



Informe de Encuestas de satisfacción por canales

Centro de Contacto ICBF

I Trimestre 2022



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Contenido



Resultados canal Chat

I Trimestre 2022



El Futuro es de Todos | Gobierno de Colombia



PÚBLICA



Resultados canal Telefónico

I Trimestre 2022



El Futuro es de Todos | Gobierno de Colombia



PÚBLICA



Resultados canal Video Llamada

I Trimestre 2022



El Futuro es de Todos | Gobierno de Colombia



PÚBLICA



Comparativo por canal

2022



El Futuro es de Todos | Gobierno de Colombia



PÚBLICA



Plan de acción

I Trimestre 2022



El Futuro es de Todos | Gobierno de Colombia



PÚBLICA



Resultados canal Chat

I Trimestre 2022



El futuro
es de todos

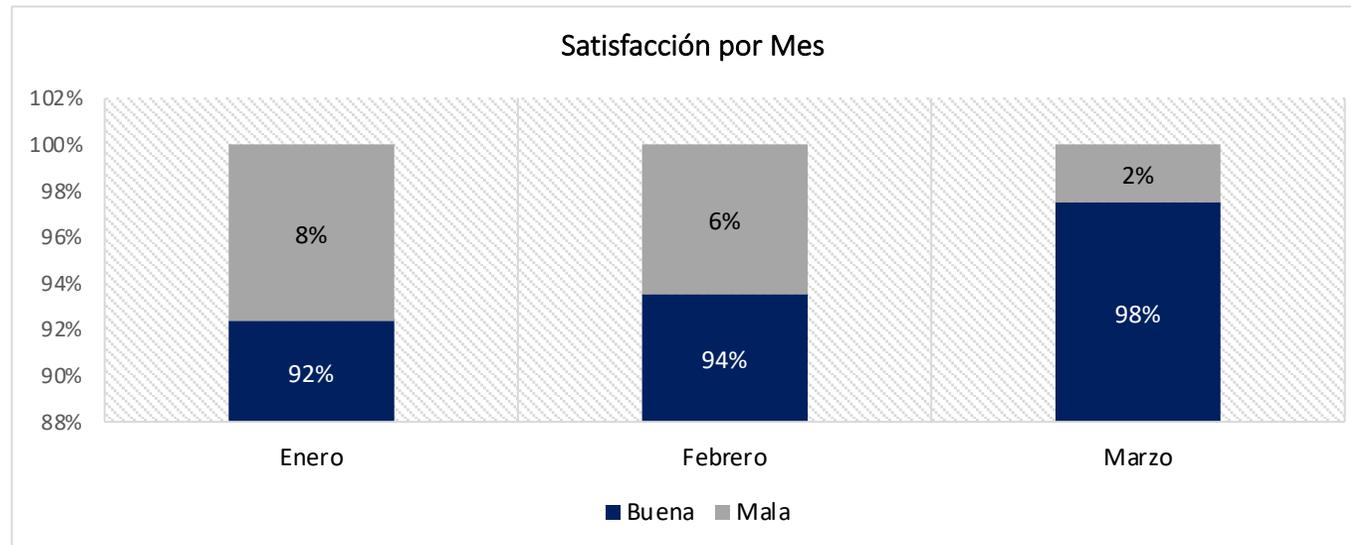
Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

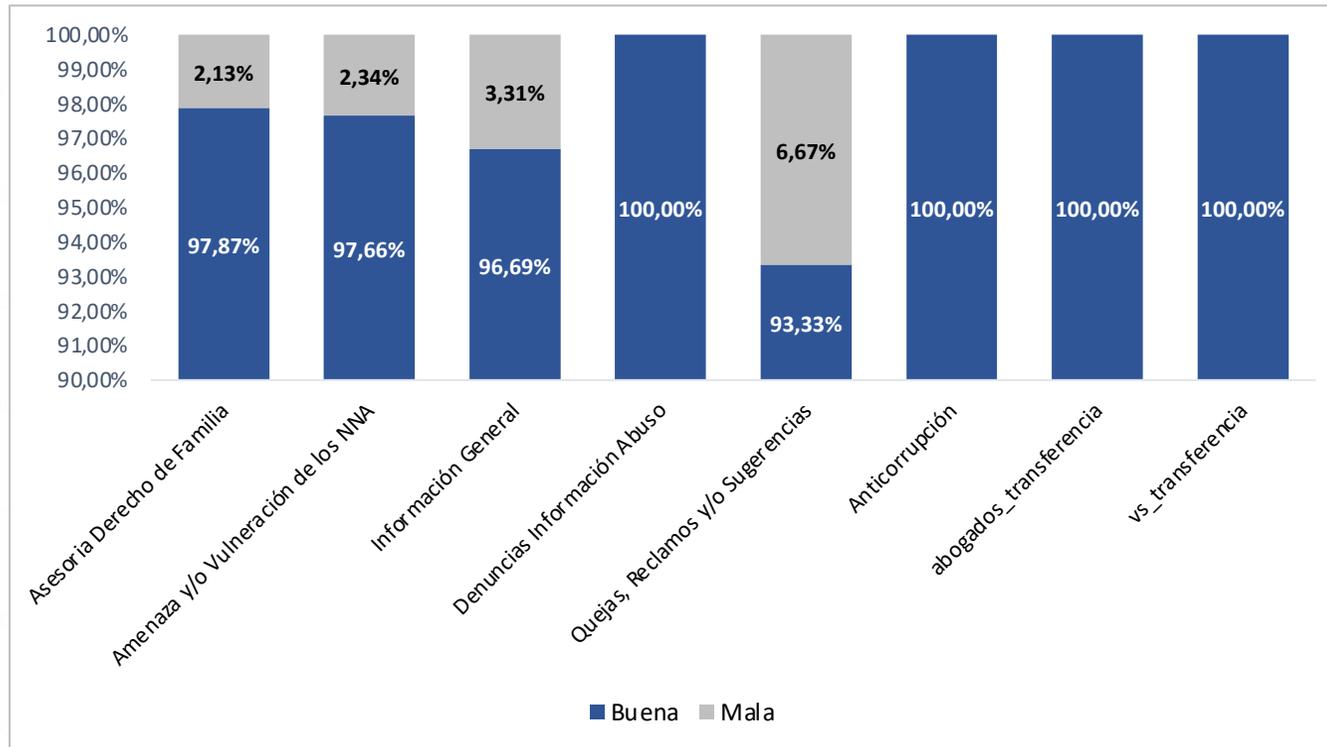


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el mes de marzo 2022 el nivel de satisfacción de chat, alcanzo un resultado del 98%, en relación al mes anterior, dando así, cumplimiento al umbral mínimo definido para el canal ($\geq 90\%$), esto como resultado al continuo seguimiento y acompañamiento diario, que se viene adelantando por parte de los supervisores, líderes de calidad y formadores a cargo del segmento.
- A pesar del volumen de interacciones que se recibieron por este canal para marzo 2022, la atención se realizo dentro de los parámetros establecidos, brindando la información acorde a las necesidades de la ciudadanía.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

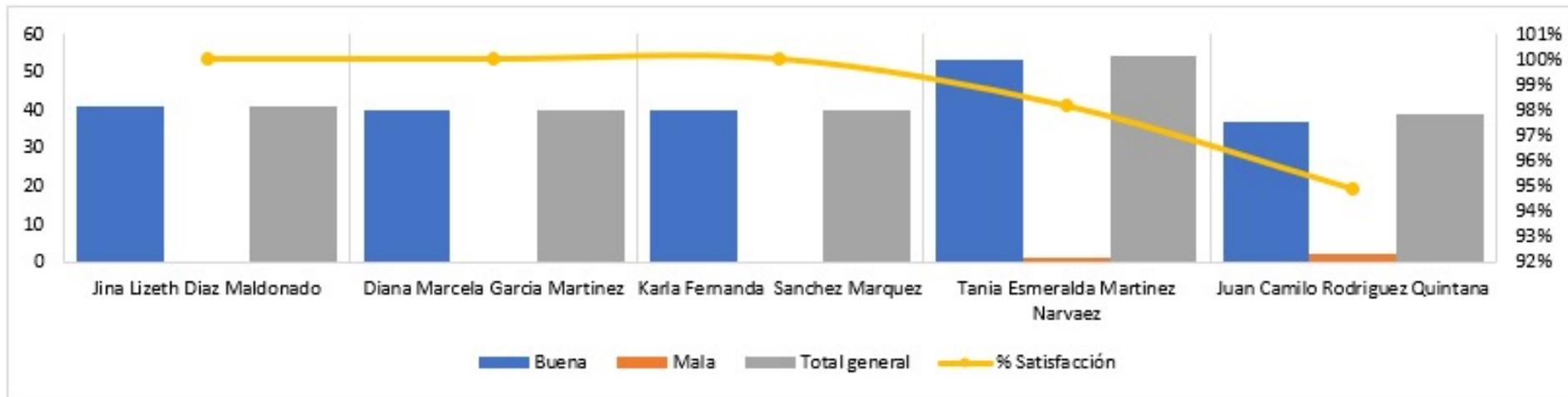
Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue?**



Con el objetivo de garantizar el nivel de satisfacción en cada una de las salas, definidas para el canal chat, se realizó el monitoreo de las 14 interacciones calificadas como “Mala” en marzo 2022, con el propósito de identificar las oportunidades de mejora en cada una de ellas, logrando así definir estrategias correctivas y de mejora más efectivas, de manera oportuna, las cuales permitieron dar cumplimiento, al umbral mínimo esperado ($\geq 90\%$) en el segmento. Finalmente, es importante decir, que una vez efectuado este monitoreo, el agente técnico enviaba los resultados al supervisor para que se realizará la respectiva retroalimentación, para los casos en los que aplicaba.

Por otra parte, para marzo 2022, todas las salas de atención alcanzaron el umbral mínimo de aprobación ($\geq 90\%$), motivo por el cual se da continuidad, al seguimiento y acompañamiento realizado hasta el momento, con todo el personal.

Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción

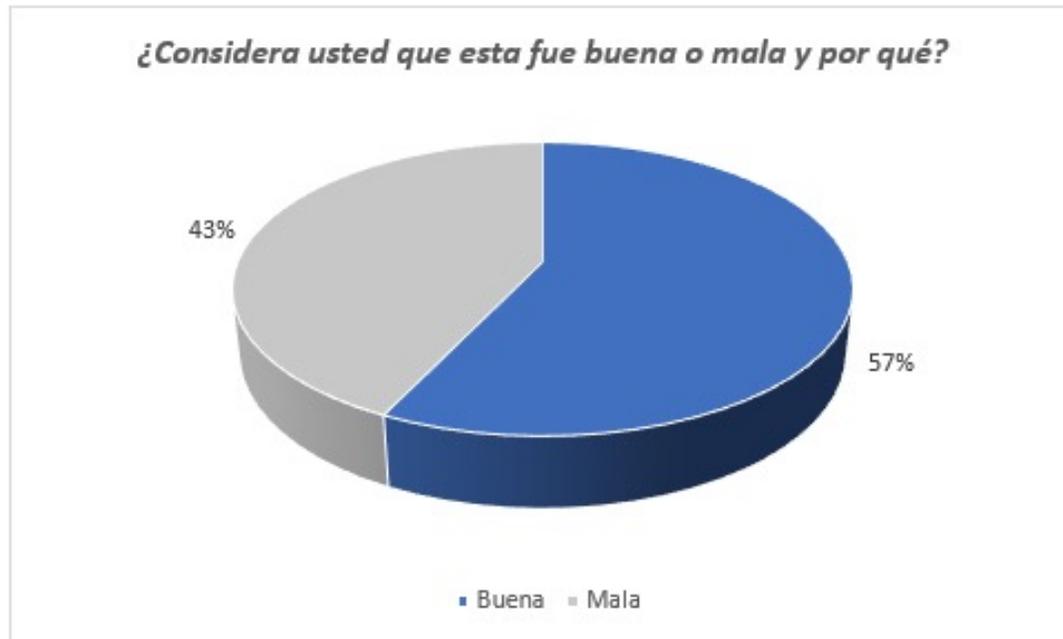


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Jina Lizeth Diaz Maldonado	41	0	41	100%
Diana Marcela Garcia Martinez	40	0	40	100%
Karla Fernanda Sanchez Marquez	40	0	40	100%
Tania Esmeralda Martinez Narvaez	53	1	54	98%
Juan Camilo Rodriguez Quintana	37	2	39	95%

