COMITÉ DE RESULTADOS 1ER TRIMESTRE FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL 2022

10 de Abril 2023

BETTER TOGETHER

© Intelcia 2021. All rights reserved

AGENDA



01. ORGANIGRAMA INTELCIA

02. RESUMEN EJECUTIVO

03. GESTIÓN OPERATIVA

© Intelcia 2021. All rights reserved

PARTE 1

ORGANIGRAMA INTELCIA



© Intelcia 2021. All rights reserved

PARTE 1 |ORGANIGRAMA INTELCIA

ORGANIZACIÓN

Jose Ignacio Garcia Sanchez
Director de Operaciones

- Director Cliente
  Jorge Andrés Franco
  - Yuly Paulin Figueredo
    Gerente
    - Supervisión
      - Mónica Cetina
        Coordinación
        - 8 STAFF AGENTES

Equipos centrales de apoyo:
Seguridad
Planificación
Calidad

Incluye:
Force
Reporting
Quality

Sandra Gibert
CEO Spain & Latam

COMERCIAL& MARKETING

- Directora Comercial & Marketing
  María Sola
- Directora Fidelización
  Rocío González
- Key Account Manager

OPERACIONES

- Dirección Global Operaciones
  Chelo Rodríguez
- Dirección Operación
  Inés Ucha
- Directora de cliente

INNOVACIÓN

Director General Evoluciona
Antonio Díaz

Dirección Consultoría

Lorena Martín Fraile

GESTOR DE CUENTA

Interlocución comercial con el cliente, revisión y firma de contratos, gestión de facturación, análisis de oportunidades de crecimiento y mejora de servicios, elaboración de propuestas comerciales y asesoramiento al cliente

EQUIPO

Mandos altamente cualificados y experimentados aportan gran nivel de interlocución y seguimiento. Área de Planificación profesionalizada, junto con Operaciones, trabaja por la eficiencia y aseguramiento de los niveles de servicio

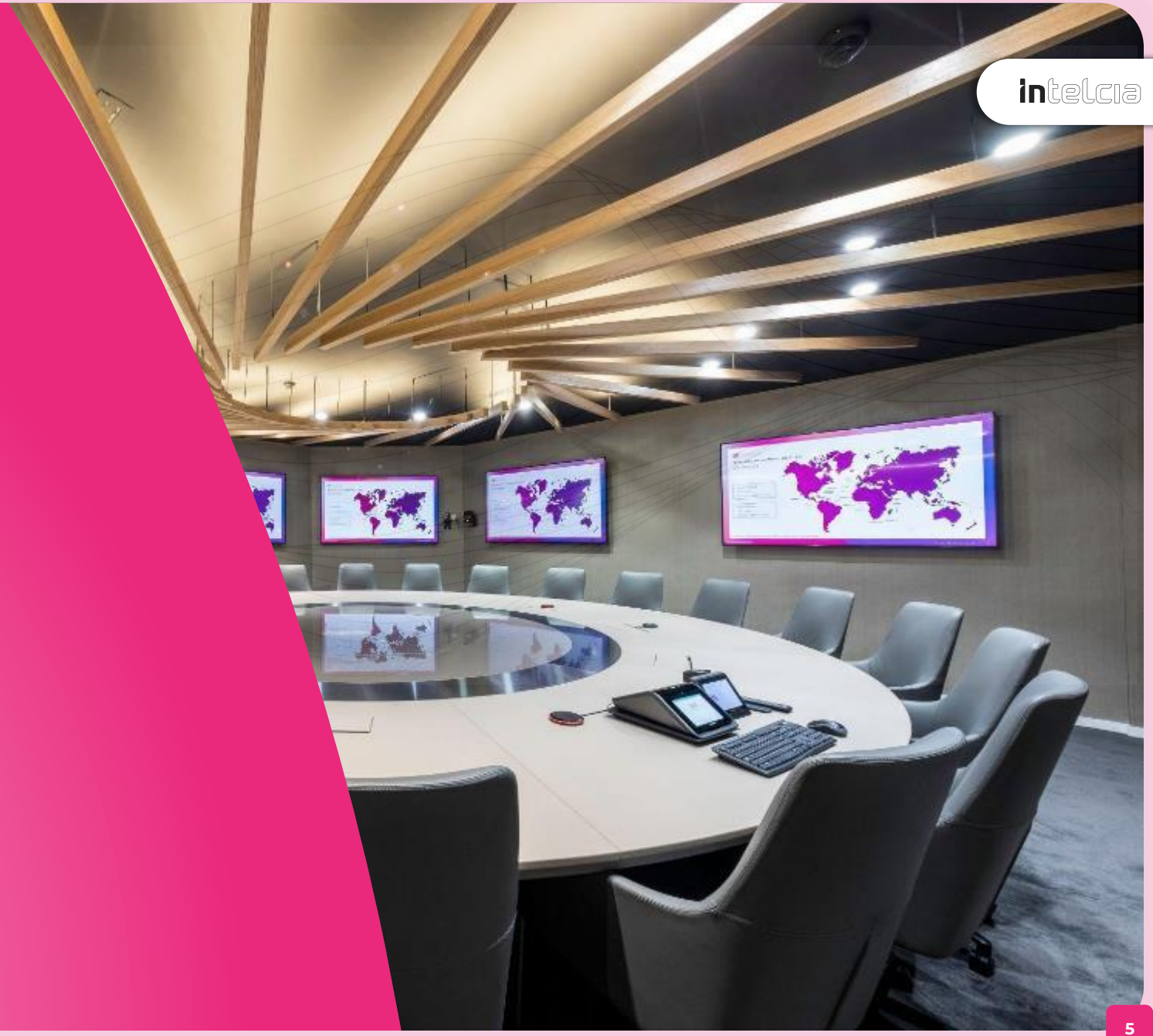
TRANSFORMACION

Oficina de Transformación, con un equipo paralelo de perfil consultor, aporta propuestas de valor enfocadas a potenciar la eficiencia, eficacia y mejorar la experiencia de cliente.

