

AUDITORÍA

Excelencia Operativa CX 8.0

SUSUERTE S.A.

Informe Técnico Consolidado
3 Mesas de Ayuda — Análisis Transversal — Modelo de KPIs

Fecha	Julio 2026
Estándar	Excelencia Operativa CX 8.0
Alcance	SAC + Ayuda Tecnológica + Soporte de Servicios Operativos
Preparado por	Desarrollando — Servicios Profesionales
Confidencialidad	Documento confidencial de uso exclusivo de SUSUERTE S.A.

Desarrollando — Servicios Profesionales de Auditoría de Contact Center

CONTENIDO

PARTE 1	3
Scoring por Categoría	3
2.1 Equipo y Estructura	3
2.2 Canales de Atención	4
2.3 Volúmenes de Operación.....	4
2.4 Sistemas en Uso	4
3.1 Categoría 1 — Liderazgo y Planificación.....	5
3.2 Categoría 2 — Procesos.....	7
3.3 Categoría 3 — Personas.....	11
3.4 Categoría 4 — Desempeño	13
4.1 Flujo de Gestión de PQRS General	14
4.2 Flujo de Reclamo de Corresponsalía Bancaria	15
PARTE 2	18
2.1 Equipo.....	18
2.2 Volúmenes	18
3.1 Categoría 1 — Liderazgo (Nivel: 2.5)	19
3.2 Categoría 2 — Procesos (Nivel: 2.0)	20
3.3 Categoría 3 — Personas (Nivel: 2.0)	22
PARTE 3	24
2.1 Equipo.....	24
2.2 Volúmenes	24
3.1 Categoría 1 — Liderazgo y Planificación (Nivel: 2.5)	26
3.2 Categoría 2 — Procesos (Nivel: 2.5)	27
3.3 Categoría 3 — Personas (Nivel: 3.0 — Establecido).....	29
3.4 Categoría 4 — Desempeño (Nivel: 2.0)	31
PARTE 4	34
2.1 El punto de entrada está roto en las 3 mesas.....	35
2.2 El usuario no sabe qué pasa con su caso.....	35
2.3 Los casos cruzan entre mesas sin trazabilidad (Service Journey)	35
2.4 Puntos ciegos y tareas manuales repetitivas	35
2.5 Oportunidad: Agente de IA como puerta de entrada inteligente.....	35
PARTE 5	39

PARTE 1

Mesa de Servicio al Cliente (SAC)

1. Resumen Ejecutivo

La Mesa de Servicio al Cliente de SUSUERTE opera con un equipo reducido pero comprometido, que ha logrado mantener la operación funcionando con solo 1,5 personas fijas a base de esfuerzo individual y conocimiento empírico. Sin embargo, la evaluación bajo el Excelencia Operativa CX 8.0 evidencia brechas significativas en las cuatro categorías evaluadas que limitan la capacidad de la mesa para escalar, medir su desempeño y garantizar una experiencia consistente al cliente.

El nivel de madurez general de la mesa se sitúa entre Reactivo (1) y En Desarrollo (2) en la escala de madurez de 5 niveles. Esto no refleja falta de compromiso del equipo, sino la ausencia de los procesos, herramientas y estructura que una operación de esta naturaleza requiere para funcionar de manera sostenible.

Scoring por Categoría

Categoría del Marco	Nivel	Estado	Referencia
1. Liderazgo y Planificación	1.5	En desarrollo	Mín. Estándar: 3.0
2. Procesos	1	Reactivo	Mín. Estándar: 3.0
3. Personas	1.5	En desarrollo	Mín. Estándar: 3.0
4. Desempeño	1	Reactivo	Mín. Estándar: 3.0
PROMEDIO GENERAL	1.25	Reactivo	

Escala de madurez: 1 = Reactivo (sin proceso definido) | 2 = En desarrollo (procesos básicos no consistentes) | 3 = Establecido (umbral mínimo del marco) | 4 = Avanzado (mejora continua activa) | 5 = Optimizado (clase mundial).

2. Contexto de la Evaluación

2.1 Equipo y Estructura

La mesa de Servicio al Cliente de SUSUERTE está conformada por:

Integrante	Cargo	Descripción
Andrea Mejía García	Coordinadora de Comunicaciones y SAC	Dedicación parcial (0,5 FTE). Líder, analista, supervisora, QA, escalamientos, reportes.
Alicia Córdoba	Auxiliar de Servicio al Cliente	Agente fija permanente. Llamadas, chats, PQRS, atención presencial.
0-3 practicantes	Rotativos (semestrales)	Sin capacitación formal. Aprendizaje empírico. Cada 6 meses rotan y se reinicia el ciclo.

Dedicación por integrante: 42 horas semanales.

2.2 Canales de Atención

Canal	Descripción
Voz entrante	2 agentes en Wolkvox (línea principal)
Voz saliente	2 celulares físicos (no grabadas, no registradas, no monitoreables)
Chat/Mensajería	Bandeja unificada en Wolkvox (web, Facebook, Instagram). WhatsApp NO conectado a Wolkvox
Chatbot	Conectado a web, Facebook, Instagram, WhatsApp — capacidad limitada
Presencial	Atención en punto, parcialmente registrada
Web/Intranet	Formularios de autoregistro de PQRS

2.3 Volúmenes de Operación

Canal	Rango Mensual	Fuente
Llamadas entrantes (ambas líneas)	534 - 2.038	Wolkvox / registro propio
Interacciones digitales (nuevo sistema)	199 - 904	Aplicativo interno
Chats Wolkvox (web+FB+IG)	4 - 110 (en caída)	Wolkvox
PQRS formales	191 - 252 (creciendo)	Aplicativo / Almera
Llamadas salientes por celular	Sin medición	No registradas
Atención presencial	Sin medición	Parcialmente registrada

2.4 Sistemas en Uso

Sistema	Uso / Observación
Almera	Sistema anterior de PQRS. En desuso pero aún contiene casos represados.
Aplicativo interno	Sistema web desarrollado internamente para PQRS. Migración progresiva (22% en junio).
Wolkvox	Plataforma de contact center para voz y mensajería digital.
SETA / SuperFlex	Reportes transaccionales. Búsquedas manuales de hasta 20 min por caso.
Plataforma SuperGiros	Escalamiento de corresponsalía bancaria. Doble digitación (Excel + plataforma).
Excel	Seguimiento contable de corresponsalía y escalamientos.
SIMS (SuperGiros)	1 usuario Andrea, 1 usuario Alicia.

⚠️ HALLAZGO TECNOLÓGICO

6+ sistemas sin integración. No existe vista unificada del cliente. La doble y triple digitación es constante.

3. Hallazgos por Categoría

3.1 Categoría 1 — Liderazgo y Planificación

Nivel de Madurez: **1.5** En desarrollo

La mesa ha operado sin un plan estratégico propio. La coordinadora ha construido la operación de forma empírica con los recursos disponibles. El esfuerzo es reconocible, pero la formalización de la dirección y las metas es necesaria para dar sostenibilidad.

Ítem 1.1	CUMPLIMIENTO PARCIAL
Aspecto evaluado: Declaración de dirección	
EVIDENCIA ENCONTRADA No existe un documento de dirección estratégica específico para la mesa. La operación se rige por directrices generales de la empresa. Andrea ha definido criterios operativos de forma empírica, pero no están documentados como plan estratégico.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Sin una visión documentada, la mesa no tiene un norte claro que defina qué resultados se esperan y cómo se van a lograr. Cada persona interpreta el objetivo de forma diferente.	
RECOMENDACIÓN Construir una declaración de dirección para la mesa con visión, misión operativa, objetivos estratégicos y metas medibles. No necesita ser complejo — una página es suficiente si tiene los elementos correctos.	
Ítems 1.2–1.3	CUMPLIMIENTO PARCIAL
Aspecto evaluado: Planificación y metas	
EVIDENCIA ENCONTRADA Las metas actuales son: contactar al cliente en 2 días hábiles (meta 98%) y gestionar las PQRS interna y externamente (meta 100%). Estas metas cubren actividad pero no resultados de calidad, eficiencia ni satisfacción del cliente.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Sin metas de calidad de respuesta, satisfacción post-interacción, tiempos de resolución o eficiencia, no se puede medir si la operación está mejorando o empeorando.	
RECOMENDACIÓN Ampliar el modelo de metas para incluir al menos: CSAT (satisfacción del cliente tras cada interacción), tiempo promedio de resolución por tipo de caso, calidad de respuesta (QA score), y FCR (resolución en primer contacto).	
Ítem 1.4	CUMPLIMIENTO PARCIAL
Aspecto evaluado: Revisión de desempeño	
EVIDENCIA ENCONTRADA Se genera un informe mensual de PQRS que cubre volúmenes, estados y comparativo mes a mes. Sin embargo, no incluye análisis de causa raíz, métricas operativas de contact center, ni acciones correctivas documentadas.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Los problemas recurrentes (errores en corresponsalía, reincidencia de vendedores) se repiten mensualmente sin que se ataque el origen de forma estructurada.	

RECOMENDACIÓN

Incorporar al informe mensual: análisis de causa raíz de los 3 problemas más recurrentes, métricas de tiempos de resolución, distribución de carga por persona, y seguimiento de acciones correctivas del mes anterior.

3.2 Categoría 2 — Procesos

Nivel de Madurez: 1.0 Reactivo

Los procesos de la mesa funcionan por el conocimiento empírico del equipo, sin documentación formal, sin herramientas de gestión de la fuerza de trabajo, sin monitoreo de calidad estructurado, y con múltiples sistemas desconectados que generan reprocesos constantes.

Ítem 2.1

NO CUMPLE

Aspecto evaluado: Forecasting, Staffing y Scheduling

EVIDENCIA ENCONTRADA

No existe pronóstico de demanda (forecasting). No se calcula el número de personas necesarias (staffing) ni se programa la capacidad (scheduling). El equipo trabaja con horarios fijos independientes del volumen. No se mide adherencia.

IMPACTO EN EL NEGOCIO

Cuando la demanda sube (como en marzo con 2.038 llamadas), el equipo de 1,5 personas fijas se satura y los casos se acumulan sin que haya un mecanismo de ajuste.

RECOMENDACIÓN

Implementar al menos un pronóstico mensual basado en datos históricos (ya tienen los volúmenes). Evaluar si 1,5 personas fijas son suficientes para los volúmenes actuales. Diseñar horarios que cubran los picos identificados.

Ítem 2.2

NO CUMPLE

Aspecto evaluado: Monitoreo de calidad (QA)

EVIDENCIA ENCONTRADA

La coordinadora revisa la calidad de las respuestas cuando el tiempo lo permite, pero no existe un formato estándar de evaluación, no hay frecuencia definida, no se documentan los resultados, y no hay calibración. No se evalúa la calidad de las interacciones del chatbot.

IMPACTO EN EL NEGOCIO

No hay visibilidad sobre si las respuestas a los clientes son correctas, completas, oportunas y cordiales. Los errores se detectan solo cuando el cliente reclama de nuevo.

RECOMENDACIÓN

Diseñar un formato de evaluación de calidad con criterios clave (saludo, identificación del caso, resolución, cierre, registro). Evaluar al menos 5 interacciones por persona al mes. Documentar resultados y vincularlos a coaching.

Ítem 2.4

NO CUMPLE

Aspecto evaluado: Acción correctiva

EVIDENCIA ENCONTRADA

No hay un proceso formal de análisis de causa raíz para problemas recurrentes. Los errores de corresponsalia, la reincidencia de vendedores y los vencimientos de plazos se gestionan caso a caso sin atacar el origen.

IMPACTO EN EL NEGOCIO

Problemas como los errores de digitación en recaudo (que representan una porción significativa de los reclamos) se repiten mensualmente sin una solución estructural.

RECOMENDACIÓN

Implementar un ciclo básico de acción correctiva: identificar los 3 problemas más frecuentes del mes, analizar causa raíz, definir acción, ejecutar, y verificar en el mes siguiente.

Ítem 2.1	NO CUMPLE
Aspecto evaluado: Reproceso por información incompleta en el registro	
EVIDENCIA ENCONTRADA Casi toda PQR que ingresa requiere que el equipo llame al cliente para completar información faltante (punto de venta, fecha, detalles del caso). Este callback consume entre 5 y 15 minutos por caso y no queda registrado cuando se hace por celular físico.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Con 252 PQRS mensuales, si el 80% requiere callback de 10 minutos promedio, son más de 33 horas mensuales dedicadas solo a completar datos que debieron llegar desde el registro. Esto equivale a casi una semana laboral completa de una persona.	
RECOMENDACIÓN Implementar un asistente de IA en el formulario de registro de PQR que guíe al cliente paso a paso para que incluya toda la información necesaria desde el inicio. Campos obligatorios inteligentes que no permitan enviar la solicitud incompleta. Esto eliminaría la necesidad de llamar para completar datos.	

Ítem 2.5	NO CUMPLE
Aspecto evaluado: Gestión de tecnología	
EVIDENCIA ENCONTRADA 6+ sistemas sin integración. Almera y aplicativo interno operan en paralelo. Las llamadas salientes por celular físico no se graban ni registran. El chatbot tiene capacidad limitada. La búsqueda en SETA toma hasta 20 minutos por caso. La doble digitación en SuperGiros es obligatoria.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Cada caso de PQRS requiere navegar múltiples plataformas. El tiempo dedicado a tareas administrativas supera ampliamente el tiempo dedicado a resolver el problema del cliente. Las llamadas por celular son un punto ciego sin trazabilidad.	
RECOMENDACIÓN Migrar hacia un sistema unificado donde todas las interacciones del cliente queden registradas en un solo lugar, independientemente del canal (voz, chat, WhatsApp, celular, presencial). Eliminar la doble digitación mediante integraciones o APIs.	

Ítem 2.5 NUEVO 8.0	NO CUMPLE
Aspecto evaluado: Gobernanza de IA	
EVIDENCIA ENCONTRADA Existe un chatbot conectado a canales digitales y una clasificación básica con IA (OpenAI) que solo sugiere prioridad. No hay política de IA, no hay fallback si la IA falla, no hay retroalimentación del modelo con casos reales, no hay medición de precisión de clasificación.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO La IA opera sin supervisión. El 24% de los casos quedan sin clasificar correctamente. Si el modelo falla, no hay alternativa. No se evalúa si la IA está mejorando o empeorando.	
RECOMENDACIÓN Definir una política de gobernanza de IA que incluya: qué decisiones puede tomar la IA sola, cuándo debe escalar a un humano, cómo se mide la precisión de la clasificación, y con qué frecuencia se reentrenará el modelo. Considerar un copiloto de IA entrenado con los protocolos de atención para que el equipo consulte en tiempo real qué hacer en casos específicos.	

Ítem 2.7	NO CUMPLE
Aspecto evaluado: Continuidad del negocio	
EVIDENCIA ENCONTRADA No hay plan de contingencia documentado para la mesa. La ausencia simultánea de ambas generaría impacto. Se necesita un plan de backup adicional. Las llamadas salientes por celular no tienen alternativa. El chatbot y Wolkvox dependen de conectividad y proveedores externos sin SLA formal.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Cualquier ausencia de Andrea compromete la operación. Un fallo en Wolkvox dejaría sin atención telefónica. No hay protocolo de contingencia.	
RECOMENDACIÓN Documentar un plan de continuidad básico: quién asume qué función ante ausencias, qué hacer si Wolkvox falla, qué hacer si el aplicativo interno se cae, contactos de emergencia de proveedores.	

Ítem 2.8	CUMPLIMIENTO PARCIAL
-----------------	-----------------------------

Aspecto evaluado: Cumplimiento regulatorio**EVIDENCIA ENCONTRADA**

Se conoce el plazo legal de 15 días hábiles para PQRS. El nuevo sistema muestra fechas de vencimiento. Sin embargo, no hay alertas automáticas de proximidad al vencimiento y el control depende de revisión manual caso por caso. El equipo no recibe capacitación regular en regulación de Coljuegos.

IMPACTO EN EL NEGOCIO

En junio, 16 casos se cerraron como vencidos. El riesgo de incumplimiento regulatorio es real, especialmente en los casos que dependen de respuesta de terceros (SuperGiros, bancos).

RECOMENDACIÓN

Implementar alertas automáticas de vencimiento (a 10, 13 y 15 días). Capacitar al equipo en los plazos y obligaciones regulatorias. Incluir el estatus de cumplimiento de plazos en el informe mensual.

3.3 Categoría 3 — Personas

Nivel de Madurez: 1.5 En desarrollo

El equipo muestra compromiso y dedicación excepcionales dados los recursos disponibles. Las brechas no son de actitud sino de estructura, capacitación y soporte.

