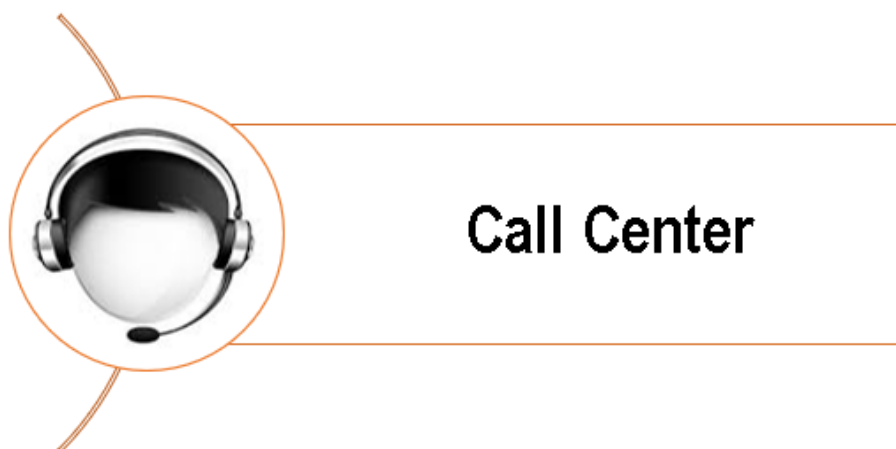


{fiduprevisora)

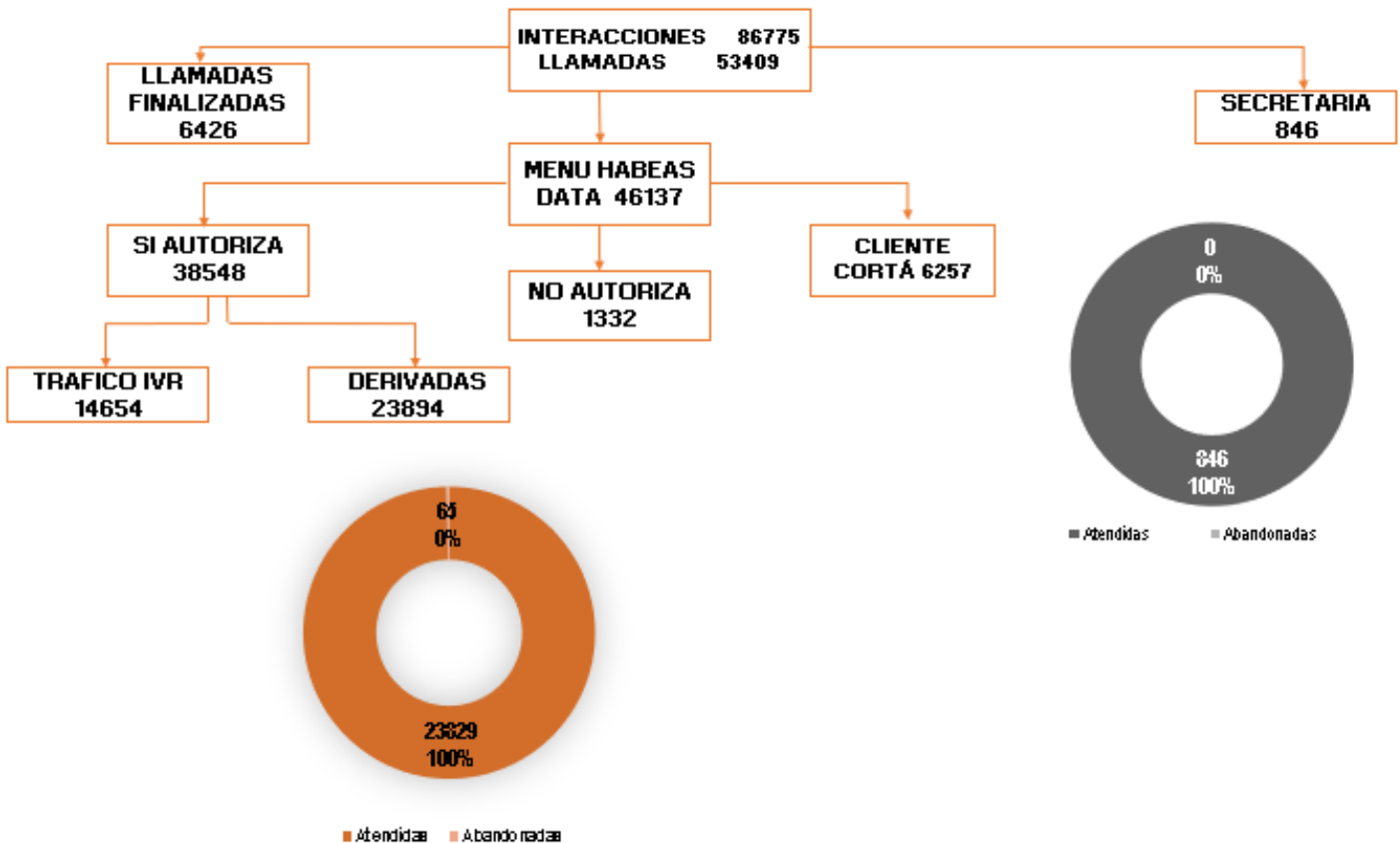
Key Performance Indicator (KPI) Febrero 2021



KPI	NOMBRE INDICADOR	DESCRIPCION	META	% TOLERANCIA	Febrero	
					EJECUCION GSC	CUMPLIMIENTO
KPI #1	Efectividad en la atención de llamadas	las llamadas entrantes a las líneas que administra el Contac center, serán atendidas de manera efectiva; es decir, que el porcentaje de abandono no supere el 3%	97%	3%	100%	100,00%
KPI # 2	Satisfacción en la atención	Corresponde a la calificación que emite le cliente y/ o usuario respecto a la atención recibida.	95%	5%	95%	100,00%
KPI # 3	Calidad en la información	Corresponde a la solución brindada por el asesor en la atención telefónica.	98%	2%	98%	100,00%
KPI # 4	Evaluación de Conocimiento	Corresponde a la aprobación por parte de los asesores, de la evaluación mensual efectuada por Fiduprevisora S.A.	100%	0%	100%	100,00%
PROMEDIO METAS KPI				90%	98,00%	100,00%

1. CALL CENTER

En el mes de febrero se recibieron en total 53.409 llamadas, donde predominó consultas de reprogramaciones de diferentes prestaciones, fallos moratorios, intereses a las cesantías, mesada adicional y desprendibles de nómina debido a la actualización de la página del fomag, Del total de llamadas recibidas se autorizaron 38.548 para el tratamiento de sus datos.



