



Ámbito Servicio.

Ámbito Servicio

Estas empresas se convierten en los principales y grandes aliados con los que Asistencia Bolívar genera sinergia en el diseño y prestación del servicio asistencial para los clientes.



COMPARATIVO NÚMERO DE CASOS ATENDIDOS
POR COMPAÑÍAS VINCULADAS A ASISTENCIA BOLÍVAR 2010 Y 2011

Ramos	2010	2011	Participación 2011 - %	Variación %
Total casos automóviles	71.868	81.456	79.8%	13.3%
Total casos hábitat	14.122	19.902	19.5%	40.9%
Total casos personas y banca	460	668	0.7%	45.3%
Casos Compañía	86.450	102.026	100%	18%

La segunda es la óptica del cliente usuario, que es finalmente quien disfruta del servicio contratado de acuerdo al producto al que está ligada su asistencia. En este sentido Asistencia Bolívar juega un papel fundamental ya que la filosofía es hacer que el cliente que presenta un momento de verdad viva una experiencia que le genere gratitud. Y le permita al cliente continuar sus productos con las empresas del Grupo Bolívar como Seguros Comerciales Bolívar, Davivienda entre otros.



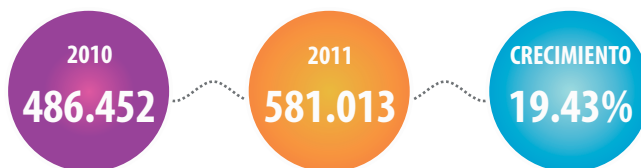
Los clientes- usuarios se comunican telefónicamente para la solicitud del servicio entre el año 2010 y 2011 tuvimos un crecimiento del 19.43%, en el año 2011 tiene incidencia en el crecimiento la prestación de nuevos servicios que se generaron para acompañar al cliente en otros momentos como fue regreso seguro a casa; así mismo las atenciones por los eventos masivos por lluvia como el que se presentó en el sector de Bosa, del cual se generaron muchos aprendizajes y el trabajo en sinergia con las compañías del grupo.

Al respecto Asistencia Bolívar ha implantado estrategias que se deriven en generar un servicio y experiencia de cliente diferencial que permita generar vínculos en la relación: Usuario-Asistencia-Empresa cliente..

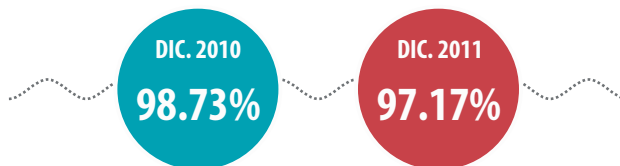
Nos hemos enfocado en el desarrollo de estrategias que nos permitan identificar no solo la necesidad que un cliente puede tener en un momento de emergencia, sino también en detectar que es lo que ese evento ocasiona en la vida cotidiana del cliente, a la gestión de estos eventos lo llamamos: Gestión de Inquietudes..

Los clientes- usuarios se comunican telefónicamente para la solicitud del servicio entre el año 2010 y 2011 tuvimos un crecimiento del 19.43%, en el año 2011 tiene incidencia en el crecimiento la prestación de nuevos servicios como el conductor elegido y los eventos masivos por lluvia como el que se presentó en el sector de Bosa.

LLAMADAS ENTRANTES



NIVEL DE SERVICIO



Porcentaje de llamadas contestadas en los primeros 20 segundos



Nuestros proveedores

Nuestra Red de Amigos al mes de diciembre de 2011 está compuesta por 453 empresas a nivel Nacional, la cual ha presentado un crecimiento del 12% con respecto al año anterior, que nos colaboran brindando soluciones a los usuarios de las áreas de Automóviles, Hábitat, Sinergia y Personales; y de los cuales 37 son Proveedores Elite.

En Automóviles atendemos los casos por Varada, Accidente simple, Accidente con herido/fallecido, Robo Parcial y Robo total, para los cuales nos apoyamos en personas seleccionadas por su experiencia, calidad y conocimientos que conforman nuestra amplia red de proveedores para prestar diferentes servicios como son: Grúa, Transporte, Carro Taller, Asistencia Jurídica Presencial y Telefónica, Cerrajería, Hospedaje y Ambulancia distribuida de la siguiente forma:

Comparativo Número de Proveedores

	2011	2010	Crecimiento
Número proveedores con servicio de grúa	172	195	13,4%
Número proveedores con servicio de transporte	66	100	51,5%
Número proveedores con servicio de Carro-Taller	34	50	47,1%
Número proveedores con servicio de Cerrajería	18	25	38,9%
Número proveedores con servicio Asistencia Jurídica	56	57	1,8%
Número proveedores con servicio Ambulancia	51	51	0,0%
Número proveedores con servicio Hoteles	65	68	4,6%



