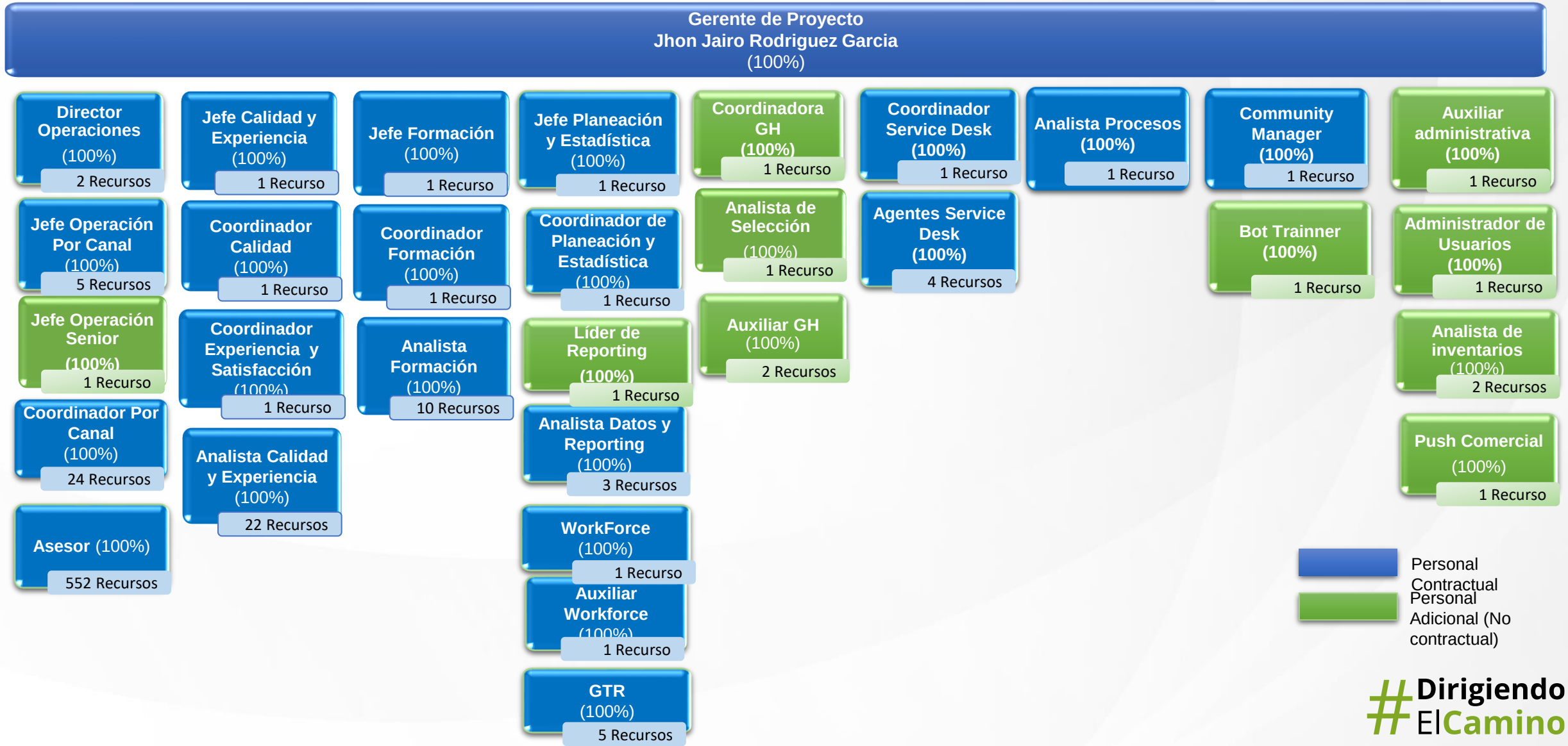


ComWare | MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
AGOSTO 2024

Organigrama cierre Agosto



#DirigiendoElCamino



Canal Telefónico

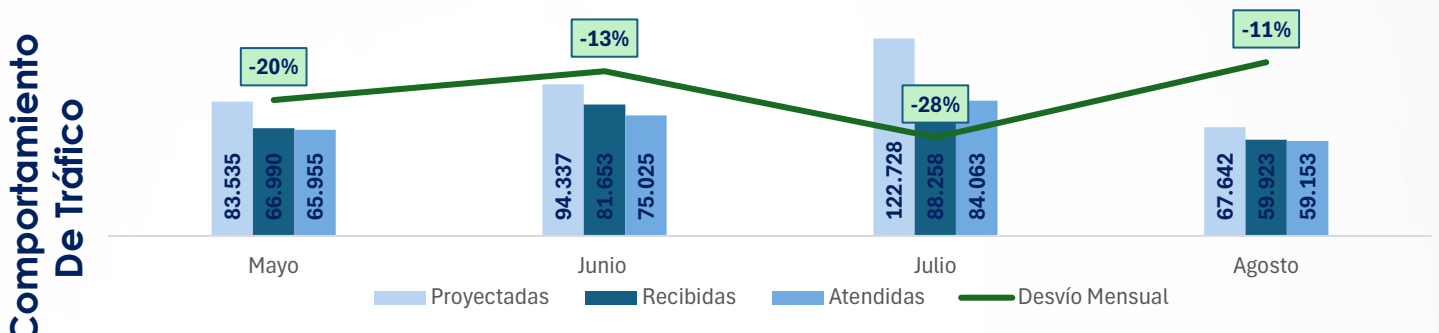
ComWare

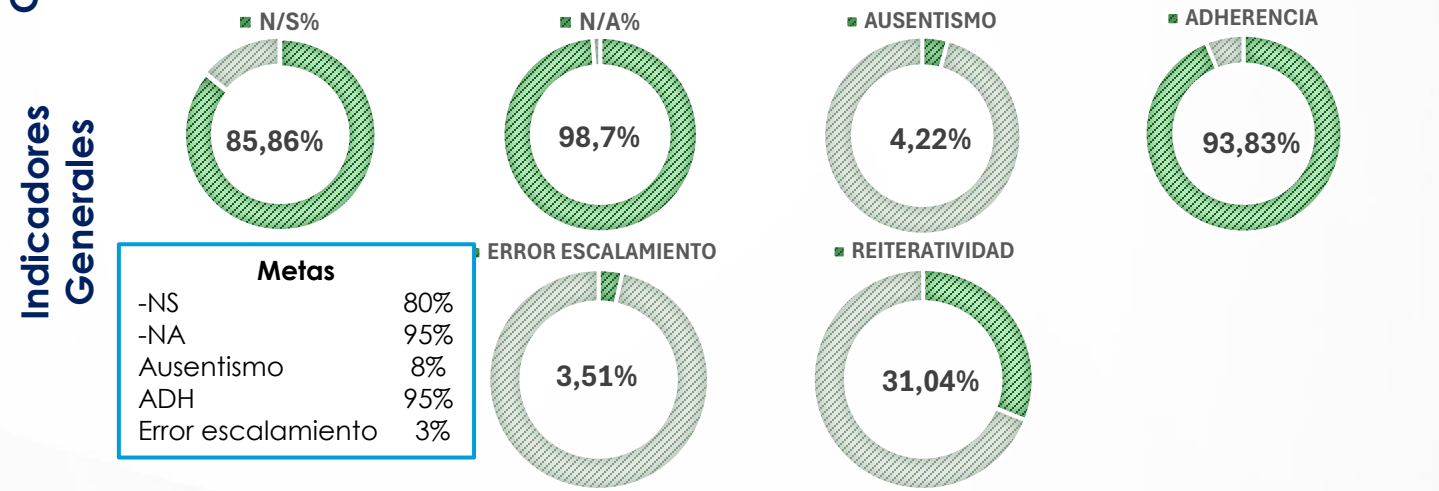
MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

#DirigiendoElCamino

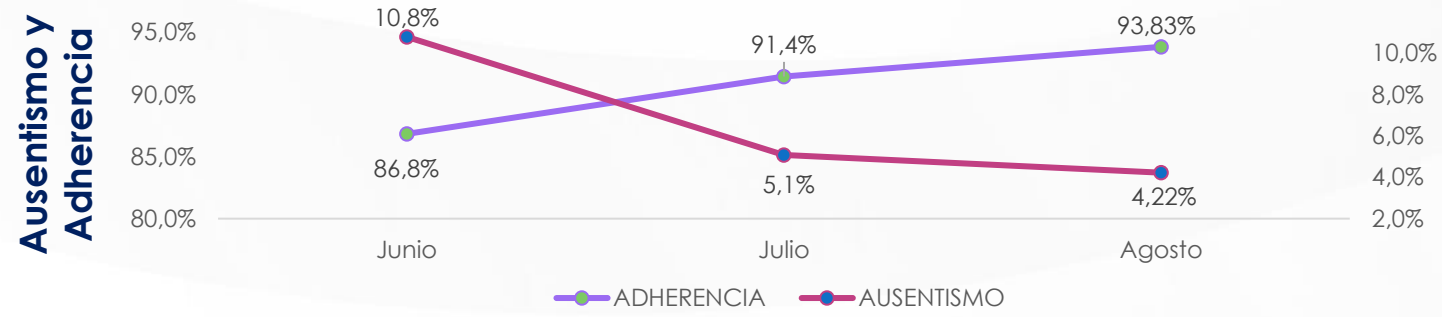
Telefónico

Tráfico telefónico

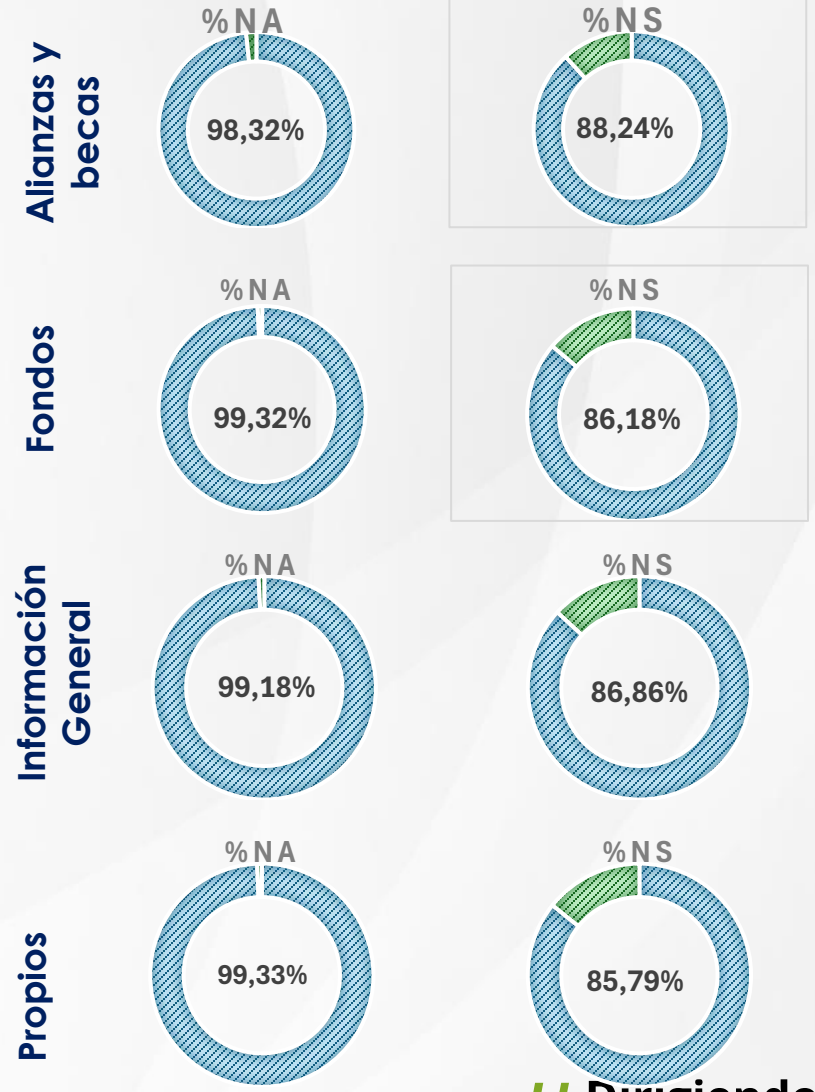




Metas	
-NS	80%
-NA	95%
Ausentismo	8%
ADH	95%
Error escalamiento	3%



INDICADORES POR SKIL



#DirigiendoElCamino

SUMMARY TELEFÓNICO.
26 AL 31 DE AGOSTO

DIA	FECHA	Interacciones Proyectadas	% Trafico x dia	TMO Proyectado	NDS Proyectado	NA Proyectado	Prom Horas Program	Horas Program	HC Requerido
Lunes	26/08/2024	2.941	22%	477	93,7%	99,2%	9	642	62
Martes	27/08/2024	2.730	20%	495	92,9%	99,1%	9	642	64
Miercoles	28/08/2024	2.529	19%	481	89,7%	99,2%	8	596	63
Jueves	29/08/2024	2.348	17%	497	91,5%	99,1%	8	596	65
Viernes	30/08/2024	2.126	16%	502	93,9%	99,1%	8	596	60
Sabado	31/08/2024	777	6%	514	84,1%	93,1%	5	194	38
	TOTAL	**13.452**	**100%**	**491**	**91,9%**	**98,8%**	46,0	**3.263**	**63**

DIA	FECHA	HC Programado	Over/Under	AUS Proyectado	AUX Proy Injustificado	AUX Proy justificado	AUX Proy total	Ocupancy
Lunes	26/08/2024	71	9	8,0%	5,0%	5,5%	10,5%	76,6%
Martes	27/08/2024	71	7	8,0%	5,0%	11,0%	16,0%	78,7%
Miercoles	28/08/2024	71	8	8,0%	5,0%	12,0%	17,0%	77,4%
Jueves	29/08/2024	71	6	8,0%	5,0%	17,8%	22,8%	80,2%
Viernes	30/08/2024	71	11	8,0%	5,0%	17,9%	22,9%	73,3%
Sabado	31/08/2024	43	5	8,0%	5,0%	7,0%	12,0%	69,1%
	TOTAL	**71**	**8**	**8,0%**	**5,0%**	**12,4%**	**17,4%**	76,8%

#DirigiendoElCamino



ComWare | MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

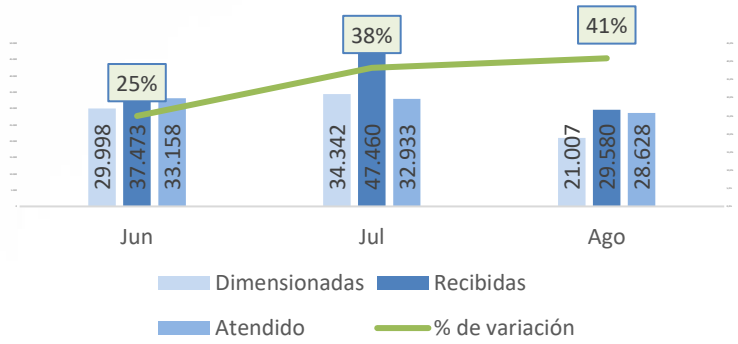
Canal Digital

#DirigiendoElCamino

Canales digitales

Chat

Tráfico



Resumen Indicadores

Detalle	Jun	Jul	Ago
Nivel de servicio	41%	16%	78%
Nivel de atención	88%	69%	97%
Productividad	24	33	26
Adherencia	93%	93%	94%
Ausentismo	5%	7%	4%
AHT	0:23:49	0:22:43	0:23:28
Rechazos	3%	1%	8%
Reiteratividad	67%	39%	21%
Reincidencia	47%	12%	7%

