

# LEONARDO ELJADUE SILVA

Estudiante Ing. Software / Analista de Datos



Leo.eljadues@gmail.com



+57 3008457329



linkedin.com/in/leonardodejesuseljadue/

## SOBRE MÍ

Durante 6 años de experiencia en el sector bancario, específicamente en Banco Davivienda, he desarrollado habilidades en gestión de calidad, análisis de datos, optimización de procesos, atención al cliente, manejo de personal, capacitación, atención al cliente y procesos de venta. Gracias a esta experiencia he aprendido sobre procesos bancarios y financieros, identificando sus necesidades y proponiendo planes de acción para estas.

Soy alguien interesado en el análisis de datos, en como esta información puede ser transformada en informes, presentaciones, que permitan identificar resultados y en crear planes de acción para lograr cumplir las metas deseadas en las empresas.

## HABILIDADES TECNICAS

- **Desarrollo:** Python. **Microsoft Office:** Conocimiento intermedio-
- Avanzado en Excel, Word y PowerPoint.

## EXPERIENCIA

**2017 - 2023(Diciembre) Banco**

**Davivienda** l Bogotá, Colombia.

**Asesor call center y Fraudes**

Al iniciar en call center realicé ventas de TC y seguros, posteriormente fui responsable de atender de manera rápida y efectiva a los clientes que presentaban inquietudes, fallas y que eran víctimas de fraude con los productos financieros de Banco Davivienda.

**Capacitador**

Fui supervisor a más de 100 funcionarios de oficina, dado la pandemia y las restricciones por covid-19 se habilitó contingencia para que estos funcionarios dieran soporte al Call center de manera remota, dando soporte sobre procesos, conceptos y tips para la atención de servicio al cliente para cumplir con los indicadores propuestos.

**BPO Manager**

A partir del incremento de clientes asociados a Banco Davivienda, se implementó asociación con varios BPO durante este periodo de manera temporal, fui responsable de las reclamaciones, quejas y solicitudes de los funcionarios asociados, dando respuesta entre 1 a 2 días hábiles, para dar respuesta a los clientes y solicitar la retroalimentación a los funcionarios relacionados para aumentar los indicadores de servicio.

**Analista de reclamaciones, Fallas y Calidad**

Gestione el seguimiento y la respuesta de las reclamaciones por parte de los clientes relacionado con el servicio, las fallas que se presentaban en los canales del Banco y aplicativos de los asesores, generando informes y presentaciones a altos cargos donde se proponían planes de acción con el fin de mejorar el servicio y los indicadores.

## EDUCACIÓN

Enero 2024 -Actualidad

**Universidad Iberoamericana**

Estudiante Ing. Software

**Udemy**

Cursos de programación de python y Microsoft Office intermedio-Avanzado.

## HABILIDADES BLANDAS

- Resolución de problemas
- Comunicación
- Manejo de Presión
- Gestión de Equipo
- Trabajo en Equipo
- Adaptabilidad
- Creatividad
- Gestión del tiempo

## IDIOMAS

- Español
- Ingles(B2- En aprendizaje del idioma)