Y la cobertura por ciudades, está distribuida de la siguiente manera:

Cobertura de proveedores por ciudad



DISTRIBUCIÓN POR REGIONES PROVEEDORES AUTOMÓVILES

Departamento	PROVEEDORES	PORCENTAJE
BOGOTÁ	80	18,3%
CUNDINAMARCA	36	8,2%
VALLE DEL CAUCA	36	8,2%
SANTANDER	35	8,0%
ANTIOQUIA	29	6,6%
TOLIMA	22	5,0%
BOLÍVAR	20	4,6%
BOYACÁ	19	4,3%
RISARALDA	19	4,3%
ATLÁNTICO	18	4,1%
CÓRDOBA	14	3,2%
CALDAS	13	3,0%
MAGDALENA	13	3,0%
CESAR	13	3,0%
HUILA	12	2,7%
NARIÑO	11	2,5%
META	10	2,3%
NORTE DE SANTANDER	9	2,1%
QUINDÍO	9	2,1%
CAUCA	8	1,8%
SUCRE	7	1,6%
GUAJIRA	4	0,9%
CASANARE	1	0,2%
TOTAL	438	100,0%



En Hábitat atendemos nuestros usuarios según la magnitud del evento: Daños imprevistos, súbitos o accidentales que se generan en los inmuebles relacionados con plomería, electricidad, gas, rotura de vidrios y cerrajería; así como servicios dirigidos a los integrantes del grupo familiar como asistencia jurídica telefónica, transporte en ambulancia, y asistencia exequial entre otros.

También atendemos a nuestros clientes en eventos de mayor envergadura, como Incendio, Daños por Agua, Explosión y/o Rayo, entre otros; en actividades relacionadas con la reparación al edificio, o la coordinación de servicios de revisión y emisión de diagnósticos en temas relacionados con el daño de contenidos; así como la coordinación de servicios de alojamiento, mudanza y traslado de los ocupantes del inmueble.

Asistencia Bolívar también ofrece al cliente como alternativa de respuesta cuando el cliente presenta eventos sin cobertura y/o desea un trabajo profesional en mantenimiento y remodelaciones, servicios acordes a sus necesidades.

Los anteriores servicios a su vez son acompañados por un equipo de trabajo compuesto por el equipo de seguimiento especializado del área (call center) y profesionales de la construcción idóneos que supervisan cada una de las actividades, a través de visitas presenciales, video-llamada y seguimientos telefónicos constantes tanto a proveedores como a clientes para generar siempre vínculos de confianza y velar por el cumplimiento de promesas a nuestros usuarios.



Nuestra Red de Amigos en Hábitat, está distribuida de la siguiente forma, según su especialidad:

Proveedores por tipo de servicio	2011	2010	Crecimiento
Número proveedores de Plomería	31	37	19%
Número proveedores de Electricidad	29	36	24%
Número proveedores de Vidrios	28	31	11%
Número proveedores de Cerrajería	21	23	10%
Número proveedores de Gas	17	27	59%
Número proveedores con servicio Asistencia Jurídica	56	56	0,0%
Número proveedores con servicio de Ambulancia	51	51	0,0%
Número Supervisores	17	20	18%



Y geográficamente tenemos cobertura en las siguientes ciudades:

DISTRIBUCIÓN POR REGIONES PROVEEDORES HÁBITAT

Departamento	PROVEEDORES	PORCENTAJE
BOGOTÁ/CUNDINAMARCA	18	22%
ATLÁNTICO	8	10%
SANTANDER	6	7%
VALLE DEL CAUCA	6	7%
RISARALDA	6	7%
ANTIOQUIA	4	5%
NARIÑO	4	5%
BOYACÁ	3	4%
CALDAS	4	5%
MAGDALENA	3	4%
META	3	4%
BOLÍVAR	2	2%
TOLIMA	3	4%
CÓRDOBA	3	4%
CESAR	2	2%
HUILA	3	4%
NORTE DE SANTANDER	2	2%
QUINDÍO	2	2%
TOTAL	82	100%



Y la distribución de servicios en Asistencia Bolívar, está distribuida de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS

Servicio	PARTICIPACIÓN
GRÚA	45,24%
DESVARE	20,84%
JURÍDICOS	18,42%
TRANSPORTE	5,60%
CONDUCTOR ELEGIDO	4,63%
CERRAJERÍA AUTOS	4,38%
MENSAJERÍA	0,33%
CONDUCTOR FAMILIAR	0,28%
CONDUCTOR PROFESIONAL	0,16%
ALOJAMIENTO	0,05%
VALET PARKING	0,04%
AMBULANCIA	0,02%
FUNERARIOS	0,01%
LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE REPUESTO	0,00%
SEGURIDAD	0,00%



