Para Marzo de 2023 el Call Center recibió 9,247 llamadas a nivel nacional a través de la línea (571) 650 2037 para esperar ser atendidas por un asesor. Fueron contestadas 8.925; es decir que el nivel de atención que se alcanzó para marzo de 2023 fue de un 96,5% versus el 3,5% 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 marzo de 2023, se registró un aumento de llamadas para ser atendidas por un asesor, comparado con marzo del 2022 el aumento es del 19%, con lo anterior con la capacidad actual del call center 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 marzo fueron atendidas 21.631 llamadas por el IVR con el que se cuenta actualmente.

	2023
	Marzo
Llamadas Entrantes IVR	21631
Llamadas Atendidas IVR	21631
Llamadas Agendadas Para Devolución	0
Llamadas Entrantes Asesor	9247
Llamadas Atendidas Asesor	8925
Llamadas Contestadas en el Umbral	8617
Llamadas Abandonadas	322
Abandonadas despues del Umbral	0
Total de Agentes	8
Nivel de Atencion	96,5%
Nivel de Servicio	96,5%
Nivel de Abandono	3,5%
TMO	0:04:49
% Tipificacion	99,5%
Tiempo de Logueo (Horas facturadas)	1530

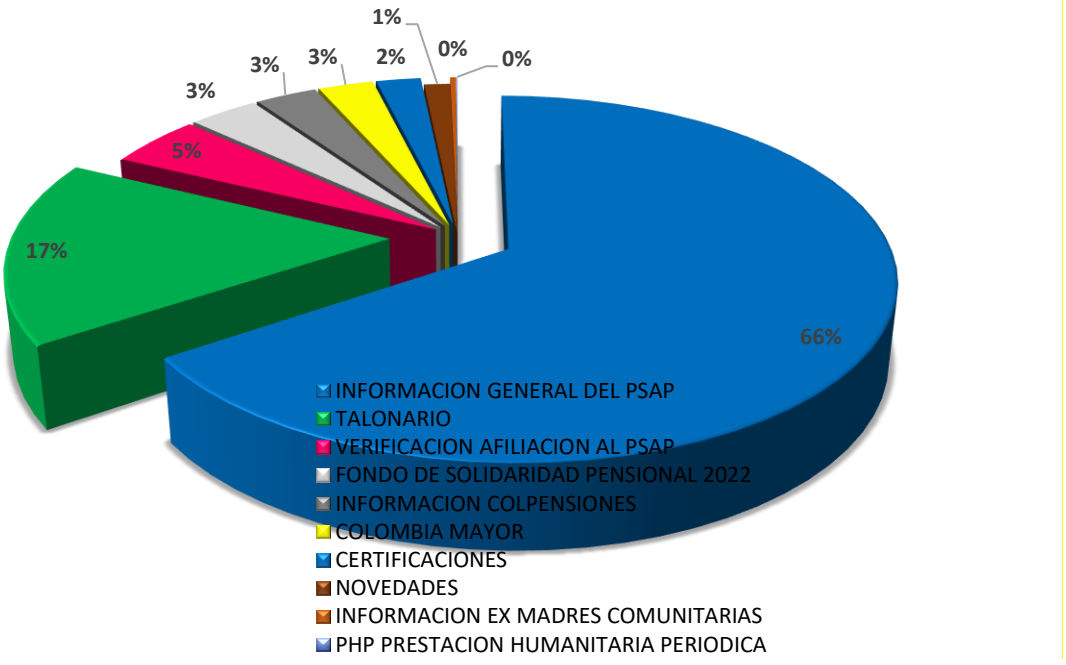
El nivel de servicio para marzo de 2023 alcanzó el 96,5%; es decir, de las 9.247 llamadas que ingresaron para ser contestadas por un asesor, 8.617 llamadas fueron atendidas por este, antes de 20 segundos. La duración en promedio de llamadas atendida por agente es de 00:04:49.

