



## **Afiliados a Porvenir, más cerca de sus productos y servicios gracias a Andrea, la nueva asistente virtual**

- Porvenir fortalece su infraestructura tecnológica y desarrolla distintos canales de servicio que mejoran la experiencia de sus afiliados.
- De la mano de Andrea, la nueva asistente virtual de la compañía, los afiliados podrán consultar fácilmente saldos, extractos, certificados de afiliación y realizar distintos trámites.

**Bogotá, 11 de septiembre de 2017.** Como parte de su proceso de transformación digital, Porvenir pone a disposición de sus afiliados a Andrea, una asistente virtual con la cual podrán realizar consultas de saldos, revisar su historia laboral, generar extractos y certificados, en cualquier momento y lugar.

Gracias a este desarrollo, más de 10 millones de afiliados a la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías contarán con una nueva experiencia de servicios por medio de Facebook Messenger, desde su celular o computador. En línea, Andrea les permitirá acceder a extractos de productos, certificados de afiliación, de declaración de renta, historial laboral, entre otros servicios, que pueden descargarse directamente o a través de un correo electrónico.

“Hemos venido mejorando nuestro modelo de gestión y robusteciendo continuamente la infraestructura tecnológica, para que nuestros clientes puedan interactuar con nosotros de manera 100% digital ante cualquier solicitud o trámite. Esperamos que de la mano de Andrea, las consultas y procesos de nuestros afiliados sean cada vez más fáciles y eficientes”, **afirmó Miguel Largacha Martínez, presidente de Porvenir.**

El Asistente Virtual Porvenir hace parte del proceso de transformación digital que la compañía ha implementado para fortalecer el programa de Excelencia en procesos. Gracias a ello, obtuvo en 2016 el Premio Iberoamericano de la Calidad, en la categoría oro, al responder con eficacia a las necesidades de los clientes y a los retos de la industria.

Según registros de Porvenir, en abril de 2016, el 87% de los trámites y consultas de los afiliados se prestaron por canales digitales, cifra que al mismo corte de 2017 alcanzó el 90%. Se espera que la AFP atienda el 95% de dichos requerimientos

virtualmente en los próximos tres años gracias al robustecimiento tecnológico de sus canales y plataformas de servicio.

Para lograr este propósito, Andrea se suma a la estrategia Servifácil Porvenir, la cual pone a disposición de sus afiliados distintos canales de servicios para realizar trámites y consultas, de forma ágil y segura, como Porvenir Web, Audio Respuesta Porvenir, Porvenir Móvil, Chat Porvenir y Punto de Atención Rápida Porvenir en todas sus oficinas.

Con estos servicios, Porvenir sigue avanzado en su transformación digital para aumentar la cobertura y satisfacer las necesidades actuales y futuras de los colombianos que la han elegido como su Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías.