



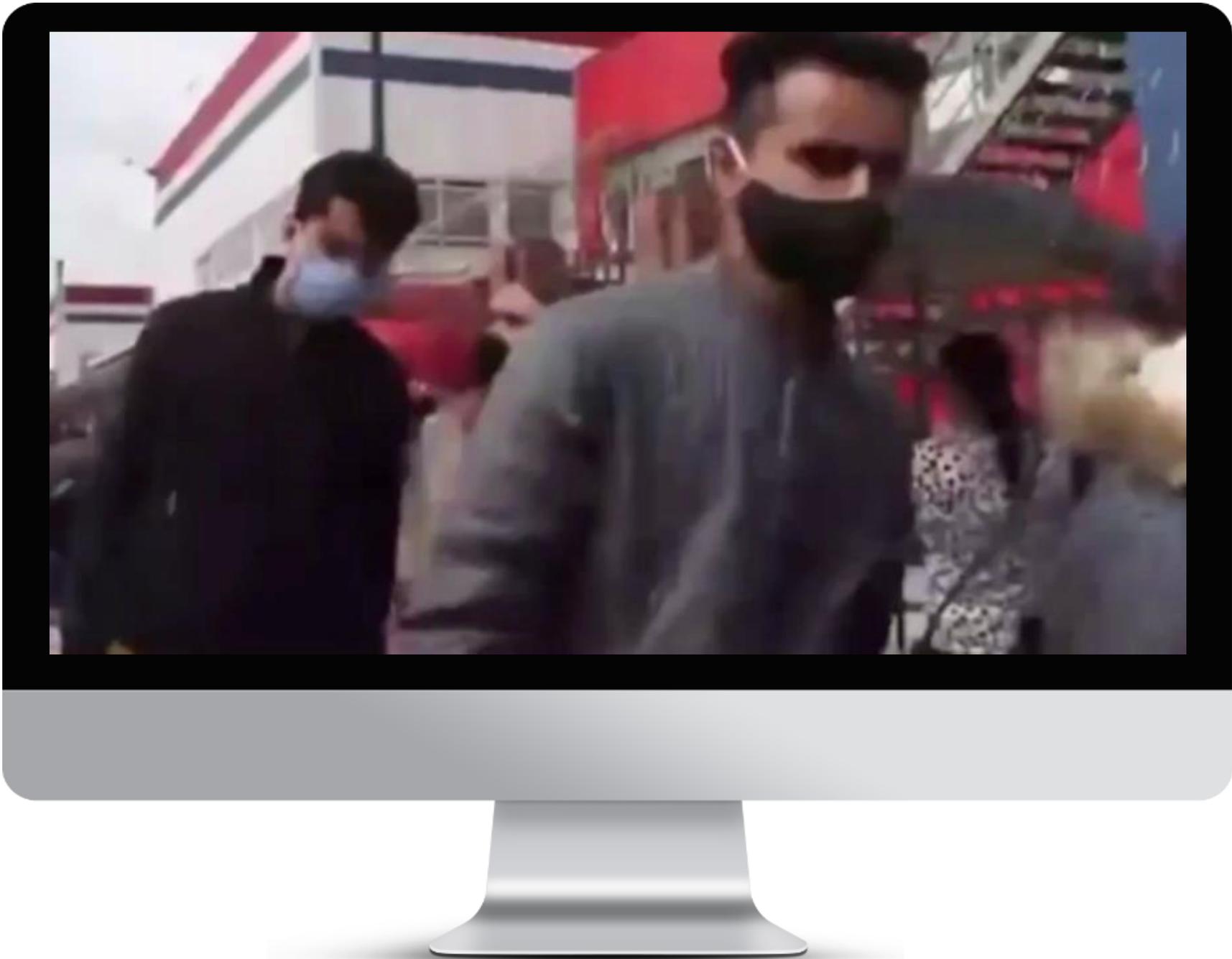
**customer
summit**

Del Back al Front

El gran reto de ACH Colombia

Alexander Sierra Mayorga

Director de Estrategia de Cliente



ACH Transferencias en cifras

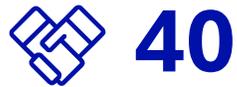
Cifras transaccionales a junio de 2024





PSE en cifras

Cifras transaccionales a junio de 2024



40

