



**BIENESTAR
FAMILIAR**



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

Informe de Encuestas de satisfacción por canales

Centro de Contacto ICBF
Diciembre 2023



OBJETIVO: Establecer las acciones para medir y analizar la satisfacción de los peticionarios que se comunican con la entidad a través de los canales telefónicos y virtuales.

ALCANCE: La medición tiene alcance solo en el nivel nacional.

Se debe tener presente:

Las encuestas de satisfacción realizadas a la ciudadanía están basadas en el principio de la buena fe, establecido en artículo 83 de la Constitución Política de Colombia.

La no conformidad que manifieste un peticionario encuestado frente a la atención que se le brindó en el canal presencial del ICBF, será tomada y verificada por el centro de contacto y la Dirección de Servicios y Atención.

De manera constante se hace la revisión y monitoreo de las encuestas con calificación negativa. En el presente informe se presentará el resultado y valoración de las respuestas obtenidas, así como el status de encuestas realizadas e interacciones auditadas. De igual manera se dará a conocer los niveles de satisfacción, las interacciones ofrecidas y atendidas, las encuestas efectivas y el plan de acción que se ejecutó con las respectivas conclusiones.

Canales de atención

141 - NNA



Canal Telefónico -
Adultos



Atención
presencial



Chat



Videollamada



WhatsApp

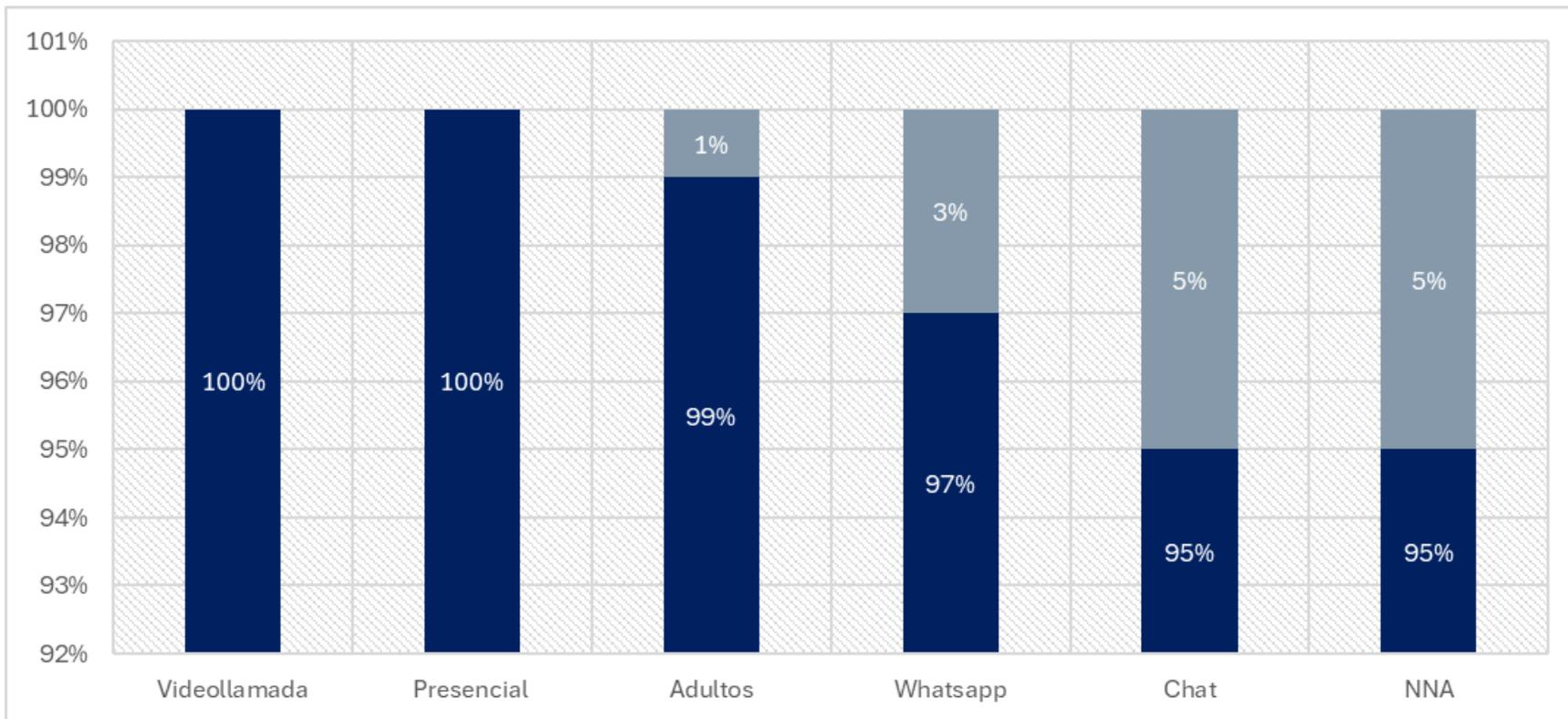


Comparativo por canal

Diciembre 2023



Comparativo NS



En la siguiente gráfica se ilustra el resultado del nivel de satisfacción de los seis canales de atención, el umbral establecido es de $\geq 90\%$, se finaliza el año 2023 generando cumplimiento a cada canal, se destaca dos canales (Video llamada y presencial) con un resultado del 100% y dos canales cerrando al 95% (Chat y NNA).

¿Qué se realizó para dar cumplimiento al NS?

A continuación, se muestra las acciones que se ejecutaron en el mes de diciembre 2023 para dar cumplimiento con el umbral mínimo definido, las cuales están relacionadas a mejorar el servicio a nuestros NNA y ciudadanos.

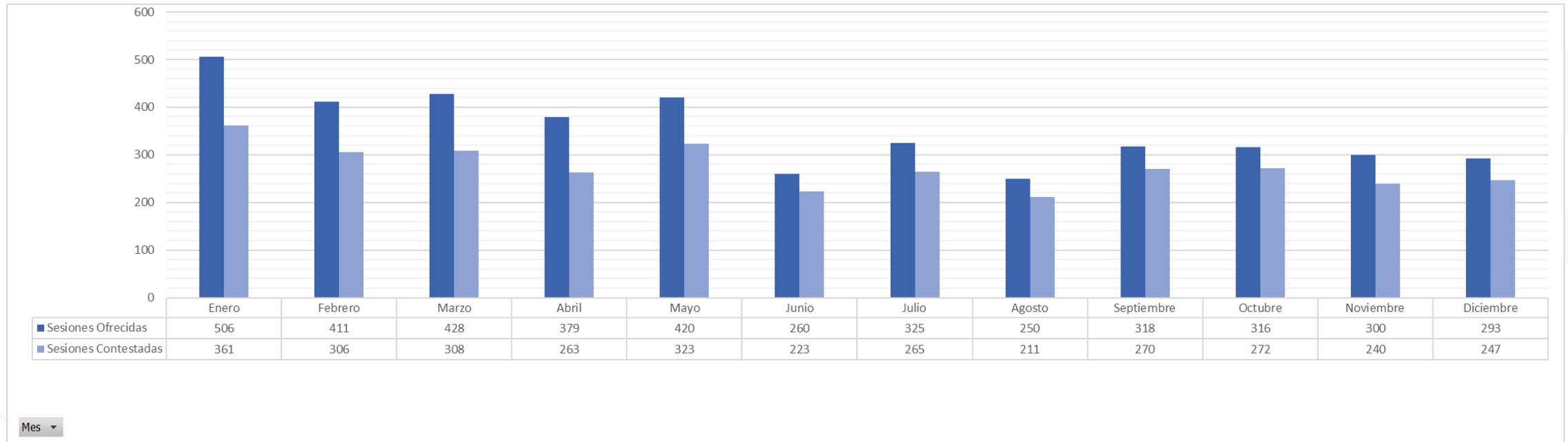


Resultados canal Video Llamada

Diciembre 2023

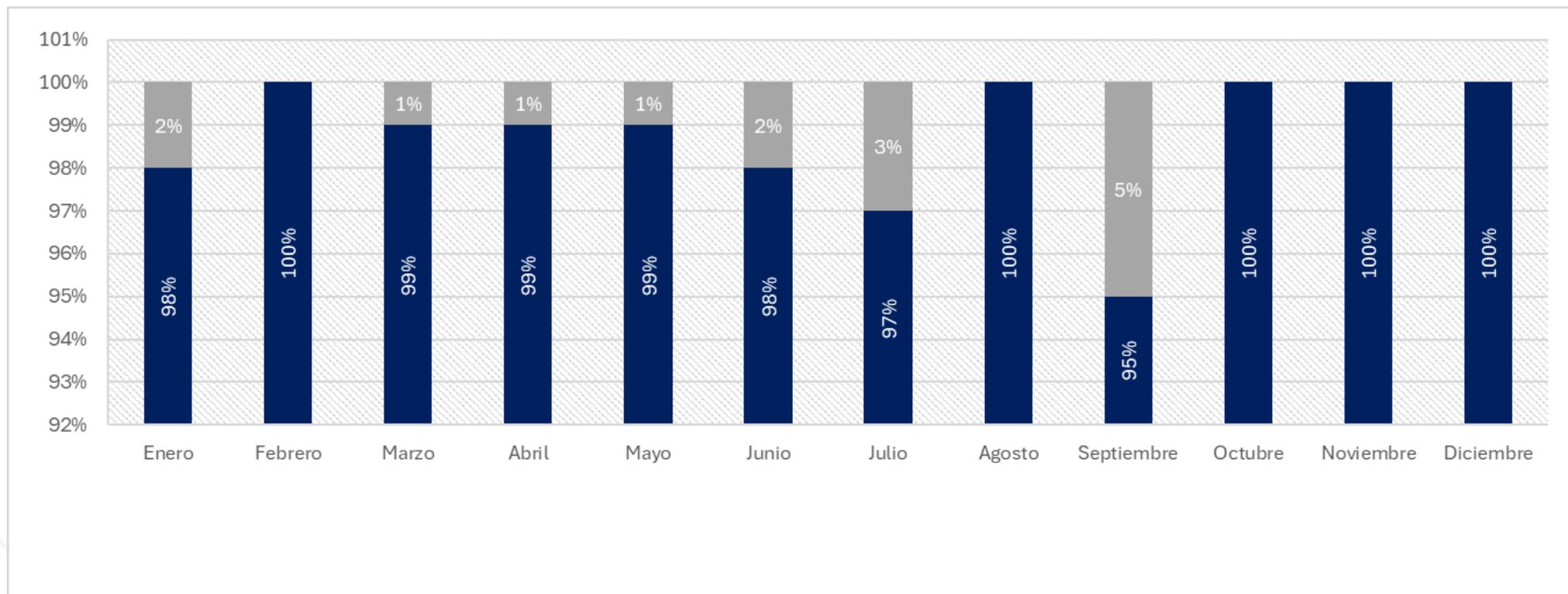


Comportamiento canal video llamada



- En la gráfica se evidencia el comportamiento mes a mes del año 2023 del canal de video llamada sobre las interacciones ofrecidas vs las atendidas, el mes que más interacciones atendió fue octubre con el 86,1% sobre las interacciones ofrecidas, le sigue diciembre con el 84,3%.
- Finalmente, en el año se ofrecieron 4,206 interacciones en este canal, las cuales se atendieron 3,289 interacciones.