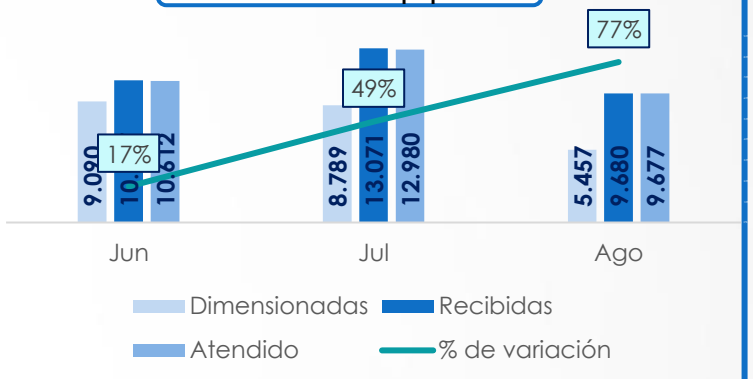
Metas

-NS	80%
-NA	95%
Ausentismo	8%
ADH	95%
Error escalamiento	3%

Ausentis	Adheren	Productividad
4%	94%	26

Rechazos	Concurren	Retenció
8%	1,63	20%

WhatsApp



Detalle	Jun	Jul	Ago
Nivel de servicio	54%	17%	88%
Nivel de atención	99%	99%	100%
Productividad	20	29	19
Adherencia	85%	94%	92%
Ausentismo	12%	1%	5%
AHT	0:27:55	0:28:16	0:25:24
Rechazos	5%	3%	1%
Reiteratividad	58%	34%	17%
Reincidencia	38%	12%	6%

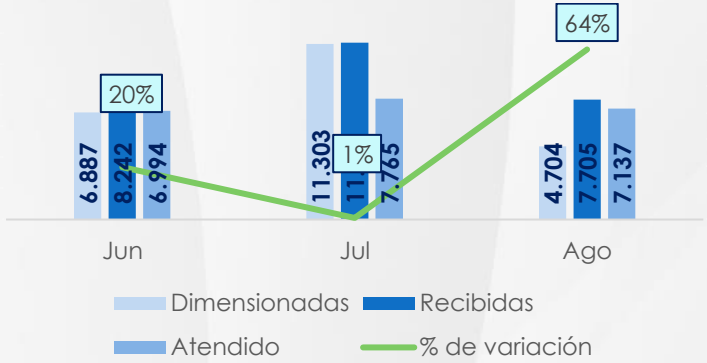
Metas

-NS	80%
-NA	95%
Ausentismo	8%
ADH	95%
Error escalamiento	3%

Ausentis	Adheren	Productividad
5%	92%	19

Rechazos	Concurren
1%	1,55

Video atención



Detalle	Jun	Jul	Ago
Nivel de servicio	54%	28%	75%
Nivel de atención	85%	68%	93%
Productividad	20	22	20
Adherencia	93%	96%	96%
Ausentismo	6%	4%	4%
AHT	0:09:52	0:10:18	0:08:59
Rechazos	4%	3%	3%
Reiteratividad	64%	47%	17%
Reincidencia	37%	17%	14%

Metas

-NS	80%
-NA	95%
Ausentismo	8%
ADH	95%
Error escalamiento	3%

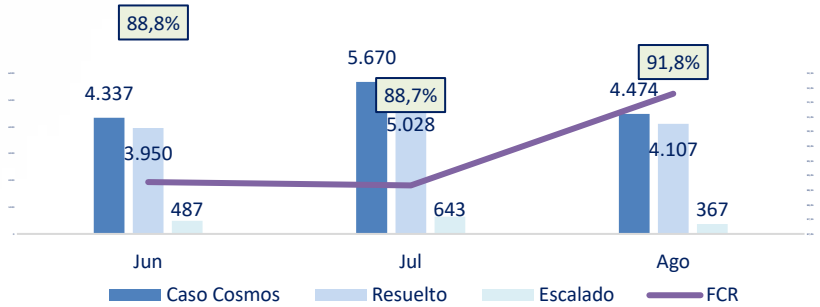
Ausentis	Adheren	Productividad
4%	96%	20

Rechazos
3%

#DirigiendoElCamino

Digital Modo On – Redes Sociales

Modo On



Ausentismo	Adherencia	Productividad	Rechazos
5%	95%	18	3,0%

Redes Sociales

Escalamientos y Rechazos

Detalle	Jun	Jul	Ago
Tipificados	4.719	5.568	5.000
Escalados	98	210	118
Rechazados	2	5	2
% casos escalados	2,1%	3,8%	2,4%
% casos rechazados	2,04%	2,38%	1,69%

Seguimiento de casos

Julio	
Días en área misional	Total casos
54	1
Total general	1

Agosto	
Días en área misional	Total casos
14	1
11	1
6	2
5	1
Total general	5

Casos vencidos julio

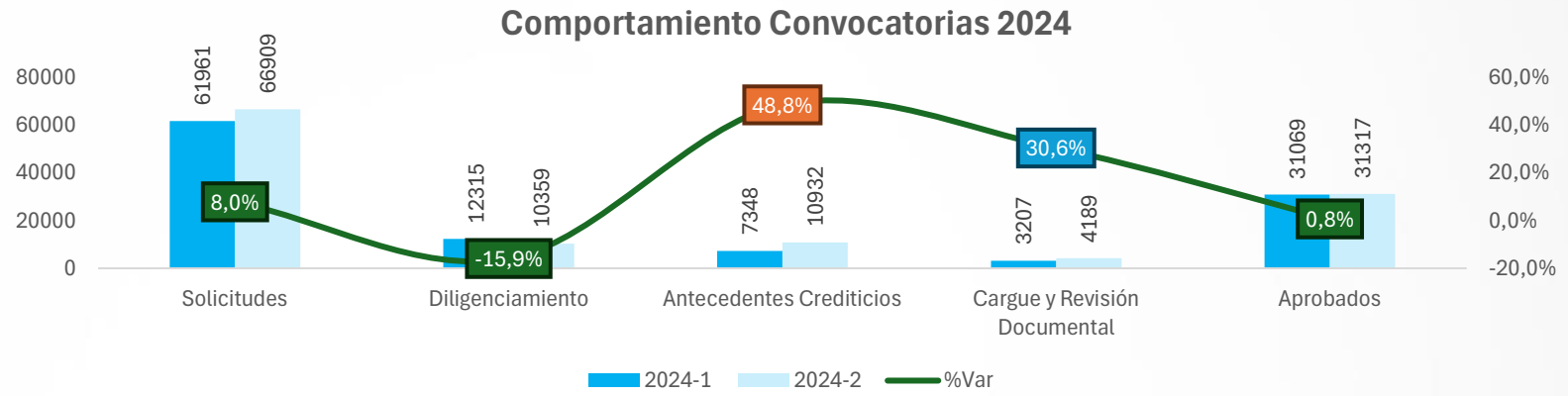
Caso	Días en la misional	Responsable del caso
CAS-21726775-N5G6M6	54	Carmen Milena Ortiz Chamorro

#DirigiendoElCamino



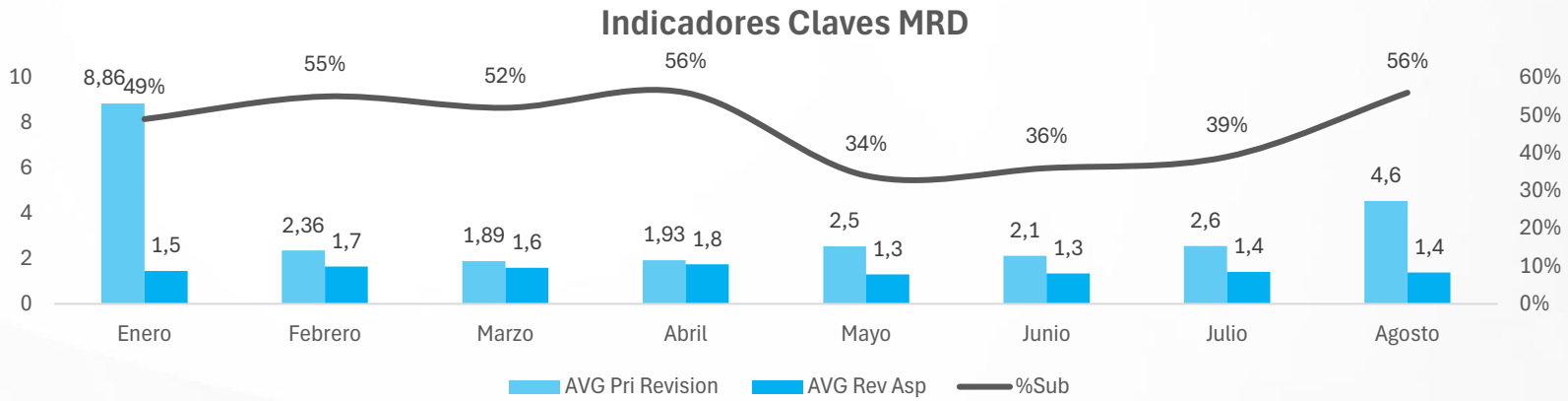
Canal Comercial

Gestión comercial – comportamiento convocatoria

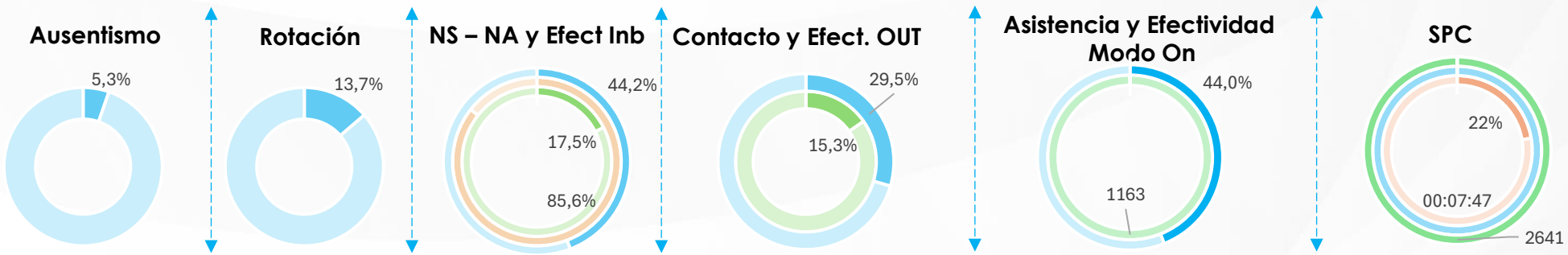


- 25% de transaccionalidad
- 42% de avance transaccional
- 15% de avance informativo
- En el prime 44% de avance

Mesa de Revisión Documental



	2024 -1	2024 -2
	8,5 días	3,0 días
	1,7 revs	1,4 revs
	51% Subs	41% Subs



#DirigiendoElCamino



Canal Back Office

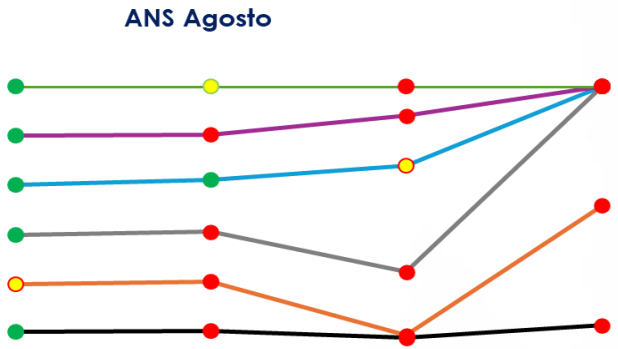
Revisión ANS - Agosto

- **Precisión de Escalonamiento**

Cumplimiento General apalancado en IES, Jurídico Procesos Especiales, más la evolución Ventana .

- **Respuesta de Desescalonamiento**

En general el acumulado de agosto se ubica en el mejor ANS del Año, siendo el ANS con mayor evolución en 2024



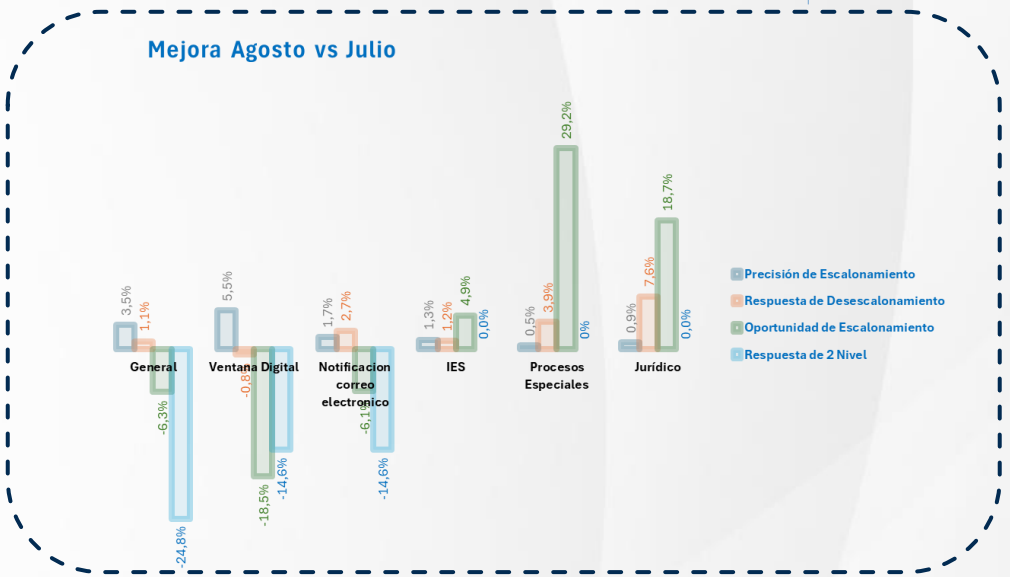
	Precisión de Escalonamiento	Respuesta de Desescalonamiento	Oportunidad de Escalonamiento	Respuesta de 2 Nivel
Jurídico	100,00%	92,98%	26,06%	0,00%
Procesos Especiales	98,38%	86,65%	43,44%	0,00%
IES	99,57%	99,60%	92,77%	0,00%
Notificacion correo electronico	98,17%	96,15%	55,34%	49,96%
Ventana Digital	96,58%	94,69%	2,43%	49,96%
General	97,96%	95,41%	37,58%	23,30%

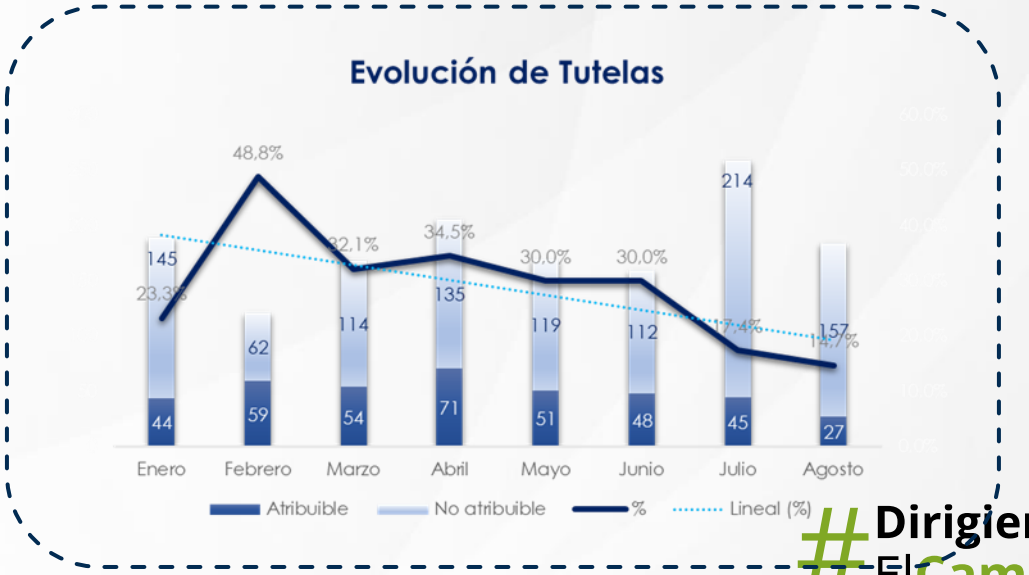
- **Respuesta de 2 Nivel**

Es el ANS como mayor impacto atado a la necesidad de reducir el backlog y priorización en la estrategia.

- **Oportunidad de Escalonamiento**

La necesidad de reducir el backlog pendiente >día 8 reduce la oportunidad para dedicar capacidad a trabajar en día 3 y antes de día 3.





#DirigiendoElCamino

Frentes Estratégicos



Rechazo
ANS precisión de Escalonamiento

1



Matriz de Escalonamiento



No Quiere



Productividad



Incidencias



Cumplimiento Asignación



Proyecto CEP



Entrenamiento Bandejas



2 **Respuesta de Desescalamiento**

1. 2do Nivel Estrategia de Asignación
2. Bitácora consolidada de casos con Novedad a eximir



3 **Oportunidad de Escalamiento**

1. Solicitudes en ejercicio de Planificación
2. Cronograma
    1. Martes, Miércoles y Jueves Prioridad gestión en edad 3 día
    2. Lunes, Viernes y Sábado Prioridad Backlog



4 **Respuesta de 2 Nivel**

1. 3do Nivel Estrategia de Asignación

#DirigiendoElCamino

RoadMap Agosto

RECHAZOS

- Implementación de ESEFI (Escuadrón de Eficiencia) para la mejora del ANS
- Seguimiento y control grupal e individual a agentes
- Implementación de validadores o auditores de rechazos.
- Mejorar habilidades y conocimientos relevantes y aplicar la matriz de escalamiento
- Reconocimientos individuales y grupales

TUTELAS

- Derechos de Petición desde Ventana Digital
- Entrenamientos sobre oportunidades de mejora en respuestas incompletas y de interpretación

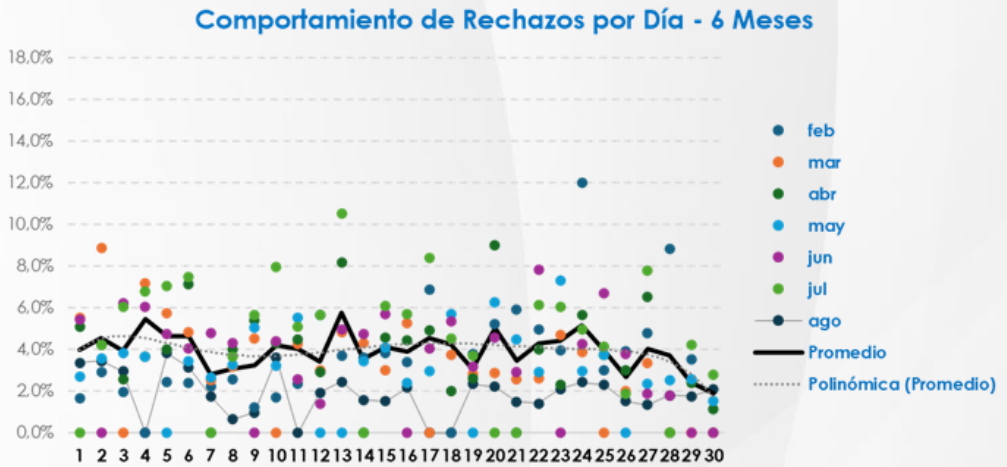
PRODUCTIVIDAD

- Metas claras de acuerdo al comportamiento del cierre del mes de Julio.
- Motivación y reconocimientos individuales - grupales
- Aceleradores de acuerdo la estrategia de asignación.

BASICOS OPERACIÓN

- **Ausentismo**
  - Horarios flexibles
  - Reconocimiento y aprecio
- **Rotación**
  - Flexibilidad horaria
  - Comunicación efectiva
- **Adherencia**
  - Seguimiento y control
  - Comunicación efectiva

ComWare | MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS



% Precisión Esc	ECUF
97,66 %	97,42 %

ADH	% Ausentismo
94,31 %	3,26 %

Nota Formación
95,72 %

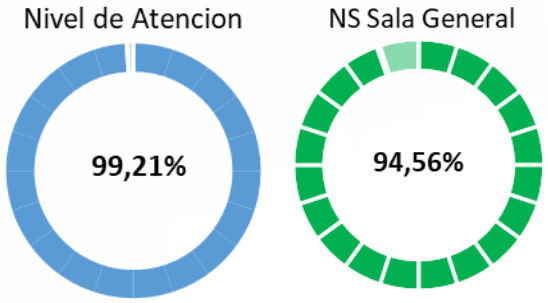
#DirigiendoElCamino

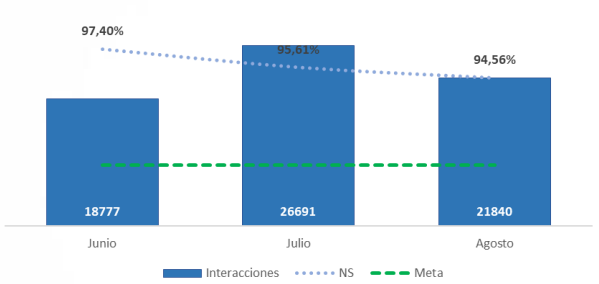


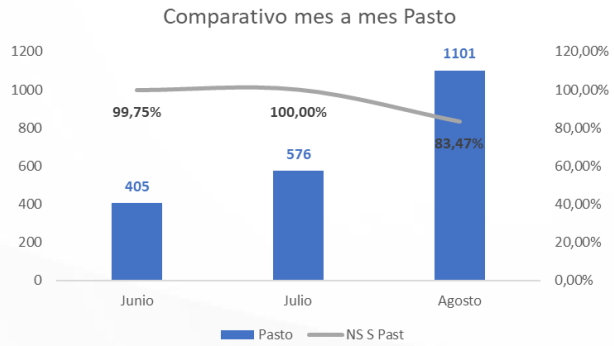
ComWare | MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

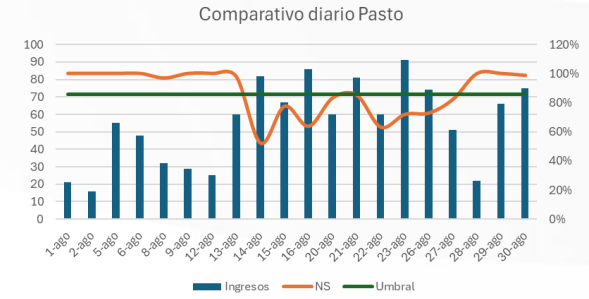
Centro de Experiencia Presencial

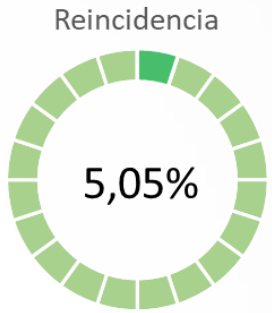
#DirigiendoElCamino



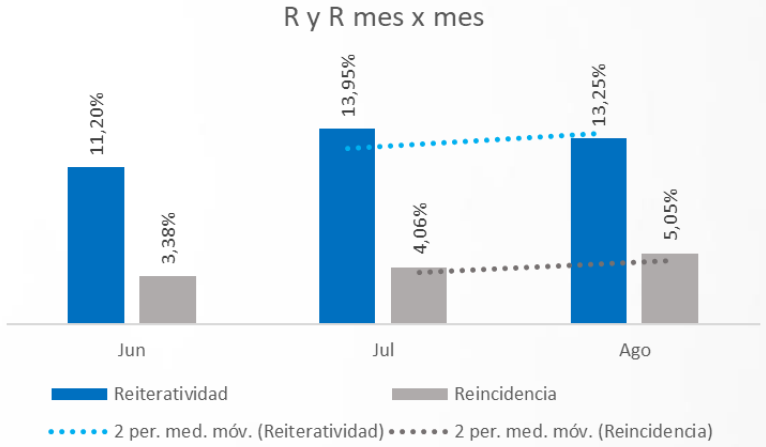












REINCIDENCIA

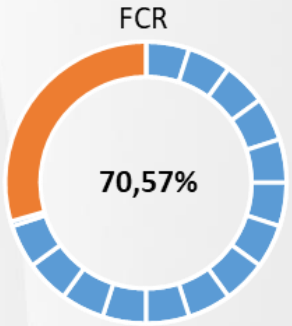
Canal de atencion	Total Registros	Registros Unicos	Reincidentes	% Reincidencia	Usuarios Reincidentes	AVG Cont	% FCR	FCR
Centro de Experiencia Presencial	21.274	20.189	1.085	5,10 %	952	1,05	70,50 %	13.591
Ferias de Información y Servicios	300	296	4	1,33 %	2	1,01	97,62 %	287
Agendamiento Canal CEP	1	1	0	0,00 %		1,00		
Total	**21.575**	**20.486**	**1.089**	**5,05 %**	**954**	**1,05**	**70,91 %**	**13.878**