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 **65,6%** de las llamadas que ingresaron para marzo 2023 solicitaron **INFORMACION GENERAL DEL PSAP** por otro lado, el **16,6%** solicitaba información de **TALONARIOS,** el **4,7%** sobre **VERIFICACIÓN AFILIACION AL PSAP.**

MES	MARZO

MOTIVO	CANTIDAD	%
INFORMACION GENERAL DEL PSAP	5856	65,6%
TALONARIO	1481	16,6%
VERIFICACION AFILIACION AL PSAP	419	4,7%
COLOMBIA MAYOR	308	3,5%
INFORMACION EX MADRES COMUNITARIAS	273	3,1%
FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL 2022	245	2,7%
INFORMACION COLPENSIONES	198	2,2%
CERTIFICACIONES	114	1,3%
NOVEDADES	26	0,3%
PHP PRESTACION HUMANITARIA PERIODICA	6	0,1%
Total general	**8926**	**100,0%**



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

MES	MARZO

MOTIVO	CANTIDAD	%
INFORMACION GENERAL DEL PSAP	5856	65,6%
QUE ES EL PSAP Y REQUISITOS	2230	38,1%
AFILIACION	2192	37,4%
PAGO DE APORTES Y O MULTAS	1434	24,5%
TALONARIO	1481	16,6%
ENVIO DE TALONARIO	1481	100,0%
VERIFICACION AFILIACION AL PSAP	419	4,7%
ACEPTACION	419	100,0%
COLOMBIA MAYOR	308	3,5%
INFORMACION GENERAL	308	100,0%
INFORMACION EX MADRES COMUNITARIAS	273	3,1%
PAGO DE APORTES Y O MULTAS	247	90,5%
INFORMACION	24	8,8%
AFILIACION	2	0,7%
FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL 2022	245	2,7%
INFORMACION	238	97,1%
REGIONALES	7	2,9%
INFORMACION COLPENSIONES	198	2,2%
INFORMACION	170	85,9%
TRAMITE DE PENSION	14	7,1%
DEVOLUCION DE APORTES	13	6,6%
AFILIACION	1	0,5%
CERTIFICACIONES	114	1,3%
AFILIACION	114	100,0%
NOVEDADES	26	0,3%
ACTUALIZACION DE DATOS DIRECCION Y TELEFONOS	26	100,0%
PHP PRESTACION HUMANITARIA PERIODICA	6	0,1%
INFORMACION GENERAL	6	100,0%
Total general	**8926**	**100,0%**

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

MES	MARZO

MOTIVO	CANTIDAD	%
INFORMACION GENERAL DEL PSAP	5856	65,6%
AFILIACION	2192	37,4%
SE CAE LA LLAMADA Y NO SE PUEDE TOMA LA INFORMACION PERTINENTE	517	23,6%
USUARIO DESEA SABER EL ESTADO DE LA AFILIACION	447	20,4%
SOLICITA ESTADO DE AFILIACIÓN Y ESTA BLOQUEADO O RETIRADO	330	15,1%
CARTA SOLICITANDO REINTEGRO	227	10,4%
CARTA SOLICITANDO RETIRO TEMPORAL	210	9,6%
CARTA SOLICITANDO RETIRO VOLUNTARIO	150	6,8%
LLAMADA SIN AUDIO	121	5,5%
CARTA DE DESVINCULACION POR CUMPLIR CON EL LIMITE DE SEMANAS A SUBSIDIAR	50	2,3%
CARTA DE DESVINCULACION POR CUMPLIR CON EL LIMITE DE EDAD	49	2,2%
SE CAE LA LLAMADA Y NO SE PUEDE TOMA LA INFORMACIÓN PERTINENTE	40	1,8%
CARTA DE DESVINCULACIÓN POR MORA SUPERIOR A 6 MESES CONTINUOS	21	1,0%
NO SE BRINDA INFORMACIÓN POR NO CONFIRMAR LOS DATOS DE SEGURIDAD DEL AFILIADO	21	1,0%
USUARIO DESEA SABER SI PUEDE AFILIARSE A CAJA DE COMPENSACION RIESGOS LABORALES	9	0,4%
PAGO DE APORTES Y O MULTAS	1434	24,5%
USUARIO DESEA CONFIRMAR PAGOS	540	37,7%
USUARIO INFORMA QUE NO PUDO REALIZAR A TIEMPO EL PAGO	338	23,6%
USUARIO INFORMA QUE LE APARECE DEUDA POR PARTE DEL ESTADO	278	19,4%
USUARIO DESEA CONFIRMAR SI PUEDE PAGAR UNIFICADO	100	7,0%
USUARIO DESEA CONFIRMAR BANCOS PARA REALIZAR EL PAGO	76	5,3%
USUARIO DESEA CONFIRMAR FECHA LIMITE DE PAGO	72	5,0%
USUARIO INFORMA QUE REALIZO UN DOBLE APORTE	24	1,7%
USUARIO DESEA CONFIRMAR TARIFA ACTUAL A CANCELAR	6	0,4%
QUE ES EL PSAP Y REQUISITOS	2230	38,1%
SOLICITA REQUISITO PARA AFILIACION A PSAP	1632	73,2%
SOLICITA REQUISITO PARA AFILIACION A PSAP YA ESTUVO AFILIADO	319	14,3%
VERIFICACION DE REQUISITOS	279	12,5%

