

Outsourcing

BPO & Contact Center



BIENESTAR
FAMILIAR

**Encuesta Satisfacción
Por Canal**

ENCUESTAS POR CANAL

Canal Virtual

Chat	Cantidad
Pregunta 1	5.498
Pregunta 2	5.494
Pregunta 3	5.494
Total Encuestados	5.498

Videollamada	Cantidad
Pregunta 1	438
Pregunta 2	438
Pregunta 3	438
Total Encuestados	438

Canal Telefónico

Adultos	Cantidad
Pregunta 1	7.711
Pregunta 2	6.833
Pregunta 3	6.308
Total Encuestados	7.711

Nacional	Cantidad
Pregunta 1	3.865
Pregunta 2	3.565
Pregunta 3	3.442
Total Encuestados	3.865

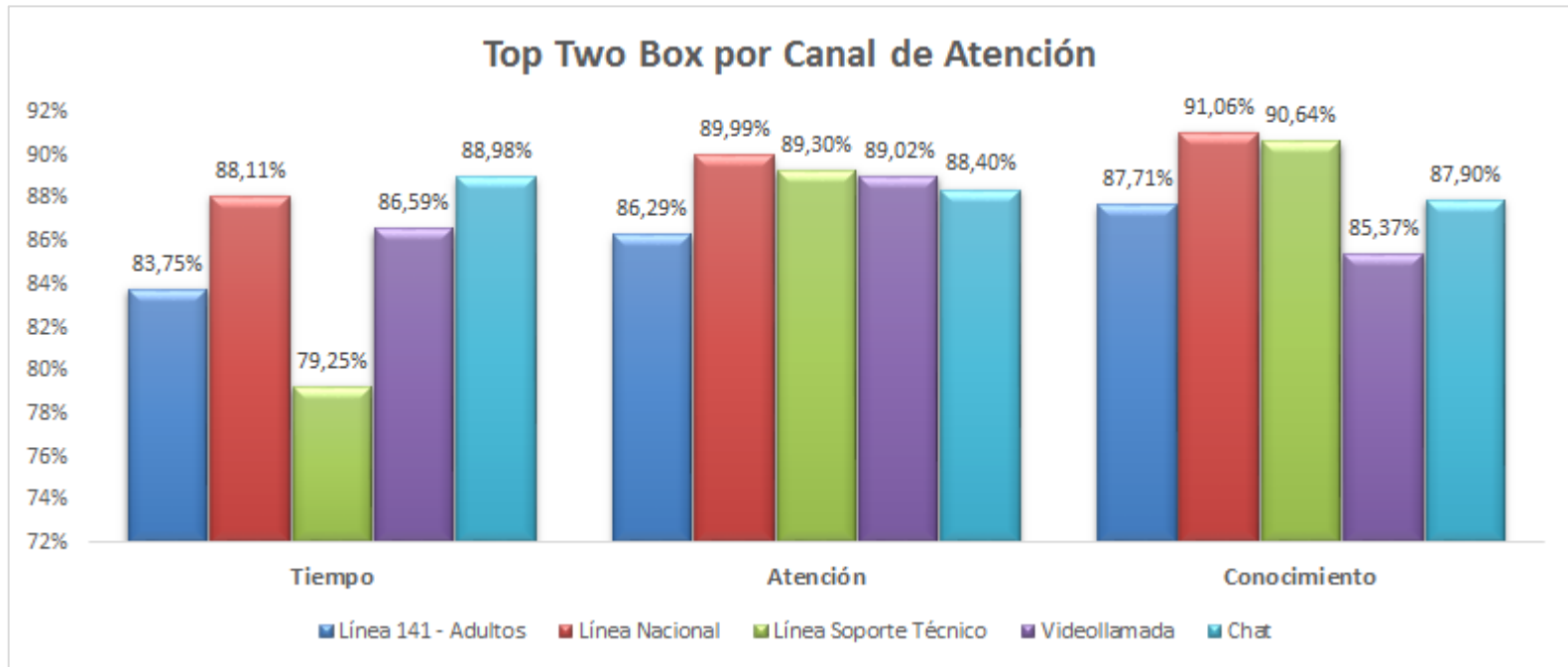
Canal Telefónico NNA

NNA	Cantidad
Pregunta 1	72.627
Pregunta 2	68.665

Canal Telefónico Soporte Técnico

Soporte Técnico	Cantidad
Pregunta 1	6.661
Pregunta 2	5.901
Pregunta 3	5.492
Total Encuestados	6.661

SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- ❑ Línea Nacional presenta el mayor nivel de satisfacción con respecto a la Atención brindada y el Conocimiento de los asesores.
- ❑ Chat presenta mayor Nivel de Satisfacción con respecto al atributo de Tiempo.
- ❑ Línea de Soporte Técnico presenta el mayor índice de oportunidad de mejora con respecto al atributo de tiempo.
- ❑ Línea 141 Adultos presenta mayor oportunidad de mejora con respecto a la Atención de los agentes.

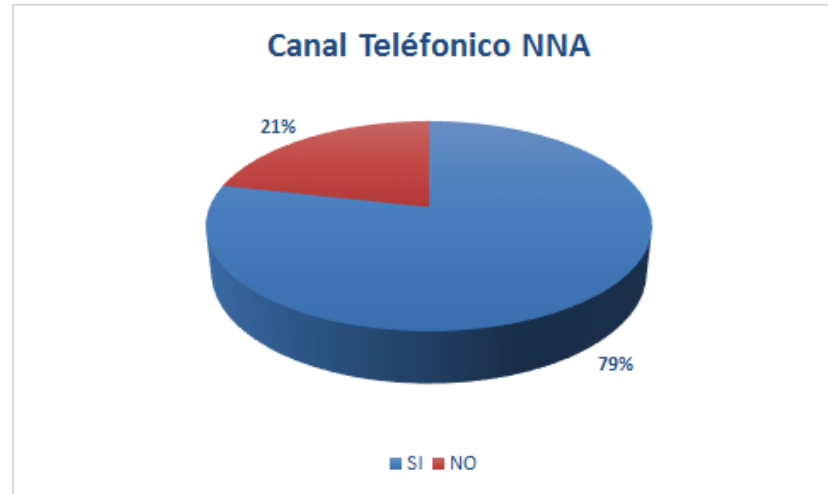


BIENESTAR
FAMILIAR

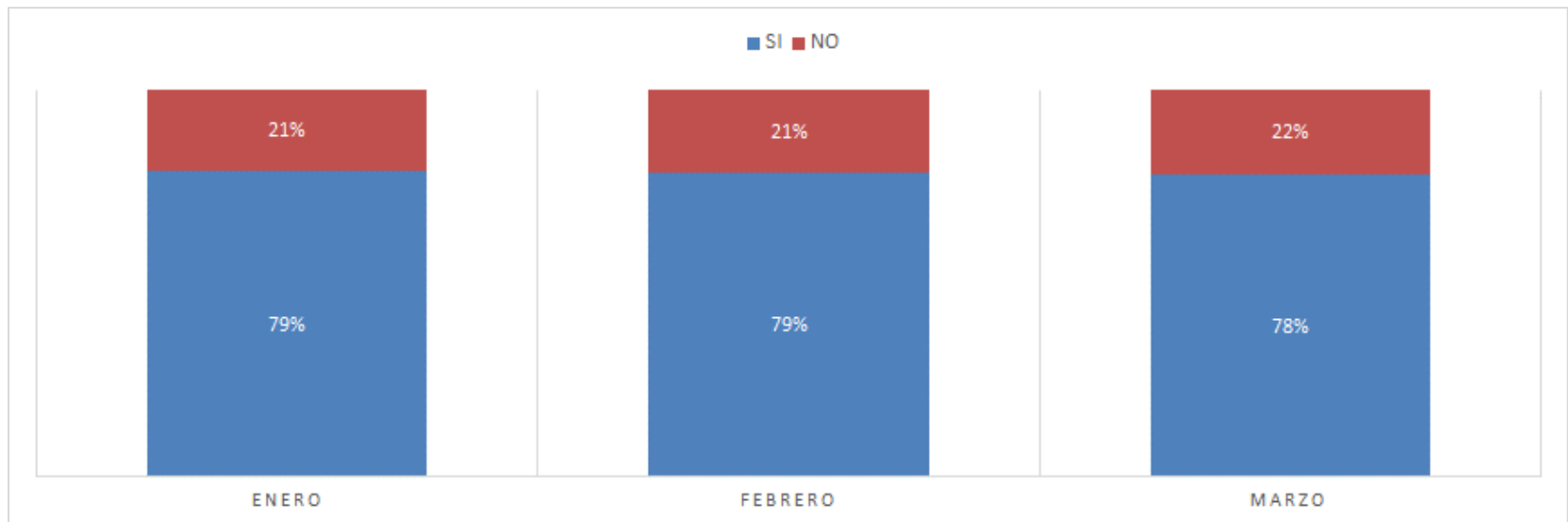
Encuesta Satisfacción
Línea 141 NNA

SATISFACCIÓN CANAL TELEFÓNICO NNA 2018

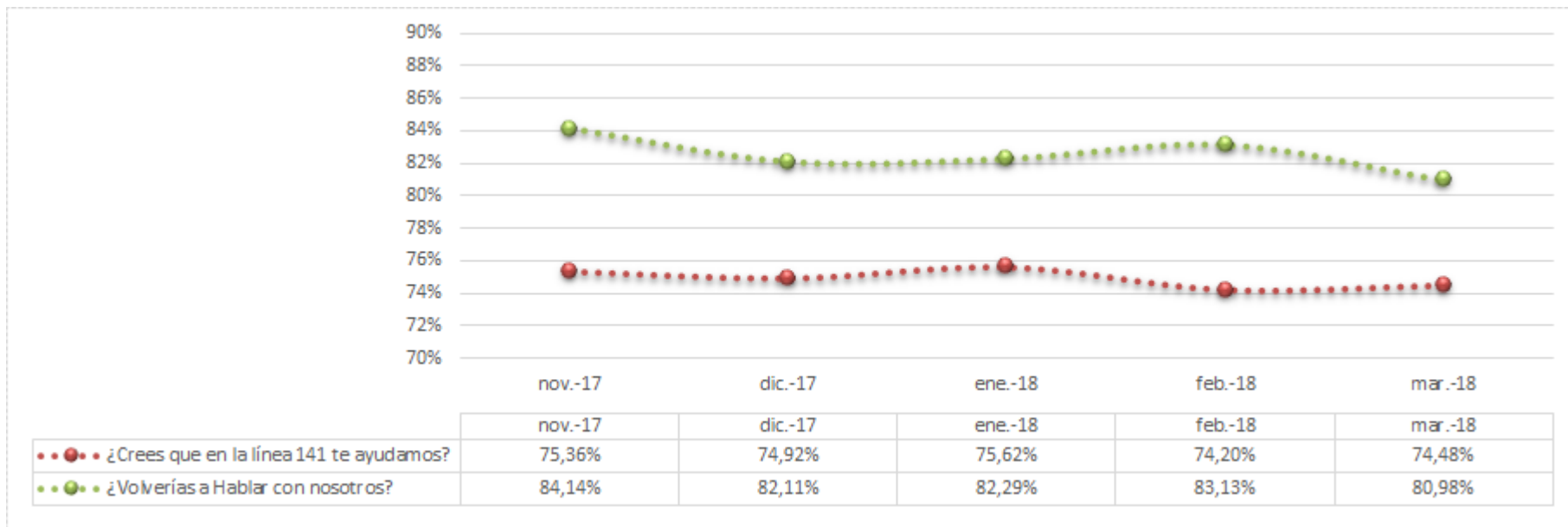
NNA	Cantidad
Pregunta 1	110.925
Pregunta 2	30.367



El nivel de satisfacción fue calculado unificando las dos preguntas de la encuesta aplicada a los NNA durante el año 2018.



ENCUESTA POSLLAMADA LÍNEA 141-NNA

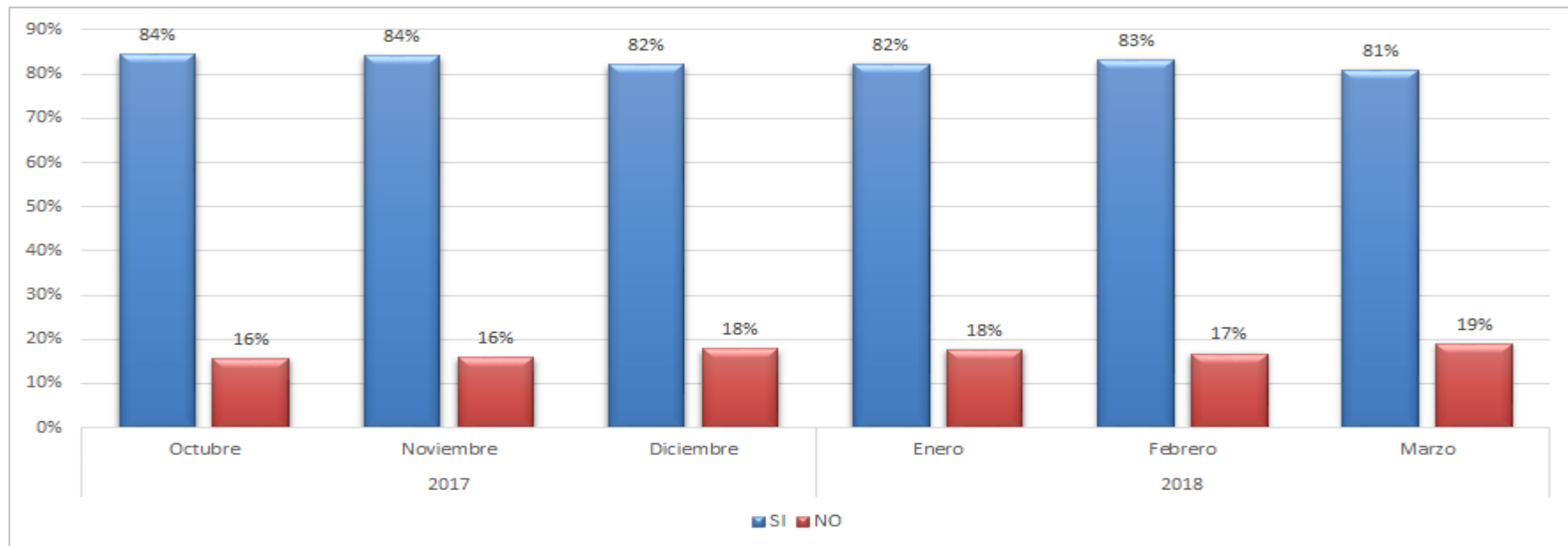


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

El porcentaje de NNA que cree que en la Línea 141 le ayudamos presenta un leve aumento en comparación con el mes de febrero. Mientras que los NNA que volverían a hablar con nosotros disminuyeron en un 3% en comparación con el mes anterior.

COMPARATIVO MENSUAL

Pregunta 1. ¿Volverías a hablar con nosotros?

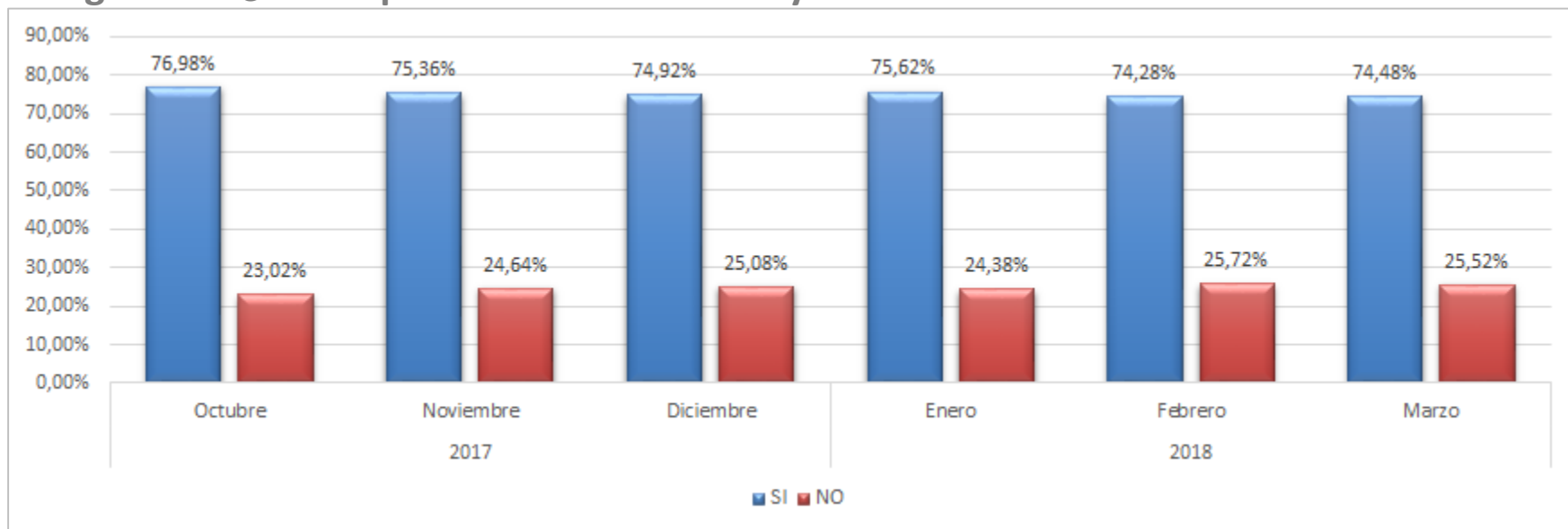


- ❑ En la gráfica se puede evidenciar que la calificación positiva promedia un 81%.
- ❑ 19% de las encuestas califica como NO esta pregunta, sobre llamadas generadas con "ruidos, NNA dispersos y silencios "

Acciones Generadas: Por parte de los psicólogos generan herramientas de apoyo para parafrasear e inducir al NNA a que genere una comunicación adecuada o intente manifestar su intención de la llamada.

COMPARATIVO MENSUAL

Pregunta 2. ¿Crees que en la Línea 141 te ayudamos?



Los motivos por los cuales se generó respuesta negativa a esta pregunta fueron:

Etiquetas de fila	Cuenta de MOTIVOS
ruidos	21
disperso	21
palabras soeces	16
silencio	16
no interactúa	13
Brinda informacion y se da por finaliza la llamada.	7
interferencia	3
Quiere hablar con un asesore específico	2
no le ayuda a su necesidad	1



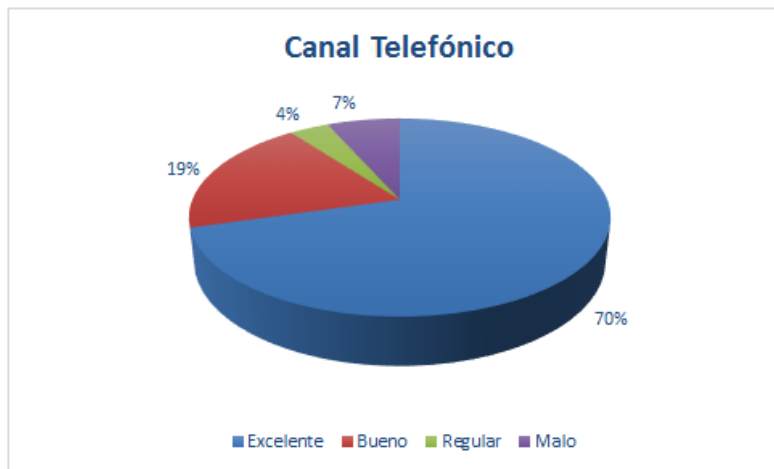
BIENESTAR
FAMILIAR

**Encuesta Satisfacción
Canal Telefónico**

SATISFACCIÓN CANAL TELEFÓNICO 2018

La satisfacción del Canal Telefónico fue calculado unificando la respuesta de las 3 preguntas aplicadas en la Línea Nacional y en la Línea 141 Adultos.

El Top Two Box se obtiene de la suma de las calificaciones Excelente y Bueno sobre el total de encuestas y el Bottom Box se obtiene del % de la calificación "malo" sobre el total de encuestas.



2018

Top Two Box	90%
Bottom Box	7%

Calificación	Cantidad
Excelente	22.373
Bueno	6.096
Regular	1.146
Malo	2.109



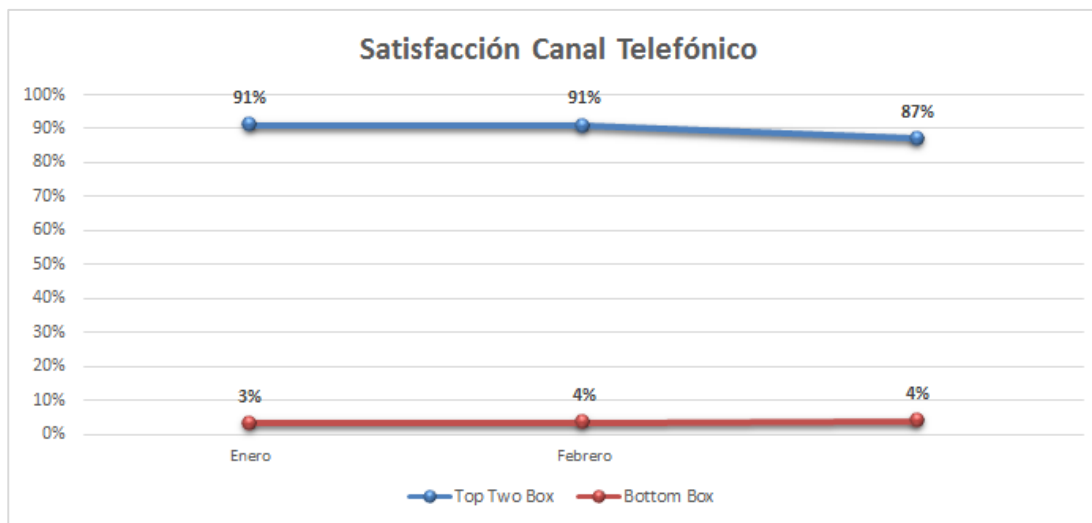
Calificación	Cantidad
EXCELENTE	14.130
BUENO	4.274
REGULAR	831
MALO	1.617

Top Two Box	88%
Bottom Box	8%

Calificación	Cantidad
EXCELENTE	8.243
BUENO	1.822
REGULAR	315
MALO	492

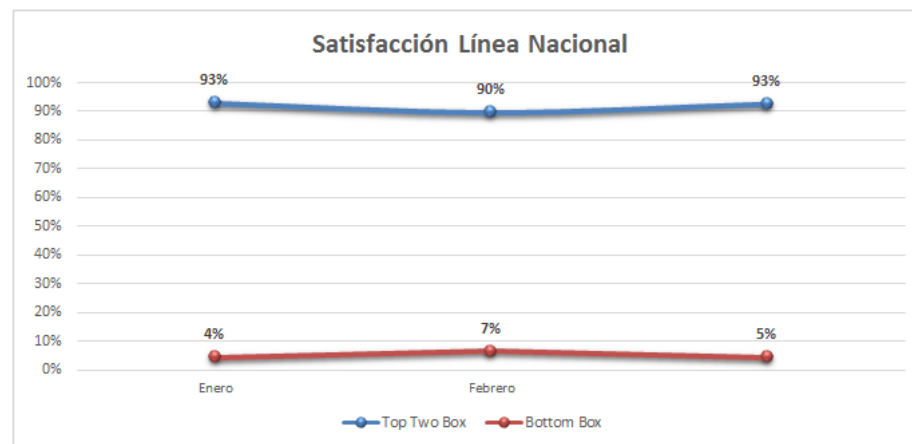
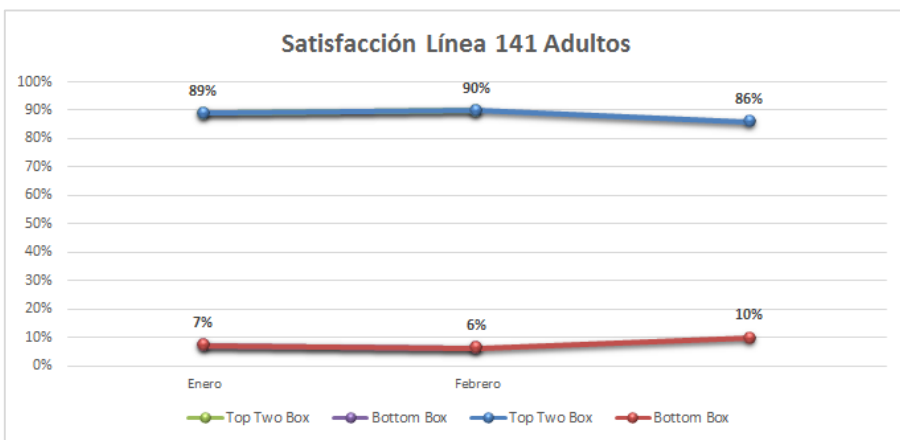
Top Two Box	93%
Bottom Box	5%

TOP TWO BOX Y BOTTOM BOX CANAL TELEFÓNICO



2018

Top Two Box	90%
Bottom Box	7%



2018

Top Two Box	88%
Bottom Box	8%

2018

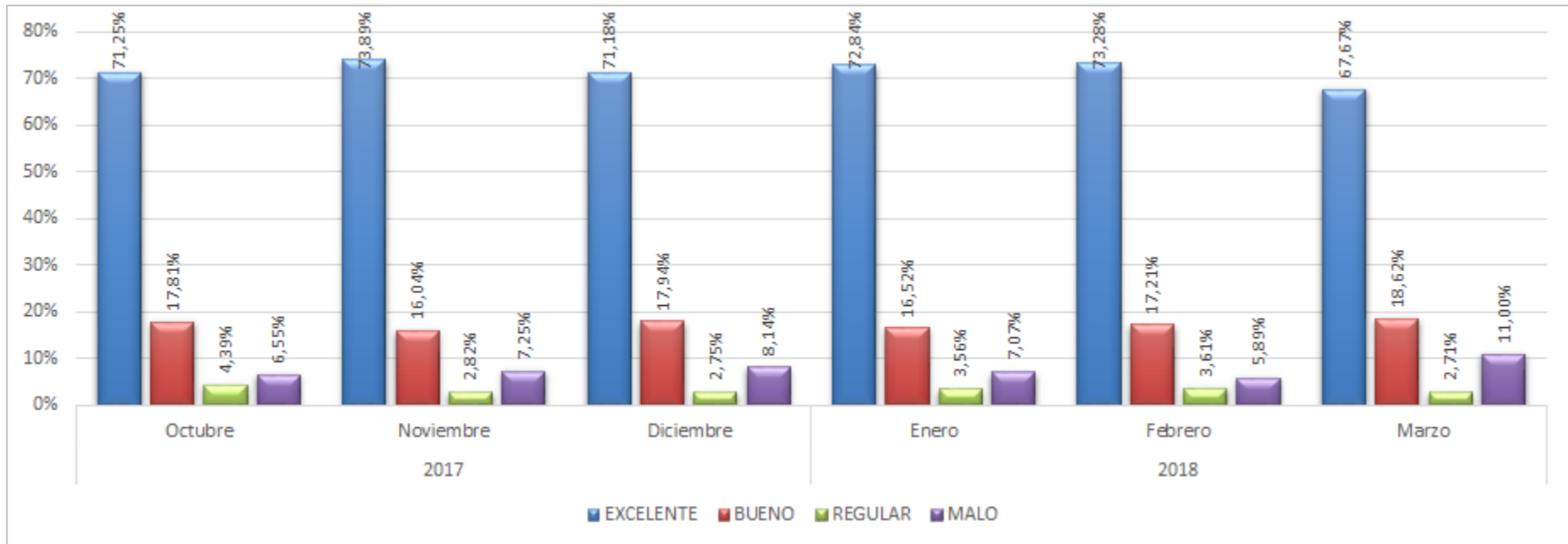
Top Two Box	93%
Bottom Box	5%

ENCUESTA SATISFACCIÓN
LÍNEA 141 - ADULTOS



COMPARATIVO MENSUAL

Pregunta 1. ¿Cómo califica la atención brindada por parte del asesor?

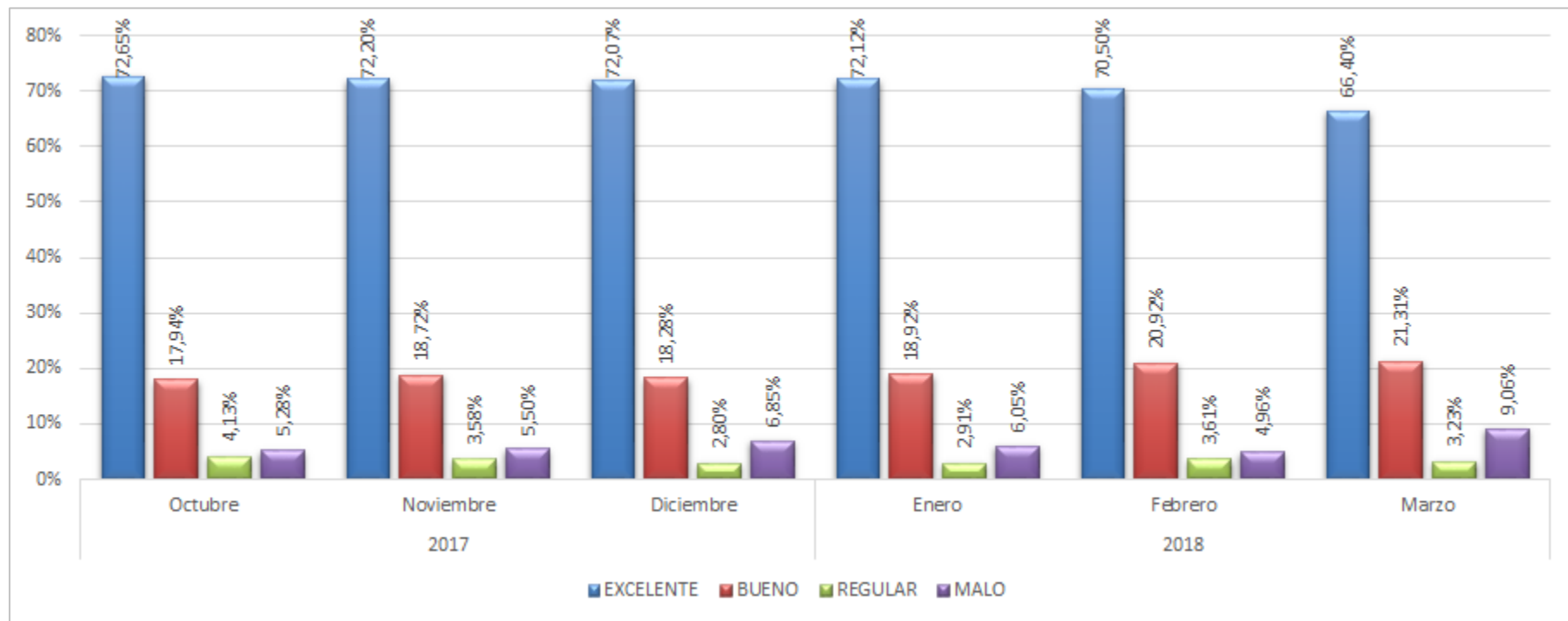


- ❑ El 87% de las encuestas califican entre excelente y buena a esta pregunta
- ❑ El 3% que califican regular en el mes de marzo esta pregunta tiene el ítem afectado: “Realiza las preguntas filtro de forma acertada y relacionadas con la consulta del peticionario.”
- ❑ El 11% que identifica como malo a esta pregunta tiene como ítem afectado: “Realiza las preguntas filtro de forma acertada y relacionadas con la consulta del peticionario” y “Habilidades comunicativas, concentración empatía”

Acciones generadas: Acompañamiento y refuerzo por parte de los psicólogos para el desarrollo de estas habilidades

COMPARATIVO MENSUAL

Pregunta 2. ¿Cómo califica el conocimiento del tema por parte del asesor que lo atendió?

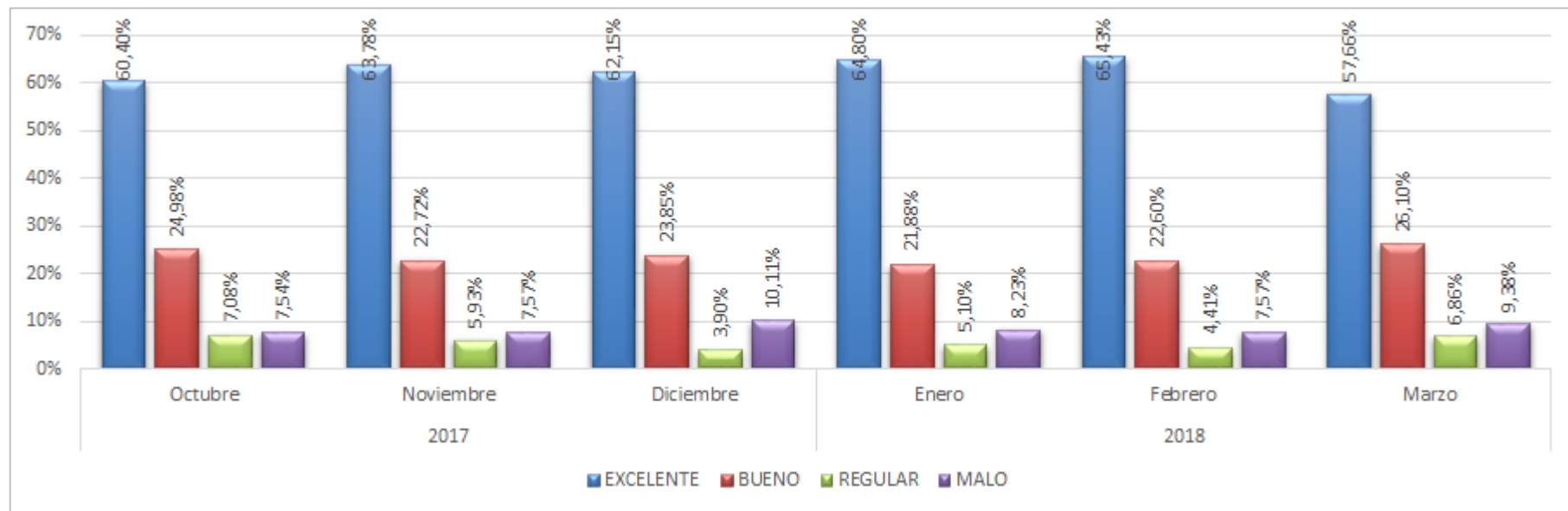


- ❑ El promedio mensual de esta respuesta entre excelente y bueno es del 88%.
- ❑ El 3% fue calificado como regular a esta pregunta donde el ítem afectado es: “tiempos de espera”
- ❑ El 9% de la validaciones corresponden al ítem afectado como “tiempos de espera” y “Realiza las preguntas filtro de forma acertada y relacionadas con la consulta del peticionario”

Acciones generadas: Escuchas de llamada para sensibilizar al asesor sobre la cortesía telefónica durante la interacción

COMPARATIVO MENSUAL

Pregunta 3. ¿Cómo califica el tiempo que nos tomó responder a su solicitud?



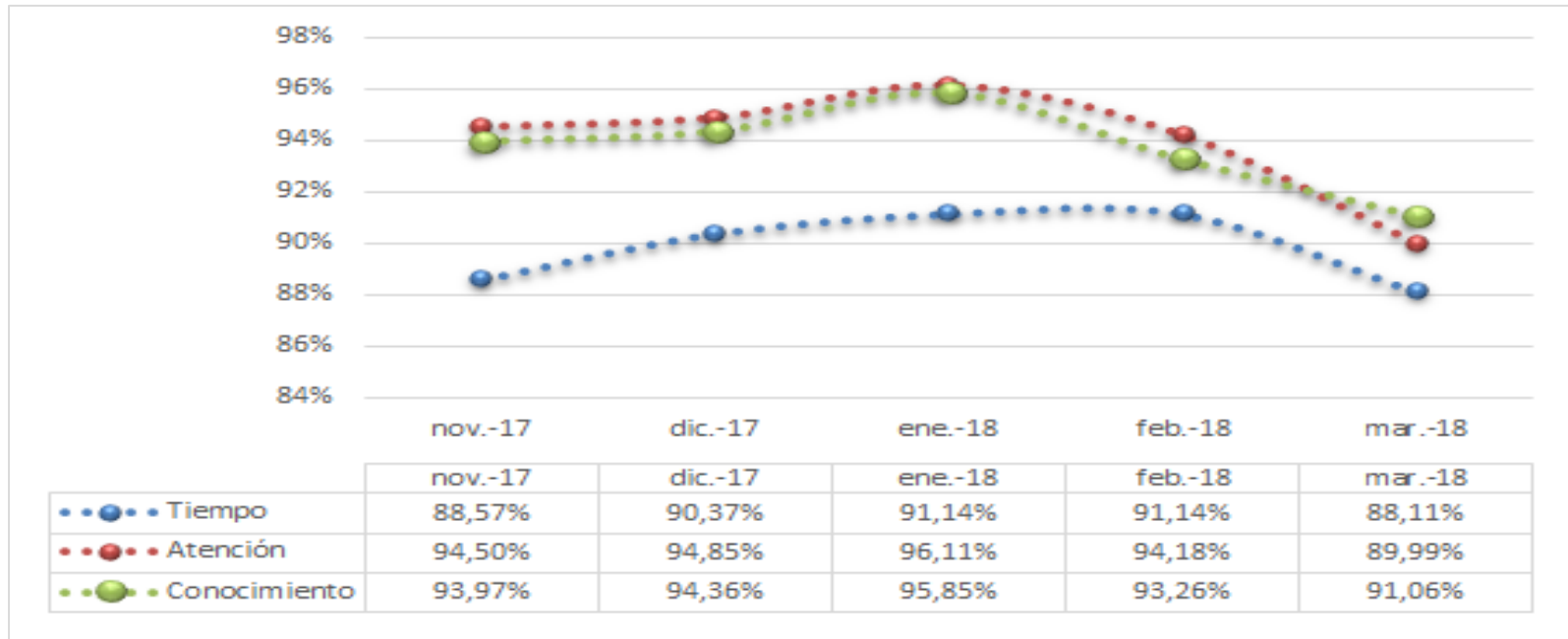
- ❑ En la gráfica se puede evidenciar que la calificación entre excelente y bueno promedia un 84%.
- ❑ El 7% de las encuestas califica como regular esta pregunta, la cual su ítem afectado es: “tiempos de espera”
- ❑ El 9% de las encuestas califica como malo esta pregunta, cuyo ítem afectado es: “tiempos de espera” y “disponibilidad”

Acciones Generadas: Retroalimentaciones focalizadas a los asesores que presentan este ítem afectado

ENCUESTA SATISFACCIÓN LÍNEA NACIONAL



ENCUESTA POSLLAMADA LÍNEA NACIONAL

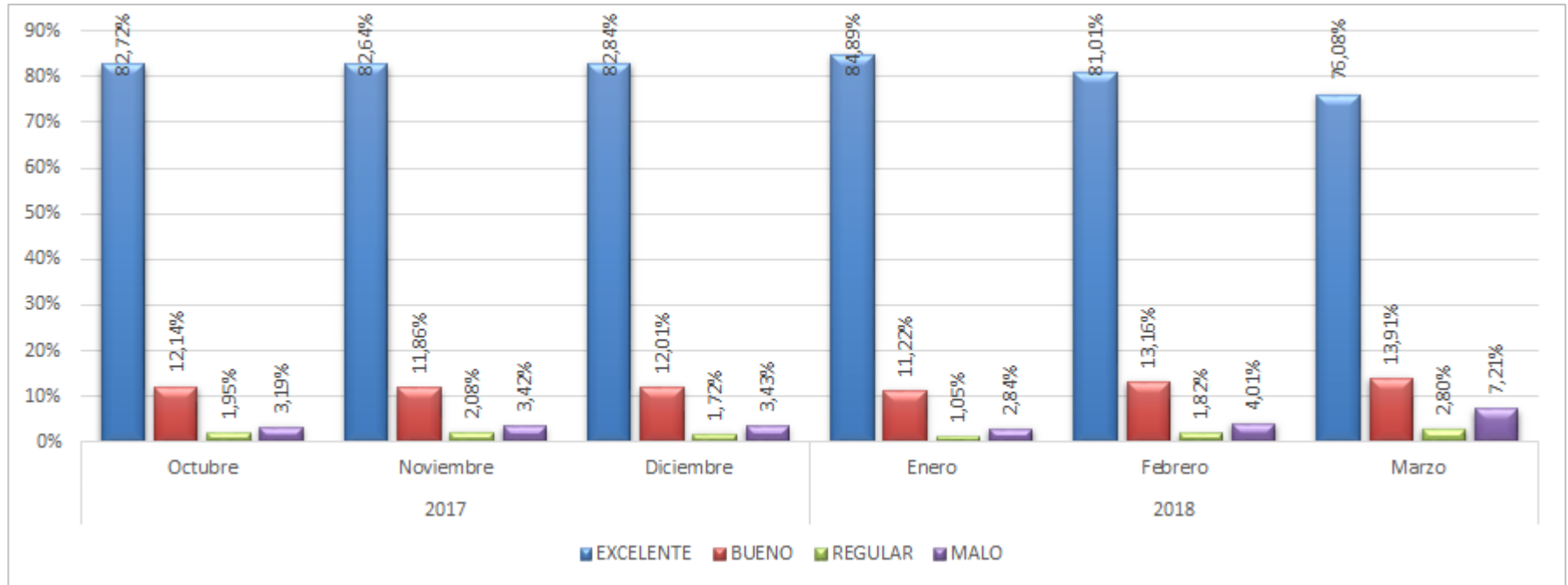


El atributo de Conocimiento es del mayor nivel de satisfacción durante el mes de marzo, mientras que el Tiempo es el que menor Nivel de satisfacción tiene.

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

COMPARATIVO MENSUAL

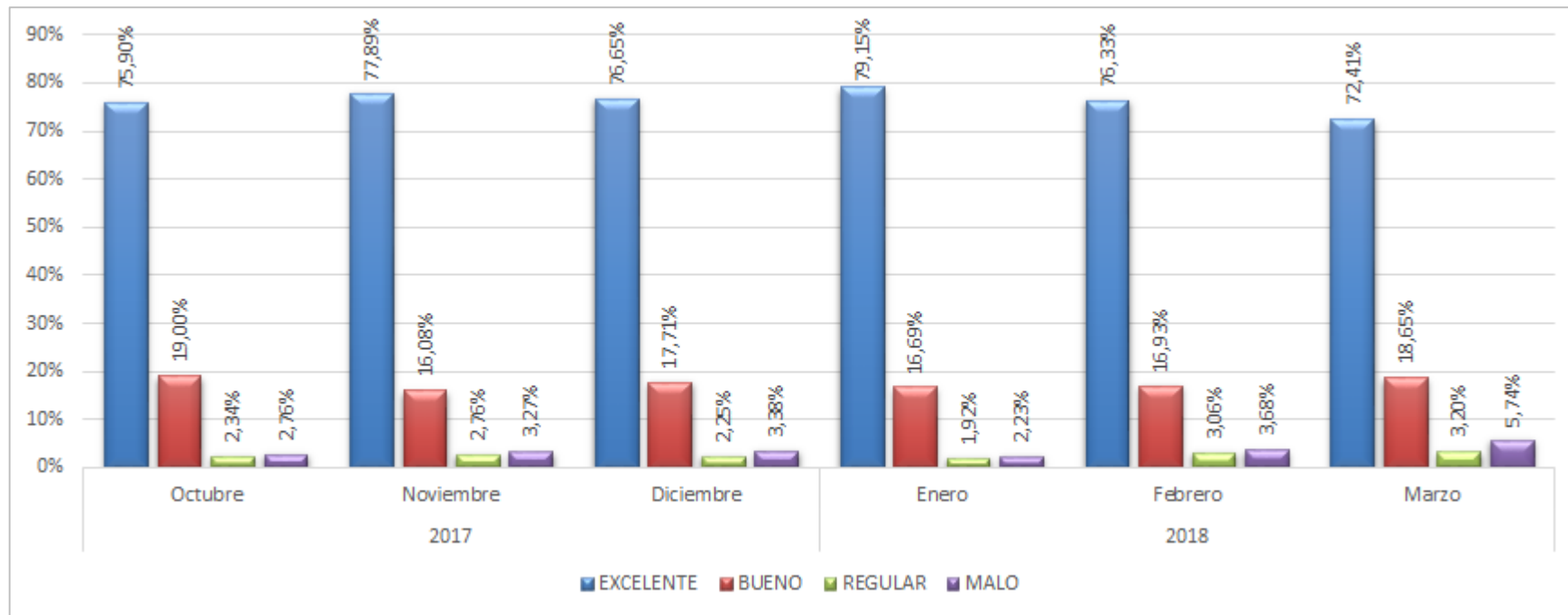
Pregunta 1. ¿Cómo califica la atención brindada por parte del asesor?



Se realiza escucha de las llamadas calificadas como malo en donde se detecta una buena atención por parte de los asesores, son amables, se maneja un buen tono de voz, lo que no es coherente con la calificación que deja el ciudadano en la pregunta 1. Se evidencia que hay ciudadanos que contestan la encuesta sin tener en cuenta la pregunta, esto se detecta en las llamadas en donde hay una buena atención y el mismo ciudadano agradece la llamada; hay casos puntuales donde se debe reforzar temas de orientación, pero en términos generales todos los asesores presentan una buena gestión de llamada y atención al ciudadano.

COMPARATIVO MENSUAL

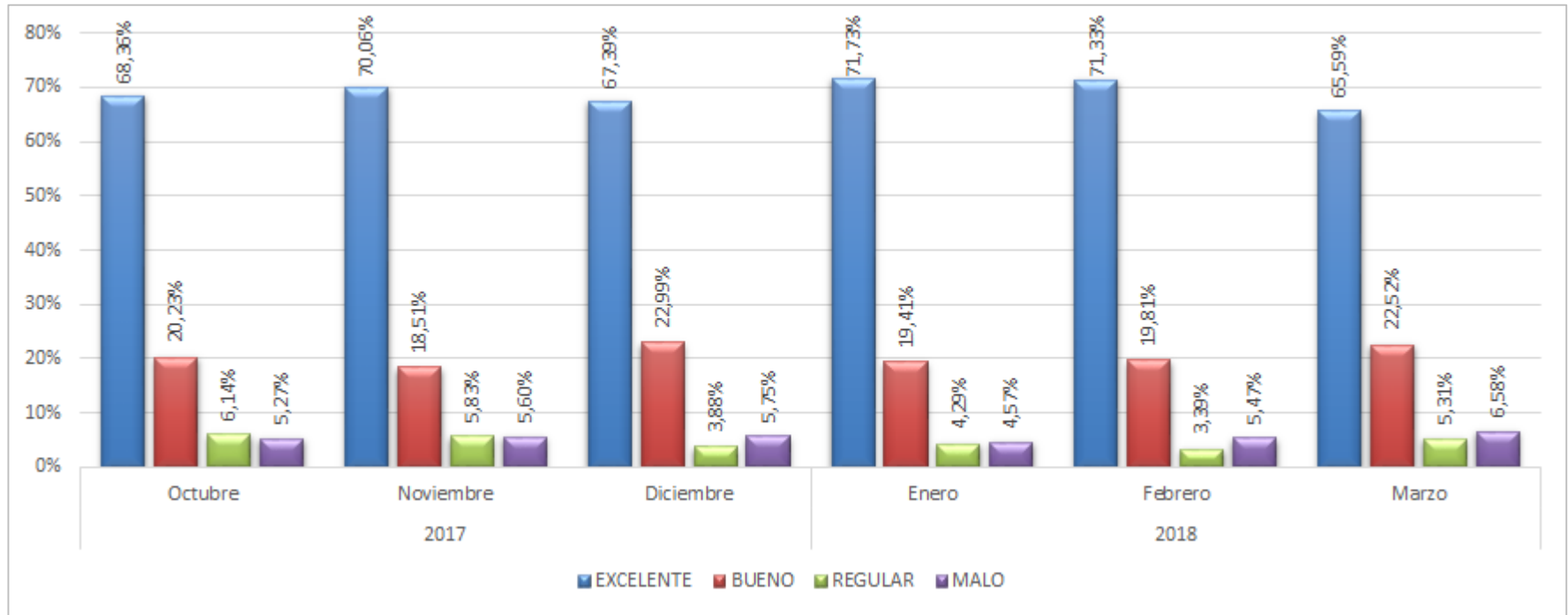
Pregunta 2. ¿Cómo califica el conocimiento del tema por parte del asesor que lo atendió?



