CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN DEL CONTRATO 2022 - 0770

CERTIFICA:

Que la empresa COMWARE S.A. identificada con Nit 860.045.379-1 se encuentra cumpliendo con el Contrato 2022 - 0770 cuyo objeto es "**Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad" de conformidad con el Contrato 2022-0770 del** 27 de diciembre de 2022, **,** para el ICETEX, durante el mes de mayo de 2023 de acuerdo con los informes presentados y demás actos que regulan el proceso de Supervisión del Contrato.

La presente certificación se expide para efectos de cancelar la factura correspondiente al pago de servicios Nro. FE47389 expedida el **14 de julio de 2023,** por valor de **$1.057.066.062** (MIL CINCUENTA Y SIETE MILLONES SESENTA Y SEIS MIL SESENTA Y DOS PESOS M/CTE).

La presente constituye pago por facturación parcial del número de los servicios prestados durante el mes de mayo de 2023, de acuerdo con los documentos adjuntos.

A continuación, se relacionan los entregables recibidos por parte del contratista, así como los informes por los que se autoriza el pago a través de la presente Acta:

1. Factura No. FE47389 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios de atención al usuario del mes de mayo de 2023.

2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 04/07/2023, suscrito por el Revisor Fiscal de COMWARE S.A. por medio de la cual se acredita el pago de los sistemas de Salud, Riesgos Profesionales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar. los soportes físicos serán cargados en el expediente del Contrato.

3. Detalle de facturación de servicios prestados por Ciudad.

4. Certificaciones de los Coordinadores o Jefes de área correspondiente a los agilizadores áreas misionales solicitados.

5. Informes de gestión del mes de mayo de 2023 entregados por COMWARE S.A. recibidos por correo electrónico.

6. Acta de Comité de Apoyo a la Supervisión con sus respectivos informes de soporte para el mes de mayo 2023.

7. Acta de seguimiento a la facturación para el mes de mayo de 2023.

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE47389 correspondiente a la prestación del servicio en el mes de mayo de2023 por un valor de **$1.057.066.062** (MIL CINCUENTA Y SIETE MILLONES SESENTA Y SEIS MIL SESENTA Y DOS PESOS M/CTE) incluido IVA.

En constancia se firma de Bogotá D.C. a los 17 días del mes de julio de 2023.

FONSECA MARIN LIBIA ESPERANZA
Firmado digitalmente por FONSECA MARIN LIBIA ESPERANZA
Fecha: 2023.07.21 13:16:10 -05'00'

LIBIA ESPERANZA FONSECA MARÍN
Supervisor Contrato 2022 - 0770

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN DEL CONTRATO 2022 - 0770

CERTIFICA:

Que la empresa COMWARE S.A. identificada con Nit 860.045.379-1 se encuentra cumpliendo con el Contrato 2022 - 0770 cuyo objeto es "**Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad" de conformidad con el Contrato 2022-0770 del 27 de diciembre de 2022,** para el ICETEX, durante el mes de mayo de 2023 de acuerdo con los informes presentados y demás actos que regulan el proceso de Supervisión del Contrato.

La presente certificación se expide para efectos de cancelar la factura correspondiente al pago de anticipo Nro. FE47390 expedida el **14 de julio de 2023,** por valor de **$425.000.000** (CUATROCIENTOS VEINTICINCO MILLONES DE PESOS M/CTE).

La presente constituye pago por facturación parcial del número de los servicios prestados durante el mes de mayo de 2023, de acuerdo con los documentos adjuntos.

A continuación, se relacionan los entregables recibidos por parte del contratista, así como los informes por los que se autoriza el pago a través de la presente Acta:

1. Factura No. FE47390 correspondiente al pago por concepto de prestación de servicios de atención al usuario del mes de mayo de 2023.

2. Certificado de pago de aportes parafiscales con fecha 04/07/2023, suscrito por el Revisor Fiscal de COMWARE S.A. por medio de la cual se acredita el pago de los sistemas de Salud, Riesgos Profesionales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar. los soportes físicos serán cargados en el expediente del Contrato.

3. Detalle de facturación de servicios prestados por Ciudad.

4. Certificaciones de los Coordinadores o Jefes de área correspondiente a los agilizadores áreas misionales solicitados.

5. Informes de gestión del mes de mayo de 2023 entregados por COMWARE S.A. recibidos por correo electrónico.

6. Acta de Comité de Apoyo a la Supervisión con sus respectivos informes de soporte para el mes de mayo 2023.

7. Acta de seguimiento a la facturación para el mes de mayo de 2023.

La presente certificación se expide para efectos de pagar la Factura No. FE47390 correspondiente a la prestación del servicio en el mes de mayo de2023 por un valor de **$425.000.000** (CUATROCIENTOS VEINTICINCO MILLONES DE PESOS M/CTE) incluido IVA.

En constancia se firma de Bogotá D.C. a los 17 días del mes de julio de 2023.

FONSECA MARIN LIBIA ESPERANZA

Firmado digitalmente por FONSECA MARIN LIBIA ESPERANZA
Fecha: 2023.07.21 13:15:37 -05'00'

LIBIA ESPERANZA FONSECA MARÍN
Supervisor Contrato 2022 - 0770

1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	05	23	A	31	05	23

2 **DATOS DEL SUPERVISOR**

NOMBRE DEL SUPERVISOR	Libia Fonseca Marin –
DEPENDENCIA	Oficina Comercial y de Mercadeo, Oficinas Territoriales
CARGO	Supervisión Contrato

3 **DATOS DEL CONTRATO**

OBJETO:

GESTIONAR SERVICIOS CON ATENCIÓN ÁGIL, FLEXIBLE Y ENFOQUE DIFERENCIAL PARA ATENDER A LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL ICETEX POR DIVERSOS CANALES, EN ARAS DE TENER UNA INTERACCIÓN CONTINUA Y CONSTRUCTIVA EN EL MARCO DE LA TRANSFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.

NÚMERO DE CONTRATO	2022-0770
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	27-12-2022
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	17/01/2023
CONTRATISTA	COMWARE S.A.
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	860.045.379-1
VALOR (incluido IVA)	$101.760.124.202
PLAZO	El plazo total del contrato será de treinta y seis (36) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. Previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato. El plazo de ejecución incluye periodo preoperativo y empalme.
FECHA DE INICIO	01/04/2023
FECHA DE FINALIZACIÓN	31/03/2026
ADICIÓN (SI APLICA)	
PRÓRROGA (SI APLICA)	
SUSPENSIÓN (SI APLICA)	

4 **SEGUIMIENTO CONTRACTUAL**

NÚMERO DE OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Cumplir con el objeto del contrato conforme el estudio previo, el pliego de condiciones, la propuesta, las aclaraciones entregadas a los oferentes a través de los archivos de preguntas y repuestas, el contrato y las especificaciones técnicas contempladas en los Anexos Técnicos y dem+as documentos contractualales que hagan parte integral del Contrato.	X	
2	Garantizar la prestación del servicio de acuerdo con las características técnicas mínimas definidas en los anaxos técnicos, propuesta técnica del contratista y demás documentos contractuales que hagan parte	x	

	integral del contrato.		
3	Mantener dirante la vigencia del contrato los valores unitarios de la propuesta económica que presente al ICETEX.	x	
4	Proponer e implementar para todos los canales front y back, según requerimiento y aprobación del ICETEX, estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inucitados, de acuerdo con las condiciones y características de la entidad.	x	
5	Suscribir con el personal que prestará el servicio objeto del contrato, un acuerdo de confidencialidad de la información y uso de la marca ICETEX que por razones de su gestión manejará durante la ejecución del contrato.	x	
6	Garantizar los recursos para el correcto funcionamiento de la operación, tales como hardware, software, aplicativos, licenciamientos, y demás que sean necesarios y dispuestos para la óptima operación en todos los canales de servicio. Estos deben ser considerados por el PROVEEDOR para dar cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio establecidos.	x	
7	Garantizar y vigilar el correcto uso de los recursos técnicos y tecnológicos dispuestos por el ICETEX para el normal desarrollo de la operación de atención al usuario.	x	
8	Contar con soporte técnico y los esquemas de contingencia y continuidad del negocio necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del proveedor, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante todo el plazo de ejecución del contrato.	x	
9	Proponer, por iniciativa propia o por solicitud del ICETEX, así como ejecutar, previa aprobación por parte de la supervisión o interventoría del contrato, tanto acciones correctivas como planes de mejoramiento tendientes al cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y el mejoramiento de los procesos y procedimientos aplicados en el marco del portafolio de servicios del ICETEX.	x	
10	Realizar, diseñar y dibujar el levantamiento de los procesos a ejecutar para garantizar la prestación del servicio durante el plazo de ejecución del contrato.	x	
11	Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, cesión y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad que sean requeridas para la prestación del servicio.		N/A
12	Realizar el pago oportuno, bajo su propia cuenta y riesgo, de lo cargos fijos y consumos asociados a las líneas telefónicas determinadas por el ICETEX.	X	
13	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la sustituyan, modifiquen o deroguen, en su calidad de encargado del tratamiento y protección de los datos personales.	X	
14	Aplicar en las facturas que el PROVEEDOR entregue a la Entidad, los respectivos descuentos al valor de los servicios en el caso que no haya dado cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio u otros conceptos que generen descuentos y que se encuentran contemplados en el contrato en los documentos y/o anexos que hacen parte integral del mismo.	X	

15	Revisar y corregir y/o adicionar y/o modificar datos erróneos de las bases de datos arrojados por el CRM de la Entidad y/o demás aplicativos empleados en el registro de información. Para efectos de facturación, se suprimirán o eliminarán casos.	X	
16	Cumplir con los requerimientos de seguridad establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia para los canales transaccionales de la Entidad.	X	
17	Cumplir con los lineamientos de la Circular No. 042 de 2012 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia para los procesos tercerizados.	X	
18	Dar cumplimiento, en caso de que aplique y en lo de su competencia, a las políticas para la gestión de los riesgos de seguridad de la información y ciber seguridad dictaminada por la Superintendencia Financiera en su Circular 007 de 2018 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen.	X	
19	Dar cumplimiento, en caso de que aplique y en lo de su competencia, a las instrucciones dadas a través de la circular externa No. 005 de 2019 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen por la Superintendencia Financiera de Colombia, en materia de uso de servicios de computación en la nube que soporte procesos.	X	
20	Garantizar la ejecución del objeto del contrato bajo los estándares de seguridad de la información contenidos en la norma ISO 27001.	X	
21	Cumplir con la periodicidad y contenido requerido, con la presentación de los informes estipulados contractualmente y aquellos que sean requeridos por la supervisión o interventoría del contrato.	X	
22	Asumir, a título exclusivo, el carácter de patrono o empresario respecto del personal que emplee para la ejecución del servicio, y se comprometerá y obligará a cumplir exacta y directamente cuantas obligaciones y derechos sean consecuencia y se deriven de dicha condición, siendo de su exclusiva cuenta el pago de los salarios, cuotas de la Seguridad Social, accidentes de trabajo, mutualismo laboral, etc., así como todas y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación laboral vigente en cada momento al patrono o empresario,	X	
23	Cumplir todas las obligaciones establecidas en la legislación de la Seguridad Social vigente y facilitar a la supervisión o interventoría, los soportes documentales que así lo acrediten y aportarlos cuando le sean solicitados por el supervisor o interventoría del contrato, con el fin de comprobar el cumplimiento efectivo de dichas obligaciones.	X	
24	Responder por la conservación, seguridad, integridad y buen estado de los bienes y elementos que se encuentren bajo su responsabilidad.	X	
25	Mantener asegurado, bajo su propia cuenta y riesgo, durante la vigencia del contrato, la totalidad de bienes y elementos de su propiedad que sea puesta a disposición de la operación de atención al usuario a nivel nacional contra todo riesgo.	X	
26	Responder por la entrega en buen estado, una vez finalizado el contrato, los bienes de propiedad del ICETEX empleados en la prestación del servicio, salvo, que los daños o deterioros no fueren imputables al PROVEEDOR.	X	

27	Implementar, bajo su cuenta, costo y riesgo, herramientas y/o tecnología y protocolos de atención, que permitan prestar el servicio a la población en condición de discapacidad a nivel nacional.	X	
28	Ejecutar todas las acciones tendientes a implementar, dentro del plazo estipulado contractualmente, y de conformidad con el cronograma y especificaciones técnicas mínimas, la operación de atención al usuario a nivel nacional.	X	
29	Disponer de los aplicativos ofrecidos en el proceso de selección, específicos para el desarrollo de la operación de atención al usuario a nivel nacional.	X	
30	Desarrollar las integraciones con los softwares actuales o futuros propios de la Entidad o de terceros, y dimensionar el esquema de conectividad con las aplicaciones, sin que esto genere costos adicionales para el ICETEX. Estos desarrollos se deberán planear en conjunto entre el ICETEX y el PROVEEDOR de acuerdo con la factibilidad técnica, y de acuerdo con el cronograma de implementación del servicio, que incluya pruebas, entre otras actividades.	X	
31	Garantizar, independientemente del aplicativo empleado en los canales de contacto, el registro y la tipificación inmediata de toda la información de los usuarios y los respectivos casos recibidos. La información por capturar será aquella requerida para el registro de usuarios y casos definida por el ICETEX.	X	
32	Establecer e identificar la causa raíz de las solicitudes, novedades, análisis de comportamiento de indicadores y estadísticas que afectan la prestación del servicio, y ejecutar estrategias que permitan la mejora de la experiencia del usuario.	X	
33	Garantizar la atención y respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRSD) y otros trámites administrativos (OPAS), que ingresen a través de cualquiera de los canales de contacto con que cuenta la Entidad, como mínimo, dentro de los tiempos estipulados en los procedimientos internos de Operación del ICETEX y/o los documentos que hacen parte integral del contrato, que en ningún caso podrán exceder los términos fijados por la ley para tal fin.	XX	
34	Garantizar métodos y herramientas tecnológicas que permitan realizar control de las bases de datos, así como el monitoreo y supervisión en línea de los diferentes canales de atención y medición de los niveles de servicio exigidos por la Entidad.		
35	Proveer los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica requeridos para la operación, en los tiempos y condiciones definidas en las especificaciones técnicas mínimas, que sean necesarios para cumplir con los niveles de servicio.	X	
36	Proveer, asumiendo los costos necesarios, los insumos administrativos para la ejecución de los servicios de atención al ciudadano a nivel nacional.	X	
37	Realizar el mantenimiento, preventivo y/o correctivo, a los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica propia, de conformidad con las especificaciones técnicas mínimas del servicio.		n/a

38	Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el contrato para la operación.		X
39	Responder y dar cumplimiento a la aplicación de la ley 1266 de 2008 "por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones", o aquella que la modifique, sustituya o derogue.	X	
40	Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las normas, leyes y reglamentos vigentes, o que se expidan posteriormente y que contemplen aspectos relativos a la ejecución del mismo.	X	
41	Cumplir con las instrucciones y directrices que para el desarrollo del objeto contractual le realice el supervisor o interventoría del contrato; y de manera general obrar con lealtad y buena fe en	X	
42	Entregar todo desarrollo tecnológico o insumo realizado en el marco de la ejecución de contrato, tales como soluciones, presentaciones, evaluaciones, listas de chequeo, formatos y demás documentos requeridos por la supervisión o interventoría del contrato.	X	
43	Participar en las reuniones requeridas por el ICETEX, así como articularse, con las dependencias o terceros en el marco de la operación de atención al usuario a nivel nacional. El PROVEEDOR siempre deberá contar con el acompañamiento de la supervisión o interventoría del contrato.	X	
44	Informar sobre los actos o conductas irregulares o ilícitas de los cuales tenga conocimiento, que sean realizados por cualquier persona relacionada con las funciones, objetivos y actividades a cargo de la Entidad. Así mismo, cuando dichas conductas sean realizadas por personal a su cargo en virtud de la ejecución del objeto y alcance del contrato, tomar las acciones y/o medidas correctivas a que haya lugar.	X	
45	Hacer buen uso de los elementos y equipos que le sean asignados para el desarrollo del contrato, así como de la información y hacer entrega oportuna de los mismos al supervisor o interventoría del contrato al momento de la terminación del mismo.	X	
46	Mantener vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato, las certificaciones de calidad que en el marco del proceso de selección aportó para la acreditación de los requisitos habilitantes y calificables.	X	
47	Mantener desde el inicio de la ejecución del contrato y hasta su terminación, para la adquisición de los bienes y servicios que se requieran en la ejecución del contrato, un mínimo del 50% de personal que cumpla con las características de "sujetos de especial protección constitucional" establecidas el Articulo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1860 de 2021, para lo cual se entregaran informes mensuales al supervisor del contrato con los respectivos soportes documentales que acrediten la calidad del personal.	X	
48	Las demás obligaciones que se deriven del objeto del contrato.	X	

OBSERVACIONES: Durante *el mes de mayo de 2023, no se realiza el pago con cargo al Contrato 2022-0770*
.
Para el periodo informado no se dio cumplimiento a los ANS de servicio de los canales telefonico y chat.

5

PRODUCTOS ENTREGABLES

NÚMERO DE PRODUCTO	Poner a disposición de ICETEX copia de los contratos de mantenimiento correctivo y/o preventivo de cada ítem que haga parte de la infraestructura de software, hardware y Telecomunicaciones suministrada como parte de la solución propuesta.	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1	Informe de facturación que indique, al cierre de cada mes, los valores facturados y la ocupación de los canales, incluyendo la medición de los ANS.	X	
2	Informe de capacitación y visita a Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional.	X	
3	Informe Gerencial para la Entidad y Grandes Clientes (Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional).	X	
4	Informe de Gestión con medición de indicadores de gestión; para el caso de los indicadores cuya meta no se estén cumpliendo, debe estar acompañado de un plan de acción y el reporte del avance del mismo.	X	
5	Informe de Escalonamiento (todos los canales de servicio).	X	
6	Informe de Oportunidad y Rechazo de Escalonamientos.	X	
7	Informe de Monitoreo de Calidad.	X	
8	Informe de perfiles: presenta para cada tipo de perfil los funcionarios del contratista que lo tiene asignado y si está activo o debe ser retirado.	X	
9	Informe de rotación de personal por canal: presenta el nivel de rotación y retiros por canal del personal.	X	
10	Informe de tiempo y número de caídas de los sistemas y aplicativos, incluyendo el tiempo fuera de servicio.	X	
11	Reporte periódico, por lo menos quincenal, de seguimiento de la operación y análisis de los ANS. Este documento debe incluir los planes de acción, indicadores y resultados para los ANS que no se estén cumpliendo.	X	
12	Los asesores que sean trasladados de un canal de atención a otro por primera vez, deben contar con un refuerzo de conocimiento acerca de los temas específicos que van asumir en el nuevo canal y la duración de esta capacitación debe ser de mínimo dos (2) días. De esta formación se debe realizar una evaluación que debe ser incluida en el reporte de capacitación mensual y que debe asegurar que la persona tenga el conocimiento mínimo para desenvolverse satisfactoriamente en su nuevo rol. Para que el asesor pueda ser incluido en el nuevo canal debe contar con el aval de la supervisión, según la nota de la evaluación y el perfil expuesto en la hoja de vida. El candidato debe contar con un mínimo de dos (2) meses en la operación.	X	
13	Informe sobre capacitación: generar reporte de participantes en la capacitación, con las calificaciones a nivel individual y grupal. Así mismo, debe contener el número y listado de asistentes a las charlas de atención personalizada en Bogotá.	X	
14	Informe de perfiles y claves: presenta los tipos de perfil y los accesos que tienen asignados a los sistemas de información de ICETEX; este informe acompaña el informe de rotación de personal para conocer los perfiles y accesos que deben ser retirados.	X	
15	Informe de Indicadores de Gestión.	X	
16	Informes de Cumplimiento de Normativas SFC, CIRC, Q y R.	X	
17	Informe de Indicadores de RAE: presenta el nivel de cumplimiento de los indicadores solución en primer contacto, porcentaje de atenciones virtuales en el mes, porcentaje de quejas y reclamos atendidos a tiempo y porcentaje de solicitudes atendidas a tiempo.	X	
18	Informes proceso SARLAFT: presenta los clientes potenciales que requieren servicio de crédito por primera vez, las operaciones inusuales, conocimiento del cliente, confirmación de datos según la operación delegada, cambio de codeudores, cambio de datos básicos de usuario vigentes, saldo a favor (causas), escalonamiento cambio de codeudores.	X	
19	Dash Board Grafico Diario, Estadísticas Nivele de Servicio e Indicadores de Gestión. Exportable a Excel.	X	
20	Informe de recurrencia	X	
21	Informe de medición satisfacción cliente	X	
22	Los demás informes que la supervisión solicite.		