Nivel de Satisfacción - Videollamada



El nivel de satisfacción del canal de Videollamada del mes de diciembre alcanzó un umbral del 100%, como se evidencia en la gráfica se evidencia un cumplimiento en el año en el nivel de satisfacción.

Participación encuestas video llamada

Fecha	Interacciones Ofrecidas	Interacciones Atendidas	Interacciones con Paso a Encuesta	Encuestas Efecivas	% Respuesta Encuesta
12-dic	8	8	5	5	100,00%
14-dic	13	12	9	9	100,00%
16-dic	10	9	7	7	100,00%
20-dic	6	6	6	6	100,00%
21-dic	23	18	7	7	100,00%
22-dic	8	6	6	6	100,00%
23-dic	6	6	7	7	100,00%
1-dic	10	8	1	1	100,00%
2-dic	5	5	1	1	100,00%
7-dic	10	10	5	5	100,00%
19-dic	21	16	13	12	92,31%
13-dic	12	12	8	7	87,50%
6-dic	15	15	7	6	85,71%
15-dic	28	17	13	11	84,62%
5-dic	18	11	6	5	83,33%
30-dic	6	6	4	3	75,00%
4-dic	14	13	6	4	66,67%
18-dic	23	18	11	7	63,64%
26-dic	5	5	5	3	60,00%
28-dic	11	11	5	3	60,00%
9-dic	8	7	5	3	60,00%
11-dic	12	11	7	4	57,14%
27-dic	11	10	7	4	57,14%
29-dic	10	7	7	3	42,86%
Total general	293	247	158	129	81,65%

En el mes de diciembre, el balance fue así:

Interacciones ofrecidas: 293
Interacciones atendidas: 247
Llamadas paso a encuesta: 158
Encuesta efectiva: 129
Porcentaje respuesta encuesta: 81,65%

En comparación del mes anterior se incrementaron las encuestas, el mes anterior se tuvo 88 encuestas efectivas y el mes de diciembre 129 encuestas.

En el mes de diciembre se recibieron dos encuestas como no satisfactorias, por lo cual monitoreo realizó la auditoria encontrando que las dos fueron interacciones de prueba por lo cual no aplica las encuestas, quedando el Nivel de Satisfacción del 100%.

La tabla está organizada por el porcentaje de respuesta a encuesta

Resultados canal Presencial

Diciembre 2023



Interacciones - Presencial

Fecha	Peticiones registradas	Ciudadanos atendidos	Encuestas realizadas	Encuestas no contestadas	Encuestas duplicadas	Encuestas efectivas
6/12/2023	10	9	9	0	1	100%
7/12/2023	5	3	3	0	2	100%
11/12/2023	12	11	11	0	1	100%
12/12/2023	13	12	12	0	1	100%
14/12/2023	8	7	7	0	1	100%
18/12/2023	11	11	11	0	0	100%
20/12/2023	4	4	4	0	0	100%
21/12/2023	5	5	5	0	0	100%
4/12/2023	13	11	10	1	2	91%
1/11/2023	9	7	6	1	2	86%
15/12/2023	11	11	9	2	0	82%
13/12/2023	5	5	4	1	0	80%
22/12/2023	5	4	3	1	1	75%
5/12/2023	5	5	3	2	0	60%
19/12/2023	8	8	4	4	0	50%
Total genera	124	113	101	12	11	89%

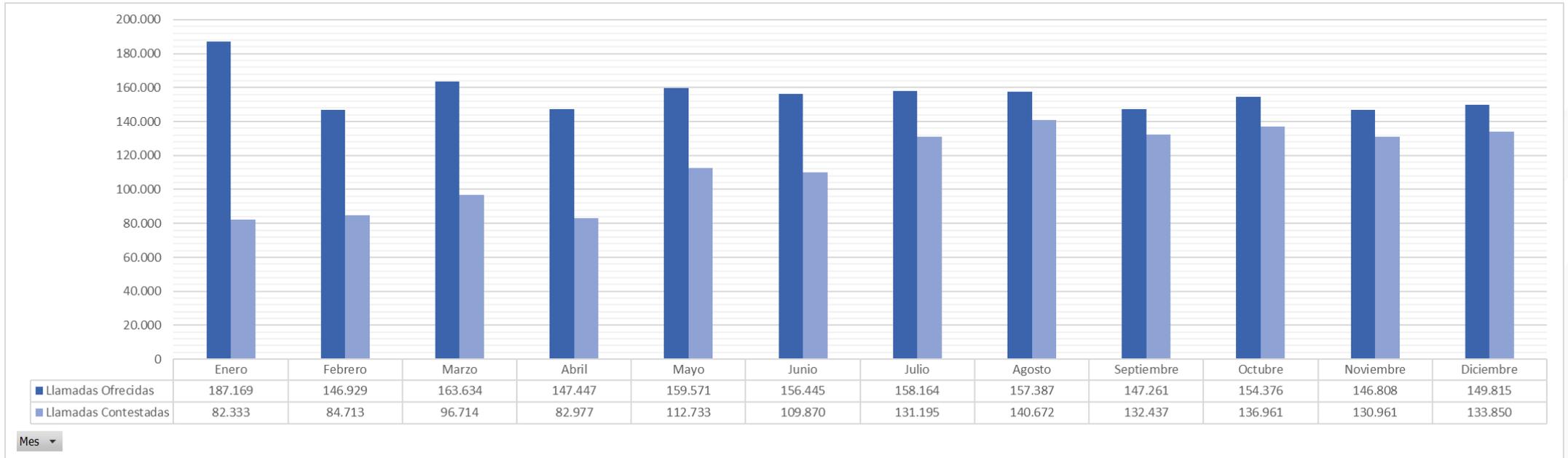
- La encuesta presencial se realiza de forma física, imprimiendo un formato de aplicación y una vez el ciudadano (a) culmine la atención, se le entregará la encuesta para que sea él quien la diligencie, garantizando que la obtención de información sea un canal seguro, así mismo, el ciudadano (a) podrá depositar su encuesta en un buzón de sugerencias ubicado en Sede Nacional y cada semana la supervisora de sede nacional hace la recolección de la información, así como el reporte de estas.
- En el mes de diciembre de manera presencial se atendieron 113 ciudadanos de los cuales 101 realizaron la encuesta con un 89% de participación, para el mes señalado no se presentó encuestas no satisfactorias.

Resultados canal Telefónico

Diciembre 2023

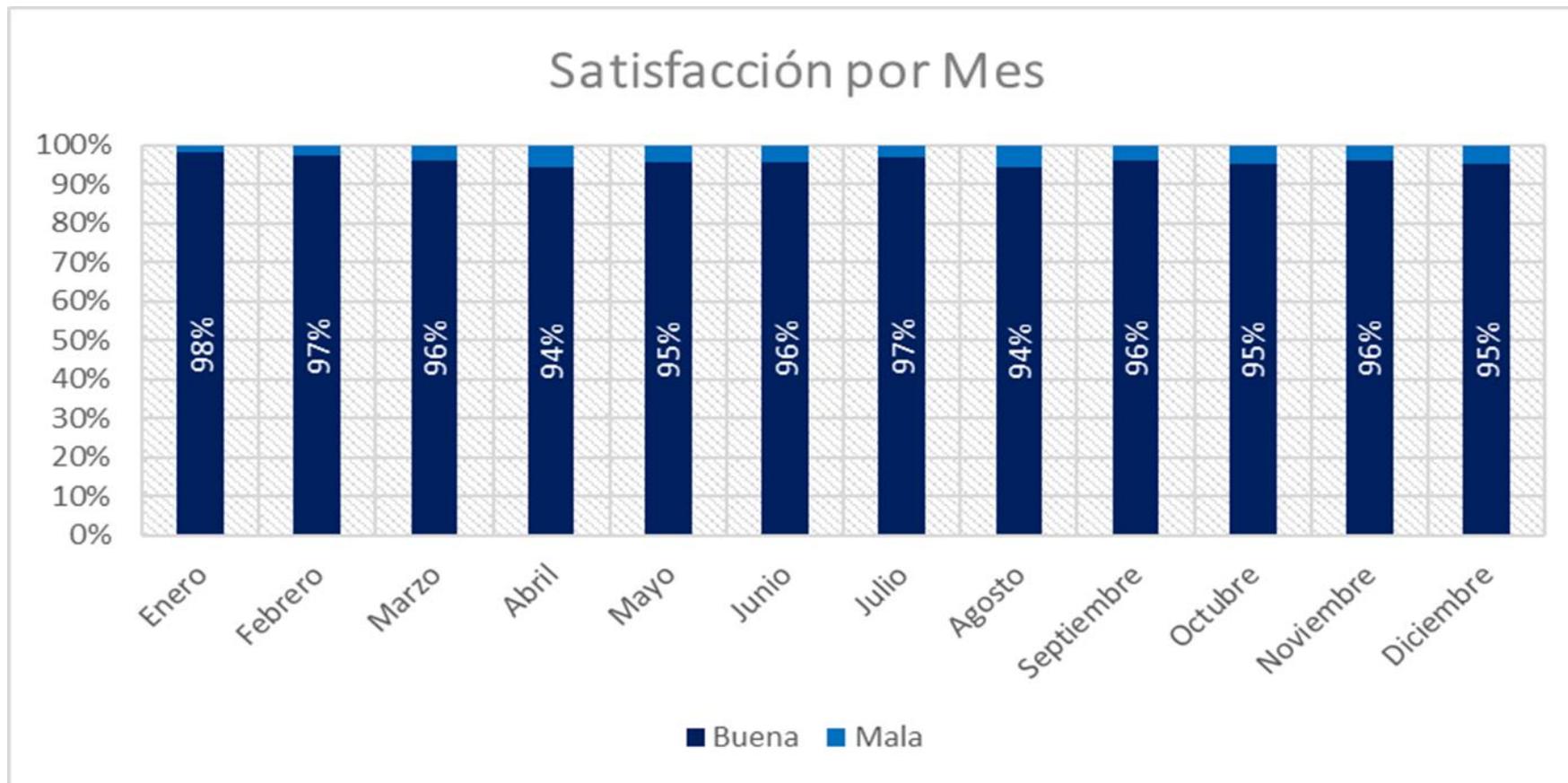


Comportamiento canal telefónico



- En la gráfica anterior evidenciamos el comportamiento de canal telefónico mes a mes del año 2023 sobre las interacciones ofrecidas vs las interacciones atendidas.
- En el mes de diciembre se generaron 149.815 comunicaciones de las cuales se atendieron 133,850 llamadas, generando un 89,34% del nivel de atención.