En tal tabla señalada, se pueden observar los resultados obtenidos en el indicador de satisfacción, para aquellas personas, que presentaron la más alta participación durante marzo 2022, realizando un acompañamiento focalizado, para aquellas personas, que no alcanzaron el umbral mínimo esperado para este indicador ($\geq 90\%$). Finalmente, es importante decir, que se da continuidad al seguimiento, adelantando por parte del staff (supervisores, formadores, psicosocial y líderes de calidad), que tiene como finalidad mantener los resultados obtenidos en los meses anteriores.

Gestión Outbound Insatisfacción Chat



- Con el objetivo de identificar de una manera más precisa, los motivos de insatisfacción de los ciudadanos que se comunicaron en marzo 2022 y calificaron como “Mala”, la atención recibida por el canal chat, se realizó una gestión outbound a dichos registros, logrando contactar a 7 ciudadanos (de 14 encuestas, calificadas como malas), a quienes se les realizó 3 preguntas, con el propósito de obtener información de valor, que permita, seguir implementado acciones de mejora más efectivas.
- Para la pregunta: *¿Considera usted, que la atención recibida, fue buena o mala?*, se obtuvo un resultado del 57% como buena (4), lo cual afirma, que muy posiblemente, el ciudadano califico de manera errada la encuesta.
- Es de señalar, que siempre que se presenta oportunidades de mejora, en los agentes que hacen parte del canal, el supervisor y formador a cargo del segmento, realizan la respectiva retroalimentación y acompañamiento a los agentes.

Gestión Outbound Insatisfacción Chat



- Para la pregunta: *¿La información que recibió se ajusta a su consulta?*, se obtuvo un resultado del 57% como “Sí” (4) y 43% como “No” (3).
- En tal sentido, para el caso de las encuestas en las que el ciudadano brindo una respuesta negativa, se realizaron las respetivos de retroalimentación, con la finalidad de seguir fortaleciendo las habilidades de gestión del personal.
- Es importante indicar, que por parte del área de formación y supervisión a cargo, se siguen desarrollando actividades, encaminadas al fortalecimiento del producto, que le permita al agente, seguir fortaleciendo sus habilidades de entendimiento y solución a los requerimientos, planteados por el ciudadano.

Gestión Outbound Insatisfacción Chat



- Para la pregunta: *¿La información que recibió fue clara?*, se obtuvo un resultado del 57% como “Sí” (4) y 43% como “No” (3).
- En tal sentido, para el caso de las encuestas en las que el ciudadano brindo una respuesta negativa, se realizaron las respectivas retroalimentaciones, con la finalidad de seguir fortaleciendo las habilidades de gestión del personal.
- Dando continuidad al acompañamiento, realizado por parte del supervisor y formador a cargo del canal, se mantiene el seguimiento a las encuestas calificadas como “malas”, con el propósito, de identificar comportamientos inadecuados en la gestión del agente, realizando un feedback, mucho más preciso y oportuno.



Resultados canal Telefónico

I Trimestre 2022



El futuro
es de todos

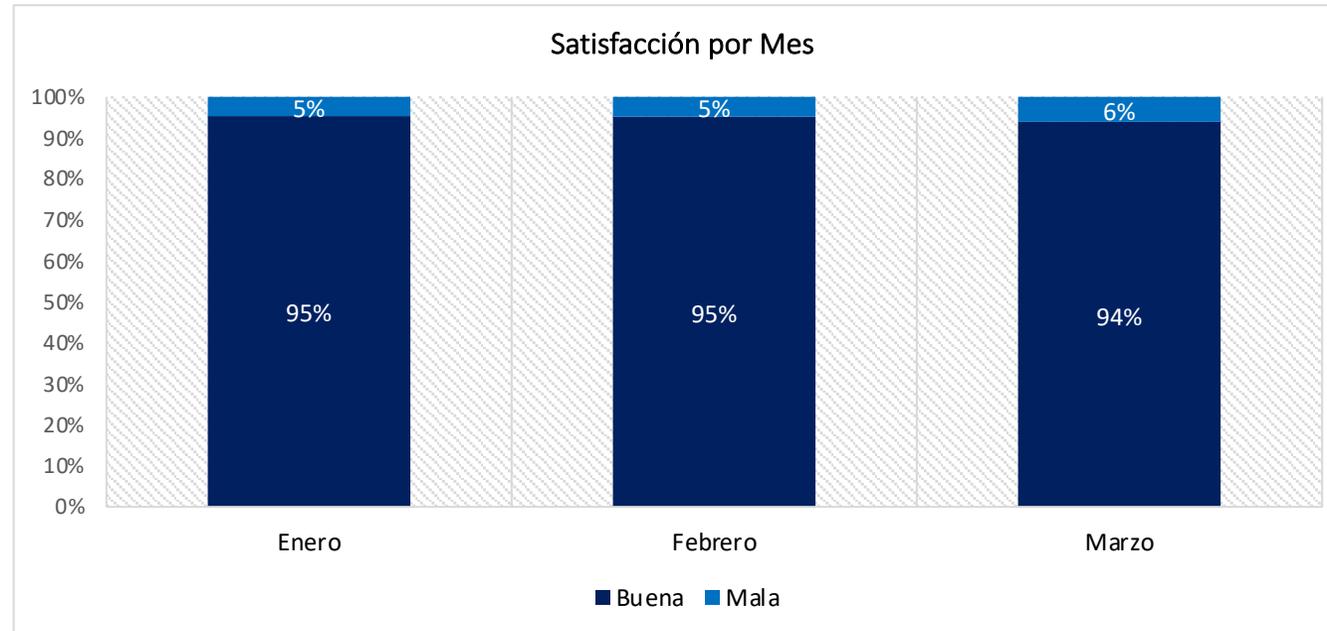
Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Nivel de Satisfacción - NNA

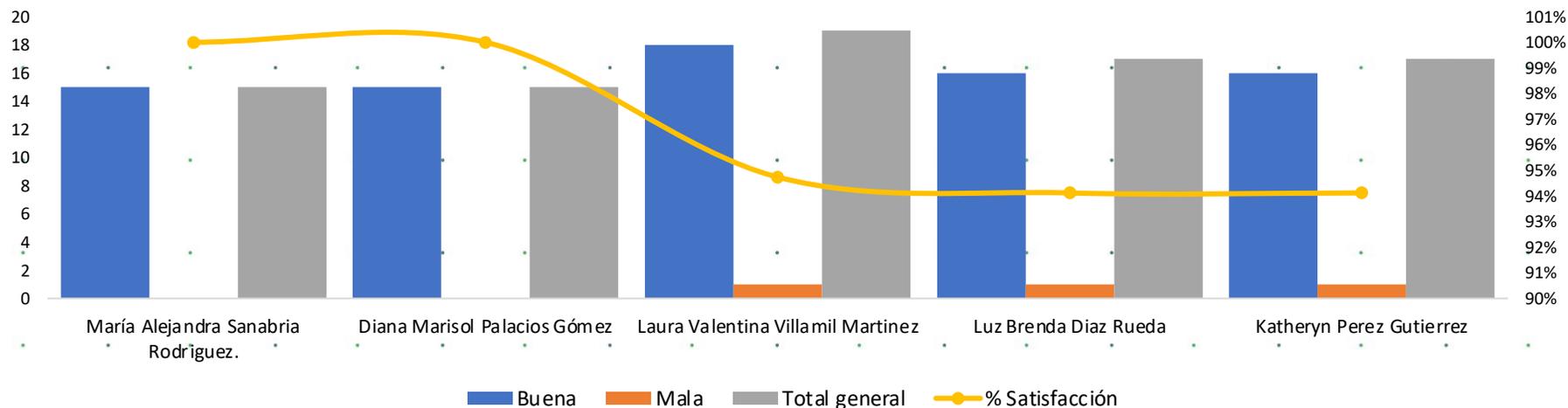
Resultado a la pregunta: ¿Te gusto hablar con nosotros?



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción de los NNA (Niños, niñas y adolescente) para marzo 2022, se mantuvo por encima del umbral mínimo de aprobación ($\geq 90\%$). En tal sentido, es importante indicar, que los agentes son auditados por el área psicosocial, con el propósito de garantizar, que el manejo que se le dé a este tipo de interacciones, sea acorde a las habilidades blandas y complementarias, que requiere la atención de niños, niñas y adolescente, lo cual nos permite realizar una retroalimentación, de una manera oportuna y precisa, en dado caso de identificar oportunidades de mejora (Indicador FHA).

Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción

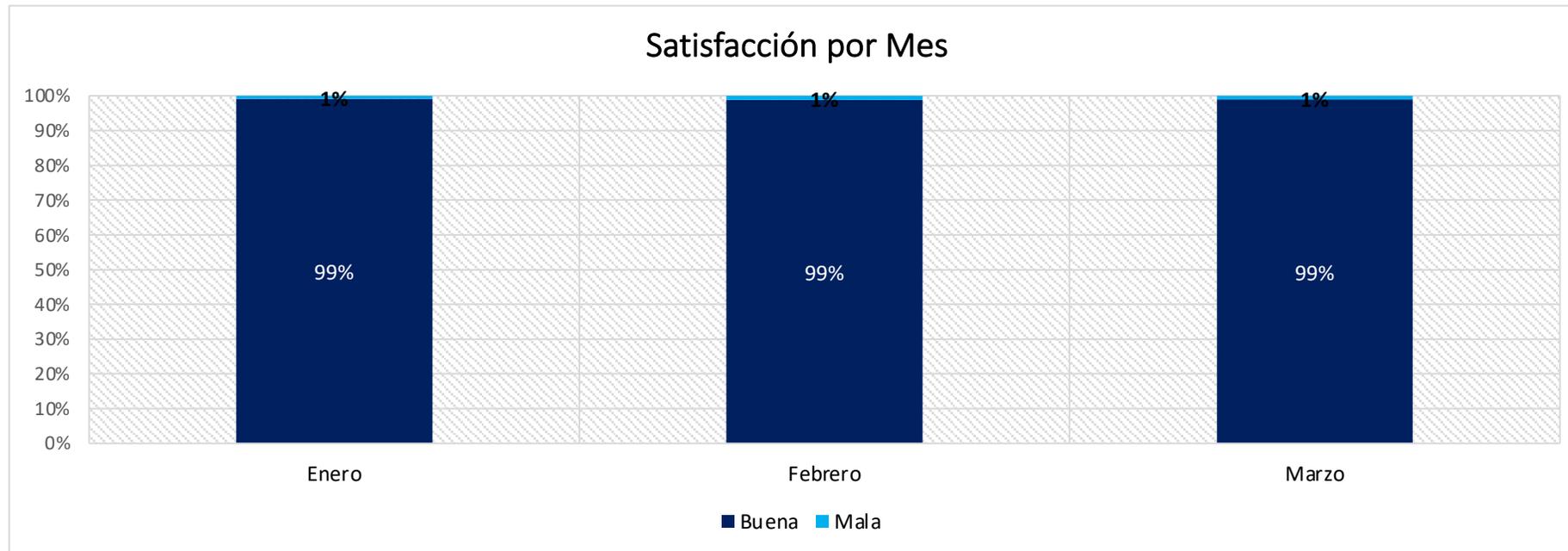


Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
María Alejandra Sanabria Rodríguez.	15	0	15	100%
Diana Marisol Palacios Gómez	15	0	15	100%
Laura Valentina Villamil Martínez	18	1	19	95%
Luz Brenda Díaz Rueda	16	1	17	94%
Katheryn Perez Gutierrez	16	1	17	94%

Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción alcanzado en general por todos los colaboradores, con mayor participación, de encuestas durante el mes de marzo 2022, fue $\geq 90\%$, el cual es consecuencia, del fortalecimiento y desarrollo de las habilidades blandas necesarias para la atención de niños, niñas y adolescentes, a través del acompañamiento continuo, realizado por el supervisor, formador y profesional de psicosocial a cargo de cada equipo de trabajo.

