Para Febrero de 2023 el Call Center recibió 15.844 llamadas a nivel nacional a través de la línea (571) 650 2037 para esperar ser atendidas por un asesor. Fueron contestadas 12.142; es decir que el nivel de atención que se alcanzó para febrero de 2023 fue de un 77% versus el 23% 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 febrero de 2023, se registró un aumento de llamadas para ser atendidas por un asesor, comparado con febrero del 2022 el aumento del 40%, motivo principal del aumento SOLICITUD DE TALONARIOS Y ENVIO MASIVO DE SMS DE MORA, con lo anterior con la capacidad actual del call center no es posible para 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 febrero fueron atendidas 48.030 llamadas por el IVR con el que se cuenta actualmente.

	2023
	Febrero
Llamadas Entrantes IVR	48030
Llamadas Atendidas IVR	48026
Llamadas Agendadas Para Devolución	0
Llamadas Entrantes Asesor	15884
Llamadas Atendidas Asesor	12142
Llamadas Contestadas en el Umbral	9278
Llamadas Abandonadas	3702
Abandonadas despues del Umbral	0
Total de Agentes	8
Nivel de Atencion	76,4%
Nivel de Servicio	76,4%
Nivel de Abandono	23,3%
TMO	0:04:47
% Tipificacion	99,0%
Tiempo de Logueo (Horas facturadas)	1440

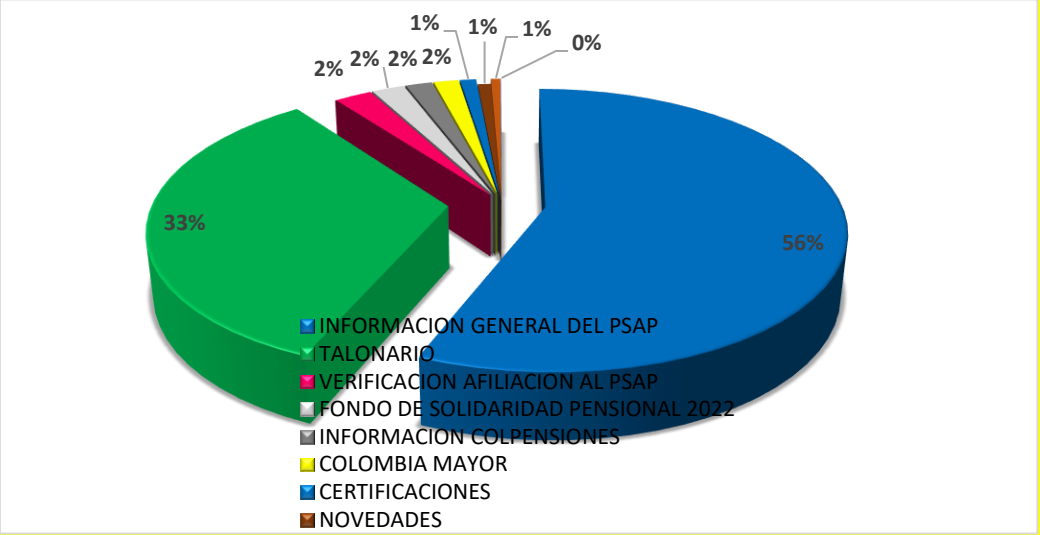
El nivel de servicio para febrero de 2023 alcanzó el 77%; es decir, de las 15.884 llamadas que ingresaron para ser contestadas por un asesor, 9278 llamadas fueron atendidas por este, antes de 20 segundos. La duración en promedio de llamadas atendida por agente es de 00:04:47.

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 **56,3%** de las llamadas que ingresaron para febrero 2023 solicitaron **INFORMACION GENERAL DEL PSAP** por otro lado, el **33,5%** solicitaba información de **TALONARIOS,** el **2,4%** sobre **VERIFICACIÓN AFILIACION AL PSAP.**

MES	FEBRERO

MOTIVO	CANTIDAD	%
INFORMACION GENERAL DEL PSAP	6832	56,3%
TALONARIO	4068	33,5%
VERIFICACION AFILIACION AL PSAP	287	2,4%
FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL 2022	253	2,1%
INFORMACION COLPENSIONES	206	1,7%
COLOMBIA MAYOR	193	1,6%
CERTIFICACIONES	124	1,0%
NOVEDADES	99	0,8%
INFORMACION EX MADRES COMUNITARIAS	74	0,6%
PHP PRESTACION HUMANITARIA PERIODICA	5	0,0%
Total general	**12141**	**100,0%**