Se direccionaron al IVR 14.654, Pasaron a agente 23.894 de las cuales se contestaron un total de 23.829 donde el skil que registra mayor interacción es estado de peticiones, se abandonaron 65 llamadas, generando así un porcentaje de servicio del 100% cumpliendo con las metas establecidas.

CERTIFICADOS ENVIADOS EN LINEA DOCENTES

Para el mes de febrero realizamos un envío de 798 certificados.

FECHA	CERTIFICADOS
1/02/2021	46
2/02/2021	60
3/02/2021	42
4/02/2021	46
5/02/2021	49
8/02/2021	46
9/02/2021	37
10/02/2021	44
11/02/2021	43
12/02/2021	33
13/02/2021	1
15/02/2021	28
16/02/2021	23
17/02/2021	30
18/02/2021	36
19/02/2021	27
20/02/2021	2
22/02/2021	23
23/02/2021	31
24/02/2021	40
25/02/2021	56
26/02/2021	52
27/02/2021	3
TOTAL	798

ACTUALIZACION CORREO ELECTRONICO

Durante el mes de febrero realizamos captura de información para actualizar correo electrónico y que se restableciera clave proceso transaccional página del fomag, se actualizaron un total de 1438 registros.

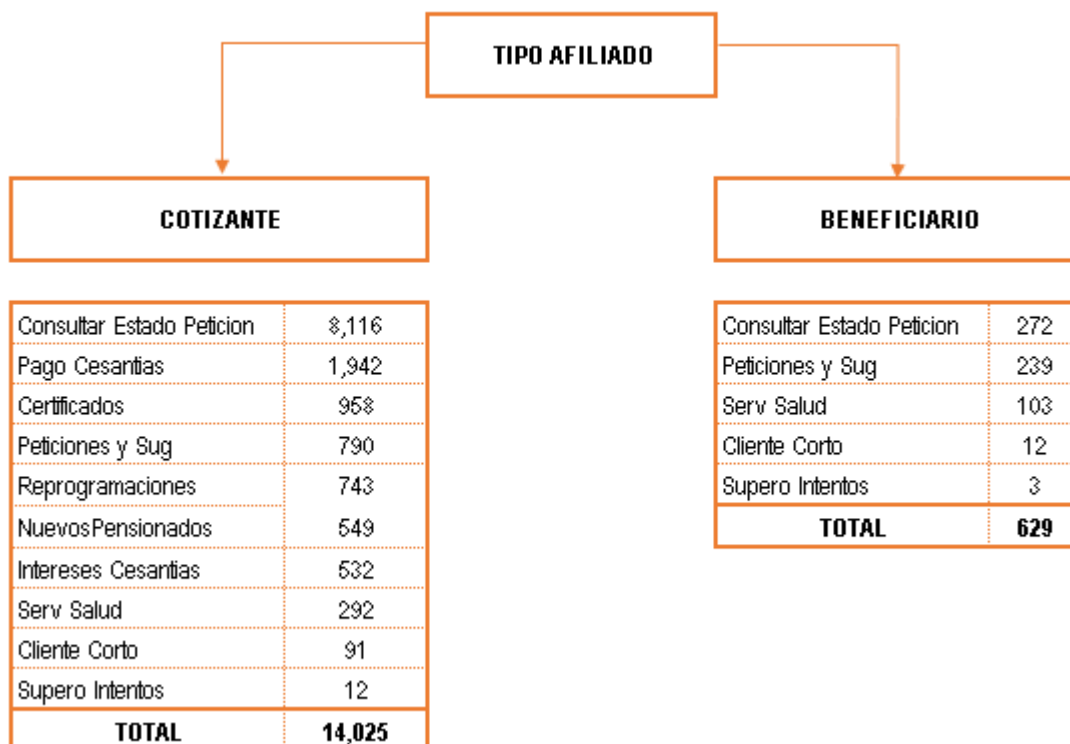
FECHA	ACTUALIZACIONES
1/02/2021	70
2/02/2021	72
3/02/2021	66
4/02/2021	72
5/02/2021	72
6/02/2021	7
8/02/2021	57
9/02/2021	72
10/02/2021	72
11/02/2021	61
12/02/2021	51
15/02/2021	66
16/02/2021	63
17/02/2021	63
18/02/2021	62
19/02/2021	47
20/02/2021	7
22/02/2021	83
23/02/2021	92
24/02/2021	90
25/02/2021	89
26/02/2021	98
27/02/2021	6
TOTAL	1438

APOYO DISTRIBUCION ORFEO

Para el mes de febrero estamos apoyando la distribución de orfeos según la solicitud del docente, en total se distribuyeron 8.463 solicitudes.

