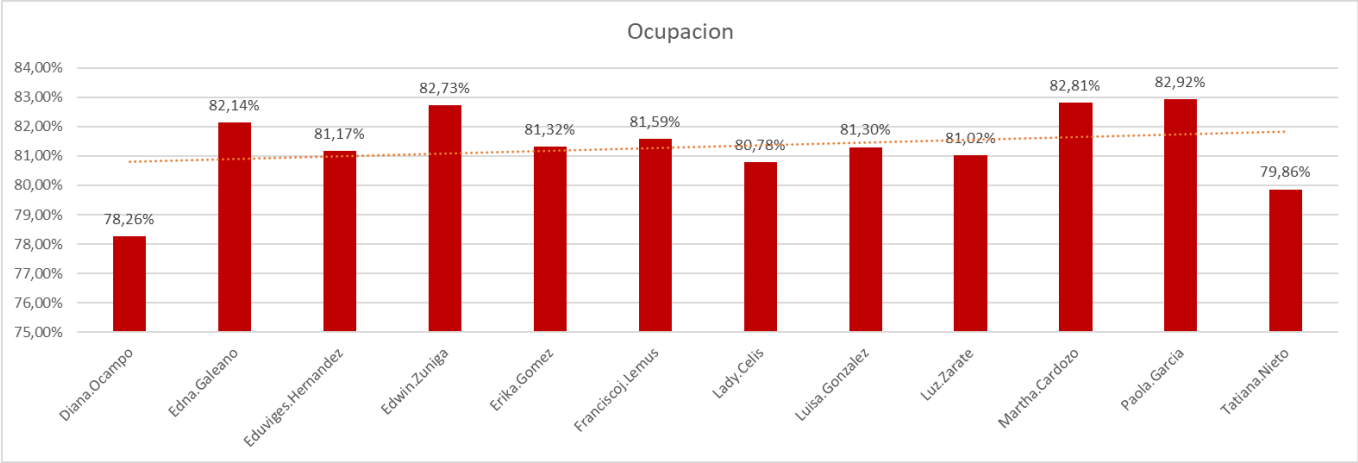


4. Indicadores Operativos – Ocupación de los agentes

En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento del indicador de ocupación de los agentes, donde el resultado fue de un 80.96%, donde se evidencian algunas variaciones, con los siguientes agentes:

- Diana.Ocampo, en seguimiento por novedad de tiempos en auxiliar, exceso de uso de baño.

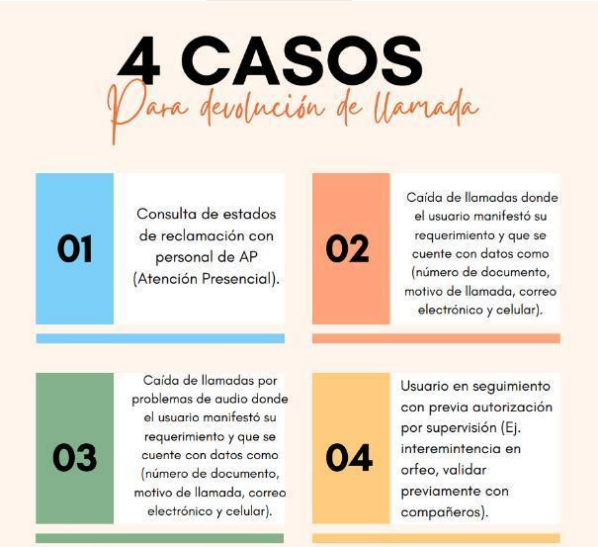
Agente	Tiempo hablado	Tiempo de Login	Tiempo efectivo	Ocupacion
Diana.Ocampo	91:26:29	204:56:26	160:23:32	78,26%
Edna.Galeano	68:38:08	211:39:28	173:51:15	82,14%
Eduviges.Hernandez	95:43:23	205:09:25	166:31:25	81,17%
Edwin.Zuniga	50:35:48	104:10:51	86:11:24	82,73%
Erika.Gomez	104:57:23	218:07:12	177:21:53	81,32%
Franciscoj.Lemus	25:25:03	45:51:28	37:24:48	81,59%
Lady.Celis	93:15:44	208:46:45	168:38:44	80,78%
Luisa.Gonzalez	79:07:23	183:28:54	149:10:02	81,30%
Luz.Zarate	48:42:55	99:10:27	80:21:00	81,02%
Martha.Cardozo	89:26:46	188:16:06	155:53:51	82,81%
Paola.Garcia	114:30:19	215:33:50	178:45:14	82,92%
Tatiana.Nieto	86:08:48	211:37:09	168:59:54	79,86%
Total:	**947:58:09**	**2096:48:01**	**1703:33:02**	**81,25%**