© Intelcia 2021. All rights reserved

PARTE 2

RESUMEN EJECUTIVO



© Intelcia 2021. All rights reserved



41.918 *Llamadas atendidas hasta el 31/03*

97% NDA, 97,1% NDS

93,6% *de las encuestas contestadas califican una nota superior a 4 la gestión general.*

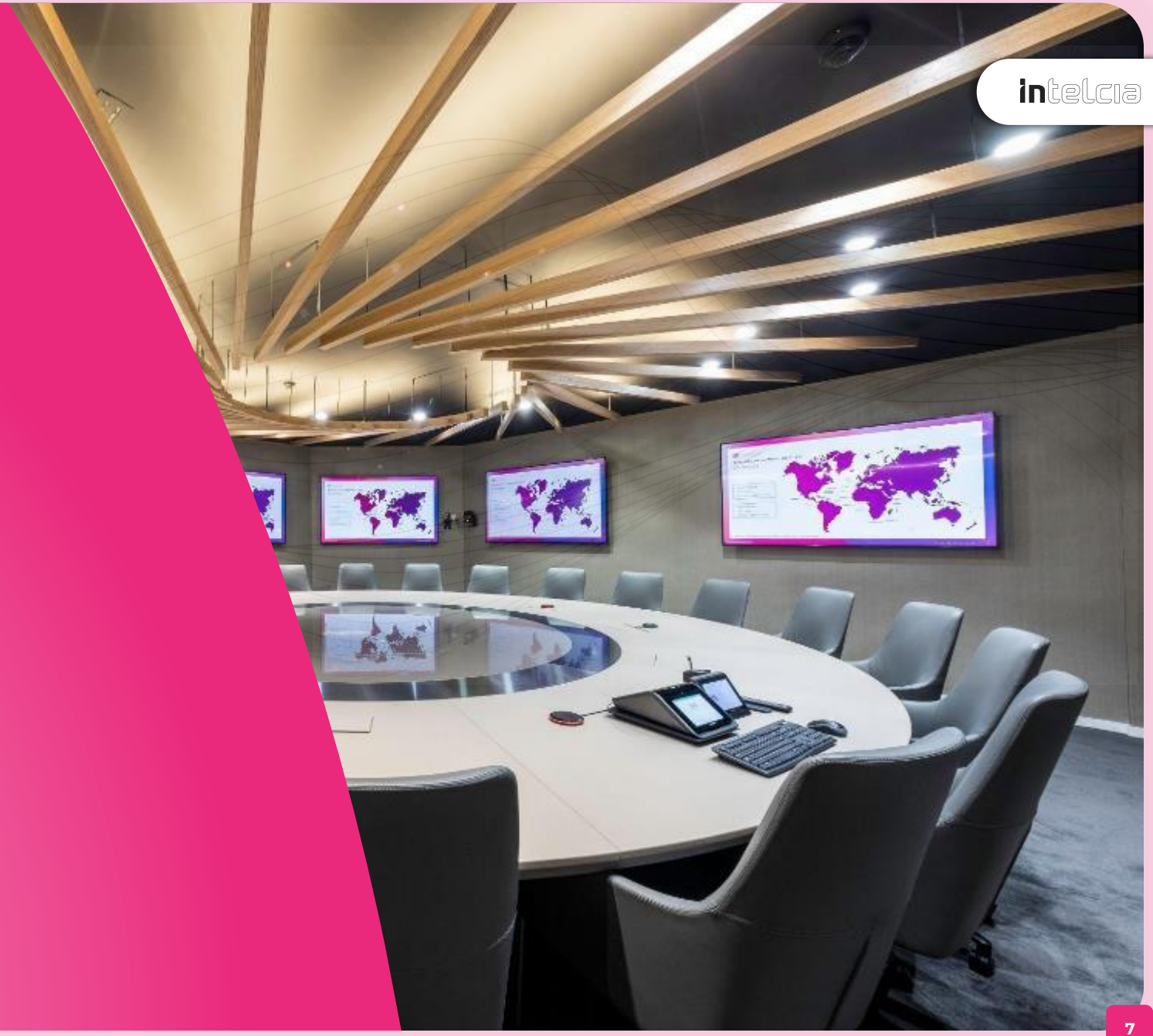
Contacto del **13%** *en BD de mora de teléfonos fijos.*

8 agentes *promedio de antigüedad es de 2 años aproximadamente*

© Intelcia 2021. All rights reserved

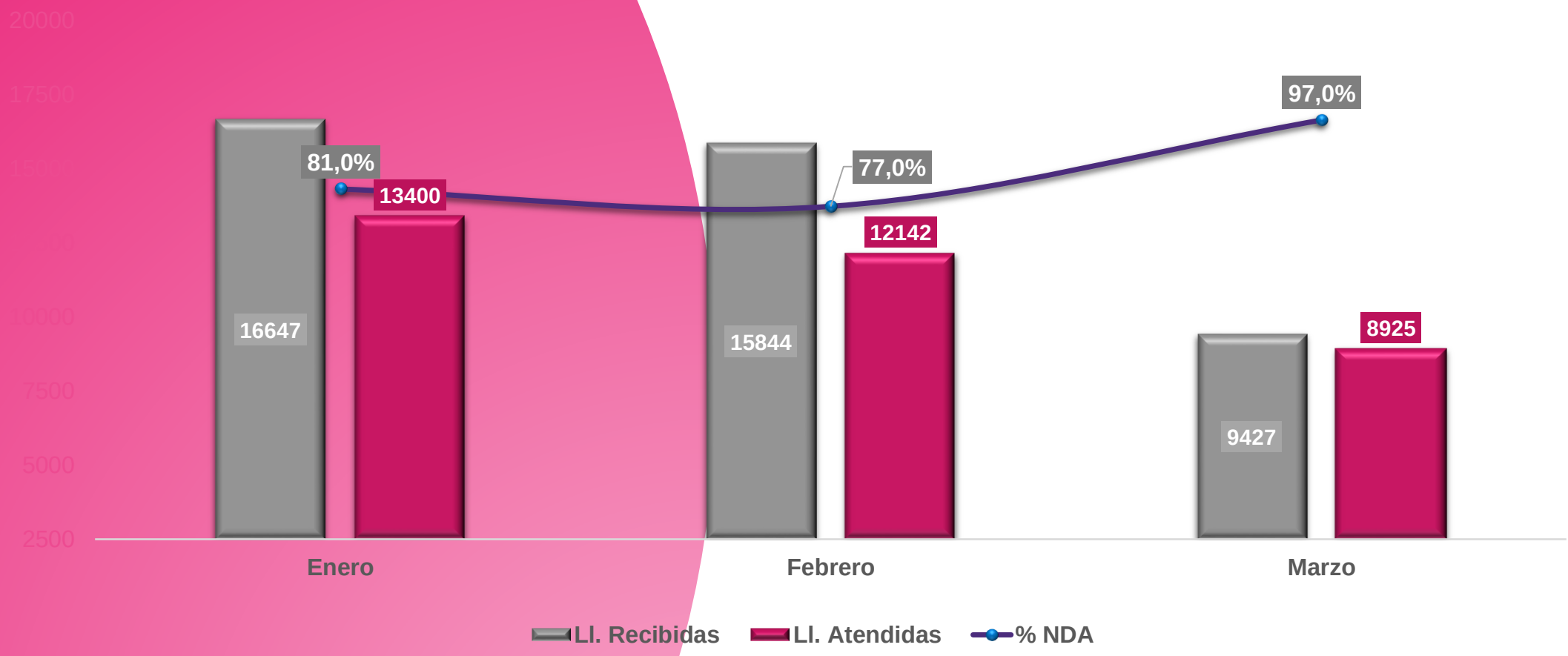
PARTE 3

GESTIÓN DEL SERVICIO



© Intelcia 2021. All rights reserved

GESTION INBOUND



	Enero	Febrero	Marzo
% NDA	81,0%	77,0%	97,0%
% NDS	81,3%	77,4%	97,1%
% Abandono	19,0%	23,0%	3,0%

*Para marzo volvemos a mantener en **NDA** dentro de objetivos y sobre los niveles habituales cerrando al **97%***

© Intelcia 2021. All rights reserved

GESTION SMS Y OUTBOUND

GLOBAL		
STATUS	**CANTIDAD**	**%**
Entregado	5248	95,0%
Rechazado por operador	219	4,0%
Rechazado numero duplicado	40	0,7%
Caducado	17	0,3%
Total general	**5524**	**100,0%**

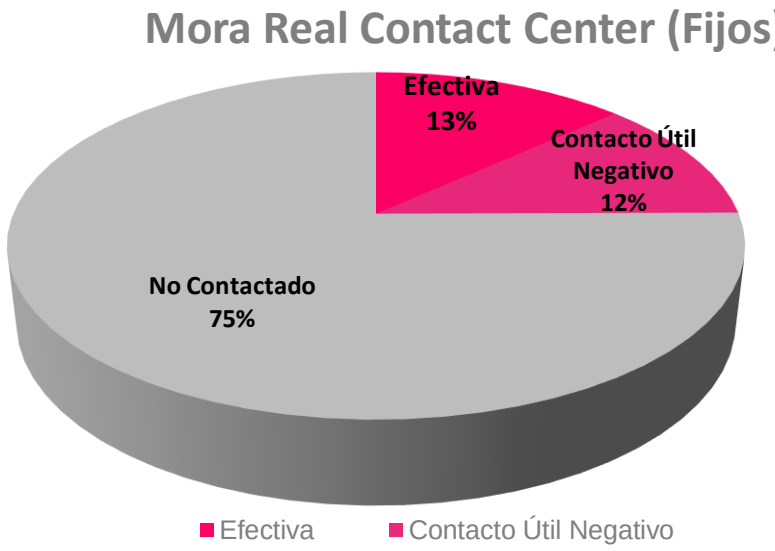
MATRIX GIROS Y SERVICIOS SAS		
STATUS	**CANTIDAD**	**%**
Entregado	2505	96,4%
Rechazado por operador	68	2,6%
Rechazado numero duplicado	11	0,4%
Caducado	14	0,5%
Total general	**2598**	**100,0%**

SUPERGIROS		
STATUS	**CANTIDAD**	**%**
Entregado	2743	93,7%
Rechazado por operador	151	5,2%
Rechazado numero duplicado	29	1,0%
Caducado	3	0,1%
Total general	**2926**	**100,0%**

*Para **EXMADRES COMUNITARIAS** hemos enviado 5,524 SMS de los cuales el 95% fue entregado con éxito.*

*Encontramos clientes un porcentaje mínimo **0.7%** con el número de celular repetido, con lo cual el sistema cuando lo detecta no hace el segundo envío porque ya consta uno.*

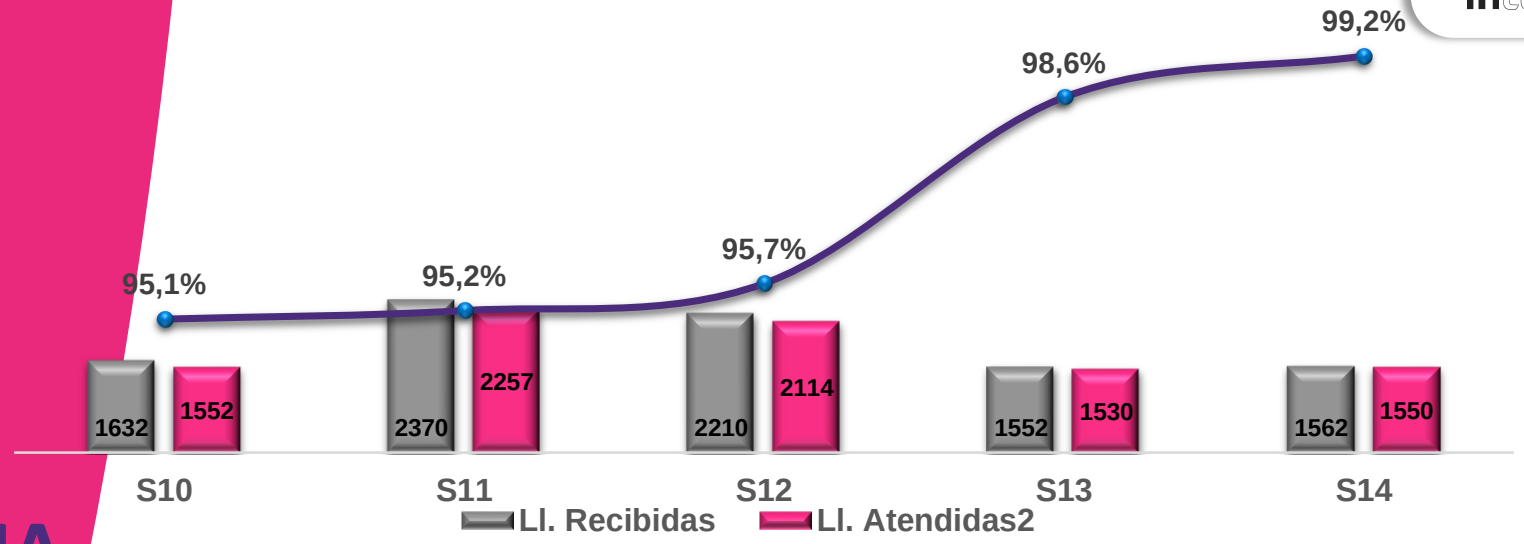
Los caducados son números que han pasado las 48 horas y no es posible la entrega.

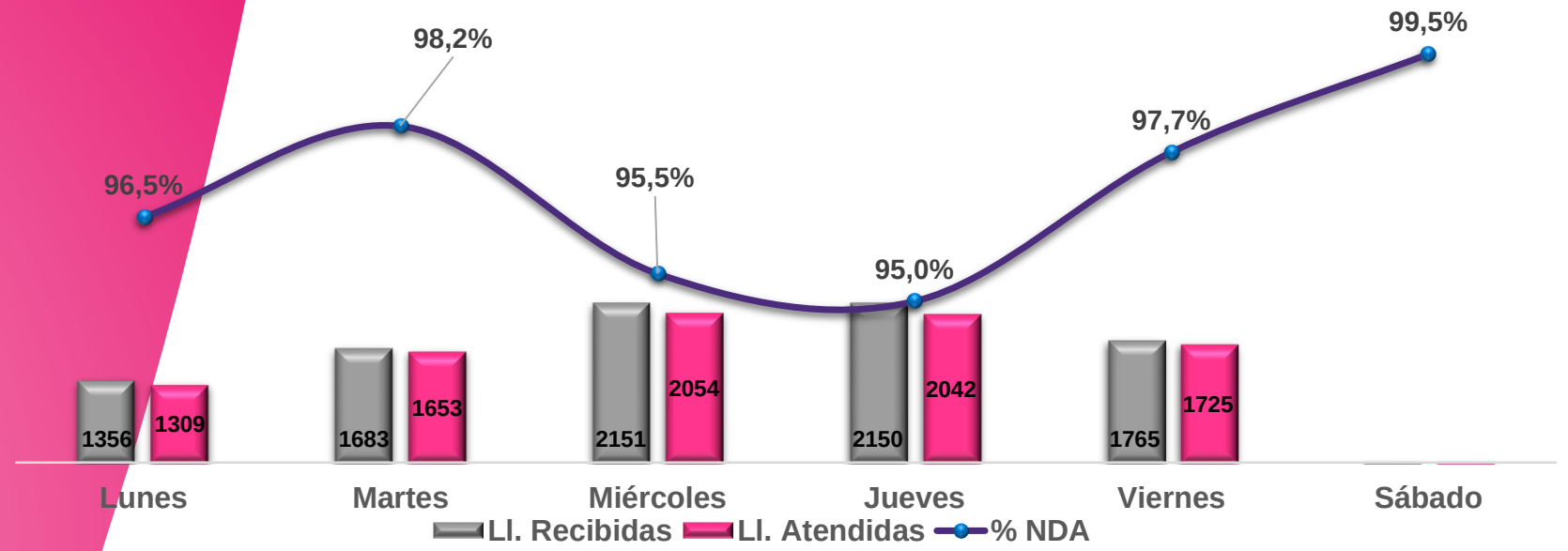


*La base de **Mora Fijos** obtuvimos un contacto del **13%**, tenemos un **75%** de NO CONTACTO por TELEFONO NO EXISTE Y CONTESTADOR.*