Ítem 3.1	NO CUMPLE
Aspecto evaluado: Definición de cargos	
EVIDENCIA ENCONTRADA Existen manuales de funciones pero sin métricas de desempeño por rol. No hay manual de procedimiento documentado. La coordinadora concentra todas las funciones (coordinación, QA, WFM, escalamiento, reportes) en un solo rol.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Sin claridad de roles, no se puede medir el desempeño individual ni distribuir funciones cuando el equipo crezca.	
RECOMENDACIÓN Crear descripciones de cargo para: Coordinador(a), Agente de SAC, y Practicante. Incluir funciones principales, indicadores de desempeño, y competencias requeridas.	
Ítem 3.3	CUMPLIMIENTO PARCIAL
Aspecto evaluado: Capacitación	
EVIDENCIA ENCONTRADA Existe un proceso básico de capacitación correctiva (reporte → capacitación a vendedora), pero falta estructurarlo con metodología clara y constante. Los practicantes aprenden de forma empírica con acompañamiento de Andrea y Alicia. No hay evaluación de conocimientos post-capacitación. No se capacita formalmente en tiempos legales de PQRS, clasificación PQRSF, ni regulación de Coljuegos.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Los practicantes cometen errores de clasificación y atribución que generan reprocesos. Cada 6 meses rotan y el ciclo de formación vuelve a iniciar desde cero, perdiendo el conocimiento adquirido.	
RECOMENDACIÓN Estructurar el proceso de capacitación existente con una metodología clara, constante y documentada. Incluir: clasificación PQRSF, uso de sistemas, protocolos por tipo de caso, tiempos legales, y evaluación de conocimientos. Formalizar el proceso de capacitación correctiva a vendedoras.	
Ítem 3.3	NO CUMPLE
Aspecto evaluado: Capacitación estratégica a vendedores desde SAC	
EVIDENCIA ENCONTRADA No existe un programa de capacitación a vendedores en puntos de venta conectado con los hallazgos de SAC. Los errores recurrentes de vendedores (especialmente en corresponsalía bancaria y digitación de recaudos) generan un volumen significativo de reclamos que podrían prevenirse.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Una proporción importante de las PQR se origina por errores en el punto de venta. Cada error genera un caso que consume recursos de SAC durante días o semanas. Atacar el origen reduciría el volumen de reclamos y liberaría capacidad del equipo.	
RECOMENDACIÓN	

Diseñar un programa de capacitación estratégica a la red de vendedores, alimentado por los hallazgos de SAC: cuáles son los errores más frecuentes, en qué PDV se concentran, qué vendedores reinciden. Conectar el proceso de sensibilización (3 strikes) con datos reales de SAC para que la capacitación sea dirigida y medible.

3.4 Categoría 4 — Desempeño

Nivel de Madurez: 1.0 Reactivo	
Ítem 4.1	CUMPLIMIENTO PARCIAL
Aspecto evaluado: Satisfacción del cliente EVIDENCIA ENCONTRADA Existe medición de NPS periódica (encuestas en calle, llamada, WhatsApp): 72% (2023) → 68% (2024 S1) → 63% (2024 S2) → 62% (dic 2025). Es una medición valiosa pero puntual, no continua. No hay CSAT post-interacción vinculado a cada caso. IMPACTO EN EL NEGOCIO La tendencia del NPS es negativa sostenida (-10 puntos en 2 años). Sin medición por tipo de interacción, no se puede identificar qué está causando la caída. RECOMENDACIÓN Implementar CSAT post-interacción: una pregunta sencilla al cerrar cada caso o interacción ('¿Qué tan satisfecho quedó?'). Puede ser por WhatsApp, llamada automática, o encuesta web. Vincular el resultado al tipo de caso y al agente para detectar patrones.	
Ítem 4.3	NO CUMPLE
Aspecto evaluado: Desempeño de servicio EVIDENCIA ENCONTRADA La única métrica de servicio es el contacto inicial en 2 días hábiles (cumplimiento: 80%, meta: 98%). El nuevo sistema ya genera notificación inmediata al cliente, lo que debería mejorar este indicador. No se mide: tiempo promedio de resolución, tiempo de espera en llamada, tasa de abandono, distribución de carga por agente. IMPACTO EN EL NEGOCIO Sin estas métricas, no se puede saber si el servicio está mejorando o empeorando, ni dónde están los cuellos de botella. RECOMENDACIÓN Definir y comenzar a medir al menos: tiempo promedio de resolución por tipo de PQRS, tasa de casos vencidos vs. total, volumen atendido por persona, y tiempo de respuesta por canal.	
Ítem 4.4	NO CUMPLE
Aspecto evaluado: Desempeño de calidad EVIDENCIA ENCONTRADA No hay score de calidad (QA). No se mide FCR (resolución en primer contacto). No se mide la calidad de las respuestas escritas ni verbales. No se evalúa la precisión de la clasificación. IMPACTO EN EL NEGOCIO No hay forma de saber si las respuestas a los clientes son correctas y completas. Los errores solo se detectan cuando generan un nuevo reclamo. RECOMENDACIÓN Vincular el programa de QA (recomendado en Cat 2.2) con indicadores de desempeño. Comenzar a medir FCR: porcentaje de PQRS que se cierran sin que el cliente vuelva a contactar por el mismo tema.	

4. Flujos de Proceso Documentados (AS-IS)

A continuación se documentan los flujos principales de la mesa tal como operan hoy. Estos flujos se levantaron mediante observación directa con la coordinadora frente al sistema.

4.1 Flujo de Gestión de PQRS General

#	Paso	Responsable	Sistema	Tiempo / Nota
1	Cliente o vendedor registra PQR por web, WhatsApp, presencial, intranet o correo	Cliente	Múltiples canales	Variable
2	PQR llega al aplicativo interno o se registra manualmente	Rep. SAC	Aplicativo / Almera	Inmediato o manual
3	Se clasifica: tipo (P/Q/R/S/F), subtipo, línea de negocio, aliado	Rep. SAC	Aplicativo + criterio	Según complejidad
4	Se verifica si se requiere info adicional del cliente	Rep. SAC	Aplicativo	
5	Si falta info: llamar al cliente por celular (no grabado)	Rep. SAC	Celular físico	5-15 min, no registrado
6	Se determina si requiere escalamiento a tercero	Rep. SAC	Criterio empírico	
7	Si es interno: ticket en 'Su equipo de soporte' (sin SLA)	Rep. SAC	Sistema interno	Sin tiempo definido
8	Si es SuperGiros: Excel contable + plataforma SuperGiros (doble entrada)	Rep. SAC	Excel + SuperGiros	15-30 min por caso
9	Si es otro aliado: correo (sin directorio estándar)	Rep. SAC	Correo	Variable
10	Esperar respuesta del tercero (sin SLA, sin seguimiento automático)	Rep. SAC	Manual	Días a semanas
11	Recibir respuesta, preparar respuesta al cliente	Rep. SAC	Aplicativo	Variable
12	Contactar al cliente con la resolución (llamada, WhatsApp, correo)	Rep. SAC	Celular / WA / correo	No siempre registrado
13	Cerrar el caso en el sistema	Rep. SAC	Aplicativo	

DIAGNÓSTICO DEL FLUJO

El proceso tiene 13 pasos con múltiples puntos de fricción: doble/triple digitación (pasos 8-9), llamadas no registradas (pasos 5, 12), dependencia de terceros sin SLA (paso 10), y clasificación que depende del criterio empírico de una sola persona (paso 3).

4.2 Flujo de Reclamo de Corresponsalía Bancaria

#	Paso	Responsable	Sistema	Tiempo / Nota
1	Error del vendedor o del cliente en transacción de recaudo	Vendedor/Cliente	Terminal	
2	Cliente o vendedora reporta el error	PDV / Cliente	Presencial/WA/web	
3	SAC busca la transacción en SETA	Rep. SAC	SETA	Hasta 20 min buscando
4	Se registra en Excel contable Y en plataforma SuperGiros (doble entrada)	Rep. SAC	Excel + SuperGiros	15-30 min
5	SuperGiros gestiona con la entidad financiera	SuperGiros	Plataforma SG	Sin SLA definido
6	SuperGiros responde. Si positiva: pasa a contabilidad. Si negativa: se evalúa responsabilidad	SuperGiros	Plataforma SG	Días a semanas
7	Decisión según resultado: cierre, escalamiento a contabilidad o cargo al vendedor	Rep. SAC	Correo + Excel	1-3 días
8	Contabilidad autoriza, se genera paz y salvo y comprobante de egreso	Contabilidad	Sistema contable	1-2 días
9	Se contacta al cliente para que recoja el pago o se le transfiere	Rep. SAC	Celular (no grabado)	
10	Se escanean documentos y se cierra la PQR	Rep. SAC	Aplicativo + escáner	

⚠️ DIAGNÓSTICO DEL FLUJO — PROCESO CRÍTICO

Este es el proceso más crítico. Involucra 4 sistemas diferentes, doble digitación obligatoria, búsquedas manuales de hasta 20 minutos, y dependencia de SuperGiros y bancos sin SLA definido. Un solo caso puede tomar días o semanas. El 80% del tiempo se consume en pasos administrativos.

5. Fortalezas Identificadas

El diagnóstico también identifica fortalezas que deben preservarse y potenciarse:

Fortaleza	Descripción
Equipo comprometido	Andrea y Alicia conocen la operación a fondo. El nivel de dedicación con recursos limitados es notable.
Evacuación activa de backlog	Se están cerrando casos represados de meses anteriores. En junio cerraron 246 novedades incluyendo pendientes.
Migración tecnológica en curso	El desarrollo interno del nuevo aplicativo de PQRS muestra iniciativa y ya recibe el 22% de los casos.
Clasificación PQRSF estructurada	La matriz de 94 subtipos organizada por P-Q-R-S-F con líneas de negocio y aliados es un activo valioso.
NPS histórico disponible	Datos desde 2022 permiten trazar línea base y medir progreso.
Proceso de sensibilización a vendedores	El modelo de 3 strikes (sensibilización → compromiso → gestión humana) es un buen marco que solo necesita sistematización.
Notificación inmediata en nuevo sistema	El aplicativo interno ya genera notificación al cliente al momento del registro, mejorando el tiempo de primer contacto.

6. Recomendaciones y Plan de Acción

Las recomendaciones están priorizadas por impacto en el negocio y viabilidad de implementación. Son independientes del proveedor — describen qué necesita la operación.

#	Prioridad	Recomendación	Impacto Esperado	Plazo
1	URGENTE	Sistema unificado de gestión de PQR con SLAs automáticos, alertas de vencimiento, trazabilidad completa y vista 360 del cliente.	Reducción de reprocesos, cumplimiento de plazos legales, visibilidad en tiempo real.	1-3 meses
2	URGENTE	Protocolo de atención estandarizado con manuales por tipo de caso, scripts de primera atención, y guías de escalamiento.	Autonomía del equipo, consistencia en la atención, reducción de dependencia de la coordinadora.	1 mes
3	ALTA	Modelo de indicadores operativos: CSAT continuo, FCR, tiempos de resolución, carga por agente, calidad de respuesta.	Visibilidad del desempeño real, capacidad de tomar decisiones basadas en datos.	1-2 meses
4	ALTA	Ecosistema multicanal integrado donde toda interacción quede registrada en un solo sistema.	Eliminación del punto ciego de celulares, trazabilidad completa, QA posible en todos los canales.	2-4 meses
5	ALTA	Programa de QA formal con evaluación periódica, calibración y coaching.	Mejora continua de calidad, detección temprana de errores, desarrollo del equipo.	1-2 meses
6	MEDIA	Dimensionamiento del equipo basado en volumen real y proyecciones.	Saber si 1,5 personas fijas son suficientes. Planificar capacidad para crecimiento.	1 mes
7	MEDIA	Programa de capacitación estructurado para nuevos ingresos con evaluación de competencias.	Reducción del tiempo de ramp-up, menos errores de clasificación, autonomía más rápida.	1-2 meses
8	MEDIA	Trazabilidad de reincidencia de vendedores automatizada.	Aplicación objetiva del modelo de 3 strikes con datos, no de memoria.	1-3 meses
9	MEDIA	Copiloto de IA entrenado con los protocolos de atención, para consulta en tiempo real del equipo.	El equipo puede consultar qué hacer en casos específicos sin depender del conocimiento de una sola persona.	2-3 meses
10	ALTA	Asistente de IA en el registro de PQR que guíe al cliente para que la solicitud llegue completa desde el inicio.	Eliminar la necesidad de llamar para completar datos. Ahorro estimado de 33+ horas mensuales.	1-2 meses
11	ALTA	Programa de capacitación estratégica a vendedores en PDV, conectado con hallazgos de SAC.	Reducir los errores recurrentes que generan reclamos. Atacar el problema en origen.	2-3 meses

PARTE 2

Mesa de Ayuda Tecnológica

1. Resumen Ejecutivo

La Mesa de Ayuda Tecnológica de SUSUERTE es la operación con segundo nivel de madurez más alto de las tres mesas evaluadas. Con un equipo de 8 personas, 1.624 tickets mensuales, monitoreo de red activo y KPIs individuales por auxiliar, la mesa tiene bases sólidas para alcanzar el nivel 'Establecido' (3.0) del marco de excelencia operativa.

El nivel de madurez general se sitúa en En Desarrollo (2.1), con oportunidades claras de mejora en automatización de tareas operativas, formalización de SLAs, y medición de calidad y satisfacción del usuario.

Categoría del Marco	Nivel	Estado	Referencia
1. Liderazgo y Planificación	2.5	En desarrollo	Mín. Estándar: 3.0
2. Procesos	2	En desarrollo	Mín. Estándar: 3.0
3. Personas	2	En desarrollo	Mín. Estándar: 3.0
4. Desempeño	2	En desarrollo	Mín. Estándar: 3.0
PROMEDIO GENERAL	2.1	En desarrollo	

2. Contexto

2.1 Equipo

Rol	Descripción
1 Líder de soporte	Dirección del área, reportes, coordinación con otras áreas.
2 Help Desk fijos	Tickets remotos, monitoreo de red (The Dude), reportes periódicos, gestión de usuarios y equipos.
5 Auxiliares de soporte móvil	Soporte presencial en municipios, backup de help desk. Juan Velásquez (mejor indicador: 88,55% en <1h).

2.2 Volúmenes

Indicador	Feb 2026	Jun 2026	Tendencia
Tickets ingresados	1.021	1.624	+9,5% mensual
Tickets resueltos	1.039	1.704	Incluye pendientes
Cumplimiento	92,25%	92,12%	Estable
Disponibilidad de red	99,9%	98,15%	Leve baja
Hora pico	9am-11am (37%)	9am-11am (35%)	Consistente

3. Hallazgos por Categoría

3.1 Categoría 1 — Liderazgo (Nivel: 2.5)

Ítems 1.1–1.3	CUMPLIMIENTO PARCIAL
Aspecto evaluado: Dirección y metas	
EVIDENCIA ENCONTRADA La mesa genera informes mensuales con KPIs (tickets, cumplimiento, vencidos, disponibilidad). Cuenta con Tableau para dashboards. Sin embargo, no hay un plan estratégico formal para la mesa ni metas diferenciadas por tipo de incidencia.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO La base de datos existe y es una fortaleza. Complementar con metas de satisfacción y calidad permitiría una visión completa.	
RECOMENDACIÓN Formalizar un plan con metas por tipo de caso, satisfacción del usuario, y calidad de resolución. Actualizar la tabla de tiempos de respuesta que lleva años sin revisarse.	

Ítem 1.4	CUMPLIMIENTO PARCIAL
Aspecto evaluado: Revisión de desempeño	
EVIDENCIA ENCONTRADA Se realiza informe mensual y reunión quincenal con datos por auxiliar (asignación, resolución, vencidos). Sin embargo, los tiempos de resolución mezclan categorías de diferente complejidad.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO El indicador de 'resueltos en <1h' pierde significado cuando incluye casos cuyo plazo era de 2h. Separar por tipo daría visibilidad real.	
RECOMENDACIÓN Segmentar los indicadores por tipo de incidencia y complejidad. Incluir análisis de causa raíz de los tickets más frecuentes.	