De acuerdo a la información de la grafica se evidencia disminución en la calificación de excelente y aumento en la calificación de bueno. En la escucha de llamadas con calificación malo se evidencia que en la mayoría de casos se brinda una correcta información y orientación al ciudadano, lo que no es coherente con la calificación que deja el ciudadano en la encuesta; también se identifican oportunidades de mejora con algunos asesores puntuales a los cuales se les genera la respectiva retroalimentación y refuerzo del proceso.

COMPARATIVO MENSUAL

Pregunta 3. ¿Cómo califica el tiempo que nos tomó responder a su solicitud?



En el mes de Marzo se evidencia que el % de calificación de Bueno aumenta con respecto al mes anterior, así mismo se presenta un aumento en la calificación de regular y Malo. Se continua trabajando con los tiempos de llamada de los asesores, garantizando que se retomen las llamadas en el tiempo estipulado y que se haga un buen uso del hold, así mismo se refuerza la buena atención y orientación que se debe brindar en cada llamada, además de garantizar siempre que al final de la llamada el ciudadano se entere que se va dejar con la encuesta.

PLAN DE ACCIÓN Y SEGUIMIENTO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NACIONAL MARZO

Se continua con la actividad de escucha de llamadas de las encuestas que durante el mes han sido calificadas como malo, en donde se identifica los siguiente:

- ❑ De forma general se detecta que la atención brindada por los asesores en buena, son amables, utilizan frases de cortesía, agradecen las esperas, hay manejo de llamada, al final de la llamada enfatizan al ciudadano que lo van a dejar con una encuesta para que califiquen la atención de su llamada, sin embargo hay llamadas en las cuales se identifica que el ciudadano queda conforme con la orientación y atención recibida, pero contestan la encuesta como regular o malo, lo que no es coherente.
- ❑ Hay oportunidades de mejora en algunos asesores con respecto a la información, orientación, lo que es coherente con algunas calificaciones de conocimiento y se esta focalizando refuerzo de temas específicos en agentes que recientemente pasaron de 141 a la línea nacional. Se resalta en la mayoría de llamadas la buena atención brindada, así mismo se identifica en las escuchas de llamadas que los ciudadanos contestan la encuesta sin tener en cuenta como deben calificarla, ya que en la grabación al inicio dice la numeración y cual es excelente, bueno, regular y malo, seguido de esto van las preguntas y si la persona no pone la suficiente atención a lo que corresponde cada calificación, hay es cuándo puede presentarse el tema que marque malo sin que realmente la llamada lo amerite.

Acciones a realizar:

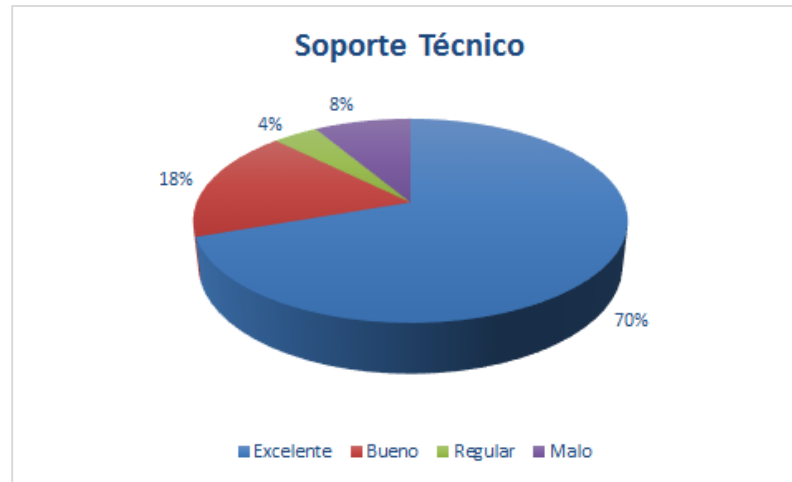
- ❑ Se refuerza a todos los asesores la amabilidad y buena atención que se debe tener con cada ciudadano que se comunica a la línea nacional del ICBF, la correcta orientación que se les debe brindar y así mismo siempre informar el paso a la encuesta.
- ❑ Se realiza retroalimentación a los asesores que tuvieron alguna afectación en la escucha de llamada y se realiza el respectivo refuerzo del proceso puntual donde se detecta una orientación incompleta.
- ❑ Se realiza seguimiento al TMO diario y se focaliza en los asesores que están por encima del cumplimiento, esto para garantizar que se reciban mas llamadas y que el tiempo de atención para los ciudadanos no se vea afectado en la calificación de la encuesta.

SATISFACCIÓN LÍNEA SOPORTE TÉCNICO



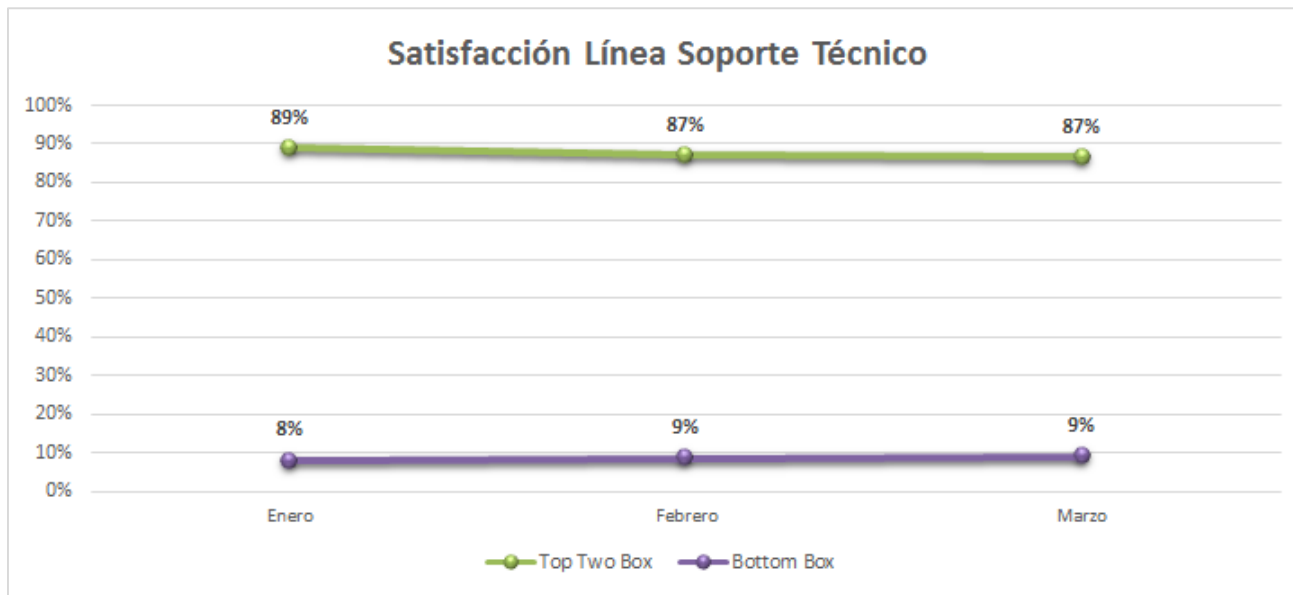
SATISFACCIÓN LÍNEA SOPORTE TÉCNICO

El nivel de satisfacción fue calculado unificando las tres preguntas de la encuesta aplicada a los usuarios de la Línea de Soporte Técnico.



