

INFORME SUPERSUBSIDIO

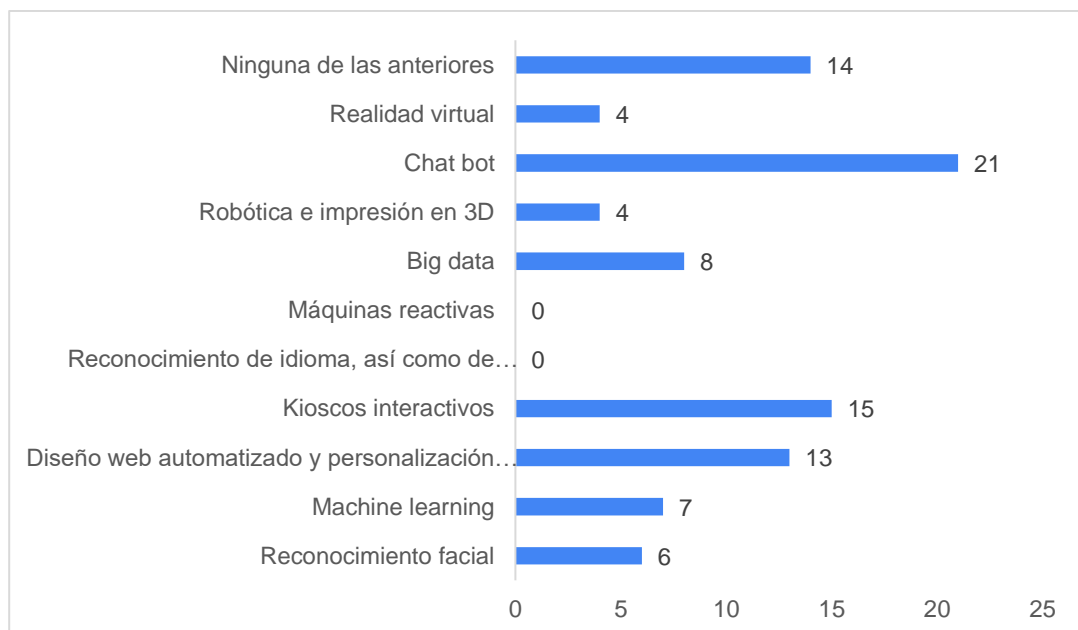
USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN PROCESOS DE ATENCIÓN

Una vez aplicada la encuesta a las 43 Cajas de Compensación se obtuvo el siguiente resultado:

Del universo de Cajas la torta se divide de la siguiente manera:

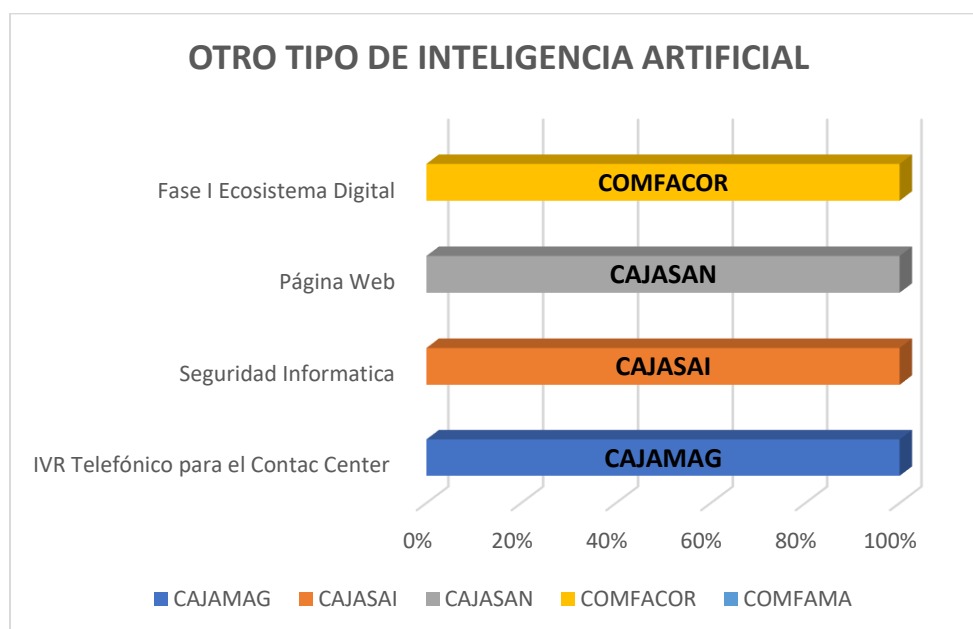
Variables	# Cajas	% Participación	Cajas de Compensación
No tiene nada	14	33%	Cafaba, Cafamaz, Cafasur, Comfaboy, Comfama, Comfacasanares, Comfachocó, Comfaguajira, Comfanorte, Comfaoriente, Comfatolima, Comfenalco Quindío, Comfenalco Santander.
Tienen de 1 a 3 opciones	23	53%	Cajacopi, Cajamag, Cajasai, Cajasán, Camacol, Cofrem, Combarranquilla, Comcaja, Comfacauca, Comfacesar, Comfacor, Comfacundi, Comfamiliar Atlántico, Comfamiliar Cartagena, Comfamiliar Huila, Comfamiliar Putumayo, Comfamiliar Risaralda, Comfasucre, Comfenalco Antioquia, Comfenaco Cartagena, Comfenalco Valle, Comfiar, Comfenalco Tolima.
Tienen 4 o más opciones	6	14%	Cafam, Colsubsidio, Comfama, Comfandi, Compensar, Confamiliares Caldas

De las opciones enviadas sobre Inteligencia Artificial, las respuestas fueron las siguientes:



De las 43 Cajas de Compensación las opciones que más se tienen implementadas son: chat Bot en 21 Cajas que corresponde al 49%, Kioscos interactivos en 15 que corresponde al 35%, Diseño web automatizado y personalización de noticias 13 que corresponde al 30%, les sigue el bit data con un 19%, Machine Learning 16% y Reconocimiento fácil con un 14%, por ultimo esta la Realidad virtual con un 9%. Cabe resaltar de que las 43 Caja un 14% contestó que aún no tiene nada implementado.

Estas 4 Cajas contestaron que tienen estas otras opciones de inteligencia artificial.



Estrategias propuestas para implementar:

1. Realizar una capacitación en el tema de inteligencia artificial que permita aclarar el concepto y su uso como herramienta de optimización de procesos de atención al usuario.
2. Sensibilizar a las Cajas que aún no tienen nada implementado sobre la importancia de implementar este concepto en los procesos y desarrollos de la plataforma tecnología en la Cajas de Compensación.
3. Incorporar buenas prácticas de otras de Cajas de Compensación con relación a la implementación, uso, beneficios y ventajas del uso de esta tecnología.
5. Hacer Benchmarking a otras empresas del sector servicio público o privado que estén implementando Inteligencia artificial como soporte a sus procesos de atención.

4. Hacer un acompañamiento a las Cajas que deseen implementar, desde las áreas de tecnologías de cajas como Colsubsidio, Cafam, Compensar, Comfama, Comfandi y Comfacaldas como soporte y asesorías con sus buenas prácticas.