

iQ Outsourcing

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

III Trimestre 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 los ciudadanos con el servicio para el periodo comprendido entre el 01 julio y el 30 de septiembre de 2018. (Tercer trimestre 2018).

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.

Importante precisar que los resultados contenidos en el presente informe corresponden al periodo de post-estabilización del Acuerdo Marco de Precios. En consecuencia, las acciones de mejora se vienen implementando dentro del tercer trimestre del 2018, ello con el fin de lograr óptimos resultados, enmarcados en el Acuerdo de Niveles de Servicio.

Canal Chat

Nivel de satisfacción III Trimestre 2018

Interacciones- Canal Chat

Comportamiento Interacciones III Trimestre 2018

Interacciones Ofrecidas	Interacciones Atendidas	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
21.477	19.587	2.852	14,56%

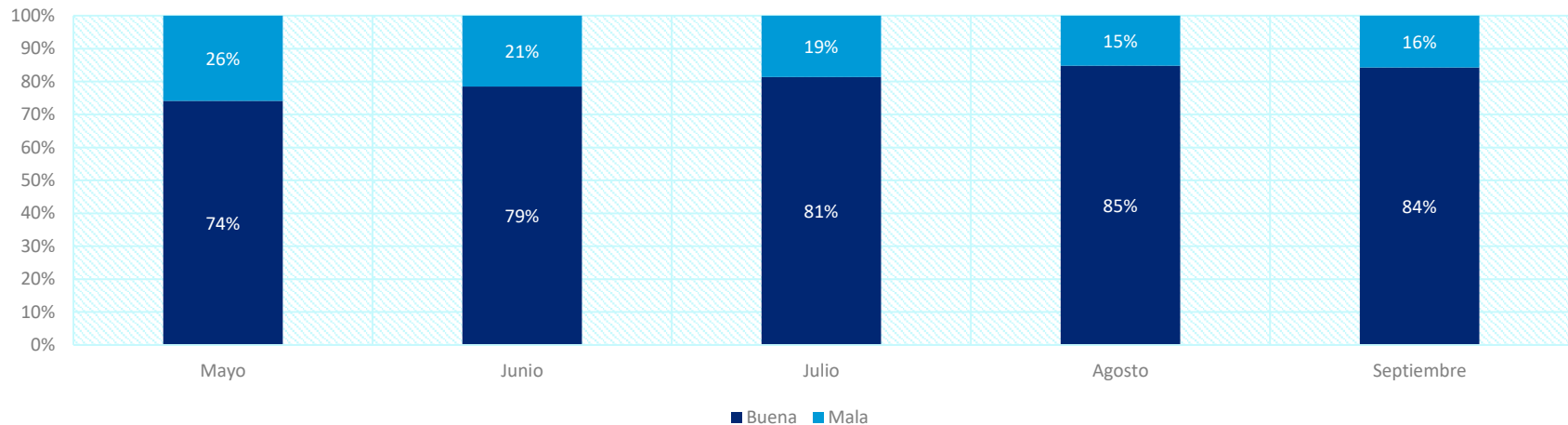
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El porcentaje de respuesta a la encuesta por parte de los usuarios de este canal fue del 14,56% para el mes el III Trimestre de 2018, con respecto al volumen de interacciones atendidas. Lo cual representa se traduce en un bajo nivel de calificación Vs las interacciones atendidas; por tal razón, con el objeto de promover un mayor volumen de respuesta por parte de los usuarios, se plantean las siguientes acciones a implementar en el cuarto trimestre de 2018.
 - Reforzar el protocolo de atención de tal forma que los Asesores, dentro del guion promuevan la invitación a los usuarios para que califiquen la calidad de la atención al finalizar la interacción.
 - Desde el área de monitoreo identificar oportunidades de mejora en los Asesores que obvien el paso a encuesta, de tal forma que se focalicen acciones de refuerzo.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

Satisfacción por Mes

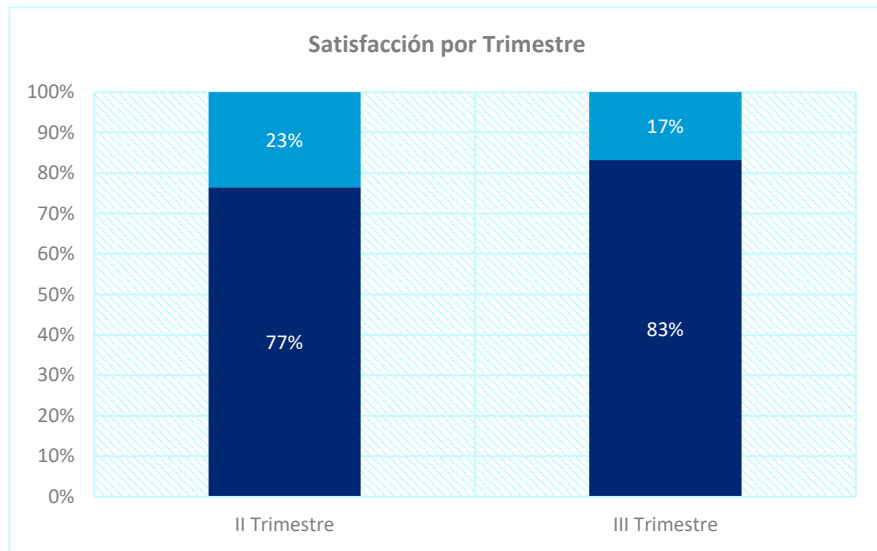


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el mes de septiembre el canal de chat presenta un nivel de satisfacción del **84%** en lo relacionado con la calidad de la atención brindada por el Asesor.
- Con respecto al nivel logrado el mes anterior se presenta una disminución del **1%** en la satisfacción.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

Análisis y Plan de Mejora



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	II Trimestre	III Trimestre
Buena	1.410	2.374
Mala	433	478
Total general	1.843	2.852

Con respecto al II Trimestre del presente año, se presenta un incremento en el nivel de satisfacción de 6 puntos porcentuales, con lo cual se evidencia una tendencia de mejora importante.

Sobre el 17% de insatisfacción del cliente para el III Trimestre de 2018, IQ producto del seguimiento aleatorio observa diferentes oportunidades de mejora, en dos vías:

- (i) Seguir reforzando 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.

Canal Telefónico

Nivel de satisfacción III Trimestre 2018

Interacciones- Línea 141 NNA

Comportamiento Interacciones III Trimestre 2018

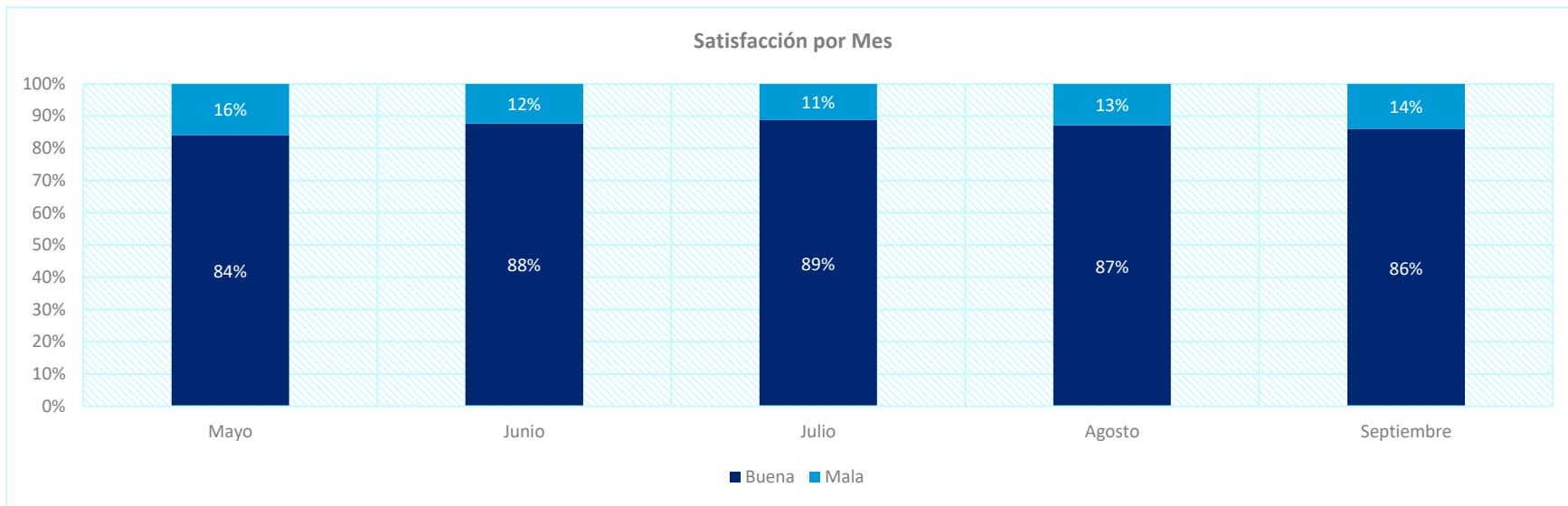
Llamadas Ofrecidas	Llamadas Atendidas	Llamadas con Paso a Encuesta	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
816.679	370.077	9.474	5.007	1,4%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El porcentaje de respuesta a la encuesta por parte de los usuarios de este canal fue del 1.4% para el III Trimestre respecto del volumen de llamadas atendidas. Lo cual representa un bajo nivel de calificación Vs las interacciones atendidas, por tal razón esta en marcha la implementación de las siguientes acciones:
 - Reforzar el protocolo de atención de tal forma que los Asesores, dentro del guion promuevan la invitación a los usuarios para que califiquen la calidad de la atención al finalizar la interacción.
 - Implementar dentro del IVR un mensaje tipo HOLD que durante los tiempos de pausa, invite a los usuarios a calificar la encuesta cuando finalice la interacción.
 - Desde el área de monitoreo identificar oportunidades de mejora en los Asesores que obvien el paso a encuesta, de tal forma que se focalicen acciones de refuerzo.
- 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. Tales consideraciones limitan la posibilidad de respuesta de las encuestas.

Nivel de Satisfacción - NNA

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

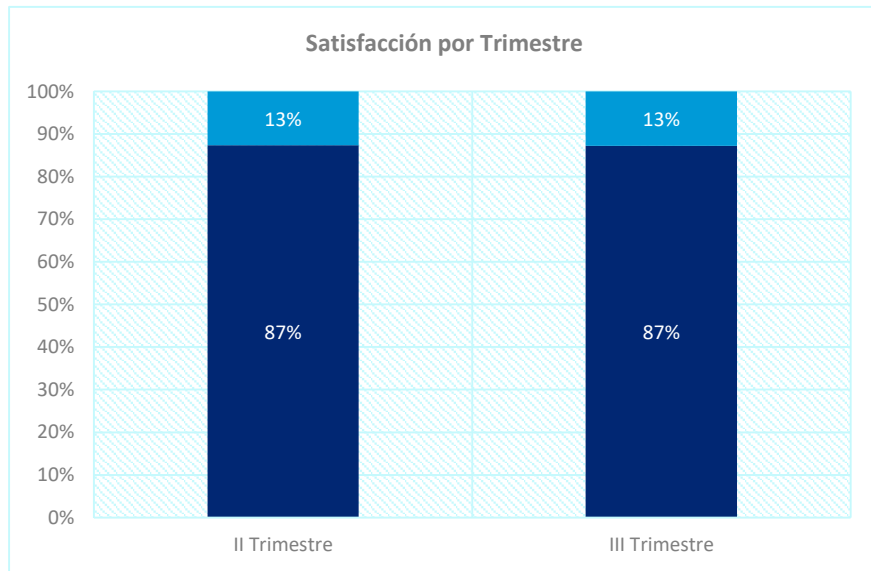


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el mes de septiembre de 2018 se presenta un nivel de satisfacción del **86%** en los NNA que se comunican con la Línea 141.
- Con respecto a la nota del mes anterior se presenta una disminución del **1%** en el nivel de satisfacción, por lo cual se deben intensificar las acciones de mejora para incrementar el volumen de respuestas.

Nivel de Satisfacción - NNA

Análisis y Plan de Mejora



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	II Trimestre	III Trimestre
Buena	1.437	4.368
Mala	208	639
Total general	1.645	5.007

Con respecto al trimestre anterior, se mantiene el nivel de satisfacción sobre el 87%. No obstante se observa un importante incremento en el número de repuestas por encima del 300%

Sobre el 13% de insatisfacción del cliente para el III Trimestre de 2018, IQ producto del seguimiento aleatorio observa diferentes oportunidades de mejora, en dos vías:

- (i) Seguir reforzando 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.

Interacciones- Adultos

Comportamiento Interacciones III Trimestre 2018

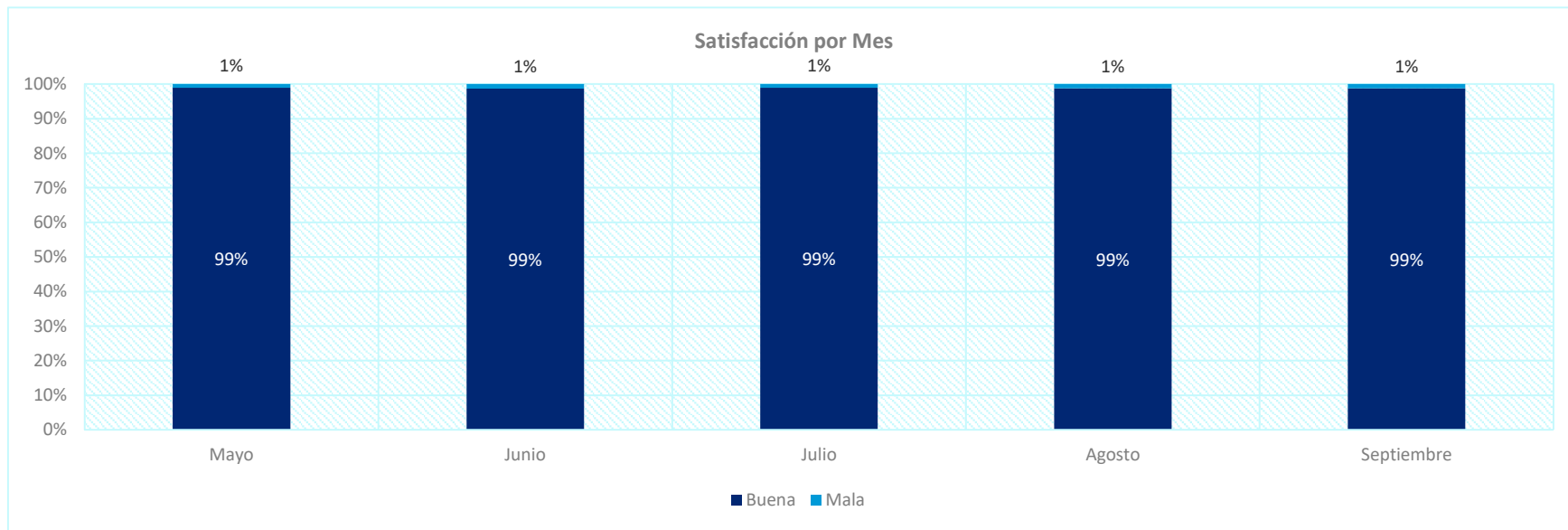
Llamadas Ofrecidas	Llamadas Atendidas	Llamadas con Paso a Encuesta	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
835.263	386.840	35.218	26.790	6,93%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El porcentaje de respuesta a la encuesta por parte de los usuarios de este canal fue del 6,93% para el III Trimestre respecto del volumen de llamadas atendidas.
- Este canal registra el mayor volumen de encuestas efectivas, ello en razón al tipo de población que utiliza los servicios. No obstante se viene reforzando en las siguientes acciones, que permitan incrementar el % de participación:
 - Reforzar el protocolo de atención de tal forma que los Asesores, dentro del guion promuevan la invitación a los usuarios para que califiquen la calidad de la atención al finalizar la interacción.
 - Implementar dentro del IVR un mensaje tipo HOLD que durante los tiempos de pausa, invite a los usuarios a calificar la encuesta cuando finalice la interacción.
 - Desde el área de monitoreo identificar oportunidades de mejora en los Asesores que obtienen el paso a encuesta, de tal forma que se focalicen acciones de refuerzo.

Nivel de Satisfacción - Adultos

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

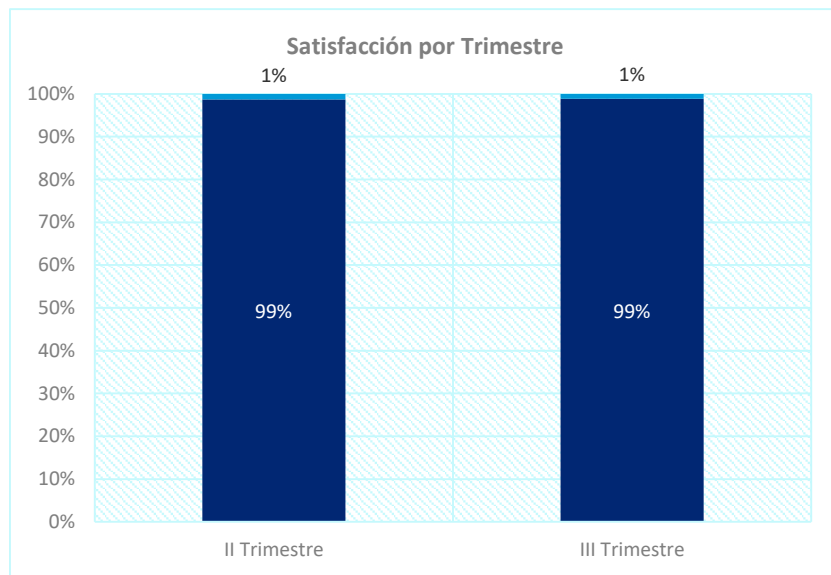


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- 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%**.

Nivel de Satisfacción - Adultos

Análisis y Plan de Mejora



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	II Trimestre	III Trimestre
Buena	7.289	26.479
Mala	97	311
Total general	7.386	26.790

Respecto del 99% 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.

Sobre el 1% de insatisfacción del cliente para el III Trimestre de 2018, IQ producto del seguimiento aleatorio observa diferentes oportunidades de mejora, en dos vías:

- (i) Continuar reforzando 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.

Consolidado Líneas de atención Adultos

Nivel de satisfacción III Trimestre 2018

Interacciones- Líneas de Atención Adultos

Comportamiento Interacciones III Trimestre 2018

Línea	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Paso a Encuesta	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
Anticorrupción	352	322	78	59	18,32%
Click To Call	1.753	1.280	373	234	18,28%
Legal	1.933	1.860	1.019	864	46,45%
Línea 141	967.061	370.077	26.464	19.637	5,31%
Línea Nacional	13.851	12.560	7.093	5.838	46,48%
Línea Prevención Violencia Sexual	955	612	129	103	16,83%
Línea Verde Bosa	41	36	20	18	50,00%
Línea Verde Ciudad Bolívar	31	29	13	11	37,93%
Línea Verde Kennedy	182	54	28	25	46,30%
Soporte Técnico Migración Colombia	20	10	1	1	10,00%
Total general	986.179	386.840	35.218	26.790	6,93%

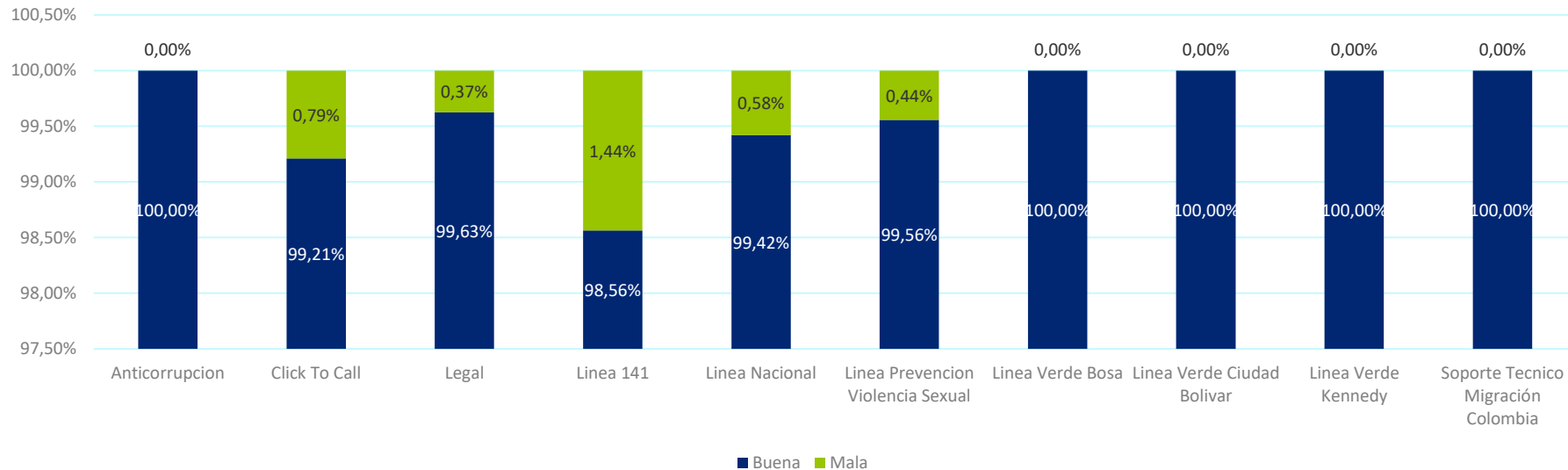
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el III Trimestre se obtuvo respuesta de 26.790 encuestas efectivas que representan el 6.93% del universo de llamadas atendidas.
- Por Línea, el porcentaje de respuesta más alto se presenta en las Líneas: Verde Bosa (50,0%), Línea Nacional (46,48%) y Línea Legal (46,45%). No obstante, la mayor participación en cantidad efectiva de encuestas la representa Línea 141.

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 99%, es decir 8 puntos porcentuales por encima de la métrica definida, lo cual para el periodo de post-estabilización demuestra una acertada gestión de los Asesores y un gran empoderamiento de su rol. IQ por su parte, seguirá fortaleciendo sus campañas motivacionales para potenciar tales resultados como una fortaleza del Centro de Contacto que se espera consolidar en los próximos meses.

Canal Videollamada

Nivel de satisfacción III Trimestre 2018

Interacciones- Videollamada

Comportamiento Interacciones III Trimestre 2018

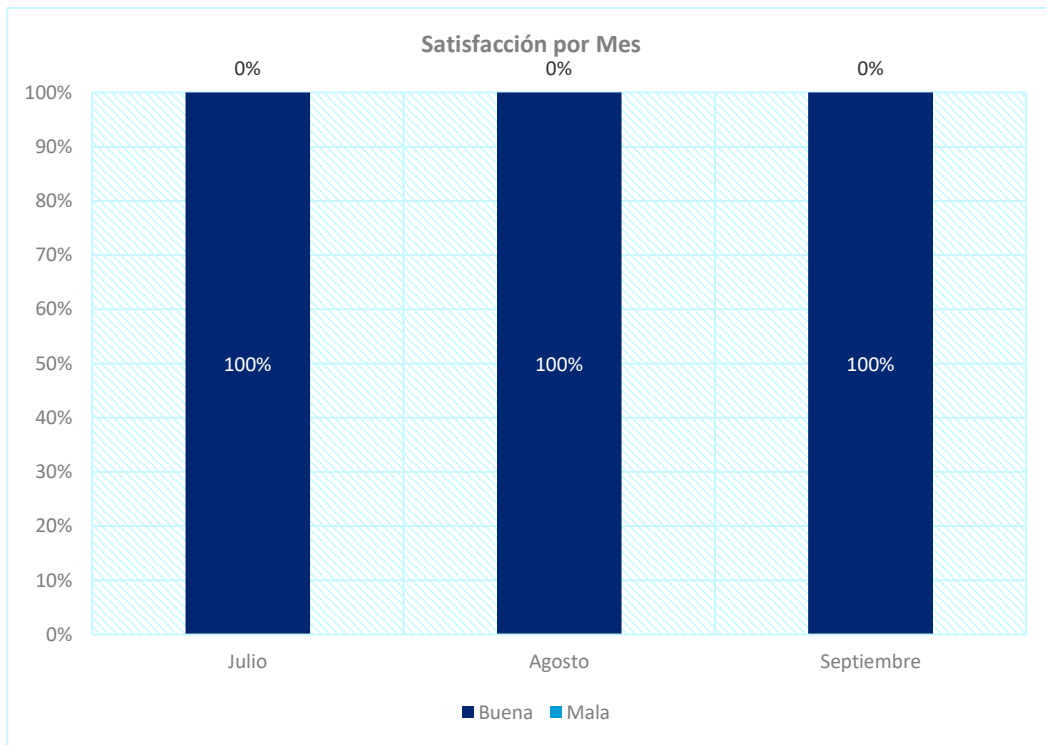
Interacciones Ofrecidas	Interacciones Atendidas	Interacciones con Paso a Encuesta	Encuestas Efectivas	% Respuesta Encuesta
771	594	129	108	18%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el III Trimestre de 2018 se obtuvieron 108 encuestas efectivas que representan al 18% de los ciudadanos que utilizan este canal. Lo cual representa un bajo nivel de calificación Vs las interacciones atendidas, por tal razón esta en marcha la implementación de las siguientes acciones:
 - Reforzar el protocolo de atención de tal forma que los Asesores, dentro del guion promuevan la invitación a los usuarios para que califiquen la calidad de la atención al finalizar la interacción.
 - Implementar dentro del IVR un mensaje tipo HOLD que durante los tiempos de pausa, invite a los usuarios a calificar la encuesta cuando finalice la interacción.
 - Desde el área de monitoreo identificar oportunidades de mejora en los Asesores que obvien el paso a encuesta, de tal forma que se focalicen acciones de refuerzo.

Nivel de Satisfacción - Videollamada

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



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	Julio	Agosto	Septiembre
Buena	22	35	51
Mala	0	0	0
Total general	22	35	51

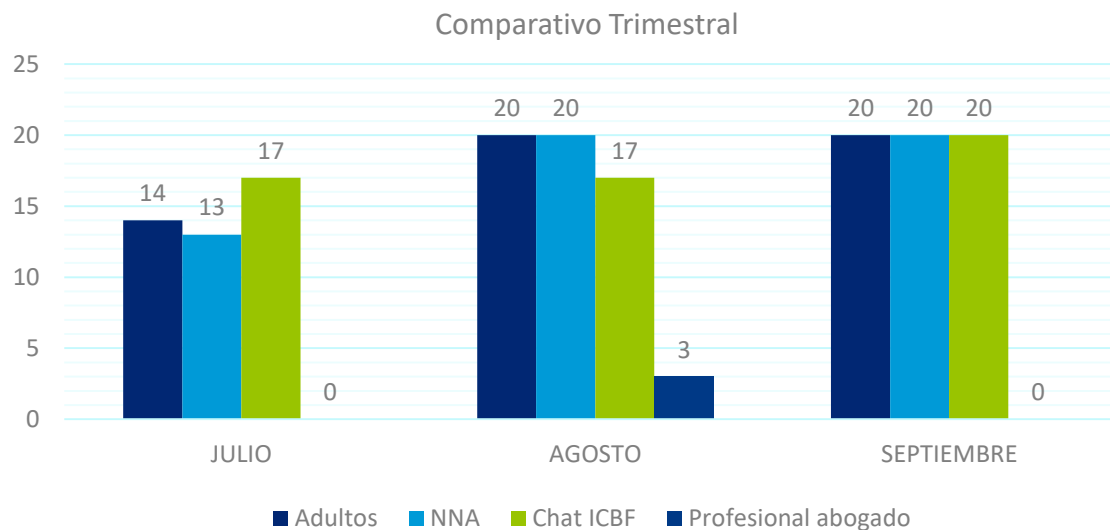
- Durante todos los meses del trimestre, se mantuvo el nivel de satisfacción de los ciudadanos al 100%. Tales resultados son producto de las acciones de mejora en desarrollo, tales como refuerzo de guiones, fortalecimiento de preguntas filtros y ejercicios de empatía.

Comparativo por Canal

Nivel de satisfacción III Trimestre 2018

Comparativo Trimestral

Se evidencia que en el mes de septiembre se presentó una muestra mayor de ítem afectados en comparación de los meses anteriores, así mismo se evidencia que en el mes de Agosto se encontraron afectaciones en el segmento de Profesionales Abogados.



Ítems Afectados en las Encuestas Monitoreadas

Item Afectado - Julio	Cantidad	PECUF	PECN	PENC
Usa de forma correcta y completa los guiones de saludo y despedida	6			1
Retoma la llamada o interacción en el tiempo establecido (120 segundos)	6		1	
Brinda de forma completa la orientación, el procedimiento y/o tramite de acuerdo al proceso	5		1	
Realiza envío de respuesta al ciudadano con el estándar establecido (Chat)	4			1
Uso adecuadamente el hold y/o tiempo de espera solicitado al peticionario	2		1	

Los Items mas afectados - Agosto	Cantidad	PECUF	PECN	PENC
Retoma la llamada o interacción en el tiempo establecido (120 segundos)	11		1	
Brinda de forma completa la orientación, el procedimiento y/o tramite de acuerdo al proceso establecido	7		1	
Presenta distracción durante la interacción	7			1
Usa de forma correcta y completa los guiones de saludo y despedida.	6			1
Selecciona de manera correcta el tipo y motivo de la petición en SIM.	5		1	

Item Afectado Septiembre	Cantidad	PECUF	PECN	PENC
Mantiene una interacción armonioso y cálida	12			1
Brinda de forma completa la orientación, el procedimiento y/o tramite de acuerdo al proceso establecido	6		1	
Realiza las preguntas filtro de forma acertada y relacionadas con la consulta del peticionario.	4	1		
Brinda de forma correcta la orientación, el procedimiento y/o tramite de acuerdo al proceso establecido.	4		1	
Presenta distracción durante la interacción	3			1

Nota de Calidad promedio Mes

TIPO DE ENCUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
ADULTOS	91%	89%	91%	90%
CHAT ICBF	94%	95%	95%	95%
NNA	92%	95%	94%	94%
PROFESIONAL ABOGADO		82%		82%
TOTAL GENERAL	92%	92%	93%	93%



iQ
OUTSOURCING

T. (57 1) 593 1990

D.Cra 13ª No. 29-24 Piso 7

Bogotá – Colombia

www.iqoutsourcing.com