Nivel de Satisfacción - Adultos

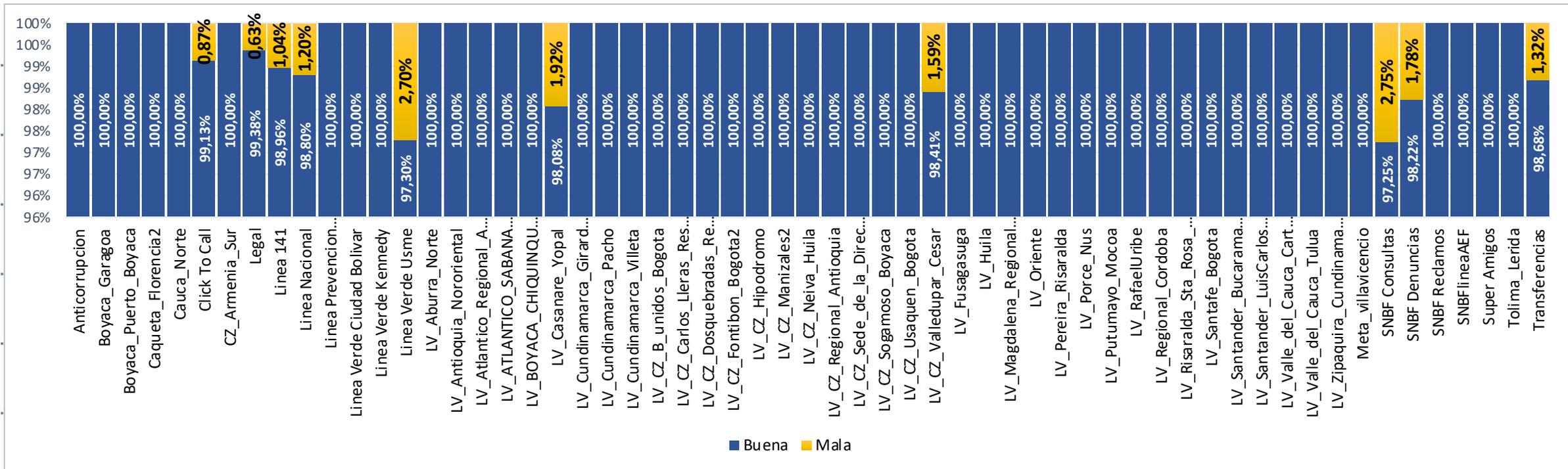
Resultado a la pregunta: Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue:



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Para el mes de marzo 2022, el 99% de los adultos encuestados, informaron sentirse satisfechos con la atención brindada por parte de los agentes del centro de contacto. Esto obedece en gran medida, a que los adultos se comunican con una intención clara y son conscientes en su mayoría, del alcance y respuesta, que se tiene desde los diferentes canales de atención definidos por el ICBF.

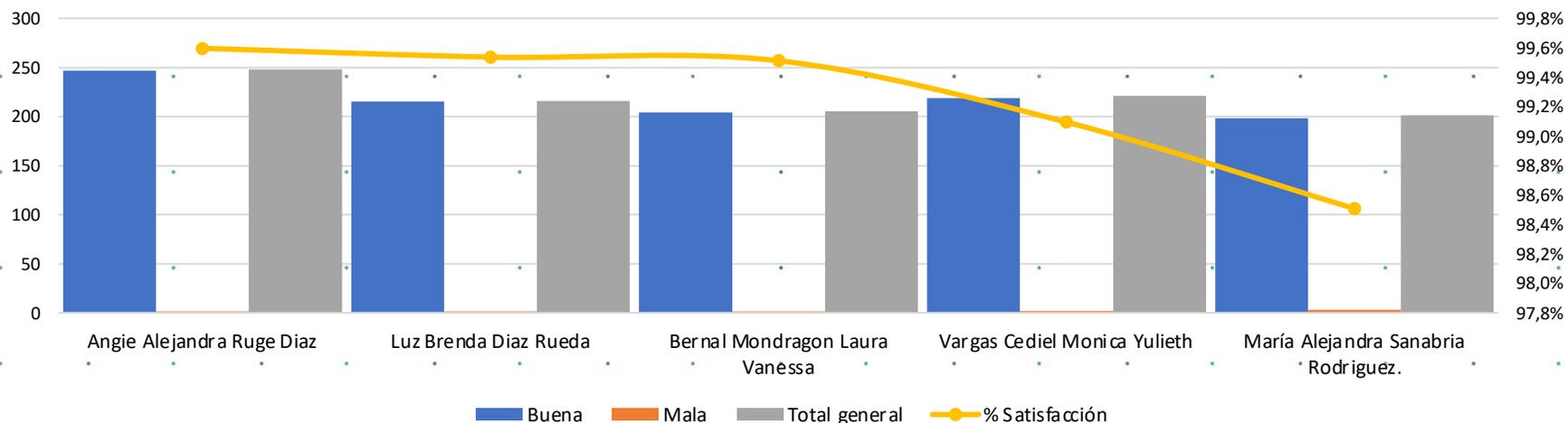
Nivel de Satisfacción - Adultos



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

El nivel de satisfacción de adultos por línea, presentó un comportamiento muy simétrico, evidenciando que el umbral más bajo obtenido a través de las diferentes opciones, se identificó en “SNBF Consultas”, no obstante, es importante decir, que a pesar de ello, se alcanzó con el umbral mínimo de aprobación ($\geq 90\%$) a nivel general.

Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Angie Alejandra Ruge Diaz	247	1	248	99,6%
Luz Brenda Diaz Rueda	215	1	216	99,5%
Bernal Mondragon Laura Vanessa	204	1	205	99,5%
Vargas Cediel Monica Yulieth	219	2	221	99,1%
María Alejandra Sanabria Rodriguez.	198	3	201	98,5%

Como se ilustra en la tabla, el % de satisfacción de los agentes, estuvo por encima del umbral definido ($\geq 90\%$), dentro del plan de trabajo del segmento psicosocial, que tiene como propósito potencializar las habilidades blandas necesarias para la atención de niños, niñas, adolescentes y adultos, esto como consecuencia al acompañamiento y seguimiento focalizado (Aumento en el número de muestras a evaluar por parte del supervisor, acompañamiento por parte del equipo psicosocial y seguimiento a la contratación de metas), por parte del profesional de psicosocial, formador y supervisor a cargo.



Resultados canal Video Llamada

I Trimestre 2022



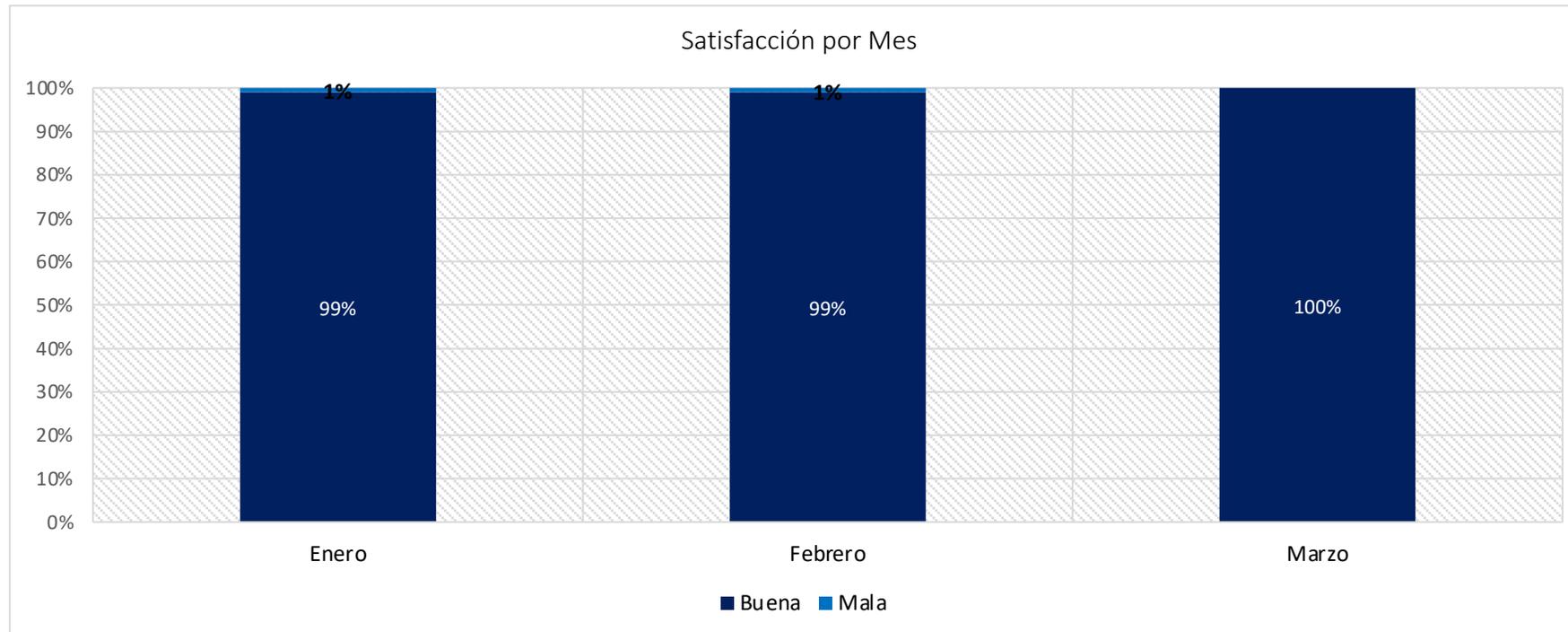
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

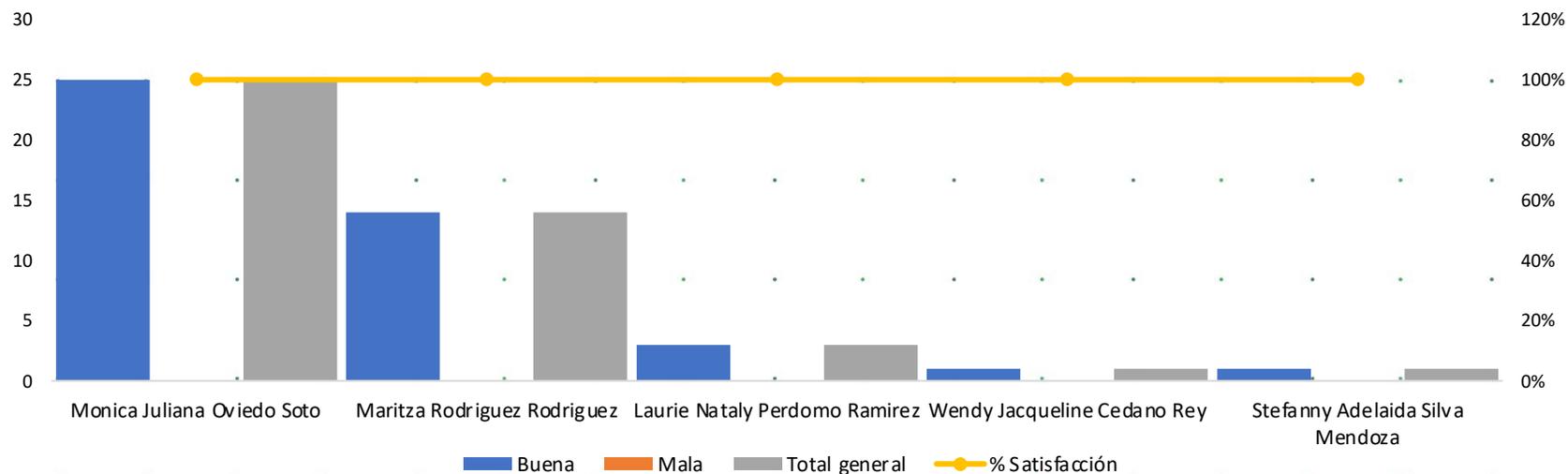
Interacciones - Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción del canal de *Videollamada*, alcanzó un umbral del 100%, cumpliendo así, con el objetivo mínimo esperado para el canal ($\geq 90\%$). Es de aclarar, que en estas interacciones, se atiende en su mayoría adultos y ciudadanos en el extranjero, a quienes se les brinda una respuesta concreta, lo que permite, mantener un nivel de satisfacción alto, en el canal señalado.

