



Porque podemos hacerlo mejor  
 "Resultados Niveles de Servicio Marzo 2016"

En Deceval, nuestro objetivo y nuestra razón de ser son nuestros clientes, usuarios. 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, nos brindan 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 Marzo en pro de una "Mejora en el Servicio", 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**

*Deceval va más allá*

	META	COMPARATIVO 2015 / 2016				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	Cierre 2015 MARZO	Cierre 2016 MARZO
Llamadas Entrantes	N/A	2.680	3376	2715	10.310	8.271
Llamadas Atendidas	N/A	2.419	3022	2460	9.281	7.907
Llamadas Abandonadas	N/A	261	354	249	1.029	864
% Abandonadas	10%	9,7%	10,5%	9,2%	10,1%	8,8%
Nivel de Servicio	80%	81%	81%	80%	80,6%	80,7%

**Call Center**

*Deceval va más allá*

	META	COMPARATIVO 2015 / 2016				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	Cierre 2015 MARZO	Cierre 2016 MARZO
Llamadas Entrantes	N/A	1.622	1.776	2.493	7.345	5.891
Llamadas Atendidas	N/A	1.588	1.733	2.382	6.958	5.703
Llamadas Abandonadas	N/A	34	43	111	387	188
% Abandonadas	N/A	2,1%	2,4%	4,5%	5,3%	3,0%
Nivel de Servicio	85%	94%	97,0%	96,0%	95,7%	95,7%

**Quejas, reclamos y consultas**

*Deceval va más allá*

	META	COMPARATIVO 2015 / 2016				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	Cierre 2015 MARZO	Cierre 2016 MARZO
N° Quejas	N/A	6	9	11	35	26
N° Reclamos	N/A	3	4	4	47	11
N° Consultas	N/A	3063	3158	3208	12620	9429

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

*Deceval va más allá*

	META	COMPARATIVO 2015 / 2016				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	Cierre 2015 MARZO	Cierre 2016 MARZO
JSM Quejas	98%	100%	100%	100%	100%	100%
JSM Reclamos	98%	100%	100%	100%	99%	100%
JSM Consultas	98%	99,0%	99,6%	99,8%	99%	99,5%

**Calificación quejas y reclamos**

*Deceval va más allá*

	META	COMPARATIVO 2015 / 2016				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	Cierre 2015 MARZO	Cierre 2016 MARZO
JSM Quejas	4,5	N/A	2,0	N/A	-	2,0
JSM Reclamos	4,5	N/A	5,0	5,0	-	5,0
JSM Consultas	4,5	4,0	4,8	4,4	4,3	4,4

**Visitas clientes**

*Deceval va más allá*

	META	COMPARATIVO 2015 / 2016				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	Cierre 2015 MARZO	Cierre 2016 MARZO
N° Visitas	N/A	14	19	8	83	41

**Indicador Planta Telefónica**

*Deceval va más allá*

**Encuesta de servicio telefónico**  
 ¿Queda usted satisfecho con el servicio prestado?  
 Marque 1 si la respuesta es si  
 2, si la respuesta es no.

	META	COMPARATIVO 2015 / 2016				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	Cierre 2015 MARZO	Cierre 2016 MARZO
Deceval	SI	81%	75%	55%	-	70,3%
	NO	19%	25%	45%	-	29,7%
Call center	SI	96%	98%	99%	-	98%
	NO	4%	2%	0,5%	-	2%