Entidades Financieras



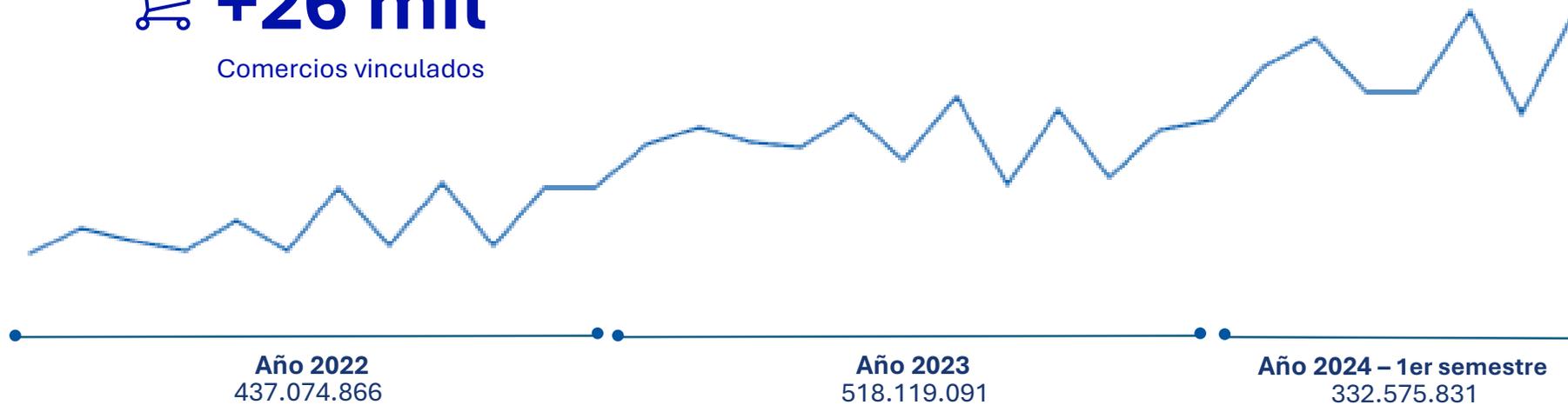
+29 millones

Usuarios registrados



+26 mil

Comercios vinculados





SOI en cifras

Cifras de registros a junio de 2024

 **17**

Entidades Financieras

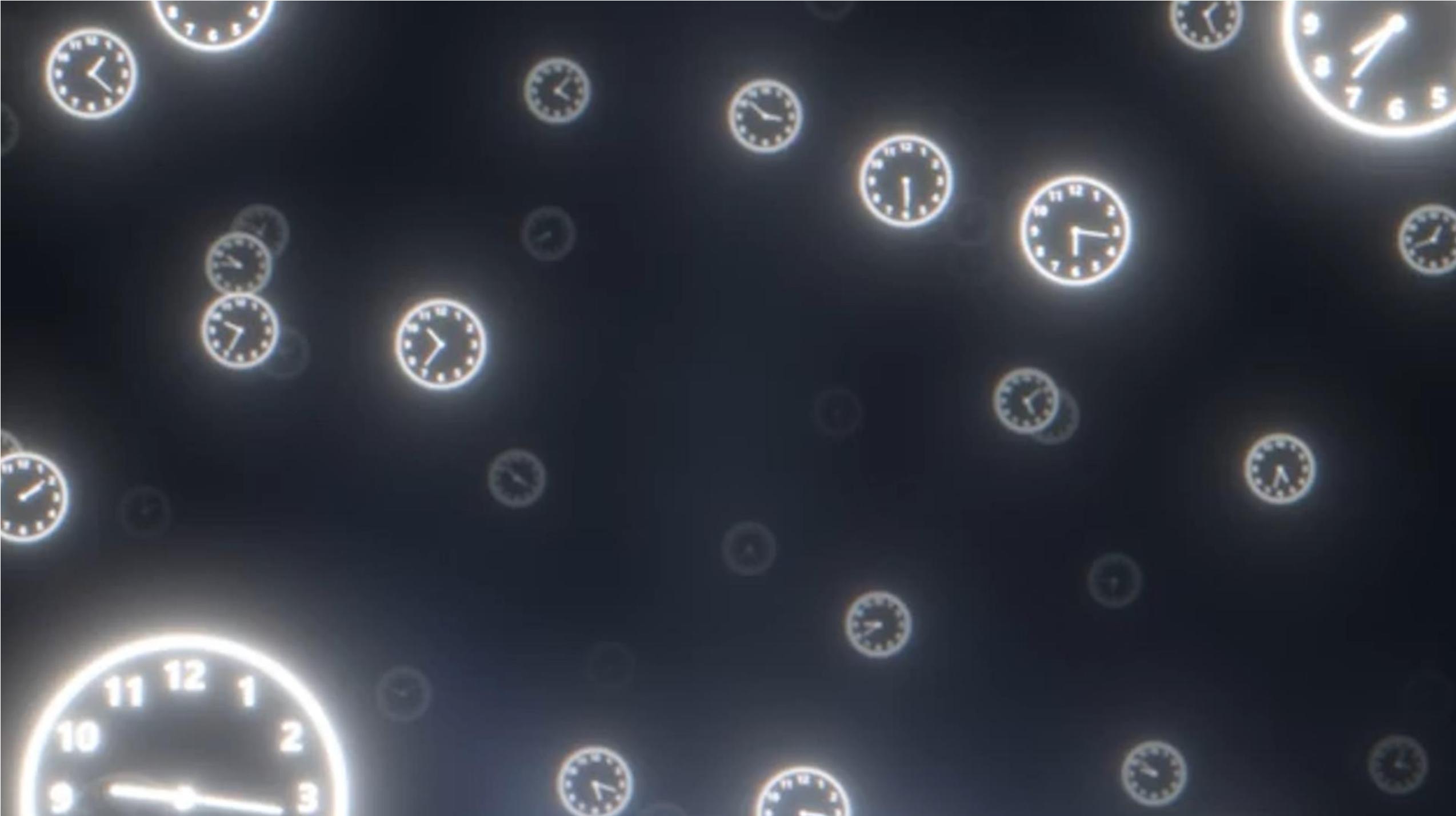
 **12% participación**

Del mercado en registros

 **+10 millones**

De aportantes de 2023 a junio 2024





Transfiya en cifras

Cifras transaccionales a junio de 2024

 **20**

Entidades Financieras

 **+16 millones**

Usuarios

 **+35 mil**

Personas con negocios



Cifras Portal Transfiya



374.749

Visitas 1º semestre 2020

538.921

Visitas 1º semestre 2024

45%

De aumento
en visitas



59%

De las personas que ingresan al portal tienen entre **18 y 34** años.