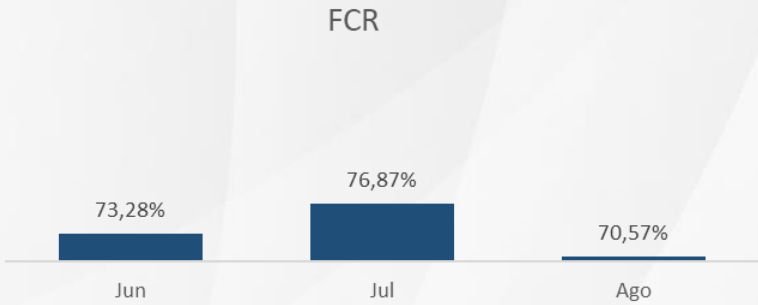
REITERATIVIDAD

Canal de atencion	Total Registros	Registros Unicos	Reiterativos	% Reiteratividad	AVG Cont
Centro de Experiencia Presencial	21.274	18.420	2.854	13,42 %	1,34
Ferias de Información y Servicios	300	296	4	1,33 %	1,05
Agendamiento Canal CEP	1	1	0	0,00 %	1,00
Total	**21.575**	**18.717**	**2.858**	**13,25 %**	**1,33**

ComWare

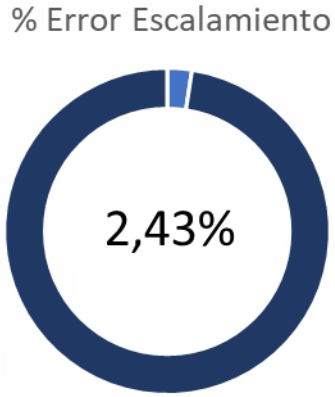
MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

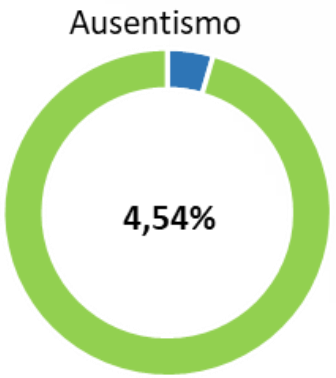


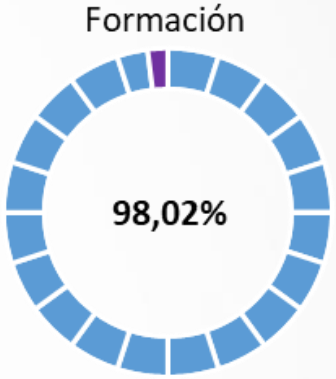


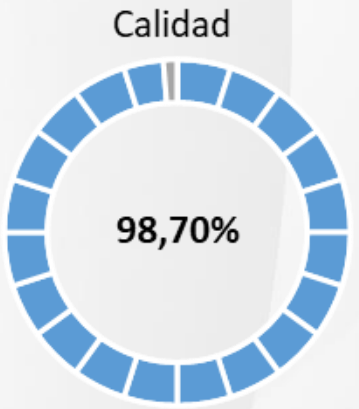
Territorial	FCR
Oriente	70,52%
Norte	70,89%
Suroccidente	70,39%
Centro	70,59%
Noroccidente	70,48%

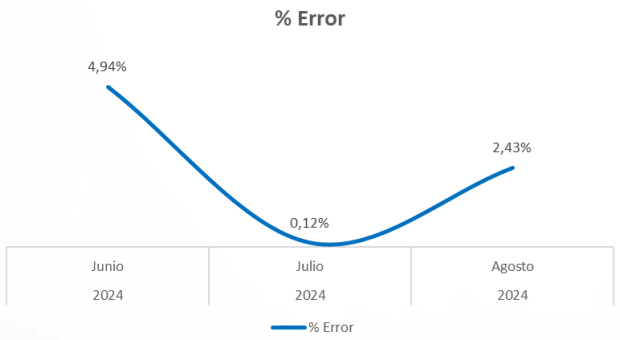
#DirigiendoElCamino

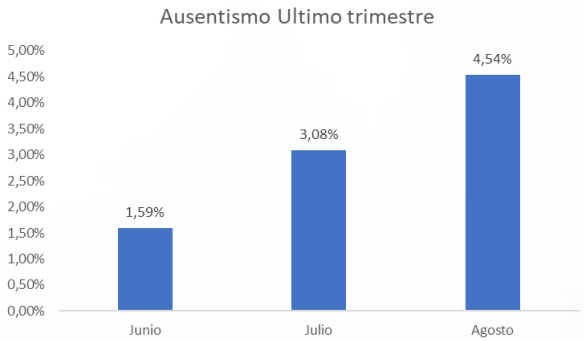


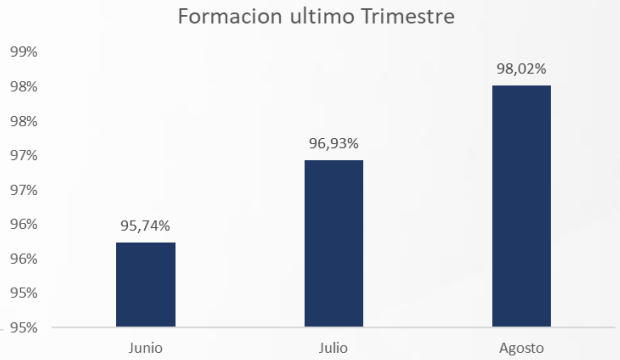


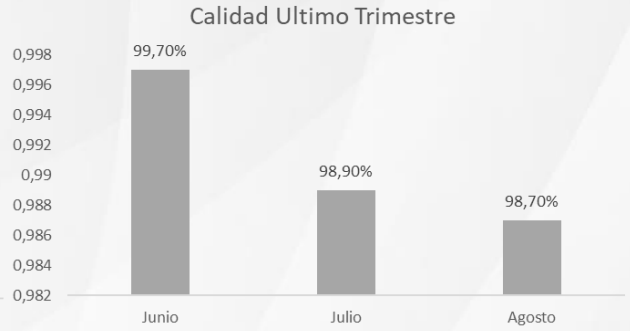












Motivo de Devolución al Front	Count	%
Front podía brindar respuesta en primer contacto	25	64,10%
Falta de soportes	12	30,77%
Solicitud de usuario no coincide con la registrada en Dynamics	2	5,13%
Total	**39**	**100,00%**

Territorial	Valor
Oriente	3,64%
Norte	0,00%
Suroccidente	8,81%
Centro	6,84%
Noroccidente	3,15%

Territorial	Valor
Oriente	98,05%
Norte	98,31%
Suroccidente	96,44%
Centro	98,45%
Noroccidente	98,12%

Territorial	Valor
Oriente	100,00%
Norte	98,25%
Suroccidente	98,31%
Centro	99,00%
Noroccidente	98,53%

#DirigiendoElCamino



Formación

Formación inicial

Grupos nuevos



Grupos OJT

Agosto 75 asesores

Asis. Formación	(E) Mensual	ECUF	Error No Critico
93,21 %	81,80 %	89,92 %	81,73 %
Nota Formación	**Nota Calidad**	**Error Critico**	**% Precisión Esc**
89,14 %	80,87 %	80,16 %	(En blan...

