Para Enero de 2023 el Call Center recibió 16.647 llamadas a nivel nacional a través de la línea (571) 650 2037 para esperar ser atendidas por un asesor. Fueron contestadas 13.400; es decir que el nivel de atención que se alcanzó para enero de 2023 fue de un 81% versus el 19% que equivale al nivel de abandono de las llamadas para este mes.

El nivel de abandono se mide con base en las llamadas que no se lograron contestar por el asesor; para enero de 2023, se registró un aumento de llamadas para ser atendidas por un asesor del 187% comparado con diciembre del 2023, comparado con enero del 2022 el aumento es del 29%, motivo principal del aumento SOLICITUD DE TALONARIOS, con lo anterior con la capacidad actual del call center no es posible mantener el Nivel de atención al 90%.

En el momento el árbol IVR se encuentra activo al público; con ello se logró la disminución de llamadas entrantes para ser atendidas por un asesor y pasaron a ser atendidas por un operador únicamente las llamadas que necesitaron información puntual de su caso en especial; información que no se encuentre en el Árbol del IVR. Para enero fueron atendidas 43.777 llamadas por el IVR con el que se cuenta actualmente.

	2023
	Enero
Llamadas Entrantes IVR	43777
Llamadas Atendidas IVR	43777
Llamadas Agendadas Para Devolución	0
Llamadas Entrantes Asesor	16647
Llamadas Atendidas Asesor	13400
Llamadas Contestadas en el Umbral	10900
Llamadas Abandonadas	3247
Abandonadas despues del Umbral	0
Total de Agentes	8
Nivel de Atencion	80,5%
Nivel de Servicio	81,3%
Nivel de Abandono	19,5%
TMO	0:04:25
% Tipificacion	99,2%
Tiempo de Logueo (Horas facturadas)	1480

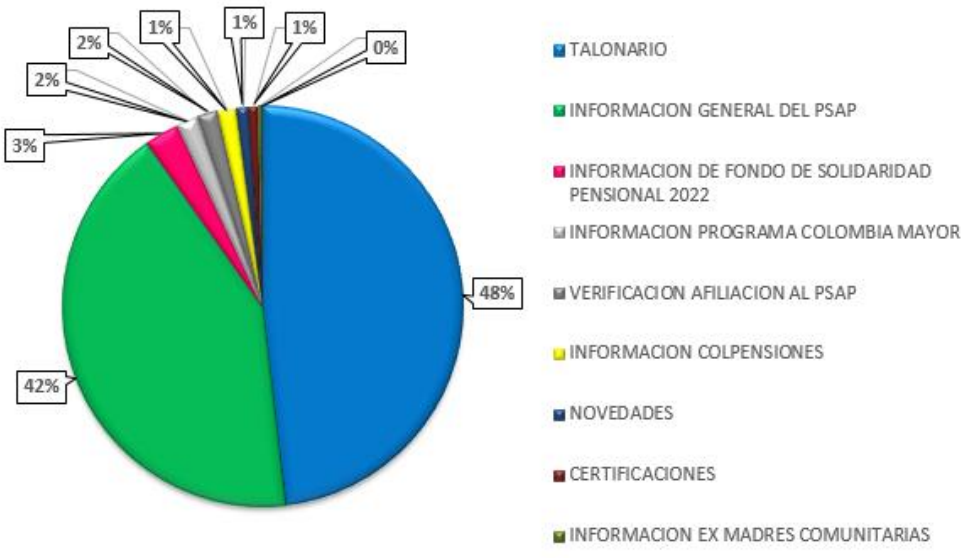
El nivel de servicio para enero de 2023 alcanzó el 66%; es decir, de las 16.647 llamadas que ingresaron para ser contestadas por un asesor, 10.900 llamadas fueron atendidas por este, antes de 20 segundos. La duración en promedio de llamadas atendida por agente es de 00:04:25.

Tenemos habilitados 3 canales IVR más para mejorar constantemente el nivel de atención al usuario.

En la siguiente gráfica, se relaciona la tipificación por motivo de llamada donde se evidencia que el 48,2% de las llamadas que ingresaron para enero 2023 solicitaban información de TALONARIO por otro lado, el 42,1% solicitaba información general del PSAP y el 2,8% sobre información de Fondo de Solidaridad Pensional 2022.

MES	ENERO

MOTIVO	CANTIDAD	%
TALONARIO	6453	48,2%
INFORMACION GENERAL DEL PSAP	5635	42,1%
INFORMACION DE FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL 2022	375	2,8%
INFORMACION PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	233	1,7%
VERIFICACION AFILIACION AL PSAP	222	1,7%
INFORMACION COLPENSIONES	201	1,5%
NOVEDADES	135	1,0%
CERTIFICACIONES	98	0,7%
INFORMACION EX MADRES COMUNITARIAS	48	0,4%
Total general	**13400**	**100,0%**



Relacionamos los motivos junto con el submotivos con sus respectivos % de participación.

MOTIVO	CANTIDAD	%
TALONARIO	6453	48,2%
ENVIO DE TALONARIO	6453	100,0%
INFORMACION GENERAL DEL PSAP	5635	42,1%
AFILIACION	2775	49,2%
QUE ES EL PSAP Y REQUISITOS	1823	32,4%
PAGO DE APORTES Y O MULTAS	1037	18,4%
INFORMACION DE FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL 2022	375	2,8%
INFORMACION	360	96,0%
REGIONALES	15	4,0%
INFORMACION PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	233	1,7%
INFORMACION	221	94,8%
PAGO DE APORTES Y O MULTAS	7	3,0%
ACEPTACION	3	1,3%
QUE ES EL COLOMBIA MAYOR Y REQUISITOS	2	0,9%
VERIFICACION AFILIACION AL PSAP	222	1,7%
ACEPTACION	222	100,0%
INFORMACION COLPENSIONES	201	1,5%
INFORMACION	176	87,6%
TRAMITE DE PENSION	19	9,5%
DEVOLUCION DE APORTES	6	3,0%
NOVEDADES	135	1,0%
ACTUALIZACION DE DATOS DIRECCION Y TELEFONOS	135	100,0%
CERTIFICACIONES	98	0,7%
AFILIACION	98	100,0%
INFORMACION EX MADRES COMUNITARIAS	48	0,4%
PAGO DE APORTES Y O MULTAS	32	66,7%
INFORMACION	16	33,3%
Total general	**13400**	**100,0%**

Por ultimo relacionamos la definición de cada uno de los submotivos.

MOTIVO	CANTIDAD	%
TALONARIO	6453	48,2%
ENVIO DE TALONARIO	6453	100,0%
SOLICITA ENVIO DE RECIBOS DE PAGO VIA CORREO ELECTRONICO	4212	65,3%
DESEA SABER CUANDO LE ENVIAN EL TALONARIO	2085	32,3%
INFORMA QUE SE COMUNICARA DE NUEVO PARA INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO	72	1,1%
DESEA SABER COMO IMPRIMIR EL RECIBO DE PAGO A TRAVES DE LA PAGINA DE INTERNET	46	0,7%
SOLICITA TALONARIO PERO SE ENCUENTRA BLOQUEADO O RETIRADO	38	0,6%
INFORMACION GENERAL DEL PSAP	5635	42,1%
AFILIACION	2775	49,2%
SE CAE LA LLAMADA Y NO SE PUEDE TOMA LA INFORMACION PERTINENTE	843	30,4%
LLAMADA SIN AUDIO	420	15,1%
USUARIO DESEA SABER EL ESTADO DE LA AFILIACION	390	14,1%
SOLICITA ESTADO DE AFILIACIÓN Y ESTA BLOQUEADO O RETIRADO	337	12,1%
CARTA SOLICITANDO REINTEGRO	182	6,6%
CARTA SOLICITANDO RETIRO TEMPORAL	171	6,2%
CARTA SOLICITANDO RETIRO VOLUNTARIO	141	5,1%
SE CAE LA LLAMADA Y NO SE PUEDE TOMA LA INFORMACIÓN PERTINENTE	99	3,6%
CARTA DE DESVINCULACION POR CUMPLIR CON EL LIMITE DE SEMANAS A SUBSIDIAR	76	2,7%
CARTA DE DESVINCULACION POR CUMPLIR CON EL LIMITE DE EDAD	64	2,3%
NO SE BRINDA INFORMACIÓN POR NO CONFIRMAR LOS DATOS DE SEGURIDAD DEL AFILIADO	35	1,3%
USUARIO DESEA SABER SI PUEDE AFILIARSE A CAJA DE COMPENSACION RIESGOS LABORALES	14	0,5%
LLAMADA DE SEGUIMIENTO	2	0,1%
CARTA DE DESVINCULACIÓN POR MORA SUPERIOR A 6 MESES CONTINUOS	1	0,0%
PAGO DE APORTES Y O MULTAS	1037	18,4%
USUARIO DESEA CONFIRMAR PAGOS	342	33,0%
USUARIO INFORMA QUE LE APARECE DEUDA POR PARTE DEL ESTADO	196	18,9%
USUARIO INFORMA QUE NO PUDO REALIZAR A TIEMPO EL PAGO	154	14,9%
USUARIO DESEA CONFIRMAR SI PUEDE PAGAR UNIFICADO	135	13,0%
USUARIO DESEA CONFIRMAR BANCOS PARA REALIZAR EL PAGO	83	8,0%
USUARIO DESEA CONFIRMAR FECHA LIMITE DE PAGO	80	7,7%
USUARIO INFORMA QUE REALIZO UN DOBLE APORTE	24	2,3%
USUARIO DESEA CONFIRMAR TARIFA ACTUAL A CANCELAR	23	2,2%
QUE ES EL PSAP Y REQUISITOS	1823	32,4%
SOLICITA REQUISITO PARA AFILIACION A PSAP	1549	85,0%
SOLICITA REQUISITO PARA AFILIACION A PSAP YA ESTUVO AFILIADO	274	15,0%
INFORMACION DE FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL 2022	375	2,8%
INFORMACION	360	96,0%
TODA INFORMACON RELACIONADA CON EL FONDO	360	100,0%
REGIONALES	15	4,0%
SOLICITA DIRECCION TELEFONO HORARIO DE ATENCION	15	100,0%

INFORMACION PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	233	1,7%
ACEPTACION	3	1,3%
USUARIO DESEA SABER SI FUE ACEPTADO	3	100,0%
INFORMACION	221	94,8%
TODA INFORMACION RELACIONADA CON COLOMBIA MAYOR	221	100,0%
PAGO DE APORTES Y O MULTAS	7	3,0%
DESEA SABER LAS FECHAS Y PUNTO DE PAGO DE PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	7	100,0%
QUE ES EL COLOMBIA MAYOR Y REQUISITOS	2	0,9%
DESEA SABER REQUISITOS PARA AFILIACION AL PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	2	100,0%
VERIFICACION AFILIACION AL PSAP	222	1,7%
ACEPTACION	222	100,0%
USUARIO DESEA SABER SI FUE ACEPTADO	167	75,2%
USUARIO DESEA SABER SI FUE ACEPTADO NUEVAMENTE AL PROGRAMA	55	24,8%
INFORMACION COLPENSIONES	201	1,5%
DEVOLUCION DE APORTES	6	3,0%
USUARIO DESEA LA DEVOLUCION DE LOS APORTES	6	100,0%
INFORMACION	176	87,6%
TODA INFORMACION RELACIONADA CON COLPENSIONES	176	100,0%
TRAMITE DE PENSION	19	9,5%
CARTA POR TRAMITE DE PENSION	11	57,9%
USUARIO DESEA SABER SOBRE EL TRAMITE DE PENSION INDEMNIZACION	8	42,1%
NOVEDADES	135	1,0%
ACTUALIZACION DE DATOS DIRECCION Y TELEFONOS	135	100,0%
ACTUALIZACION DE DATOS DIRECCION Y TELEFONOS	135	100,0%
CERTIFICACIONES	98	0,7%
AFILIACION	98	100,0%
SOLICITA ENVIO DE CERTIFICACION VIA CORREO ELECTRONICO	93	94,9%
INFORMA QUE SE COMUNICARA DE NUEVO PARA INDICAR EL CORREO ELECTRONICO	5	5,1%
INFORMACION EX MADRES COMUNITARIAS	48	0,4%
INFORMACION	16	33,3%
TODA INFORMACION RELACIONADA CON EX MADRES COMUNITARIAS	16	100,0%
PAGO DE APORTES Y O MULTAS	32	66,7%
DESEA SABER LAS FECHAS Y PUNTO DE PAGO DEL PROGRAMA DE EX MADRES COMUNITARIAS	32	100,0%
Total general	**13400**	**100,0%**

A continuación, se relaciona el porcentaje de llamadas recibidas por Regional, en el que se evidencia que de la regional Centro y Noroccidente es de donde se reciben mayor número de llamadas.

REGIONAL_	CANTIDAD	%
CENTRO	5700	42,9%
NOROCCIDENTE	1910	14,4%
SUROCCIDENTE	1669	12,6%
NORORIENTE	947	7,1%
EJE CAFETERO	694	5,2%
COSTA NORTE 1	689	5,2%
CENTRO OCCIDENTE	1179	8,9%
COSTA NORTE 2	508	3,8%
Total general	**13296**	**100%**

