

10.9 Servicio al Cliente

a) Análisis del cambio de la Plataforma Isolución a Bitrix24

El objetivo de la implementación de la plataforma Bitrix24 en el proceso de Atención de las PQRSF en Comfaboy es mejorar la experiencia del usuario brindándole la misma información a través de diferentes los puntos de contacto. No importa cuál sea el canal que el cliente haya elegido para acercarse, puede tener el acercamiento con el área de servicio al cliente para expresar las inquietudes con respecto a los servicios de Comfaboy.

b) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Omnicanalidad Bitrix 24.

En el trimestre a través del chat que atiende Servicio al Cliente se obtuvo comunicación con 1.213 solicitudes o sesiones, con 7.358 mensajes, esta herramienta de comunicación es eficaz porque la atención es personalizada y de rápido acceso, ayuda al usuario a tener una respuesta inmediata a procesos e información como: Inconvenientes con el pago de cuota monetaria, subsidio de vivienda y crédito.

ÍTEM	Buzón virtual Bitrix 24	% DE PARTICIPACIÓN
FELICITACIÓN	8	2,9
PETICIÓN	168	60,6
QUEJA	58	20,9
SOLICITUD	448	15,5
RECLAMO	0	0,0
TOTAL	277	100,0

Fuente: Servicio al cliente

PROCESO	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	SOLICITUD	RECLAMO	TOTAL	%POR PROCESO
CICLOS DE VIDA	1	1				2	0,7
APORTES Y SUBSIDIO		128	17	29		174	62,8
MPC		4	3	3		10	3,6
DEPARTAMENTO SOCIAL	4	16	17	6		43	15,5
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN	1	7	2	1		11	4,0
MERCADEO		1				1	0,4
IPS		2	6			8	2,9
CRÉDITO Y CARTERA	1	8	12	2		23	8,3
SERVICIO CLIENTE	1	1		2		4	0,4
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURA			1			1	0,4
TOTAL GENERAL	8	168	58	43		277	100

Fuente: Servicio al cliente

c) Evaluación de satisfacción de los indicadores que maneja el proceso.



Esta evaluación se realiza mediante encuesta de satisfacción enviada a los usuarios a través del correo electrónico registrado con los usuarios, quienes califican la satisfacción con la respuesta emitida por COMFABOY a sus Quejas y Reclamos (QyR).

En el tercer trimestre se recibieron un total de 58 quejas, 168 peticiones y 43 solicitudes. Se logró establecer comunicación con 91 usuarios los cuales serán tomados como referencia para evaluar el indicador.

Del 100% de las personas con las que se estableció comunicación con 170 usuarios, el 39% calificó la respuesta como no Satisfactoria y el 61% califica la respuesta como satisfechos con la respuesta.

Para la medición del indicador se toma como respuesta satisfactoria las que se encuentran como solicitud atendida para el caso corresponde a 170 respuestas para un porcentaje del 61% en satisfacción

$$\text{Satisfacción del cliente} = \frac{\text{clientes satisfechos con la respuesta emitida}}{\text{Total de clientes encuestados en el periodo}} * 100$$

$$\text{Satisfacción del cliente} = \frac{170}{277} * 100\%$$

$$\text{Satisfacción del cliente} = 61\%$$

Fuente: Servicio al cliente

d) Evaluación de oportunidad de los indicadores que maneja el proceso.

En el tercer trimestre de 2023 se presentó un cumplimiento en la entrega oportuna de la siguiente manera:

De un total de 58 QyR recibidas, se contestaron dentro del tiempo establecido 17, para un porcentaje de cumplimiento del 29.3% y fuera del tiempo corresponden a 41 personas con un 70.7%.

$$\text{Oportunidad de Respuesta} = \frac{\text{Total de PQRS contestadas en el plazo establecido}}{\text{Total de PQRS recibidas en el periodo}} * 100$$

$$\text{Oportunidad de Respuesta} = \frac{17}{58} * 100\%$$

$$\text{Oportunidad de Respuesta} = 29.3\%$$

Fuente: Servicio al cliente.