3.2 Categoría 2 — Procesos (Nivel: 2.0)

Ítem 2.1	CUMPLIMIENTO PARCIAL
Aspecto evaluado: Gestión de tickets	
EVIDENCIA ENCONTRADA El formulario de creación tiene problemas de UX: el desplegable de tipos de solicitud no filtra por área. No hay subtipos. La asignación es manual con SLA de 5 min pero sin alertas automáticas. No hay forecasting ni dimensionamiento en horas pico.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Los usuarios clasifican mal los tickets (área y tipo incorrectos), generando reclasificación manual. El cumplimiento de asignación en ≤5 min varía entre 63% y 76%.	
RECOMENDACIÓN Implementar desplegable dependiente (área → tipo filtrado). Agregar subtipos. Alertas automáticas de asignación. Analizar horas pico para evaluar refuerzo 9am-11am.	
Ítem 2.1	NO CUMPLE
Aspecto evaluado: Tareas operativas no relacionadas con soporte	
EVIDENCIA ENCONTRADA El help desk realiza tareas repetitivas que no son soporte: reportes de voltajes cada 2h (6 min c/u manual), exportación de archivos planos para corredor empresarial (5-10/día), generación manual de reportes ONJ, creación manual de usuarios (tarea repetitiva, a veces masiva), y configuraciones de hasta 600 equipos que llegan sin programación y colapsan el área.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO El mayor dolor declarado: 'nos hemos convertido en comunicadores de reportes'. Una porción significativa del tiempo se consume en tareas automatizables.	
RECOMENDACIÓN Automatizar reportes periódicos, creación de usuarios y archivos planos. Definir un SLA diferenciado para configuraciones masivas (hasta 600 equipos) que permita planificar el despliegue sin colapsar la operación regular.	
Ítem 2.2	NO CUMPLE
Aspecto evaluado: Monitoreo de calidad	
EVIDENCIA ENCONTRADA No hay programa formal de QA. No se evalúa la calidad de las resoluciones de tickets ni de la atención por WhatsApp.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO No hay retroalimentación sobre si las soluciones son correctas y completas. Los errores solo se detectan por recontacto del usuario.	
RECOMENDACIÓN Diseñar un programa básico de QA: evaluar una muestra de tickets cerrados por calidad de resolución, documentación y comunicación.	
Ítem 2.3	CUMPLIMIENTO PARCIAL
Aspecto evaluado: Escalamientos y comunicación	
EVIDENCIA ENCONTRADA	

No hay alertas cuando áreas escaladas no gestionan. No hay comunicados masivos para caídas. El grupo de WhatsApp con jefes de zona se usa para presionar tiempos en vez de gestionar prioridades.

IMPACTO EN EL NEGOCIO

Los PDV reportan 2-3 veces el mismo caso por falta de información. La gestión se hace por presión y orden de llegada, no por prioridad real.

RECOMENDACIÓN

Implementar sistema de notificación masiva para caídas. Alertas de escalamientos sin respuesta. Definir protocolo de uso del grupo de WhatsApp.

Ítem 2.5**CUMPLIMIENTO PARCIAL**

Aspecto evaluado: Gestión de tecnología

EVIDENCIA ENCONTRADA

Múltiples sistemas desconectados (ticket, Almera, Tableau, Superflex, The Dude, WhatsApp). No hay vista unificada. El historial de recontactos no es fácilmente accesible.

IMPACTO EN EL NEGOCIO

3+ aplicativos + Excel para obtener información. No hay algo unificado que permita ver reportes claros y personalizables.

RECOMENDACIÓN

Evaluar consolidación de sistemas. Priorizar la automatización de los flujos más repetitivos y la integración de datos para reportes unificados.

3.3 Categoría 3 — Personas (Nivel: 2.0)

Ítems 3.1–3.3	CUMPLIMIENTO PARCIAL
Aspecto evaluado: Definición de cargos y capacitación	
EVIDENCIA ENCONTRADA No hay manuales de soporte ni protocolos documentados. Los help desk resuelven por experiencia. Los auxiliares móviles como backup tienen menor experticia. No hay capacitación formal estructurada.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Cuando hay reemplazo la calidad baja. Los casos complejos dependen del conocimiento individual.	
RECOMENDACIÓN Documentar protocolos de atención por tipo de caso. Crear programa de capacitación cruzada entre help desk y auxiliares móviles.	

Ítem 4.1	NO CUMPLE
Aspecto evaluado: Satisfacción del usuario	
EVIDENCIA ENCONTRADA No se mide satisfacción del usuario/PDV con el soporte recibido. No hay encuesta post-resolución ni retroalimentación del cliente interno.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO No hay forma de saber si el usuario quedó conforme. Solo se mide velocidad de resolución, no calidad de la experiencia.	
RECOMENDACIÓN Implementar encuesta post-resolución simple (satisfecho/no satisfecho) vinculada al cierre del ticket. Analizar resultados por tipo de caso y auxiliar.	

4. Fortalezas Identificadas

Fortaleza	Descripción
KPIs individuales por auxiliar	Datos de asignación, resolución y vencidos por persona. Permite coaching dirigido.
Tableau implementado	La infraestructura de BI ya existe. Solo falta optimizar los dashboards.
92% de cumplimiento general	El equipo cumple a pesar de las herramientas manuales.
98,15% disponibilidad de red	Infraestructura estable con monitoreo activo.
Equipo de 8 con roles diferenciados	Help desk + soporte móvil es un modelo operativo que funciona.
Informes mensuales con análisis	Incluyen horas pico, tendencias y actividades.

5. Recomendaciones

#	Prioridad	Recomendación	Impacto Esperado	Plazo
1	URGENTE	Automatizar reportes periódicos (voltajes, monitoreo, corredor empresarial).	Liberar 30-60% de tiempo para soporte real.	1-2 meses
2	URGENTE	Formalizar SLAs por tipo de incidencia con tiempos actualizados.	Gestión por prioridad real, no por presión.	1 mes
3	ALTA	Corregir formulario de tickets + agregar subtipos de casuísticas.	Reducir clasificación errónea y permitir análisis granular.	1 mes
4	ALTA	Alertas automáticas: asignación, vencimiento, escalamientos sin respuesta.	Mejorar cumplimiento y trazabilidad.	1-2 meses
5	ALTA	Comunicados masivos de caídas para reducir tickets duplicados.	Reducir volumen de tickets innecesarios.	1 mes
6	ALTA	Agente de IA para atención primaria por WhatsApp con base de conocimiento.	Resolver consultas frecuentes sin intervención humana.	2-3 meses
7	MEDIA	Documentar manuales y protocolos de atención.	Autonomía del equipo y calidad consistente.	2 meses
8	MEDIA	Implementar medición de satisfacción del usuario.	Completar la visión de desempeño con la perspectiva del usuario.	1 mes
9	MEDIA	Trazabilidad en tiempo real del equipo móvil para PDV.	Reducir ansiedad y re-reportes de PDV.	2-3 meses
10	MEDIA	Evaluar dimensionamiento en horas pico (9am-11am).	Reducir saturación en franja crítica.	1 mes

PARTE 3

Mesa de Soporte de Servicios Operativos

1. Resumen Ejecutivo

La Mesa de Soporte de Servicios Operativos es la operación con mayor nivel de madurez de las tres mesas evaluadas. Con un equipo consolidado de 8 personas (mínimo 2 años de antigüedad), un manual de procedimientos documentado en su versión 10, evaluaciones formales de desempeño, SLAs definidos para 62 tipos de solicitud, y cobertura extendida de 6am a 9:50pm incluyendo domingos y festivos, esta mesa tiene bases sólidas para alcanzar el nivel 'Establecido' del marco de excelencia operativa.

El nivel de madurez general se sitúa en En Desarrollo avanzado (2.5), con la categoría de Personas alcanzando el nivel Establecido (3.0) — la única categoría en nivel 3 de todas las mesas auditadas.

Categoría del Marco	Nivel	Estado	Referencia
1. Liderazgo y Planificación	2.5	En desarrollo	Mín. Estándar: 3.0
2. Procesos	2.5	En desarrollo	Mín. Estándar: 3.0
3. Personas	3	Establecido	Mín. Estándar: 3.0
4. Desempeño	2	En desarrollo	Mín. Estándar: 3.0
PROMEDIO GENERAL	2.5	En desarrollo	

2. Contexto

2.1 Equipo

Rol	Descripción
1 Líder de operaciones	Dirección del área, revisión de calidad (acompañamientos), generación de reportes, coordinación.
7 Auxiliares de soporte	Tickets, llamadas salientes, gestión de procesos operativos por producto. Equipo consolidado con mínimo 2 años.

Dedicación: 42 horas semanales. Turnos de 8 horas, cobertura de 6:00am a 9:50pm incluyendo domingos y festivos. Cliente principal: Vendedoras de puntos de venta de SUSUERTE en 27 municipios de Caldas.

2.2 Volúmenes

Categoría	Vol. Mensual	Tendencia	SLA
Biometría	~1.600-2.100	Estable	30-60 min
Apuestas	~2.000+	Estable	30-60 min
Giros	500-1.300	Creciendo fuerte	30-60 min
Recaudos	~500-600	Estable	30-60 min
Remesas Internacionales	~730-790	Estable	30 min

Categoría	Vol. Mensual	Tendencia	SLA
Pagos CONFA	~110-200	Estable	30 min
Operativo	Variable	Variable	10-60 min
TOTAL ESTIMADO	5.000-6.000+	Creciendo	

3. Hallazgos por Categoría

3.1 Categoría 1 — Liderazgo y Planificación (Nivel: 2.5)

La mesa cuenta con medición detallada de actividades, informes mensuales con comparativos año a año, y evaluación formal del equipo. Le falta formalizar un modelo de KPIs con metas claras y vincular los datos de desempeño con acciones correctivas estructuradas.

