

iQ Outsourcing

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

II 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 segundo 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 II Trimestre 2019

Interacciones- Canal Chat

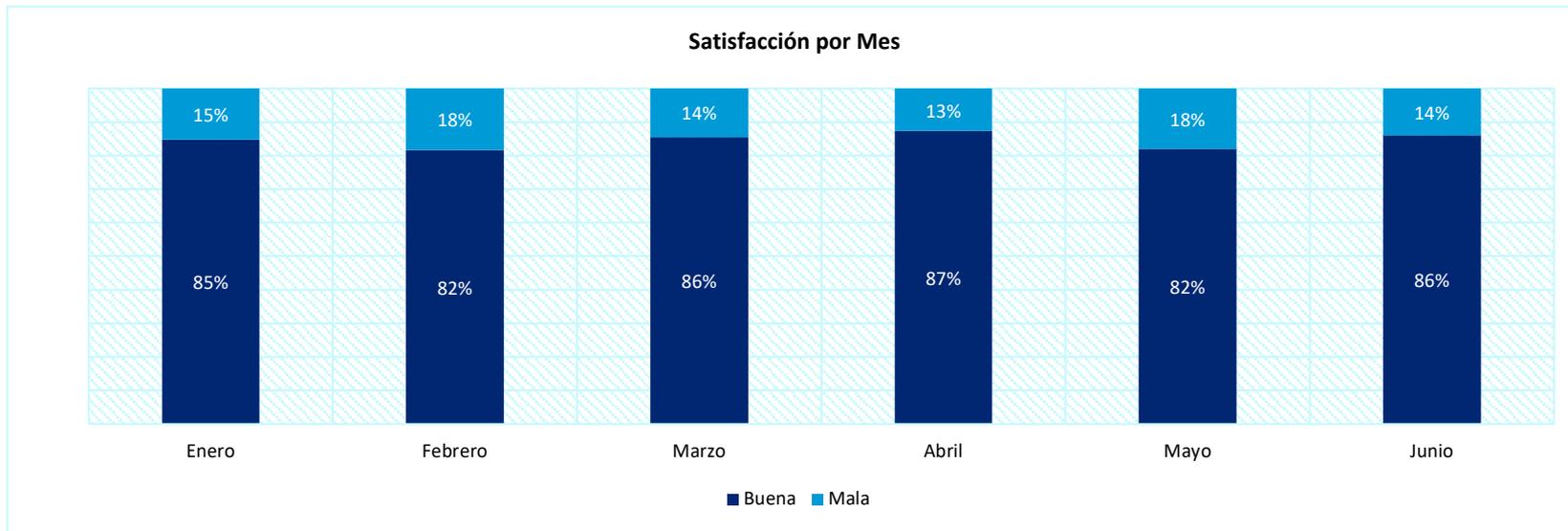
Tipología	I Trimestre	II Trimestre	% Variación
Interacciones Ofrecidas	14.509	13.869	-4%
Interacciones Atendidas	13.420	12.656	-6%
Encuestas Efectivas	1.786	1.885	6%
% de Respuesta Encuesta	13,31%	14,89%	12%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el segundo trimestre del 2019 se presenta un incremento en el porcentaje de respuesta del 12%. Así mismo evidenciamos que aunque se atendieron menos interacciones, la cantidad de encuestas efectivas fue mayor con respecto al primer trimestre del presente año.
 - 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.
 - 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.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

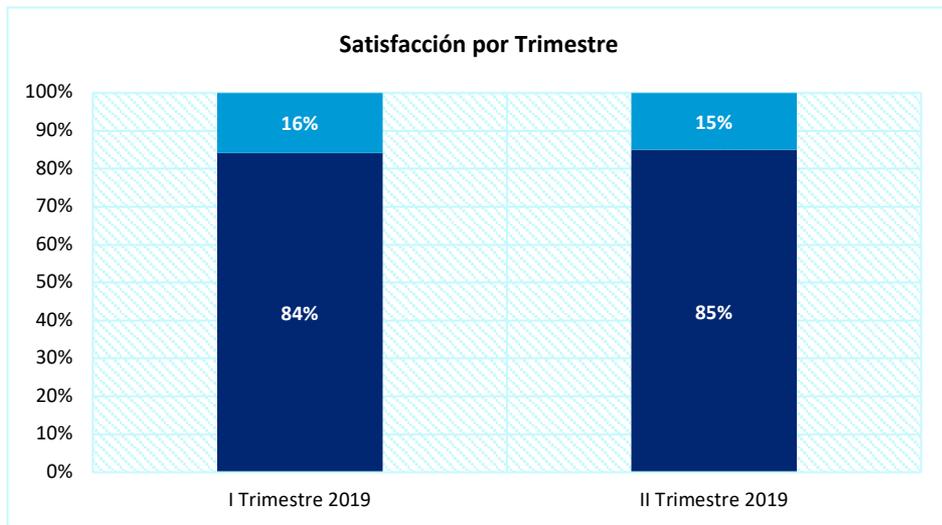


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el primer semestre del 2019 la satisfacción del Canal de Chat ha estado en el intervalo del 82% al 87%.
- Este es uno de los canales con mayor oportunidad de mejora y puede radicar en que no hay contacto verbal con el ciudadano.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

Análisis y Plan de Mejora



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	I Trimestre	II Trimestre
Buena	1.503	1.603
Mala	283	282
Total general	1.786	1.885

Con respecto al trimestre anterior el porcentaje de satisfacción incremento en 1%. Con el objetivo de incrementar este nivel se ejecutaron las siguientes acciones:

- Monitoreo por parte de un agente técnico a una muestra de las encuestas calificadas como “malas” con el objetivo de identificar si el agente influyo de forma directa sobre la calificación del ciudadano. Una vez efectuado este monitoreo el agente técnico envía los resultados al Supervisor para que se realice la respectiva retroalimentación siempre y cuando haya lugar.
- Estos resultados son compartidos con la DSyA de forma semanal.

Canal Telefónico

Nivel de satisfacción II Trimestre 2019

Interacciones- Línea 141 NNA

Tipología	I Trimestre	II Trimestre	% Variación
Interacciones Ofrecidas	945.794	937.771	-1%
Interacciones Atendidas	585.848	800.568	37%
Llamadas con Paso a Encuesta	7.290	8.417	15%
Encuestas Efectivas	4.758	5.727	20%
% de Respuesta Encuesta	65,27%	68,04%	4%

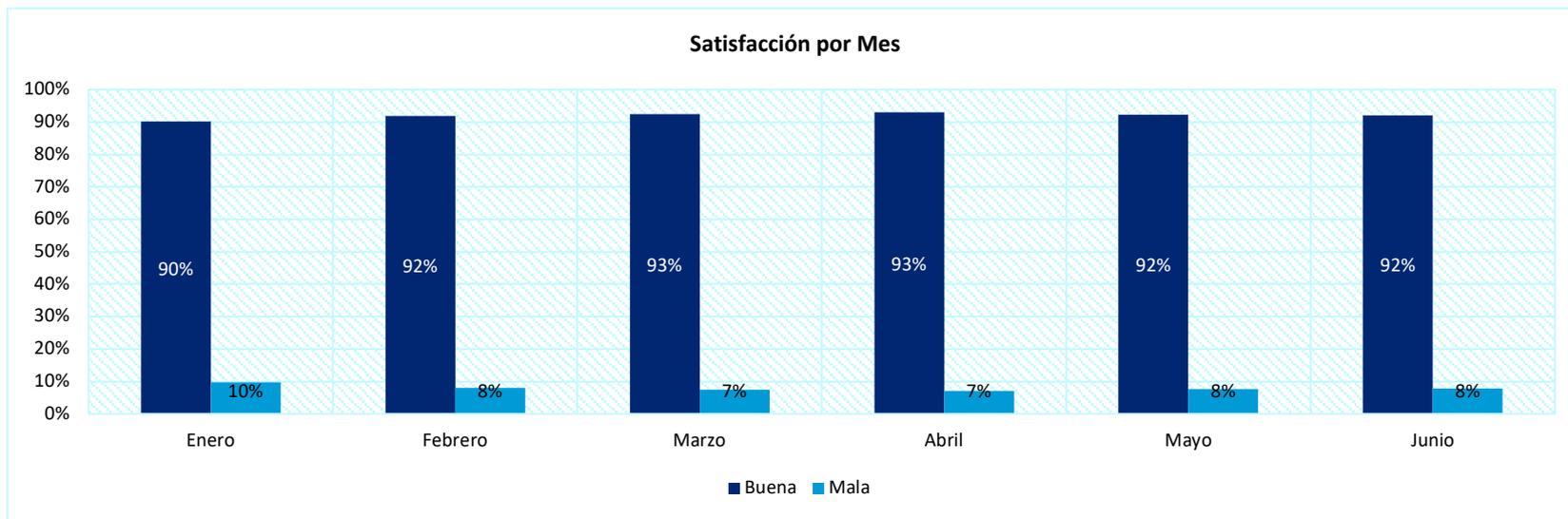
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Durante el segundo trimestre del 2019 se presenta incremento en la cantidad de llamadas atendidas del 37% permitiéndonos obtener un 20% más de encuestas efectivas e incrementando el % de respuesta en un 4 puntos porcentuales.

- La cantidad de encuestas efectivas es menor que la cantidad de interacciones ofrecidas ya que cerca del 85% de las llamadas atendidas son Sin Objetivo Especifico y se terminan mucho antes de transferir a la encuesta.
- Durante el segundo trimestre el 32% de los ciudadanos transferidos a la encuesta abandono la llamada sin calificar.

Nivel de Satisfacción - NNA

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

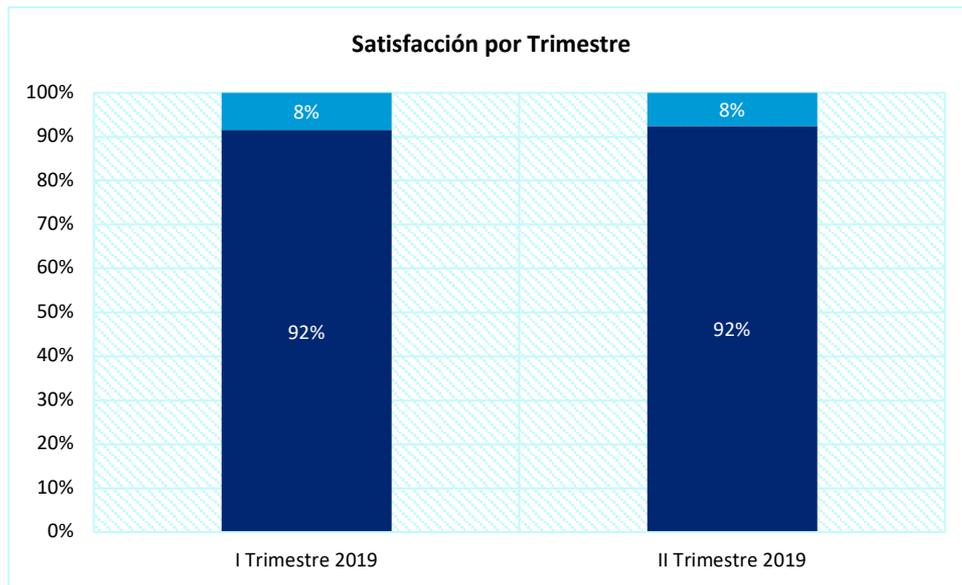


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Se observa que el porcentaje de satisfacción de los niños, niñas y adolescentes se ha mantenido estable durante todo el presente año.
- El mayor porcentaje de satisfacción se encontró en los meses de marzo y abril.

Nivel de Satisfacción - NNA

Análisis y Plan de Mejora



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	I Trimestre	II Trimestre
Buena	4.354	5.294
Mala	404	433
Total general	4.758	5.727

Durante el segundo trimestre del 2019 el nivel de satisfacción se mantiene con respecto al primer trimestre.

- Se realiza monitoreo por parte de un agente técnico a una muestra de las encuestas calificadas como “malas” con el objetivo de identificar si el agente influyo de forma directa sobre la calificación del ciudadano. Una vez efectuado este monitoreo el agente técnico envía los resultados al Supervisor para que se realice la respectiva retroalimentación siempre y cuando haya lugar.
- Se establecieron nuevos guiones de transferencia con el objetivo de conseguir la calificación de más niños, niñas y adolescentes.

Interacciones- Adultos

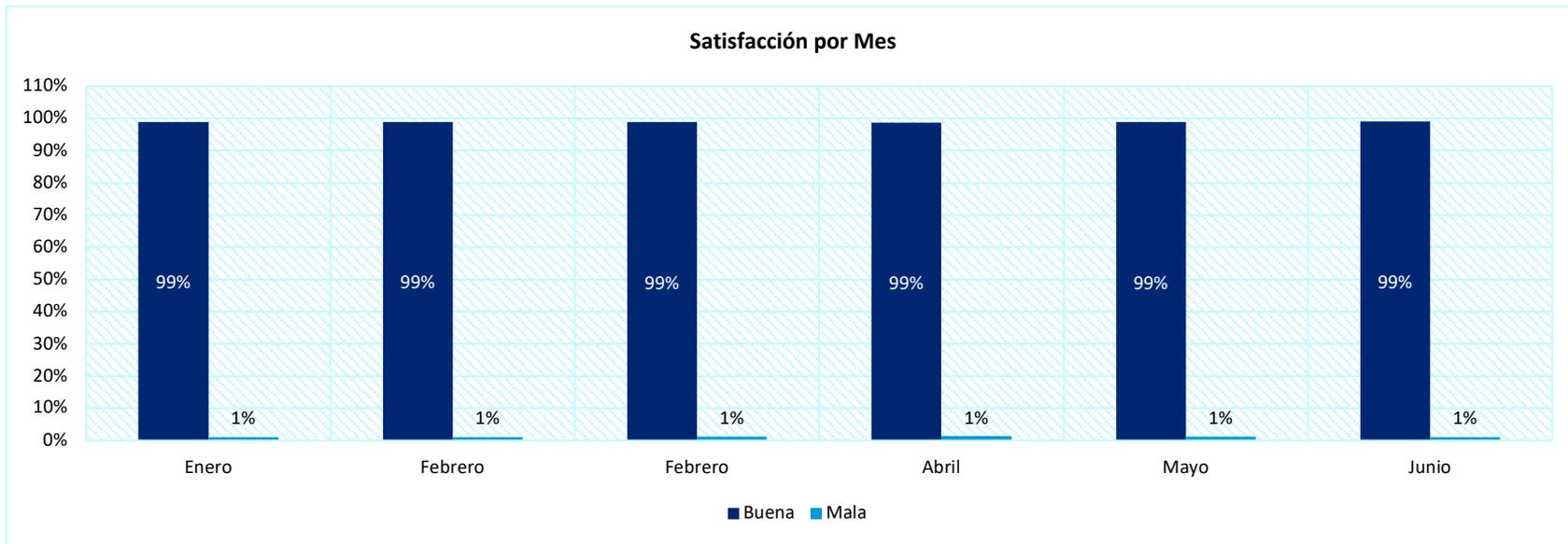
Tipología	I Trimestre	II Trimestre	% Variación
Interacciones Ofrecidas	965.518	955.863	-1%
Interacciones Atendidas	603.359	817.419	35%
Llamadas con Paso a Encuesta	24.138	25.006	4%
Encuestas Efectivas	18.785	23.264	24%
% de Respuesta Encuesta	77,82%	79,67%	2%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- En el segundo trimestre del año 2019 se presentó un incremento de llamadas del 35% en comparación con el trimestre inmediatamente anterior. Este incremento se ve reflejado en la cantidad de encuestas efectivas durante el segundo trimestre de **23.264**, 24% más que las obtenidas durante el primer trimestre.
- De las 25.006 llamadas transferidas a encuesta se obtuvo respuesta por parte del ciudadano del **93%**.
- La cantidad de encuestas efectivas es menor que la cantidad de interacciones ofrecidas, ya que cerca del 85% de las llamadas atendidas son Sin Objetivo Especifico y se terminan mucho antes de transferir a la encuesta.

Nivel de Satisfacción - Adultos

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

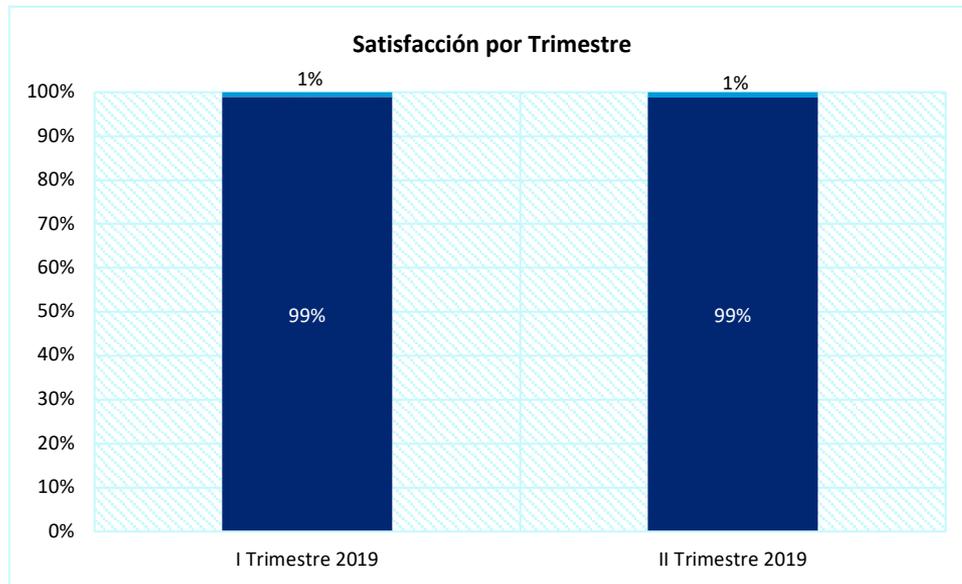


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- 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 en un **99%**.
- 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



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	I Trimestre	II Trimestre
Buena	19.838	22.987
Mala	228	277
Total general	20.066	23.264

Durante el segundo trimestre del 2019 el nivel de satisfacción se mantiene con respecto al primer trimestre.

Se realizan las siguientes acciones con el objetivo de mantener y mejorar este indicador:

- Se realiza monitoreo por parte de un agente técnico a una muestra de las encuestas calificadas como “malas” con el objetivo de identificar si el agente influyo de forma directa sobre la calificación del ciudadano. Una vez efectuado este monitoreo el agente técnico envía los resultados al Supervisor para que se realice la respectiva retroalimentación siempre y cuando haya lugar.
- Se establecieron nuevos guiones de transferencia con el objetivo de conseguir la calificación de más niños, niñas y adolescentes.

Consolidado Líneas de atención Adultos

Nivel de satisfacción II Trimestre 2019

Interacciones- Líneas de Atención Adultos

Comportamiento Interacciones II Trimestre 2019

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

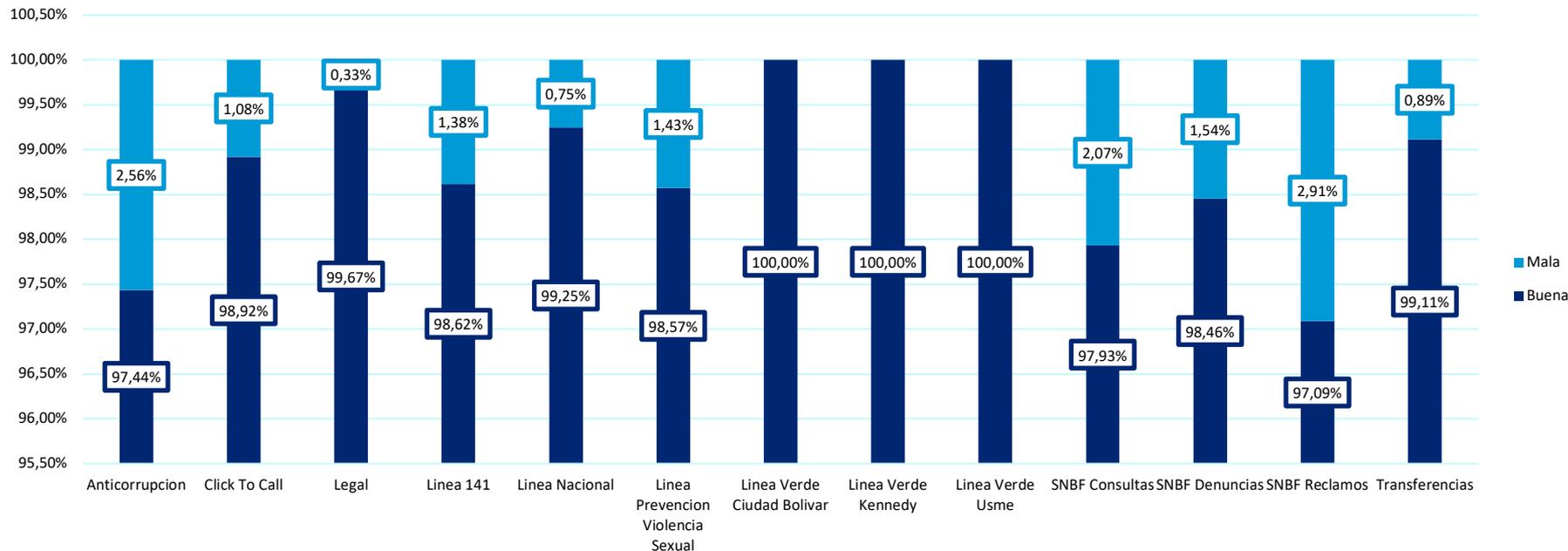
Línea	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Paso a Encuesta	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
Anticorrupción	257	234	46	39	84,78%
Click To Call	3.462	2978	624	463	74,20%
Legal	1447	1395	702	614	87,46%
Línea 141	937.771	800.568	17.628	13.687	77,64%
Línea Nacional	9.356	8.775	4.342	3.729	85,88%
Línea Verde Ciudad Bolívar	59	56	37	33	89,19%
Línea Verde Huila	4	1	0	0	0,00%
Línea Verde Kennedy	74	46	30	27	90,00%
Línea Verde Usme	104	94	50	47	94,00%
SNBF Consultas	403	389	173	145	83,82%
SNBF Denuncias	2645	2608	1246	1036	83,15%
SNBF Reclamos	261	257	128	103	80,47%
SopORTE Técnico Migración Colombia	20	18	0	0	0,00%
Total general	955.863	817.419	25.006	19.923	79,67%

- Para el segundo trimestre, se obtuvo respuesta de 19.923 encuestas efectivas que representan el 79,67% de las llamadas transferidas a encuesta, lo cual representa un volumen significativo para medir el nivel de satisfacción de los adultos y todos los ciudadanos en general.
- A las 19.923 encuestas efectivas se suman 3.341 llamadas correspondientes a transferencias internas.

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 97 y 100%, es decir 7 puntos porcentuales por encima de la métrica definida.

Canal Videollamada

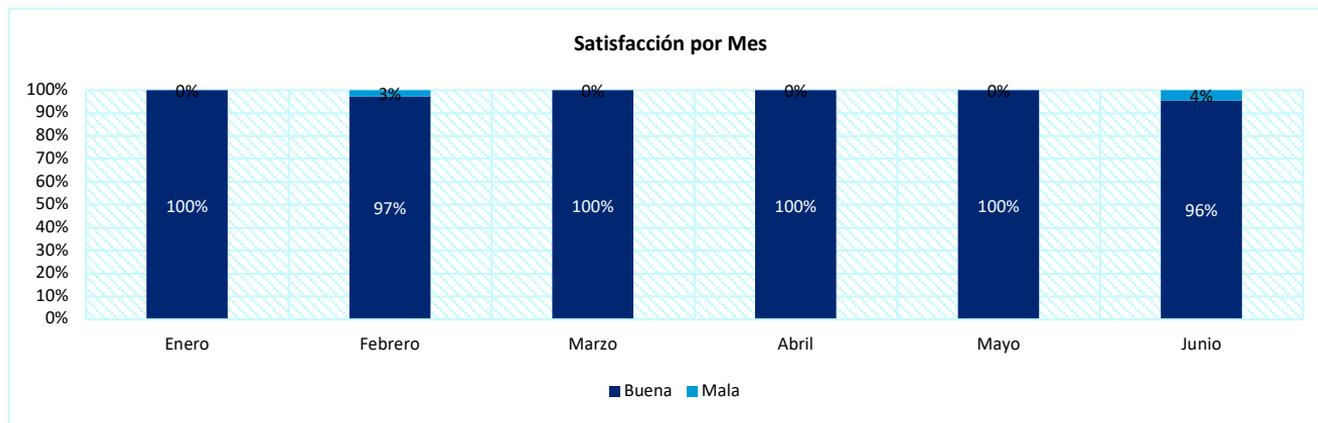
Nivel de satisfacción II Trimestre 2019

Interacciones- Videollamada

Tipología	I Trimestre	II Trimestre	% Variación
Interacciones Ofrecidas	892	711	-20%
Interacciones Atendidas	788	633	-20%
Llamadas con Paso a Encuesta	195	134	-31%
Encuestas Efectivas	153	111	-27%
% de Respuesta Encuesta	78,46%	82,84%	6%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el segundo trimestre del 2019 se presenta disminución en la cantidad de llamadas atendidas y a su vez se presenta disminución de la cantidad de encuestas efectivas; sin embargo, se evidencia un incremento del 6% en el porcentaje de respuesta de la encuesta.



Nivel de Satisfacción - Videollamada

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



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

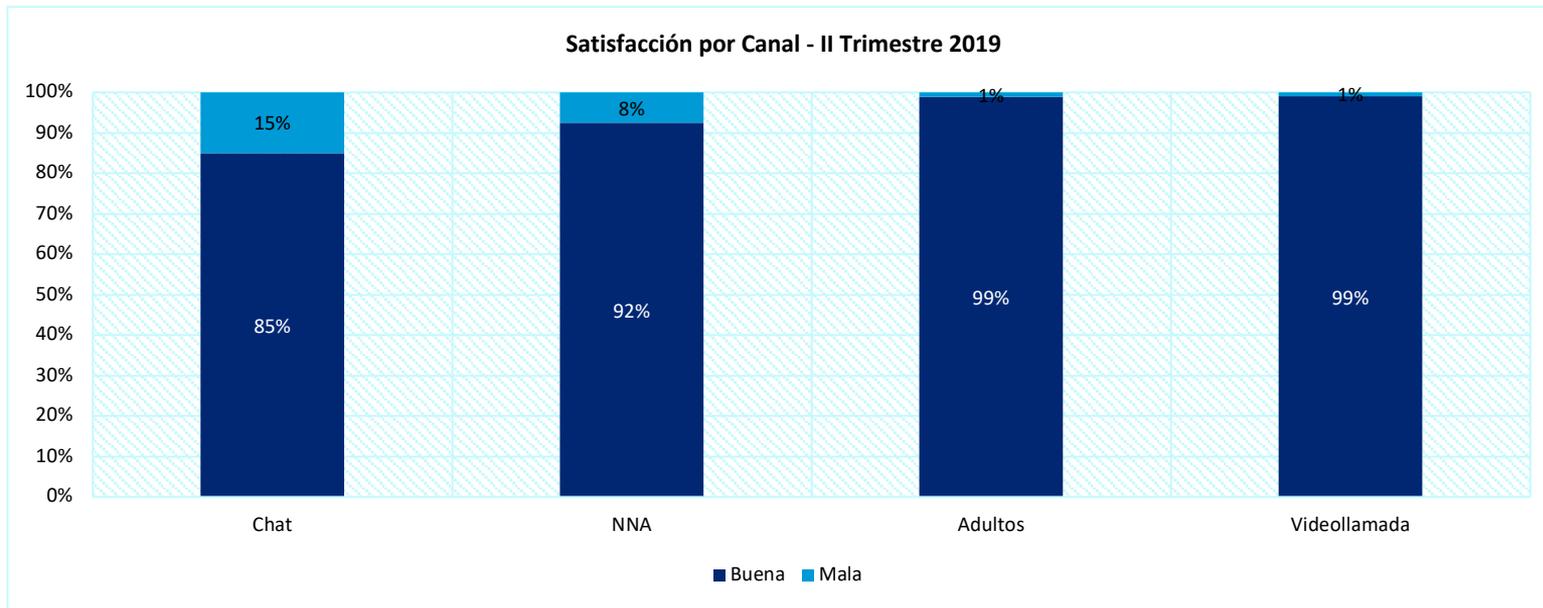
Respuesta	I Trimestre	II Trimestre
Buena	151	110
Mala	2	1
Total general	153	111

- El Canal de Videollamada es uno de los más estables en su nivel de satisfacción y se evidencia con los resultados de sus encuestas.
- Durante todo el 2019 solo 3 ciudadanos se han sentido inconformes con la atención brindada.

Comparativo por Canal

Nivel de satisfacción II Trimestre 2019

Nivel de Satisfacción – por Canal



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el segundo trimestre de 2019, se obtuvieron los niveles de satisfacción mostrados en el grafico anterior. Las principales oportunidades de mejora se presentan en Chat y Línea 141 NNA, en estos canales se deben enfocar y/o reforzar los planes de trabajo.



iQ
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7

Bogotá – Colombia

www.iqoutsourcing.com