6

¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?

SI X	NO

EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO

RELACIÒN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES (SI APLICA)

7

ENTREGÓ INFORME DE EJECUCIÓN?

8

SI		NO		NO APLICA	
	X				

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

9

	VIGENCIA *(AÑO) 2023*
VALOR DEL CONTRATO	35.582.822.620
VALOR ADICIÓN	0
VALOR PAGADO (Si aplica)	0
VALOR EJECUTADO (Incluye Anticipo)	15.300.000.000
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	20.282.822.620

15-07-2023

LibiaFonseca

FIRMA DEL SUPERVISOR



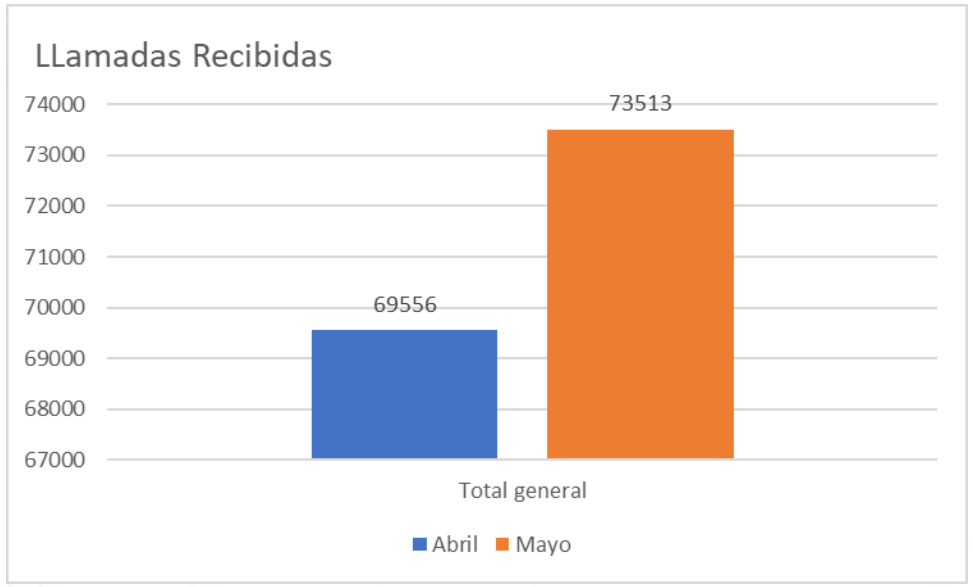
ComWare

Es ganador del programa
Mejores Empresas Colombianas 2021

Proyecto ICETEX Presentación Mayo

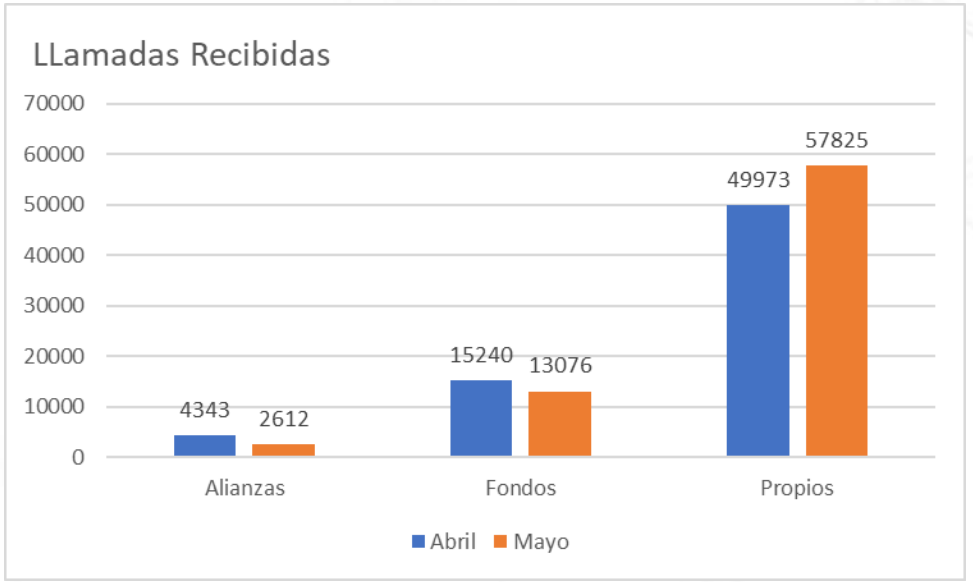
CANAL TELEFONICO Y DIGITAL

RESUMEN GENERAL TELEFONICO

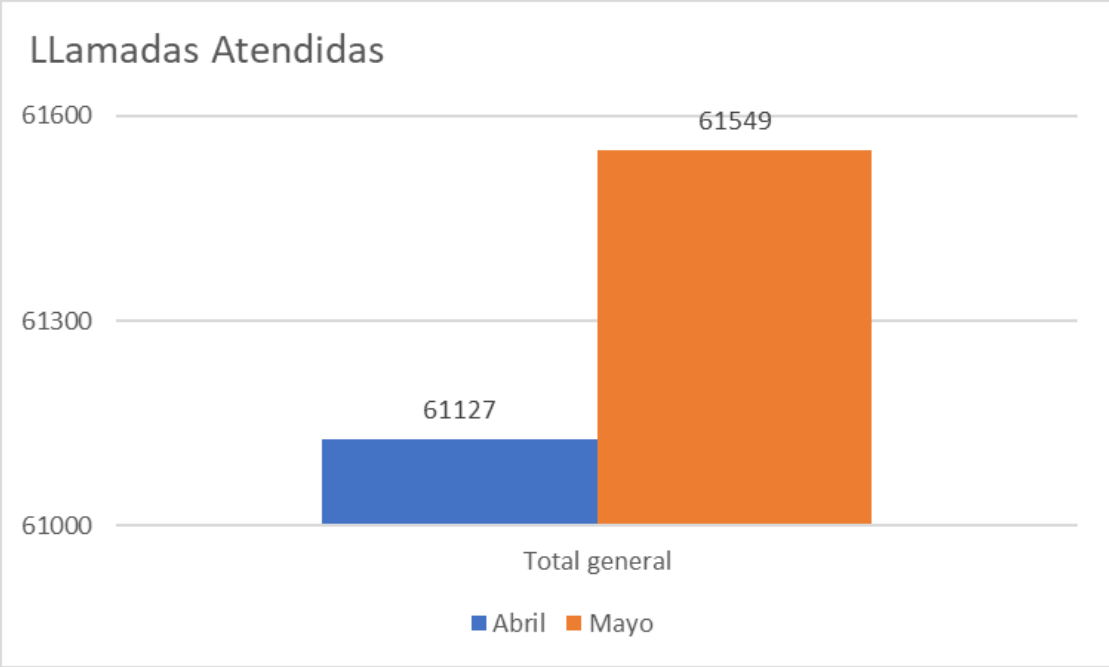


En los dos primeros meses, se recibieron un total de 143.069 llamadas, con un incremento del 12% con relación abril de 2023

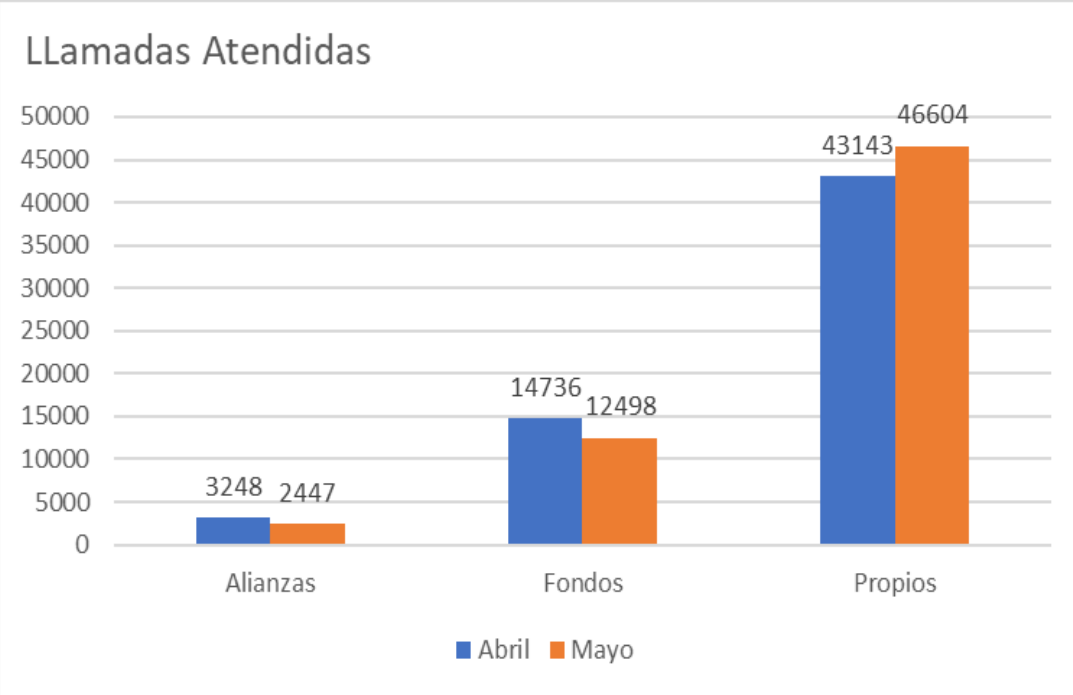
El 75% de los casos, hacen parte de Propios y el 20% del proceso de Fondos.



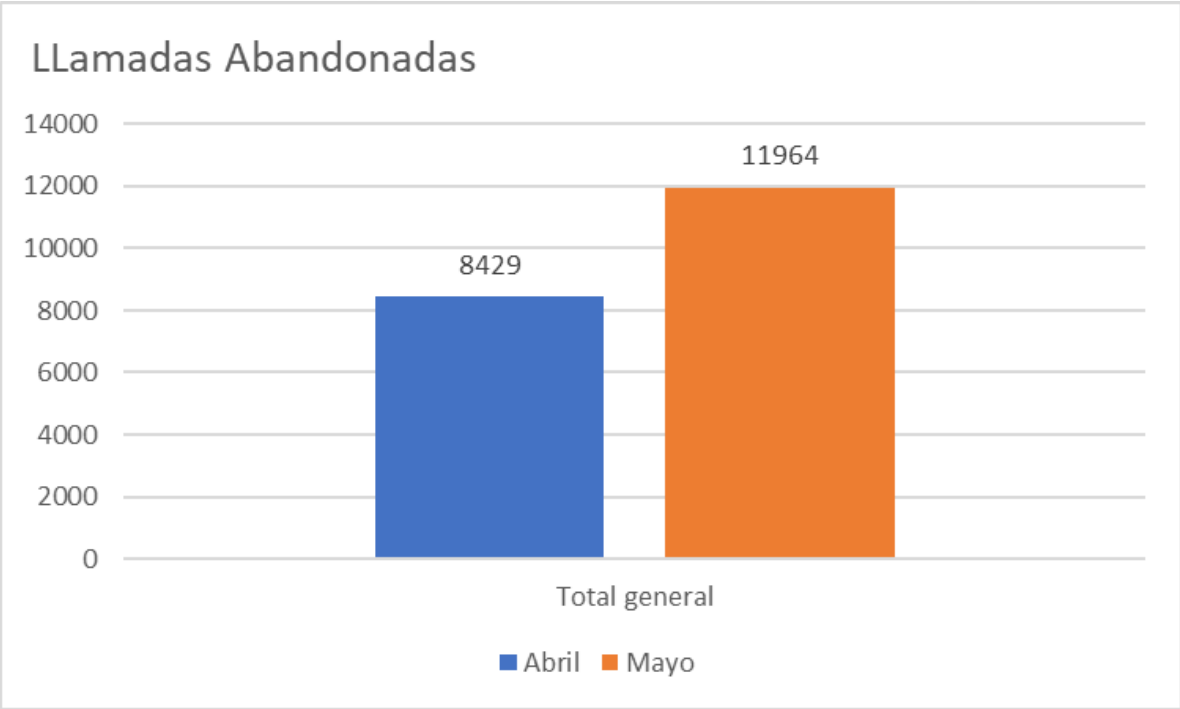
LLAMADAS ATENDIDAS



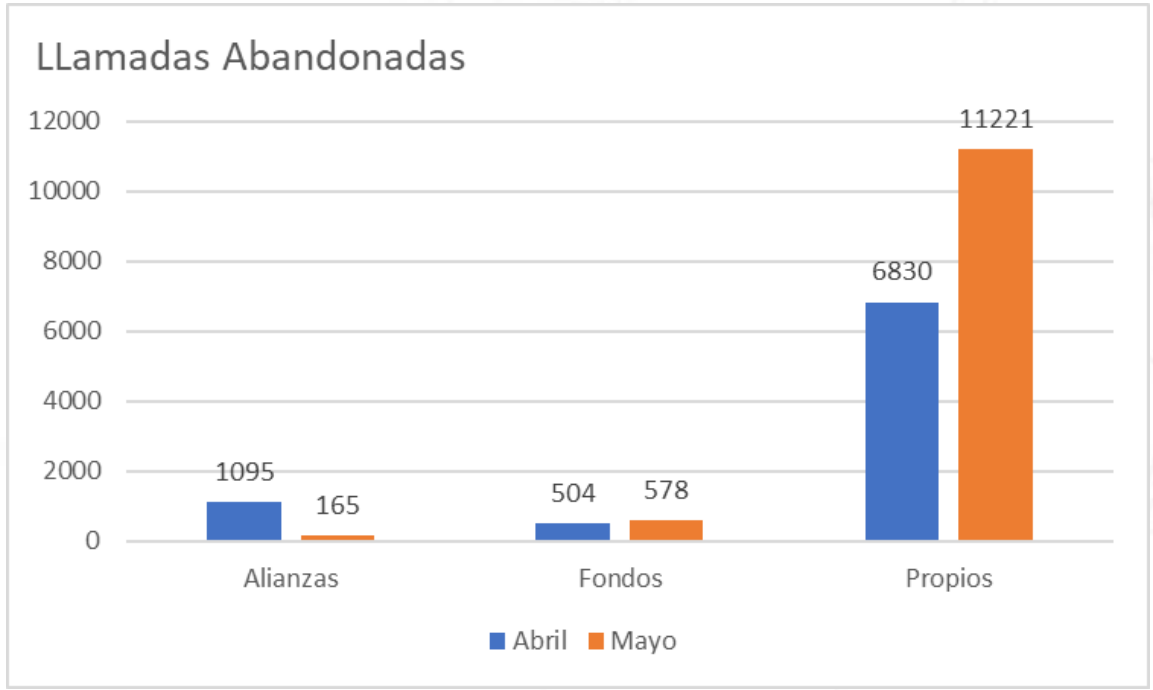
Para el mes de mayo se generó un incremento del 2 % en llamadas atendidas ya que seguíamos con la misma planta de abril.



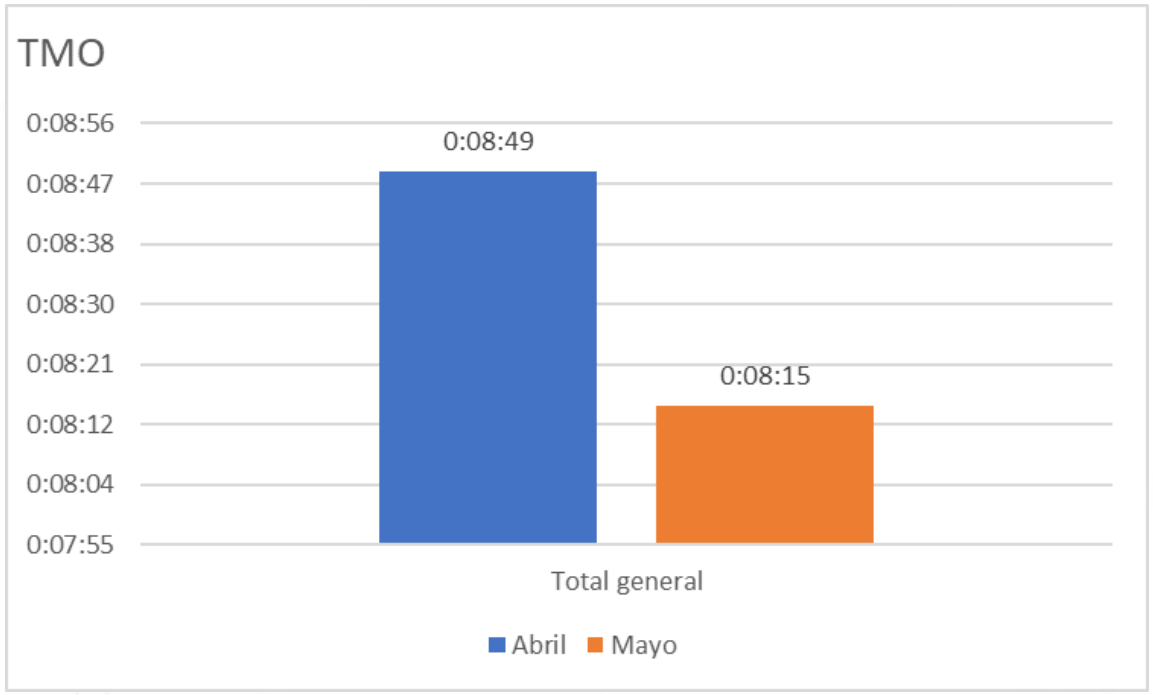
LLAMADAS ABANDONADAS



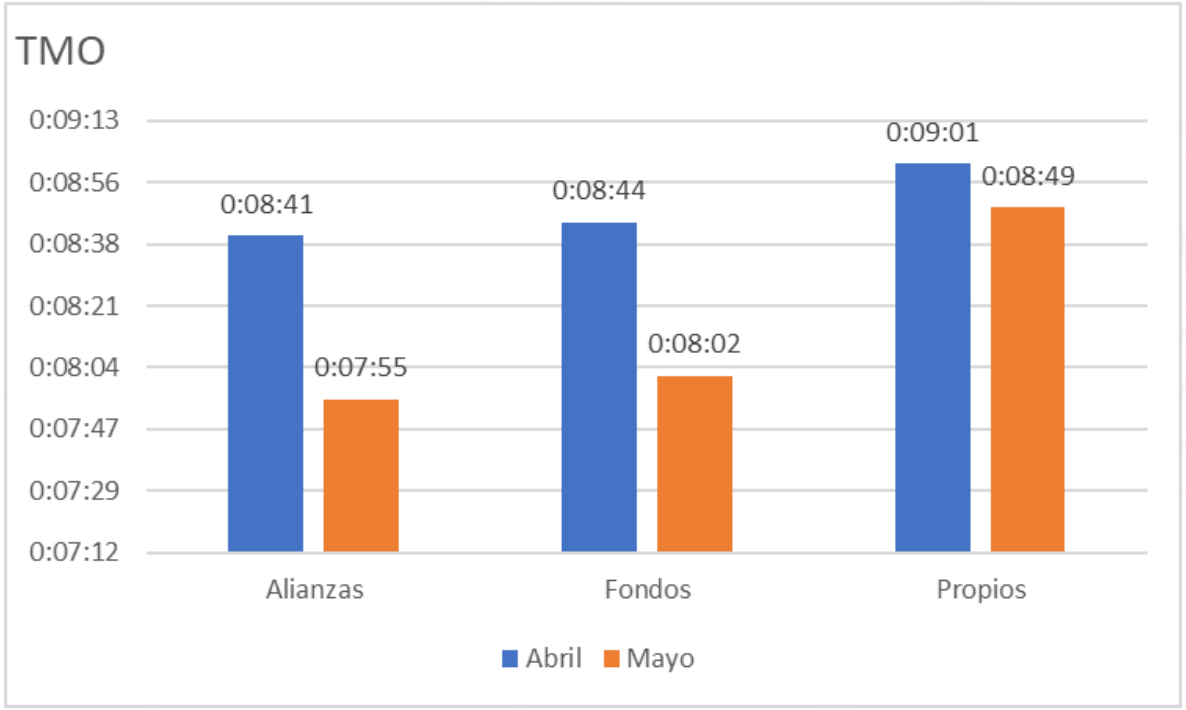
En cuanto a llamadas abandonadas se tuvo un aumento de 3535 llamadas frente al mes de abril y estas corresponden al canal de Propios, debido esto o capacidad de este canal, el cual fue reforzado a partir del día 27 de mayo con 35 personas.