Cifras portal ACH



388.759

Visitas 1º semestre 2020

184.795

Visitas 1º semestre 2024

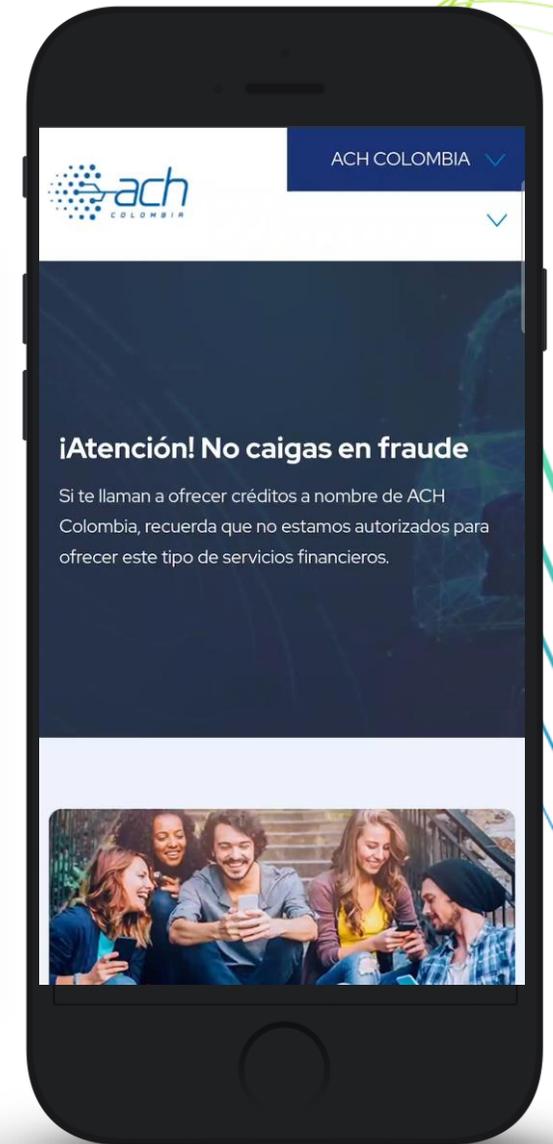
48%

De **disminución**
en visitas



56%

De las personas que ingresan al portal tienen entre **18 y 34 años**.



Cifras portal PSE



2'660.673

Visitas 1º semestre 2020

9'023.967

Visitas 1º semestre 2024

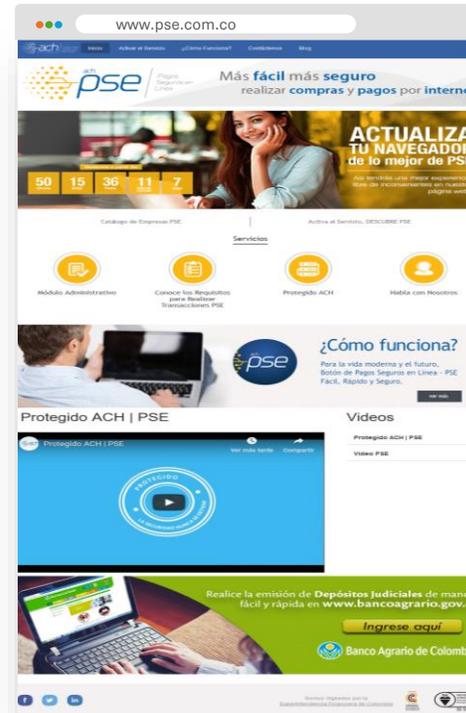
239%

De aumento
en visitas



56%

De las personas que ingresan al portal tienen entre **18 y 34** años.