© Intelcia 2021. All rights reserved

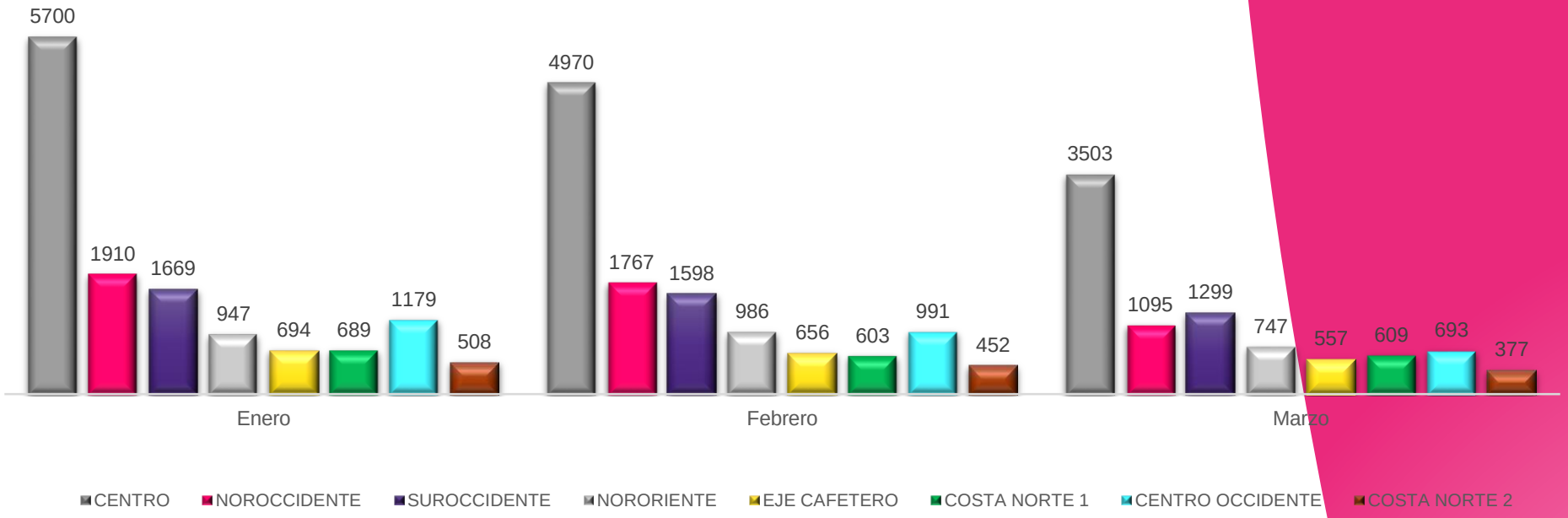
GESTION INBOUND POR SEMANA Y POR DIA

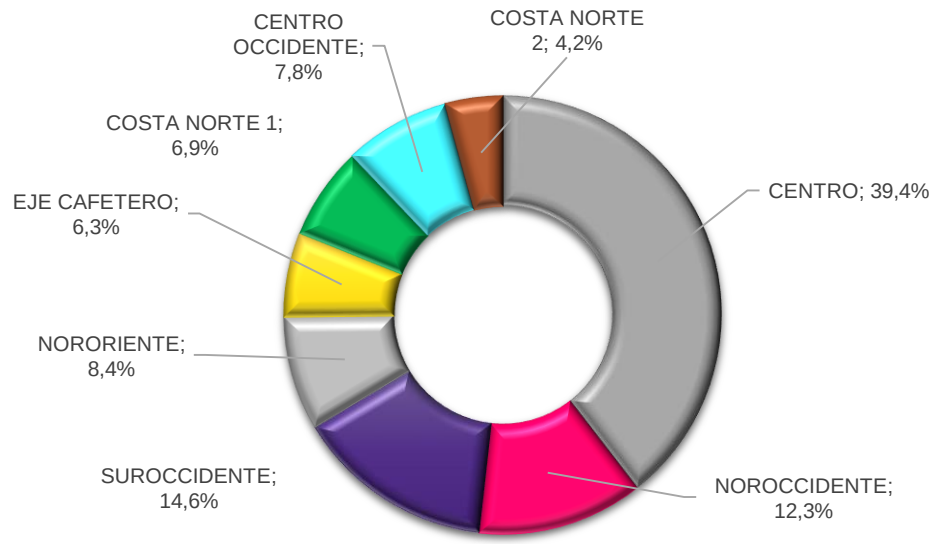




© Intelcia 2021. All rights reserved

COMPORTAMIENTO POR REGIONAL



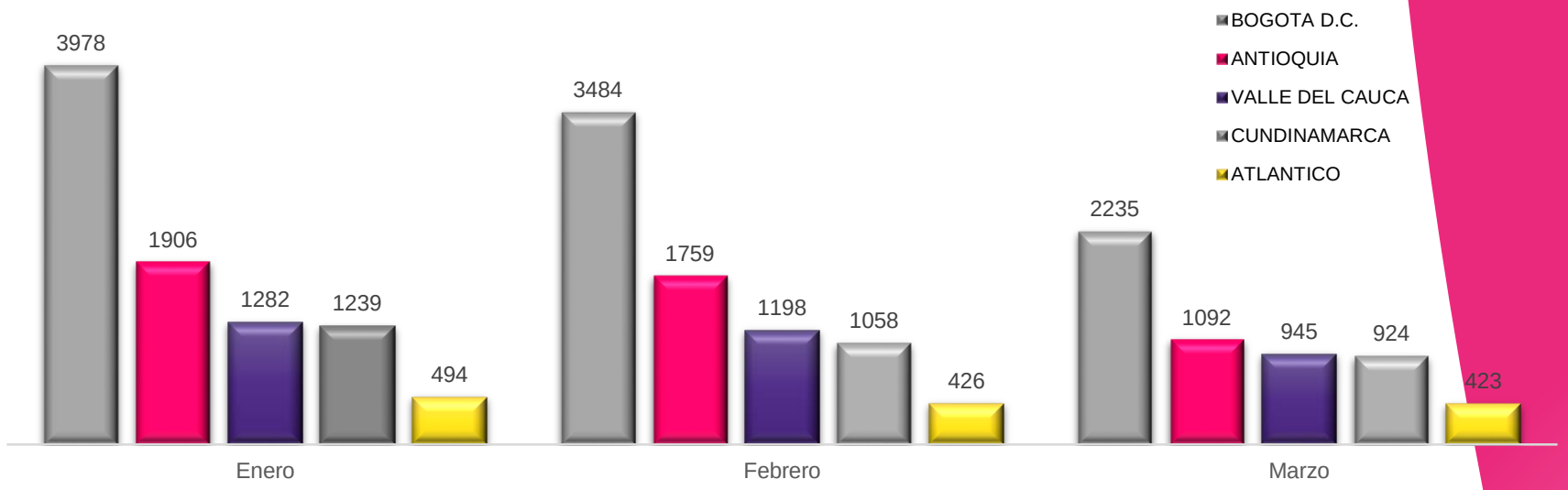


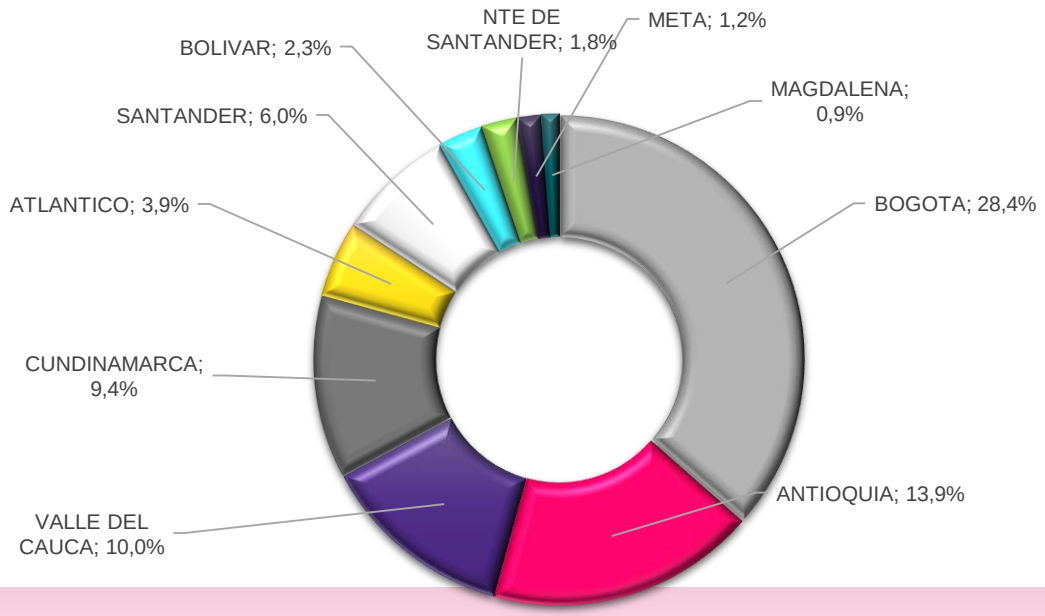
La tendencia de la línea sigue el mismo comportamiento CENTRO con un 39,4%.

La regional SUROCCIDENTE 14,6% Y NOROCCIDENTE mantiene el segundo lugar con el 12.3%