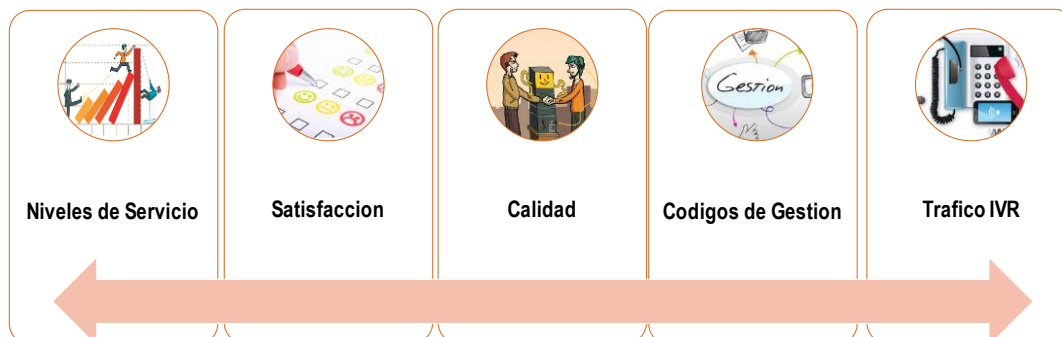
FECHA DE GESTION	CANTIDAD GESTIONADA
1/02/2021	442
2/02/2021	443
3/02/2021	332
4/02/2021	343
5/02/2021	436
8/02/2021	386
9/02/2021	406
10/02/2021	401
11/02/2021	464
12/02/2021	455
15/02/2021	413
16/02/2021	414
17/02/2021	418
18/02/2021	474
19/02/2021	476
22/02/2021	423
23/02/2021	426
24/02/2021	421
25/02/2021	425
26/02/2021	465
TOTAL	8463

TRANSACCIONES IVR POR TIPO DE AFILIADO



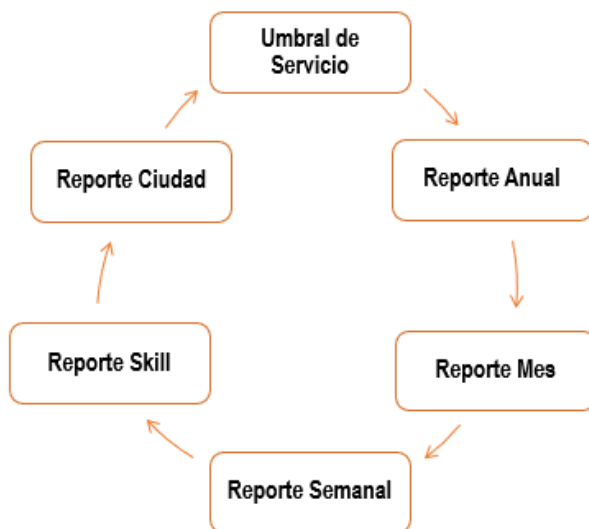
Con los datos anteriores podemos evidenciar los dos tipos de afiliado (cotizantes 14.025 y beneficiarios 629), para el mes de Febrero las consultas con mayor gestión realizada por parte del cotizante fueron consulta estado petición con 8.116 realizando validaciones de los estados en los que se encuentra las diferentes prestaciones, seguido de pago cesantías con 1.942 y certificaciones con 958, Por parte del beneficiario consulta estado de petición 272, seguido por peticiones y sugerencias con un total de 239.

1.1 FOMAG



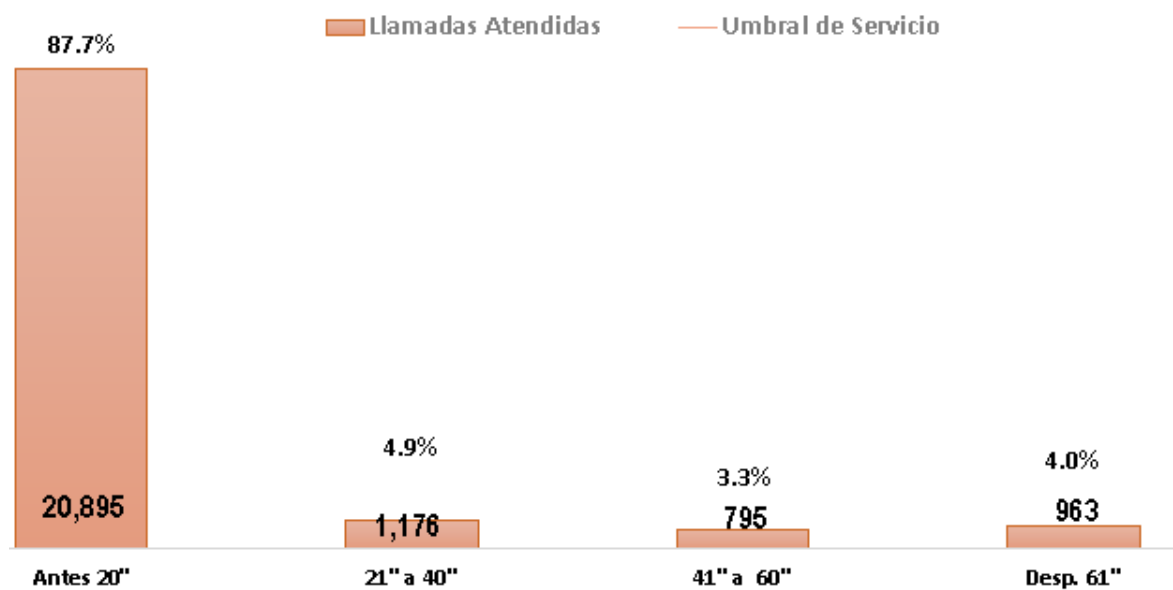
Con el fin de realizar una medición más acertada sobre los indicadores de productividad, se tienen en cuenta los siguientes puntos de medición.

1.1.1 NIVELES DE SERVICIO



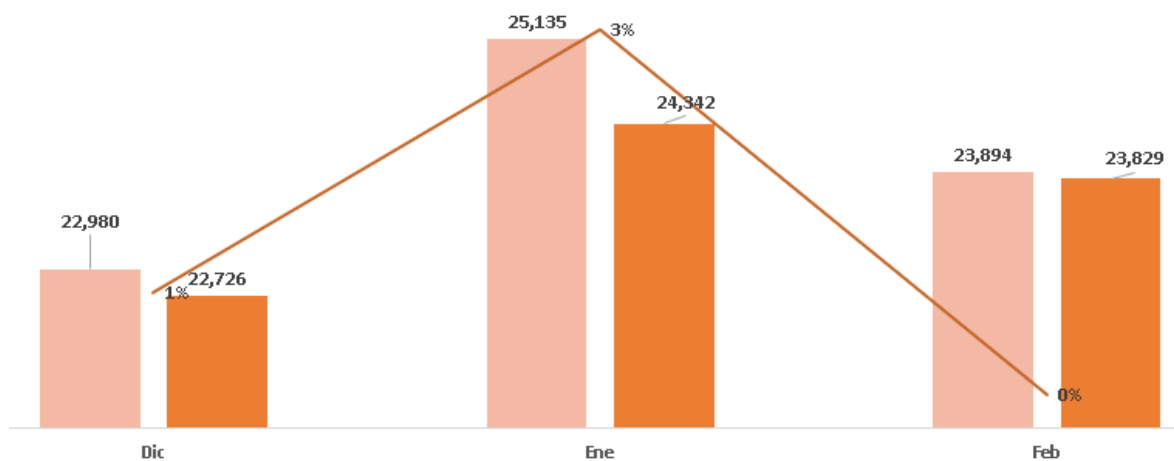
En los niveles de servicio expuestos se realiza medición de los distintos indicadores de la línea, como lo son: tiempos de respuesta, franjas horarias, segmentación y ciudad de comunicación.

1.1.1.1 UMBRAL DE SERVICIOS



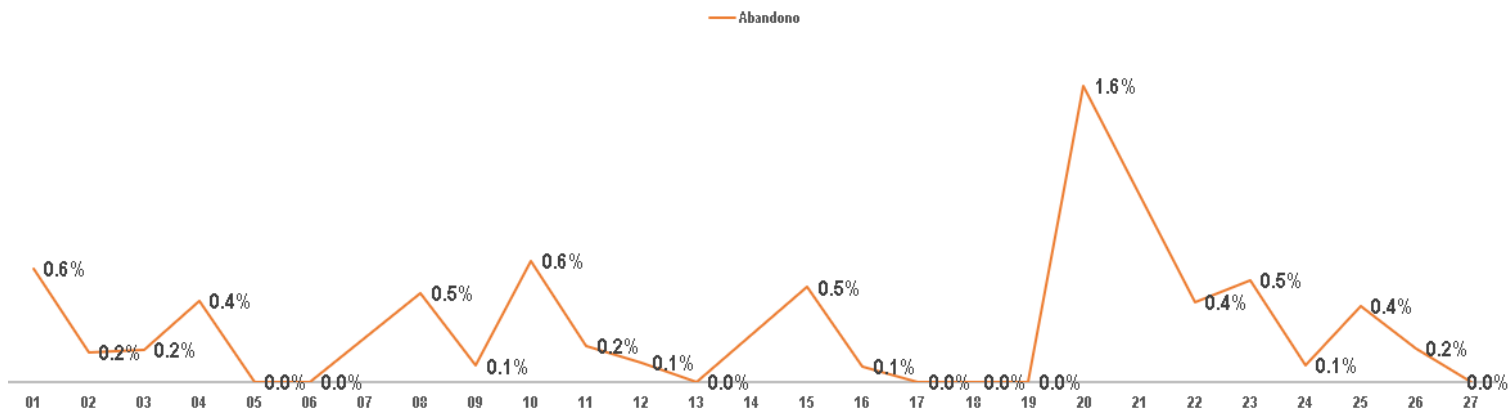
Se evidencia que antes de los 20" segundos fueron contestadas 20.885 llamadas que corresponde al 87.7%, de los 21" a 60" segundos se contestaron 1.971 y después de los 61" segundos 963 llamadas correspondientes al 23,1%.

REPORTE ANUAL



Para el mes de febrero se genera un tráfico de 23.894 llamadas de las cuales se derivan a los ejecutivos un total de 23.829, obteniendo 0% de abandono.

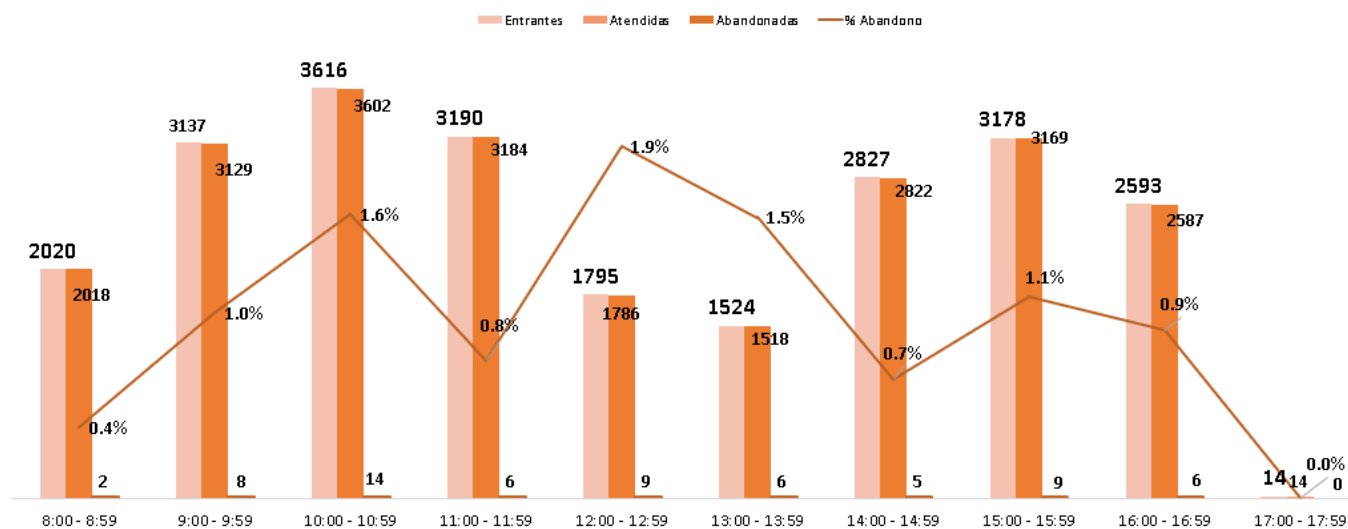
1.1.1.2 REPORTE MES



Detalle:

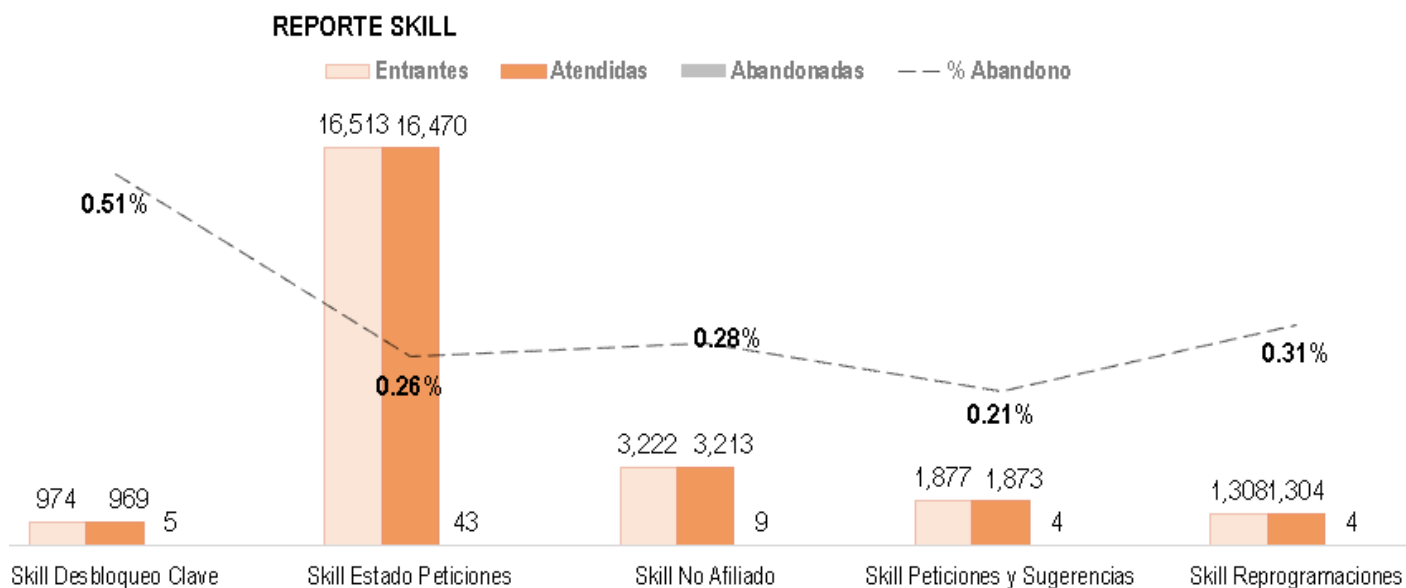
En el anterior grafico se evidencia el % de abandono registrado por cada día del mes, donde el día 20 de febrero registra con mayor % de abandono, debido al pago de reprogramaciones y sanción por mora.

1.1.1.3 REPORTE SEMANAL



El mes de febrero se identifica que las franjas de mayor flujo de llamadas están concentradas entre las 9:00 a 12:00 y las 14:00 y 16:00, por lo cual se decide realizar seguimiento de Tiempos y diseñar mallas de turnos con un mayor número de asesores en cada uno de los Skill por donde están ingresando las llamadas, esto permitió tener una mayor respuesta y mantener un indicador óptimo para la campaña y una atención eficiente.

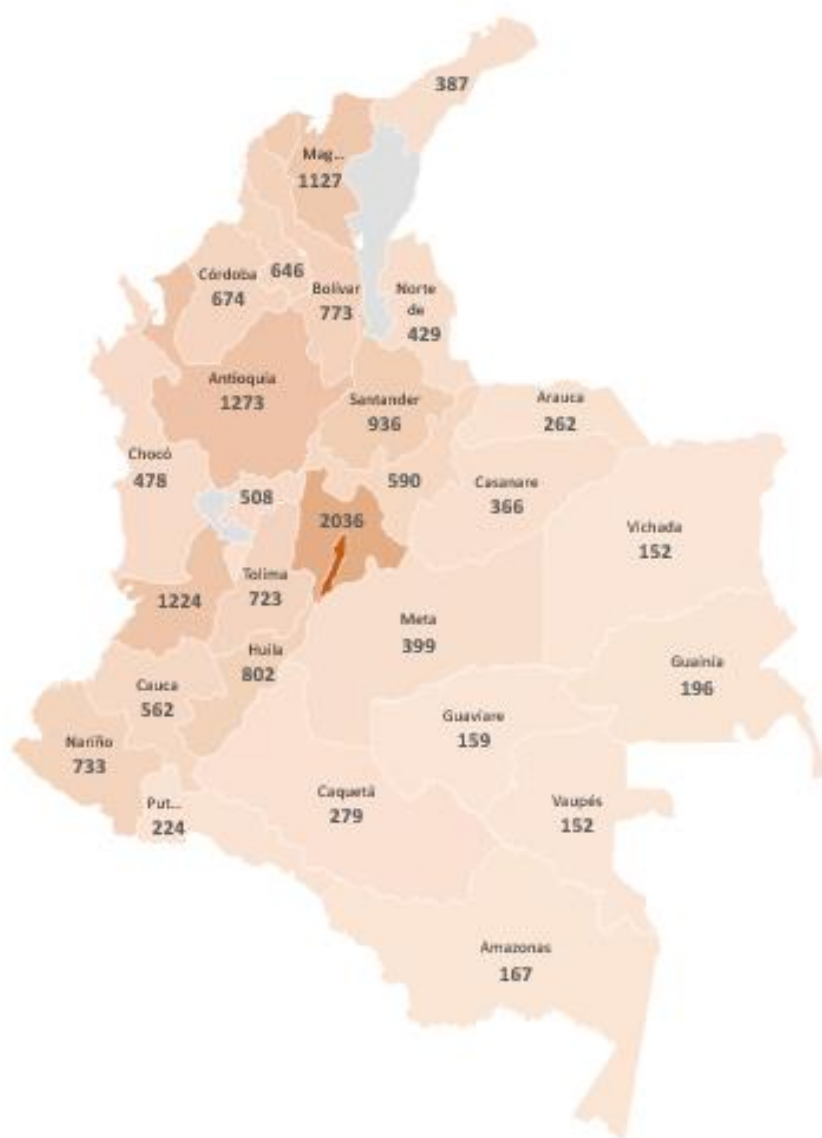
1.1.1.4 REPORTE POR SKILL



En el mes de febrero el Skill de Peticiones, tuvo la mayor cantidad de llamadas ingresadas con un total de 16.513 interacciones, se evidencia mayor volumen debido a la verificación de prestaciones que se encuentran pendientes por pago (fallos, intereses cesantías, pensión, reprogramaciones, pago mesada adicional).

1.1.1.5 REPORTE

DEPARTAMENTO	MARCACIONES	%
BOGOTA, D.C.	4803	20.16%
CUNDINAMARCA	2036	8.54%
ANTIOQUIA	1273	5.34%
VALLE DEL CAUCA	1224	5.14%
MAGDALENA	1127	4.73%
ATLANTICO	992	4.16%
SANTANDER	936	3.93%
HUILA	802	3.37%
CESAR	778	3.26%
BOLIVAR	773	3.24%
NARINO	733	3.08%
TOLIMA	723	3.04%
CORDOBA	674	2.83%
SUCRE	646	2.71%
BOYACA	590	2.48%
CAUCA	562	2.36%
CALDAS	508	2.13%
CHOCO	478	2.01%
NORTE DE SANTANDER	429	1.80%
META	399	1.67%
LA GUAJIRA	387	1.63%
CASANARE	366	1.54%
RISARALDA	353	1.48%
QUINDIO	313	1.32%
CAQUETA	279	1.17%
ARAUCA	262	1.10%
PUTUMAYO	224	0.94%
GUAINIA	196	0.82%
INTERNACIONAL	169	0.71%
AMAZONAS	167	0.70%
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	164	0.69%
GUAVIARE	159	0.67%
VICHADA	152	0.64%
VAUPES	152	0.64%



En esta grafica se puede evidenciar la cantidad de llamadas que ingresan por departamento.

Se evidencia que Bogotá sigue siendo la ciudad con mayor concentración de llamadas presentando un 20.16% con respecto a las demás ciudades, la ciudad de Vaupés presenta el menor % de concentración obteniendo un 0.64%.

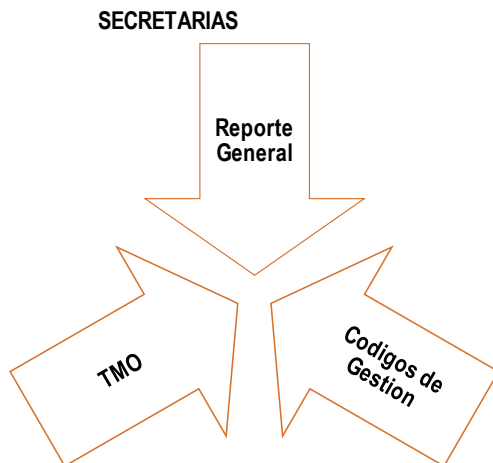
1.1.2 TRAFICO IVR

	Total interacciones entrantes al IVR	Interacciones No se derivan a Cola	% Total interacciones no se derivan a cola de	Llamadas que ingresan a la cola de llamadas	% llamadas que ingresan a la cola de llamadas	Atendidas por el asesor	Llamadas abandonadas
Dia	Entrantes	No derivadas	% No derivadas	Derivadas	% Derivadas	Atendidas	Abandonadas
1	2,951	1,635	100%	1,316	0%	1,308	8
2	2,980	1,714	60%	1,266	40%	1,264	2
3	2,697	1,541	100%	1,156	0%	1,154	2
4	2,733	1,585	50%	1,148	50%	1,143	5
5	2,523	1,453	48%	1,070	52%	1,070	0
6	256	179	48%	77	52%	77	0
7	59	59	57%	0	43%	0	0
8	3,709	2,448	48%	1,261	52%	1,255	6
9	2,625	1,456	71%	1,169	29%	1,168	1
10	2,744	1,505	100%	1,239	0%	1,231	8
11	2,407	1,354	100%	1,053	0%	1,051	2
12	2,216	1,244	49%	972	51%	971	1
13	210	133	52%	77	48%	77	0
14	31	31	52%	0	48%	0	0
15	2,782	1,398	54%	1,384	46%	1,377	7
16	2,565	1,329	77%	1,236	23%	1,235	1
17	2,266	1,213	100%	1,053	0%	1,053	0
18	2,278	1,195	56%	1,083	44%	1,083	0
19	2,021	1,050	55%	971	45%	971	0
20	218	155	57%	63	43%	62	1
21	51	51	58%	0	42%	0	0
22	2,920	1,506	58%	1,414	42%	1,408	6
23	2,629	1,340	69%	1,289	31%	1,282	7
24	2,420	1,270	100%	1,150	0%	1,149	1
25	2,560	1,324	54%	1,236	46%	1,231	5
26	2,265	1,133	53%	1,132	47%	1,130	2
27	256	177	53%	79	47%	79	0
28	37	37	52%	0	48%	0	0
Total	53,409	29,515	54.2%	23,894	45.8%	23,829	65

Nota: La cantidad de llamadas reflejadas incluyen el total de las líneas atendidas.

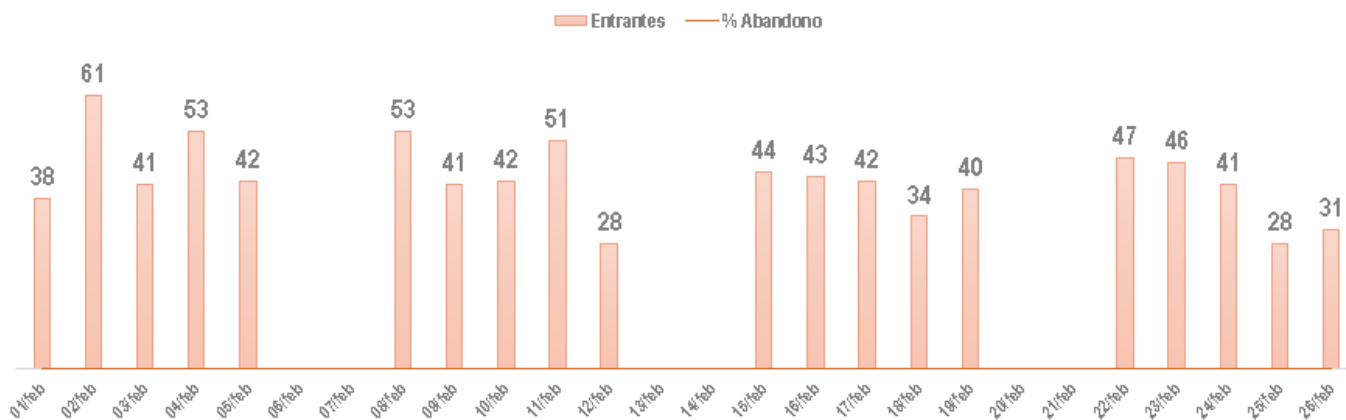
El día con más alto tráfico de IVR en el mes de febrero fue el día 08 de febrero, donde se alcanzaron los 3.709 registros en IVR, debido al retraso presentado en nóminas de pensión, y demás prestaciones.

1.2 SECRETARIAS



En este reporte se evidencia las llamadas que ingresan por la línea 7460507, siendo esta exclusiva de las secretarias de educación.

1.2.1 REPORTE GENERAL



Línea	Entrantes	Abandonadas	Atendidas	Tasa Abandono
7460507	846	0	846	0.00%

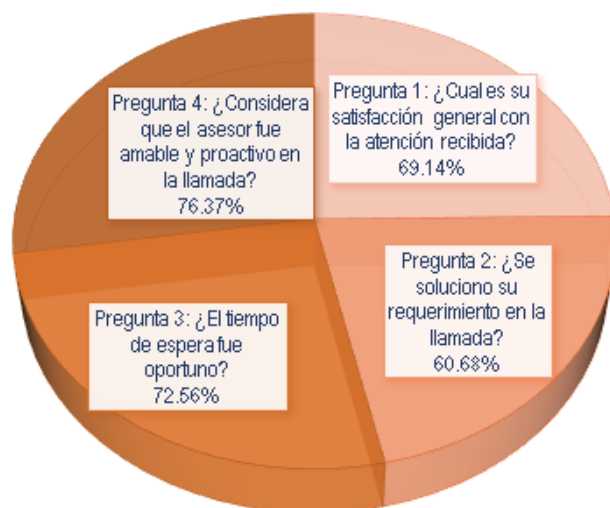
En el mes de febrero atendimos un total de 846 llamadas, el mayor motivo de consulta de los funcionarios a esta línea es para pedir información de la prestación de los docentes, adicional con el cambio realizado en las líneas se solicitó autorización de un lvr para la línea de secretaria para que se identifique la nueva línea y no se confunda con la de docentes.

1.2.2 CÓDIGOS DE GESTIÓN

Descripción	Cuentas	%
Informacion General	388	45.9%
Cliente Cuelga La Llamada	286	33.8%
Cesantias	92	10.9%
Registro Pagina Web	40	4.7%
Pension	16	1.9%
Reprogramaciones	15	1.8%
Consulta Estado De solicitudes	5	0.6%
Salud	2	0.2%
prueba	2	0.2%
Total	846	100%

Se puede evidenciar que la mayor cantidad de interacciones fue por Información General con un 45.9% del total de las llamadas ingresadas, y la tipificación con menor flujo de llamadas fue salud con 0.2%.

1.2.3 SATISFACCIÓN (IVR)



En el mes de febrero de 2021 se evidencia que la pregunta con mayor satisfacción es la pregunta 4: ¿considera que el asesor fue amable y proactivo en la llamada? Con un 76,37%, obteniendo una satisfacción final del 69.69%.

Satisfacción 2021

SATISFACCIÓN TOTAL 2021	
ENERO	FEBRERO
65.64%	69.69%

Nota Aclaratoria: El porcentaje de satisfacción total se calcula de la siguiente manera: Numero de respuestas / Total respuestas = al % de satisfacción según la calificación, y el % total de satisfacción se calcula realizando sumatoria del % calificación de las siguientes respuestas (4. Bueno 5. Excelente).

La ponderación se toma de la siguiente manera:

Calificación	
1	muy malo
2	malo
3	Regular
4	Bueno
5	Excelente
Sin Respuesta	

La satisfacción y calidad en las llamadas recibidas, según el índice de calificaciones por porcentaje es:

Satisfacción:

Calificación	Pregunta 1: ¿Cual es su satisfacción general con la atención recibida?	
	Respuestas	%
1	564	24.76%
2	55	2.41%
3	84	3.69%
4	191	8.38%
5	1384	60.76%
Sin Respuesta	868	38.10%
Total	3146	69.14%

Se evidencia que en la encuesta de satisfacción general en la pregunta 1: ¿Cuál es su satisfacción general con la atención recibida? los docentes manifiestan un 69.14% de satisfacción. Con una representación de 1575 docentes quienes nos califican de manera positiva en la escala de 4 y 5.

Calidad:

Calificación	Pregunta 2: ¿Se soluciono su requerimiento en la llamada?	
	Respuestas	%
1	654	30.83%
2	98	4.62%
3	82	3.87%
4	138	6.51%
5	1149	54.17%
Sin Respuesta	157	7.40%
Total	2278	60.68%

Se evidencia que en la encuesta de satisfacción general en la pregunta 2: ¿Se soluciono su requerimiento en la llamada? los docentes manifiestan un 60.68% de satisfacción de calidad. Con una representación de 1.287 docentes quienes nos califican en la escala de 4 y 5.

Tiempo de espera Oportuno

Calificación	Pregunta 3: ¿El tiempo de espera fue oportuno?	
	Respuestas	%
1	420	20.29%
2	69	3.33%
3	79	3.82%
4	163	7.87%
5	1339	64.69%
Sin Respuesta	51	2.46%
Total	2121	72.56%

Se evidencia que en la encuesta de satisfacción general en la pregunta 3: ¿Se solucionó su requerimiento en la llamada? los docentes manifiestan un 72.56% de satisfacción de calidad. Con una representación de 1.502 docentes quienes nos califican en la escala de 4 y 5.

GLOSARIO

Eficiencia de Servicio:

Es el indicador que mide el tiempo de respuesta para los umbrales establecidos (Eficiencia Neta, 20, 40 y 60 segundos).

Nivel de Servicio:

Es un indicador que expresa el porcentaje de llamadas o transacciones que se atiende en un umbral determinado. Se tienen en cuenta las transacciones que pasan a agente.

Promedio Tiempo de Respuesta (ASA):

Es el tiempo promedio que las llamadas debieron esperar antes de que fueran contestadas. La sigla ASA corresponde a las palabras en inglés "Average speed of answer". No Incluye las llamadas Abandonadas.

Tiempo Promedio de Abandono (AAT):

Es el tiempo promedio que esperaron las llamadas que abandonaron, antes de hacerlo. Se conoce en inglés como "Average Time of Abandonó". Con la sigla AAT.

Tasa de Abandono

Es el porcentaje de llamadas que los clientes cuelgan en la línea de espera antes que un agente conteste.

Satisfacción de Los Usuarios:

La satisfacción de los usuarios es tomada de la encuesta opcional que tienen los usuarios al finalizar cada llamada en la línea de atención al docente. Esta se calcula mensualmente de acuerdo con las respuestas de los usuarios.

Las preguntas que se realizan son las siguientes:

- ¿El tiempo de espera para ser atendido por el asesor fue oportuno?
- ¿Se solucionó su requerimiento durante la llamada?
- ¿Considera que el asesor fue amable y proactivo durante la llamada?
- ¿Cuál es su satisfacción general con la atención recibida?

El usuario tiene la posibilidad de calificar cada ítem en una escala de 1 a 5, siendo 5 "Muy Satisfecho" y 1 "Muy Insatisfecho".

Tratamiento IVR Transaccional

Opción 1 – Información de certificados

En esta opción se solicita al docente/beneficiario ingresar a la página web, www.fomag.gov.co, en la opción si es docente consulte aquí, con su usuario y clave de ingreso para acceder al certificado de ingresos y retenciones, de afiliación al fondo, afiliado a Febrero, pensionados, sustituto pensional, volante de pago de nómina de pensionado, extractos de intereses a las cesantías.

Opción 2 – Intereses a las cesantías

En esta opción se le solicita al docente/beneficiario el número de identificación para realizar la búsqueda en la base de datos de pagos de intereses a las cesantías y poderle otorgar la información encontrada al docente/beneficiario.

Opción 3 – Reprogramaciones

En esta opción se le solicita al docente/beneficiario el número de identificación para realizar la búsqueda en la base de datos de Reprogramaciones y poderle otorgar la información encontrada al docente/beneficiario.

Opción 4 – Pagos de Cesantías Parciales y Definitivas

En esta opción se le solicita al docente/beneficiario el número de identificación para realizar la búsqueda en la base de datos de pagos de cesantías parciales y definitivas y poderle otorgar la información encontrada al docente/beneficiario.

Opción 5 – Nuevos Pensionados

En esta opción se le solicita al docente/beneficiario el número de identificación para realizar la búsqueda en la base de datos de nuevos pensionados y poderle otorgar la información encontrada al docente/beneficiario

Opción 6 – Docente Beneficiario

En esta opción se le solicita al docente/beneficiario el número de identificación para realizar la búsqueda en la base de datos de entidad de afiliación y lugar de atención y poderle otorgar la información encontrada al docente/beneficiario.

Opción 7 – Peticiones y Sugerencias

Esta opción válida el tema al que se dirige la petición o sugerencia, para posteriormente dar paso a asesor. Antes del paso a asesor se confirma la aprobación de la actualización de datos (Habeas Data) y encuesta de satisfacción (Al finalizar la llamada)

Opción 8 – Estados Petición

Esta opción válida el tema de la petición a la cual se quiere confirmar el estado, para posteriormente dar paso a asesor. Antes del paso a asesor se confirma la aprobación de la actualización de datos (Habeas Data) y encuesta de satisfacción (Al finalizar la llamada).

CODIGOS DE GESTION:

- **CESANTIAS** En esta tipificación está la información de procesos de pagos de cesantías parciales o totales.
- **CONSULTA DE ESTADOS SOLICITUDES:** Se comunican con el fin de verificar en qué estado se encuentra la petición.
- **INFORMACIÓN GENERAL:** cambios de clave y registros en la página web, información de envío documentación, sedes físicas en las ciudades, pagos programados.
- **PENSION:** Estado actual de tramite pensional o documentación solicitada y entidad donde deben realizar la solicitud.

- **REPROGRAMACIONES:** se da orientación como generar la reprogramaciones y documentación exigida como los tiempos estipulados para el trámite.
- **FEBRERO:** afiliaciones, activar servicios, información ut.
- **SOPORTE:** estados de las solicitudes en nurf.