

iQ Outsourcing

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

II Trimestre del 2018 (Abril – Junio 2018)



iQ
OUTSOURCING

Introducción

En el marco de ejecución de la Orden de Compra No. 27618 que tiene como objeto *“Administración y operar el Centro de Contacto del instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para la prestación de un servicio integral al ciudadano en todos los canales institucionales, a través del Acuerdo Marco de Precios de BPO - Centro de Contacto”*; a continuación IQ Outsourcing, en calidad de operador del Centro de Contacto, presenta el informe del nivel de satisfacción de canales para el periodo comprendido entre el 01 de Abril* al 30 de junio de 2018.

El informe que se desarrolla a continuación muestra el comportamiento del nivel de satisfacción de los niños, niñas, adolescentes y ciudadanía en general, respecto la atención prestada por los canales telefónicos y electrónicos que dispuestos por el ICBF.

Es importante precisar que los resultados corresponden en gran medida al periodo de estabilización regulado en el Acuerdo Marco de Precios. En consecuencia las acciones de mejora serán implementadas durante el tercer trimestre del 2018, ello con el fin de lograr óptimos resultados, enmarcados en el Acuerdo de Niveles de Servicio.

*En el presente informe se incluyeron los datos reportados por el operador Outsourcing SA del mes de abril.

Canal Chat

Nivel de satisfacción Abril - Junio 2018

Interacciones- Canal Chat

Comportamiento Interacciones Abril - Junio 2018

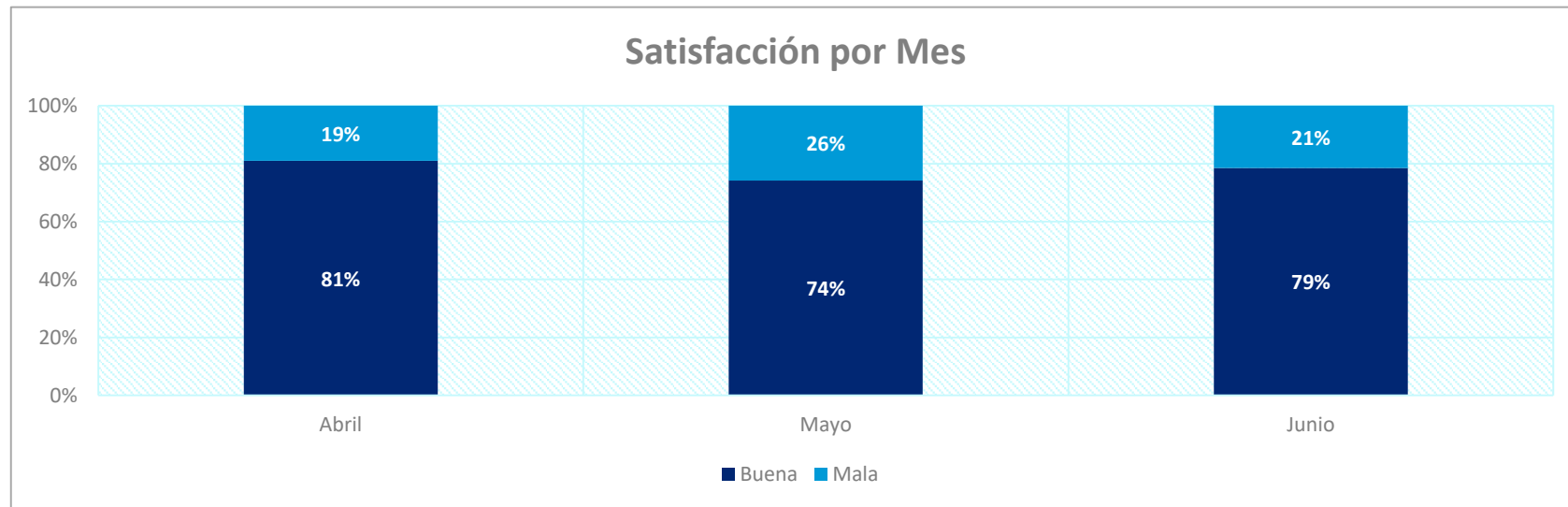
Mes	Encuestas Efectivas
Abril	1.809
Mayo	852
Junio	991
Total general	1.843

Fuente: Informe de Encuestas de Satisfacción abril 2018 – Outsourcing SA. Informe Encuestas de Satisfacción mayo y junio 2018 - IQ Outsourcing.