Nivel de Satisfacción - NNA



- Para el mes de diciembre se cerró el nivel de satisfacción de NNA en 95%, generando cumplimiento al umbral establecido.
- Durante el año 2023 el centro de contacto en sus diferentes áreas de apoyo abordó temáticas que contribuyeron a la mejoría y crecimiento de habilidades blandas, manejo de comportamiento problemas y protocolo de atención telefónico.

Participación encuestas telefonía NNA

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Atendidas	Llamadas con Paso a Encuesta	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
10-dic	4.280	3.758	34	31	91,18%
20-dic	5.069	4.763	51	45	88,24%
13-dic	5.377	5.028	53	45	84,91%
7-dic	4.527	4.128	58	49	84,48%
15-dic	4.991	4.657	62	52	83,87%
27-dic	6.201	5.815	11	9	81,82%
29-dic	5.108	4.778	22	18	81,82%
19-dic	5.148	4.796	65	53	81,54%
12-dic	5.225	4.793	60	48	80,00%
26-dic	5.099	4.738	49	39	79,59%
16-dic	4.023	3.557	29	23	79,31%
14-dic	4.917	4.603	51	40	78,43%
8-dic	3.485	3.032	41	32	78,05%
4-dic	5.014	4.515	47	36	76,60%
9-dic	3.911	3.482	29	22	75,86%
5-dic	5.210	4.715	130	96	73,85%
11-dic	5.573	5.181	40	29	72,50%
31-dic	3.299	2.701	21	15	71,43%
17-dic	3.648	3.048	37	26	70,27%
3-dic	3.157	2.880	29	20	68,97%
6-dic	4.955	4.502	44	30	68,18%
30-dic	3.764	3.347	25	17	68,00%
23-dic	3.812	3.480	34	23	67,65%
18-dic	5.440	4.970	39	26	66,67%
22-dic	4.939	4.560	39	26	66,67%
21-dic	4.872	4.341	71	47	66,20%
1-dic	4.266	3.875	34	22	64,71%
2-dic	3.695	3.063	27	17	62,96%
28-dic	4.785	4.392	21	12	57,14%
25-dic	3.280	2.706	11	5	45,45%
24-dic	3.275	2.730	14	5	35,71%
Total general	140.345	126.934	1.278	958	74,96%

En el mes de diciembre, el balance fue así:

Interacciones ofrecidas: 140,345

Interacciones atendidas: 126,934

Llamada con paso a encuesta: 1,278

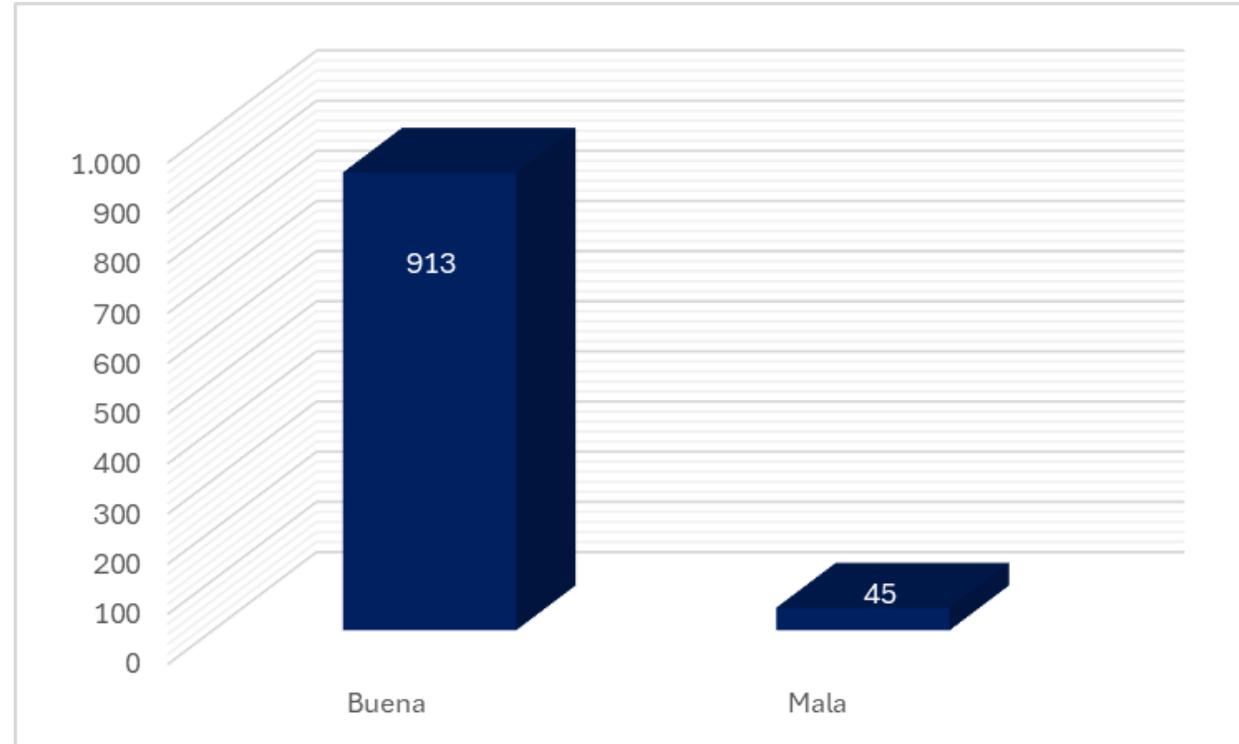
Encuestas efectivas: 958

Porcentaje de respuesta: 74,96%

En comparación al mes anterior se sigue incrementando el porcentaje de respuesta de encuesta.

Dentro del canal telefónico cuando se comunique un NNA se remite a encuesta, donde se pregunta:

¿Te Gusto hablar con Nosotros?



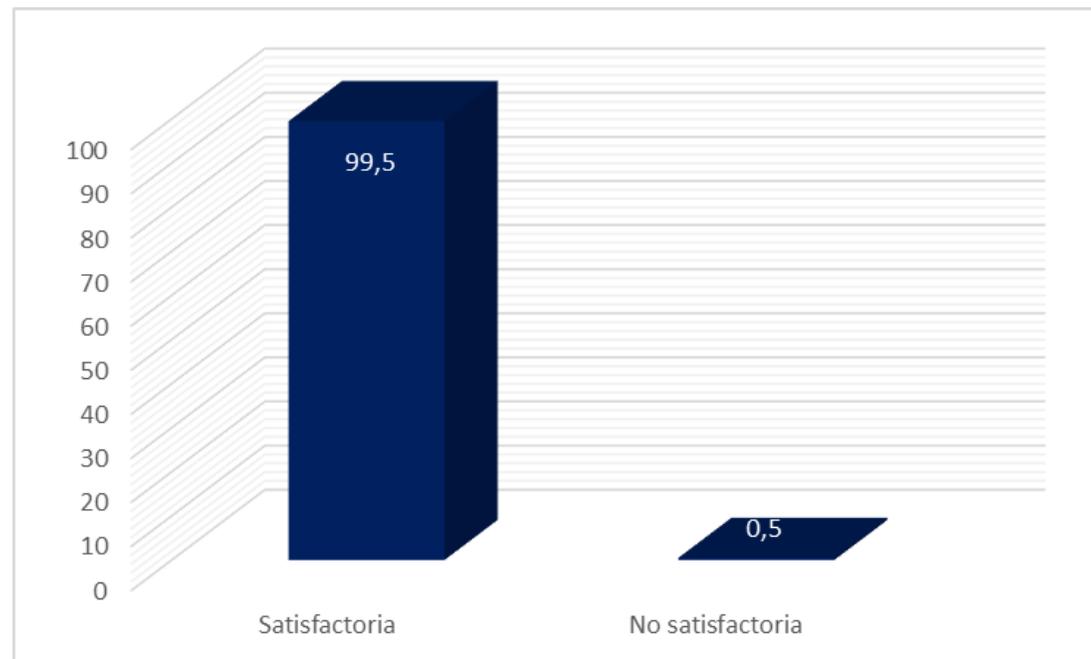
Para el mes de diciembre se recibieron 958 encuestas efectivas de las cuales 913 interacciones fueron calificadas que Si les gusto hablar con la línea 141 que es el 95,30% y 45 respuestas como no satisfactorias que es el 4,70% de participación.

De las 45 encuestas con respuesta negativa se realizó marcación con la finalidad de contactar al NNA y conocer si la calificación que marco fue acorde a la pretensión o fue una equivocación, lo cual se muestra la respuesta de marcación:



