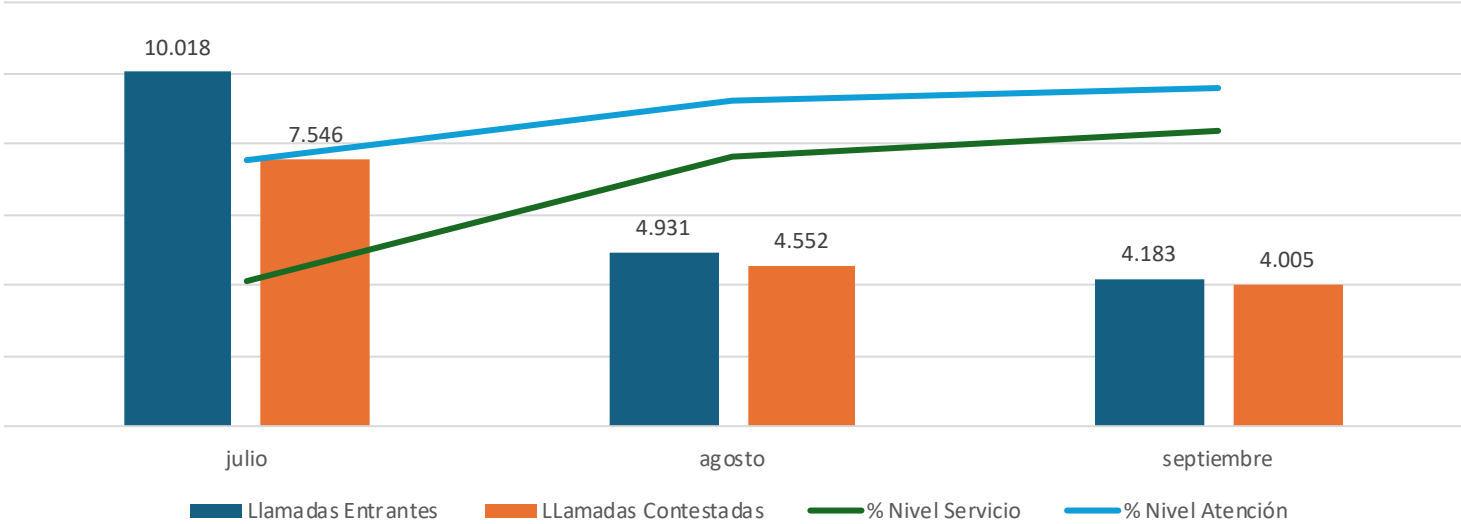


Outsourcing

| Transformamos
Experiencias

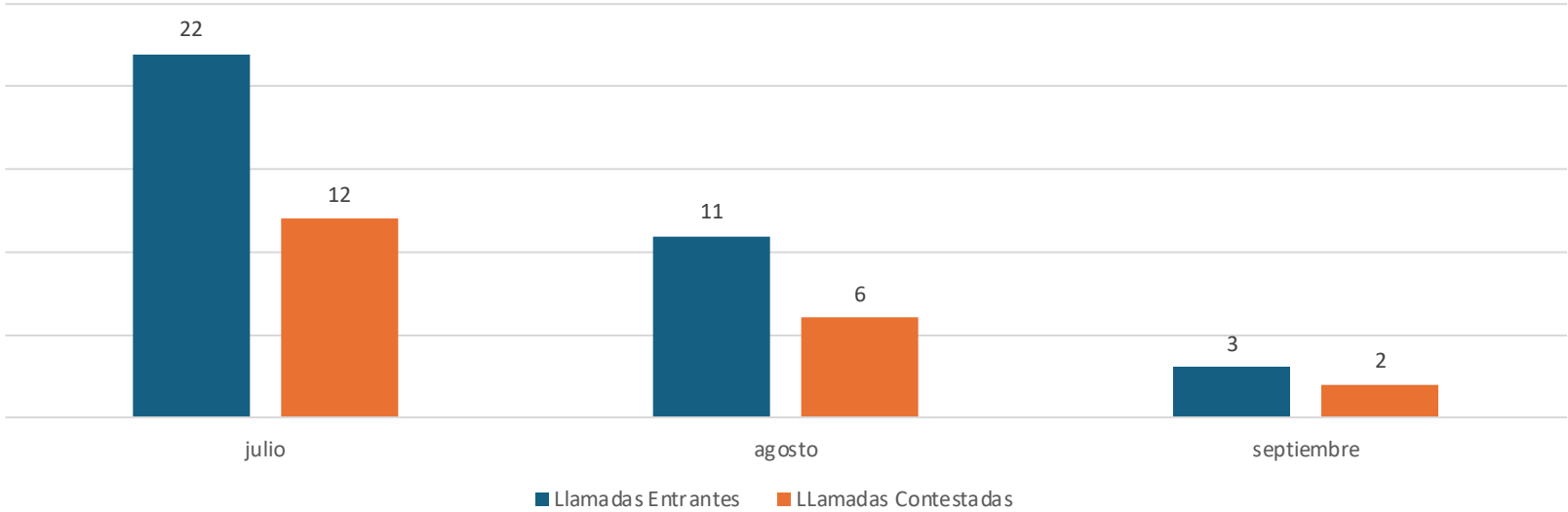
COMPORTAMIENTO INBOUND JULIO A SEPTIEMBRE