Acciones de acompañamiento

1. Socialización de indicadores.
2. Asignación de formador por grupo.
3. Refuerzo uso de aplicativos.
4. Ejercicios de tipificación.
5. Redacción y ortografía.
6. Refuerzo circulo de calidad y formación

Cambios de canal

Asesores:91(44 activos, 47 fin OJT)
Horas:486
Canales Destino: Digital, Comercial

#DirigiendoElCamino

Formación Continua

Horas de formación continua

Horas realizadas	Asesores formados	Promedio de calificación	Indicador conciliado	Indicador global
5980	**476**	**96.18%**	**100%**	**104,69%**

Planes de acción transversales

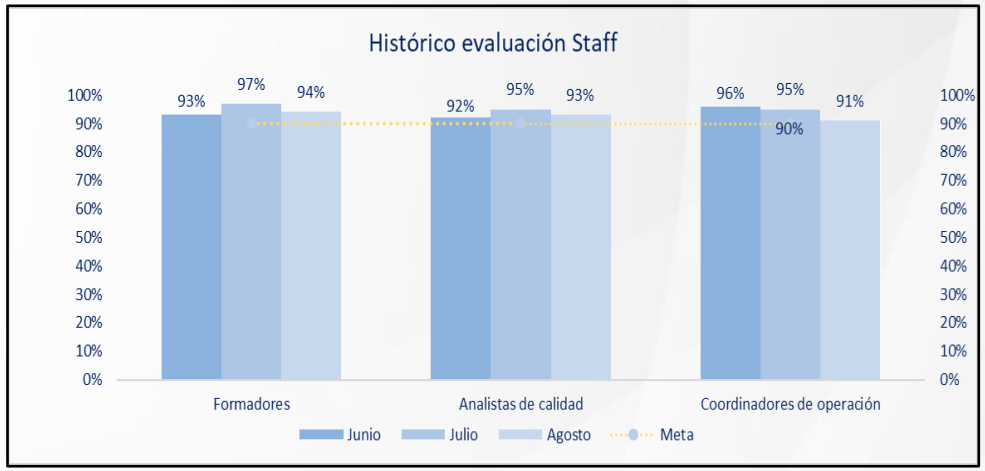
Formula 1 R&R

- **27** intervenciones promedio de calificación **100%**

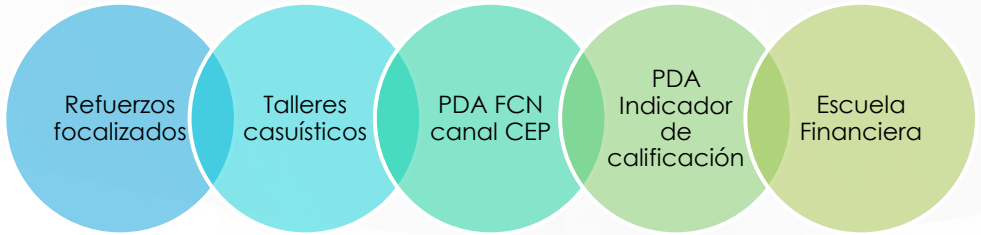
Circulo de calidad y formación

- 79 intervenciones promedio de calificación **90%**

Evaluación equipo Staff



Actividades diferenciales







ComWare | MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

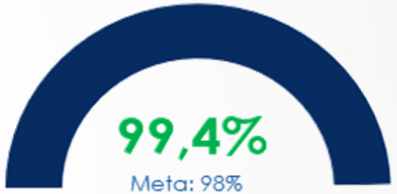
Calidad

#DirigiendoElCamino

Precisiones









Proyección de Monitoreos

Muestras	Proyectado	Ejecutado	%	Diferencia
Monitoreo	2379	1952	82,1%	427
Operación	673	537	79,8%	136
Focalizados	300	300	100,0%	0
OCR	100	100	100,0%	0
BOT	150	150	100,0%	0
TOTAL	**3602**	**3039**	**84,4%**	**563**
Solicitudes OCM *(Sin Proyección Inicial)*	0	83	-	
Nueva Proyección *(Ingreso Asesores Nuevos)*	0	0	-	0
Novedades	520		-	
TOTAL	**3082**	**3122**	**98,6%**	**-40**



#DirigiendoElCamino

Retroalimentaciones

Pendiente fuera del tiempo		Retroalimentado Fuera de tiempo		Retroalimentado OK		Total #	Total %
#	%	#	%	#	%		
149	5,19%	758	26,39%	1965	68,42%	2872	100,00%

Cuartiles

	Junio		Julio		Agosto		Variación	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Q1	340	77%	367	82%	374	86%	7	4%
Q2	11	3%	23	5%	0	0%	-23	-5%
Q3	41	9%	33	7%	43	10%	10	3%
Q4	47	11%	26	6%	19	4%	-7	-1%
	439	100%	449	100%	436	100%		



#DirigiendoElCamino



Experiencia

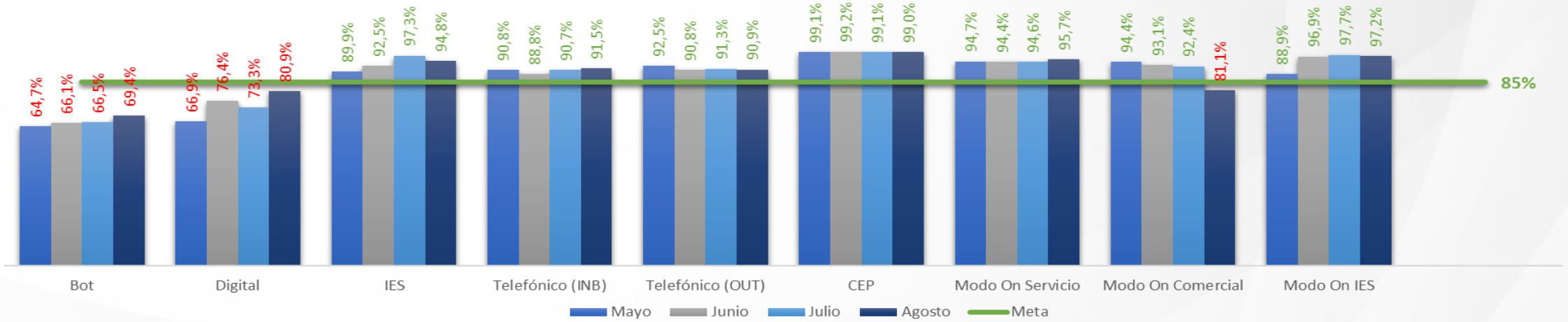
Indicador de Satisfacción



% Satisfacción **90,62%**

% Encuestados **32,56%**

- Se da una disminución leve en el % de participación de 0,17pp
- Para el % de Satisfacción se da un aumento de 0,89pp los dos indicadores vs el cierre de julio



Evolución del indicador de satisfacción por segmento

- BOT, se presenta un aumento de 3pp a diferencia del cierre en julio, la oportunidad se presenta al dirigir al beneficiario o ciudadano según su # de identificación
- WhatsApp y Chat se tiene el PDA focalizado en AHT más altos, una muestra de 4 asesores, donde las auditorías realizadas se hacen en un 70% lado a lado, así identificar manejo de interacción, comportamientos propios de la gestión e impacto en tiempo real que ayude a mejorar los tiempos y al mismo tiempo la experiencia del usuario final, los primeros resultados arrojan una satisfacción que aumento 7,0pp
- Modo on presenta una caída donde por la voz cliente menciona tener al final dudas que no se alcanzan a solucionar o no se resuelven al ser preguntas puntuales que se enrutan a otros canales
- Para los canales telefónico y comercial el % de satisfacción se mantiene sobre un 91% en promedio