- Debido al cambio de operador que administra el Centro de Contacto del ICBF, en mayo y junio se percibe una disminución del número de encuestas atendidas por este canal, en tanto se adecuaba el operador.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue?**

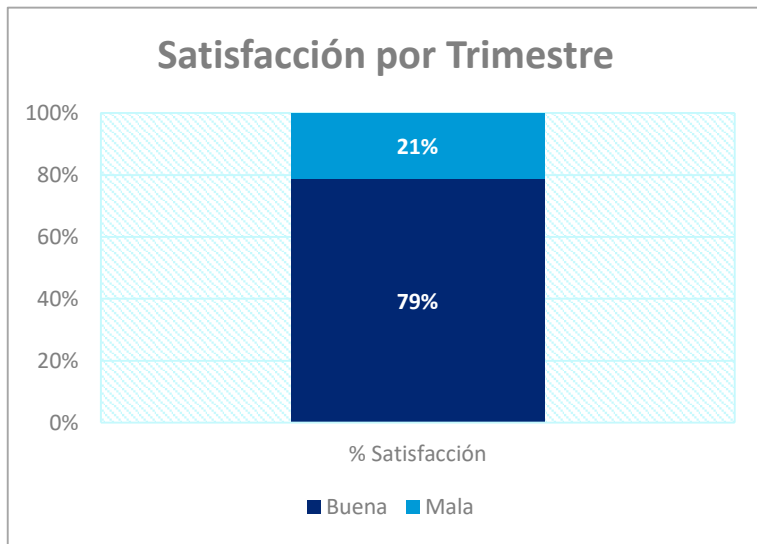


Fuente: Informe de Encuestas de Satisfacción abril 2018 – Outsourcing SA. Informe Encuestas de Satisfacción mayo y junio 2018 - IQ Outsourcing.

- El Trimestre de Abril a Junio presenta promedio de Nivel de Satisfacción de los usuarios del **79%**.
- Comparando los meses medidos, se observa que de abril a Abril se disminuyó el nivel de satisfacción en un 8%; sin embargo, de Abril a junio un incremento del 5%.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

Análisis y Plan de Mejora



Fuente: Informe de Encuestas de Satisfacción abril 2018 – Outsourcing SA. Informe Encuestas de Satisfacción mayo y junio 2018 - IQ Outsourcing.

Respuesta	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre
Buena	1465	632	778	2.875
Mala	344	220	213	777
Total general	1809	852	991	3.652

- Sobre el 21% de insatisfacción del cliente para el trimestre Abril – Junio 2018, IQ producto del seguimiento aleatorio observa diferentes oportunidades de mejora, en dos vías:
 - (i) Reforzar al interior de la operación los protocolos de atención que deben surtir los Asesores.
 - (ii) Complementar la encuesta para que los ciudadanos señalen la motivación de su respuesta, para lo cual se deben proponer conjuntamente las posibles opciones. Esta propuesta resulta del ejercicio proactivo adelantado por IQ donde se ha identificado que a pesar de la gestión es acertada, el ciudadano califica la misma de forma negativa en razón a la respuesta que recibe en su consulta.

Respecto del 79% de satisfacción alcanzado para este canal, IQ viene realizando diferentes campañas motivacionales con los Asesores para potenciar tales resultados como una fortaleza del Centro de Contacto que se espera evidenciar en los próximos meses.

Canal Telefónico

Nivel de satisfacción Abril - Junio 2018

Interacciones- Línea 141 NNA

Comportamiento Interacciones Abril - Junio 2018

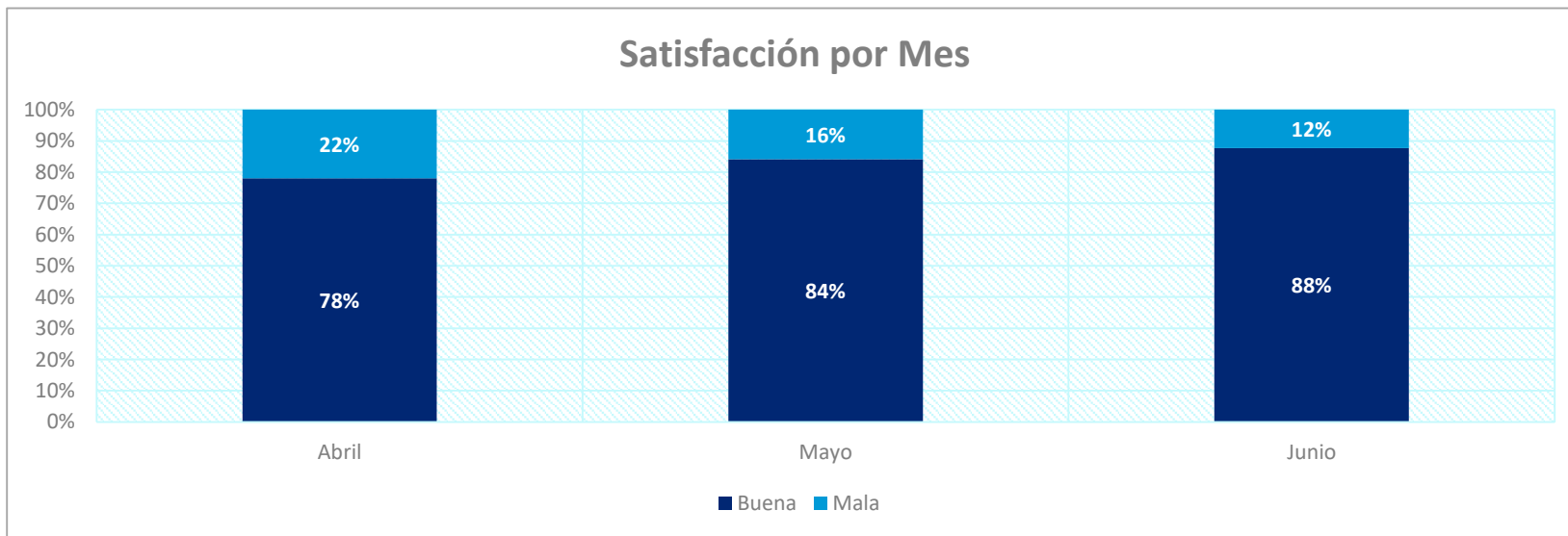
Mes	Llamadas Atendidas	Encuestas Efectivas
Abril	106.479	25.062
Mayo	17.800	151
Junio	134.336	1.494
Total general	152.136	1.645

Fuente: Informe de Encuestas de Satisfacción abril 2018 – Outsourcing SA. Informe Encuestas de Satisfacción mayo y junio 2018 - IQ Outsourcing.

- El porcentaje de respuesta a la encuesta por parte de los usuarios de este canal fue del 1,08% para el Trimestre Abril - junio.
- Es importante aclarar que no todas las llamadas atendidas corresponden a Niños, Niñas o Adolescentes y que no todas las interacciones son serias.
- La aplicación de la encuestas por parte de IQ Outsourcing inicio el día 21 de mayo de 2018, conforme los ajustes realizados por la DSyA.

Nivel de Satisfacción - NNA

Resultado a la pregunta: ¿Te gusto hablar con nosotros?

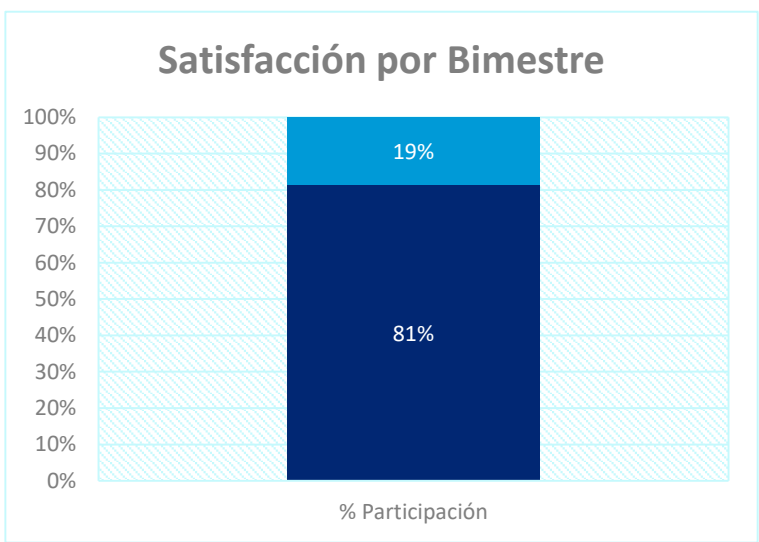


Fuente: Informe de Encuestas de Satisfacción abril 2018 – Outsourcing SA. Informe Encuestas de Satisfacción mayo y junio 2018 - IQ Outsourcing.

- El Trimestre Abril – Junio presenta un Nivel de Satisfacción de los usuarios del **87%**.
- Comparando los dos meses medidos, se observa un incremento del **4%**, para el mes de junio con respecto a Abril de 2018.

Nivel de Satisfacción - NNA

Análisis y Plan de Mejora



Fuente: Informe de Encuestas de Satisfacción abril 2018 – Outsourcing SA. Informe Encuestas de Satisfacción mayo y junio 2018 - IQ Outsourcing.

Respuesta	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre
Buena	20.273	127	1.310	21.710
Mala	4.789	24	184	4.997
Total general	25.062	151	1.494	26.707

- Sobre el 19% de insatisfacción del cliente para el Trimestre Abril – Junio 2018, IQ producto del seguimiento aleatorio observa diferentes oportunidades de mejora, en dos vías:
 - (i) Reforzar al interior de la operación los protocolos de atención que deben surtir los Asesores.
 - (ii) Complementar la encuesta para que los ciudadanos señalen la motivación de su respuesta, para lo cual se deben proponer conjuntamente las posibles opciones. Esta propuesta resulta del ejercicio proactivo adelantado por IQ donde se ha identificado que a pesar de la gestión es acertada, el ciudadano califica la misma de forma negativa en razón a la respuesta que recibe en su consulta.

Respecto del 81% de satisfacción alcanzado para este canal, IQ viene realizando diferentes campañas motivacionales con los Asesores para potenciar tales resultados como una fortaleza del Centro de Contacto que se espera evidenciar en los próximos meses.

Interacciones- Adultos (Línea 141 y Nacional)

Comportamiento Interacciones Abril - Junio 2018

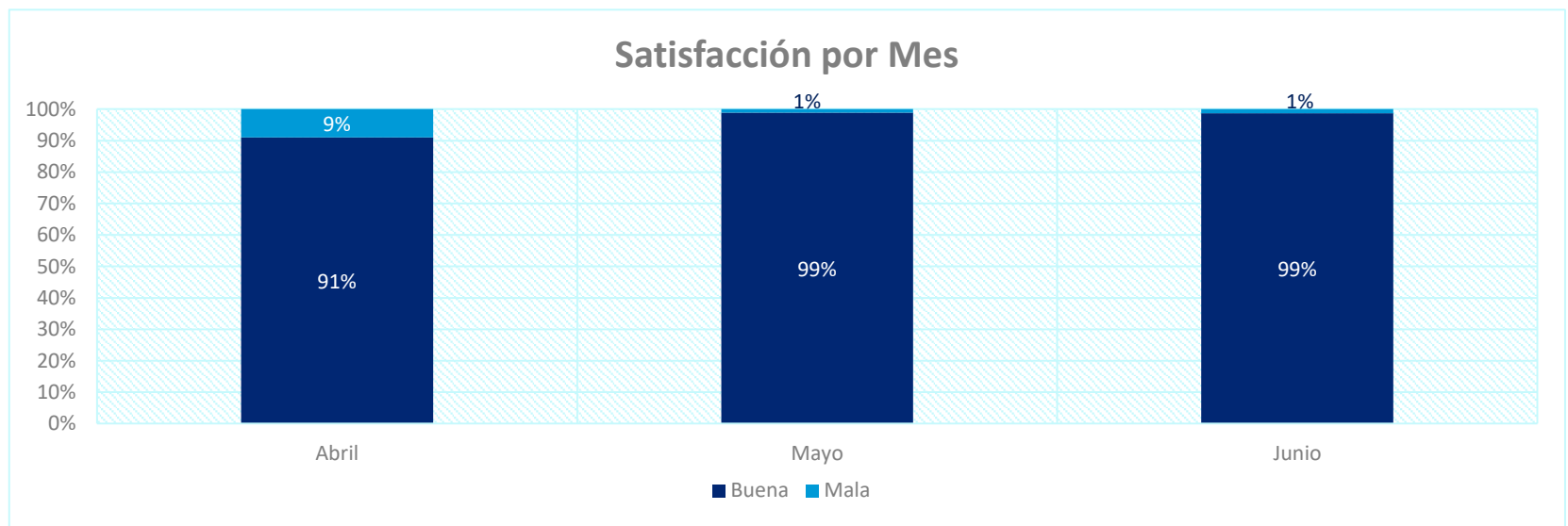
Mes	Cantidad de llamadas Línea Nacional	Cantidad de llamadas 141 Adultos
Abril	1.051	2.903
Mayo	235	637
Junio	1.568	4.644
Total general	2.854	8.184

Fuente: Informe de Encuestas de Satisfacción abril 2018 – Outsourcing SA. Informe Encuestas de Satisfacción mayo y junio 2018 - IQ Outsourcing.

- El porcentaje de respuesta a la encuesta por parte de los usuarios de este canal fue del 1,08% para el Trimestre Abril - junio.
- Es importante aclarar que no todas las llamadas atendidas corresponden a Niños, Niñas o Adolescentes y que no todas las interacciones son serias.
- La aplicación de la encuestas por parte de IQ Outsourcing inicio el día 21 de mayo de 2018, conforme los ajustes realizados por la DSyA.

Nivel de Satisfacción - Adultos

Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue?:**

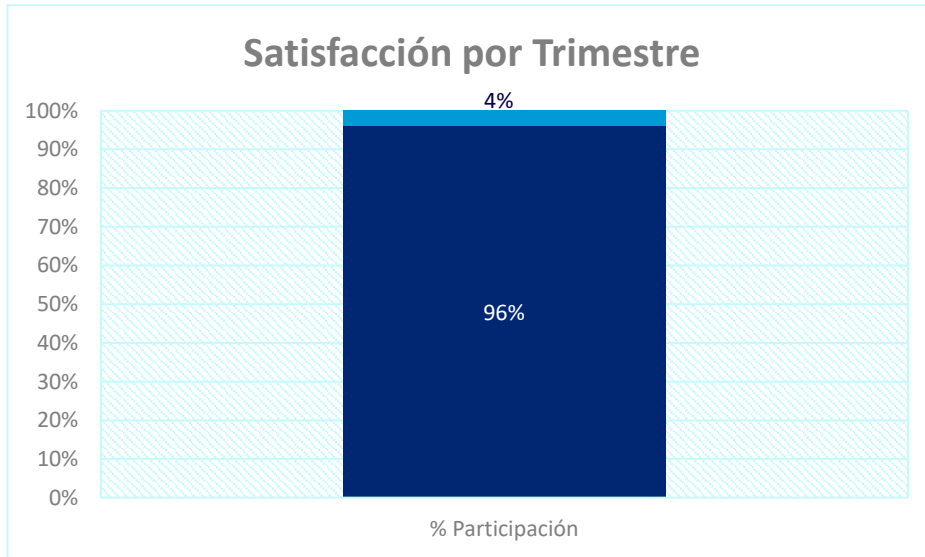


Fuente: Informe de Encuestas de Satisfacción abril 2018 – Outsourcing SA. Informe Encuestas de Satisfacción mayo y junio 2018 - IQ Outsourcing.

- El Trimestre Abril – Junio presenta un Nivel de Satisfacción de los usuarios del **99%**.
- Comparando los dos meses medidos, se observa una relativa estabilidad, a pesar de la significativa variación en el volumen de respuestas del mes de junio 2018

Nivel de Satisfacción - Adultos

Análisis y Plan de Mejora



Fuente: Informe de Encuestas de Satisfacción abril 2018 – Outsourcing SA. Informe Encuestas de Satisfacción mayo y junio 2018 - IQ Outsourcing.

Respuesta	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre
Buena	3.521	909	6.380	10.810
Mala	349	10	87	446
Total general	3.870	919	6.467	11.256

- Sobre el 4% de insatisfacción del cliente para el Trimestre Abril – Junio 2018, IQ producto del seguimiento aleatorio observa diferentes oportunidades de mejora, en dos vías:
 - (i) Reforzar al interior de la operación los protocolos de atención que deben surtir los Asesores.
 - (ii) Complementar la encuesta para que los ciudadanos señalen la motivación de su respuesta, para lo cual se deben proponer conjuntamente las posibles opciones. Esta propuesta resulta del ejercicio proactivo adelantado por IQ donde se ha identificado que a pesar de la gestión es acertada, el ciudadano califica la misma de forma negativa en razón a la respuesta que recibe en su consulta.

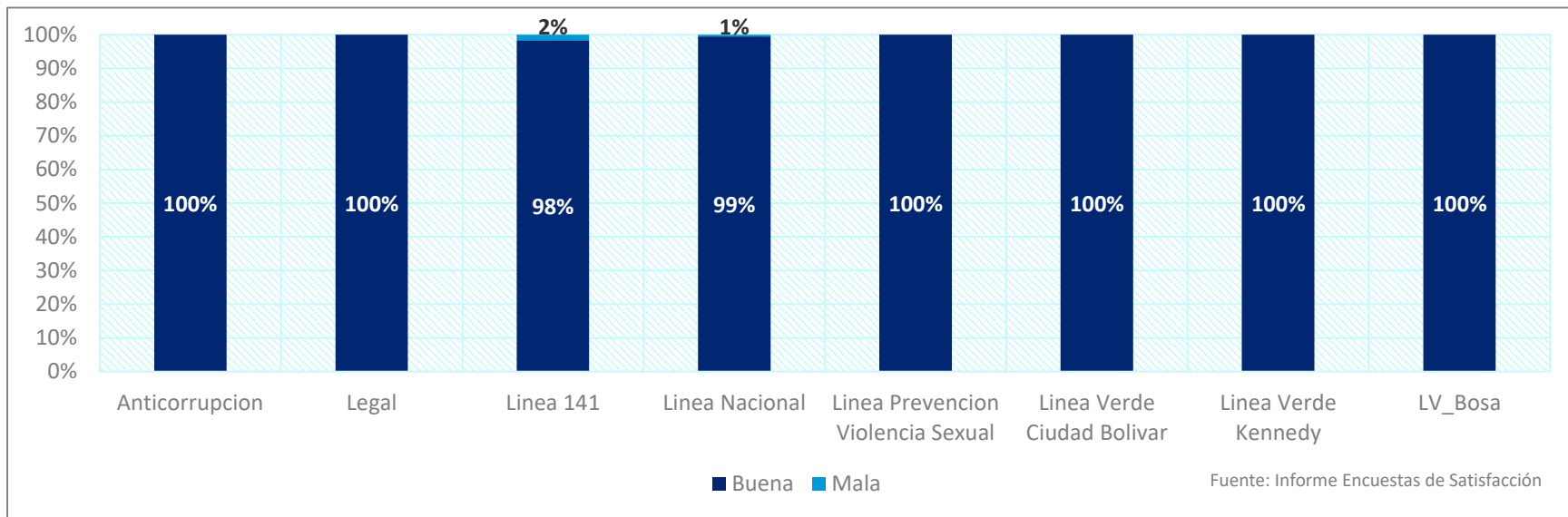
Respecto del 96% de satisfacción alcanzado para este canal, IQ viene realizando diferentes campañas motivacionales con los Asesores para potenciar tales resultados como una fortaleza del Centro de Contacto que se espera consolidar en los próximos meses.

Consolidado Líneas de atención Adultos

Nivel de satisfacción Abril - Junio 2018

Nivel de Satisfacción – Adultos por Línea

Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue?:**

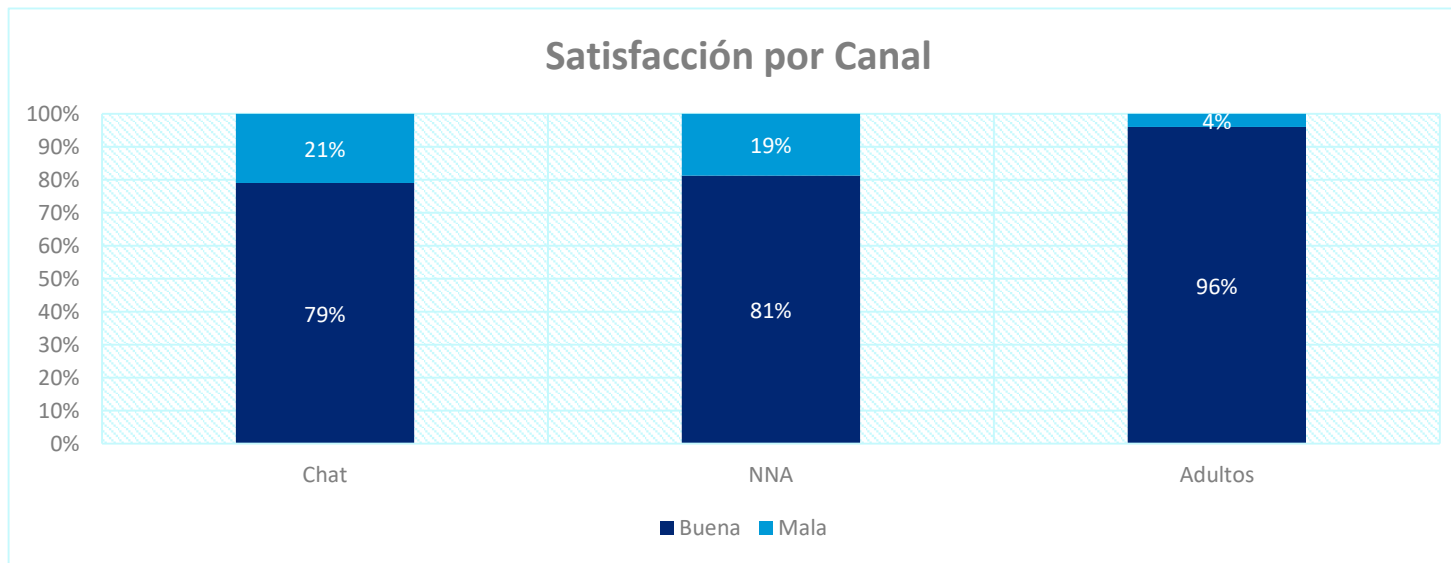


- En términos generales, el nivel de satisfacción de los ciudadanos “Adultos” se ubica entre el 98 y 99%, es decir 8 puntos porcentuales por encima de la métrica definida, lo cual para el periodo de estabilización demuestra una acertada gestión de los Asesores y un total empoderamiento de su rol. IQ por su parte, fortalecerá sus campañas motivacionales para potenciar tales resultados como una fortaleza del Centro de Contacto que se espera consolidar en los próximos meses.

Comparativo por Canal

Nivel de satisfacción Abril - Junio 2018

Nivel de Satisfacción – Comparativo por Canal



Fuente: Informe de Encuestas de Satisfacción abril 2018 – Outsourcing SA. Informe Encuestas de Satisfacción mayo y junio 2018 - IQ Outsourcing.

- Las principales oportunidades de mejora se presentan en los canales de Chat y 141 NNA, particularmente en el mes de junio, dado los tiempos de implementación de las encuestas. En tal sentido, aleatoriamente se realizaron llamadas (out) a los usuarios para conocer Abrilres detalles de su calificación negativa para tomar las acciones a lugar. Entre las principales causas se encontraron: (i) Usuarios que califican la encuesta de forma errada y reconocen que fueron bien atendidos y (ii) usuarios que califican negativamente la gestión conforme la resolución de la solicitud.

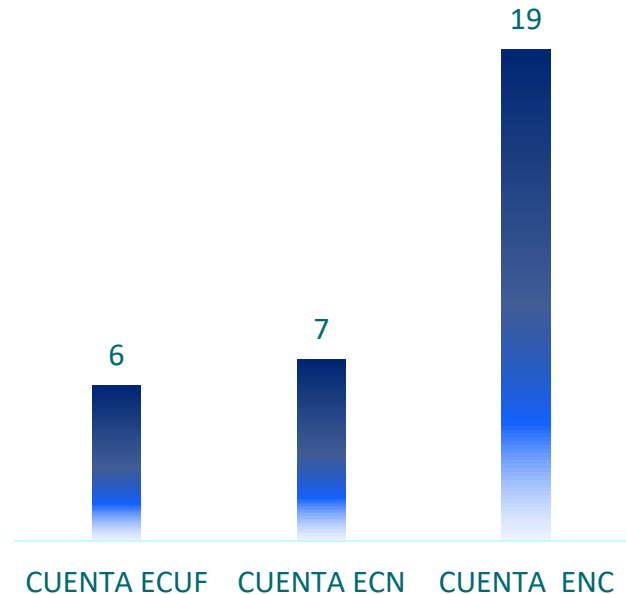
Resultados Seguimiento a Encuestas

Dentro de las verificaciones aleatorias de calidad se detectaron las siguientes situaciones:

- ✓ El ítem más afectado fue “usa de forma correcta y completa los guiones de saludo y/o despedida”.
- ✓ Se presentaron 6 errores críticos de ECUF donde los agentes no realizaron la identificación de las necesidades del usuario.
- ✓ Se presentaron 7 errores críticos de ECN donde los asesores no realizan la “orientación, procedimiento y trámite completo”.
- ✓ Se presentan 19 Errores ENC donde los asesores no presentan concentración y no mantiene la interacción de manera armoniosa y cálida.

Por otro lado, se observan diferentes oportunidades de mejora, en dos vías:

- (i) Reforzar al interior de la operación los protocolos de atención que deben surtir los Asesores.
- (ii) Complementar la encuesta para que los ciudadanos señalen la motivación de su respuesta, para lo cual se deben proponer conjuntamente las posibles opciones. Esta propuesta resulta del ejercicio proactivo adelantado por IQ donde se ha identificado que a pesar de la gestión es acertada, el ciudadano califica la misma de forma negativa en razón a la respuesta que recibe en su consulta.



Pareto Afectados en las Encuestas Monitoreadas

PARETOS - ECUF	
Pareto afectados	# Afectaciones
Realiza las preguntas filtro de forma acertada y relacionadas con la consulta del peticionario	3
Identifica la inobservancia, amenaza o vulneración de derechos NNA durante la interacción.	1
Registra los datos de ubicación y contacto suministrados por el peticionario de manera correcta y completa.	1
Registra la descripción y la respuesta brindada de forma correcta y completa	1
PARETOS - ECN	
Pareto afectados	# Afectaciones
Brinda de forma completa la orientación, el procedimiento y/o tramite de acuerdo al proceso establecido	4
Retoma la llamada o interacción en el tiempo establecido (120 segundos)	1
Selecciona de manera correcta el tipo y motivo de la petición en SIM	1
Uso adecuadamente el hold y/o tiempo de espera solicitado al peticionario	1
PARETOS - ENC	
Pareto afectados	# Afectaciones
Usa de forma correcta y completa los guiones de saludo y/o despedida	10
Interrumpe abruptamente al ciudadano mientras se comunica	2
Omite el uso de diminutivos, muletillas, expresiones coloquiales, extranjerismos, etc.	1
Mantiene una interacción armonioso y cálida	2
Presenta distracción durante la interacción	2
Realiza duplicidad de las preguntas durante la interacción	1
transmite seguridad al ciudadano, evitando titubeos y/o vacilaciones	1





iQ
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7
Bogotá – Colombia

www.iqoutsourcing.com