5. Comportamiento de la Gestión OutBound

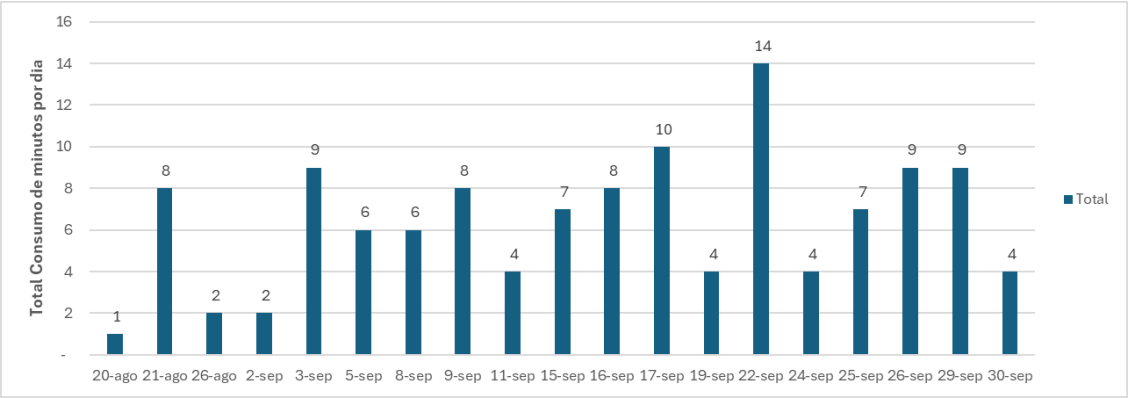
Se confirma que para el mes de Agosto Continuamos con la opción de que los agentes puedan devolver llamadas en ciertos escenarios ya autorizados por la Adres, esto con el objetivo de mejorar la experiencia de los usuarios y asegurar que la información se entregue de forma completa y correcta, evitar 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
2/09/2025	2	1	1	50,00%	50,00%	0:01:17	77
3/09/2025	2	2	0	100,00%	0,00%	0:03:52	232
5/09/2025	2	2	0	100,00%	0,00%	0:02:15	135
8/09/2025	4	3	1	75,00%	25,00%	0:01:38	98
9/09/2025	6	4	2	66,70%	33,30%	0:01:14	74
11/09/2025	1	1	0	100,00%	0,00%	0:03:02	182
12/09/2025	1	0	1	0,00%	100,00%	0:00:00	0
15/09/2025	1	1	0	100,00%	0,00%	0:06:39	399
16/09/2025	2	2	0	100,00%	0,00%	0:03:45	225
17/09/2025	2	2	0	100,00%	0,00%	0:04:33	273
19/09/2025	3	2	1	66,70%	33,30%	0:01:24	84
22/09/2025	6	5	1	83,30%	16,70%	0:02:19	139
24/09/2025	2	1	1	50,00%	50,00%	0:03:54	234
25/09/2025	4	4	0	100,00%	0,00%	0:01:11	71
26/09/2025	4	4	0	100,00%	0,00%	0:01:33	93
29/09/2025	2	1	1	50,00%	50,00%	0:08:12	492
30/09/2025	1	1	0	100,00%	0,00%	0:03:18	198
Total	**45**	**36**	**9**	**80,00%**	**20,00%**	**0:02:57**	**177**



En conclusión, se realizaron en promedio por día 2.6 llamadas, de la cuales se logró una contactabilidad del 80% de las llamadas, logrando un consumo de apenas 122 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 2:57.

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 86.7% y el Nivel de Atención en 98%. Se evidencia una diferencia importante con el mes anterior, en cuanto a sus resultados, esto teniendo en cuenta que recibimos un 28% más del tráfico, respecto al mes anterior. A continuación el resumen de atención por franjas de un día crítico promedio.

Franja Horaria	Recibidas	Atendidas	MenorA40	Abandonadas	Nivel atención	Nivel servicio	Nivel abandono	TMO	TMO Seg	ASA
07:00:00 - 07:30:00	5	5	5	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %	00:05:05	305	0,00
07:30:00 - 08:00:00	5	5	5	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %	00:05:10	310	0,00
08:00:00 - 08:30:00	23	22	14	1	95,7 %	60,9 %	4,3 %	00:05:05	305	0,00
08:30:00 - 09:00:00	25	24	18	1	96,0 %	72,0 %	4,0 %	00:05:07	307	0,00
09:00:00 - 09:30:00	33	33	28	0	100,0 %	84,8 %	0,0 %	00:04:33	273	0,00
09:30:00 - 10:00:00	41	40	32	1	97,6 %	78,0 %	2,4 %	00:04:55	295	0,00
10:00:00 - 10:30:00	36	36	25	0	100,0 %	69,4 %	0,0 %	00:05:13	313	0,00
10:30:00 - 11:00:00	33	33	29	0	100,0 %	87,9 %	0,0 %	00:04:53	293	0,00
11:00:00 - 11:30:00	45	43	24	2	95,6 %	53,3 %	4,4 %	00:05:21	321	0,00
11:30:00 - 12:00:00	40	38	28	2	95,0 %	70,0 %	5,0 %	00:05:37	337	0,00
12:00:00 - 12:30:00	29	28	27	1	96,6 %	93,1 %	3,4 %	00:05:19	319	0,00
12:30:00 - 13:00:00	21	20	12	1	95,2 %	57,1 %	4,8 %	00:05:45	345	0,00
13:00:00 - 13:30:00	24	22	14	2	91,7 %	58,3 %	8,3 %	00:05:05	305	0,00
13:30:00 - 14:00:00	30	29	19	1	96,7 %	63,3 %	3,3 %	00:05:09	309	4,14
14:00:00 - 14:30:00	26	26	26	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %	00:04:29	269	0,00
14:30:00 - 15:00:00	25	25	25	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %	00:04:51	291	0,00
15:00:00 - 15:30:00	44	43	31	1	97,7 %	70,5 %	2,3 %	00:05:19	319	0,00
15:30:00 - 16:00:00	28	27	24	1	96,4 %	85,7 %	3,6 %	00:04:56	296	0,00
16:00:00 - 16:30:00	33	33	24	0	100,0 %	72,7 %	0,0 %	00:05:21	321	0,00
16:30:00 - 17:00:00	22	22	22	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %	00:06:05	365	0,00
17:00:00 - 17:30:00	16	16	16	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %	00:05:24	324	0,00
17:30:00 - 18:00:00	13	13	13	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %	00:05:14	314	0,00
18:00:00 - 18:30:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %	00:06:13	373	0,00
Total	**599**	**585**	**463**	**14**	**97,7 %**	**77,3 %**	**2,3 %**	**00:05:10**	**310**	**0,21**

- El TMO para este periodo es de (05:10), 310 Segundos, este mes ya vamos regulando nuevamente el TMO, teniendo en cuenta que se nos aumentó el tiempo, ya que tenemos el ingreso de personal Back up a la operación el 100% del mes, a esta fecha ya serian tres personas en esta curva de aprendizaje, todo esto por las novedades presentadas en la operación, 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 81% acumulado mes, Logrando llegar a lo esperado. Mejorando inclusive en los presentado el mes anterior.

- 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 – PLAN DE ACCIÓN

- ✓ 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
- ✓ Ingreso en el proceso de Calibración la escucha de llamada Outbound
- ✓ 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
- ✓ 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 enviá 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.