Ítems 1.2–1.3	CUMPLIMIENTO PARCIAL
Aspecto evaluado: Planificación y metas	
EVIDENCIA ENCONTRADA La mesa mide actividades diarias por auxiliar en Excel (tiempos por tipo de gestión). Genera informes mensuales con comparativos. Sin embargo, no hay un modelo formal de KPIs con metas definidas por tipo de caso.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO La base de datos existe y es granular. Formalizar KPIs permitiría definir metas claras y hacer seguimiento estandarizado.	
RECOMENDACIÓN Definir un modelo de KPIs que incluya: cumplimiento de SLA por tipo de solicitud, volumen por auxiliar, casos vencidos, y satisfacción del usuario.	

Ítem 1.4	CUMPLIMIENTO PARCIAL
Aspecto evaluado: Revisión de desempeño	
EVIDENCIA ENCONTRADA Se hacen reuniones periódicas con el equipo y evaluaciones formales con Objetivos (60%) + Competencias (40%). El equipo alcanza 98-99% de cumplimiento. Sin embargo, las reuniones no incluyen análisis de causa raíz estructurado ni informe de vendedoras reincidentes.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Los datos de evaluación existen pero no se cruzan con patrones de error por PDV para dirigir intervenciones preventivas.	
RECOMENDACIÓN Incorporar análisis de causa raíz en las reuniones periódicas. Crear informe de vendedoras reincidentes cruzando datos de tickets con datos de PDV.	

3.2 Categoría 2 — Procesos (Nivel: 2.5)

La mesa tiene SLAs definidos para 62 tipos de solicitud (una fortaleza clara), manual de procedimientos documentado, y protocolos de atención. Las brechas están en las herramientas: el sistema no ayuda a cumplir los SLAs, genera reprocesos y no notifica al usuario.

Ítem 2.1	CUMPLIMIENTO PARCIAL
Aspecto evaluado: Gestión de la demanda y SLAs	
EVIDENCIA ENCONTRADA Existen 62 tipos de solicitud con SLA definido (10-60 min) y prioridad (Urgente/Alta/Media/Baja). La asignación es manual. No hay alertas de vencimiento ni cola dinámica. Cuando el equipo atiende un caso complejo, entran urgentes de 10 min que se vencen sin alerta.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Los SLAs existen pero el sistema no ayuda a cumplirlos. No hay priorización automática. Los casos urgentes no 'saltan la fila'.	
RECOMENDACIÓN Implementar cola dinámica con priorización automática y alertas de vencimiento. El sistema debe reorganizar la cola según prioridad y tiempo restante.	

Ítem 2.1	NO CUMPLE
Aspecto evaluado: Formulario de tickets y captura de información	
EVIDENCIA ENCONTRADA El formulario de creación de tickets tiene el mismo problema de UX que las otras mesas: los usuarios seleccionan mal el área y tipo. La información es insuficiente y los tickets se rechazan, requiriendo que la vendedora los monte de nuevo.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Hallazgo transversal que afecta las 3 mesas. Cada ticket rechazado duplica el tiempo de gestión tanto del usuario como del auxiliar.	
RECOMENDACIÓN Corregir el formulario con desplegable filtrado (área → tipo → subtipo), campos obligatorios contextuales, y validación antes de enviar.	

Ítem 2.1	NO CUMPLE
Aspecto evaluado: Reproceso por múltiples archivos	
EVIDENCIA ENCONTRADA Para ciertos casos (especialmente papelería) los auxiliares deben copiar y pegar la misma información en hasta 5 archivos diferentes del Google Drive. Los procesos están documentados pero la herramienta no está centralizada.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Este reproceso sistémico consume tiempo significativo del equipo. La información se duplica manualmente con riesgo de error en cada copia.	
RECOMENDACIÓN Centralizar todos los archivos de proceso en un solo sistema donde la información del ticket alimente automáticamente los campos requeridos. Eliminar la doble/triple digitación.	

Ítem 2.2	CUMPLIMIENTO PARCIAL
-----------------	-----------------------------

Aspecto evaluado: Monitoreo de calidad**EVIDENCIA ENCONTRADA**

La líder realiza revisiones de calidad y acompañamientos de forma regular, dando retroalimentación al equipo. Sin embargo, no existe un formato estándar de evaluación ni registro formal de los resultados.

IMPACTO EN EL NEGOCIO

La práctica de QA existe y es regular — esto es una fortaleza. Formalizar con un formato simple permitiría medir progreso y consistencia.

RECOMENDACIÓN

Diseñar un formato de evaluación de calidad con 5-7 criterios clave. Documentar los resultados para hacer seguimiento de la evolución de cada auxiliar.

Ítem 2.5**CUMPLIMIENTO PARCIAL****Aspecto evaluado:** Gestión de tecnología**EVIDENCIA ENCONTRADA**

Múltiples sistemas desconectados (tickets, SETA, Superflex, Tableau, Drive, Wolkvox). 4 teléfonos físicos sin grabación. Wolkvox subutilizado (solo correos). Los reportes se arman manualmente descargando de SETA.

IMPACTO EN EL NEGOCIO

Los auxiliares dedican tiempo significativo a tareas de reporte manual que deberían ser automáticas. Los teléfonos sin grabación son un punto ciego para QA.

RECOMENDACIÓN

Automatizar reportes periódicos. Evaluar integración de llamadas salientes con el sistema de tickets. Aprovechar Wolkvox para notificaciones automáticas al usuario.

Ítem 2.3**CUMPLIMIENTO PARCIAL****Aspecto evaluado:** Escalamientos**EVIDENCIA ENCONTRADA**

No hay notificaciones al usuario del estado de su solicitud. La vendedora no sabe si su caso avanza. No hay alertas cuando áreas escaladas no responden. La mesa recibe solicitudes por correo además de tickets.

IMPACTO EN EL NEGOCIO

La falta de visibilidad genera malestar, re-reportes y llamadas de seguimiento que congestionan la mesa.

RECOMENDACIÓN

Implementar notificaciones automáticas al usuario en cada cambio de estado del ticket. Alertas de escalamientos sin respuesta.

3.3 Categoría 3 — Personas (Nivel: 3.0 — Establecido)

Nivel de Madurez: **3.0** Establecido — Única categoría en nivel 3 de todas las mesas auditadas

La combinación de equipo consolidado, manual de procedimientos documentado, evaluación formal de competencias, protocolo de atención y programación de turnos estructurada evidencia un nivel de madurez significativo en la gestión de personas.

Ítem 3.1	CUMPLE
Aspecto evaluado: Definición de cargos y estructura	
EVIDENCIA ENCONTRADA Equipo de 7 auxiliares con mínimo 2 años de antigüedad. Roles diferenciados. Programación de turnos de 8 horas cubriendo 6am-9:50pm incluyendo domingos y festivos, con pausas activas definidas.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO La estabilidad del equipo es excepcional. Es la mesa con menor rotación y mejor cobertura horaria de las 3 evaluadas.	
RECOMENDACIÓN Mantener y fortalecer la estabilidad del equipo. Evaluar si la cobertura actual es suficiente ante el crecimiento de productos como giros.	

Ítem 3.3	CUMPLE
Aspecto evaluado: Capacitación y documentación	
EVIDENCIA ENCONTRADA Existe un Manual de Procedimientos (GOP-MN-02, versión 10) con: políticas generales, protocolo de atención telefónica detallado (saludo, cierre, trato), manejo de topes por producto, protocolos de seguridad (fraude en recargas, Betplay), y procedimientos operativos.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Evidencia clara de formalización. El manual incluye desde el script de saludo hasta las señales de alerta por fraude. Es el documento de proceso más maduro de las 3 mesas.	
RECOMENDACIÓN Mantener actualizado el manual. Complementar con protocolos específicos para los productos que no estén cubiertos.	

Ítem 3.4	CUMPLE
Aspecto evaluado: Verificación de competencias	
EVIDENCIA ENCONTRADA Se realizan evaluaciones de desempeño formales con Objetivos (60%) + Competencias (40%). 8 auxiliares evaluados con resultados de 98-99% de cumplimiento. Yeimy Franco y Manuela Henao con el score más alto (99.4%).	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Es la única mesa con evaluación formal de competencias. Los datos permiten coaching dirigido e identificación de fortalezas por persona.	
RECOMENDACIÓN Vincular los resultados de evaluación con oportunidades de especialización. Identificar a las auxiliares con mejor desempeño como multiplicadoras de conocimiento.	

