



**Por ustedes, lo estamos haciendo mejor  
"Resultados Niveles de Servicio Mayo 2016"**

En Deceval, nuestro objetivo y nuestra razón de ser son los clientes, ustedes. Y por ello trabajamos día a día para que se sienta a gusto con el servicio, la atención, y siga contando siempre con nosotros.

Las inquietudes que recibimos de ustedes, las convertimos en grandes oportunidades para seguir creciendo en las cosas que hacemos bien y para mejorar en otros aspectos que también son importantes para continuar trabajando juntos.

A continuación, le queremos compartir los resultados de mayo, donde se podrá dar cuenta de todas las acciones que adelantamos, encaminadas a ser mejores, y buscar la satisfacción de nuestros clientes:

**Indicador Planta Telefónica**

	META	COMPARATIVO 2015 2016					COMPARATIVO 2015 2016	
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Cierre 2015 MAYO	Cierre 2016 MAYO
Llamadas Entrantes	N/A	2.880	3.076	2.715	3.393	2.413	15.569	15.277
Llamadas Abandonadas	N/A	2.419	3.022	2.466	3.086	3.247	12.588	14.260
Llamadas Abandonadas	N/A	261	354	249	307	166	1.385	1.327
% Abandonadas	10%	9,7%	10,5%	9,2%	9,0%	4,9%	10,1%	8,7%
Nivel de Servicio	80%	81,0%	81,6%	80,0%	80,0%	90,0%	81,0%	82,4%

Nos satisface saber que superamos la meta propuesta del 10% de reducción en el abandono de llamadas. Pues, con 8,7%, redujimos el indicador con respecto a mayo de 2015, lo que significa que atendemos y damos respuesta a sus solicitudes a tiempo.

Y vale la pena resaltar, que nos mantenemos en la meta propuesta en nivel de servicio con un 82,4% a través de nuestra planta telefónica, contestando las llamadas de nuestros clientes en un promedio de 20 segundos.

**Call Center**

	META	COMPARATIVO 2015 2016					COMPARATIVO 2015 2016	
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Cierre 2015 MAYO	Cierre 2016 MAYO
Llamadas Entrantes	N/A	1.822	1.776	2.019	2.226	2.002	10.791	13.378
Llamadas Abandonadas	N/A	1.588	1.733	2.382	3.087	2.891	10.318	12.281
Llamadas Abandonadas	N/A	34	43	111	539	111	462	838
% Abandonadas	N/A	2,1%	2,4%	4,5%	12,8%	3,7%	4,5%	5,1%
Nivel de Servicio	85%	95,0%	95,0%	95,0%	71,0%	88,3%	95,0%	86,8%

Con 86,8%, superamos la meta propuesta de 85% de nivel de servicio a través de nuestro call center.

Al cierre de mayo de 2016, el promedio de llamadas abandonadas fue del 5,1%, mientras que en el mismo mes de 2015 fue de 4,5%, lo que demuestra que estamos trabajando mes a mes para reducir este indicador y de esta forma, aumentar la satisfacción de los accionistas.

**Quejas, reclamos y consultas**

	META	COMPARATIVO 2015 2016					COMPARATIVO 2015 2016	
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Cierre 2015 MAYO	Cierre 2016 MAYO
N° Quejas	N/A	6	9	11	8	4	67	40
N° Reclamos	N/A	3	4	4	5	2	76	18
N° Consultas	N/A	3063	3158	3.208	3.618	3.422	14.715	16.469

La implementación del nuevo "Modelo de Servicio" está dando los frutos que esperábamos, y esto se refleja en la positiva reducción en los indicadores.

Al cierre de mayo de este año recibimos solamente 40 quejas, frente a 67 el mismo mes de 2015; en el caso de los reclamos, de bajamos de 76 a 18; y por su parte, se redujo también el número de consultas.

Para Deceval es muy importante resaltar que gracias al nuevo "Modelo de Servicio", la atención a quejas, reclamos y consultas se viene haciendo desde noviembre de 2014 de forma centralizada y sistemática, lo que nos ha permitido llevar un mayor control en este proceso, a la par de una mejora continua en la optimización del tiempo de respuesta de las mismas.

**Oportunidades de la atención, quejas, reclamos y consultas**

	META	COMPARATIVO 2015 2016					COMPARATIVO 2015 2016	
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Cierre 2015 MAYO	Cierre 2016 MAYO
Oportun.	98%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	100%
Reclamos	98%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	100%
Consultas	98%	99%	100%	99%	99%	99%	99%	99%

Mayo de 2016 es realmente exitoso en este indicador, pues tanto para atención a quejas, como para reclamos y consultas, superamos la meta de 98% que nos trazamos inicialmente. Lo anterior significa que en un 100%, atendimos quejas y reclamos de nuestros clientes, respectivamente, y en un 99%, los reclamos.

Por otra parte, se redujo el tiempo de atención a quejas y reclamos frente al mismo indicador del año pasado. Se pasó de 5 a 3 días hábiles, positiva reducción, gracias a la implementación del nuevo "Modelo de Servicio" que inició a finales de 2014, que incluso, en ese tiempo, era de 10 días hábiles.

Es muy grato para Deceval ver estos buenos resultados, por eso trabajamos para mantenernos siempre cerca de la meta o de aumentar el nivel de atención, y como en este caso, superar tanto nuestras expectativas como las de ustedes.

**Calificación quejas y reclamos**

	META	COMPARATIVO 2015 2016					COMPARATIVO 2015 2016	
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Cierre 2015 MAYO	Cierre 2016 MAYO
Duques	4,5	-	2,0	-	-	5,0	-	3,5
Reclamos	4,5	-	5,0	5,0	-	-	3,5	5,0
Consultas	4,5	4,0	4,0	3,8	3,3	4,5	4,3	3,9

Para Deceval es muy importante conocer el grado de satisfacción de ustedes, acerca del nivel de servicio que ofrecemos frente a las quejas, reclamos y consultas. La calificación que nos dan en cada uno de los indicadores, nos incentiva a seguir trabajando, bien sea para mantener la máxima o para trabajar y mejorar o en alcanzar la meta propuesta.

ustedes nos dieron 5,0, en la atención que damos a reclamos, es decir, que superamos la calificación máxima de 4,5. Y en cuanto a quejas y consultas, seguiremos trabajando para incrementar estos indicadores, que redunden en una mejor experiencia para nuestros clientes.

**Encuesta de servicio telefónico**

	META	COMPARATIVO 2015 2016					COMPARATIVO 2015 2016	
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Cierre 2015 MAYO	Cierre 2016 MAYO
¿Esta conforme con el servicio prestado? Presione 1 o la tecla de flecha hacia abajo si la respuesta es no.	SI	87%	79%	83%	66%	70%	-	89%
	NO	13%	21%	17%	34%	30%	-	11%
	SI	94%	98%	98%	93%	93%	-	97%
	NO	6%	2%	2%	7%	7%	-	3%

Continuamos con la tarea de fortalecer el servicio en atención que prestamos desde nuestro Call Center, con colaboradores amables que le ofrezcan no sólo la respuesta oportuna, sino también, con amabilidad.

Nos complace informarle que el servicio que recibe a través de nuestro Call Center cumple con sus expectativas, según su calificación; pues con un 97%, estamos muy cerca de su máxima satisfacción. Y acerca de la atención que le brindamos desde el Front, seguimos trabajando para ofrecer un óptimo servicio en este aspecto para alcanzar una mayor puntuación, que se vean reflejados en la siguiente medición.