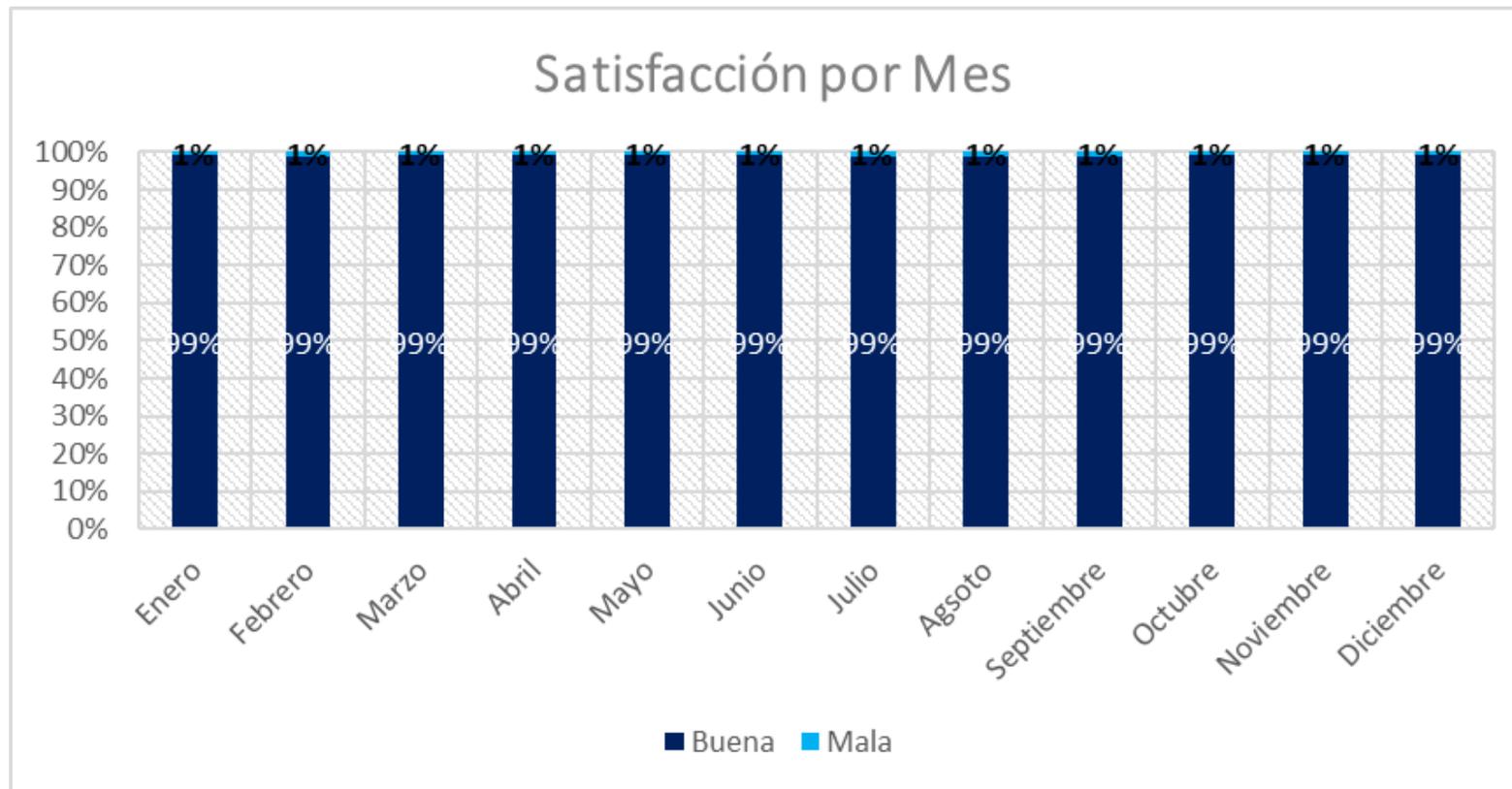
- De las 17 interacciones que se pudieron contactar se identificó que fue un error al marcar la respuesta toda vez que les gusto la atención brindada.
- De las 28 interacciones que no se pudieron contactar se pasaron al área de monitoreo y 23 interacciones no aplican por lo que fueron atendidas dentro de los parámetros establecidos.
- 5 interacciones calificadas como no satisfactorias si aplica, por lo que cada jefe inmediato realizo espacio de refuerzo con los compromisos para que no se presentarán nuevamente la insatisfacción por parte del NNA.

¿Cómo quedaría nuestro NS después de la revisión?



Después de la revisión de las encuestas no satisfactoria, se confirma que de las 45 que ingresaron, solo aplican 5 encuestas como no satisfactorias que es el 0,5% y como buenas 953 encuestas obteniendo un nivel de satisfacción del 99,5%.

Nivel de Satisfacción - Adultos

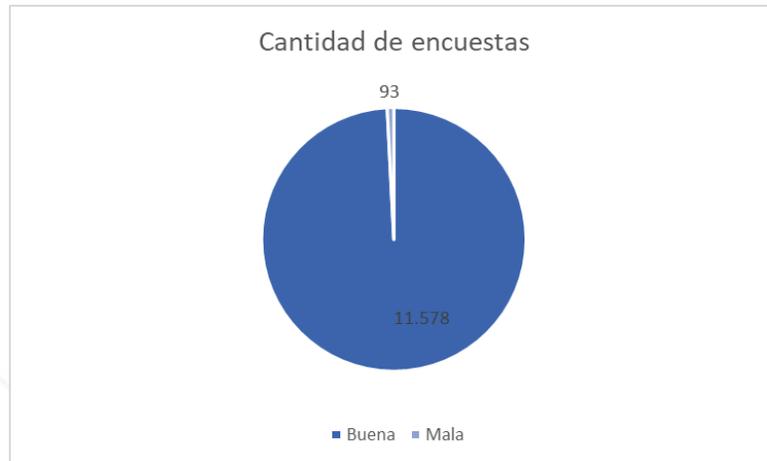


Para el mes de diciembre se mantuvo el nivel de satisfacción de adultos, con un resultado del 99%, el cumplimiento al nivel de satisfacción se encamino a los segmentos a dar su 100%, realizando refuerzo por las duplas de trabajo, área de monitoreo y en el seguimiento continuo por parte del supervisor y formador de cada equipo de trabajo.

Encuesta adultos

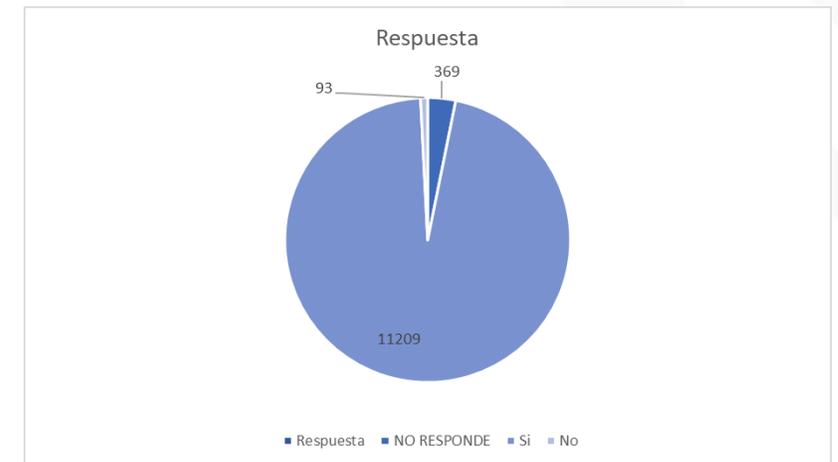
Dentro del canal telefónico cuando se comunique un adulto se remite a encuesta, enviando al ciudadano dos preguntas:

Apreciado Ciudadano, la Atención del Asesor fue:

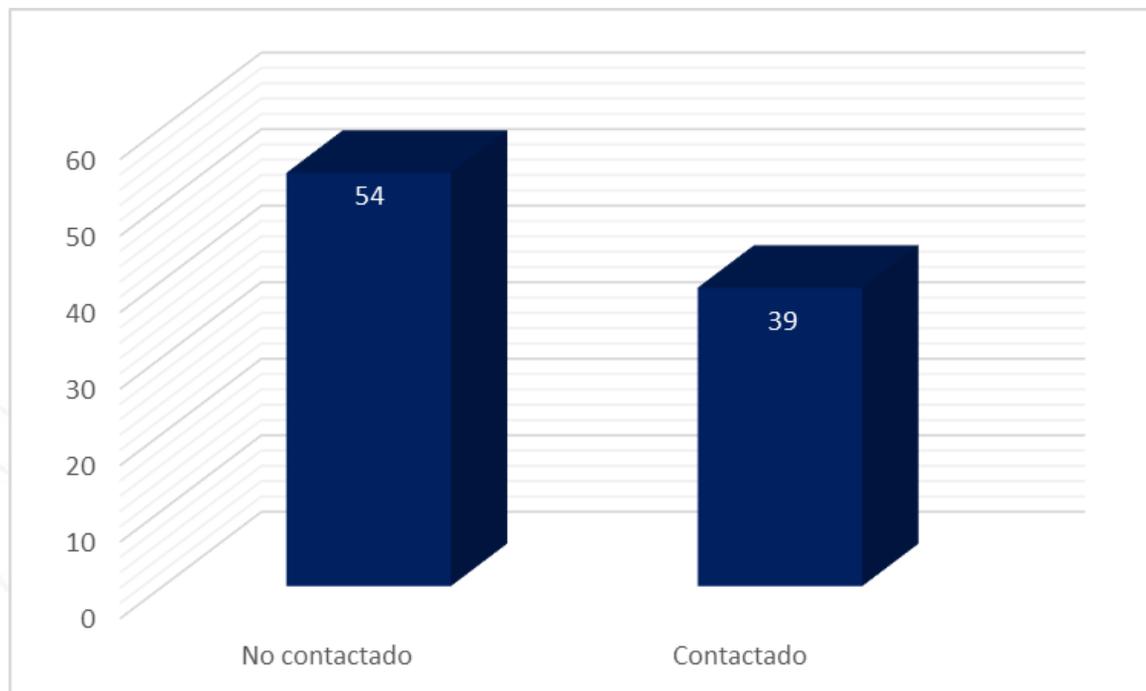


Para el mes de diciembre se presentaron 11.671 encuestas de satisfacción, de las cuales 11.578 ciudadanos indicaron que la atención fue buena con el 99,20% de participación y 93 ciudadanos calificaron como encuesta no satisfactoria que equivale al 0.80% de participación.

En cuanto a la respuesta de la segunda pregunta, evidenciamos que 10.900 ciudadanos calificaron que, si fue clara la información que es el 93,39%, 93 respondieron que No con el 0,83% y 369 ciudadanos no respondieron a la pregunta con 3,16% de participación