Ítem 4.1	NO CUMPLE
-----------------	------------------

Aspecto evaluado: Satisfacción del usuario**EVIDENCIA ENCONTRADA**

No se mide satisfacción de las vendedoras con el soporte recibido. No hay encuesta post-resolución ni retroalimentación del cliente interno.

IMPACTO EN EL NEGOCIO

No hay forma de saber si las vendedoras están conformes con los tiempos y la calidad de la resolución.

RECOMENDACIÓN

Implementar encuesta post-resolución simple vinculada al cierre del ticket.

3.4 Categoría 4 — Desempeño (Nivel: 2.0)

Ítem 4.3	CUMPLIMIENTO PARCIAL
Aspecto evaluado: Desempeño de servicio	
EVIDENCIA ENCONTRADA SLAs definidos para 62 tipos de solicitud. Medición diaria de actividades por auxiliar. Sin embargo, no se mide cumplimiento de SLA de forma sistemática, los casos vencidos no se analizan por tipo ni causa raíz, y los tiempos mezclan categorías de diferente complejidad.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Sin análisis de cumplimiento de SLA, el problema de vencimientos se repite sin acción estructural. El equipo sabe que hay vencidos pero no la magnitud ni el patrón.	
RECOMENDACIÓN Implementar dashboard de cumplimiento de SLA por tipo de solicitud con tendencia. Analizar los casos vencidos: cuántos, de qué tipo, por qué se vencieron.	

Ítem 4.5	CUMPLIMIENTO PARCIAL
Aspecto evaluado: Eficiencia	
EVIDENCIA ENCONTRADA Existen datos de medición diaria por auxiliar y por tipo de gestión (Excel). Sin embargo, no se calculan indicadores de productividad estandarizados ni costo por gestión.	
IMPACTO EN EL NEGOCIO Los datos están disponibles pero no se traducen en métricas de eficiencia comparables entre auxiliares o entre períodos.	
RECOMENDACIÓN Definir indicadores de productividad: gestiones por auxiliar por día, tiempo promedio por tipo de caso, y distribución de carga.	

4. Fortalezas Identificadas

Esta mesa tiene la mayor cantidad de fortalezas de las tres mesas auditadas:

Fortaleza	Descripción
SLAs para 62 tipos de solicitud	Tiempos de 10-60 min con prioridad Urgente/Alta/Media/Baja. La base de SLAs más completa.
Manual de Procedimientos v10	Documento formal con políticas, protocolos de atención telefónica, turnos, topes y seguridad.
Evaluación formal de desempeño	Objetivos 60% + Competencias 40%. Equipo con 98-99% de cumplimiento.
Equipo consolidado	7 auxiliares con mínimo 2 años. Conocimiento profundo de todos los productos.
Cobertura extendida	Turnos de 6am-9:50pm incluyendo domingos y festivos, con pausas activas planificadas.
Cobertura multiproducto	Soportan apuestas, giros, recaudos, biometría, pagos, remesas, recargas y más.
Medición diaria de actividades	Excel granular por auxiliar y tipo de gestión.

Fortaleza	Descripción
Informes mensuales	Reportes con transacciones, comparativos año a año, configuraciones.

5. Recomendaciones y Plan de Acción

#	Prioridad	Recomendación	Impacto Esperado	Plazo
1	URGENTE	Sistema de cola dinámica con priorización automática y alertas de vencimiento por tipo de solicitud.	Cumplir SLAs sin depender de la revisión manual. Reducir casos vencidos.	1-3 meses
2	URGENTE	Notificaciones automáticas al usuario del estado de su solicitud en cada cambio de estado.	Reducir re-reportes, llamadas de seguimiento y malestar de vendedoras.	1-2 meses
3	ALTA	Corregir formulario de tickets: desplegable filtrado + campos obligatorios para evitar rechazos.	Reducir tickets rechazados y reclasificación manual.	1 mes
4	ALTA	Modelo formal de KPIs por auxiliar: cumplimiento de SLA por tipo, casos vencidos, volumen y calidad.	Visibilidad del desempeño real con datos comparables.	1 mes
5	ALTA	Grabar llamadas salientes o migrar a un canal integrado con el sistema de tickets.	Eliminar punto ciego. Permitir QA y trazabilidad.	2-3 meses
6	ALTA	Agente de IA para autogestión de solicitudes frecuentes por WhatsApp.	Atender volumen creciente sin aumentar equipo.	2-3 meses
7	ALTA	Centralizar archivos de Drive en un solo sistema para eliminar copiar/pegar en 5 hojas.	Eliminar reproceso sistémico. Ahorro de tiempo significativo.	2-3 meses
8	MEDIA	Documentar protocolos adicionales por tipo de producto no cubiertos en el manual actual.	Completar la base documental. Mayor autonomía.	2 meses
9	MEDIA	Implementar medición de satisfacción de vendedoras (encuesta post-resolución).	Completar la visión de desempeño con la perspectiva del usuario.	1 mes
10	MEDIA	Informe de vendedoras reincidentes para dirigir capacitación preventiva a PDV.	Reducir volumen de tickets atacando el origen.	1-2 meses
11	MEDIA	Automatizar reportes desde SETA para liberar tiempo del equipo.	Reducir carga operativa no relacionada con soporte.	2-3 meses

PARTE 4

Análisis Transversal y Roadmap

1. Scoring Comparativo

Categoría del Marco	SAC	Ayuda Tech	Soporte Srv	Mín. Estándar
1. Liderazgo y Planificación	1.5	2.5	2.5	3.0
2. Procesos	1.0	2.0	2.5	3.0
3. Personas	1.5	2.0	3.0	3.0
4. Desempeño	1.0	2.0	2.0	3.0
PROMEDIO	1.25	2.1	2.5	3.0

Soporte de Servicios Operativos es la mesa más madura (2.5), con Personas en nivel Establecido (3.0). SAC tiene el mayor espacio de mejora (1.25). Ayuda Tecnológica está en nivel intermedio (2.1) con bases sólidas de medición. Se evidencia la necesidad de una figura de dirección unificada que tenga visión transversal de las 3 mesas.

2. Hallazgos Transversales

Patrones que solo se ven al analizar las 3 mesas en conjunto.

2.1 El punto de entrada está roto en las 3 mesas

Cuando el usuario crea una solicitud, el sistema no lo guía para que la información llegue completa y bien clasificada. SAC: PQR llega incompleta, callbacks estimados en 50-80 horas/mes. Ayuda Tecnológica: clasificación errónea por desplegable mal diseñado. Soporte de Servicios: tickets rechazados por info insuficiente.

SOLUCIÓN TRANSVERSAL

Sistema inteligente de recepción con desplegables dependientes, campos obligatorios contextuales, validación antes de enviar, y asistente de IA que guíe al usuario.

2.2 El usuario no sabe qué pasa con su caso

SAC: el cliente no sabe cómo va su PQR hasta que alguien lo llama. Ayuda Tecnológica: los PDV reportan 2-3 veces el mismo caso. Soporte de Servicios: la vendedora no sabe si su solicitud avanza.

SOLUCIÓN TRANSVERSAL

Notificaciones automáticas al usuario en cada cambio de estado, para ambos sistemas (PQRS y tickets).

2.3 Los casos cruzan entre mesas sin trazabilidad (Service Journey)

Un caso puede nacer en SAC (PQR de corresponsalía), involucrar a Soporte de Servicios (error en transacción), requerir a Ayuda Tecnológica (problema de terminal), y escalar a un tercero (SuperGiros). Nadie ve el recorrido completo. El cliente debe explicar su caso desde cero en cada mesa.

SOLUCIÓN TRANSVERSAL

Vista unificada del journey del caso a través de las 3 mesas con registro compartido.

2.4 Puntos ciegos y tareas manuales repetitivas

Celulares/teléfonos sin grabación en SAC (2) y Soporte (4). Las 3 mesas dedican tiempo significativo a reportes manuales. Ninguna mide satisfacción post-interacción. Ninguna tiene QA formal estandarizado con calibración.

SOLUCIÓN TRANSVERSAL

Integración de canales de voz, automatización de reportes, implementación de CSAT y programa de QA transversal.

2.5 Oportunidad: Agente de IA como puerta de entrada inteligente

Un asistente por WhatsApp como línea primaria de atención para las 3 mesas. SAC: guía al cliente en registro de PQR. Ayuda Tecnológica: resuelve consultas frecuentes de PDV. Soporte de Servicios: autogestión de solicitudes frecuentes.

SOLUCIÓN TRANSVERSAL

Agente de IA unificado por WhatsApp con bases de conocimiento diferenciadas por mesa.

