

INDICADORES DE ATENCIÓN Y SERVICIO

Resultados 2024 – 2025

La gestión correcta de los canales de atención institucionales constituye un pilar fundamental en la relación entre JUPEMA y las personas afiliadas, es por esto que la institución ha centrado sus esfuerzos en la mejora continua de los diferentes canales de atención.

Como se verá a continuación, JUPEMA ha logrado mantener altos estándares de calidad en el servicio, evidenciando un claro compromiso en la atención de las personas afiliadas, buscando que se gestione de forma integral, oportuna, y satisfactoria.

Como parte del compromiso institucional con la transparencia y la rendición de cuentas, se presentan a continuación algunos de los principales resultados e indicadores relacionados con los canales de atención y los servicios que la institución ha puesto a disposición de las personas afiliadas:

Atención Presencial

Indicador	2024	2025
Personas afiliadas atendidas	88.169	85.197
Servicios brindados	345.968	357.403
Nivel de satisfacción	99%	99%

Central Telefónica

Indicador	2024	2025
Llamadas recibidas	74.753	65.433
Llamadas atendidas	69.402	60.512
Porcentaje de atención	93%	92%
Nivel de satisfacción	96%	96%

Correo Electrónico

Indicador	2024	2025
Solicitudes recibidas	39.745	36.992
Solicitudes atendidas oportunamente	38.575	36.195
Nivel de cumplimiento	97%	98%

Mensajería Instantánea (WhatsApp)

Indicador	2024	2025
Servicios generados	21.943	21.487

Como se puede observar, y haciendo un breve análisis de la información por canal, la atención presencial continúa siendo uno de los principales canales de contacto, atendiendo, para el año 2025, a más de 85 mil personas afiliadas y brindando más de 357 mil servicios, con un nivel de satisfacción del 99%, resultando en una muestra de calidad y consistencia de la “experiencia usuario” brindada en todas las sucursales a nivel nacional.

En cuanto a Central Telefónica, se gestionaron más de 60 mil llamadas atendidas para el año 2025, manteniendo una efectividad superior al 90% y un nivel de satisfacción del 96%, lo que refleja la alta capacidad de respuesta y acompañamiento que se brindan a las personas afiliadas.

Por su parte, la atención mediante Correo Electrónico registró cerca de 37 mil solicitudes en 2025, alcanzando un 98% de cumplimiento en los acuerdos de nivel de servicio, lo que representó una leve mejora respecto al año anterior y evidencia una gestión eficiente de las consultas y trámites recibidos.

Adicionalmente, el canal de Mensajería Instantánea mantuvo una participación menor pero considerable dentro de la estrategia de atención, con respecto a los otros canales, gestionando más de 21 mil servicios para el 2025, consolidándose como una alternativa ágil y accesible para las personas afiliadas.

En términos generales, los resultados obtenidos reflejan un esfuerzo aún mayor por parte de la administración, centrado en la estrategia de negocio, con respeto a la atención de todos los canales que están a disposición de las personas afiliadas, generando a su vez altos niveles de satisfacción, y orientados en brindar un mayor acceso a los servicios que JUPEMA ofrece y fortaleciendo la experiencia usuario de las personas afiliados mediante nuevas implementaciones como la omnicanalidad a través de herramientas más actualizadas, eficientes y centradas en las necesidades reales de las personas afiliadas.