Agentes evaluados en la encuesta de satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

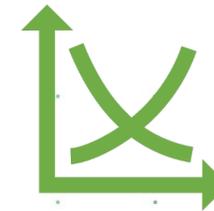
Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Monica Juliana Oviedo Soto	25		25	100%
Maritza Rodriguez Rodriguez	14		14	100%
Laurie Nataly Perdomo Ramirez	3		3	100%
Wendy Jacqueline Cedano Rey	1		1	100%
Stefanny Adelaida Silva Mendoza	1		1	100%

Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción de los agentes con el mayor numero de encuestas durante marzo 2022, fue en promedio del 100%, resaltando en sus llamadas la atención y/o orientación brindada a los ciudadanos que se comunicaron a través del canal de atención de video llamada.



Comparativo por canal

2022



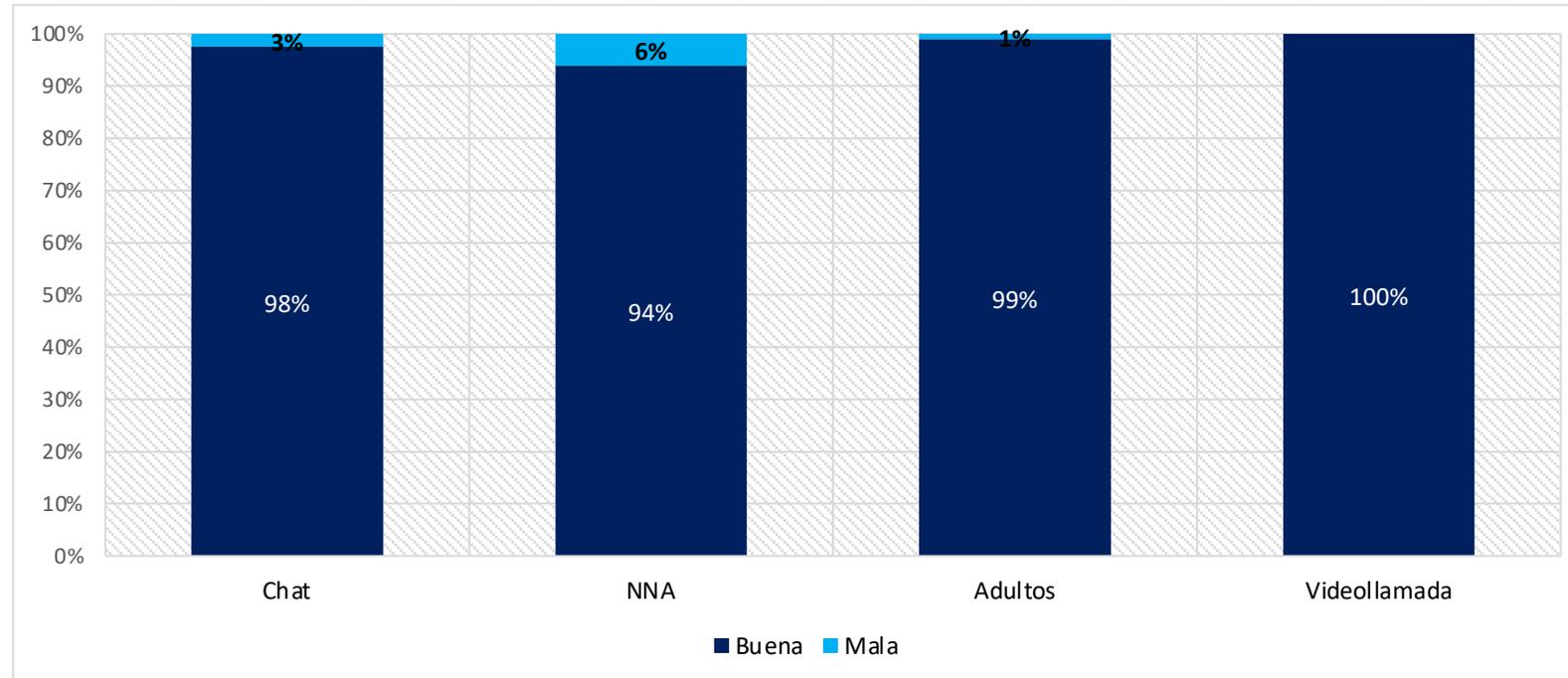
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Comparativo



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante marzo 2022 los planes de mejora se enfocaron en todos los canales de atención, con el propósito de mantener el nivel de satisfacción, en aquellos servicios con un buen indicador y mejorar, en los que los ciudadanos se sienten menos satisfechos.
- Las estrategias de mejora, se siguen encaminando en fortalecer las habilidades comunicativas de los agentes, del equipo de chat y canal telefónico, con el objetivo garantizar una buena atención a los ciudadanos.