Cifras portal SOI



5'320.979

Visitas 1º semestre 2020

111%

De aumento
en visitas

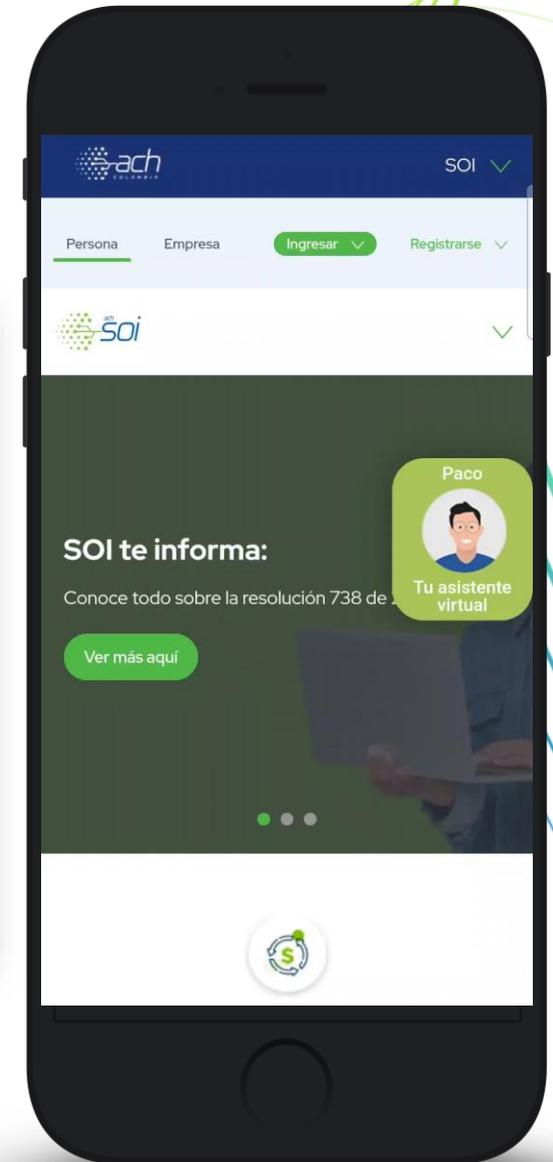
11'277.535

Visitas 1º semestre 2024



67%

De las personas que ingresan al portal tienen más de **45 años**.





Experiencia de usuario

- ✓ Mejora en la **usabilidad** y diseño **responsive**.
- ✓ Contenido **personalizado** (estilos, paleta de color y diseño).



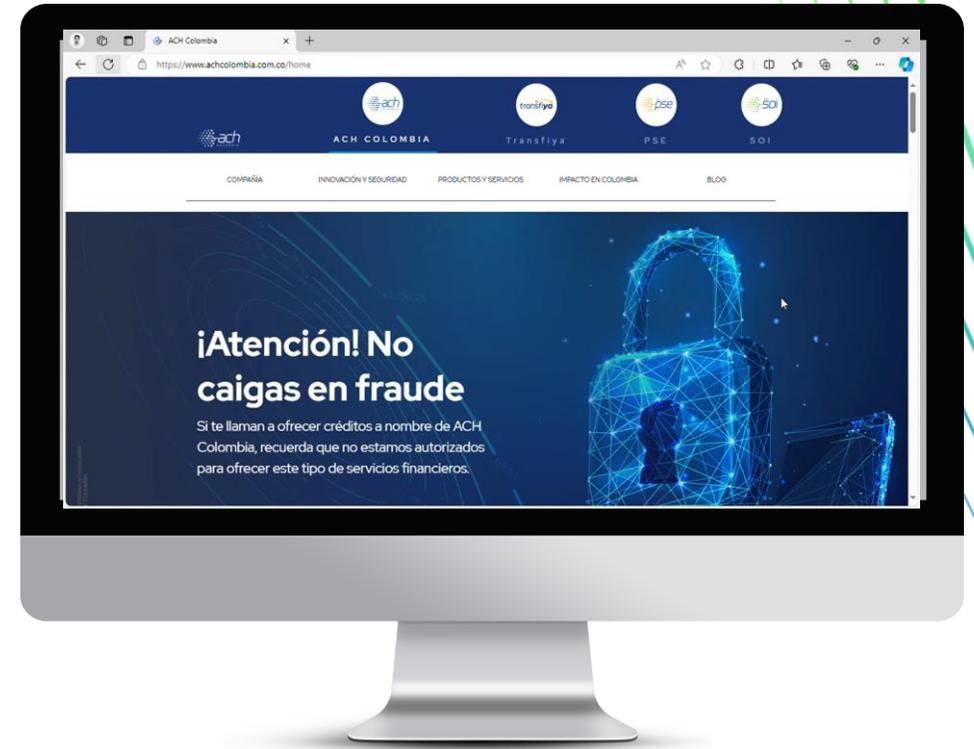
Aumento en eficiencia operativa

- ✓ Disminución en volumen de llamadas a la BPO en **23%**.
- ✓ Mayor **visibilidad** de los canales de contacto (botones flotantes).



Reducción en tiempos de respuesta

- ✓ Reducción en tiempos de respuesta asistencial: de un máximo de **5 días** a un mínimo de **4 horas**.



Gracias

Alexander Sierra Mayorga

Director de Estrategia de Cliente
ACH Colombia



Conoce más de ACH Colombia
www.achcolombia.com.co

Evalúa la charla