Mes	julio	agosto	septiembre	Total
Llamadas Entrantes	10,018	4,931	4,183	19,132
Llamadas Contestadas	7,546	4,552	4,005	16,103
Llamadas Abandonadas	2,472	379	178	3,029
% Nivel Servicio	41.1%	76.0%	83.6%	59.4%
% Nivel Atención	75.3%	92.3%	95.7%	84.2%
TMO Seg	342	296	318	323

Fuente: Avaya - Fecha Actualización 07/10/2025

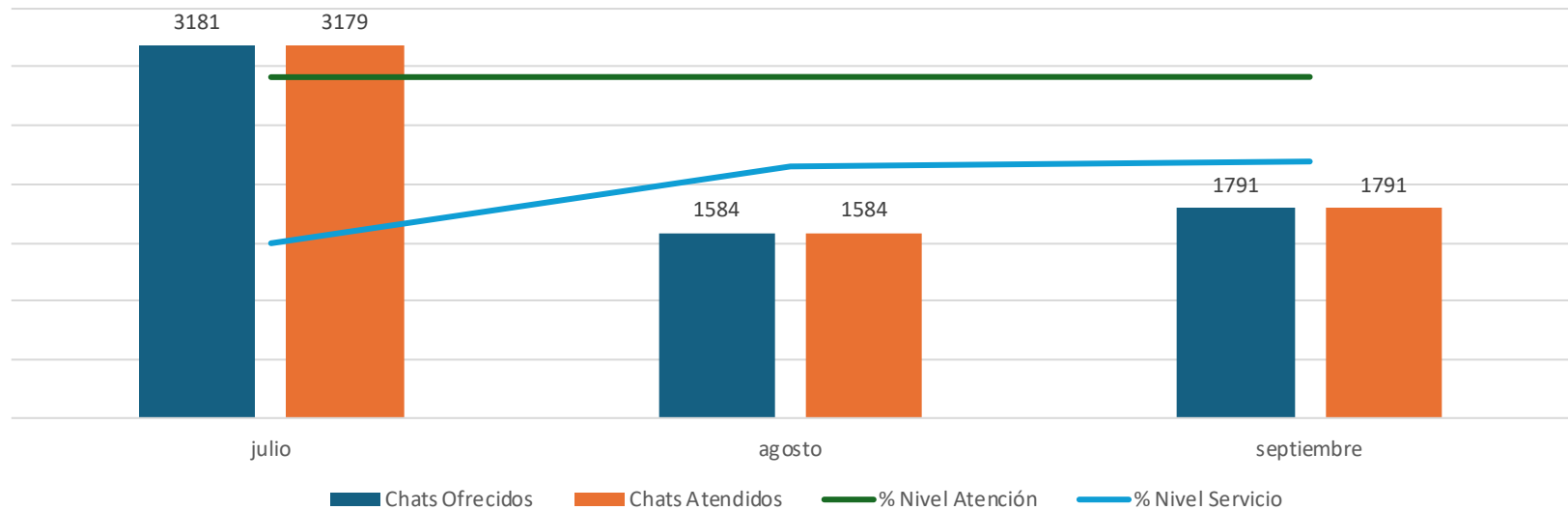
INDICADORES GENERALES BUZÓN DE VOZ JULIO A SEPTIEMBRE



Mes	julio	agosto	septiembre	Total
Llamadas Entrantes	22	11	3	36
Llamadas Contestadas	12	6	2	20
Contactabilidad	55%	55%	67%	56%

