

# 1 Aspectos para tener en cuenta en el cálculo de indicadores

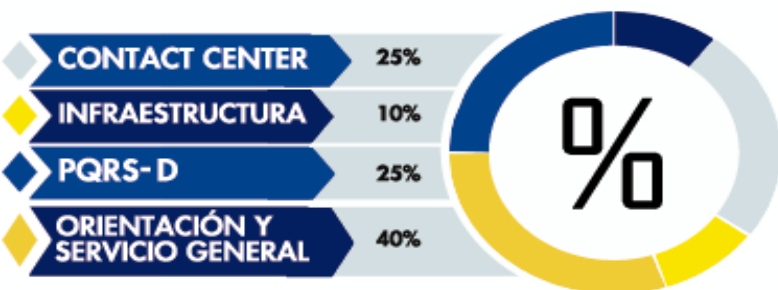
El promedio por atributo se construye de la siguiente manera:

CC + INFRAESTRUCTURA + OSG + PQRS-D

y por punto de atención:

INFRAESTRUCTURA + OSG

EL INDICADOR POR PUNTOS DE ATENCIÓN TIENE UNA PONDERACIÓN DE



# 2 Encuestas

100% TELEFÓNICAS



# 3 Índice de satisfacción por atributo

|                                | %   | 2019 1T    | 2019 2T    | 2019 3T    | 2019 4T    | 2020 1T    |
|--------------------------------|-----|------------|------------|------------|------------|------------|
| CONTACT CENTER                 | 25% | 4,6        | 4,4        | 4,7        | 4,6        | 4,7        |
| INFRAESTRUCTURA                | 10% | 4,8        | 4,8        | 4,8        | 4,8        | 4,7        |
| ORIENTACIÓN Y SERVICIO GENERAL | 40% | 4,8        | 4,7        | 4,8        | 4,8        | 4,7        |
| PQRS-D                         | 25% | 4,2        | 4,0        | 4,0        | 4,3        | 4,1        |
| <b>100%</b>                    |     | <b>4,6</b> | <b>4,5</b> | <b>4,6</b> | <b>4,7</b> | <b>4,6</b> |

# 4 Índice promedio por puntos de atención

|                 | %           | 2019 1T    | 2019 2T    | 2019 3T    | 2019 4T    | 2020 1T    |
|-----------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Barranquilla    | 10%         | 4,7        | 4,7        | 4,7        | 4,8        | 4,5        |
| Bogotá          | 42%         | 4,7        | 4,8        | 4,7        | 4,7        | 4,7        |
| Bucaramanga     | 8%          | 5,0        | 5,0        | 4,9        | 5,0        | 4,6        |
| Cali            | 13%         | 4,9        | 4,7        | 4,9        | 4,9        | 4,8        |
| Cartagena       | 5%          | 4,5        | 4,5        | 4,7        | 4,8        | 4,9        |
| Florencia       | 3%          | 4,8        | 4,7        | 4,9        | 4,8        | 4,7        |
| Ibagué          | 8%          | 7,0        | 5,0        | 5,0        | 5,0        | 4,9        |
| Medellín        | 11%         | 4,9        | 4,3        | 4,8        | 5,0        | 4,9        |
| <b>Nacional</b> | <b>100%</b> | <b>4,8</b> | <b>4,7</b> | <b>4,8</b> | <b>4,9</b> | <b>4,7</b> |

# 5 Matriz de resultados 2017/2018/2019/2020

| FACTOR A EVALUAR                   | 1T   |      |      |      | 2T   |      |      | 3T   |      |      | 4T   |      |      |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                                    | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Biometría                          | 4,9  | 4,5  | 4,8  | --   | 4,7  | 4,8  | 4,7  | 4,8  | 4,7  | 4,9  | 4,9  | 4,8  | 4,9  |
| Chat                               | 4,3  | --   | --   | --   | 4,4  | --   | --   | 4,6  | --   | --   | 4,5  | --   | --   |
| Contact Center 25%                 | 4,2  | 4,3  | 4,6  | 4,7  | 4,4  | 4,5  | 4,4  | 4,4  | 4,6  | 4,7  | 4,4  | 4,7  | 4,6  |
| Infraestructura 10%                | 4,9  | 4,7  | 4,8  | 4,7  | 4,8  | 4,8  | 4,7  | 4,8  | 4,7  | 4,8  | 4,8  | 4,8  | 4,8  |
| Orientación y Servicio General 40% | 4,7  | 4,6  | 4,8  | 4,7  | 4,7  | 4,7  | 4,7  | 4,7  | 4,7  | 4,8  | 4,7  | 4,7  | 4,8  |
| PQRS-D 25%                         | 4,1  | 4,6  | 4,2  | 4,1  | 4,2  | 4,0  | 4,0  | 4,1  | 4,4  | 4,0  | 4,1  | 4,0  | 4,3  |
| Barranquilla 10%                   | 4,8  | 4,8  | 4,7  | 4,5  | 4,9  | 4,8  | 4,7  | 4,8  | 4,9  | 4,7  | 4,8  | 4,9  | 4,8  |
| Bogotá 42%                         | 4,7  | 4,8  | 4,7  | 4,7  | 4,4  | 4,7  | 4,8  | 4,7  | 4,5  | 4,7  | 4,6  | 4,6  | 4,7  |
| Bucaramanga 8%                     | 4,6  | 4,5  | 5,0  | 4,6  | 4,9  | 5,0  | 5,0  | 4,9  | 5,0  | 5,0  | 4,9  | 5,0  | 5,0  |
| Cali 13%                           | 4,9  | 4,4  | 4,9  | 4,8  | 4,6  | 4,9  | 4,7  | 4,8  | 4,8  | 5,0  | 4,9  | 5,0  | 4,9  |
| Cartagena 5%                       | 4,9  | 4,4  | 4,6  | 4,9  | 4,8  | 4,7  | 4,5  | 4,9  | 5,0  | 4,7  | 4,9  | 4,9  | 4,8  |
| Florencia 3%                       | 4,8  | 4,4  | 4,9  | 4,7  | 4,7  | 4,7  | 4,7  | 4,9  | 4,7  | 4,9  | 5,0  | 4,7  | 4,8  |
| Ibagué 8%                          | 4,8  | 4,5  | 5,0  | 4,9  | 4,8  | 5,0  | 5,0  | 4,9  | 5,0  | 5,0  | 5,0  | 5,0  | 5,0  |
| Medellín 11%                       | 4,8  | 5,0  | 4,9  | 4,9  | 4,7  | 4,9  | 4,3  | 4,7  | 4,6  | 4,9  | 4,9  | 4,8  | 5,0  |

# 6 Índice general 2020-1T



\* Se redondea un número a la unidad tomando la primera cifra después de la coma. Si esta cifra es menor que 5 (1, 2, 3, 4) se tiene en cuenta el número inicial antes de la coma, pero si esa cifra es 5 o mayor (5, 6, 7, 8, 9) debemos sumar una unidad al número.  
 < 5 =  
 > 5 = 1