TALONARIO	1481	16,6%
ENVIO DE TALONARIO	1481	100,0%
SOLICITA ENVIO DE RECIBOS DE PAGO VIA CORREO ELECTRONICO	947	63,9%
DESEA SABER CUANDO LE ENVIAN EL TALONARIO	484	32,7%
SOLICITA TALONARIO PERO SE ENCUENTRA BLOQUEADO O RETIRADO	23	1,6%
INFORMA QUE SE COMUNICARA DE NUEVO PARA INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO	17	1,1%
DESEA SABER COMO IMPRIMIR EL RECIBO DE PAGO A TRAVES DE LA PAGINA DE INTERNET	10	0,7%
VERIFICACION AFILIACION AL PSAP	419	4,7%
ACEPTACION	419	100,0%
USUARIO DESEA SABER SI FUE ACEPTADO	351	83,8%
USUARIO DESEA SABER SI FUE ACEPTADO NUEVAMENTE AL PROGRAMA	68	16,2%
COLOMBIA MAYOR	308	3,5%
INFORMACION GENERAL	308	100,0%
TODA INFORMACION RELACIONADA CON COLOMBIA MAYOR	308	100,0%
INFORMACION EX MADRES COMUNITARIAS	273	3,1%
AFILIACION	2	0,7%
USUARIO DESEA SABER EL ESTADO DE LA AFILIACION	2	100,0%
INFORMACION	24	8,8%
TODA INFORMACION RELACIONADA CON EX MADRES COMUNITARIAS	24	100,0%
PAGO DE APORTES Y O MULTAS	247	90,5%
DESEA SABER LAS FECHAS Y PUNTO DE PAGO DEL PROGRAMA DE EX MADRES COMUNITARIAS	247	100,0%
FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL 2022	245	2,7%
INFORMACION	238	97,1%
TODA INFORMACION RELACIONADA CON EL FONDO	238	100,0%
REGIONALES	7	2,9%
SOLICITA DIRECCION TELEFONO HORARIO DE ATENCION	7	100,0%
INFORMACION COLPENSIONES	198	2,2%
AFILIACION	1	0,5%
USUARIO DESEA LA DEVOLUCION DE LOS APORTES	1	100,0%
DEVOLUCION DE APORTES	13	6,6%
USUARIO DESEA LA DEVOLUCION DE LOS APORTES	13	100,0%
INFORMACION	170	85,9%
TODA INFORMACION RELACIONADA CON COLPENSIONES	170	100,0%
TRAMITE DE PENSION	14	7,1%
CARTA POR TRAMITE DE PENSION	8	57,1%
USUARIO DESEA SABER SOBRE EL TRAMITE DE PENSION INDEMNIZACION	6	42,9%
CERTIFICACIONES	114	1,3%
AFILIACION	114	100,0%
SOLICITA ENVIO DE CERTIFICACION VIA CORREO ELECTRONICO	108	94,7%
INFORMA QUE SE COMUNICARA DE NUEVO PARA INDICAR EL CORREO ELECTRONICO	5	4,4%
DESEA SABER COMO IMPRIMIR LA CERTIFICACION A TRAVES DE LA PAGINA DE INTERNET	1	0,9%
NOVEDADES	26	0,3%
ACTUALIZACION DE DATOS DIRECCION Y TELEFONOS	26	100,0%
ACTUALIZACION DE DATOS DIRECCION Y TELEFONOS	26	100,0%
PHP PRESTACION HUMANITARIA PERIODICA	6	0,1%
INFORMACION GENERAL	6	100,0%
TODA INFORMACIÓN RELACIONADA CON PHP	6	100,0%
Total general	**8926**	**100,0%**

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

REGIONAL_	CANTIDAD	%
CENTRO	3503	39,4%
NOROCCIDENTE	1095	12,3%
SUROCCIDENTE	1299	14,6%
NORORIENTE	747	8,4%
EJE CAFETERO	557	6,3%
COSTA NORTE 1	609	6,9%
CENTRO OCCIDENTE	693	7,8%
COSTA NORTE 2	377	4,2%
	8880	**100,0%**