Revisión interacciones con insatisfacción

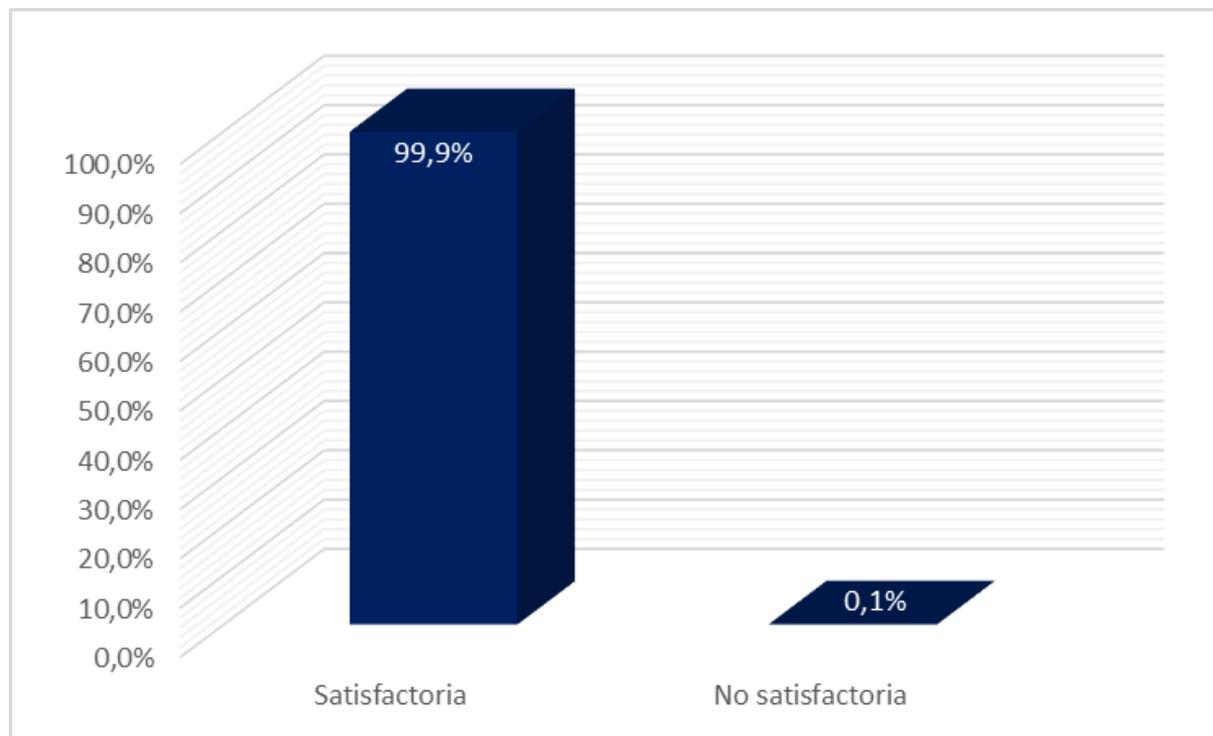


De las 93 encuestas como no satisfactoria se realizaron marcación con la finalidad de verificar si era posible el contacto, las cuales 39 se pudo obtener comunicación y 54 interacciones se pasaron al área de monitoreo.

Que encontramos:

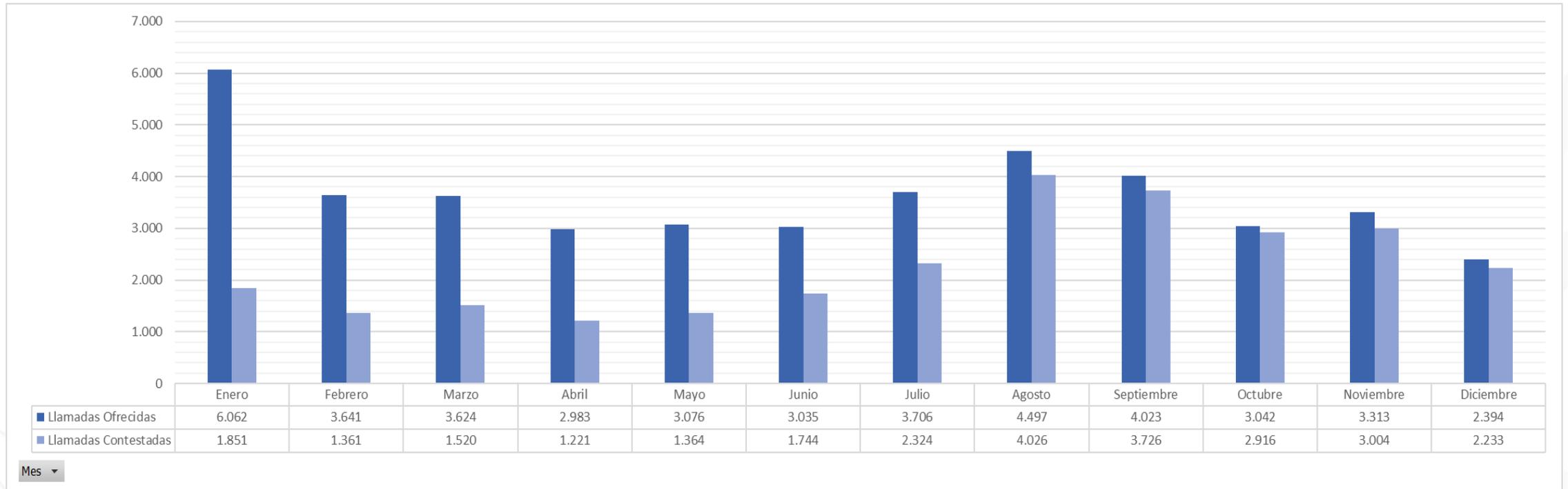
- De las interacciones que se pudieron contactar se identificó que fue una imprecisión por parte de los usuarios, indicando que fue buena la atención por parte del colaborador del centro de contacto.
- De las 54 interacciones auditadas por parte del área de monitoreo no aplican 41 dado que se contestan dentro de los parámetros establecidos y las que si aplican que son 13 interacciones por:
 - No es clara la orientación que se brindó al peticionario.

¿Cómo quedaría nuestro NS después de la revisión?



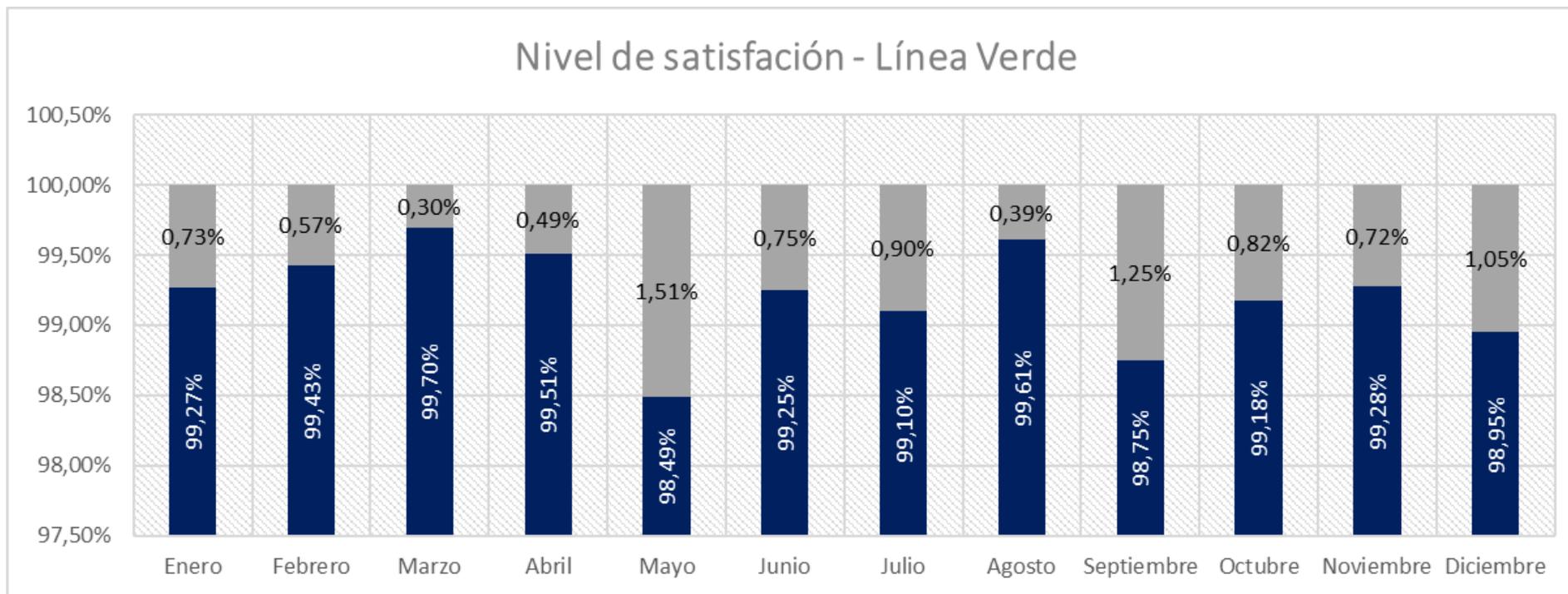
Después de la revisión de las encuestas no satisfactoria, aplican 13 lo que equivale al 0,1% del total de las encuestas recibidas que son 11658.

Comportamiento línea verde



En el mes de diciembre en línea verde ingresaron 2,394 interacciones las cuales se atendieron 2,233 equivalente al 93%, en el mes de diciembre sé sigue manejando la estrategia de multi skill, donde se cuenta con 31 colaboradores quienes atienden el canal.

Nivel de satisfacción Línea verde



Para el mes de diciembre el nivel de satisfacción del canal de línea verde cerro en 98,95%, generando cumplimiento al umbral establecido.

Participación encuestas canal línea verde

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Paso a Encuesta	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
1-dic	168	162	31	30	96,77%
27-dic	118	117	22	21	95,45%
11-dic	187	174	32	30	93,75%
15-dic	143	113	32	30	93,75%
6-dic	116	113	26	24	92,31%
13-dic	124	116	25	23	92,00%
14-dic	119	111	11	10	90,91%
12-dic	127	121	18	16	88,89%
4-dic	260	223	50	44	88,00%
7-dic	99	94	8	7	87,50%
19-dic	105	95	14	12	85,71%
22-dic	77	76	10	8	80,00%
26-dic	106	105	23	18	78,26%
18-dic	151	144	18	14	77,78%
5-dic	156	144	27	21	77,78%
29-dic	80	77	16	12	75,00%
20-dic	76	76	19	14	73,68%
28-dic	87	86	14	10	71,43%
21-dic	87	86	19	11	57,89%
10-dic	0	0	0	0	0,00%
16-dic	0	0	0	0	0,00%
17-dic	0	0	0	0	0,00%
23-dic	0	0	0	0	0,00%
24-dic	0	0	0	0	0,00%
25-dic	3	0	0	0	0,00%
30-dic	0	0	0	0	0,00%
31-dic	0	0	0	0	0,00%
2-dic	0	0	0	0	0,00%
3-dic	0	0	0	0	0,00%
8-dic	5	0	0	0	0,00%
9-dic	0	0	0	0	0,00%
Total general	2.394	2.233	415	355	85,54%

En el mes de diciembre, el balance fue así:

Interacciones ofrecidas: 2,394

Interacciones atendidas: 2,233

Llamadas paso a encuesta: 415

Encuesta efectiva: 355

Porcentaje respuesta encuesta: 85,54%

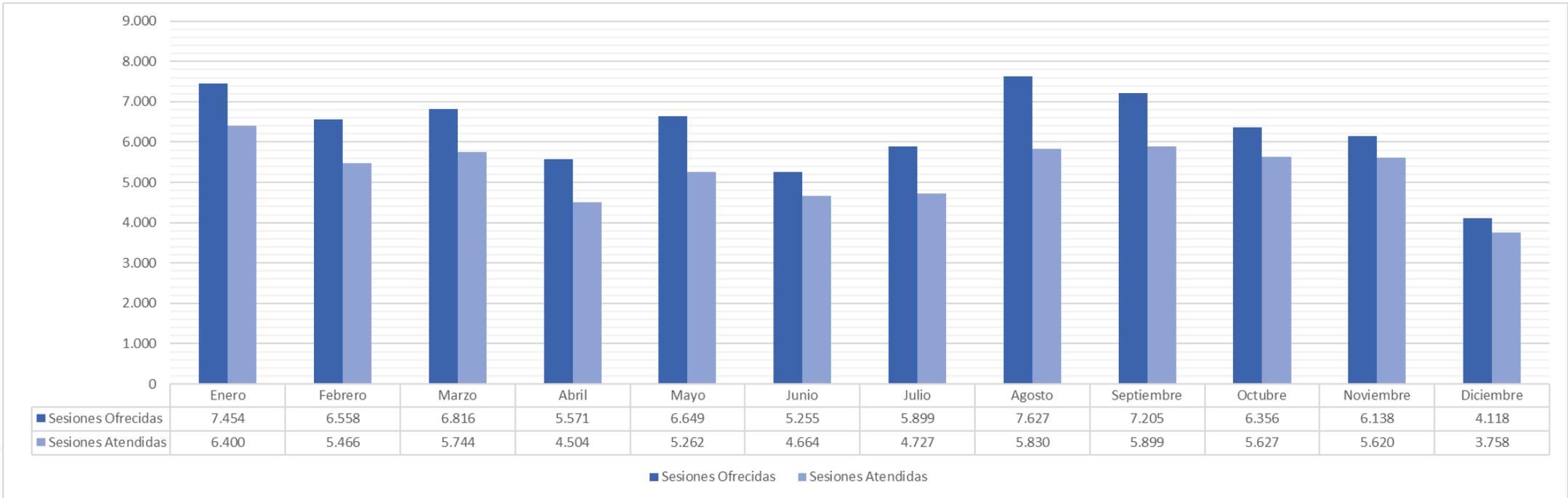
Para el mes de diciembre el skill de línea verde se presentó 9 encuestas como no satisfactorias de las cuales ninguna aplica como encuesta no satisfactoria toda vez que se contestó dentro del parámetros establecidos.

Resultados canal Chat

Diciembre 2023

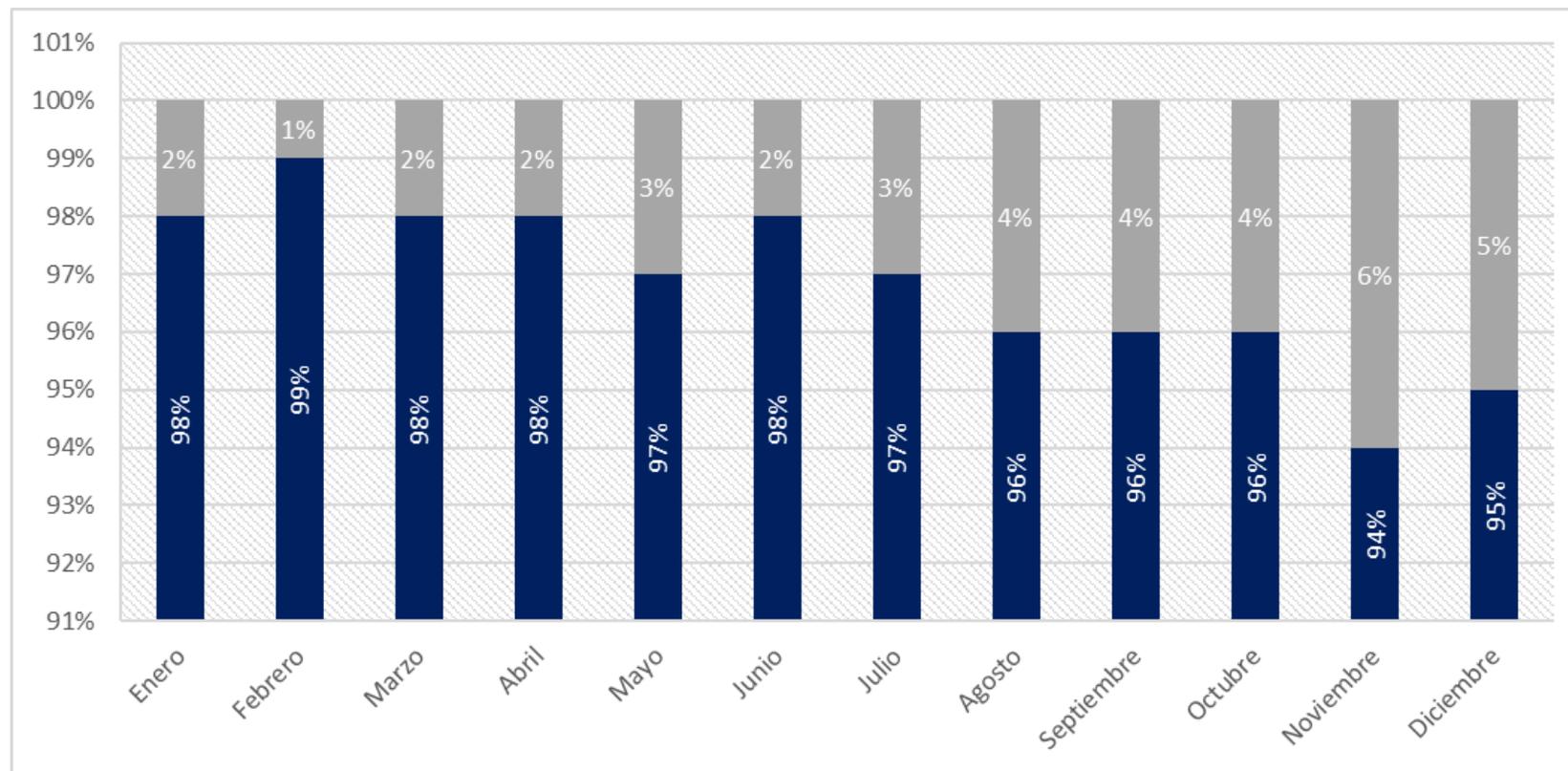


Comportamiento mensual canal chat



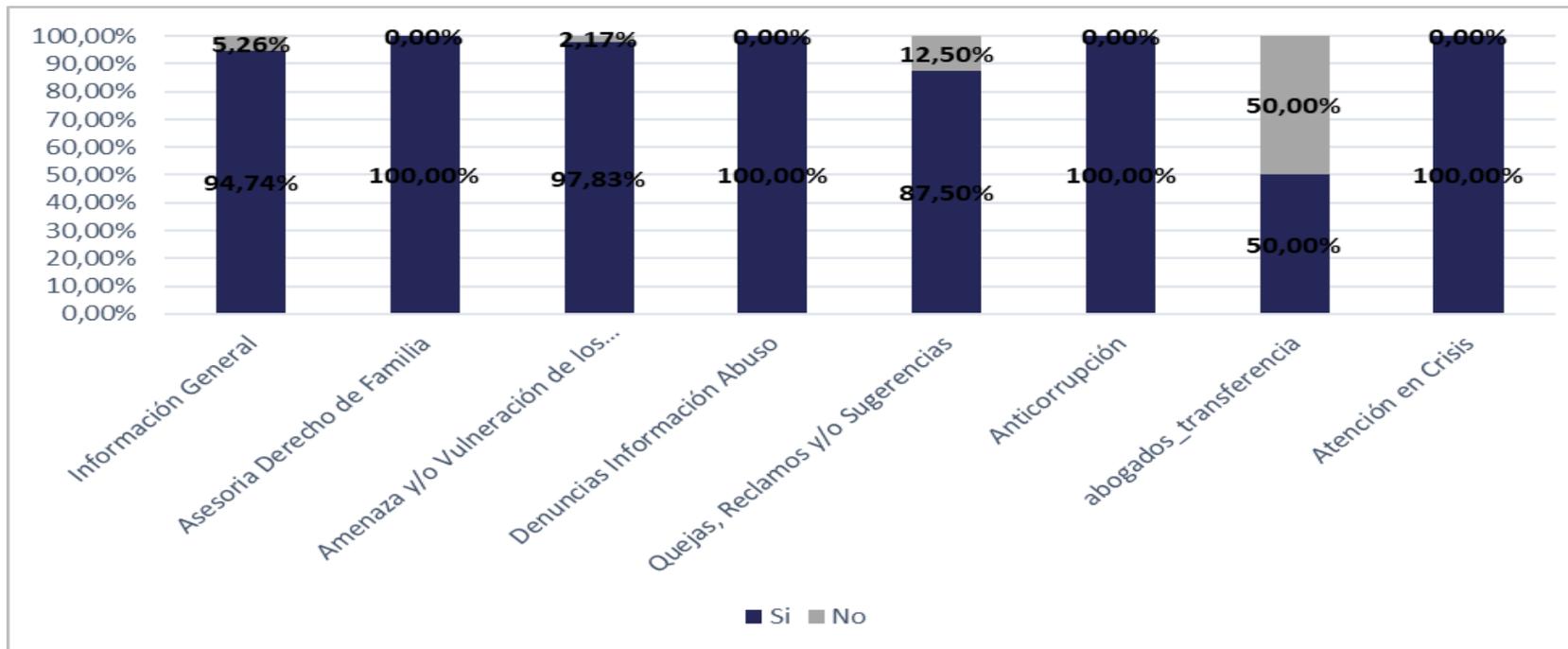
- En la gráfica se visualiza el comportamiento mensual de segmento de chat del año 2023 de las interacciones ofrecidas vs interacciones atendidas, en el año 2023 ingresaron 75,646 chats de los cuales se atendieron 63.501, cerrando el nivel de atención del canal en 84%.
- Para el mes de diciembre ingresaron 4,118 interacciones de las cuales se atendieron 3,758 equivalente al 91,3% de atención sobre el total de las ofrecidas.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat



En la siguiente gráfica se evidencia el nivel de satisfacción mes a mes del año 2023 dando cumplimiento al umbral mínimo definido que es ($\geq 90\%$), el mes de diciembre cerró en 95%.

Nivel de Satisfacción – Salas de chat



Como se evidencia en la gráfica se muestra el comportamiento del nivel de satisfacción por cada sala de chat del mes de diciembre, cuatro salas obtuvieron un resultado del 100%, la sala por debajo del umbral fue abogados transferencias con el 50% de nivel de satisfacción; donde no aplica como encuesta satisfactoria toda vez que se atendieron dentro de los parámetros establecido.