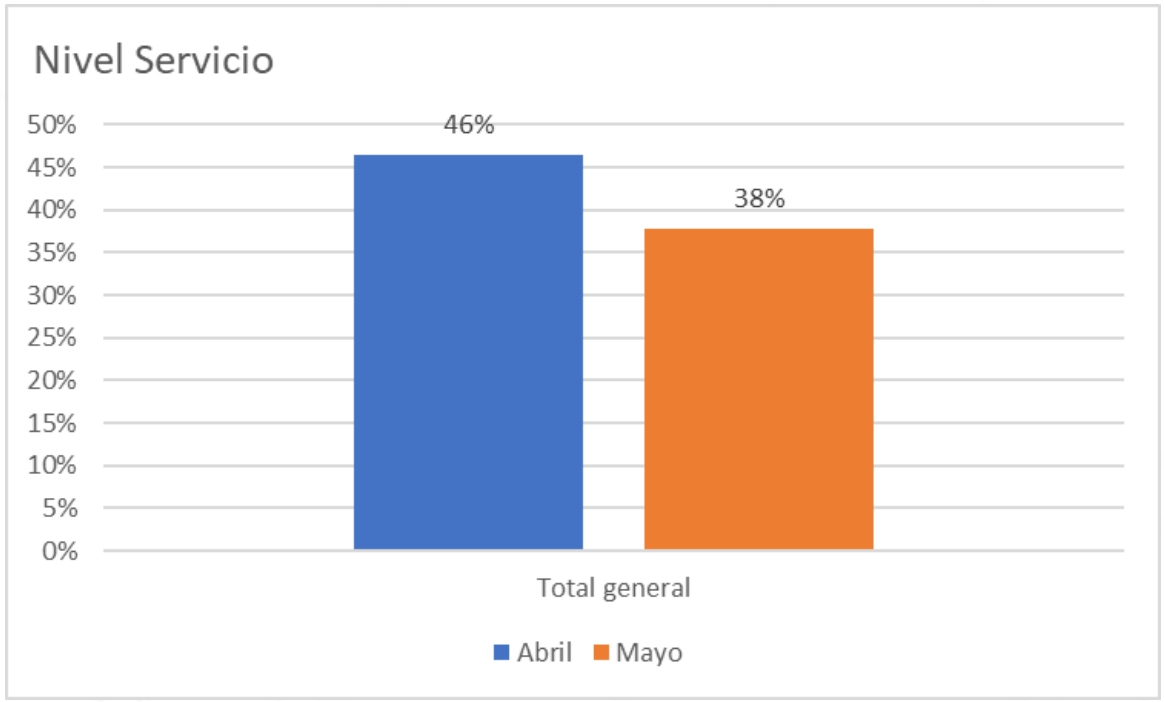
TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN



Para el mes de mayo se disminuyó en 29 segundos el TMO general, esto debido a las acciones generadas por los Coordinadores, Formacion y Calidad.



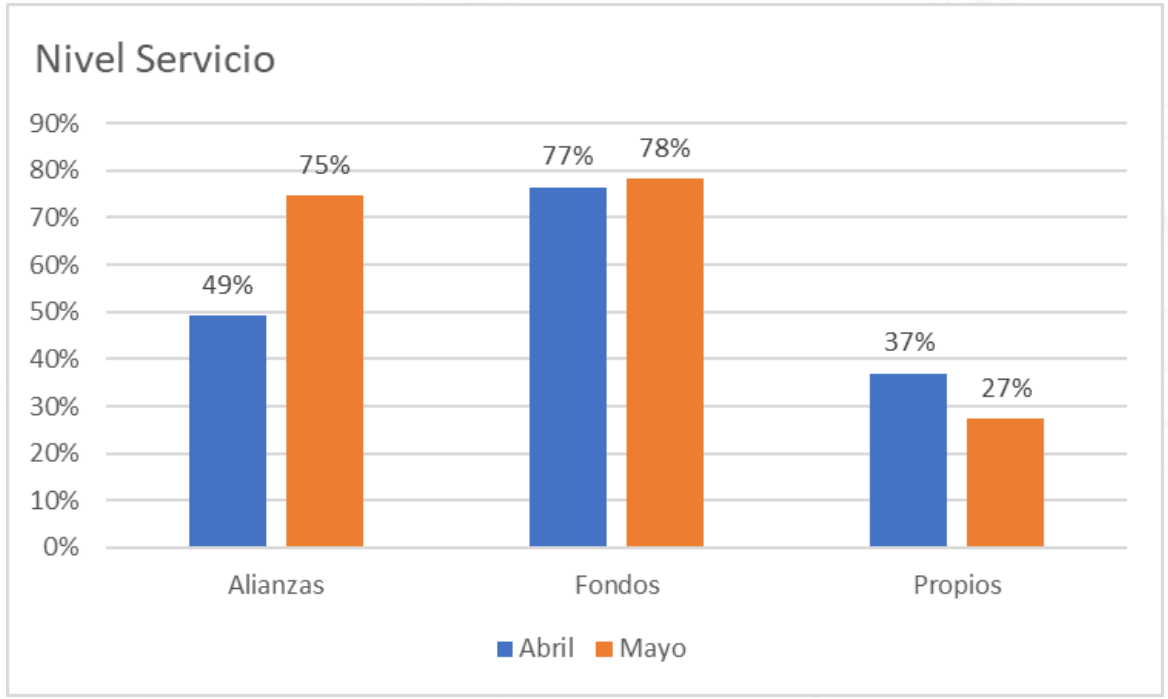
NIVELES DE SERVICIO



Se evidencia desmejora en los niveles en 8p.p. esto a razón que la afectación más fuerte se tuvo en el skill de propios.

Se evidencia una mejora en los niveles en los skill de alianzas y fondos.

En el caso de Propios debido al incremento de tráfico que se tuvo nos impactó los niveles.



PLANES DE ACCION

Se realizarán los siguientes planes de acción en el mes de junio:

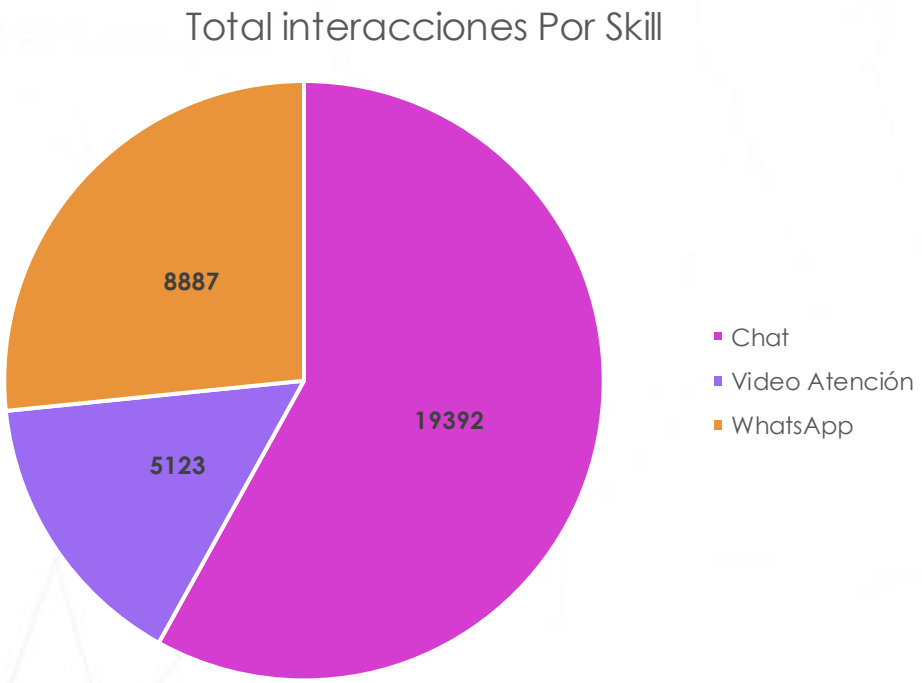
1. **Colocación de mensaje emergente en el IVR para desviar la atención en otros: canales front:** Se solicitará un mensaje emergente que cada vez que haya cola de llamadas, se active un mensaje que invite al usuario a utilizar otros canales como Chat, Whats App y redes para sus inquietudes, con ello esperamos disminuir la congestión en el Skill de propios, y optimizando la atención en otros canales.

2. **Ausentismo:** Se realiza concurso para premiar a los tres asesores con la mejor adherencia y presentismo del mes.

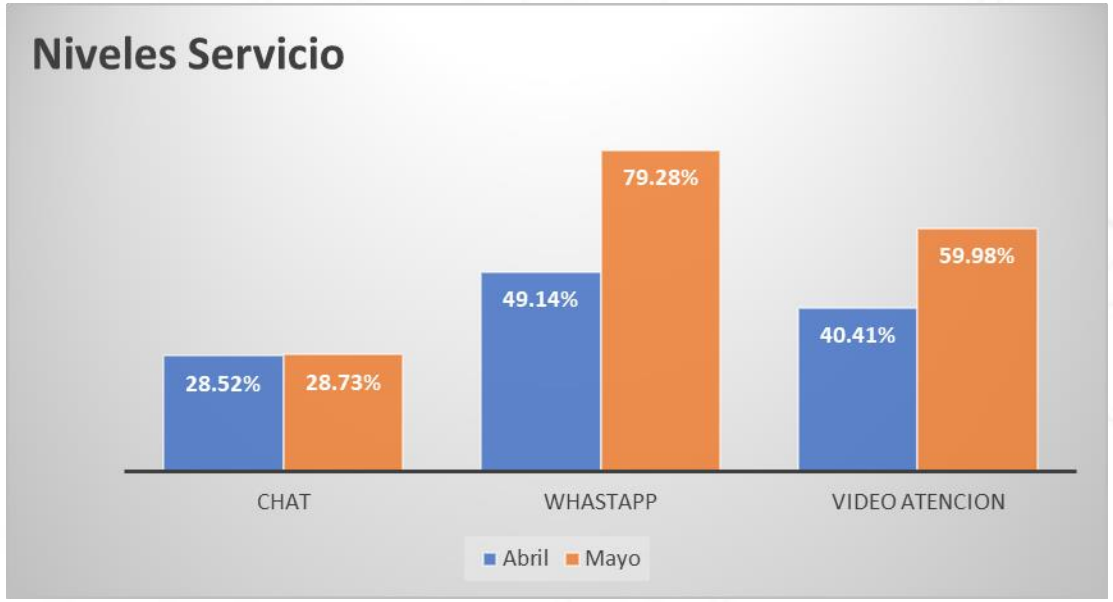
3. **Solicitud de ingreso de personal adicional para cubrir el faltante del Skill de propios**: Se genera un requerimiento para ajustar el deficit de personal.

4. **Programación de Mallas**: Se genera ajuste en programación debido al movimiento en la curva y la distribución de tráfico en el segmento de propios.

RESUMEN GENERAL
Digital: Chat, WhatsApp y Video Atención



Presentamos un total de 11.657 casos activos, de los cuales el 50,7% son propios y 28,7% de fondos



Tipificaciones Mes de Mayo RRSS.

772
Renovación

731
Petición no clara

438
Desembolsos

327
Info de producto

314
Legalización

310
Cambio de plazo

Se atendieron un total de 5516 interacciones y en el cuadro se identifica el TOP 6.

Casos Pendientes Mayo.

A continuación indico los casos pendientes por respuesta de parte de la misional.

Casos escalonados	
Resueltos	Pendientes
336	26

Casos pendientes	Cantidad
Condonación	19
Paz y Salvo	1
Desembolso pendiente	5
TOTAL	25



Es importante aclarar que, la respuesta de los escalonamientos de condonación tiene un tiempo de 60 a 90 días hábiles.

PLANES DE ACCION

Se realizarán los siguientes planes de acción en el mes de junio:

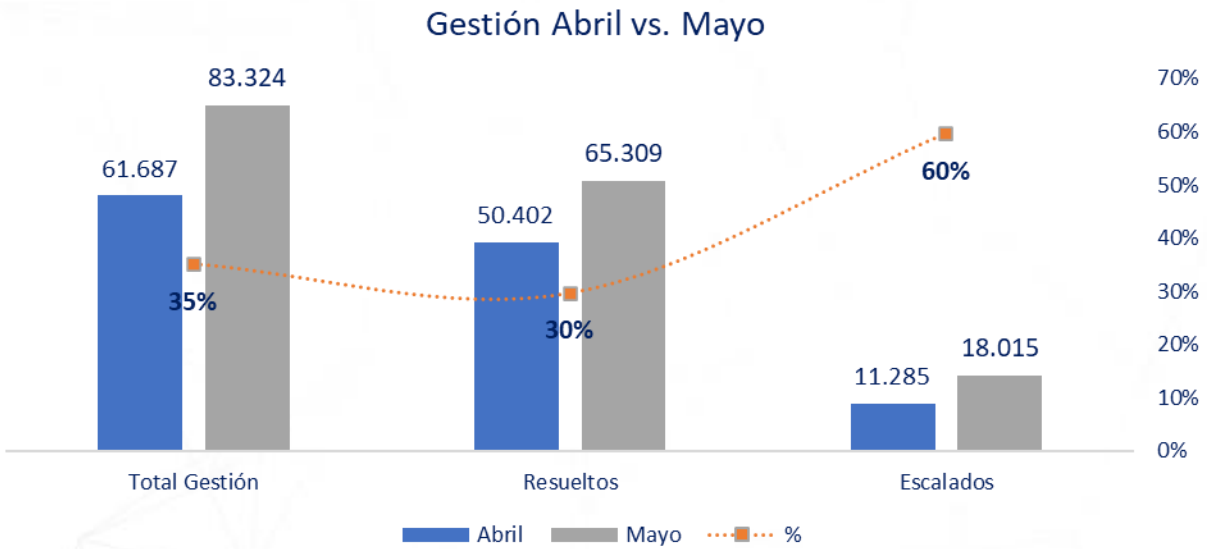
1. Solicitud de ingreso de personal adicional para cubrir el faltante del Skill: Se genera un requerimiento para ajustar el déficit de personal.

2. Programación de Mallas: Se genera ajuste en programación debido al movimiento en las interacciones recibidas en el mes de mayo.

3. **Triada:** Se genera reuniones con las tres áreas, con el fin de atacar las oportunidades de mejora encontradas.

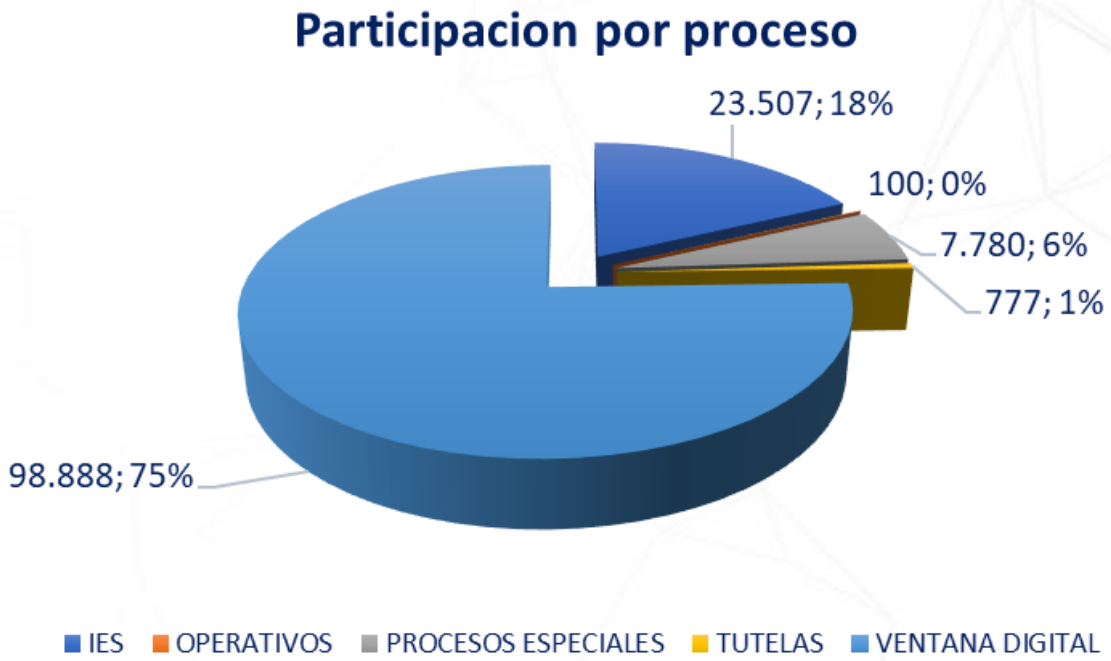
BACKOFFICE & CEP

RESUMEN GENERAL BACK OFFICE

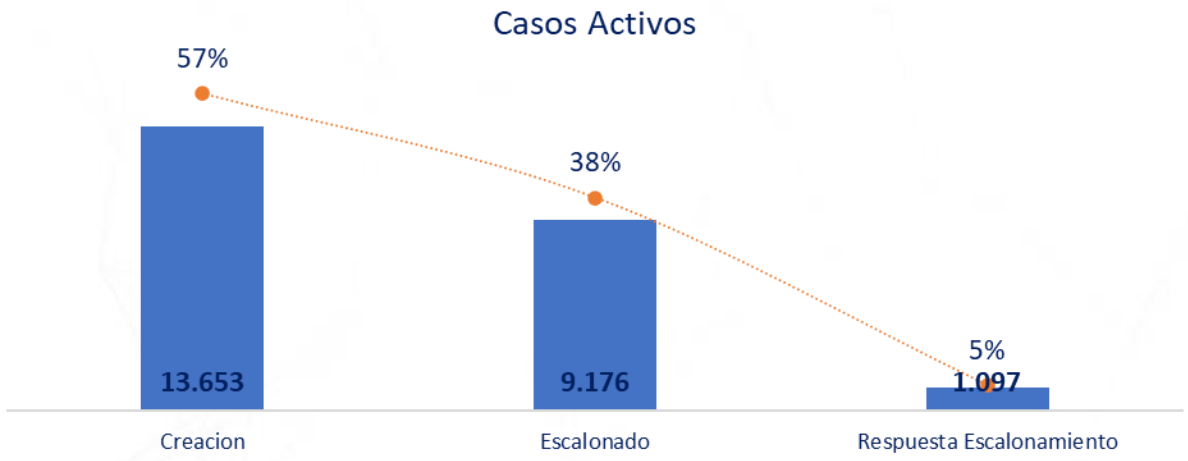


En los dos primeros meses, se realizó la gestión de 145.011 casos, de los cuales 115.711 fueron resueltos y 29.300 se escalaron.