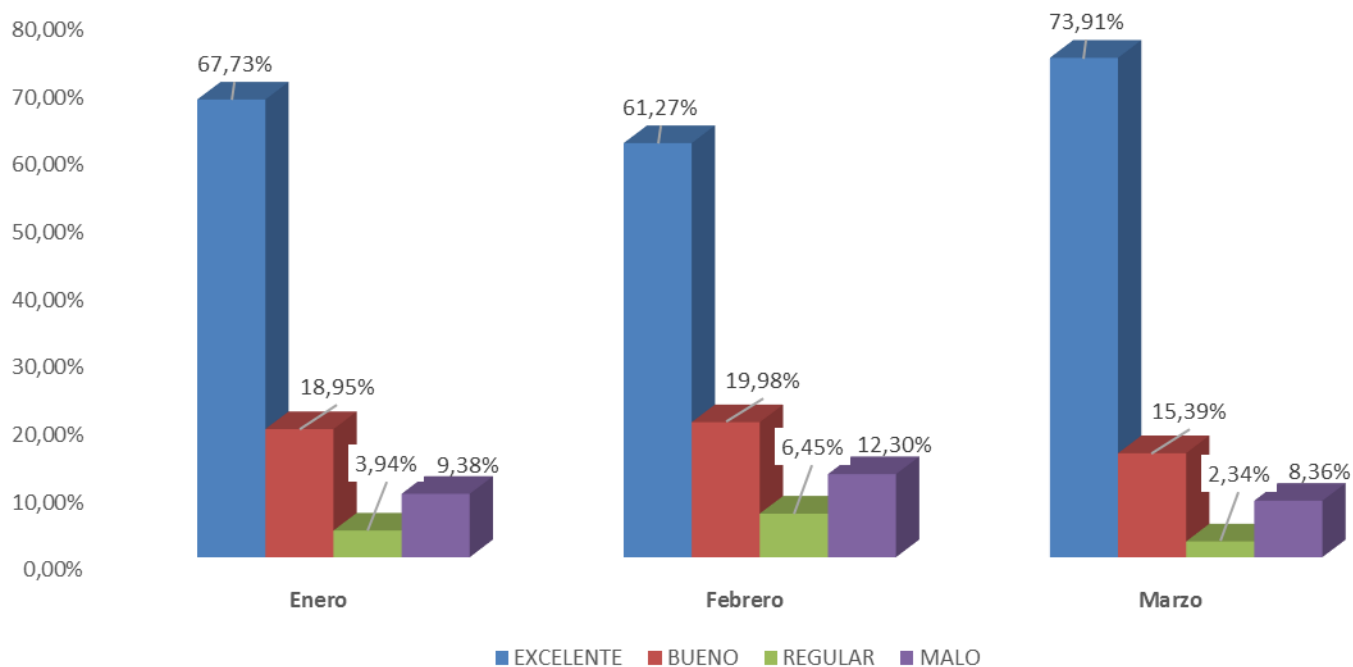
Top Two Box	87%
Bottom Box	9%

Calificación	Cantidad
Excelente	12.579
Bueno	3.207
Regular	723
Malo	1.545



COMPARATIVO MENSUAL

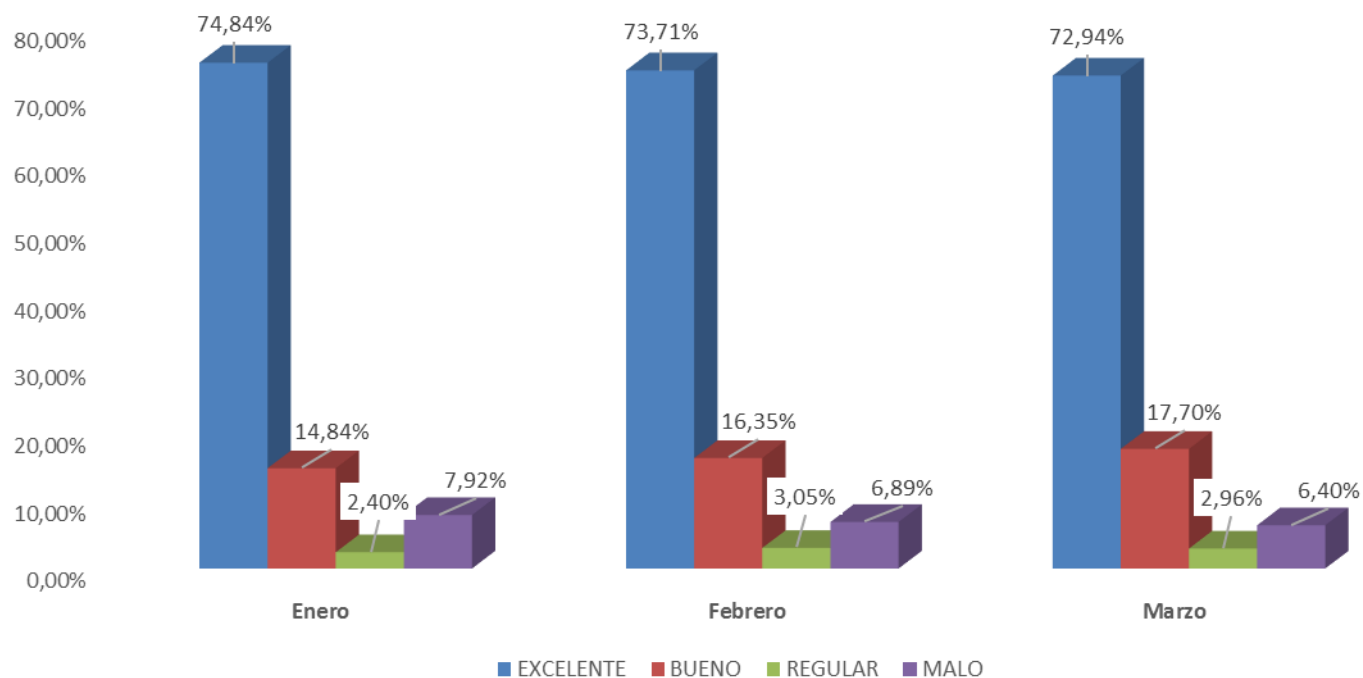
Pregunta 1. ¿Cómo califica la atención brindada por parte del asesor?



La atención brindada por el asesor presenta un incremento de 12,63 p.p. en calificación excelente con respecto al mes inmediatamente anterior, de igual forma la calificación de malo disminuye 3,94 p.p. comparándola con el mes inmediatamente anterior.

COMPARATIVO MENSUAL

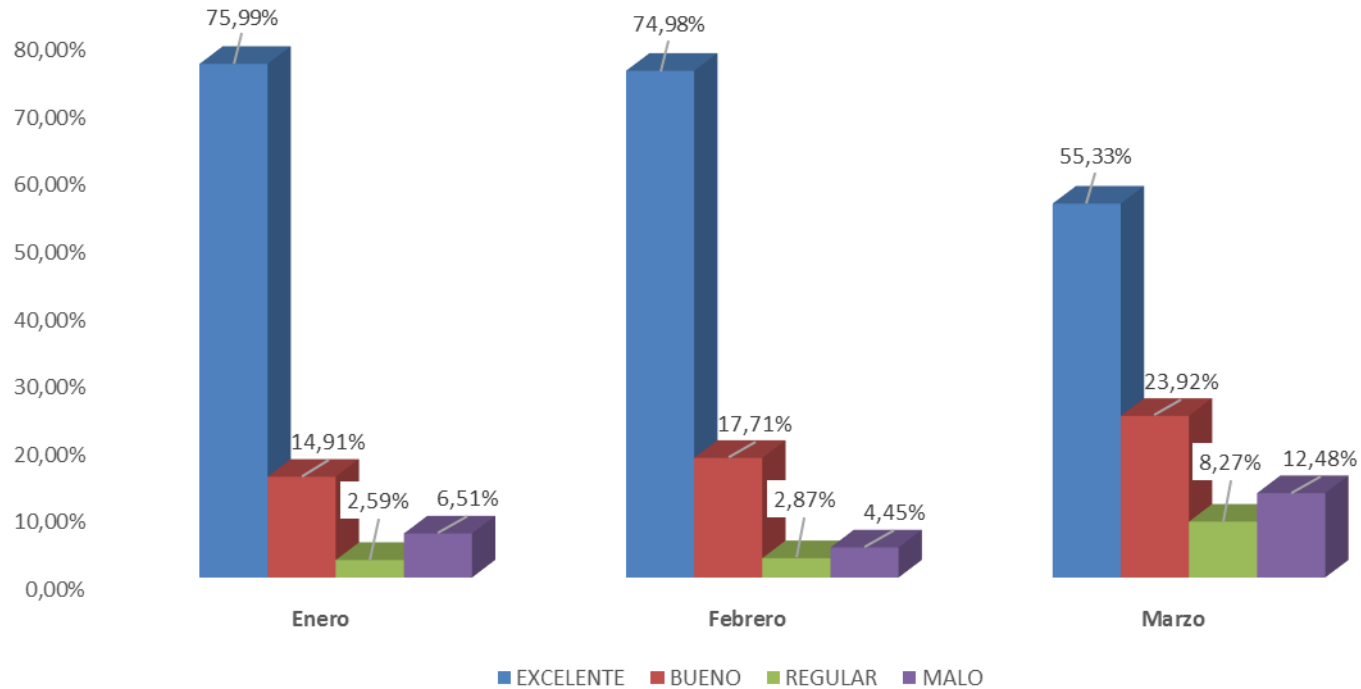
Pregunta 2. ¿Cómo califica el conocimiento del tema por parte del asesor que lo atendió?



El conocimiento del tema por parte del asesor presenta una disminución de 0,7 p.p. en calificación excelente con respecto al mes inmediatamente anterior, de igual forma la calificación de bueno aumenta 1,35 p.p. comparándola con el mes inmediatamente anterior.

COMPARATIVO MENSUAL

Pregunta 3. ¿Como califica el tiempo que nos toma responder a su solicitud?



El tiempo que tomó en responder la solicitud por parte del asesor presenta una disminución de 19,65 p.p. en calificación excelente con respecto al mes inmediatamente anterior, de igual forma la calificación de bueno aumenta 6,22 p.p. comparándola con el mes inmediatamente anterior, lo anterior debido al aumento del tiempo en espera (ASA) el cual ha incrementado desde el 19 de febrero de 2018 y se mantiene en marzo de 2018.



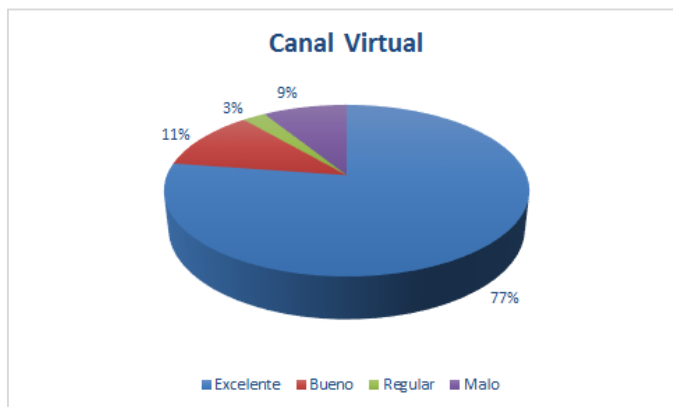
BIENESTAR
FAMILIAR

**Encuesta Satisfacción
Canal Virtual**

CANAL VIRTUAL

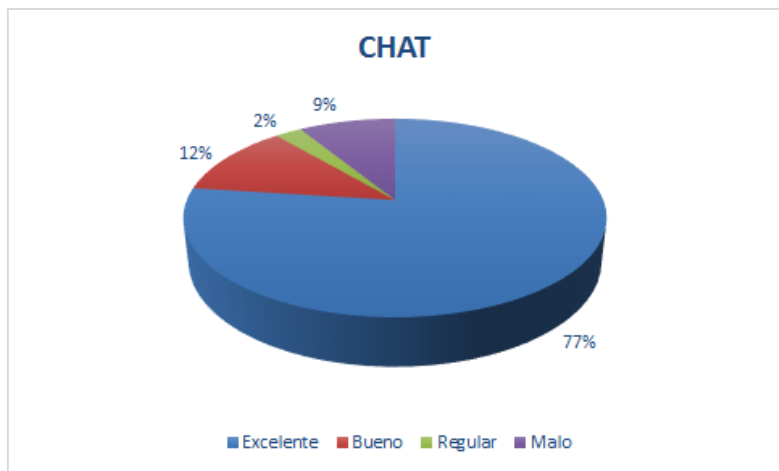
La satisfacción del Canal Virtual fue calculado unificando la respuesta de las 3 preguntas aplicadas en los canales de Chat y Videollamada.

El Top Two Box se obtiene de la suma de las calificaciones Excelente y Bueno sobre el total de encuestas y el Bottom Box se obtiene del % de la calificación "malo" sobre el total de encuestas.



