

iQ Outsourcing

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL
SERVICIO

I Trimestre DE 2019



iQ
OUTSOURCING



Introducción

En el marco de ejecución de las Orden de Compra No. 34887 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 los ciudadanos con el servicio para el primer trimestre del año 2019.

El informe que se desarrolla a continuación muestra el comportamiento del nivel de satisfacción que perciben los niños, niñas, adolescentes y ciudadanía en general, respecto de los servicios dispuestos por el ICBF a nivel Nacional.

Canal Chat

Nivel de satisfacción I Trimestre 2019

Interacciones- Canal Chat

Comportamiento Histórico Interacciones vs. “I Trimestre 2019”

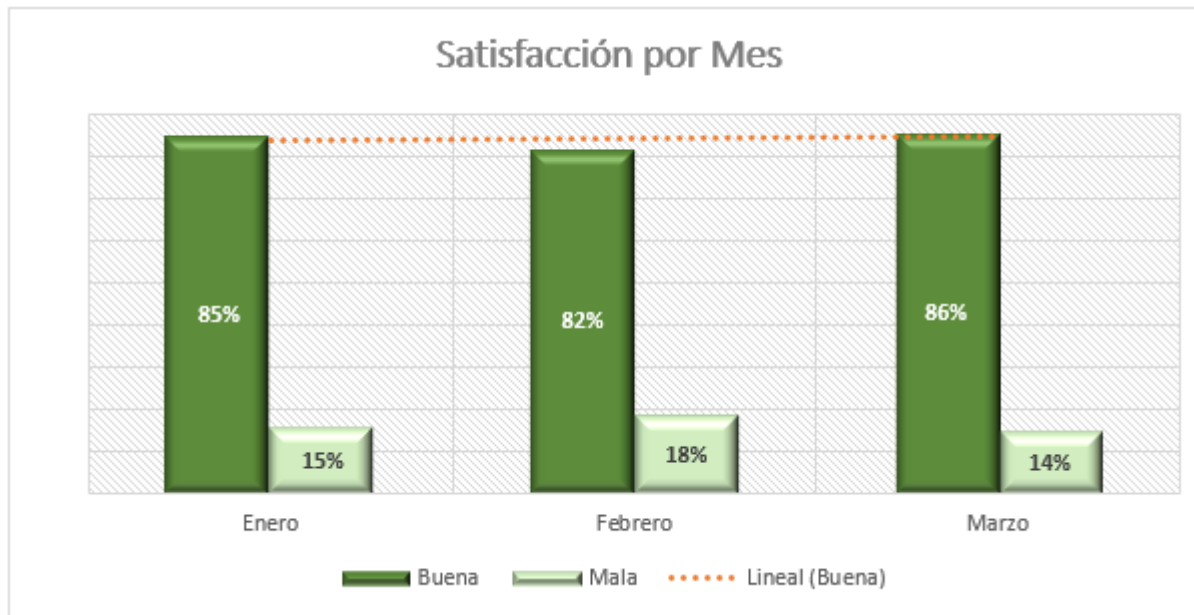
Tipología	III Trimestre 2018	IV Trimestre 2018	% Crecimiento Trimestre anterior	I Trimestre 2019	% Crecimiento Trimestre anterior
Interacciones Ofrecidas	21.477	15.318	-29%	14.509	-5%
Interacciones Atendidas	19.587	14.285	-27%	13.420	-6%
Encuestas Efectivas	2.852	1.885	-34%	1.786	-5%
% Respuesta	14,56%	13,20%	-9%	13,31%	1%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El % de respuesta de la encuesta de satisfacción ha disminuido conforme a la tendencia a la baja de las interacciones ofrecidas trimestre a trimestre. Sin embargo se evidencia un comportamiento positivo en el volumen de respuestas de la misma por parte de los ciudadanos, el I trimestre de 2019 vs. El IV trimestre de 2018; **mejorando en 29 puntos porcentuales** el paso a la encuesta y logrando un **crecimiento del 1%** en la participación respecto del trimestre inmediatamente anterior.
- Al ser automático el envío a la encuesta de satisfacción, el **100%** de las interacciones atendidas pueden generar esta medición; sin embargo el nivel de respuesta se asocia a que los ciudadanos finalizan la interacción antes de que esta se active.
- Se garantiza a través del área de monitoreo y seguimiento del supervisor asignado a este canal; la aplicación del protocolo de invitación al ciudadano para que conteste la encuesta.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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



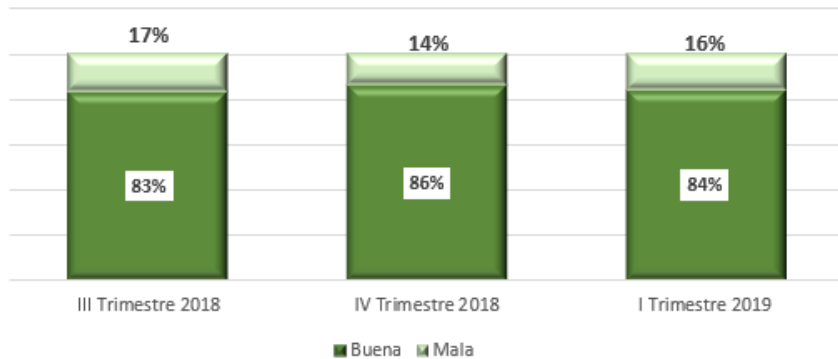
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Respecto del mes de marzo vs. febrero, la tendencia en el resultado es positiva. Se presenta una mejora de **4,88%** en las respuestas con tipología “Buena” y una mejora de la respuesta con tipología “Mala” del **22,22%**.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

Análisis y Plan de Mejora

Satisfacción x Trimestre



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	III Trimestre	IV Trimestre	I Trimestre 2019
Buena	2.374	1.620	1.503
Mala	478	265	283
Total general	2.852	1.885	1.786

Se evidencia incremento de 2 puntos porcentuales en la respuesta “Mala” para el primer trimestre de 2019 vs. El ultimo trimestre de 2018, IQ producto de este resultado adelantó las siguientes acciones:

- Por parte del equipo psicosocial se desarrolló una capacitación **“Manejo de ciudadano difícil”**, con el fin de brindar las herramientas necesarias a los agentes, para el manejo de usuarios con comportamientos demandantes que dificultan el normal desarrollo de las interacciones por este canal.
- Retroalimentación inmediata por parte del supervisor, sobre los hallazgos en producto que el área de monitoreo genera a diario.
- Se reforzaron nuevamente al interior de la operación los protocolos de atención que deben surtir los asesores en sus interacciones con los ciudadanos, sin embargo se evidencia que el protocolo para la solicitud de datos personales, antes de dar respuesta a la consulta del ciudadano, genera inconformidad debido a la cantidad de preguntas que se formulan y que son condicionales para el registro. Se sugiere como acción de mejora que este formulario sea aplicado como prerequisite de ingreso a la sala de chat, antes de acceder a la interacción con el agente.

Canal Telefónico

Nivel de satisfacción I Trimestre 2019

Interacciones- Línea 141 NNA

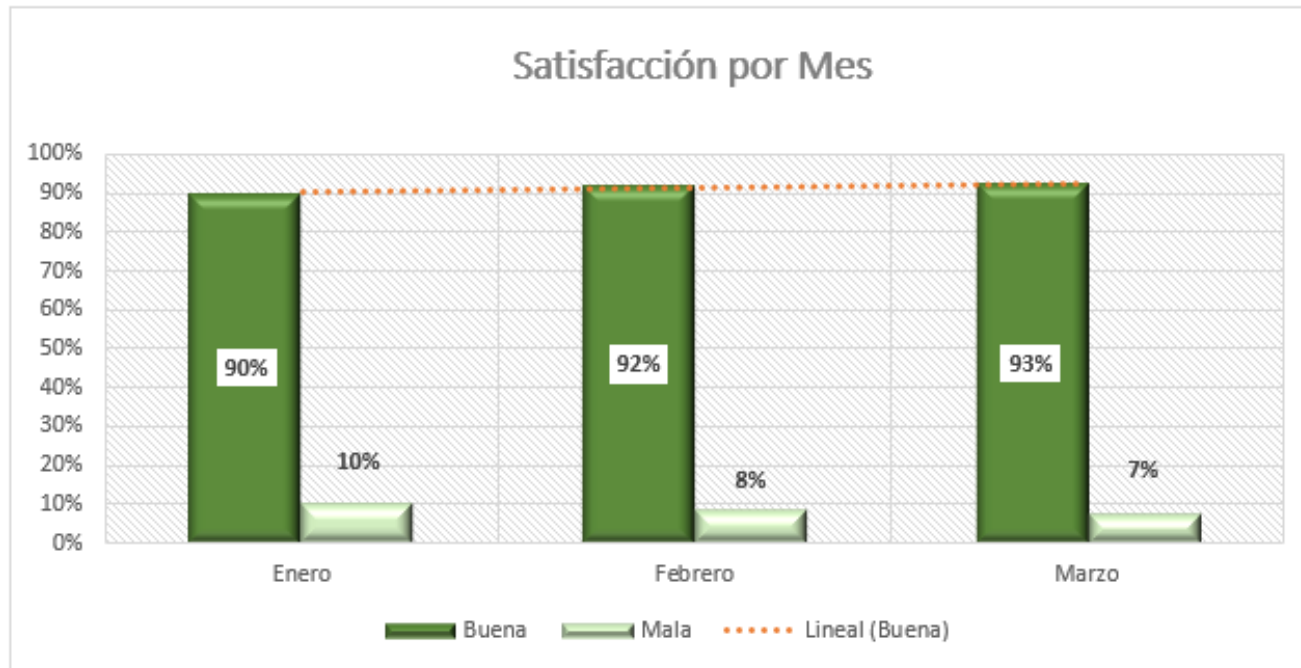
Comportamiento Interacciones I Trimestre 2019

Tipología	III Trimestre 2018	IV Trimestre 2018	% Crecimiento Trimestre anterior	I Trimestre 2019	% Crecimiento Trimestre anterior
Llamadas Ofrecidas	967.061	1.044.169	8%	945.794	-9%
Llamadas Atendidas	370.077	807.674	118%	585.848	-27%
Paso a Encuesta	9.474	10.937	15%	7.290	-33%
Encuestas Efectivas	5.007	6.043	21%	4.758	-21%
% Respuesta	52,85%	55,25%	-4%	65,27%	18%
Buena	87,24%	88,37%	1%	91,51%	4%
Mala	12,76%	11,63%	10%	8,49%	37%

- A pesar que el volumen de transferencia a encuesta disminuye trimestre a trimestre conforme al comportamiento de trafico, el % de respuesta del primer trimestre de 2019, **mejoró 10 puntos porcentuales** respecto del inmediatamente anterior. De la misma manera se comporta la respuesta con **satisfacción positiva**; esto se traduce en mayor efectividad y satisfacción, sobre el producto y la gestión del centro de contacto.
- Teniendo encuesta el anterior comportamiento, se identifica que la palanca a mover para el siguiente trimestre, será seguir trabajando en garantizar la calidez y calidad de la atención al ciudadano y la aplicación del protocolo de invitación para que este conteste la encuesta. Los alertamientos y hallazgos sobre la misma, se harán a través del área de monitoreo y del seguimiento del supervisor asignado a este canal.
- Es importante aclarar que no todas las llamadas atendidas corresponden a Niños, Niñas o Adolescentes y que una porción importante, corresponden a interacciones no serias (**86% Aprox mes**). Tales consideraciones limitan la posibilidad de obtener respuesta de las encuestas.

Nivel de Satisfacción - NNA

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



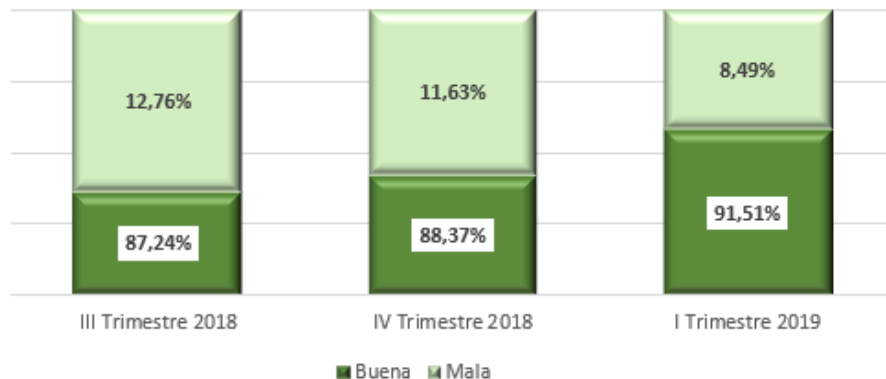
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Respecto de Marzo vs. Enero y Febrero, la tendencia en el resultado es positiva. Se presenta una mejora de **8,9%** en la respuestas con tipología “Buena”.

Nivel de Satisfacción - NNA

Análisis y Plan de Mejora

Satisfacción x Trimestre



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	III Trimestre	IV Trimestre	I Trimestre 2019
Buena	4.368	5.340	4.354
Mala	639	703	404
Total general	5.007	6.043	4.758

Se evidencia incremento de 3.1 puntos porcentuales en la respuesta “Buena” para el primer trimestre de 2019 vs. El ultimo trimestre de 2018; IQ adelantó las siguientes acciones:

- Se modifico el actual guion invitando a responder la encuesta de tal forma que sea mucho mas amigable hacia los NNA.
- Por parte del equipo psicosocial se desarrolló una capacitación “**Manejo de ciudadano difícil**”, con el fin de brindar las herramientas necesarias a los agentes, para el manejo de usuarios con comportamientos demandantes que dificultan el normal desarrollo de las interacciones por este canal.

Con respecto al ultimo trimestre, se presenta una **mejora del 4% en el Nivel de Satisfacción**. Resultados que muestran la acertada gestión e implementación de los distintos protocolos de servicio por parte de IQ.

Interacciones- Adultos

Comportamiento Interacciones I Trimestre 2019

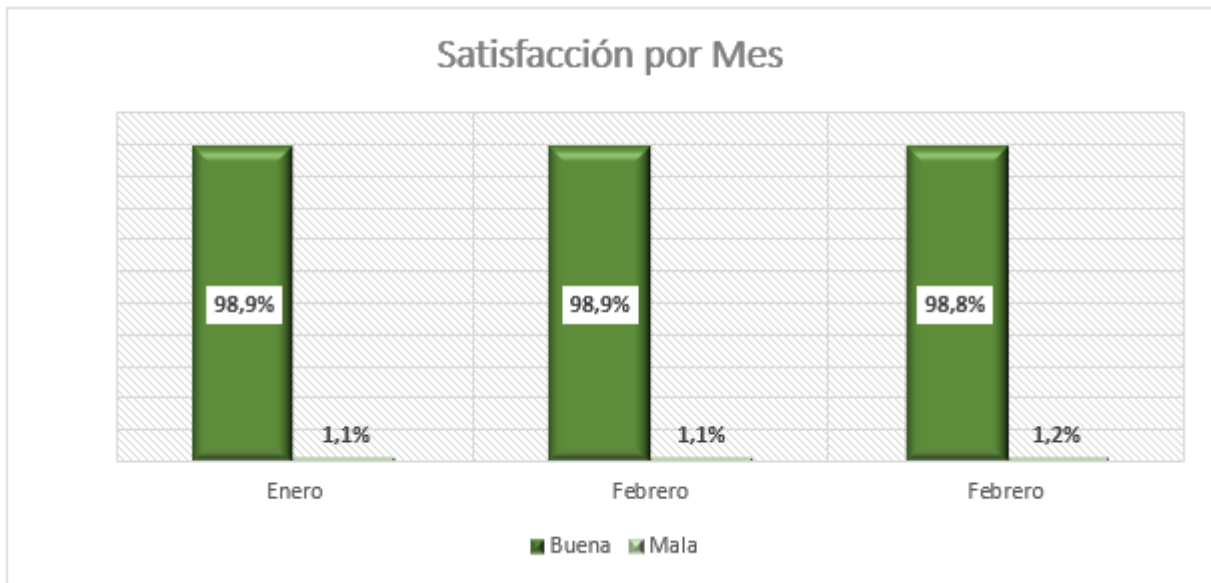
Tipología	III Trimestre 2018	IV Trimestre 2018	% Crecimiento Trimestre anterior	I Trimestre 2019	% Crecimiento Trimestre anterior
Llamadas Ofrecidas	986.179	1.061.561	8%	965.518	-9%
Llamadas Atendidas	386.840	822.647	113%	603.359	-27%
Paso a Encuesta	35.218	28.962	-18%	24.138	-17%
Encuestas Efectivas	26.790	21.288	-21%	20.066	-6%
% Respuesta	76,07%	73,50%	-3%	83,13%	13%
Buena	98,84%	98,60%	-0,2%	98,86%	0,3%
Mala	1,16%	1,37%	17,8%	1,14%	16,9%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- A pesar que el volumen de transferencia a encuesta del primer trimestre de 2019 disminuye respecto del inmediatamente anterior, conforme al comportamiento de trafico. El % de respuesta del primer trimestre de 2019, **mejoró 9 puntos porcentuales**. De la misma manera se comporta la respuesta con **satisfacción positiva**; esto se traduce en mayor efectividad y satisfacción, sobre el producto y la gestión del centro de contacto.
- Teniendo encuesta el anterior comportamiento, se identifica que la palanca a mover para el siguiente trimestre, será seguir trabajando en garantizar la calidez y calidad de la atención al ciudadano y la aplicación del protocolo de invitación para que este conteste la encuesta. Los alertamientos y hallazgos sobre la misma, se harán a través del área de monitoreo y del seguimiento del supervisor asignado a este canal.

Nivel de Satisfacción - Adultos

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



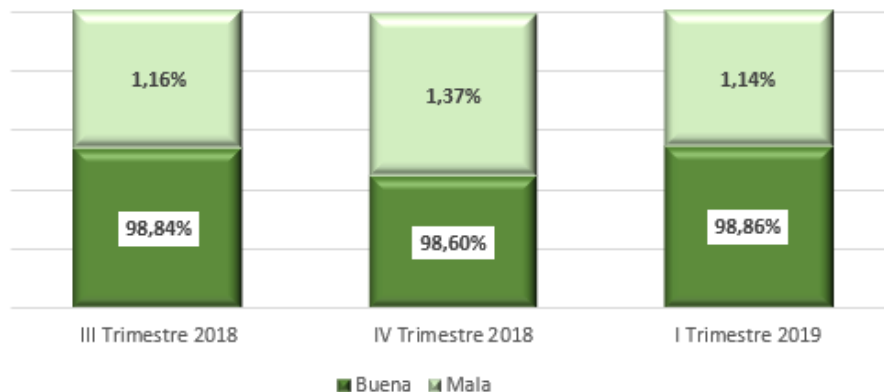
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El Nivel de Satisfacción de los Adultos que se comunican con las diferentes líneas de atención del Centro de Contacto se mantiene estable durante los meses de medición, ubicándose por encima del **98%**.
- La población objetivo de este canal califica como buena la gestión y/o asesoría de los agentes, ello en concordancia con las respuestas a sus necesidades y/o motivaciones de consulta.

Nivel de Satisfacción - Adultos

Análisis y Plan de Mejora

Satisfacción x Trimestre



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	III Trimestre	IV Trimestre	I Trimestre 2019
Buena	26.479	20.991	19.838
Mala	311	291	228
Total general	26.790	21.282	20.066

Se evidencia incremento de 0.26 puntos porcentuales en la respuesta “Buena” para el primer trimestre de 2019 vs. El ultimo trimestre de 2018; IQ adelantó las siguientes acciones:

- Se modifico el actual guion invitando a responder la encuesta de tal forma que sea mucho mas amigable hacia los Adultos.
- Por parte del equipo psicosocial se desarrolló una capacitación “**Manejo de ciudadano difícil**”, con el fin de brindar las herramientas necesarias a los agentes, para el manejo de usuarios con comportamientos demandantes que dificultan el normal desarrollo de las interacciones por este canal.

Consolidado Líneas de atención Adultos

Nivel de satisfacción I Trimestre 2019

Interacciones- Líneas de Atención Adultos

Comportamiento Interacciones I Trimestre 2019

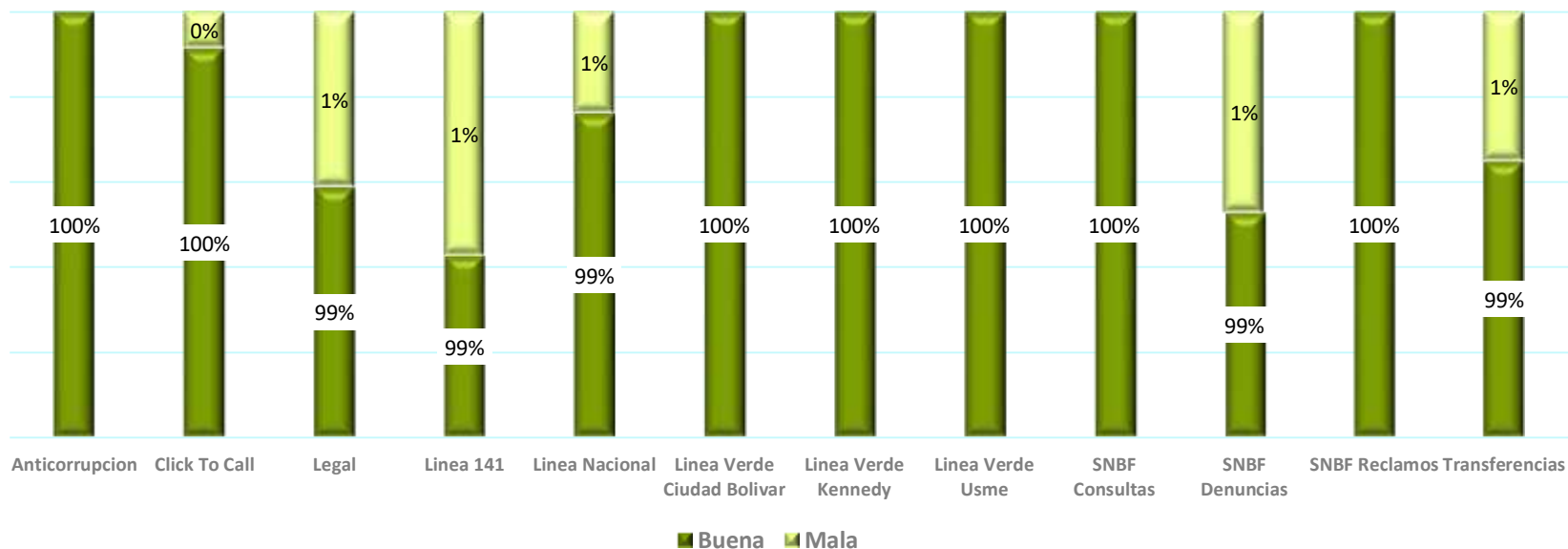
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Línea	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Paso a Encuesta	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
Anticorrupción	275	249	60	45	75,00%
Click To Call	4.183	3279	667	470	70,46%
Legal	1851	1771	937	781	83,35%
Línea 141	945.794	585.848	16.223	12.313	75,90%
Línea Nacional	11.698	10.733	5.691	4.700	82,59%
Línea Verde Ciudad Bolívar	21	19	11	9	81,82%
Línea Verde Kennedy	86	51	22	21	95,45%
Línea Verde Usme	211	105	61	58	95,08%
SNBF Consultas	181	174	56	44	78,57%
SNBF Denuncias	1034	961	371	314	84,64%
SNBF Reclamos	168	163	39	30	76,92%
Soporte Técnico Migración Colombia	16	6	0	0	0,00%
Total general	965.518	603.359	24.138	18.785	77,82%

Nivel de Satisfacción – Adultos por Línea

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

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción



- En términos generales, el nivel de satisfacción de los ciudadanos “Adultos” se ubica entre el 98 y 100%, es decir 8 puntos porcentuales por encima de la métrica definida.

Canal Videollamada

Nivel de satisfacción I Trimestre 2019

Interacciones- Videollamada

Comportamiento Interacciones I Trimestre 2019

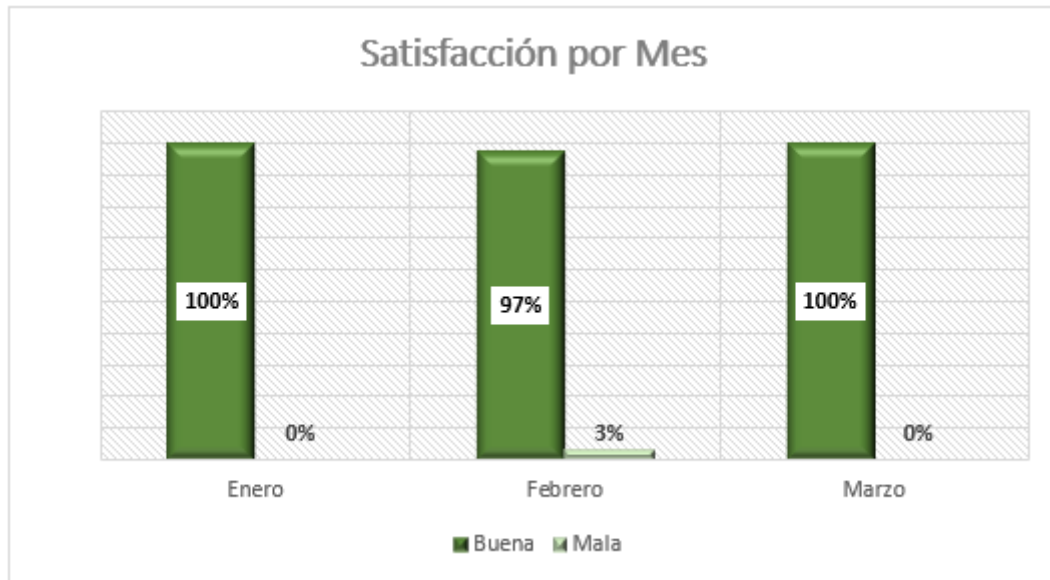
Tipología	III Trimestre 2018	IV Trimestre 2018	% Crecimiento Trimestre anterior	I Trimestre 2019	% Crecimiento Trimestre anterior
Llamadas Ofrecidas	910	564	-38%	892	58%
Llamadas Atendidas	675	492	-27%	788	60%
Paso a Encuesta	144	118	-18%	195	65%
Encuestas Efectivas	108	85	-21%	153	80%
% Respuesta	75,00%	72,03%	-4%	78,46%	9%
Buena	100,00%	100,00%	0,0%	98,69%	-1,3%
Mala	0,00%	0,00%	0,0%	1,31%	100,0%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el primer trimestre de 2019, se evidencia crecimiento en toda las variables de volumen y % de respuesta, para la medición de satisfacción de este canal, respecto del trimestre inmediatamente anterior.
- 2 de las 153 Encuestas generadas, tuvieron respuesta a la pregunta con calificación “Mala” y se dieron en el mes de febrero. Teniendo encuesta el anterior comportamiento, se identifica que la palanca a mover para el siguiente trimestre, será seguir trabajando en garantizar la calidez y calidad de la atención al ciudadano. Los alertamientos y hallazgos sobre la misma, se harán a través del área de monitoreo y del seguimiento del supervisor asignado a este canal.
- Se modificó el guion de transferencia a encuesta para este segmento, invitando y brindando orientación detallada, para que el ciudadano pueda responder la encuesta de satisfacción sin ningún inconveniente. El resultado de este ejercicio se ve reflejado en el crecimiento en volumen de respuestas.

Nivel de Satisfacción - Videollamada

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



Respuesta	III Trimestre	IV Trimestre	I Trimestre 2019
Buena	108	85	151
Mala	0	0	2
Total general	108	85	153

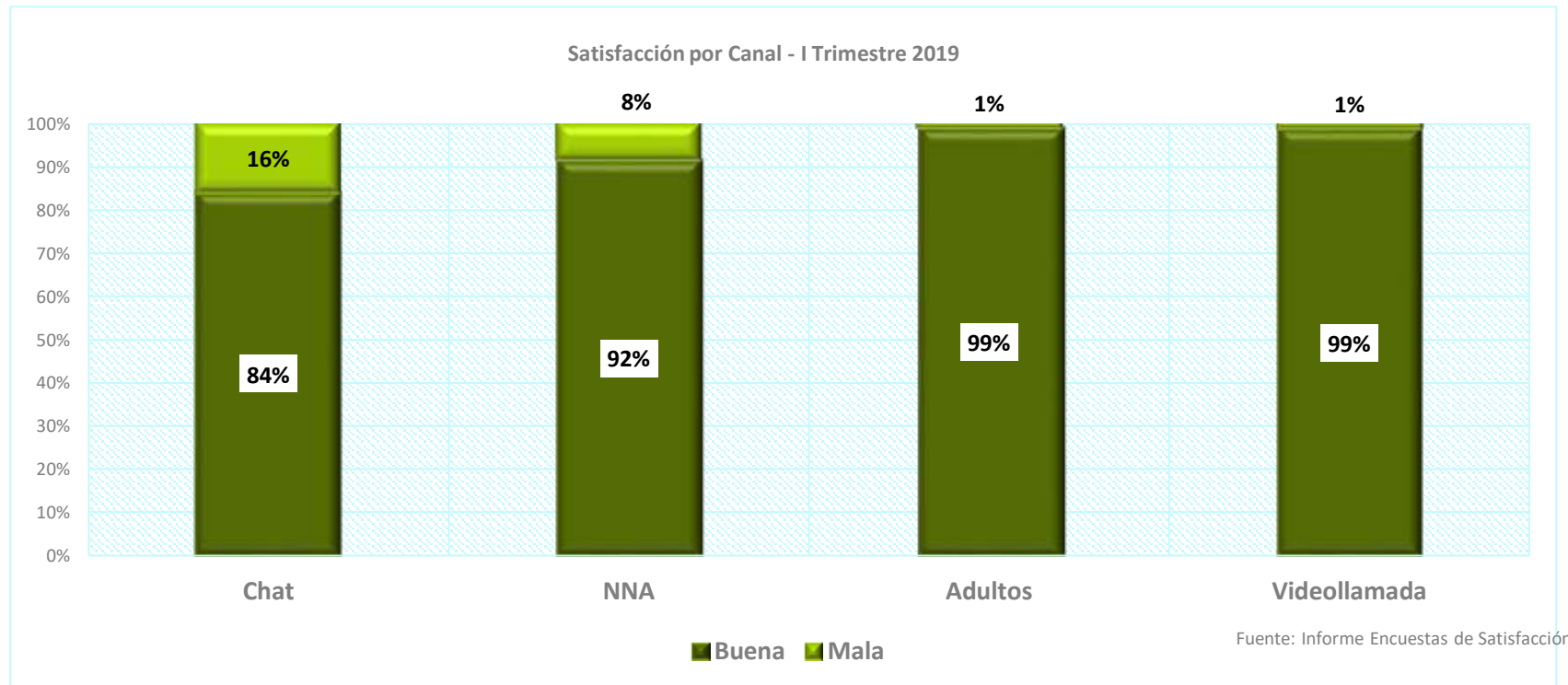
- El resultado de la medición de satisfacción del primer trimestre de 2016 se ubicó en el 98,69%. Debido a la calificación negativa de 2 ciudadanos.
- A su vez, producto de las acciones ejecutadas la cantidad de encuestas aplicadas incremento en un 80% comparándolo con el trimestre anterior.

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Comparativo por Canal

Nivel de satisfacción I Trimestre 2019

Nivel de Satisfacción – por Canal

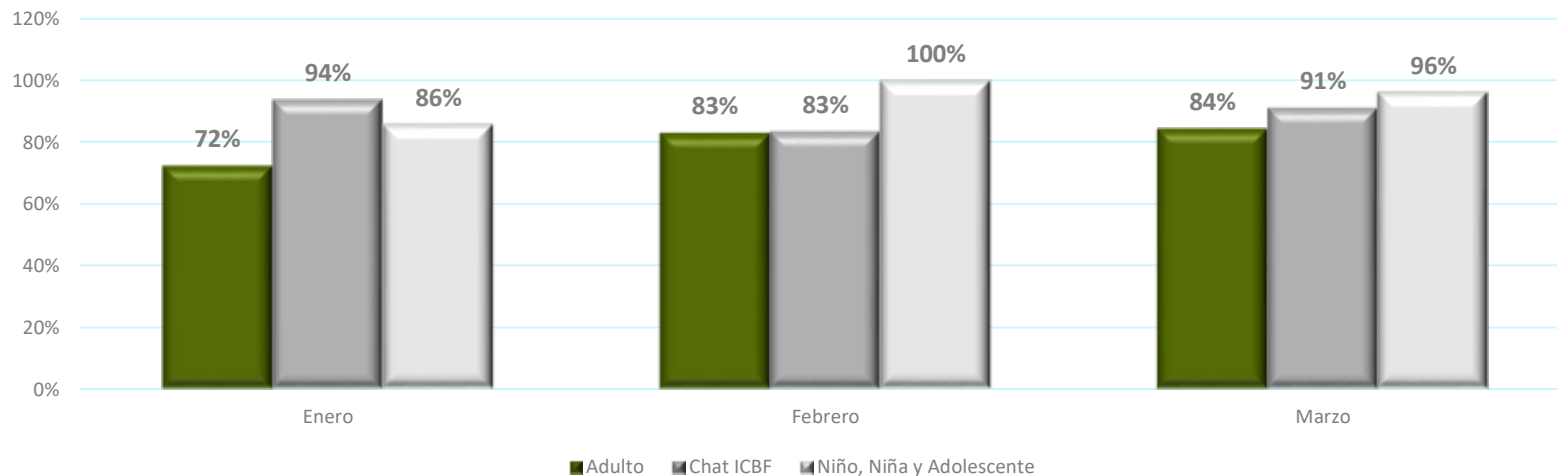


- Durante el primer trimestre de 2019, se obtuvieron los niveles de satisfacción mostrados en el grafico anterior. Las principal oportunidad de mejora se presenta en Chat, ya que en los otros segmentos se evidencia mejora en los resultados.

Seguimiento Área de Calidad

Nivel de satisfacción I Trimestre 2019

Notas de Calidad por Mes



Tipo de Encuesta	Enero	Febrero	Marzo
Adulto	72%	83%	84%
Chat ICBF	94%	83%	91%
Niño, Niña y Adolescente	86%	100%	96%
Total	84%	84%	90%

- Durante el primer trimestre se identifica que la nota de calidad producto del monitoreo realizado a una parte de las encuestas calificadas como malas, es menor en las encuestas aplicadas a los ciudadanos adultos. Esto debido a la objetividad con la que los ciudadanos califican la atención recibida.

Ítems Afectados

Ítems Afectados el mes de Marzo	Muestra
Usa de forma correcta y completa los guiones de saludo y despedida.	43
Brinda y aplica de forma correcta la orientación, el procedimiento y/o tramite de acuerdo con el proceso establecido	31
Brinda y aplica de forma completa la orientación el procedimiento y/o tramite de acuerdo con el proceso establecido	27
Realiza las preguntas filtro de forma acertada y relacionadas con la consulta del peticionario	26
Captura de manera correcta y completa la información y los datos suministrados por el peticionario en la herramienta destinada para tal fin	26
Registra los datos de ubicación y contacto suministrados por el peticionario de manera correcta y completa	21
Selecciona de manera correcta el tipo, motivo o actuación de la petición en la herramienta SIM.	21
Brinda de forma completa la orientación, el procedimiento y/o tramite de acuerdo al proceso establecido	19
Identifica la inobservancia, amenaza o vulneración de derechos NNA durante la interacción	16
Retoma la interacción en el tiempo establecido y conforme al canal de atención	14
Solicita, confirma y valida de manera correcta y completa los datos requeridos para el registro de la comunicación	14
Usa adecuadamente el hold y/o tiempo de espera solicitado al peticionario	12
Evita redundancia en la orientación y/o información	8
Transmite la información de manera clara y coherente	8
Etiqueta y protocolo telefónico	8
Presenta distracción durante la interacción	7
Concentración	7

- Como resultado de la auditoria realizada por el grupo de monitoreo, se encontró que los ítems de la tabla anterior son los que mayor frecuencia e incidencia en el resultado final tienen. Dado lo anterior, las oportunidades de mejora y planes de acción que se ejecutaran en el próximo trimestre están enfocados a disminuir la aparición de estos errores.
- Cabe resaltar que los ítems con mayor porcentaje de participación no están directamente relacionadas con la atención propia de los agentes sino con los guiones, registro captura de información principalmente.



iQ
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7

Bogotá – Colombia

www.iqoutsourcing.com