

INFORME DE ROTACIÓN DE PERSONAL CALL CENTER

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DE 2025 SUSCRITO ENTRE
EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y EMPRESA
TELECOMUNICACIONES BOGOTA S.A. E.S.P.

FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD

PERIODO COMPRENDIDO:
1 DE ENERO 2026– 31 DE
ENERO DE 2026

Tabla de contenido

1. Objetivos	3
2. Resumen ejecutivo	4
3. Métricas Generales de Rotación	4
4. Análisis por Especialidad	4
5. Principales causas	5
6. Impacto operativo	5
7. Plan de mejora	5
8. Conclusiones	6

1. Objetivos

Analizar la rotación de personal del Centro de contacto CCORUS durante el periodo evaluado, identificando métricas de renunciaciones y despidos, causas principales e impacto en la operación.

2. Resumen ejecutivo

Durante el periodo enero, la operación contó con 108 colaboradores. Se registraron 5 renunciaciones voluntarias y 6 despidos, generando una tasa de rotación total de 4,63%. De acuerdo con el ANS de Rotación de Agentes (meta <10% y umbral de plan de mejora >=10%), el resultado se encuentra en cumplimiento y no activa plan obligatorio; sin embargo, se proponen acciones preventivas de retención.

3. Métricas Generales de Rotación

ITEM	INDICADOR	VALOR
1	Empleados mes	108
2	Total, renunciaciones voluntarias	5
3	Total, despidos	6
4	Total, retiros	11
5	Tasa de rotación total (%)	10,19%
6	Tasa de renuncia voluntaria (%)	4,63%
7	Tasa de despido (%)	5,56%

4. Análisis por Especialidad

Durante el mes evaluado se realizó el cálculo de la Rotación de Agentes conforme al anexo del ANS: $(\text{Retiros voluntarios del mes} / \text{Total de empleados al inicio del mes}) \times 100$. Con 5 retiros voluntarios y 108 colaboradores al inicio del mes, la rotación fue 4,63%. Este valor está por debajo del objetivo de servicio (<10%), por lo que la operación se mantiene estable.

ITEM	ESPECIALIDAD	R. VOLUNTARIAS	DESPIDOS
1	TARM	3	6
2	ENFERMEROS	1	0
3	MÉDICOS	0	0
4	PSICÓLOGO	0	0
5	FORMADORES	0	0
6	CALIDAD	1	0
	TASA DE RENUNCIA VOLUNTARIA (%)	4,63%	
	TASA DE DESPIDO (%)	5,56%	

5. Principales causas

En el periodo analizado, una fracción menor corresponde a decisiones voluntarias motivadas por situaciones personales, dentro de ellas dificultad con el turno de trabajo y mejor oportunidad laboral.

Adicional se relacionan las personas retiradas por temas asociados a calidad las cuales se concentran mayoritariamente en la no superación del período de prueba, representando el porcentaje más significativo de las desvinculaciones. Esta situación responde principalmente a procesos de evaluación de desempeño y ajuste al perfil del cargo, donde se identifican brechas en competencias técnicas, habilidades blandas o adaptación a la cultura organizacional.

6. Impacto operativo

El impacto operativo de la rotación ha sido controlado y de bajo impacto, considerando que la operación actualmente se encuentra en un proceso de estabilización y cuenta con personal de apoyo para absorber temporalmente las cargas adicionales de trabajo.

Dado que la principal causa de retiro corresponde a no superación del período de prueba, se establece como situación prevista dentro de la planeación operativa. Estas salidas estaban contempladas como parte del proceso natural de ajuste y alineación de perfiles. En consecuencia, no se generaron afectaciones críticas en la continuidad del servicio ni en los niveles de productividad.

En términos generales, la rotación observada responde a un proceso esperado de consolidación del equipo, manteniendo la estabilidad operativa y asegurando la conformación de una estructura más sólida y alineada a los requerimientos del negocio.

7. Plan de mejora

Con el propósito de fortalecer nuestra cultura organizacional, anticiparnos a posibles riesgos de rotación y consolidar entornos de trabajo más saludables y productivos, implementaremos las siguientes acciones estratégicas:

1. Seguimiento semanal a señales tempranas que diagnostiquen posibles retiros (ausentismo, adherencia, desempeño), para que en paralelo se realicen los debidos acompañamientos y se creen estrategias según el caso, como por ejemplo la rotación de turnos en función del recorrido trabajo-vivienda, feedback asertivo y motivacional que genere pertenencia y compromiso, desarrollo de la persona basado en el conocimiento.
2. Planes into a los sentimientos negativos que puedan ser acompañados por los líderes de operación.
3. Estandarizar entrevistas de salida y tablero de causas, como insumo principal para establecer rutas preventivas.

8. Conclusiones

La tasa de rotación **voluntaria** del periodo se mantuvo en **(2,83%)** la cual se encuentra dentro de lo esperado considerando la etapa de estabilización del proyecto, donde es normal observar ajustes naturales de personal por adaptación al modelo operativo y a la dinámica del servicio. Para el mes analizado, no se evidencia un impacto relevante en el desarrollo de la operación: la continuidad del servicio se mantiene, no se activan umbrales de plan de mejora ($\geq 10\%$) y el nivel de rotación permanece alineado con el ANS establecido.

Firma



Andrés Felipe Guerrero Cardozo
Gerente de Proyecto