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

MES	FEBRERO

MOTIVO	CANTIDAD	%
INFORMACION GENERAL DEL PSAP	6832	56,3%
AFILIACION	2877	42,1%
PAGO DE APORTES Y O MULTAS	2158	31,6%
QUE ES EL PSAP Y REQUISITOS	1797	26,3%
TALONARIO	4068	33,5%
ENVIO DE TALONARIO	4068	100,0%
VERIFICACION AFILIACION AL PSAP	287	2,4%
ACEPTACION	287	100,0%
FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL 2022	253	2,1%
INFORMACION	239	94,5%
REGIONALES	14	5,5%
INFORMACION COLPENSIONES	206	1,7%
INFORMACION	178	86,4%
TRAMITE DE PENSION	19	9,2%
DEVOLUCION DE APORTES	8	3,9%
AFILIACION	1	0,5%
COLOMBIA MAYOR	193	1,6%
INFORMACION GENERAL	193	100,0%
CERTIFICACIONES	124	1,0%
AFILIACION	124	100,0%
NOVEDADES	99	0,8%
ACTUALIZACION DE DATOS DIRECCION Y TELEFONOS	99	100,0%
INFORMACION EX MADRES COMUNITARIAS	74	0,6%
PAGO DE APORTES Y O MULTAS	67	90,5%
INFORMACION	5	6,8%
AFILIACION	2	2,7%
PHP PRESTACION HUMANITARIA PERIODICA	5	0,0%
TODA INFORMACIÓN RELACIONADA CON PHP	5	100,0%
Total general	**12141**	**100,0%**

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

MES	FEBRERO

MOTIVO	CANTIDAD	%
INFORMACION GENERAL DEL PSAP	6832	56,3%
AFILIACION	2877	42,1%
SE CAE LA LLAMADA Y NO SE PUEDE TOMA LA INFORMACION PERTINENTE	770	26,8%
USUARIO DESEA SABER EL ESTADO DE LA AFILIACION	555	19,3%
SOLICITA ESTADO DE AFILIACIÓN Y ESTA BLOQUEADO O RETIRADO	417	14,5%
CARTA SOLICITANDO RETIRO TEMPORAL	225	7,8%
CARTA SOLICITANDO REINTEGRO	223	7,8%
LLAMADA SIN AUDIO	210	7,3%
CARTA SOLICITANDO RETIRO VOLUNTARIO	197	6,8%
SE CAE LA LLAMADA Y NO SE PUEDE TOMA LA INFORMACIÓN PERTINENTE	111	3,9%
CARTA DE DESVINCULACION POR CUMPLIR CON EL LIMITE DE EDAD	66	2,3%
CARTA DE DESVINCULACION POR CUMPLIR CON EL LIMITE DE SEMANAS A SUBSIDIAR	61	2,1%
NO SE BRINDA INFORMACIÓN POR NO CONFIRMAR LOS DATOS DE SEGURIDAD DEL AFILIADO	25	0,9%
USUARIO DESEA SABER SI PUEDE AFILIARSE A CAJA DE COMPENSACION RIESGOS LABORALES	11	0,4%
CARTA DE DESVINCULACIÓN POR MORA SUPERIOR A 6 MESES CONTINUOS	4	0,1%
LLAMADA DE SEGUIMIENTO	2	0,1%
PAGO DE APORTES Y O MULTAS	2158	31,6%
USUARIO DESEA CONFIRMAR PAGOS	1063	49,3%
USUARIO INFORMA QUE NO PUDO REALIZAR A TIEMPO EL PAGO	502	23,3%
USUARIO DESEA CONFIRMAR BANCOS PARA REALIZAR EL PAGO	232	10,8%
USUARIO INFORMA QUE LE APARECE DEUDA POR PARTE DEL ESTADO	143	6,6%
USUARIO DESEA CONFIRMAR FECHA LIMITE DE PAGO	101	4,7%
USUARIO DESEA CONFIRMAR SI PUEDE PAGAR UNIFICADO	89	4,1%
USUARIO DESEA CONFIRMAR TARIFA ACTUAL A CANCELAR	17	0,8%
USUARIO INFORMA QUE REALIZO UN DOBLE APORTE	11	0,5%
QUE ES EL PSAP Y REQUISITOS	1797	26,3%
SOLICITA REQUISITO PARA AFILIACION A PSAP	1329	74,0%
SOLICITA REQUISITO PARA AFILIACION A PSAP YA ESTUVO AFILIADO	244	13,6%
VERIFICACION DE REQUISITOS	224	12,5%

TALONARIO	4068	33,5%
ENVIO DE TALONARIO	4068	100,0%
SOLICITA ENVIO DE RECIBOS DE PAGO VIA CORREO ELECTRONICO	3186	78,3%
DESEA SABER CUANDO LE ENVIAN EL TALONARIO	657	16,2%
SOLICITA TALONARIO PERO SE ENCUENTRA BLOQUEADO O RETIRADO	90	2,2%
INFORMA QUE SE COMUNICARA DE NUEVO PARA INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO	67	1,6%
DESEA SABER CUANDO LE ENVIAN EL TALONARIO DEL 2020	48	1,2%
DESEA SABER COMO IMPRIMIR EL RECIBO DE PAGO A TRAVES DE LA PAGINA DE INTERNET	20	0,5%
VERIFICACION AFILIACION AL PSAP	287	2,4%
ACEPTACION	287	100,0%
USUARIO DESEA SABER SI FUE ACEPTADO	232	80,8%
USUARIO DESEA SABER SI FUE ACEPTADO NUEVAMENTE AL PROGRAMA	55	19,2%
FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL 2022	253	2,1%
INFORMACION	239	94,5%
TODA INFORMACION RELACIONADA CON EL FONDO	239	100,0%
REGIONALES	14	5,5%
SOLICITA DIRECCION TELEFONO HORARIO DE ATENCION	14	100,0%
INFORMACION COLPENSIONES	206	1,7%
AFILIACION	1	0,5%
USUARIO DESEA LA DEVOLUCION DE LOS APORTES	1	100,0%
DEVOLUCION DE APORTES	8	3,9%
USUARIO DESEA LA DEVOLUCION DE LOS APORTES	8	100,0%
INFORMACION	178	86,4%
TODA INFORMACION RELACIONADA CON COLPENSIONES	178	100,0%
TRAMITE DE PENSION	19	9,2%
CARTA POR TRAMITE DE PENSION	16	84,2%
USUARIO DESEA SABER SOBRE EL TRAMITE DE PENSION INDEMNIZACION	3	15,8%
COLOMBIA MAYOR	193	1,6%
INFORMACION GENERAL	193	100,0%
TODA INFORMACION RELACIONADA CON COLOMBIA MAYOR	193	100,0%
CERTIFICACIONES	124	1,0%
AFILIACION	124	100,0%
SOLICITA ENVIO DE CERTIFICACION VIA CORREO ELECTRONICO	121	97,6%
INFORMA QUE SE COMUNICARA DE NUEVO PARA INDICAR EL CORREO ELECTRONICO	3	2,4%
NOVEDADES	99	0,8%
ACTUALIZACION DE DATOS DIRECCION Y TELEFONOS	99	100,0%
ACTUALIZACION DE DATOS DIRECCION Y TELEFONOS	99	100,0%
INFORMACION EX MADRES COMUNITARIAS	74	0,6%
AFILIACION	2	2,7%
SOLICITA ESTADO DE AFILIACION Y ESTA BLOQUEADO O RETIRADO	1	50,0%
NO SE BRINDA INFORMACION POR NO CONFIRMAR LOS DATOS DE SEGURIDAD DEL AFILIADO	1	50,0%
INFORMACION	5	6,8%
TODA INFORMACION RELACIONADA CON EX MADRES COMUNITARIAS	5	100,0%
PAGO DE APORTES Y O MULTAS	67	90,5%
DESEA SABER LAS FECHAS Y PUNTO DE PAGO DEL PROGRAMA DE EX MADRES COMUNITARIAS	67	100,0%
PHP PRESTACION HUMANITARIA PERIODICA	5	0,0%
INFORMACION GENERAL	5	100,0%
TODA INFORMACIÓN RELACIONADA CON PHP	5	100,0%
Total general	**12141**	**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	4970	41,3%
NOROCCIDENTE	1767	14,7%
SUROCCIDENTE	1598	13,3%
NORORIENTE	986	8,2%
EJE CAFETERO	656	5,5%
COSTA NORTE 1	603	5,0%
CENTRO OCCIDENTE	991	8,2%
COSTA NORTE 2	452	3,8%
	12023	**100,0%**