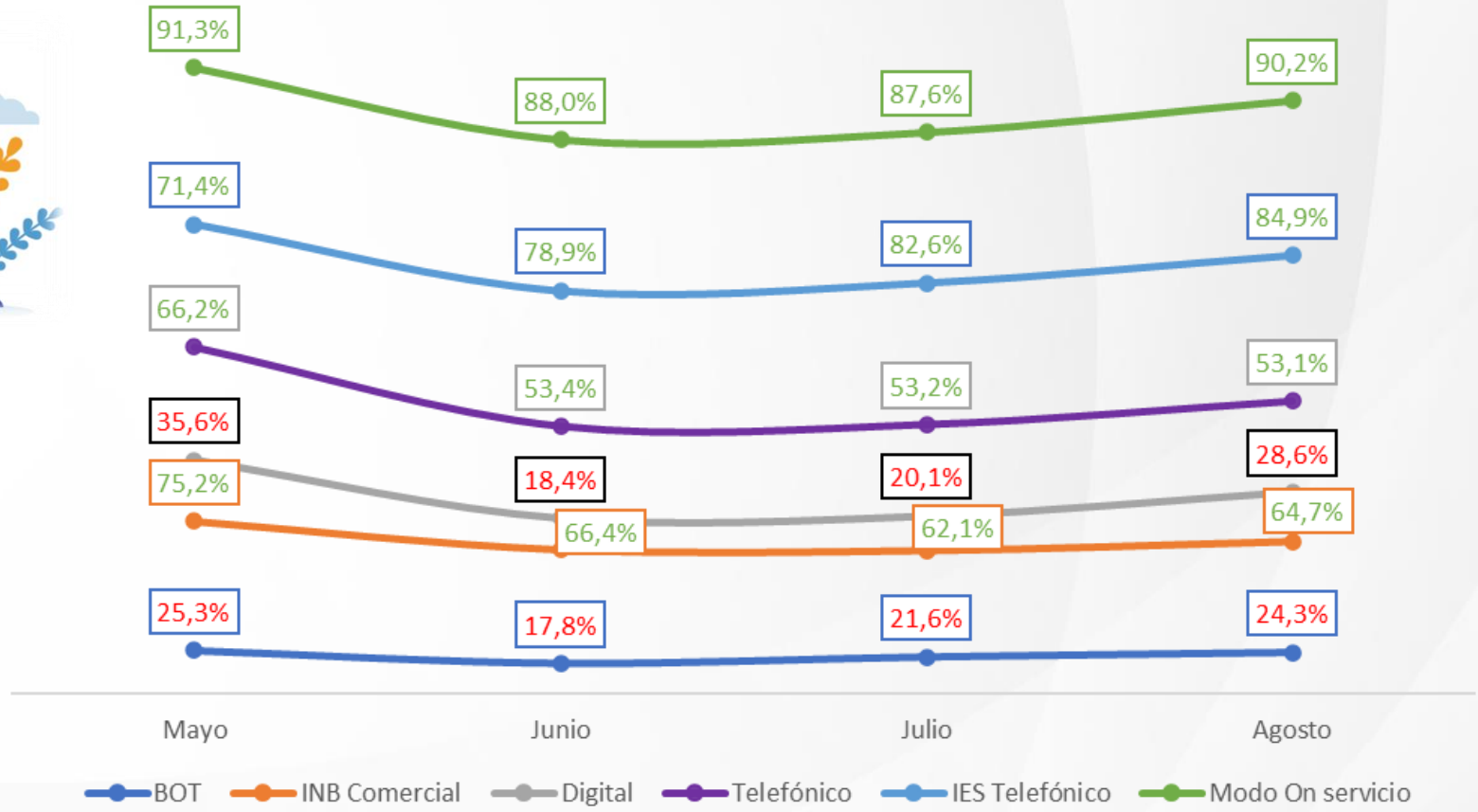
#DirigiendoElCamino

Indicador de NPS



% NPS
50.71%

- Se presenta un aumento en el indicador NPS de **1,83pp** respecto al cierre de julio
- Se mantiene la tasa de abandono en el 8%



Evolución del indicador de NPS por segmento

#DirigiendoElCamino



Gestión Humana

Planta de Personal



661

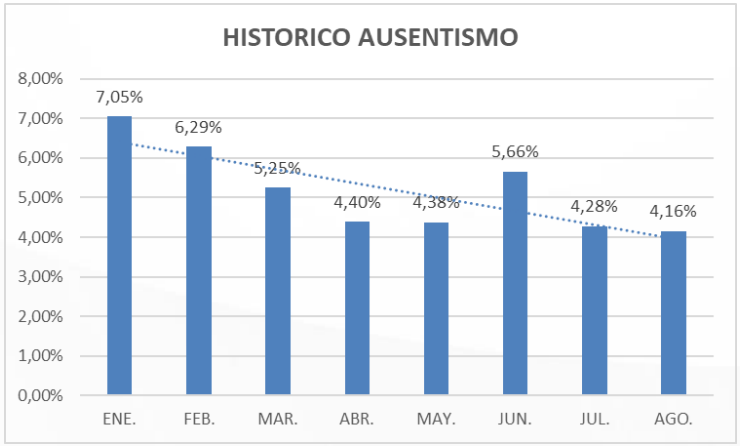
Poblaciones



170 personas correspondientes al 25,7%

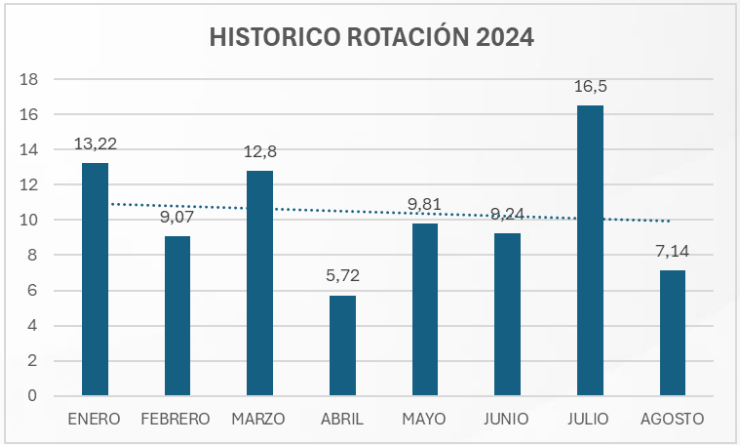
Población 2024		
Tipo población	**Cantidad**	**Procentaje**
Afrodescendientes	10	5,88
Desplazados	1	0,59
Discapacidad	4	2,35
Indigena	3	1,76
LGBTIQ+	13	7,65
Madre cabeza de hogar	76	44,71
Primer empleo	49	28,82
Negritudes	1	0,59
Victimas del conflicto	13	7,65
Total	**170**	

Fuente: BI Planta activa (685 activos a 31 de agosto de 2024)



4,16 %

- ✓ Mejora del indicador en 0,12%
- ✓ 509 ausencias durante agosto
- ✓ Canal con mayor ausentismo Experiencia



7,66%

- ✓ La variación del resultado del indicador está representada por 47 retiros durante el mes de julio.
- ✓ 15 terminaciones de contrato
- ✓ 32 renuncias voluntarios de los cuales obtuvimos 16 encuestas de retiro, principal motivo: Personal

Índice de recomendación

75%



#DirigiendoElCamino

Actividades realizadas

Bienestar



Me cuido

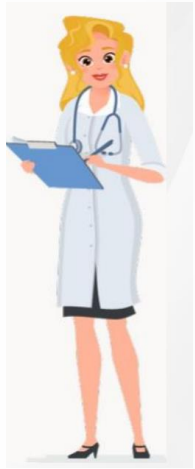
Bienestar Físico

Para Ti

Cumplimiento 100%
Impacto 100%

- ✓ *Feria de servicios*
- ✓ *Tarde de juegos CEPS*
- ✓ *Beach Festival*
- ✓ *Celebración cumpleaños colaboradores*
- ✓ *Granjeros por un día*
- ✓ *Premiación por cumplimiento de indicadores*
- ✓ *Plan de reconocimiento Lucy felicita*

Seguridad y Salud en el Trabajo



Cumplimiento 100%

Actividad	Programados	Intervenidos	% cumplimiento
Intervención casos sospechosos lesiones OM	50	25	50%
Seguimiento OM	4	4	100%
Capacitación líderes pausas activas	5	5	100%
Pausas activas	250	199	80%
Seguimientos preventivos	13	13	100%
Inspeccion de diademas	250	199	80%
Inducción HS	22	22	100%
Reunion Copasst	100%		
Charla preventiva mujeres estado de gestación	15	15	100%
Campaña prevención consumo sustancias psicoactivas	5	5	100%
Premiación pista Vera	3	3	100%
Webinar como construir habilidades afectivas en familia	30	15	50%
Webinar como superar el miedo y manejar la ansiedad	50	23	48%
Capacitación Bigradas de emergencias	15	9	60%
Atención primeros auxilios	A demanda		100%
Boletin Vera te cuida			

Formación y Desarrollo



Cumplimiento 100%
Impacto 95,5%

- ✓ *Liderazgo con fundamentos de coaching 5 líderes certificados*
- ✓ *Comwhabilidades – Formación y Calidad (“escucha, Pregunta y actúa ”.) Participación 583 pax.*
- ✓ *Inscripción curso competencias básicas para el desempeño laboral 23 pax.*

#DirigiendoElCamino

ComWare | MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

Gracias

www.ComWare.com.co · e-Mail: mercadeo@comware.com.co
Bogotá: Cra. 13 No. 97 - 98 · Tel: 601 6382100
Copyright (c) 2024 ComWare

@ComWareColombia · #ComWareTecnologia

Encuéntranos, síguenos y comparte