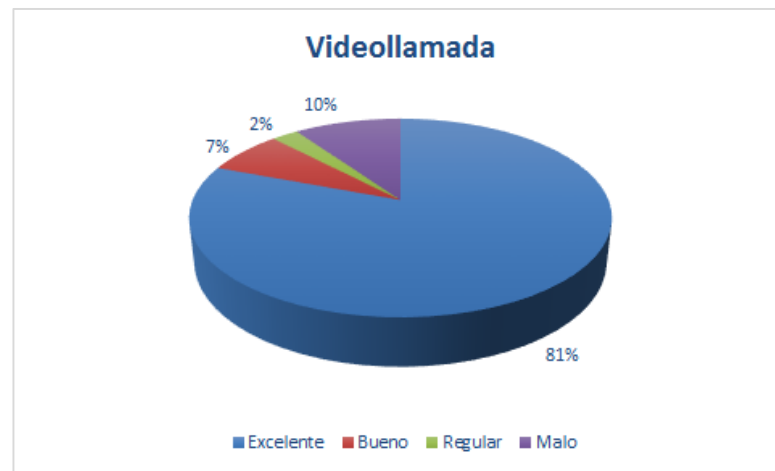
Top Two Box	89%
Bottom Box	9%

Calificación	Cantidad
Excelente	13.762
Bueno	2.030
Regular	435
Malo	1.576



Calificación	Cantidad
Excelente	12.698
Bueno	1.937
Regular	403
Malo	1.448

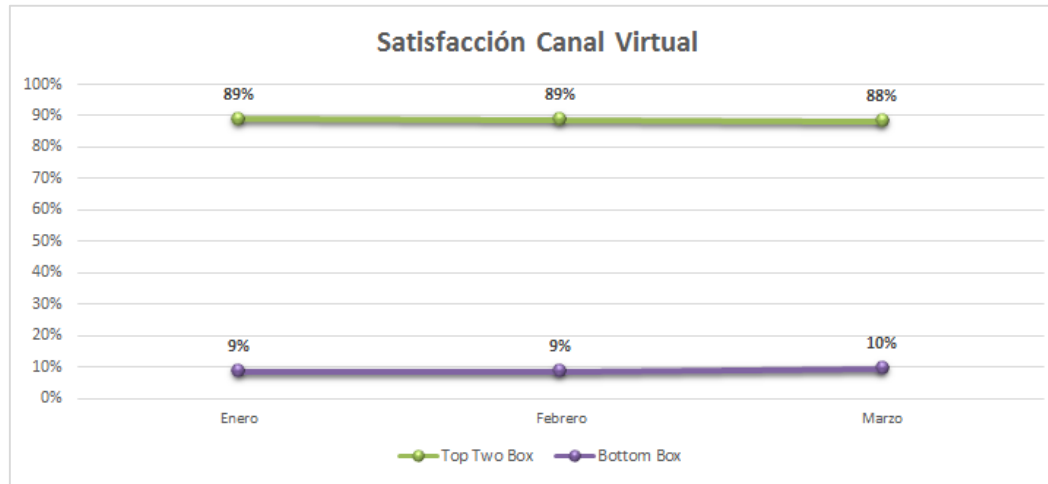
Top Two Box	89%
Bottom Box	9%



Calificación	Cantidad
Excelente	1.064
Bueno	93
Regular	32
Malo	128

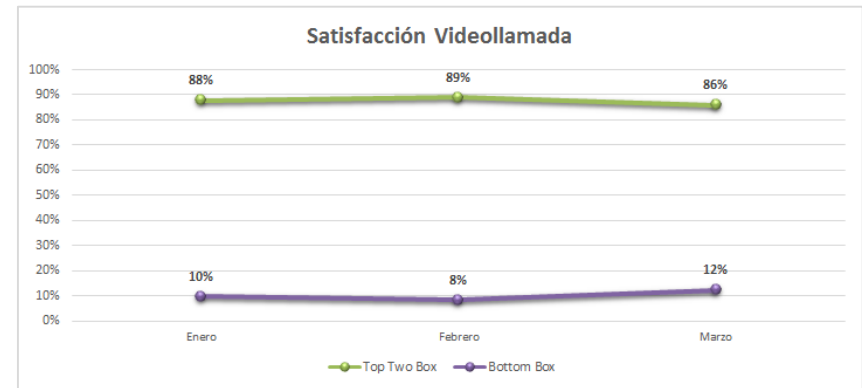
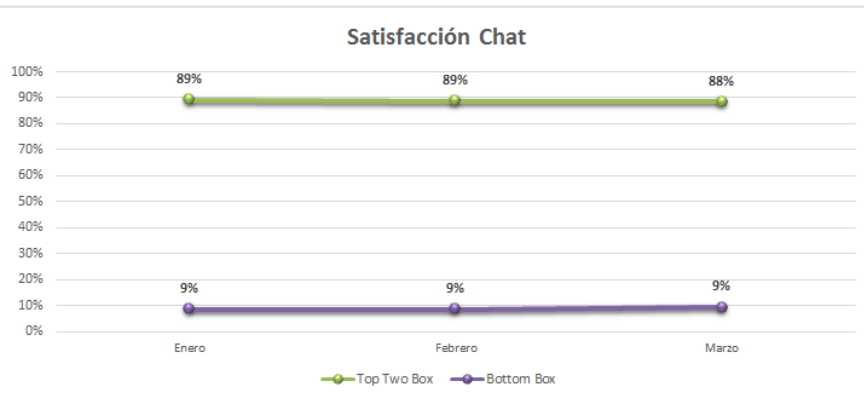
Top Two Box	88%
Bottom Box	10%

TOP TWO BOX Y BOTTOM BOX CANAL VIRTUAL



2018

Top Two Box	89%
Bottom Box	9%



2018

Top Two Box	89%
Bottom Box	9%

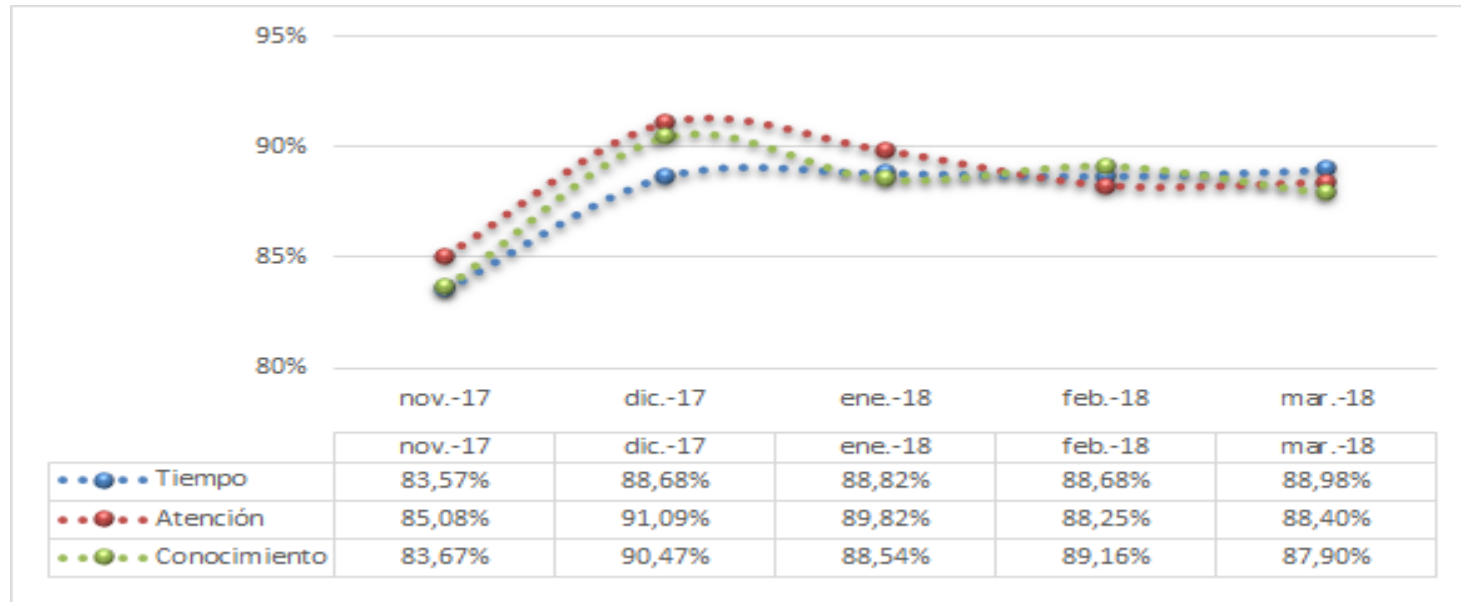
2018

Top Two Box	88%
Bottom Box	10%

SATISFACCIÓN CANAL CHAT



ENCUESTA POSINTERACCIÓN CHAT

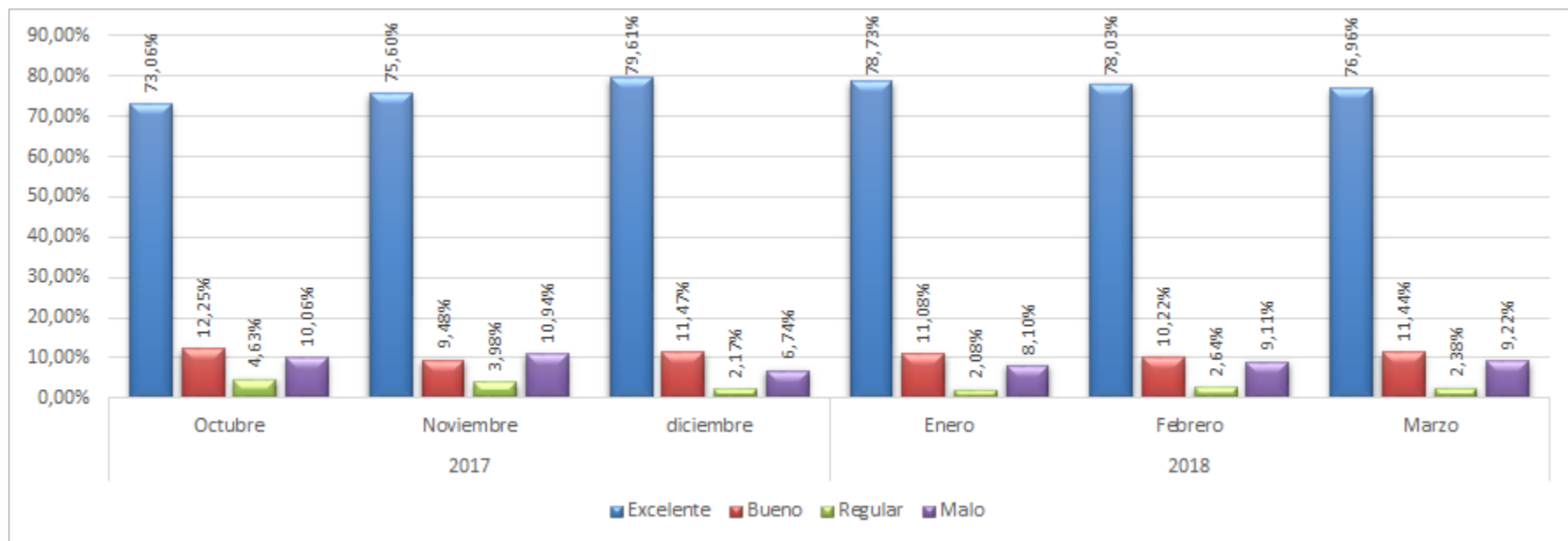


- ❑ Los atributos de tiempo y Atención presentan una leve aumento con respecto al mes anterior.
- ❑ El atributo de conocimiento es el de mayor oportunidad de mejora.

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

COMPARATIVO MENSUAL

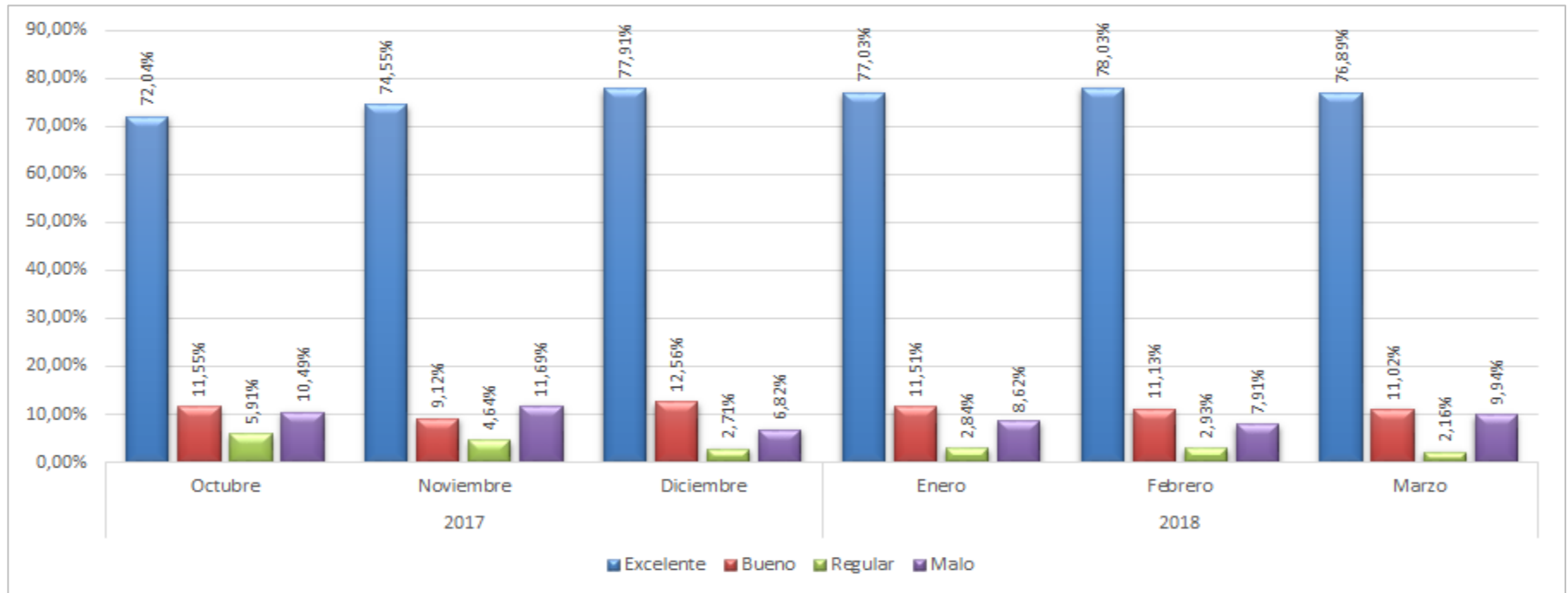
Pregunta 1. ¿Cómo califica la atención brindada por parte del asesor?