El 75% de los casos, hacen parte de Ventana digital y el 18% del proceso de IES

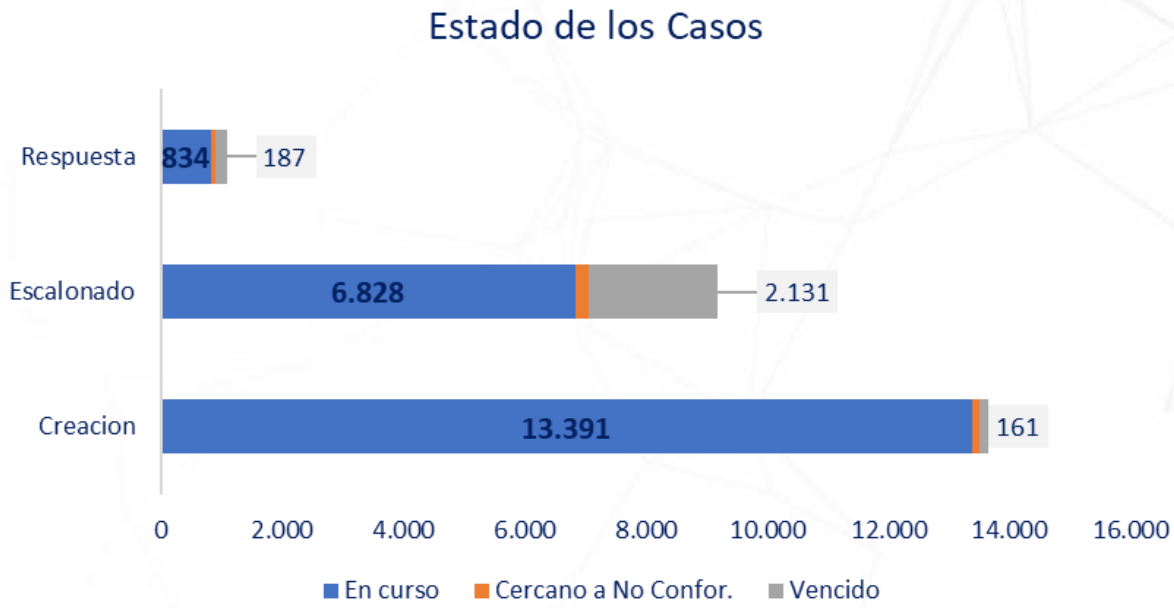


RESUMEN GENERAL: ESTADO ACTUAL BO

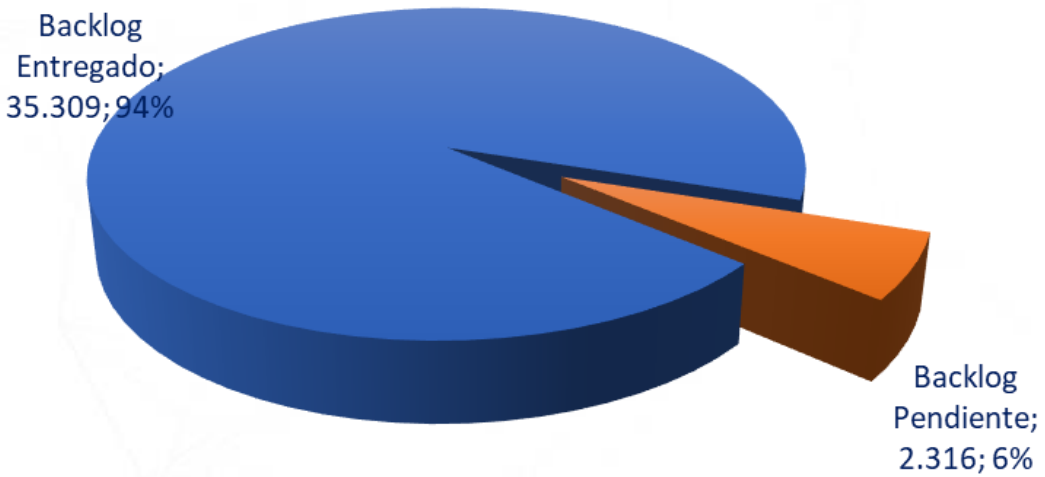


Presentamos un total de 23.926 casos activos, de los cuales el 36,7% son propios y 25,9% de fondos

El 23% de los casos que se encuentran escalados, se encuentran vencidos y el 98% de los casos en estado creado se encuentran dentro de los tiempos estipulados.



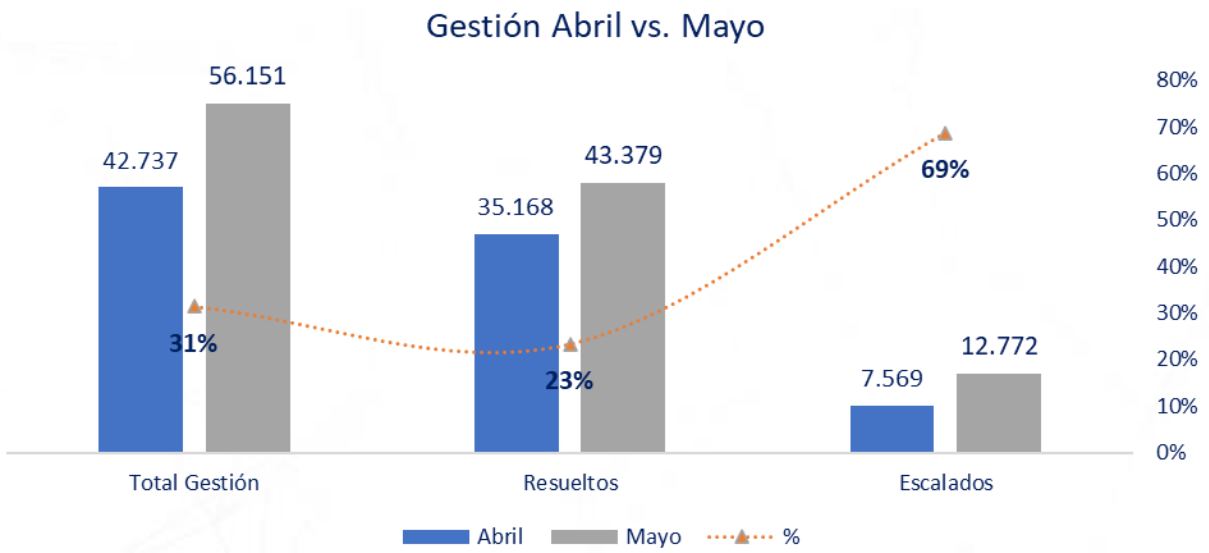
BACKLOG



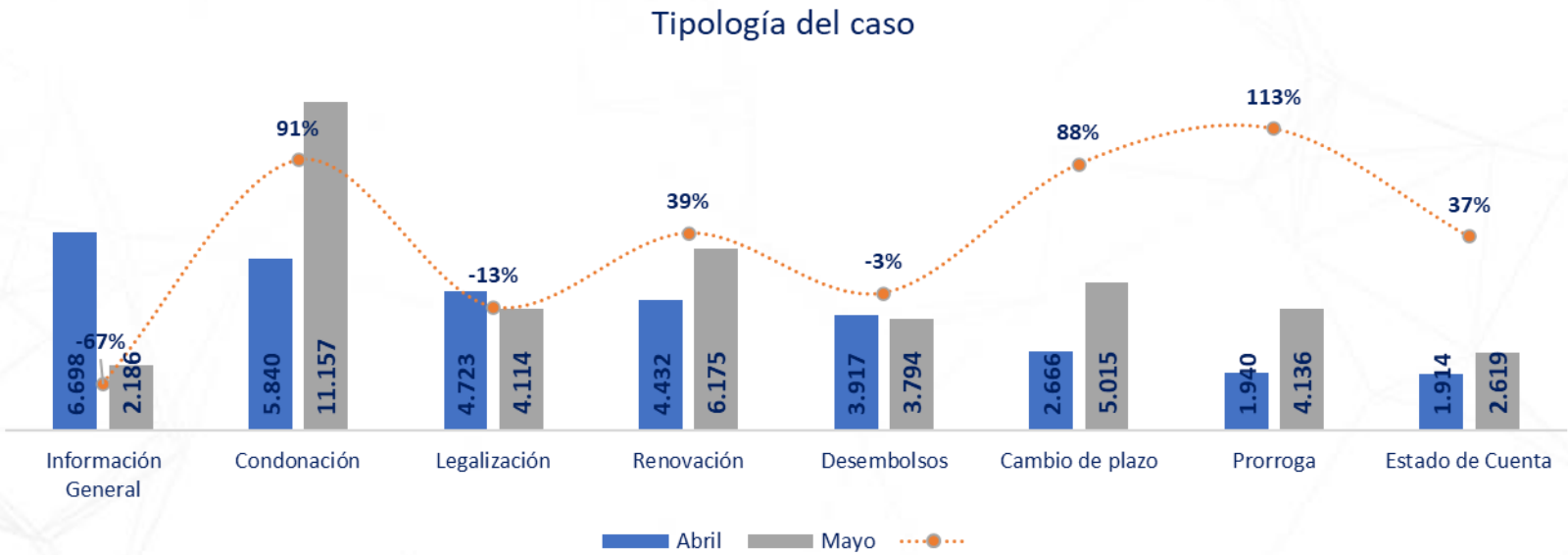
De los 2.316 casos de Backlog que se encuentran pendientes, el 97% se encuentra en escalonamiento.



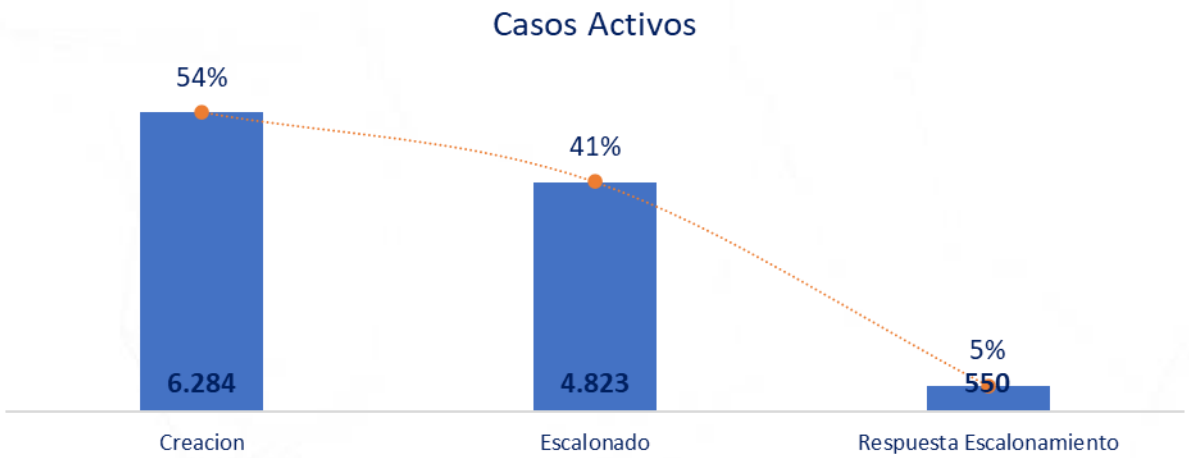
VENTANA DIGITAL



Para el mes de mayo se generó un incremento del 31% en la gestión realizada, con un total de 13.414 casos que se gestionaron de más a comparación del mes de abril

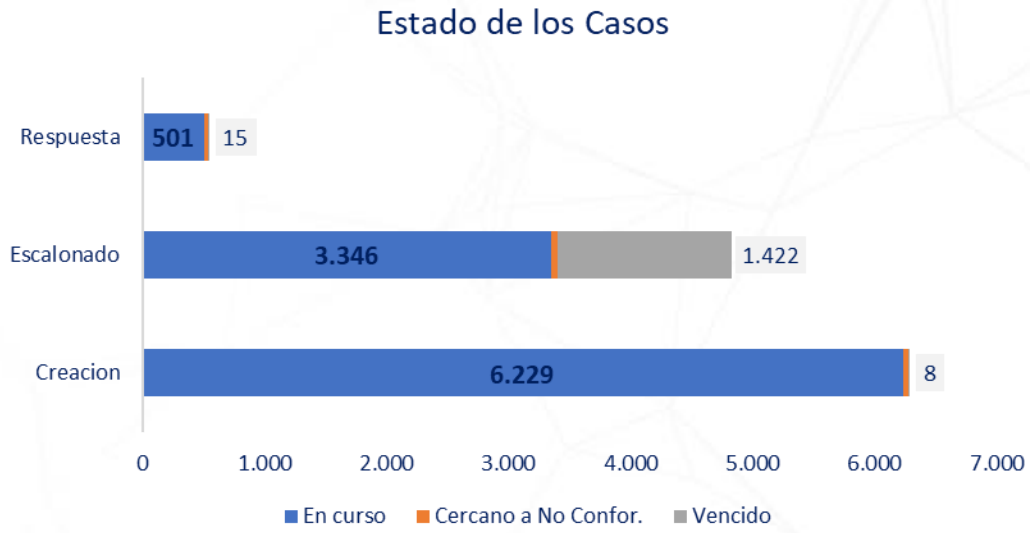


VENTANA DIGITAL: ESTADO ACTUAL

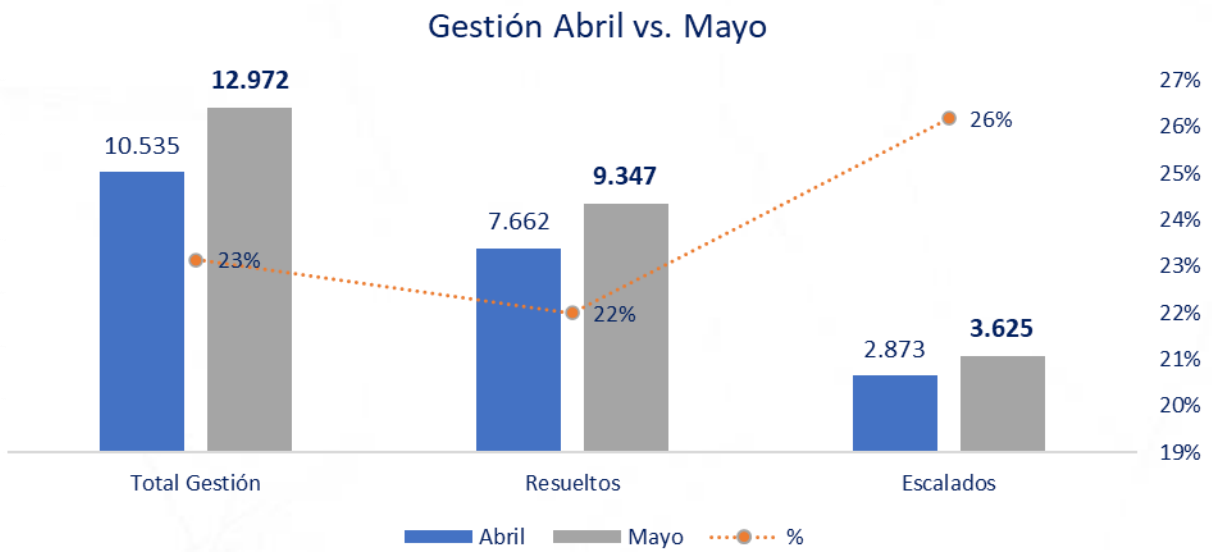


Presentamos un total de 11.657 casos activos, de los cuales el 50,7% son propios y 28,7% de fondos

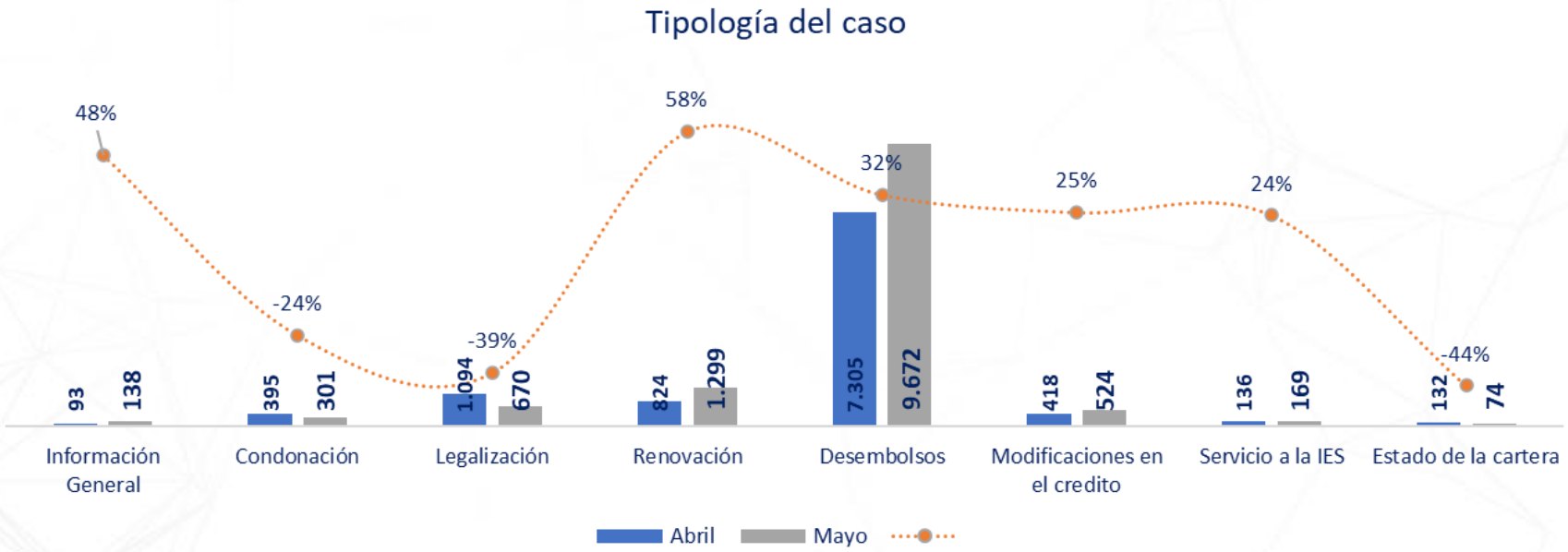
El 29% de los casos que se encuentran escalados, se encuentran vencidos y el 99% de los casos en estado creado se encuentran dentro de los tiempos estipulados.



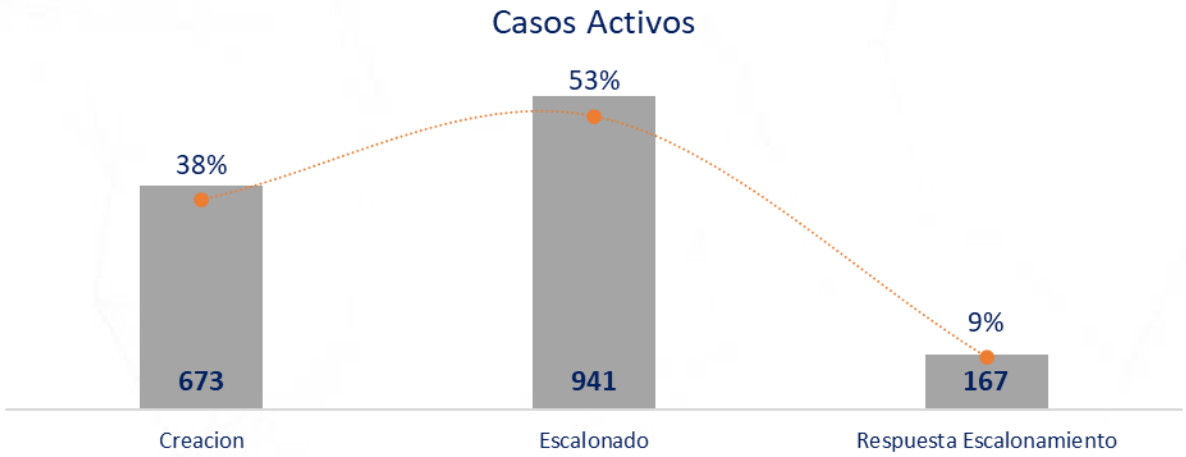
IES



Para el mes de mayo se generó un incremento del 23% en la gestión realizada, con un total de 2.437 casos más a comparación del mes de abril

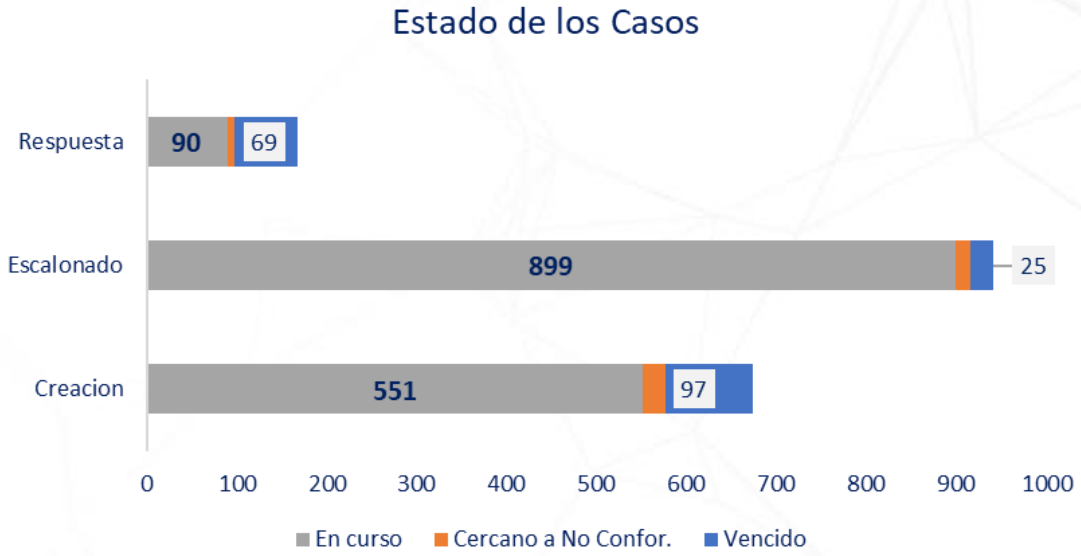


IES: ESTADO ACTUAL

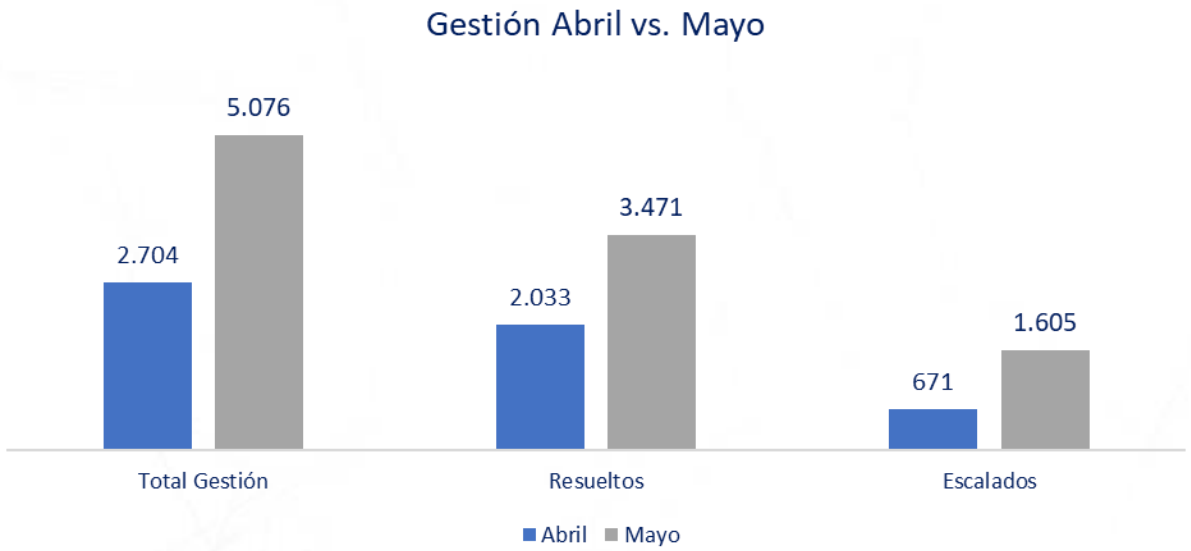


Tenemos en total 1.761 casos de los cuales el 53% se encuentra en escalonamiento.

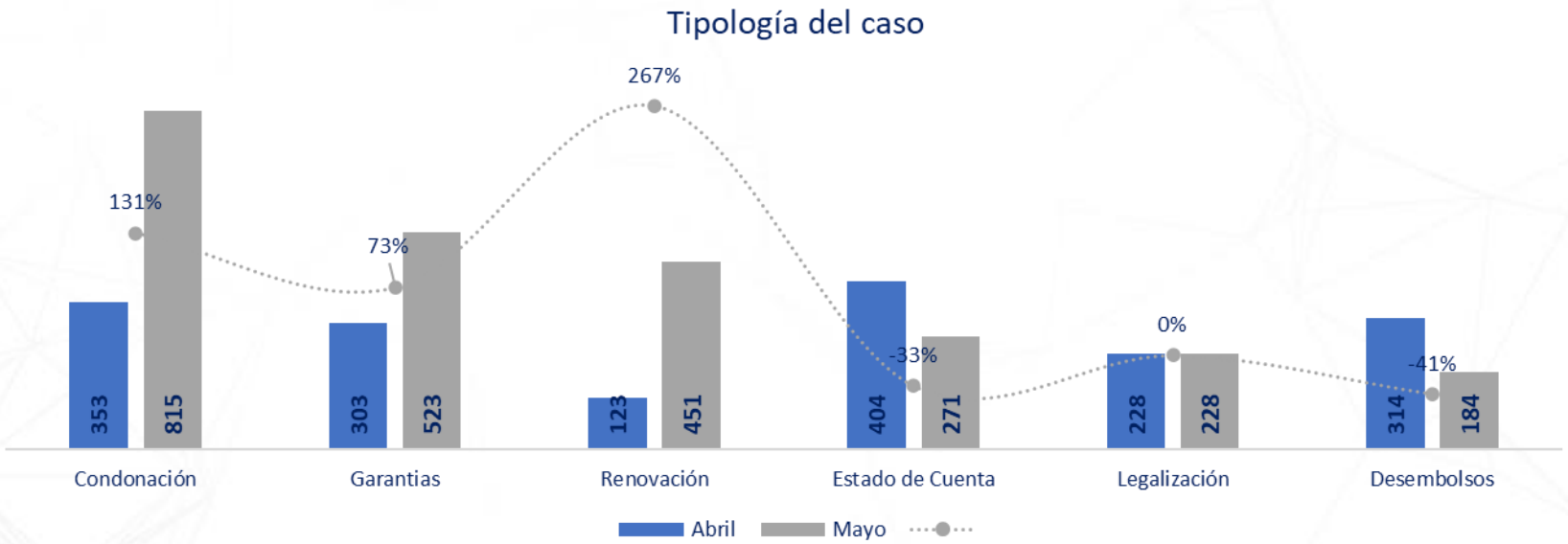
Estamos trabajando durante esta semana para cerrar los 69 casos que se encuentran en respuestas con los tiempos vencidos.



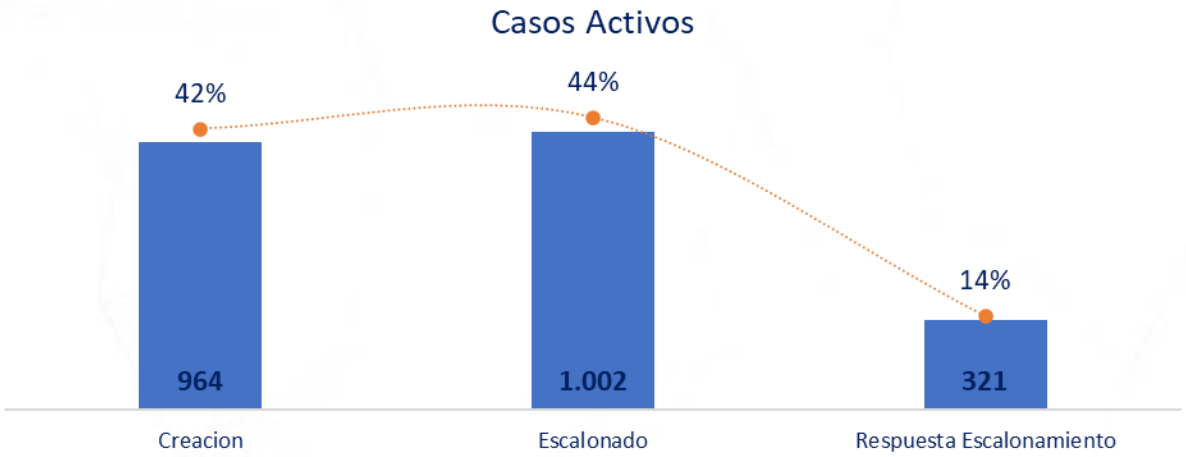
PROCESO ESPECIALES



Para el mes de mayo se generó un incremento del 87% en la gestión realizada, con un total de 2.372 casos más a comparación del mes de abril

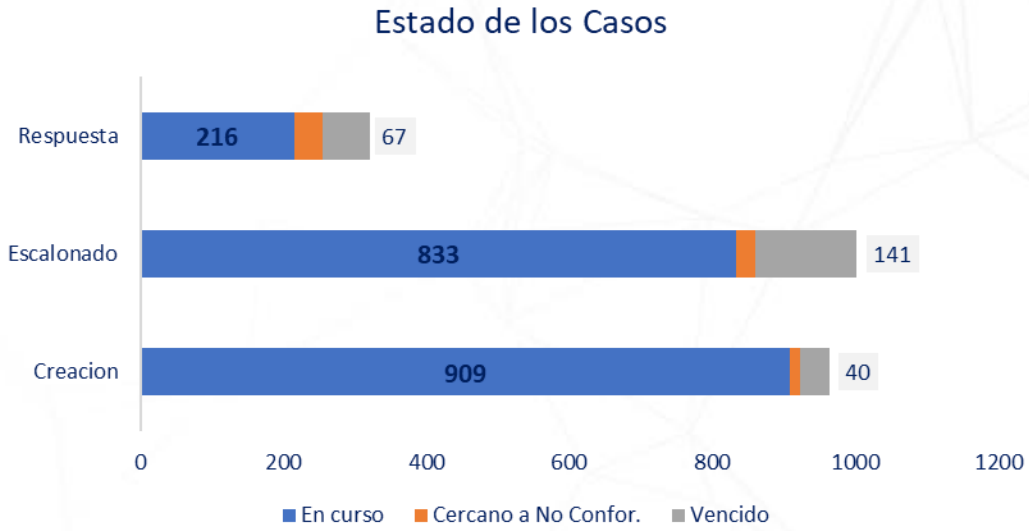


PROCESOS ESPECIALES: ESTADO ACTUAL

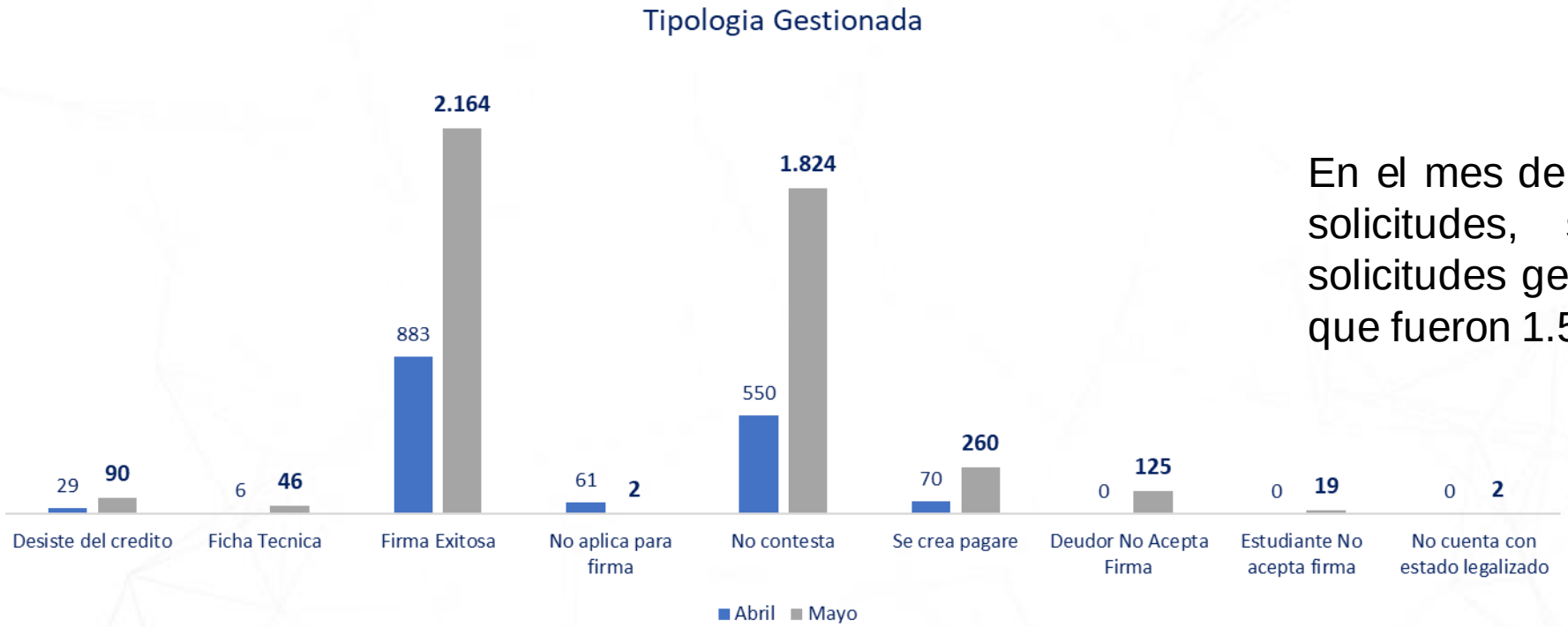


Presentamos un total de 11.657 casos activos, de los cuales el 50,7% son propios y 28,7% de fondos

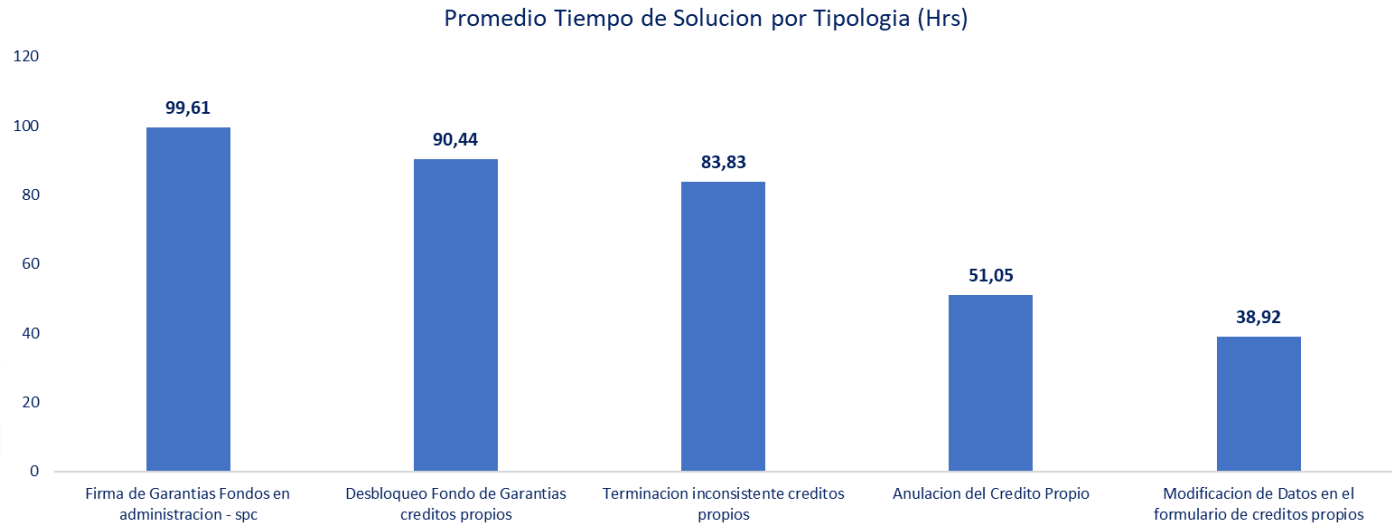
El 29% de los casos que se encuentran escalados, se encuentran vencidos y el 53% de los casos en estado creado se encuentran dentro de los tiempos estipulados.



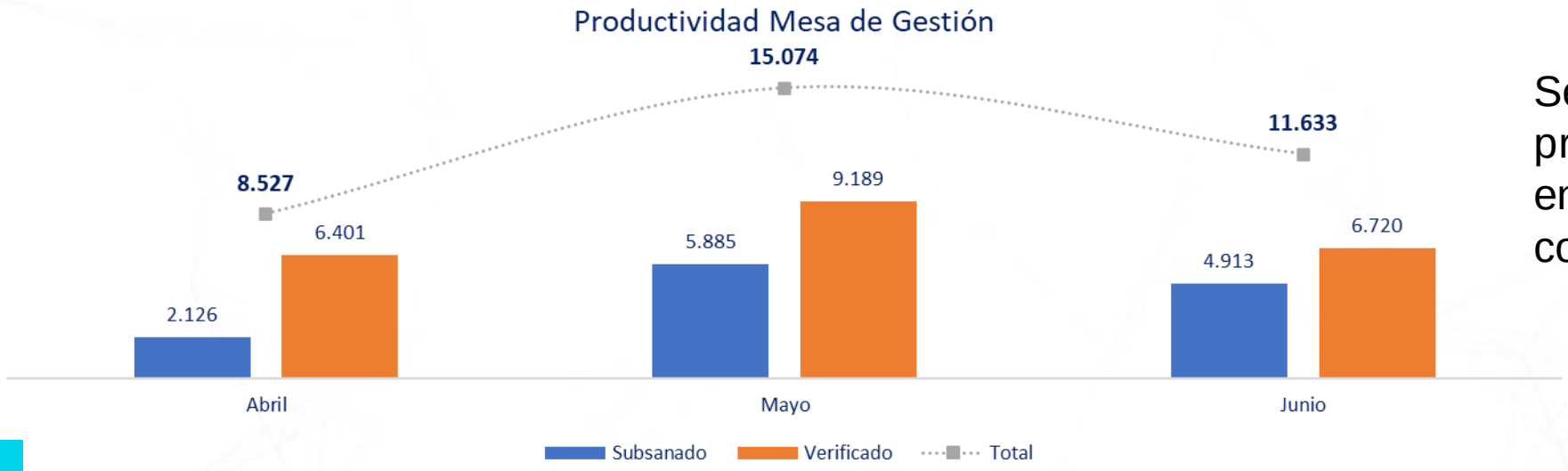
SPC



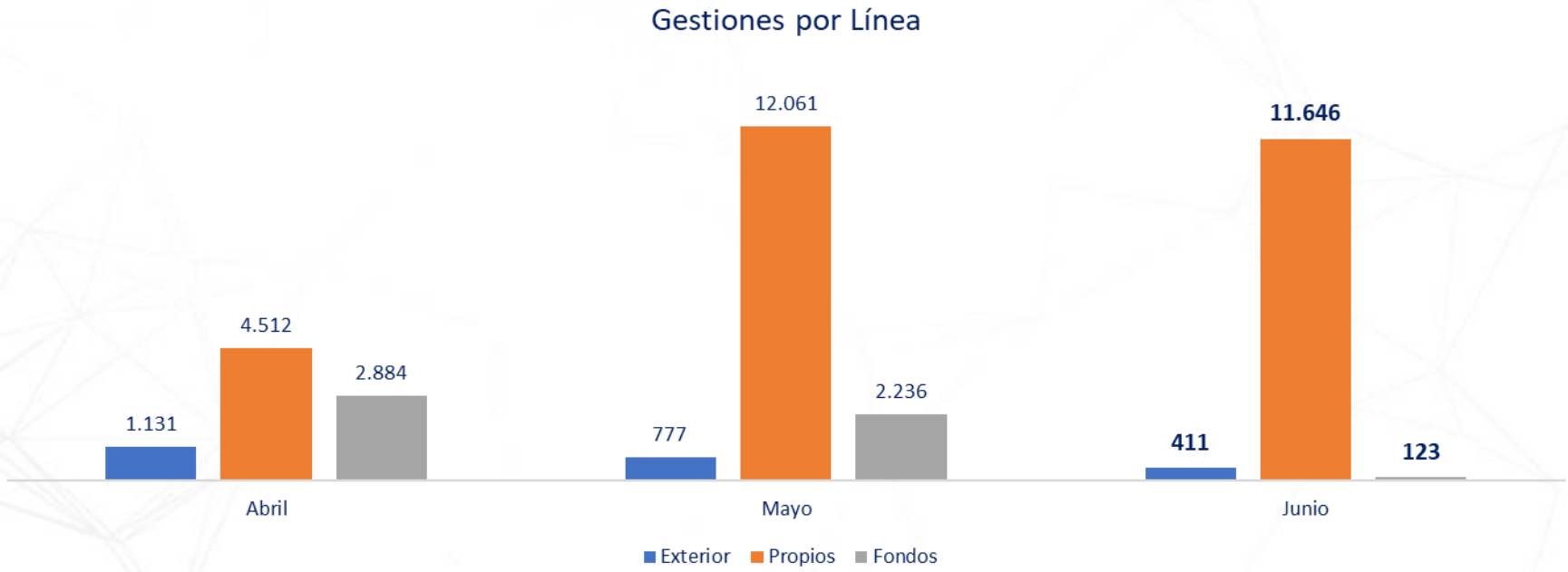
En el mes de mayo, se gestionaron 4.532 solicitudes, superando en 2.933 las solicitudes gestionadas en el mes de abril que fueron 1.599