© Intelcia 2021. All rights reserved

COMPORTAMIENTO POR DPTO

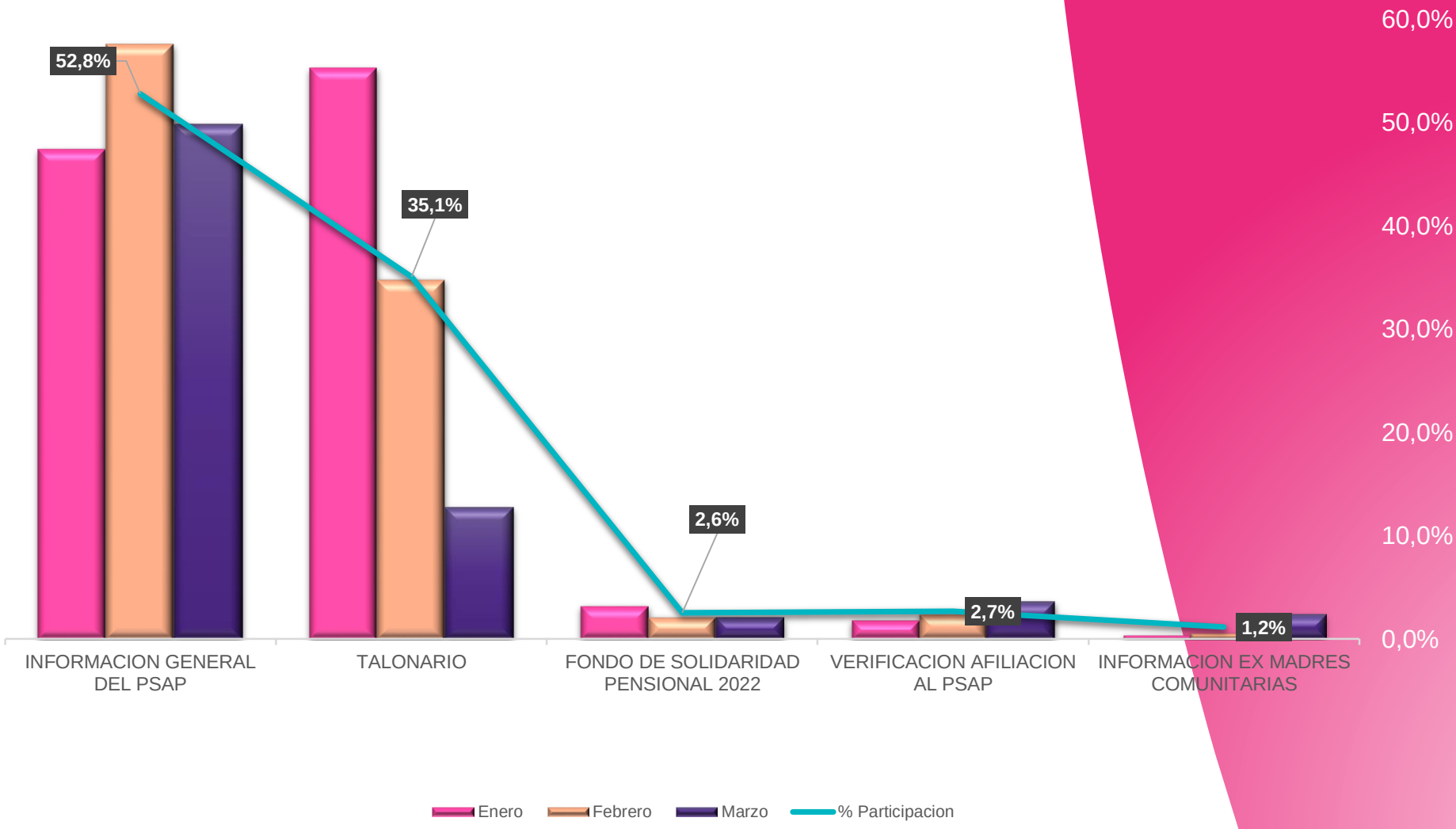




DEPARTAMENTO	Enero	Febrero	Marzo
BOGOTA D.C.	3978	3484	2235
ANTIOQUIA	1906	1759	1092
VALLE DEL CAUCA	1282	1198	945
TOTAL	7166	6441	4272
Llamadas atendidas	13400	12142	8925
% Participacion	53%	53%	48%

© Intelcia 2021. All rights reserved

MOTIVOS DE LLAMADA



© Intelcia 2021. All rights reserved

CdM INTERVENTOR

Fondo de Solidaridad Pensional 2022
Intelcia- Colombia

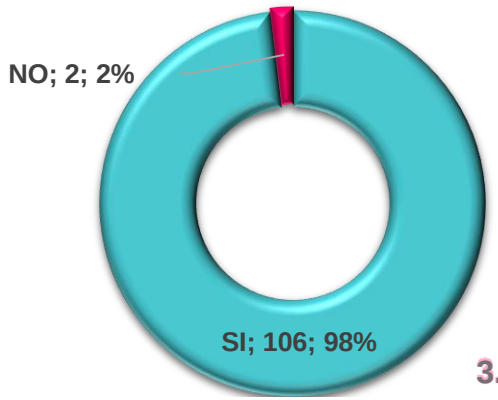
	2023		
	Enero	Febrero	Marzo
Llamadas Entrantes IVR	43777	48030	21631
Llamadas Atendidas IVR	43777	48026	21631
Llamadas Agendadas Para Devolución	0	0	0
Llamadas Entrantes Asesor	16647	15884	9247
Llamadas Atendidas Asesor	13400	12142	8925
Llamadas Contestadas en el Umbral	10900	9278	8617
Llamadas Abandonadas	3247	3702	322
Abandonadas despues del Umbral	0	0	0
Total de Agentes	8	8	8
Nivel de Atencion	80,5%	76,4%	96,5%
Nivel de Servicio	81,3%	76,4%	96,5%
Nivel de Abandono	19,5%	23,3%	3,5%
TMO	0:04:25	0:04:47	0:04:49
% Tipificacion	99,2%	99,0%	99,5%
Tiempo de Logueo (Horas facturadas)	1480	1440	1530

© Intelcia 2021. All rights reserved

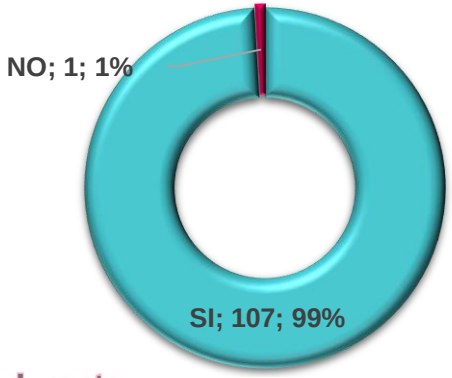
SATISFACCIÓN DE CLIENTE

	Enero	Febrero	Marzo
LLAMADAS ATENDIDAS	13400	12142	8925
CLIENTES QUE ACEPTARON ENCUESTA	2224	7460	5420
CLIENTES QUE RESPONDIERON ENCUESTA	224	131	108
% CLIENTES QUE ACEPTARON ENCUESTA	16,6%	61,4%	60,7%
% CONTESTADAS	1,7%	1,1%	1,2%

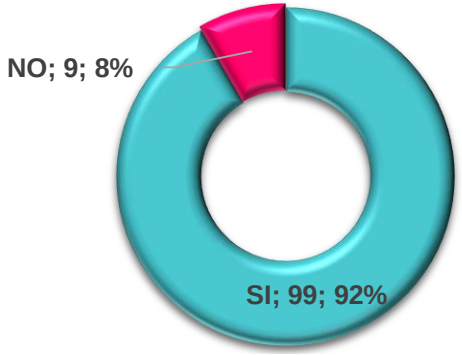
1. ¿El asesor que le atendió soluciono sus Preguntas e inquietudes?