Detalle Interacciones Atendidas VS Encuestas Efectivas

Fecha	Interacciones Ofrecidas	Interacciones Atendidas	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
2-dic	98	86	17	19,77%
24-dic	35	25	3	12,00%
29-dic	132	117	14	11,97%
1-dic	173	163	19	11,66%
26-dic	185	168	13	7,74%
3-dic	85	75	5	6,67%
10-dic	92	81	5	6,17%
8-dic	63	53	3	5,66%
12-dic	180	170	8	4,71%
5-dic	242	225	10	4,44%
9-dic	108	96	4	4,17%
20-dic	158	147	6	4,08%
7-dic	114	102	4	3,92%
27-dic	197	167	6	3,59%
21-dic	142	134	4	2,99%
18-dic	176	170	5	2,94%
11-dic	225	217	6	2,76%
4-dic	223	191	5	2,62%
13-dic	212	193	5	2,59%
22-dic	152	139	3	2,16%
14-dic	166	159	3	1,89%
19-dic	165	156	2	1,28%
16-dic	86	80	1	1,25%
6-dic	179	168	2	1,19%
Total general	3.588	3.282	153	4,66%

En la tabla se muestra el dato de interacciones ofrecidas vs atendidas, de las cuales se pudo obtener resultado de encuestas efectivas con su respectiva participación.

En el mes diciembre el balance fue:

- **Interacciones ofrecidas: 3,588**
- **Interacciones atendidas: 3,282**
- **Encuestas efectivas: 153**
- **Porcentaje de encuestas: 4,66%**

Dentro del canal de chat el ciudadano tiene la opción de responder a una encuesta que tiene dos preguntas:



¿La atención brindada por el asesor del ICBF fue de tu agrado?

SI

NO



Si seleccionaste la opción NO, por favor indica por cuál de las siguientes razones:

El asesor fue grosero

No fue resuelta tu necesidad

Mucho tiempo de espera



¿La información que le entregó el asesor fue clara? Marque SI si fue clara, marque NO si no

SI

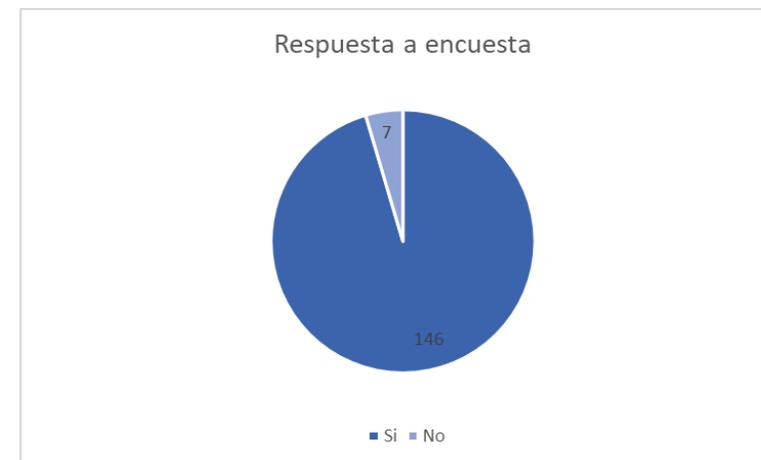
NO



Muchas gracias por su colaboración, mejoraremos para tu próxima visita.

¿La atención brindada por el asesor del ICBF fue de tu agrado?

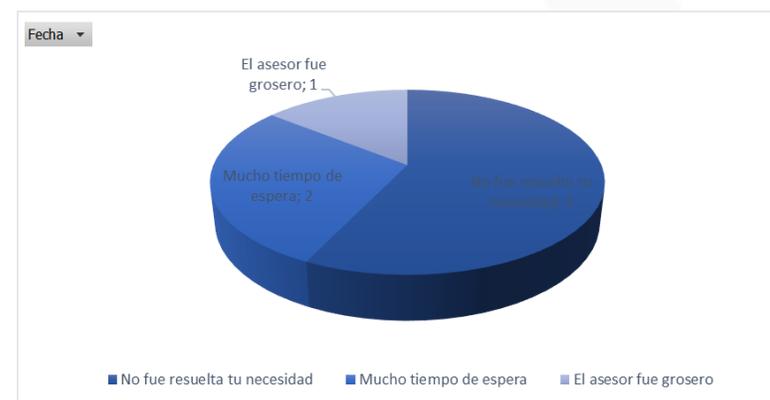
Para el mes de diciembre se recibieron 153 encuestas, de las cuales 146 ciudadanos manifestaron que fue la atención del agrado que es el 95,42% y 7 ciudadanos indicaron que no fue del agrado, equivalente al 4,58%.



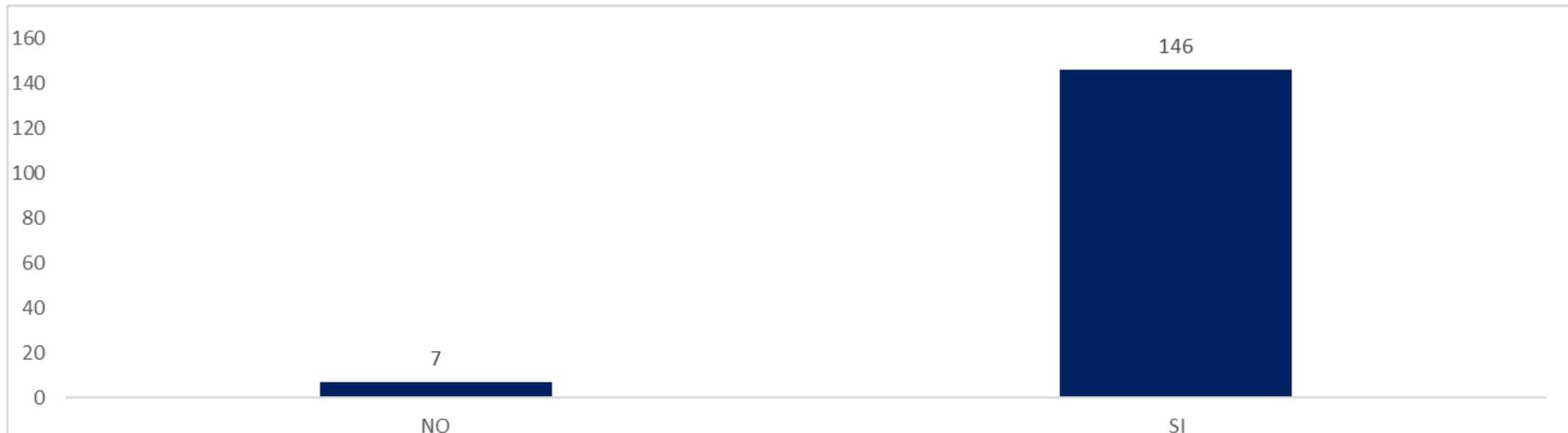
Razón de la insatisfacción

De acuerdo con los 7 ciudadanos que respondieron que No fue de su agrado se despliega razón de insatisfacción, evidenciando que la razón que más predomina es:

- No fue resuelta tu necesidad: 4 respuestas, equivalente al 57%
- Mucho tiempo de espera: 2 respuestas, equivale al 28%
- El asesor fue grosero: con una respuesta con el 14% de participación.



Resultado a la pregunta: ¿La información que le entregó el asesor fue clara? Por favor responda SI o No

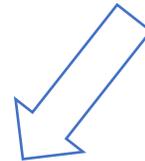


Para el mes de diciembre se recibió 153 respuestas a esta pregunta, de las cuales el 7% presento insatisfacción con que no fue clara y el 95% les gusto la orientación brindada por parte del colaborador.

Revisión interacciones con insatisfacción

De las 7 interacciones calificadas como no satisfactorias se enviaron al segmento de monitoreo para la auditoria correspondiente evidenciando lo siguiente:

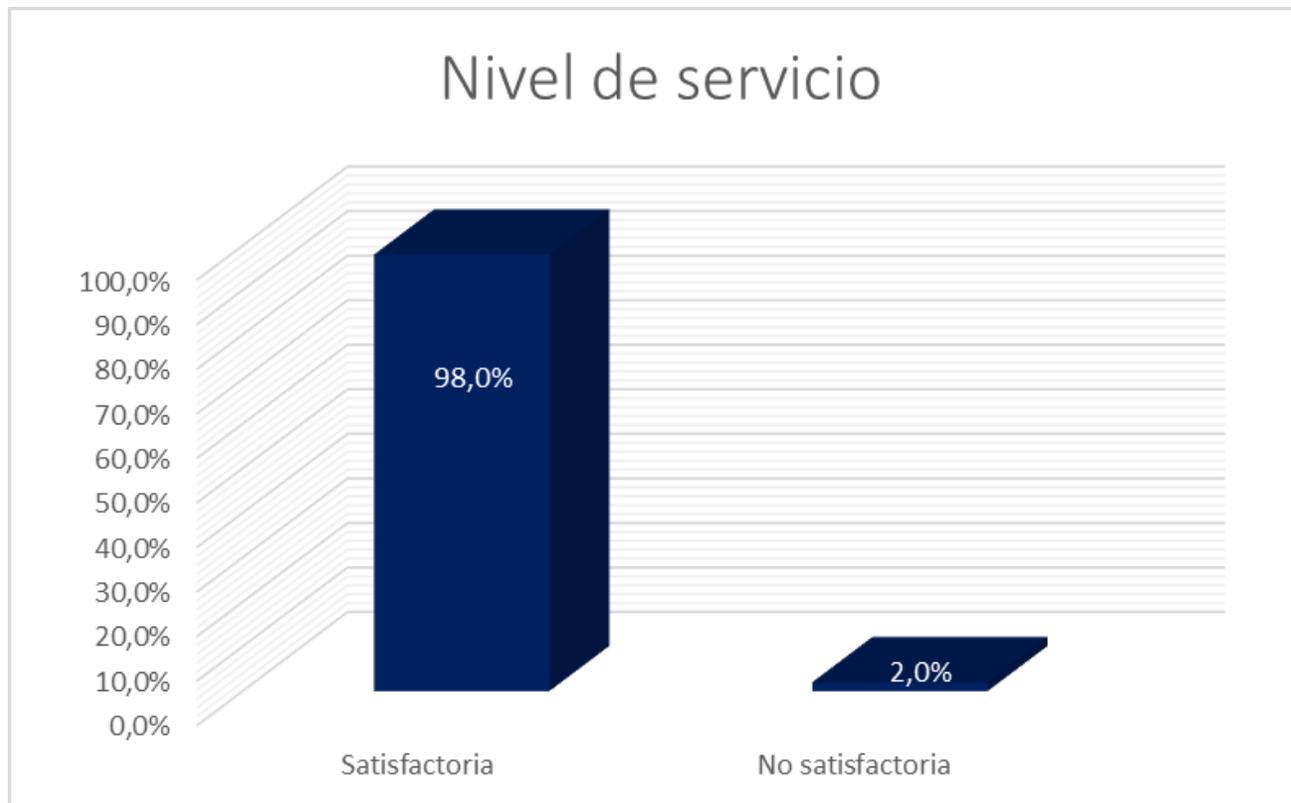
Aplica encuesta	Cantidad
No	5
Si	2
Total	7



De las 7 interacciones calificadas como encuesta no satisfactoria se hizo la revisión y 5 de ellas nos aplica toda vez que el colaborador atendió dentro de los parámetros establecidos, brindando orientación acorte y evidenciando en la interacción que fue empática la interacción.