MESA DE GESTION DOCUMENTAL

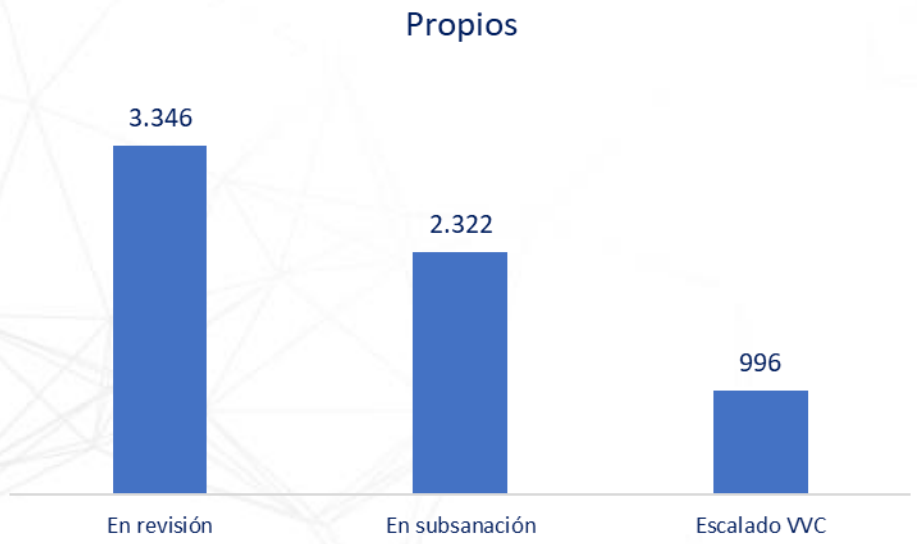


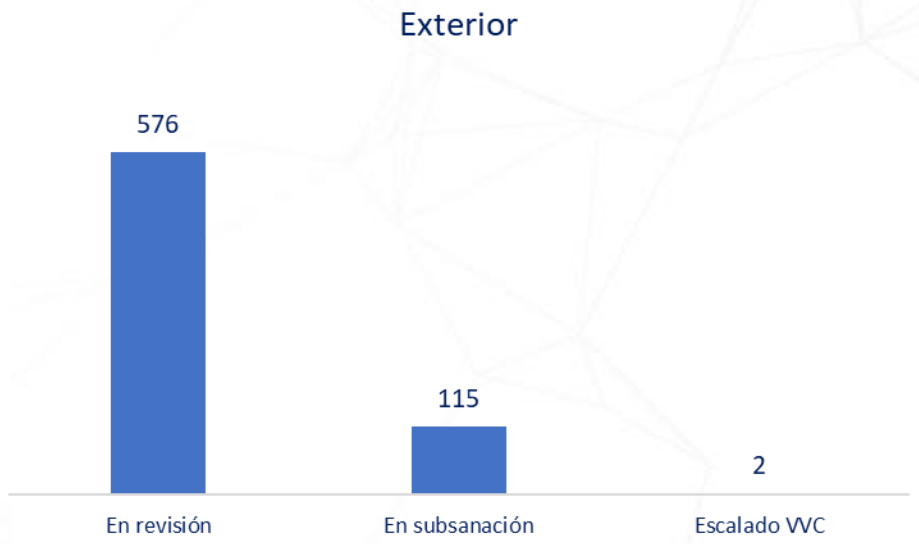
Se genero un incremento en la productividad de Mesa de gestión en el mes de Mayo de un 76% en comparación al mes de Abril



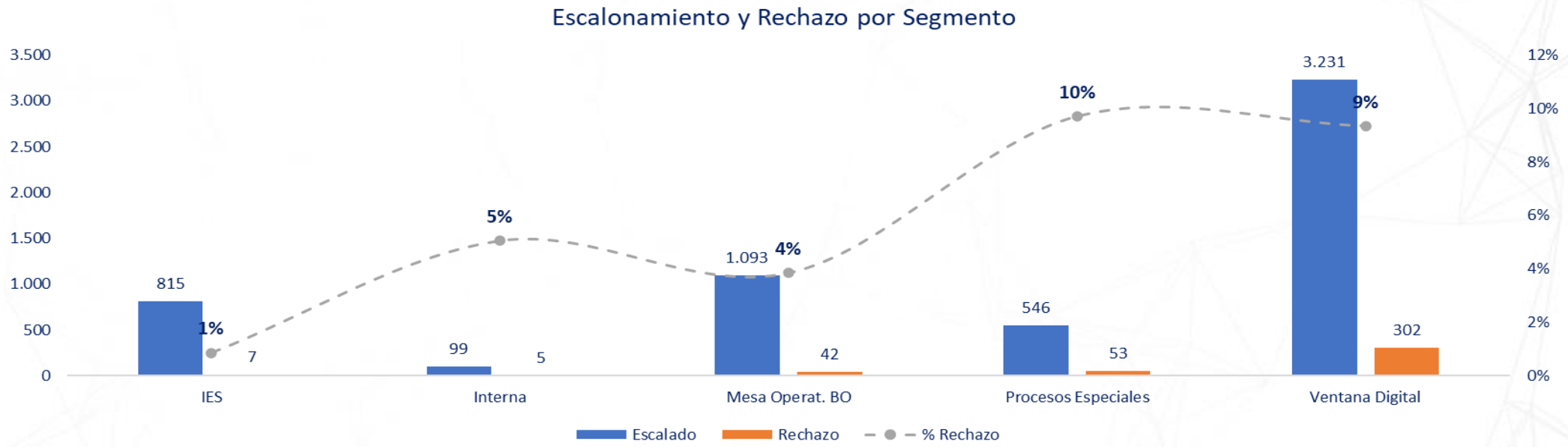
MESA DE GESTION DOCUMENTAL: ESTADO ACTUAL

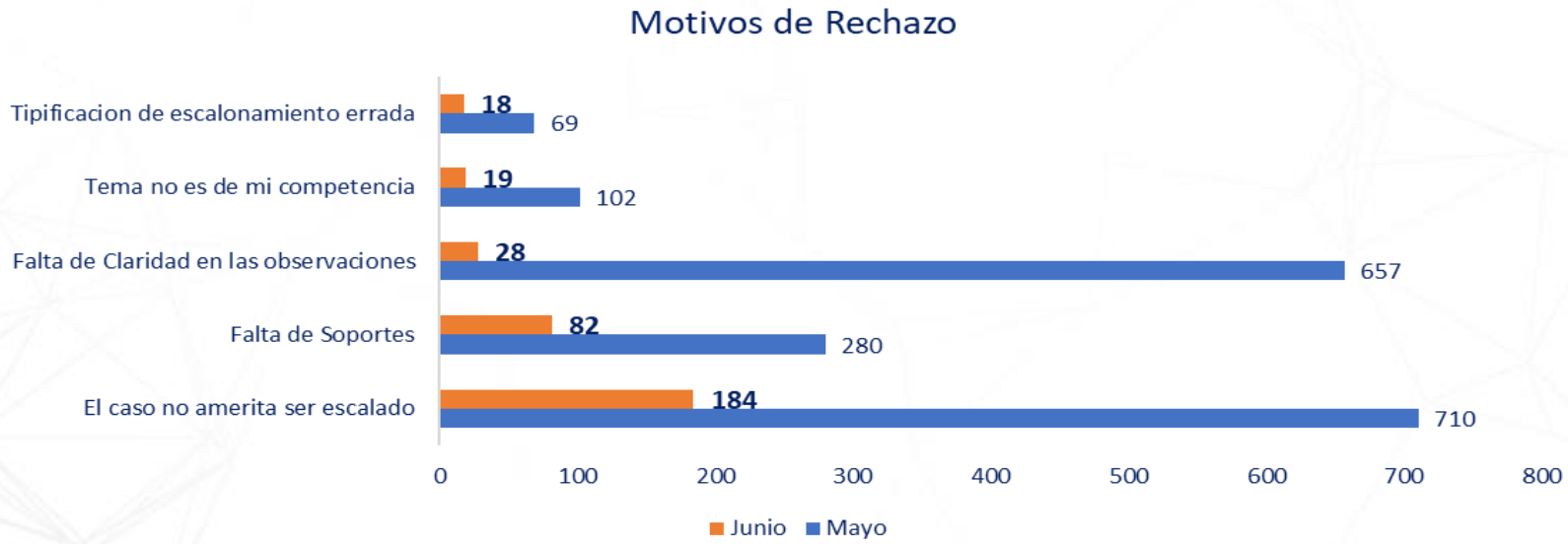






ESCALONAMIENTOS





ESCALONAMIENTOS

Acciones de Mejora:

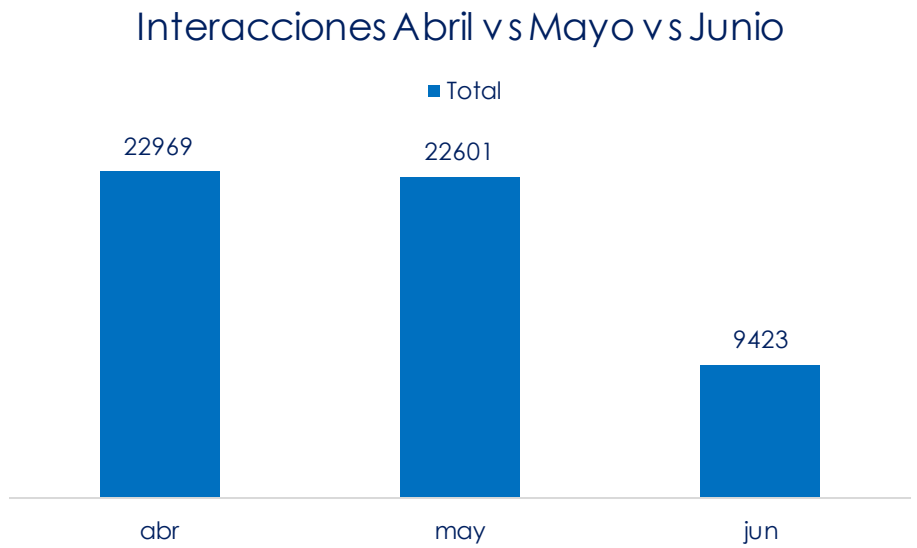
- ✓ Se realiza seguimiento individual a los agentes reincidentes en el mes de mayo.
- ✓ Para la segunda semana de Junio, se iniciará con compromisos disciplinarios a los agentes que continúen en reincidencia de mal escalonamiento.
- ✓ Se refuerza diariamente en pre-turno de acuerdo a las tipificaciones de mal escalamiento obtenidas en el día anterior.
- ✓ Se solicita al área de Formación, incluir dentro de las capacitaciones continuas los refuerzos en escalonamientos de Cartera.
- ✓ El objetivo que nos trazamos es finalizar el mes por encima del 95% de precisión en el escalamiento.

INDICADORES CENTROS DE EXPERIENCIA PRESENCIAL

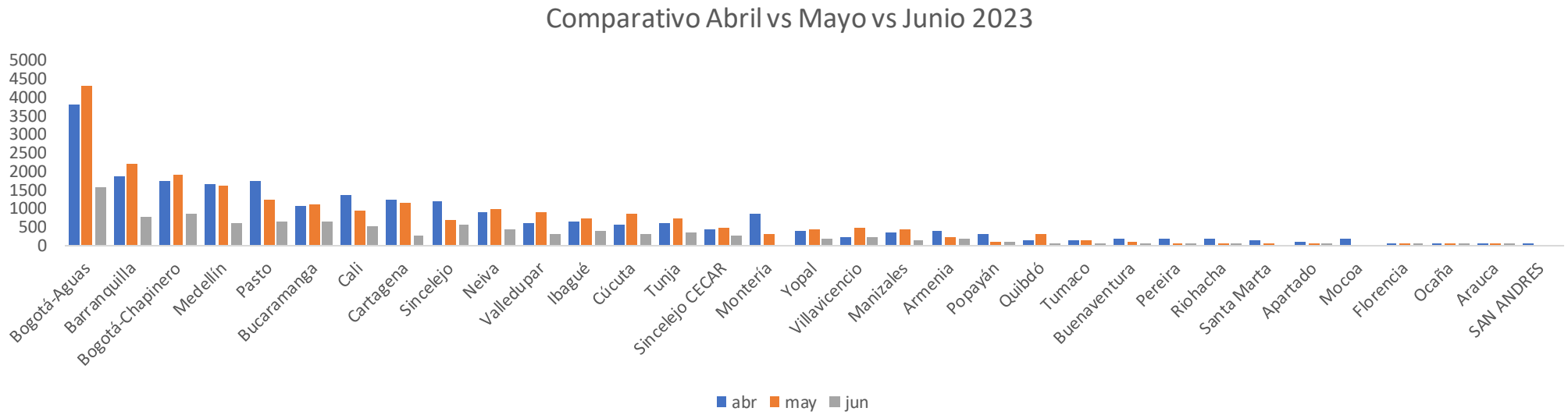
Mayo
2023



INDICADORES DE OPERACIÓN (Interacciones)

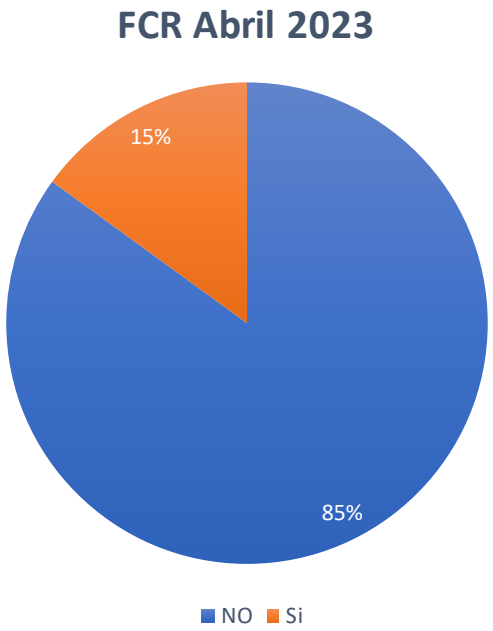


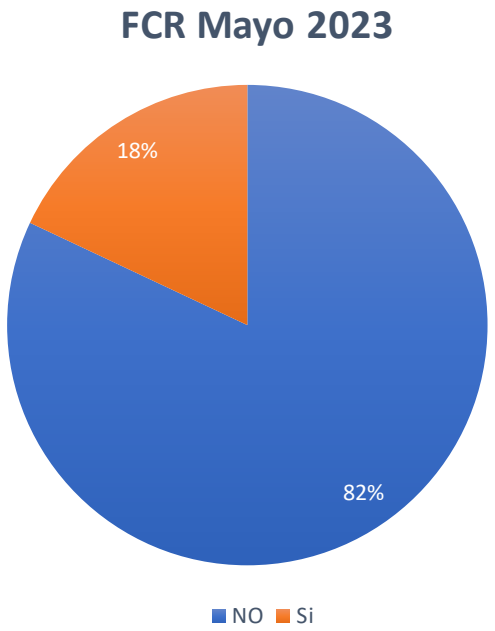
En cuanto a Cantidad de interacciones se evidencia una desviación general entre abril vs mayo del -1,60%, sin embargo, al revisar ciudad por ciudad, se puede apreciar el aumento de interacciones en Aguas, Barranquilla y Chapinero.



INDICADORES DE OPERACIÓN (FCR)

Relacionado a la cantidad de gestiones resueltas desde el CEP, se sigue manteniendo el indicador entre 82% y 85%, con un rango del 15% al 18% escalado, se debe tener en cuenta que dicho rango de escalamiento corresponde a tipologías a las que no tenemos alcance desde nuestros módulos de atención.





INDICADORES DE OPERACIÓN (NS)

En las siguientes tablas se puede apreciar el trabajo que se esta realizando con ciudades como Cali la cual paso de Cerrar en mayo con un NS sala del 35,97% a estar en junio al 51,72%; de igual manera pasto que estaba en 9,32% al cierre y actualmente va al 55,75% .

Mayo 2023

Criterio	Nivel de Atención	Nivel de Servicio Sala	Nivel Servicio Modulo	Promedio Tiempo Sala	Promedio Tiempo Modulo
Florencia	100,00 %	100,00 %	26,00 %	00:01:07	00:15:23
Santa Marta	100,00 %	100,00 %	68,42 %	00:01:15	00:07:42
Sincelejo CECAR	99,80 %	98,78 %	13,82 %	00:01:15	00:11:15
Armenia	100,00 %	98,21 %	65,18 %	00:01:46	00:08:19
Buenaventura	98,92 %	96,77 %	51,61 %	00:02:20	00:09:00
Tumaco	97,10 %	96,38 %	29,71 %	00:01:08	00:11:21
Pereira	100,00 %	95,45 %	27,27 %	00:03:16	00:13:07
Apartado	100,00 %	95,24 %	33,33 %	00:02:58	00:10:59
Riohacha	100,00 %	93,75 %	0,00 %	00:08:45	00:23:05
Arauca	88,89 %	88,89 %	25,93 %	00:01:57	00:12:16
Montería	99,03 %	87,70 %	15,86 %	00:07:04	00:10:08
Cartagena	99,66 %	82,95 %	34,36 %	00:14:35	00:10:05
Popayán	90,35 %	82,46 %	3,51 %	00:03:19	00:14:25
Ocaña	79,07 %	74,42 %	16,28 %	00:02:20	00:22:24
Tunja	98,25 %	66,13 %	16,33 %	00:12:28	00:13:02
Neiva	97,76 %	56,36 %	22,08 %	00:18:51	00:11:30
Barranquilla	97,70 %	56,18 %	35,42 %	00:19:39	00:11:51
Bucaramanga	97,65 %	50,61 %	29,62 %	00:22:11	00:09:50
Manizales	85,09 %	49,90 %	53,48 %	00:24:58	00:07:52
Cúcuta	96,20 %	49,65 %	20,85 %	00:20:07	00:13:01
Yopal	98,90 %	45,70 %	36,64 %	00:24:04	00:10:59
Villavicencio	93,28 %	45,65 %	17,59 %	00:25:50	00:14:27
Quibdó	96,76 %	42,07 %	73,79 %	00:40:33	00:05:57
Bogotá-Aguas	94,00 %	40,12 %	24,67 %	00:22:16	00:21:05
Sincelejo	99,70 %	37,76 %	44,18 %	00:26:12	00:09:05
Ibagué	90,69 %	36,48 %	31,39 %	00:34:44	00:10:30
Cali	93,99 %	35,97 %	26,55 %	00:29:10	00:19:06
Valledupar	98,88 %	29,36 %	66,37 %	00:36:34	00:05:57
Medellín	94,24 %	26,86 %	59,71 %	00:37:52	00:07:52
Bogotá-Chapinero	95,10 %	25,65 %	36,95 %	00:46:38	00:10:29
Pasto	88,11 %	9,32 %	34,36 %	01:22:00	00:11:14
CRAV Ocaña	33,33 %	8,33 %	25,00 %	01:49:44	00:11:09
Total	**95,37 %**	**45,66 %**	**33,88 %**	**00:27:50**	**00:12:50**

CEP

Acciones de Mejora:

- ✓ Nos encontramos en seguimiento y puesta en marcha de estrategias para los CEP de Aguas, Chapinero y Cali a fin de mejorar sus indicadores basados en ajustes que se vienen realizando a horarios de ingreso y salida y la toma de los descansos para que no afecten los tiempos de mayor afluencia de beneficiarios.

- ✓ Se está realizando el refuerzo de conocimiento a todos los agentes CEP a fin de disminuir el TMO de modulo y de esta manera compensar positivamente los tiempos de sala.

- ✓ Se está realizando refuerzo de buenas prácticas basadas en Kaizen para los coordinadores de CEP a fin de mejorar sus metodologías de trabajo y volverlas más eficientes.