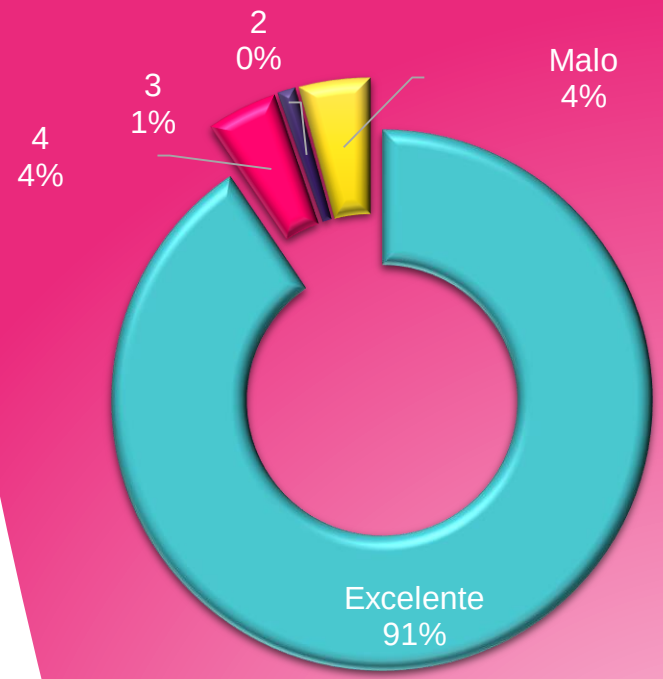
2. ¿El asesor que lo atendió fue amable con usted?



3. ¿Actualizaron sus datos durante la llamada?



¿De 1 a 5 cómo calificaría la Atención de esta llamada



© Intelcia 2021. All rights reserved

ACCIONES EN MARCHA

Planes de acción en curso

1 Tecnología

- Actualización de CdM a través de QV como fuente para revisión del servicio.
- Este Informe en línea nos permite tener la visibilidad de la gestión INBOUND de forma diaria y acumulada del servicio.

2 Formación .

- **Creación de formación digital a través de la PLATAFORMA CLASS ROOM.**
- Refuerzos basados en la escucha de llamadas acompañados del ranking de indicadores.
- Evaluación mensual donde se evalúa puntos críticos detectados y temas generales de compañía.

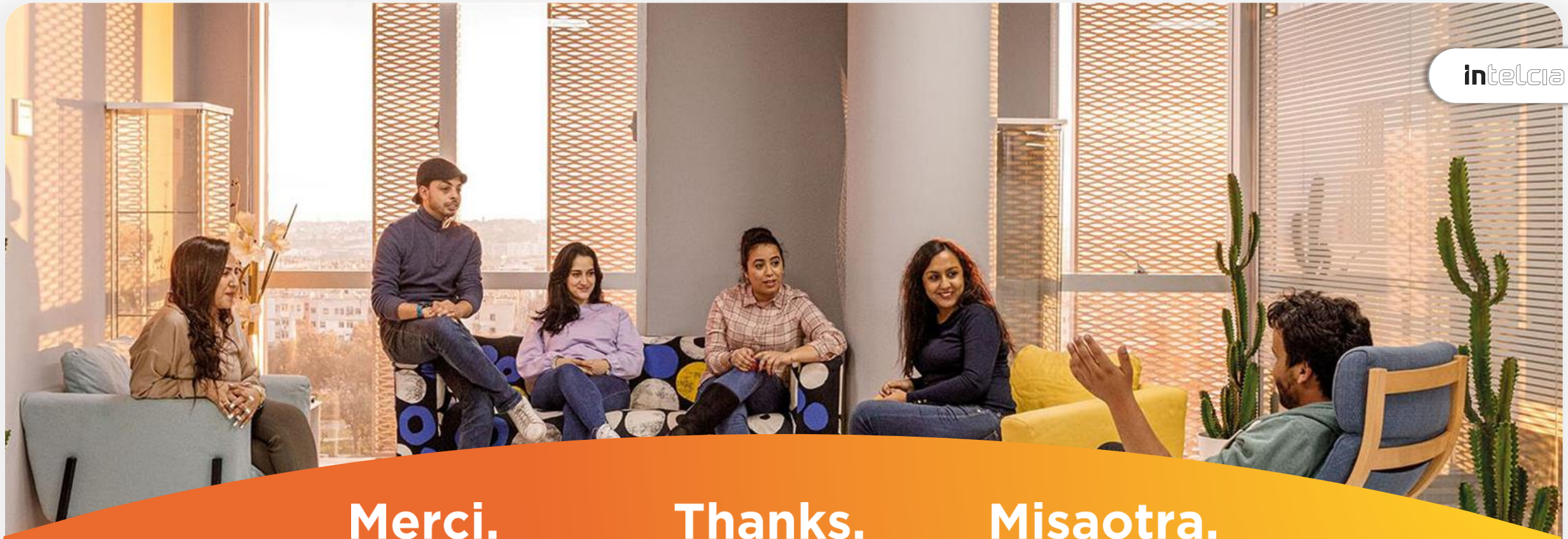
3 Calidad

- Calibraciones internas.
- Seguimiento quincenal de calidad.

4 Operación - Objetivos

- **Implementación de proyecto de comunicaciones MAS CERCA, donde se programan 3 eventos específicos para los agentes y 2 para coordinador donde se tratan temas de calidad y gestión del servicio, este proyecto inicio a mediados de febrero**
- Continuar con las estrategias de gestión que nos han dado los resultados esperados.

© Intelcia 2021. All rights reserved



Merci.
Gracias.

Thanks.
Jërëjëf.

Misaotra.
شكرا.

© Intelcia 2021. All rights reserved