Resultados Encuestas Canales Marzo

	Chat	Videollamada	NNA	Adultos	Total	% Indicador
Encuestas Calificadas con atención "Buena"	546	19465	949	19.465	40.425	98,79%
Encuestas Calificadas con atención "Mala"	14	209	62	209	494	1,21%
Total de Encuestas Realizadas	560	19674	1011	19674	40919	100,00%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para marzo 2022, se alcanzó una nota de satisfacción consolidada del 98,79%, presentando un aumento del 0,26%, en relación al mes de febrero, manteniendo una tendencia positiva en el indicador, respecto al umbral mínimo de aprobación ($\geq 90\%$), para cada uno de los canales que son objeto de medición:
- Aunado a lo anterior, es importante precisar que para el mes señalado, se mantuvo el seguimiento e implementación de acciones de mejora, en el canal de chat, ya que siempre había presentado el % de satisfacción más bajo, en relación a los demás canales, no obstante, gracias a estas acciones que se viene ejecutando por parte de los supervisores, formador y segmentos de apoyo, se logró mantener el objetivo esperado de aprobación (98%). En tal sentido, se dará continuidad al seguimiento diario, semanal y mensual, para mantener el indicador señalado, en todos los canales de atención, que son objeto de esta medición.



Plan de acción

I Trimestre 2022



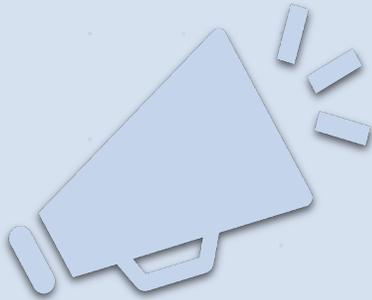
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

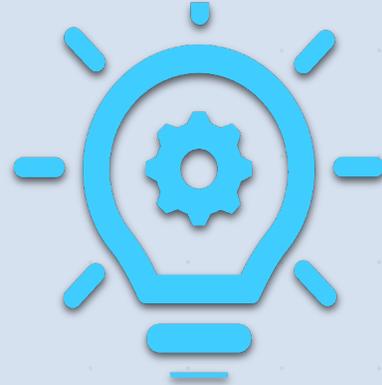
Desarrollo e Implementación - Plan de Trabajo



Evidencia

A través de esta etapa , se realiza la identificación de todas aquellas interacciones, mal calificadas en el segmento de chat y telefónico. **Para lo cual evalúa:**

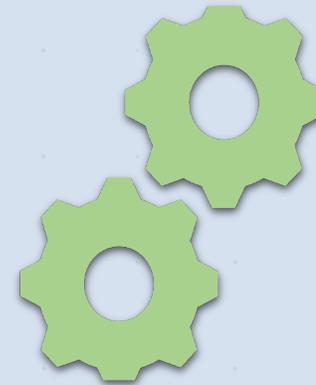
- Segmento
- Agente que atendió la interacción
- Reincidencia del agente
- Oportunidad de mejora mas relevante



Idea

Junto con el supervisor del segmento de encuestas, se determina la forma en que se reforzaran los temas:

- Revisión del aula virtual para impulsar temas ya trabajados con la operación.
- Refuerzo en habilidades blandas.
- Refuerzo en procesos, procedimientos y protocolos.



Proceso

Se define tiempo y modo para generar la acción planteada.

Se analiza el estado actual del indicador de satisfacción.

Se establece una meta , la cual debe cumplir el supervisor del segmento.

Se convocarán a las áreas de apoyo para la ejecución de las actividades.



Acierto

Durante la ejecución del proceso, se evaluara el impacto de las acciones ejecutadas y planteadas en la etapa del proceso.

Se deberán generar acciones correctivas a tiempo , lo anterior con apoyo del monitoreo diario de las interacciones con encuestas mal calificadas.

Estrategias Implementadas

- Continuidad a la estrategia denominada “Cazatalentos ICBF”, la cual tiene como objetivo impulsar a todos los colaboradores, a brindar una atención memorable en las llamadas o interacciones que atienden, en donde más allá de que se dé cumplimiento a los lineamientos definidos contractualmente con el cliente corporativo, se brinde un servicio “Memorable”, en la cual el niño, niña, adolescente o ciudadano, sientan una mayor empatía por parte del agente, logrando así una mayor satisfacción en la atención recibida. En tal sentido, a continuación se ilustran los resultados obtenidos hasta el momento:



Fuente: Informe Cazatalentos marzo 2022

- Contratación de metas mensual de los indicadores operativos propios de cada segmento (Supervisor y Agentes), los cuales tienen como finalidad realizar un acompañamiento continuo y más detallado, a todo el personal del centro de contacto, estableciendo metas semanales para así alcanzar los objetivos propuestos para cada una de las métricas.

Estrategias Implementadas

- Coaching inmediato a todo el personal, que es evaluado por parte de los niños, niñas adolescentes o adultos, y reciben una calificación por debajo del umbral esperado (<90%), proceso que ha permitido, minimizar las imprecisiones de los colaboradores, no solo frente a la línea técnica, sino en sus habilidades de gestión, generando un impacto positivo en el indicador de satisfacción de todos los canales de atención. Es de aclarar, que esta actividad es liderada por el supervisor, formador y profesional de psicosocial asignado a cada equipo de trabajo.
- Por parte de cada triada de trabajo (Supervisor – formador y líderes de calidad), se mantienen los refuerzos focalizados en la mejora continua de los indicadores (TMO, Auxiliares, Calidad, entre otros) de calidad y productividad de la operación, los cuales se realizan de manera focalizada o grupal, que permitan mantener o alcanzar el umbral esperado, en cada una de las métricas, que son objeto de medición por parte del cliente corporativo. En tal sentido, es importante aclarar, que los mismos, se programan de acuerdo con la disponibilidad que presenta la operación, en las franjas de menor tráfico, garantizando así, el cumplimiento de los indicadores de eficiencia (Nivel de atención - Nivel de servicio). Finalmente, es importante precisar que derivado de estos espacios, se deja como constancia un acta que soporte las estrategias implementadas.
- Se mantiene el acompañamiento y seguimiento duplas de trabajo (supervisor - formador), con el objetivo de revisar cada uno de los indicadores sensibles de la operación (TMO, PECUF, PECN, Anulaciones y Cambios de Petición, entre otros), que permita tener una mayor comprensión y claridad del impacto, que tiene un posible incumplimiento en los ANS definidos contractualmente con el ICBF, haciendo énfasis en el personal que presenta más oportunidades de mejora, en los indicadores objeto de revisión, definiendo acciones a corto, mediano y largo plazo.



Informe de Encuestas de satisfacción por canales



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**