FORMACIÓN



1. Proceso de formación inicial

# GRUPO	FECHA DE INGRESO	NUMERO DE PERSONAS	CANAL	PROMEDIO DE CALIFICACION	%ROTACION EN SALA
13	8/05/2023	45	TELEFONICO	93%	13%
14	8/05/2023	45	BACK/ CEP	88%	11%
15	15/05/2023	5	CEP	96%	20%

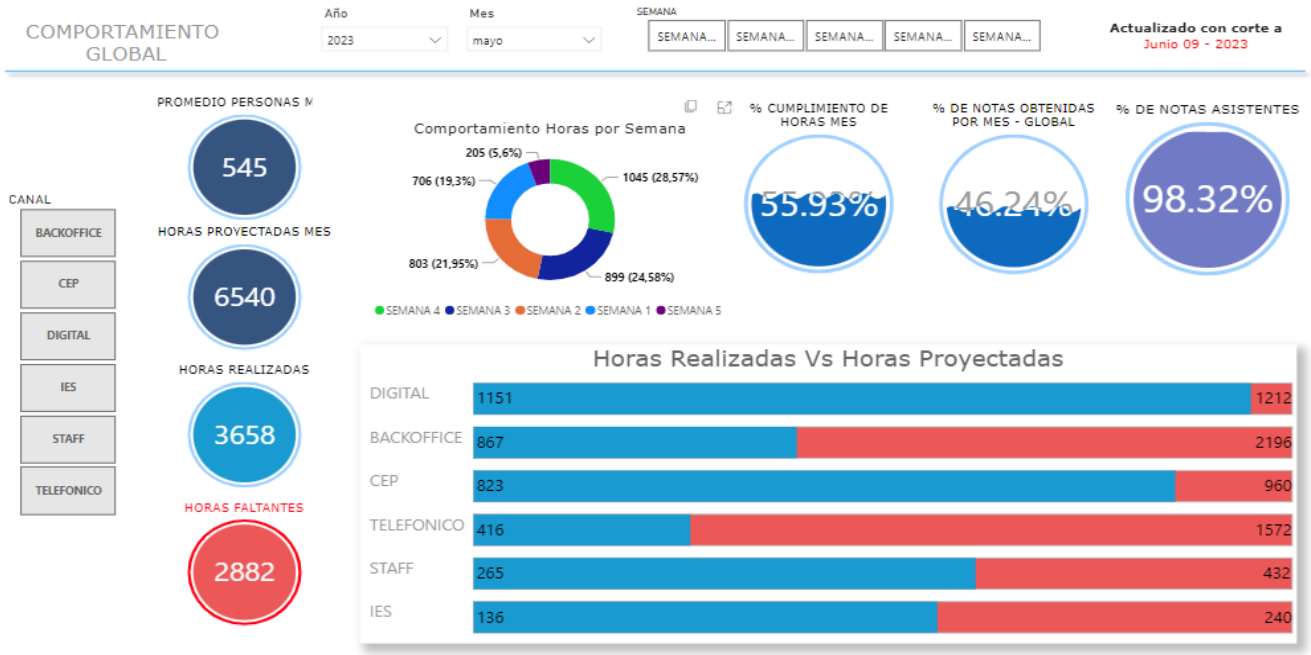
En el mes de mayo se recibieron 3 grupos para formación inicial .

Los asesores recibieron capacitación por 15 días contados de lunes a sábado, el grupo 13 se capacito para el canal telefónico en el segmento de créditos propios. El grupo 14 se capacito de manera transversal en todas las líneas de crédito especializándose en canales como BackOffice y CEP según el requerimiento de la operación.

Para los grupos nuevos se generó un promedio de calificación del 92%



2. Proceso de formación continua

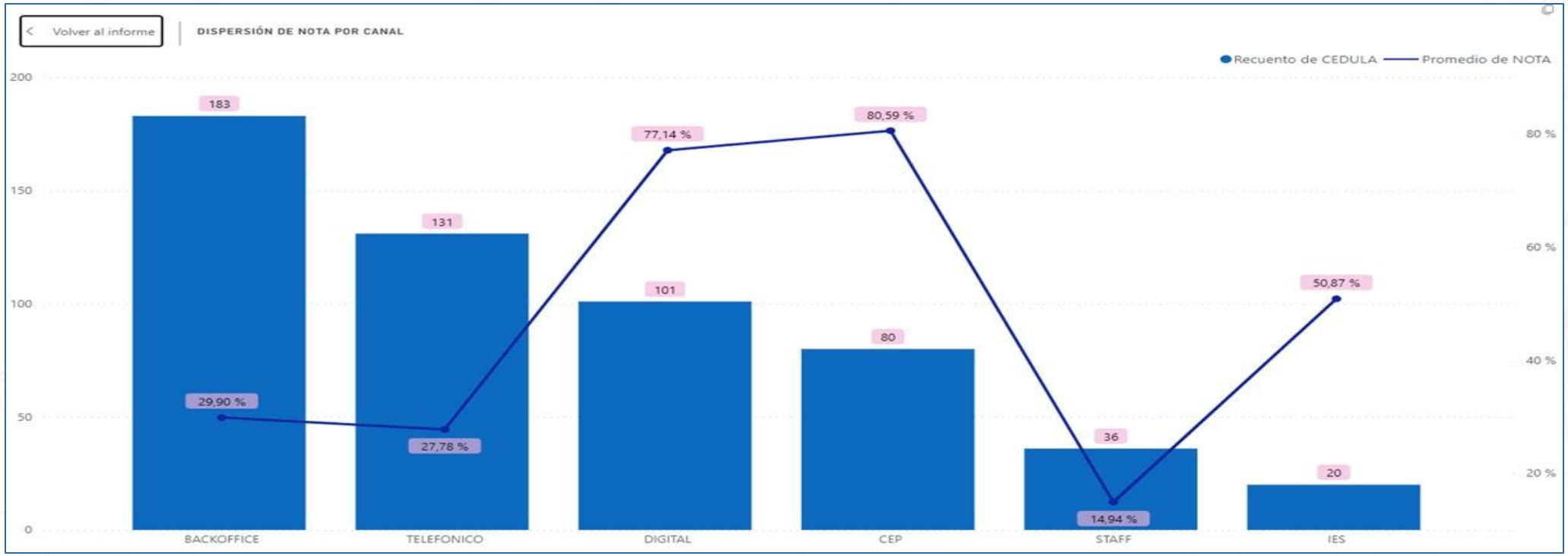


Personas	Horas Proyectadas	Horas realizadas	Porcentaje de cumplimiento	Notas	Mes
547	6564	845	12,87%	38,86%	Abril
545	6540	3658	55,93%	46,24%	Mayo

MAYO

3. Nivel de conocimiento

A continuación se relaciona el promedio de calificación grupal obtenido por los diferentes canales en el mes de mayo.



Causa:

- Los asesores asisten al evento formativo pero no presentan la evaluación.
- Sin registro de novedades operativas.

Acciones:

Generar la estadística con los asistentes vs las calificaciones para tener un mayor control.

Solicitar la reprogramación de los eventos formativos de los asesores que tienen calificación de 0%

Registro oportuno de novedades del personal.

ComWare
Es ganador del programa
Mejores Empresas
Colombianas 2021

4.Capacitaciones en territorio

En el mes de mayo se realizan capacitaciones territoriales en las siguientes fechas y ciudades:

- 17 de mayo Cali
- 18 de mayo Pereira
- 19 de mayo Manizales

TEMAS REFORZADOS	
Aplicativo Orfeo	1. Como ingresar 2. Como se realiza el proceso de radicación dentro del aplicativo 3. Que trámites se escalan: * Condonación por muerte * Condonación por Invalidez * Derecho de petición
Crédito en el Exterior	1. A quien va dirigido 2. Requisitos generales 3. Diligenciamiento carta de valores
Core Bancario	1. Como ingresar 2. Generalidades del aplicativo 3. Motores de búsqueda 4. Pestañas importantes para consultar 5. Análisis de la cartera
DUDAS GENERALES DE LOS ASESORES	

Cali

CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	NOTA
14637353	JAIME ANDRES CRUZ GUTIERREZ	100%
1144038531	KATERIN ELENA YANIS NUÑEZ CERON	100%
1144189708	JHON JAIRO GALLO LOTERO	95%
1193455696	ISABELLA PAREDES	95%

Pereira

CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	NOTA
1088242452	MIGUEL ANGEL SEPULVEDA CASTAÑO	80%

Manizales

CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	NOTA
42014714	LUZ PIEDAD PALACIO GIRALDO	100%
1060656860	YEIDY YASMITH ESTRADA VALENCIA	95%









MAYO

4. Evidencias



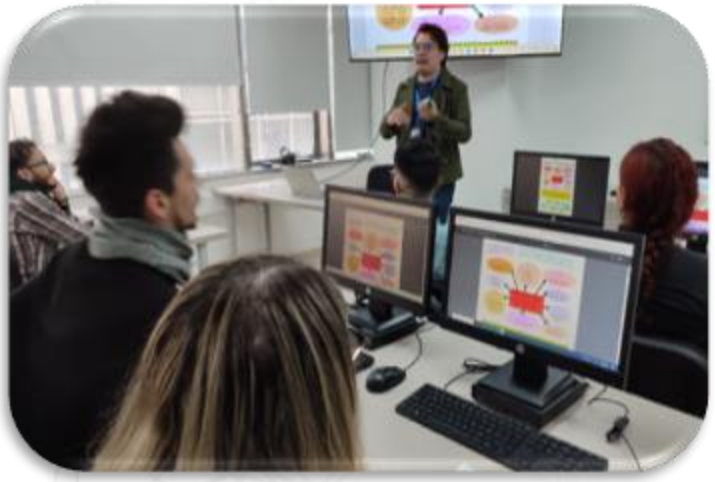
Actividades E learning



Planes de acción



Campañas visuales



Refuerzo redacción y ortografía



Acompañamiento en piso



Tomas operativas

CALIDAD

Información general

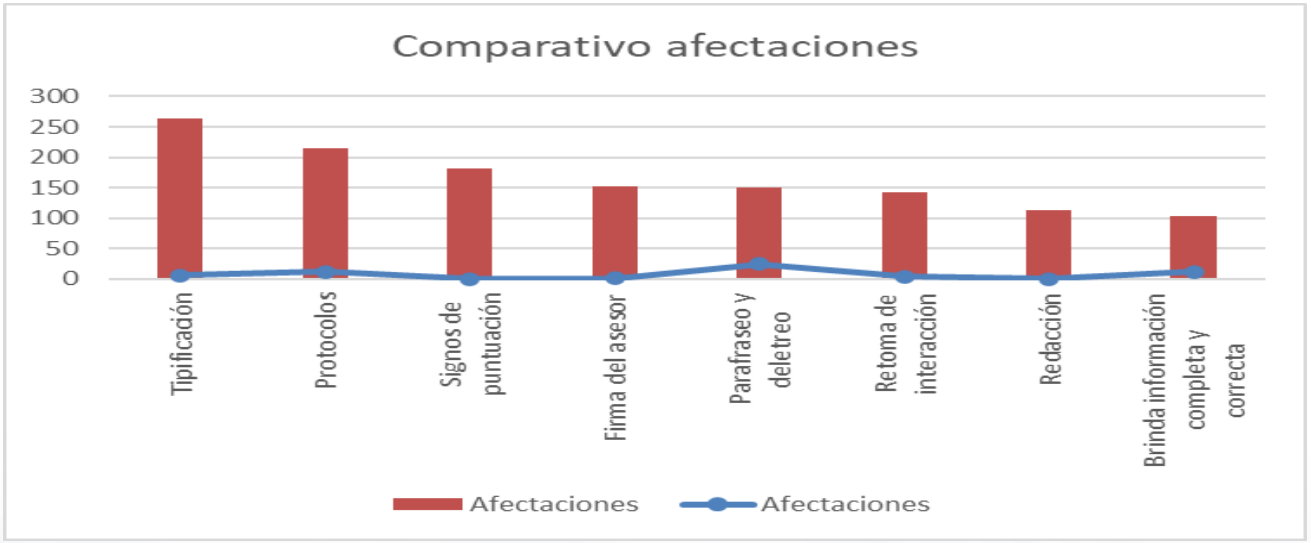
PRECISIÓN EC	PRECISIÓN ENC	PRECISIÓN ECUF	PRECISIÓN ECN	PRECISIÓN ECC
67.2% 1.149 Trans. sin EC	55.4% 948 Trans. sin ENC	92.9% 1.589 Trans. sin ECUF	72.7% 1.244 Trans. sin ECN	94.9% 1.622 Trans. sin ECC
Meta: >=95%	*Meta: >=90%*	*Meta: >=95%*	*Meta: >=90%*	*Meta: >=98%*

Se logra un aumento del **18.5%** frente al cierre del mes de Abril. Este aumento se logra debido a las actividades y planes de acción desarrollados en conjunto como lo son: *apoyos en piso, alertas y refuerzos desde formación y seguimiento disciplinarios desde la operación.*

Trans. Monitoreadas	Cant. Asesores Monitor…
1.710	460

Asesores "A DESTACAR"	Asesores "A MANTENER"	Asesores "A MEJORAR"
68 14.8%	41 8.9%	351 76.3%
Prom. Nota Final =100	*Prom. Nota Final >=95 y <100*	*Prom. Nota Final <95*

Se logra un cumplimiento del 67,48% de las 2534 evaluaciones proyectadas.
Cabe resaltar que se tuvieron novedades de retiro, incapacidades prolongadas que no permitió el alcance de lo proyectado.



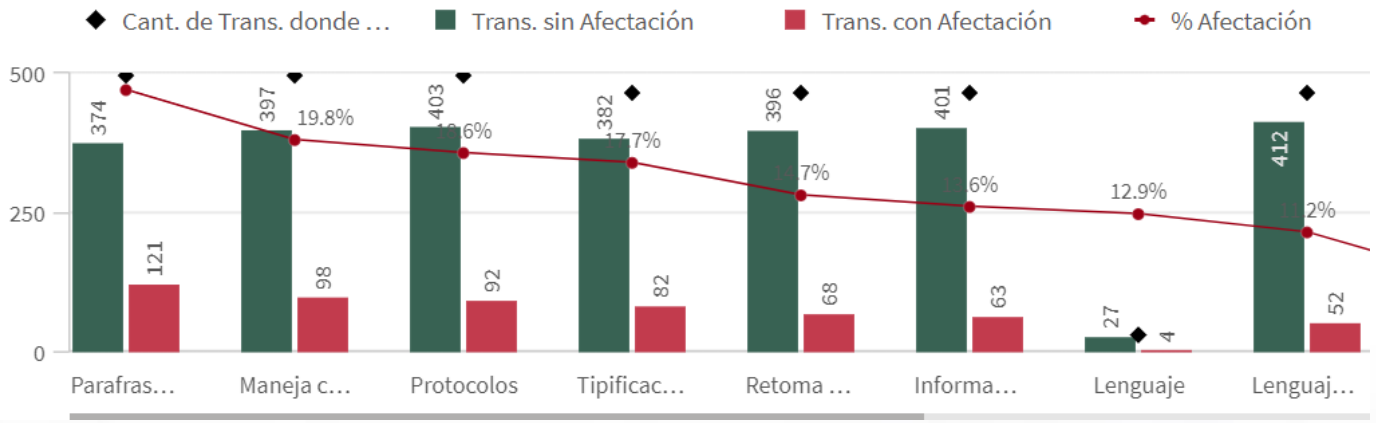
Calidad telefónico

NOTAS:

PRECISIÓN EC	PRECISIÓN ENC	PRECISIÓN ECUF	PRECISIÓN ECN	PRECISIÓN ECC
67.9% 336 Trans. sin EC	36.2% 179 Trans. sin ENC	92.3% 457 Trans. sin ECUF	76.2% 377 Trans. sin ECN	86.9% 430 Trans. sin ECC
Meta: >=95%	*Meta: >=90%*	*Meta: >=95%*	*Meta: >=90%*	*Meta: >=98%*

Se realizó un total de 495 evaluaciones al canal, logrando el 15,7% de la operación en Cluster **A destacar**

Desconocimiento del protocolo y adaptación al proceso,
Falta de conocimiento del árbol de tipificación, desconcentración.



IDS (Identificación – Diagnóstico – Solución):

(Parafraseo y deletreo)

Pescando conocimiento: Actividad lúdica con tiempo

(Tipificación)

Busca minas: Actividad lúdica a base de un tablero

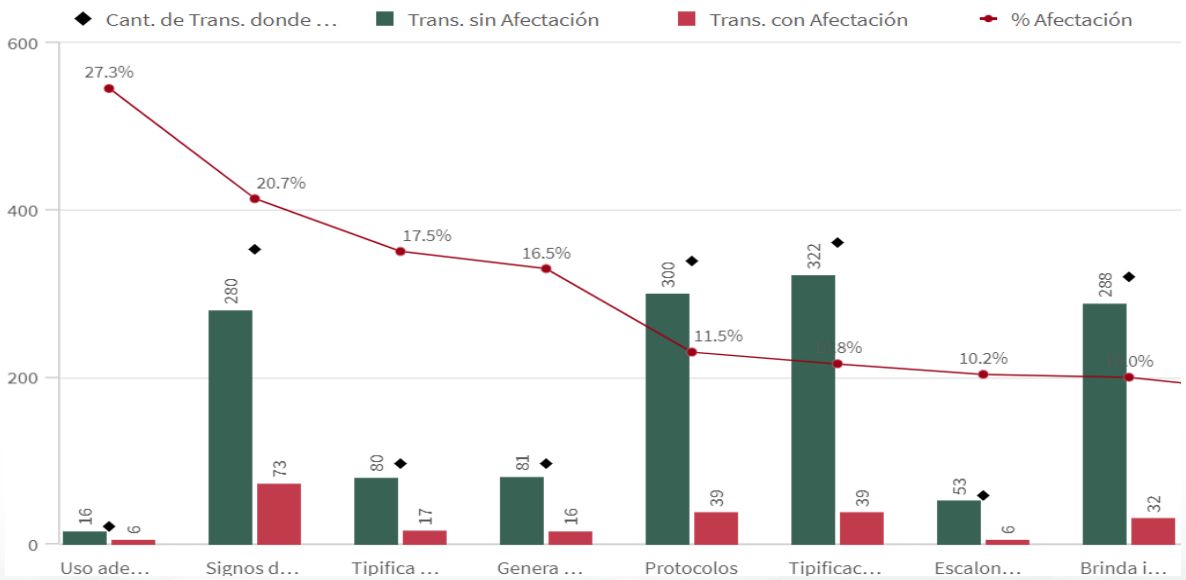
Calidad Backoffice

NOTAS:

PRECISIÓN EC	PRECISIÓN ENC	PRECISIÓN ECUF	PRECISIÓN ECN	PRECISIÓN ECC
76.3% 360 Trans. sin EC	72.9% 344 Trans. sin ENC	91.3% 431 Trans. sin ECUF	82.4% 389 Trans. sin ECN	100.0% 472 Trans. sin …
Meta: >=95%	Meta: >=90%	Meta: >=95%	Meta: >=90%	Meta: >=98%

Se realizó un total de 472 evaluaciones al canal, logrando el 30% de la operación en Cluster **A destacar**

Falta de atención a los detalles ya que no revisan las respuestas de los misionales y las proformas.
Desconocimiento del árbol de tipificación.



IDS (Identificación – Diagnóstico – Solución):

(Uso correcto de los signos de puntuación) → Taller de ortografía y reddacción

(Tipificación) → Juego de STOP

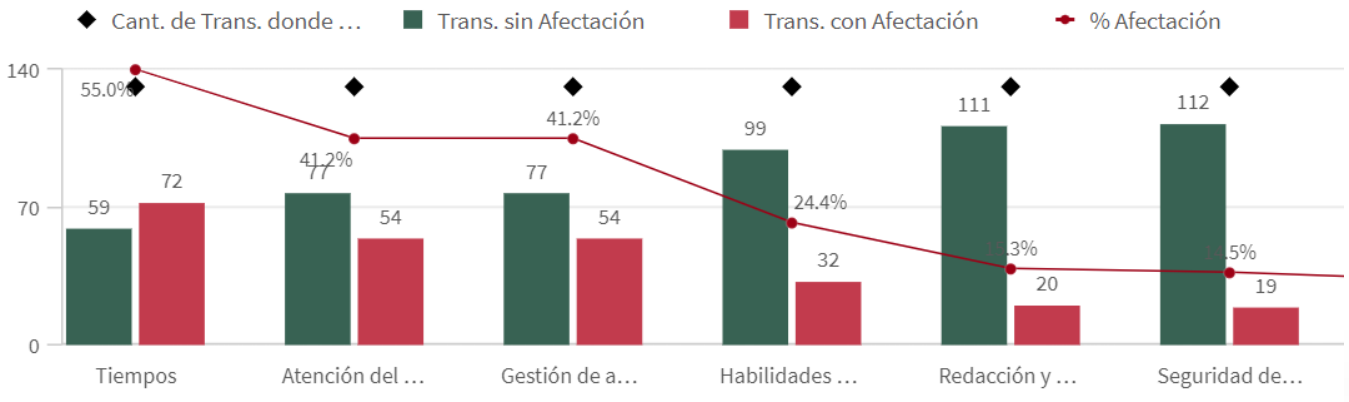
Calidad Chat (WhatsApp y chat)

NOTAS:

PRECISIÓN EC	PRECISIÓN ENC	PRECISIÓN ECUF	PRECISIÓN ECN	PRECISIÓN ECC
33.6% 44 Trans. sin EC	17.6% 23 Trans. sin ENC	86.3% 113 Trans. sin ECUF	48.9% 64 Trans. sin ECN	84.7% 111 Trans. sin ECC
Meta: >=95%	*Meta: >=90%*	*Meta: >=95%*	*Meta: >=90%*	*Meta: >=98%*

Se realizó un total de 131 evaluaciones al canal, logrando el 30% de la operación en Cluster **A destacar**

Falta de atención a los detalles ya que no revisan las respuestas de los misionales y las proformas.
Desconocimiento del árbol de tipificación.