AUTOS



HOGAR



SINERGIA Y PERSONALES

Servicio	PARTICIPACIÓN
CERRAJERÍA	2%
DESVARE	8%
GRÚA	33%
TRANSPORTE	35%
PLOMERÍA	7%
ELECTRICIDAD	8%
JURÍDICOS	3%
FUNERARIOS	3%
EFFECTIVO DE EMERGENCIA	1%

Para la prestación de servicios del Área de Sinergia y Personales que son todos aquellos encaminados a la atención de los clientes tarjeta habientes y los relacionados con productos de vida, los proveedores son los mismos que están vinculados a la compañía que prestan servicios en el área de Automóviles y de Hábitat.



Gerencia de Experiencias con Proveedores

En 2011 se dio inicio un proyecto de fidelización bajo este nombre que se planteó para ser implementado en su totalidad durante los próximos tres años.

El reconocimiento

El reconocimiento se ha trabajado de tal forma que podamos medir y detectar el desempeño en servicio que buscamos para nuestros clientes y generar mejoras cada vez que se encuentren falencias en este mismo campo. Para esto se construyó una calificación con todas las variables de servicio y administrativas en dónde cada proveedor es medido de forma objetiva y clasificado en un ranking mensual.

Nuestros proveedores pueden ser destacados en el Boletín Gente Activa, un boletín de circulación interna, también pueden ser nominados como "Mejor proveedor del mes y/o del año" y pueden ganar viajes a la reunión de "Mejores proveedores del año" o beneficios adicionales según el puesto que ocupen en el ranking de calificación.

La reunión de premiación que se realiza en Bogotá reconoce a los mejores 20 proveedores del país, al mejor de Panamá y a los 4 técnicos más destacados del país. Estos proveedores tienen la oportunidad de venir a Bogotá invitados por la Compañía con un acompañante a la ceremonia de premiación.



La medición de la experiencia del proveedor

Como parte de este proyecto se inició la construcción del indicador de experiencia del proveedor frente a Asistencia Bolívar en donde buscamos conocer que tan positiva es la experiencia que brindamos a nuestros proveedores, haciendo un zoom en los momentos de verdad más relevantes para ellos y los atributos a trabajar en cada momento. Este trabajo se realizó en 12 ciudades del país con más de 40 proveedores de diferentes servicios a través de entrevistas semi-estructuradas.

Con esto se construyó un instrumento de medición y el resultado de esta retroalimentación nos arrojó un primer escenario en el que los proveedores se sienten muy satisfechos con Asistencia Bolívar pero adicionalmente nos permitió conocer 5 focos de mejora para que ellos se sientan mejor en el día a día con la Compañía. Estos focos se convirtieron en 2012 en los focos a trabajar para fortalecer el vínculo con proveedores.

En 2012 este indicador se revisará a la luz de consultores expertos para incrementar la confiabilidad y efectividad de los resultados.

Formación Base para la Excelencia

Nuestros proveedores cuentan con acompañamiento en diversas capacitaciones sobre temas de interés, que Asistencia Bolívar programa durante el año; tanto en afianzamiento de la Cultura de Asistencia Bolívar, como en el manejo de conversaciones y temas técnicos afines a la especialidad de cada uno de ellos en conjunto con empresas reconocidas.



Capacitador: CESVI.

MÓDULOS DE 8 Y 16 HORAS

1. Operadores de Grúa - Junio de 2011
2. Elementos de Electromecánica - Junio de 2011
3. Manejo Preventivo de Automóviles
4. Operadores Grúa - Medellín - Septiembre de 2011

TOTAL: 4 CAPACITACIONES - 32 TÉCNICOS CAPACITADOS

Capacitador: SIKA - GRICOL - PAVCO - SENA

1. Bogotá: Griferías - Reparaciones hidráulicas: Pavco - Gricol.
2. Medellín: Recertificación en altura, Electricidad - Gas: Sena
3. Manizales: Aditivos SIKA, Pintura

TOTAL: 7 CAPACITACIONES - 40 TÉCNICOS CAPACITADOS

Servicio

1. Lo que el Cliente Espera y Asistencia quiere de sus Proveedores
Clínicas de Casos
 - Barranquilla - 21 y 22 de febrero
 - Medellín - 10 y 11 de marzo
 - Cali - 11 y 12 de abril
 - Villavicencio - 20 de abril
 - Ibagué - 9 de mayo

TOTAL: 5 CIUDADES - 58 TÉCNICOS CAPACITADOS





Fortalecimiento Empresarial para Proveedores:

Cuentan con el apoyo por parte nuestra, en la formación y crecimiento de su propia empresa, y para cumplir con este beneficio se implementó el Programa de Fortalecimiento Empresarial que inició en octubre de 2009; buscando fortalecer la Red de Proveedores a través del diseño de un modelo de competencias que facilita la transformación de un negocio en empresa, mediante la creación e implementación de herramientas que optimizan la gestión y aseguran la calidad del servicio.

Con 33 empresas de proveedores seleccionadas de 8 ciudades del país, los cuales atienden el 80% de nuestra operación a nivel nacional, se dio inicio al proyecto con el diagnóstico empresarial, se determinó que el 70% se encuentran en un nivel de Negociante Emprendedor.

Además de identificar el estado empresarial en el que se encontraban estos proveedores se pudo identificar con la entrevista a 172 técnicos de cada una de las empresas, los indicadores relacionados con el clima organizacional y las diferentes expectativas o vínculos que genera Asistencia Bolívar para ellos.

Para el año 2012 el trabajo estar centrado en el proceso de selección y contratación de las segundas líneas de las empresas.



Calificación de nuestros Clientes- Usuarios

El nivel de confianza, aceptación y calidad manifestado por nuestros clientes - Usuarios para este año:

Indicadores	2010	2011
SATISFACCIÓN	94%	94%
CONFIABILIDAD	96%	96%
OPORTUNIDAD	93%	93%

En el año 2011 recibimos 751 quejas que representan el 0.7% del total de casos atendidos, y presentando un aumento del 0.1% con respecto al año 2010.

La principal causa de las quejas está representada en la oportunidad en el servicio, así como el indicador más bajo tanto en el año 2011 y 2010, convirtiéndose en uno de los principales retos que seguiremos trabajando.



Encuestas de Satisfacción

Ciudad: SANTAFE DE BOGOTÁ

NE: 777693

1) ¿Cómo le pareció el servicio prestado por Asistencia Bolívar?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

2) ¿Qué tan oportuno fue el servicio prestado?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

3) ¿Cómo calificaría la orientación realizada por Asistencia Bolívar?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

SUGERENCIAS:(súper la atención, la amabilidad oportunidad ,carisma, el sentido de pertenecía de cada uno de los integrantes del equipo de Seguros Bolívar, es la segunda vez que utilizo el servicio y es tan excelente que no lo podía creer y gracias por ser tan profesionales y comprometidos con los servicios que prestan, gracias.



Encuestas de Satisfacción

Ciudad: SANTIAGO DE CALI

NE: 778230

1) Como le pareció el servicio prestado por Asistencia Bolívar?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

2) Que tan oportuno fue el servicio prestado?.

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

3) Cómo calificaría la orientación realizada por Asistencia Bolívar?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

Si utilizó los servicios de un funcionario de la oficina móvil, como la calificaría?.

4) Con respecto al SERVICIO:

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

5) Con respecto a la OPORTUNIDAD:

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

6) Con respecto a la ORIENTACIÓN:

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

SUGERENCIAS:

Importante: CONTAR CON EMPRESAS COMO USTEDES QUE SE REQUIEREN EN EL MOMENTO MENOS ESPERADO !!!!!



Encuestas de Satisfacción

Ciudad: MEDELLÍN

NE: 782355

1) Como le pareció el servicio prestado por Asistencia Bolívar?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

2) Que tan oportuno fue el servicio prestado?.

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

3) Cómo calificaría la orientación realizada por Asistencia Bolívar?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

Si utilizó los servicios de un funcionario de la oficina móvil, como la calificaría?.

4) Con respecto al servicio:

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

5) Con respecto a la oportunidad:

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

6) Con respecto a la orientación:

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

SUGERENCIAS [EL SERVICIO DE SEGUROS BOLÍVAR ES EL MEJOR DEL MERCADO, EXCELENCIA EN TODO. DE NUEVO GRACIAS!!



Innovación

Desde Octubre de 2008 Asistencia Bolívar empezó a contar con un área dedicada al fortalecimiento de la Cultura de innovación, abordando situaciones desde la solución de varios problemas en procesos internos hasta la implementación de nuevos productos con compañías del Grupo Bolívar como Seguros Comerciales Bolívar y Davivienda.

Hasta la fecha se han realizado alrededor de 27 sesiones de innovación, en las cuales han intervenido más de 130 personas de todas las áreas de la Compañía, proveedores, y personas de otras compañías del grupo como Seguros Bolívar, Davivienda, Constructora Bolívar, y Zuana principalmente.

El reto en adelante es superar nuestros logros alcanzados en 2011, dándole continuidad a la ampliación del portafolio de productos y servicios, fortaleciendo los actuales, mejorando y rediseñando nuestros procesos para brindar más satisfacción a nuestros grupos de interés.

