

américas
Business Process Services

¿QUIÉNES SOMOS?

.....● Somos una estructura de Business Process Services, que consiste en una evolución del concepto de tercerización y que añade un valor significativo a través del desarrollo de procesos de negocio únicos apoyados en tecnología, contribuyendo a la construcción y mejoramiento de la propuesta de valor de los clientes; incrementando así su eficiencia operativa y generando un impacto positivo e inmediato en su negocio.

.....● Somos una compañía Colombiana que inició operaciones en el año 2003, en la cual conceptos como la fidelización del cliente, la actualización tecnológica, la innovación y el enfoque en resultados; nos han convertidos en una de las principales compañías en el sector, que ofrece soluciones únicas y flexibles de acuerdo a las necesidades de los clientes y del mercado.

PREMISAS G2C

El estado es una parte fundamental en la vida de los ciudadanos. El estado debe

estar descentralizado y ser asequible a todos.

Se necesita una visión única del ciudadano



**Colombia
nos une**



Gobierno en línea
Colombia



El gobierno debe buscar hacerle la vida más fácil a los ciudadanos.

G2C.....

¿EN QUÉ NEGOCIO ESTAMOS?



"Nosotros no estamos en el negocio de contact center. Estamos en el negocio de buscar formas de facilitar la vida de los Ciudadanos en su interacción con el Estado"

MODELO BPS



MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Unidad de Atención Asistida

- Chat
- Redes Sociales
- Telefónica
- Video Llamada



Evaluación del servicio

Unidad de Auto-atención

- antesdellamar®
- App
- SMS
- Web
- IVR
- Kioscos



Unidad de Atención Escrita

- Procesamiento de peticiones, quejas, reclamos y consultas



Evaluación del servicio

Unidad de Atención Descentralizada

- Oficinas móviles de atención
- Construcción y operación de puntos de atención
- Personal en sitio



Modelo especializado para **conocer y caracterizar** al Ciudadano **analizando** sus interacciones con el fin de **identificar** sus necesidades y entregar un **mejor servicio.**

La Administración Territorial al Alcance de los Ciudadanos. El Distrito Especial de Bogotá como Caso de Éxito

NUESTRO CLIENTE



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

- ✓ Es la **línea de atención al ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá** la cual brinda mecanismos de **comunicación transparente y efectiva** entre los Ciudadanos y las Entidades Distritales.
- ✓ Ofrece a los ciudadanos **acceder a toda la información** sobre temas generales de trámites y servicios en la ciudad; recepción de quejas y reclamos; asignación de citas médicas con la red pública de hospitales de la Secretaría de Salud, trámites del Registro Único Tributario (RUT) y el Registro de Identificación Tributaria (RIT).
- ✓ El horario de atención para la ciudadanía es de **24 horas los 7 días** de la Semana.
- ✓ El acceso a la información puede ser por vía **telefónica, chat, video llamada, redes sociales.**

POLITICAS GENERALES DE LA SECRETARIA GENERAL

01

La Secretaría General se compromete a ser un gerente y asociado estratégico en la gestión pública del Distrito.

Se buscará permanentemente la satisfacción de las necesidades y expectativas de los Ciudadanos.

02

03

Se creará una cultura de corresponsabilidad pública y de servicio al Ciudadano a través de la prestación del servicio de forma ética, transparente, humana y con celeridad.

¿CUÁL FUÉ LA ESTRATEGIA DEL CLIENTE?

- Para posicionar esta línea se **desarrolló una alianza con la empresa de telecomunicaciones más grande del país** que tiene la mayor cobertura telefónica en Bogotá.
- Para **acercar** de manera masiva **a los Ciudadanos** se estableció una **línea gratuita**.
- Se buscó apoyo en entidades de alto tráfico de información para el manejo de **campañas nacionales**; para esto realizó un convenio con las empresas de telefonía celular para que el servicio al Ciudadano tenga un costo de fijo por toda la transacción.



¿CUÁL FUÉ NUESTRA ESTRATEGIA?

- Se desarrolló un **software** para cumplir las necesidades relacionadas con la **atención** de Ciudadanos **en forma ordenada y sin congestión** (agendamientos citas médicas, registraduría, hacienda, catastro y campañas presidenciales).
- Se **optimizaron los procesos** de contratación
- Se desarrollaron **nuevos canales de atención** como Twiter, Facebook y redes sociales..
- Se implementó una **herramienta de mensajes de texto** para recordación de citas médicas a los Ciudadanos



¿CUÁL FUÉ NUESTRA ESTRATEGIA?

- Se desarrolló un **aplicativo de referenciación** entre **hospitales** para **mejorar la asignación** de citas médicas y optimizar sus servicios.
- El almacenamiento de la base de datos nos permitió **caracterizar las necesidades** de los Ciudadanos para mejorar **los procesos de atención**.
- Se desarrolló un **aplicativo de encuestas** sobre la **percepción del servicio**, que permitió **desarrollar planes de mejora** para **incrementar la satisfacción** del Ciudadano.



PRINCIPALES RESULTADOS

- **Satisfacción** de usuario final del **89%** y en hospitales es **del 92%** vs. objetivo del 82%.
- **Reducción de costos telefónicos** asumidos por el cliente en **7%** con la interacciones por otros canales.
- Incremento de **ciudadanos atendidos**: pasamos de **940** interacciones en 2007 a **63.846** en 2014, creciendo más del **6500%**
- **Reducción** en un **17%** en el tiempo de asignación de citas médicas.
- **Disminución de ausentismo** en la asistencia a citas médicas de los ciudadanos en hospitales en un **35%**.

PRINCIPALES RESULTADOS

- **Crecimiento** en la atención de llamadas en **981%** desde el 2010 a 2014.
- Actualmente **asignamos 371.000** citas médicas vs. **36.000** en el año 2010, incrementando en un **1030%** la atención a los Ciudadanos.
- **Reducción del 40%** en quejas por los tiempos de asignación de citas médicas en hospitales.
- **Se optimizaron los procesos** de contratación oportuna **reduciendo los tiempos** de capacitación **de 22 a 15 días**

¡GRACIAS!