De las 2 que si aplica como encuesta no satisfactoria es porque no resolvió las inquietudes que tenía el peticionario, interacciones que fueron retroalimentadas por el supervisor del segmento.

¿Cómo quedaría nuestro NS después de la revisión?



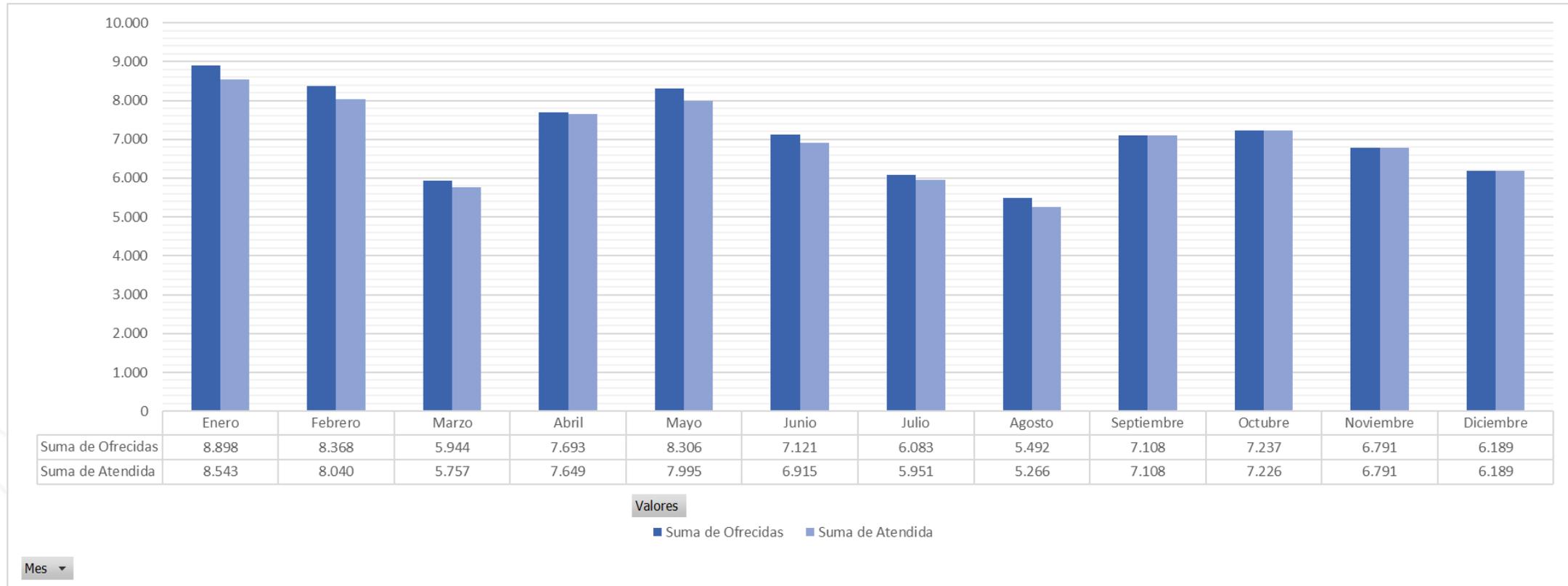
Después de la revisión de las encuestas calificadas no satisfactorias por parte de los ciudadanos se concluyó 2 encuestas que si aplicaban cerrando en 98% el nivel de satisfacción del total de encuestas recibidas.

Canal de WhatsApp

Diciembre 2023

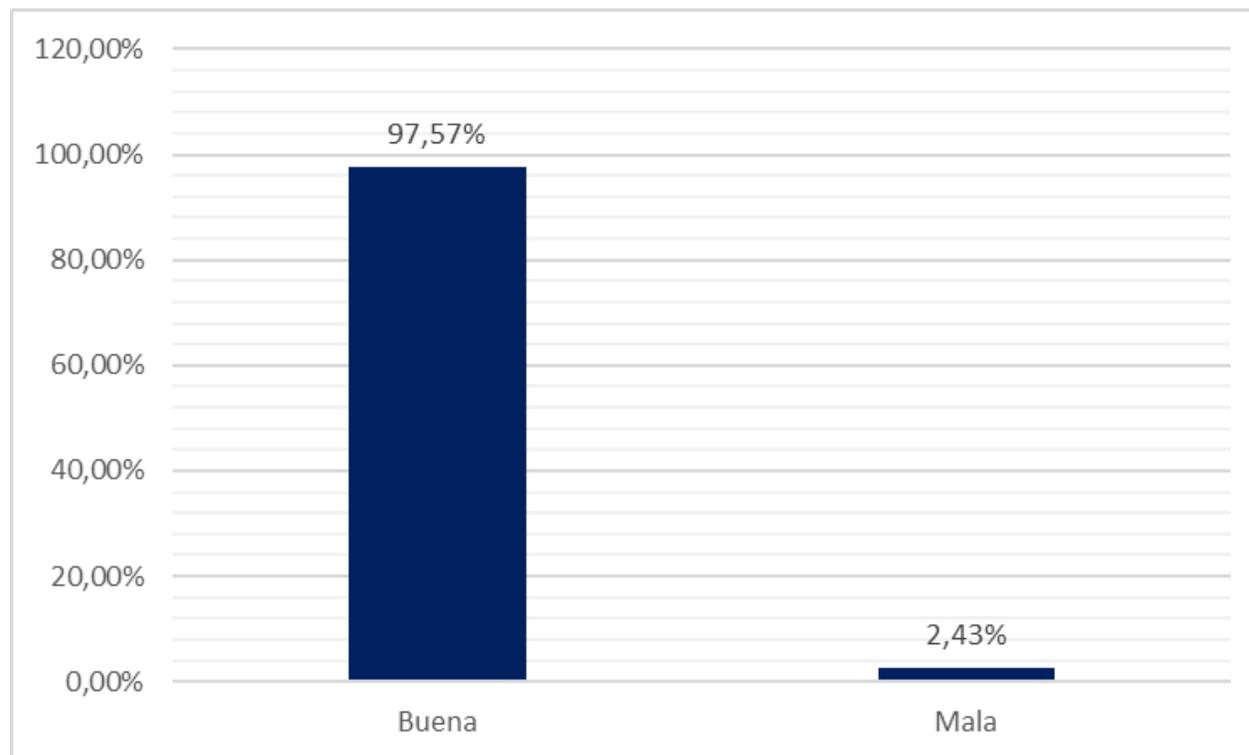


Comportamiento Canal WhatsApp



En la gráfica se puede evidenciar las interacciones ofrecidas vs las atendidas del canal de Whatsapp del año 2023, para el mes de diciembre ingresaron 6,189 interacciones de las cuales se atendieron en su totalidad cerrando el nivel de atención en 100%.

Encuesta de canal de WhatsApp



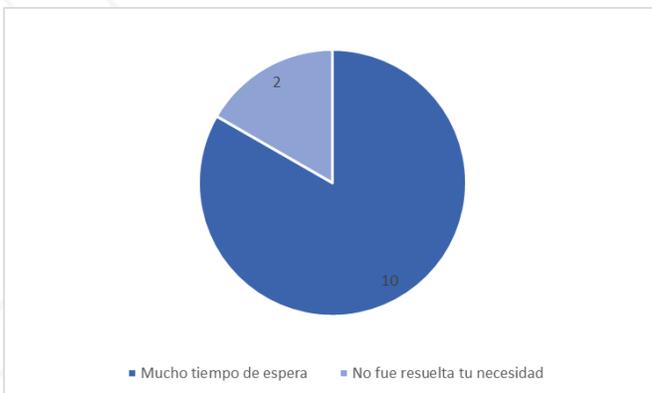
El nivel satisfacción del canal de Whatsapp, alcanzo un umbral del 97,57%, evidenciando cumplimiento al umbral definido.

¿La atención brindada por el asesor de ICBF fue de su agrado?



Para el mes de diciembre del año 2023 se obtuvieron 493 encuestas, de las cuales 481 ciudadanos respondieron que si les gusto la atención del asesor que es el 97,57% de participación y 12 ciudadanos indicaron no estar a gusto, de las 12 como no satisfactorias 9 encuestas no aplican porque se atendieron dentro de los parámetros establecidos.

Si seleccionaste la opción NO, por favor indica por cuál de las siguientes razones



De la razón de insatisfacción se evidencia que la razón principal es mucho tiempo de espera, seguidamente de no fue resuelta la necesidad.

Resultados Encuestas Canales

Diciembre 2023



Resultados Encuestas Canales

Resultado de encuesta	Chat	Video llamada	NNA	Adultos	Presencial	Whatsapp	Total	% Indicador
Encuestas calificadas con atención "Buena"	146	127	913	11.578	101	481	13346	98,8%
Encuestas calificadas con atención "Mala"	7	2	45	93	0	12	159	1,2%
Total	153	129	958	11.671	101	493	13505	100%

- Para el mes de diciembre el indicador de encuestas calificadas como buenas cierra con el 98,8% donde los peticionarios calificaron 13,346 interacciones como buenas, cumplimiento con el umbral mínimo de aprobación ($\geq 90\%$), para cada uno de los canales que son objeto de medición.
- En cuanto a las encuestas calificadas como no satisfactoria cierra con el 1,2% específicamente 159 encuestas no satisfactoria.

Se concluye que de las 159 encuestas como no satisfactorias que ingresaron al centro de contacto aplica solo 23 encuestas, las cuales fueron verificadas por el supervisor y retroalimentadas por las oportunidades de mejora que se encontraron en la auditoría.

Segmento	Cantidad
Linea 141	13
NNA	5
whatsapp	3
Chat	2
Total general	23

Finalmente, el centro de contacto seguirá trabajando el próximo año 2024 para tener más encuestas efectivas por parte de los ciudadanos y de seguir generando una experiencia positiva que permita que el NNA y ciudadano se vuelva a comunicar nuevamente con nosotros por cualquier de nuestros canales de atención.

Gracias