Fuente: Avaya - Fecha Actualización 07/10/2025

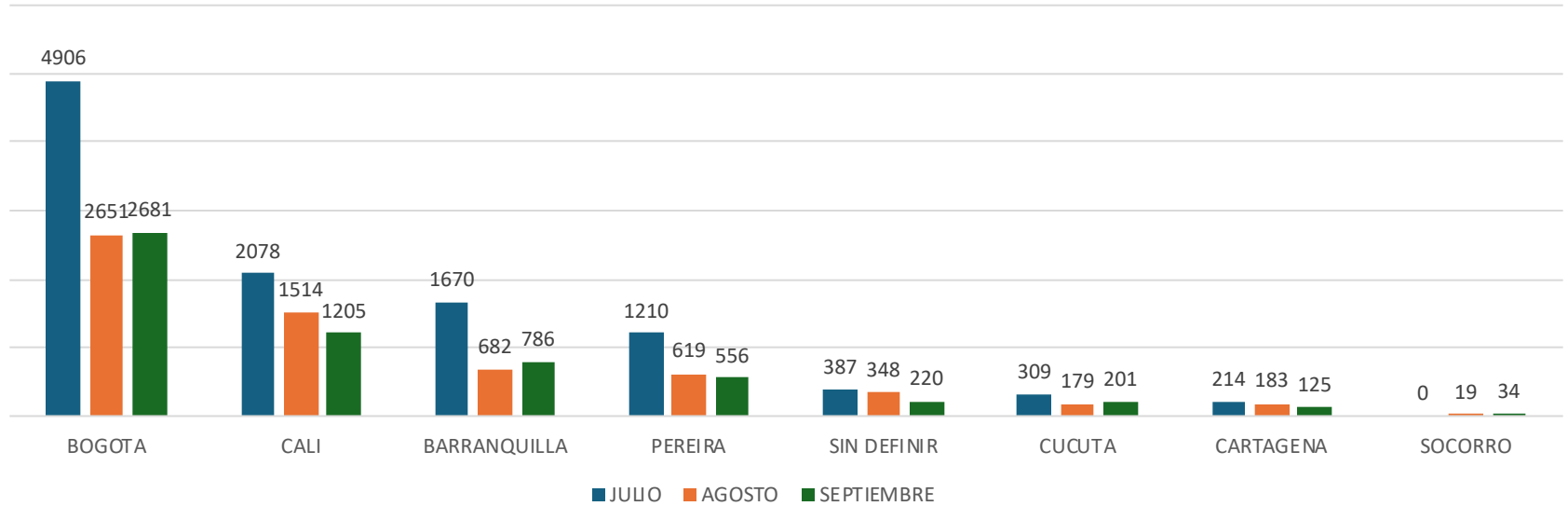
COMPORTAMIENTO CHAT JULIO A SEPTIEMBRE



Mes	julio	agosto	septiembre	Total
Chats Ofrecidos	3181	1584	1791	6556
Chats Atendidos	3179	1584	1791	6554
% Nivel Atención	99.9%	100.0%	100.0%	100.0%
% Nivel Servicio	51.2%	73.7%	75.2%	63.2%
TMO	00:10:55	00:18:40	00:14:55	00:15:59

Fuente: social media- Fecha Actualización 07/10/2025

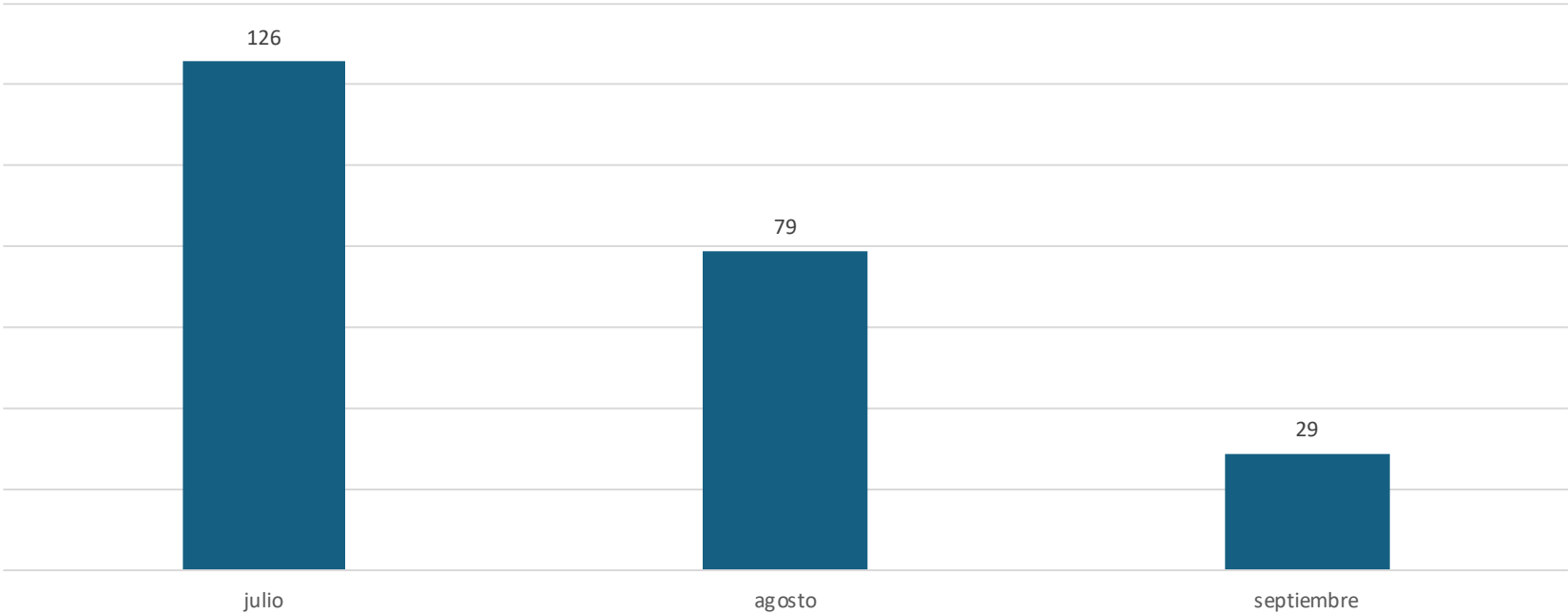
TIPIFICACION JULIO A SEPTIEMBRE



CIUDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
BOGOTA	4906	2651	2681	10238
CALI	2078	1514	1205	4797
BARRANQUILLA	1670	682	786	3138
PEREIRA	1210	619	556	2385
SIN DEFINIR	387	348	220	955
CUCUTA	309	179	201	689
CARTAGENA	214	183	125	522
SOCORRO	0	19	34	53
TOTAL	10774	6195	5808	22777

Fuente: OCM - Fecha Actualización 07/10/2025

CASOS ESPECIALES ESCALADOS POR PQR JULIO A SEPTIEMBRE



Mes	julio	agosto	septiembre	Total
Casos	126	79	29	234

Fuente: Presence - Fecha Actualización 01/09/2025



Fe

Creemos y confiamos en nuestra fuerza interior, apoyados en un ser superior.



Honestidad

Transmitimos transparencia y sinceridad. Hablamos con la verdad.



Humildad

Reconocemos nuestros errores. Servimos a los demás primero que a nosotros mismos.



Respeto

Aceptamos con amor las ideas y creencias de los demás.



Eficiencia

Estamos mejorando continuamente nuestros procesos y servicios, maximizando los recursos.

Gracias.