3. Impacto Operativo Cuantificado

Datos duros de lo que cuestan las brechas hoy:

Indicador	Descripción	Mesa	Tipo
50-80 hrs/mes	Callbacks en SAC por PQR incompletas. Equivale a 1-2 personas de tiempo completo.	SAC	Tiempo perdido
5-10 hrs/mes	Copiar y pegar en 5 archivos por caso en papelería.	Soporte Srv	Reproceso
Tickets x2-3	PDV que reportan el mismo caso múltiples veces por falta de visibilidad.	Ayuda Tech	Duplicados
0% CSAT	Ninguna mesa mide satisfacción post-interacción.	Las 3 mesas	Sin datos
16 vencidos/mes	Casos de PQR que superaron los 15 días hábiles.	SAC	Riesgo regulatorio
+9.5% volumen	Tickets creciendo mensualmente sin ajuste de capacidad.	Ayuda Tech	Crecimiento
514→1.268	Giros: crecimiento de 147% en 3 meses sin aumento de personal.	Soporte Srv	Crecimiento

4. Riesgos No Cuantificados

Riesgo	Descripción
Regulatorio	Incumplimiento de plazos de PQRS ante la SIC. Multas potenciales por respuestas fuera de los 15 días hábiles.
Canal	WhatsApp de SAC con conector no oficial. Riesgo de bloqueo permanente del número si Meta lo detecta.
Seguridad	SIMS de SuperGiros con un solo usuario compartido por todo el equipo de SAC. Sin trazabilidad individual.
Continuidad	Ausencia simultánea de Andrea y Alicia deja SAC en manos de practicantes. Ninguna mesa tiene plan de contingencia documentado.
Crecimiento	Volúmenes creciendo sostenidamente sin automatización. Los equipos se saturarán progresivamente.

5. Roadmap de Mejora

Fase 1 — Quick Wins

1. Protocolos de atención estandarizados por tipo de caso (3 mesas)
2. Formato de QA básico para las 3 mesas
3. Encuesta de satisfacción post-resolución
4. Corregir formulario de tickets (desplegable filtrado)
5. Definir SLAs actualizados por tipo de incidencia (Ayuda Tecnológica)
6. Modelo de KPIs estandarizado (ver Parte 5)

Fase 2 — Estructura

1. Sistema unificado de gestión de PQRS con alertas inteligentes y vista 360 del cliente
2. Notificaciones automáticas al usuario en cada cambio de estado (ambos sistemas)
3. Módulos en el sistema de tickets para generar documentos automáticamente (sin copiar/pegar)
4. Automatizar reportes periódicos (3 mesas)
5. Integrar llamadas al sistema de gestión
6. Programa de capacitación estratégica a vendedores conectado con SAC

Fase 3 — Transformación

1. Agente de IA por WhatsApp como puerta de entrada para las 3 mesas (externo e interno)
2. Copiloto de IA entrenado con los protocolos de atención
3. Ecosistema multicanal integrado
4. Cola dinámica con priorización inteligente (Soporte de Servicios)
5. Dashboards en tiempo real
6. Re-auditoría de seguimiento

PARTE 5

Modelo de KPIs

1. Propósito

Define los KPIs para las tres mesas de SUSUERTE. Excelencia Operativa CX 8.0 exige balance entre cuatro dimensiones: servicio (tiempos), calidad (precisión), eficiencia (productividad) y satisfacción (voz del usuario). Ninguna debe dominar.

2. Indicadores de Servicio

Capacidad de atender la demanda dentro de los tiempos establecidos.

Indicador	Qué mide	Cómo se calcula	Meta	Frec.	Mesa
Cumplimiento de SLA	% de casos cerrados dentro del SLA	$(\text{Casos en SLA} / \text{Total}) \times 100$	$\geq 90\%$	Mensual	Todas
Tiempo prom. resolución	Tiempo apertura hasta cierre	$\text{Suma tiempos} / \text{Total}$	Por tipo	Mensual	Todas
Casos vencidos	% que superaron el plazo	$(\text{Vencidos} / \text{Total}) \times 100$	$< 5\%$	Mensual	Todas
Primer contacto	Tiempo hasta primer contacto	$\text{Tiempo creación} \rightarrow \text{contacto}$	$\text{SAC} \leq 2\text{d}$	Mensual	Todas
Backlog	Casos abiertos acumulados	Conteo al cierre del período	Tend. ↓	Mensual	SAC

3. Indicadores de Calidad

Precisión, completitud y profesionalismo de las resoluciones.

Indicador	Qué mide	Cómo se calcula	Meta	Frec.	Mesa
QA Score	Calidad evaluada con formato	$(\text{Puntajes} / \text{Evaluaciones}) \times 100$	$\geq 85\%$	Mensual	Todas
FCR	% resueltos sin re-contacto	$(\text{Sin re-contacto} / \text{Total}) \times 100$	$\geq 70\%$	Mensual	Todas
Tasa re-apertura	% reabiertos post cierre	$(\text{Reabiertos} / \text{Cerrados}) \times 100$	$< 10\%$	Mensual	Todas
Clasificación correcta	% bien clasificados	$(\text{Sin reclasificación} / \text{Total}) \times 100$	$\geq 85\%$	Mensual	Todas
Tasa rechazo tickets	% rechazados por info insuficiente	$(\text{Rechazados} / \text{Ingresados}) \times 100$	$< 10\%$	Mensual	Tech/Ops

4. Indicadores de Eficiencia

Productividad del equipo y uso eficiente de recursos.

Indicador	Qué mide	Cómo se calcula	Meta	Frec.	Mesa
Gestiones por persona	Casos por integrante	Total / Integrantes	Línea base	Mensual	Todas
Utilización	% tiempo en gestión	(Horas gestión / Disponibles) × 100	≥70%	Mensual	Todas
Callbacks evitables	Tiempo en completar PQR	Conteo × tiempo promedio	Tend. ↓	Mensual	SAC
Precisión pronóstico	Volumen real vs. pronosticado	Real / Pronosticado	0.90-1.07	Mensual	Todas

5. Indicadores de Satisfacción

Experiencia del usuario. El marco exige esta dimensión para evitar optimizar velocidad a costa de la experiencia.

Indicador	Qué mide	Cómo se calcula	Meta	Frec.	Mesa
CSAT	Satisfacción post-resolución	Encuesta (1-5 o Sí/No)	≥80%	Continua	Todas
NPS	Lealtad y recomendación	% promotores - % detractores	≥65%	Trimestral	SAC
Quejas sobre servicio	% que se quejan del soporte	(Quejas / Atendidos) × 100	<3%	Mensual	Todas

6. Estructura del Reporte Mensual

Se recomienda un reporte mensual unificado con estas secciones:

#	Sección	Contenido
1	Scorecard ejecutivo	4 indicadores principales por mesa con semáforo visual (verde/amarillo/rojo).
2	Volúmenes y tendencias	Total por mesa, comparativo, distribución por tipo/canal, crecimientos.
3	Cumplimiento de SLA	% por mesa, casos vencidos: cuántos, de qué tipo, por qué. Comparativo.
4	Calidad	QA score, evaluaciones realizadas, top 3 errores, acciones de coaching.
5	Satisfacción	CSAT por mesa y tipo. NPS trimestral. Quejas y acciones.
6	Eficiencia	Gestiones por persona, utilización, callbacks evitables, automatización.
7	Causa raíz	Top 3 problemas recurrentes: qué, por qué, acción, resultado esperado.
8	Seguimiento	Acciones del mes anterior: ¿se ejecutaron? ¿resultado?
9	Plan de acción	Acciones del siguiente mes con responsable y fecha.

7. Implementación Progresiva

Fase 1 — Indicadores mínimos (inmediato)

Cumplimiento de SLA — los SLAs ya existen, solo falta medirlos sistemáticamente.

Casos vencidos — conteo y análisis por tipo. Crítico para riesgo ante la SIC.

CSAT post-resolución — pregunta simple al cerrar cada caso (WhatsApp o web).

Volumen por canal/tipo — tracking básico, parcialmente disponible.

Fase 2 — Calidad y eficiencia

QA Score — requiere formato de evaluación y al menos 5 evaluaciones/persona/mes.

FCR — requiere rastrear re-contacts por el mismo tema.

Gestiones por persona — requiere datos limpios de asignación/cierre.

Fase 3 — Indicadores avanzados

Precisión de pronóstico — requiere empezar a pronosticar demanda.

Utilización — requiere medir tiempo productivo vs. no productivo.

Reincidencia de vendedores — requiere trazabilidad por vendedor/PDV.

Nota: La implementación de dashboards automatizados se ejecutará dentro del alcance del desarrollo tecnológico. Este documento define qué medir y cómo.