En el mes de Marzo la calificación excelente se encuentra en 76,96 p.p, manteniéndose por encima del 75%. Este resultado es gracias a una asesoría oportuna a los asesores por parte de las áreas de apoyo frente a dudas que se dan durante las interacciones, reforzando la calidez y amabilidad en la atención al ciudadano, por medio de un buen trato, utilizando un lenguaje más sencillo y buscando siempre ponerse en los zapatos del ciudadano, adicionalmente solicitando refuerzos en temas de alto impacto como: Adopciones, búsqueda de orígenes, patria potestad, permiso de salida del país.

COMPARATIVO MENSUAL

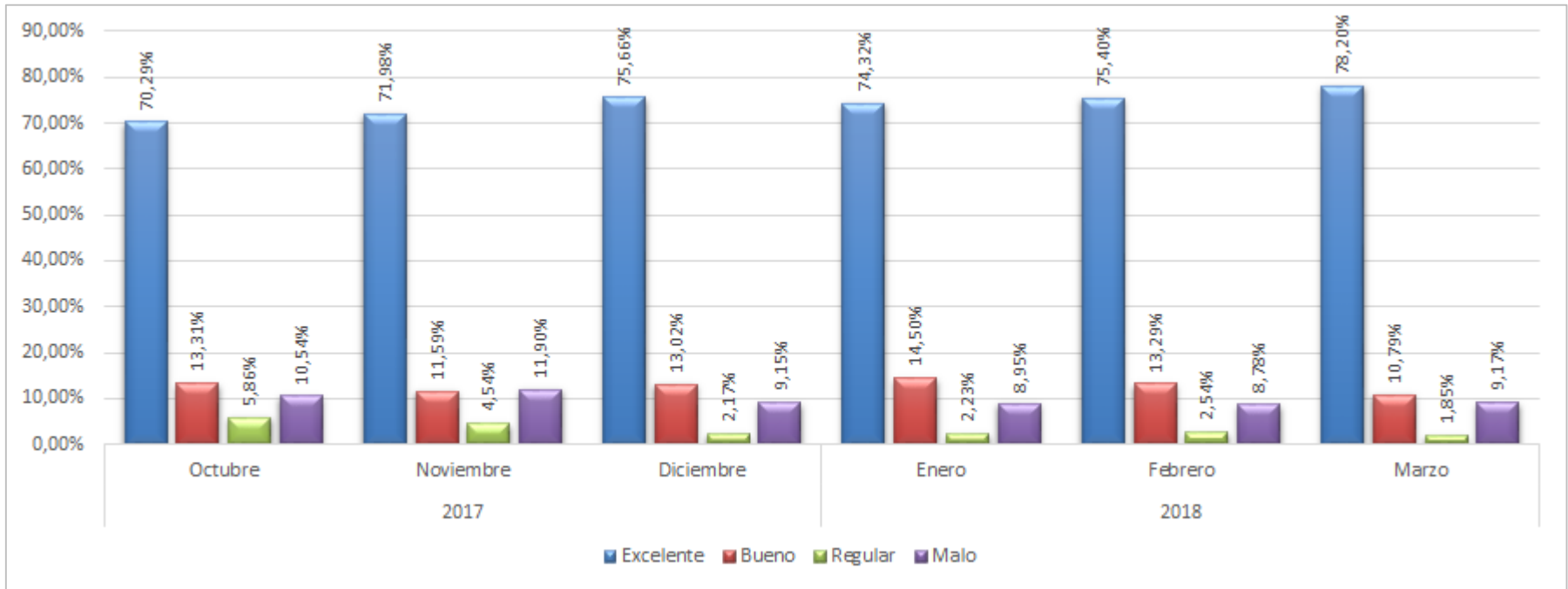
Pregunta 2. ¿Cómo califica el conocimiento del tema por parte del asesor que lo atendió?



En la gráfica se puede evidenciar que la calificación en excelente disminuyó con respecto al mes de febrero en 1,11 p.p. Este porcentaje se ha dado debido a que sí bien los asesores han sido entrenados no solo en temas relacionados con el producto y en habilidades que les permita identificar la necesidad real del ciudadano y así dar respuestas claras, al tener agentes nuevos en el segmento y mientras estos se acoplan a los tiempos de respuesta y manejo de aplicativo, pudo generar la percepción de no tener claros los conocimientos. Aun así los reforzamientos en temas concretos se han dado a todos los agentes.

COMPARATIVO MENSUAL

Pregunta 3. ¿Cómo califica el tiempo que nos tomó responder a su solicitud?



En la gráfica se puede evidenciar que la calificación en excelente aumentó con respecto al mes de febrero en 2,8 p.p. Este resultado se ha dado debido al ingreso de mas agentes al segmento, lo que a su vez aumento la disponibilidad de personal para atender a los ciudadanos, disminuyendo los tiempos de espera para ser atendidos y generando una sensación de atención pronta lo cual se evidencia en la calificación de este criterio.

PLAN DE TRABAJO

Se continua con el plan de trabajo de auditar los chat cuyas calificaciones se encuentren en malo y regular, así mismo lo que se detecta en los monitoreos diarios, en donde se identifican los siguientes hallazgos:

- ❑ Se han evidenciado oportunidades de mejora en algunos casos puntuales donde se han brindado los guiones de llamados al ciudadano con tiempos menores a los establecidos dentro del proceso o que se finaliza la comunicación sin brindar numero de radicado al ciudadano, motivo por el cual se generan retroalimentaciones (Individuales-grupales) según aplique, con el objetivo de reducir el impacto de estas practicas.
- ❑ Se detecta buena atención por parte de los asesores, hay amabilidad, brindan la orientación de manera adecuada y coherente, hay manejo de la interacción con el ciudadano, brindan lectura de la petición y numero de radicado pero aun así se nota mala calificación por parte del ciudadano.

Acciones a realizar:

- ❑ Se refuerza a todos los asesores etiqueta y buena atención con el ciudadano que se comunica al chat de ICBF y la correcta orientación que se les debe brindar.
- ❑ Se realiza retroalimentación a los asesores que tuvieron alguna afectación en los monitorios realizados por coordinador o monitores de calidad, y refuerzo de algún proceso puntual de acuerdo a lo detectado apoyándose en lineamientos o áreas de apoyo con el fin de garantizar que se brinde una información correcta y completa.

PLAN DE TRABAJO

□ Así mismo se resaltan los resultados obtenidos durante los últimos meses en el segmento de chat principalmente por el bajo % de anulaciones generadas, en el mes de marzo se generaron 4 anulaciones (3 agentes nuevos- 1 agente antiguo), no se presenta afectaciones como errores críticos o no críticos, esto se debe a que se llevan a cabo las siguientes acciones:

- Preguntas filtro adecuadas para evitar duplicidad.
- Solicitar refuerzo en los temas con los que se ha evidenciado falencias en las respuestas o afectaciones por parte del área de aseguramiento a la gestión del agente, así mismo refuerzo para el siguiente mes en los temas relacionados:
 - IOT – Diligencias administrativas y demás motivos Parafiscales.
 - Tramites internacionales (incumplimientos-privación patria potestad- tramites consulares- Permiso salida del país).
 - Modalidades de atención (Prevención y protección).

PLAN DE TRABAJO

- Socialización al equipo de trabajo de la importancia del correcto manejo de los tiempos de espera y correcto uso del tiempo entre llamados así como el correcto uso de los guiones al ciudadano. Realizar un adecuado acompañamiento al ciudadano para brindar una mejor atención, mejorando la perspectiva de buen servicio al cliente.
- Control de tiempos de retoma al momento de generar acompañamiento por las áreas de apoyo al asesor.
- Brindar información puntual y de fácil entendimiento para el ciudadano, evitando tecnicismos y palabras de difícil comprensión.

□ Continuamos ejecutando el plan de acción con todos los agentes de chat en el cual se modificaron los tiempos entre llamado y llamado (3 llamados al ciudadano), con lo cual pasamos de lapsos de espera de 1 minuto, el segundo llamado a los 30 segundos al igual que el tercero, sumando 2 minutos, actualmente tenemos los mismos 3 llamados pero con intervalos de 1 minuto cada uno. La modificación de los tiempos de espera en los llamados al ciudadano ha permitido evitar cerrar chat con el ciudadano respondiendo, actualmente se evidencia que se ha disminuido la cantidad de cierres de chat con respuestas posteriores de los ciudadanos.

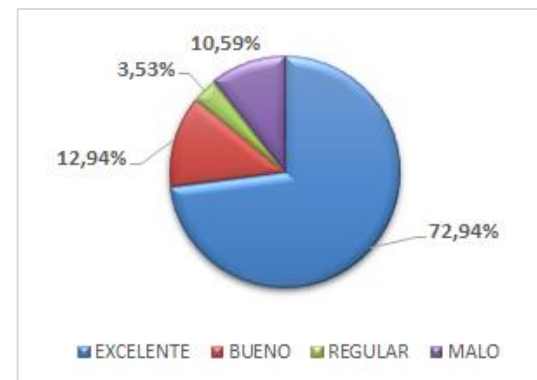
SATISFACCIÓN VIDEO LLAMADA



ENCUESTA POSLLAMADA VIDEOLLAMADA

1. ¿Cómo califica la atención brindada por parte del asesor?

Respuesta	Numero de Respuestas	% de Respuesta
EXCELENTE	62	72,94%
BUENO	11	12,94%
REGULAR	3	3,53%
MALO	9	10,59%
Total general	85	100,00%



2. ¿Cómo califica el conocimiento del tema por parte del asesor que lo atendió?

Respuesta	Numero de Respuestas	% de Respuesta
EXCELENTE	63	76,83%
BUENO	7	8,54%
REGULAR	0	0,00%
MALO	12	14,63%
Total general	82	100,00%

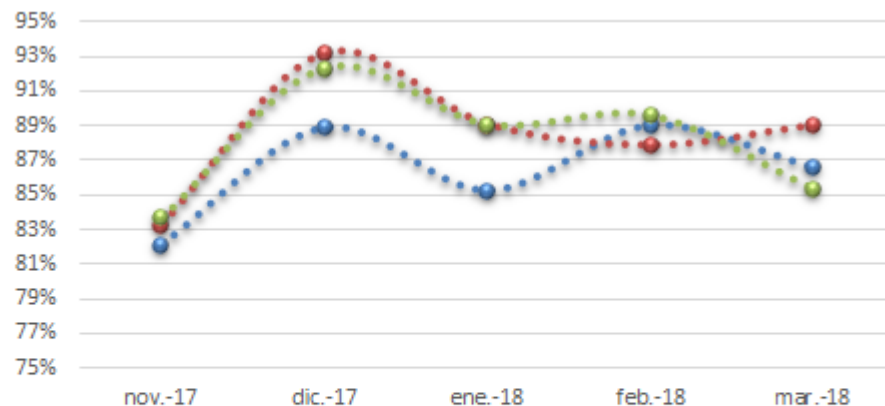


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

ENCUESTA POSLLAMADA VIDEOLLAMADA

3. ¿Cómo califica el tiempo que nos tomó responder a su solicitud?

Respuesta	Numero de Respuestas	% de Respuesta
EXCELENTE	62	75,61%
BUENO	9	10,98%
REGULAR	1	1,22%
MALO	10	12,20%
Total general	82	100,00%



	nov.-17	dic.-17	ene.-18	feb.-18	mar.-18
••••• Tiempo	82,10%	88,89%	85,25%	89,02%	86,59%
••••• Atención	83,27%	93,16%	89,07%	87,86%	89,02%
••••• Conocimiento	83,66%	92,31%	89,07%	89,60%	85,37%

El atributo con mayor oportunidad de mejora es el conocimiento de los agentes mientras que el de mayor satisfacción es la atención brindada.

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción