



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

Nuestra meta para 2016 es continuar trabajando para ser mejores cada día y lograr su satisfacción, porque queremos ofrecer un óptimo servicio, para que siga contando con nosotros. A continuación, le compartimos los resultados de la medición de "Mejora en Servicio", correspondientes a abril.

**Indicador Planta Telefónica**

	META	2016				COMPARATIVO 2015 2016	
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Cierre 2015 ABRIL	Cierre 2016 ABRIL
Llamadas Entrantes	N/A	2.680	3276	2715	3393	13.565	12.144
Llamadas Atendidas	N/A	2.419	3022	2466	3086	12.184	10.993
Llamadas Abandonadas	N/A	261	354	249	307	1.385	1.171
% Abandonadas	10%	9,7%	10,9%	9,2%	9,0%	10,1%	9,4%
Nivel de Servicio	80%	81%	81%	80%	80%	81,8%	80,3%

Con un 8,8%, superamos la meta propuesta del 10% de reducción en el abandono de llamadas. En abril de 2016, las redujimos en un 15,4%, con respecto al mismo mes de 2015, lo que significa que estamos haciendo las cosas bien, se decir, atendimos sus solicitudes para dar respuesta y lograr su satisfacción.

Y por otra parte, con un 90,5% también nos mantenemos en la meta propuesta en nivel de servicio con respecto a las llamadas atendidas a través de la planta telefónica.

**Call Center**

	META	2016				COMPARATIVO 2015 2016	
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Cierre 2015 ABRIL	Cierre 2016 ABRIL
Llamadas Entrantes	N/A	1.622	1.776	2.493	4.226	10.781	10.117
Llamadas Atendidas	N/A	1.588	1.733	2.382	3.687	10.318	9.390
Llamadas Abandonadas	N/A	34	43	111	539	463	727
% Abandonadas	N/A	2,1%	2,4%	4,5%	12,8%	4,5%	5,4%
Nivel de Servicio	85%	95%	92,6%	88,6%	71,8%	95,0%	86,8%

Nos mantenemos en la meta de 85%, lo que significa que vamos por buen camino. Al cierre de abril, el promedio de llamadas abandonadas fue del 15,4%, mientras que en el mismo mes de 2015 fue de 4,5%, lo que nos motiva para seguir trabajando en la reducción de este indicador, que se traduce al final, en el aumento de la satisfacción de sus accionistas.



	2016				COMPARATIVO 2015 2016	
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Cierre 2015 ABRIL	Cierre 2016 ABRIL
N° Quejas	6	9	11	8	67	34
N° Reclamos	3	4	4	5	76	16
N° Consultas	3063	3158	3208	3618	10715	13047

Con gran satisfacción podemos decir hoy, que la implementación del nuevo "Modelo de Servicio", que arrancó en noviembre de 2014, está arrojando los resultados positivos que buscábamos para la atención a quejas, reclamos y consultas de ustedes, nuestros clientes. Lo anterior, se refleja en la reducción en los indicadores al cierre de abril de este año con respecto al mismo mes de 2015. En el número de quejas en un 49,2%, reclamos un 79% y consultas un 22%.

A través del nuevo "Modelo de Servicio" la atención a quejas, reclamos y consultas se comenzó a hacer 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, hemos disminuido más del 50% del tiempo de atención.



	META	2016				COMPARATIVO 2015 2016	
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Cierre 2015 ABRIL	Cierre 2016 ABRIL
Quejas	98%	100%	100%	100%	100%	100%	
Reclamos	98%	100%	100%	100%	100%	100%	
Consultas	98%	99%	99%	99%	99%	99%	

Queremos resaltar que superamos la meta de 98% que nos trazamos, para mantener el nivel de servicio en el indicador "Oportunidades de la atención, quejas, reclamos y consultas" (OCA).

En oportunidades de la atención a quejas y reclamos, logramos el 100% y en cuanto a consultas en un 99%, al cierre de abril del año en curso, con respecto al mismo mes de 2015, que fue de 97%, 98% y 98% respectivamente.

[Volver](#)

[Volver](#)

**Calificación quejas y reclamos**

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

Sobre este indicador, en general, mantenemos la tendencia de ir subiendo la calificación que ustedes mismos amablemente nos dan por cada cierre en las quejas, reclamos y consultas, para alcanzar la más alta, de 4,5.

Con respecto a la atención que damos a reclamos, la superamos, pues ustedes nos calificaron con un 5,0 y en consultas, setamos muy cerca, con 4,0. Y en lo que se refiere en la atención a quejas, continuamos en la tarea de ser más eficientes en esta aspecto, para lograr la mayor calificación: su mejor experiencia.

**Visitas clientes**

	META	2016				COMPARATIVO 2015 2016	
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Cierre 2015 ABRIL	Cierre 2016 ABRIL
N° Visitas	N/A	14	19	8	9	143	50
Calificación	4,5	-	-	-	4	4,4	4,0

Con 4,0, nos mantenemos cerca de la meta de alcanzar la máxima calificación por parte de ustedes, que aunque en abril de 2015 fue de 4,4, como conocientes que, independientemente de la calificación, nuestra meta siempre será estar más cerca de ustedes, para atender personalmente sus inquietudes y sugerencias, a fin de darle la respuesta oportuna y el mejor servicio que merecen.

En Deceval, sus inquietudes 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.