IDS (Identificación – Diagnóstico – Solución):

(Tipificación)

Crea tu árbol (juego de roles)

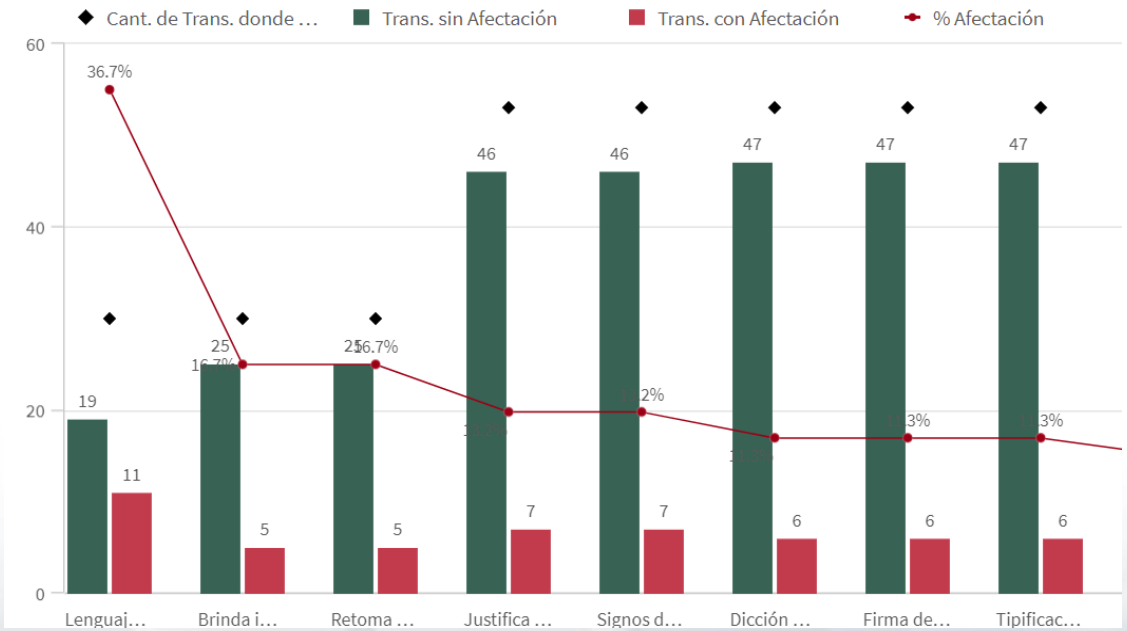
Calidad Digital (Video atención)

NOTAS:

PRECISIÓN EC	PRECISIÓN ENC	PRECISIÓN ECUF	PRECISIÓN ECN	PRECISIÓN ECC
75.5% 40 Trans. sin EC	47.2% 25 Trans. sin ENC	90.6% 48 Trans. sin ECUF	77.4% 41 Trans. sin ECN	98.1% 52 Trans. sin ECC
Meta: >=95%	*Meta: >=90%*	*Meta: >=95%*	*Meta: >=90%*	*Meta: >=98%*

Se realizó un total de 97 evaluaciones al canal, logrando el 40% de la operación en Cluster **A destacar**

No están haciendo uso del árbol de tipificación.
Claridad en los conceptos (Condonación - Petición (debe ser tramite)



IDS (Identificación – Diagnóstico – Solución):

(Tipificación)

Crea tu árbol (juego de roles)

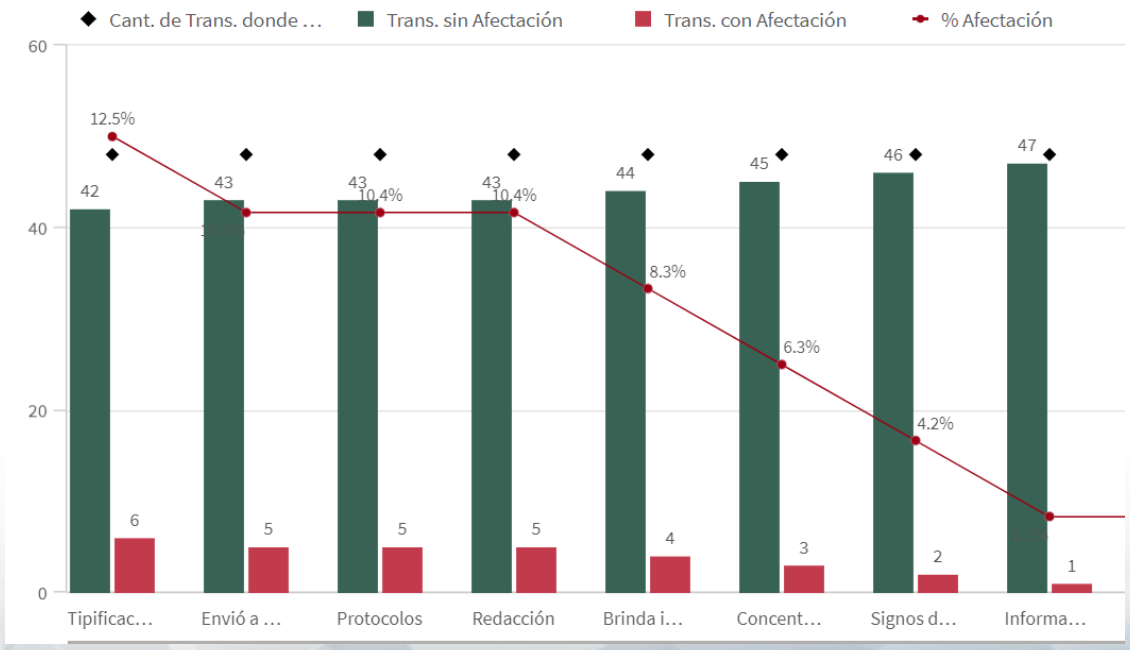
Calidad Digital (Redes)

NOTAS:

PRECISIÓN EC	PRECISIÓN ENC	PRECISIÓN ECUF	PRECISIÓN ECN	PRECISIÓN ECC
75.0% 36 Trans. sin EC	72.9% 35 Trans. sin ENC	91.7% 44 Trans. sin ECUF	77.1% 37 Trans. sin ECN	97.9% 47 Trans. sin ECC
Meta: >=95%	*Meta: >=90%*	*Meta: >=95%*	*Meta: >=90%*	*Meta: >=98%*

Se realizó un total de 48 evaluaciones al canal, logrando el 33% de la operación en Cluster **A destacar**

Desconocimiento y/o no uso del árbol de tipificación.



IDS (Identificación – Diagnóstico – Solución):

(Tipificación)

Crea tu árbol (juego de roles)

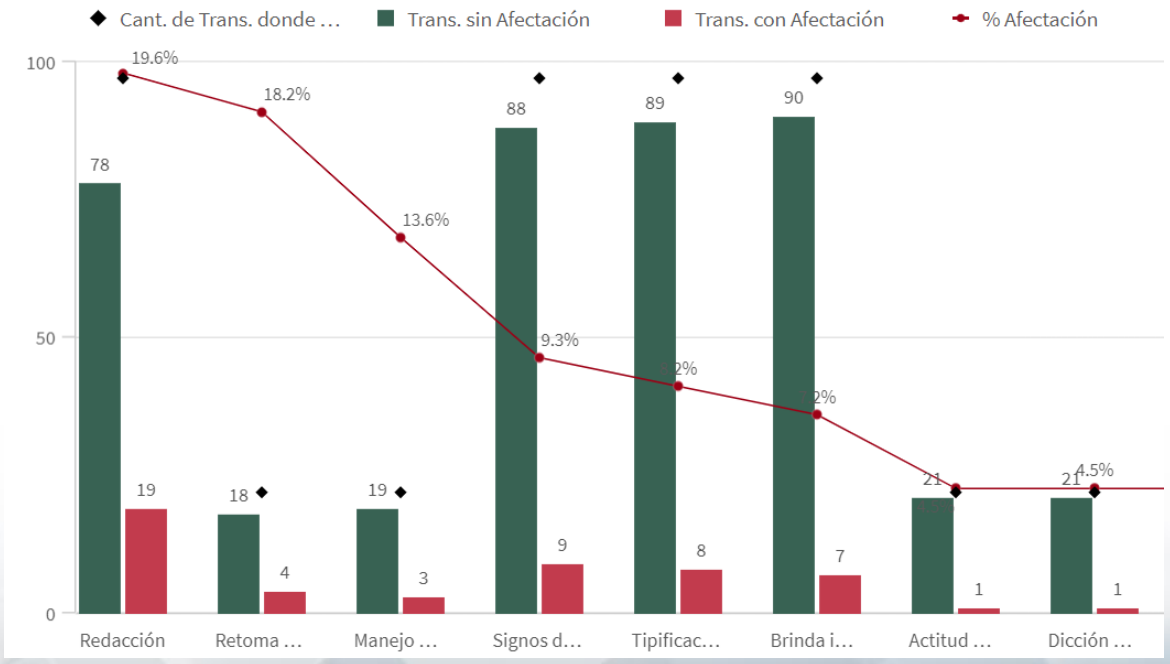
Calidad IES

NOTAS:

PRECISIÓN EC	PRECISIÓN ENC	PRECISIÓN ECUF	PRECISIÓN ECN	PRECISIÓN ECC
88.7% 86 Trans. sin EC	63.9% 62 Trans. sin ENC	92.8% 90 Trans. sin ECUF	91.8% 89 Trans. sin ECN	100.0% 97 Trans. sin …
Meta: >=95%	Meta: >=90%	Meta: >=95%	Meta: >=90%	Meta: >=98%

Se realizó un total de 97 evaluaciones al canal, logrando el 46% de la operación en Cluster **A destacar**

Aprendizaje y atención a la lectura antes de la respuesta.
Conocimiento del árbol de tipificación del canal.



IDS (Identificación – Diagnóstico – Solución):

(Uso correcto de los signos de puntuación)

Concurso de habilidades escritas (diagnostico, habilidad, final con ganadores)

(Tipificación)

Focalizado con afectaciones

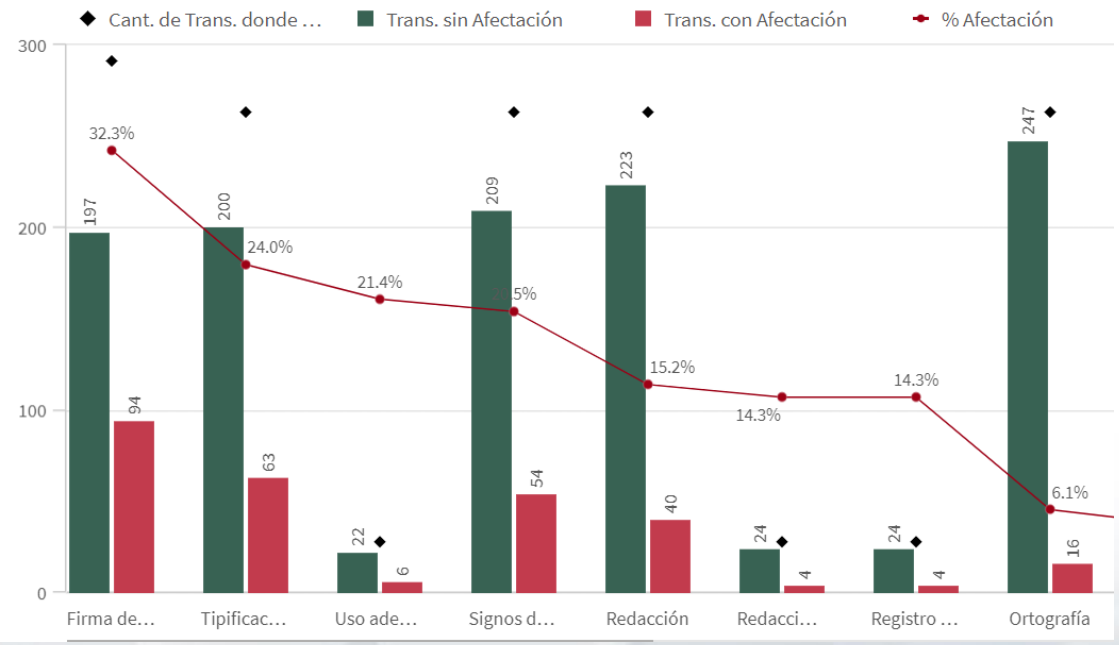
Calidad CEP

NOTAS:

PRECISIÓN EC	PRECISIÓN ENC	PRECISIÓN ECUF	PRECISIÓN ECN	PRECISIÓN ECC
53.6% 156 Trans. sin EC	65.6% 191 Trans. sin ENC	100.0% 291 Trans. sin …	53.6% 156 Trans. sin ECN	99.7% 290 Trans. sin ECC
Meta: >=95%	*Meta: >=90%*	*Meta: >=95%*	*Meta: >=90%*	*Meta: >=98%*

Se realizó un total de 291 evaluaciones al canal, logrando el 23% de la operación en Cluster **A destacar**

Usaban una firma personalizada.
Desconocimiento del árbol de tipificación.



IDS (Identificación – Diagnóstico – Solución):

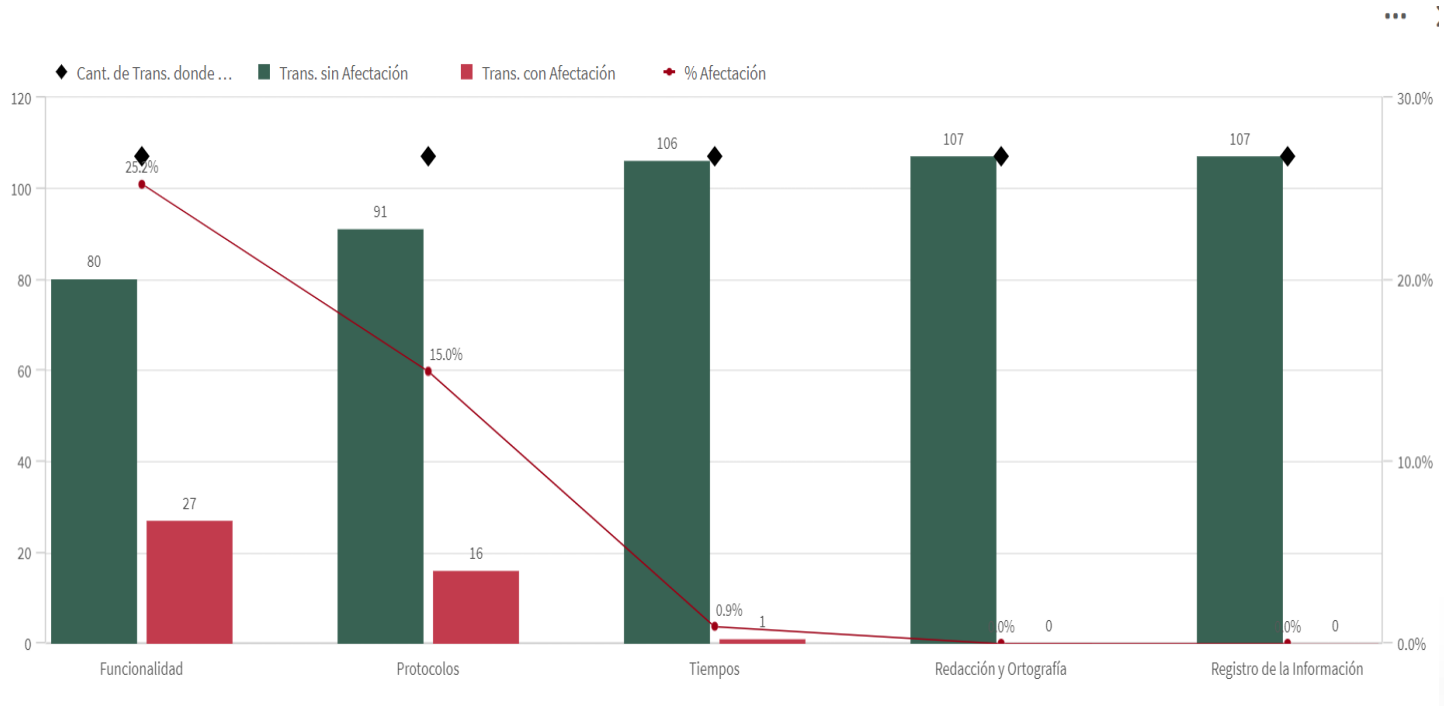
(Firma del asesor) — Retroalimentaciones enfocadas

(Tipificación) — Juego de Kahoo

Calidad BOT

NOTAS:

PRECISIÓN EC	PRECISIÓN ENC	PRECISIÓN ECUF	PRECISIÓN ECN	PRECISIÓN ECC
74.8% 80 Trans. sin EC	84.1% 90 Trans. sin ENC	74.8% 80 Trans. sin ECUF	100.0% 107 Trans. sin ...	100.0% 107 Trans. sin ...
Meta: >=95%	*Meta: >=90%*	*Meta: >=95%*	*Meta: >=90%*	*Meta: >=98%*



IDS (Identificación – Diagnóstico – Solución):

(Funcionalidad)

Incluir opciones de tipología dentro del menú para mayor alcance (las más comunes)

Satisfacción

Canales de Atención	# Atendidos	# Encuestas	Participación	# Top Two Box	% Top Two Box	# Medium Box	% Medium Box	# Bottom Two Box	% Bottom Two Box
Alianzas - Becas	2563	653	1.60%	567	1.64%	46	1.30%	40	1.42%
Digital_Chat	20268	5676	13.89%	4055	11.75%	535	15.13%	1086	38.44%
Digital_VideoAtención	5349	22	0.05%	5	0.01%	3	0.08%	14	0.50%
Fondos	13245	4013	9.82%	3497	10.13%	299	8.46%	217	7.68%
No Habeas Data	344	16	0.04%	14	0.04%	1	0.03%	1	0.04%
Outbound	2706		0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Propios	49697	14192	34.72%	12284	35.59%	987	27.91%	921	32.60%
Twitter	1524		0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Instagram	744		0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Facebook	4338		0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Whatsapp	9396	3191	7.81%	2416	7.00%	310	8.77%	465	16.46%
IES Telefónico	659	72	0.18%	65	0.19%	3	0.08%	4	0.14%
CEP	22478	13039	31.90%	11610	33.64%	1352	38.24%	77	2.73%
Total general	**133311**	**40874**	**100.00%**	**34513**	**100.00%**	**3536**	**100.00%**	**2825**	**100.00%**

Encontramos que la mayor % de respuesta se encuentra en el skill propios, consecuente con las interacciones atendidas.
Nuestro % de atención por Bottom son las encuestas en el segmento de chat. Esto se debe a comentarios propios de los grupos de interes donde manifiestan falta de conocimiento en la respuesta o no solución en la solicitud (30%). Por otro lado, el 25% no es atribuible.



Gracias

www.ComWare.com.co · e-Mail: mercadeo@comware.com.co
Bogotá: Cra. 13 No. 97 - 98 · Tel: 601 6382100
Copyright (c) 2022 ComWare