



# Informe Encuestas de Satisfacción Canales 2019

# Encuestas de Satisfacción Canales

2019



# Introducción

En el marco de ejecución de la Ordenes de Compra No. 34887 y No. 41593, que tienen 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 tercer 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 la atención recibida por los canales telefónico y electrónicos dispuestos por el ICBF.

Los resultados obtenidos a través de esta medición nos permiten identificar aspectos de mejora en la prestación del servicio, como en como en la ejecución de los procesos y procedimientos ejecutados en el centro de contacto, apalancando la construcción de una excelente experiencia al cliente.

# Canal Chat

2019



# Interacciones-Canal Chat

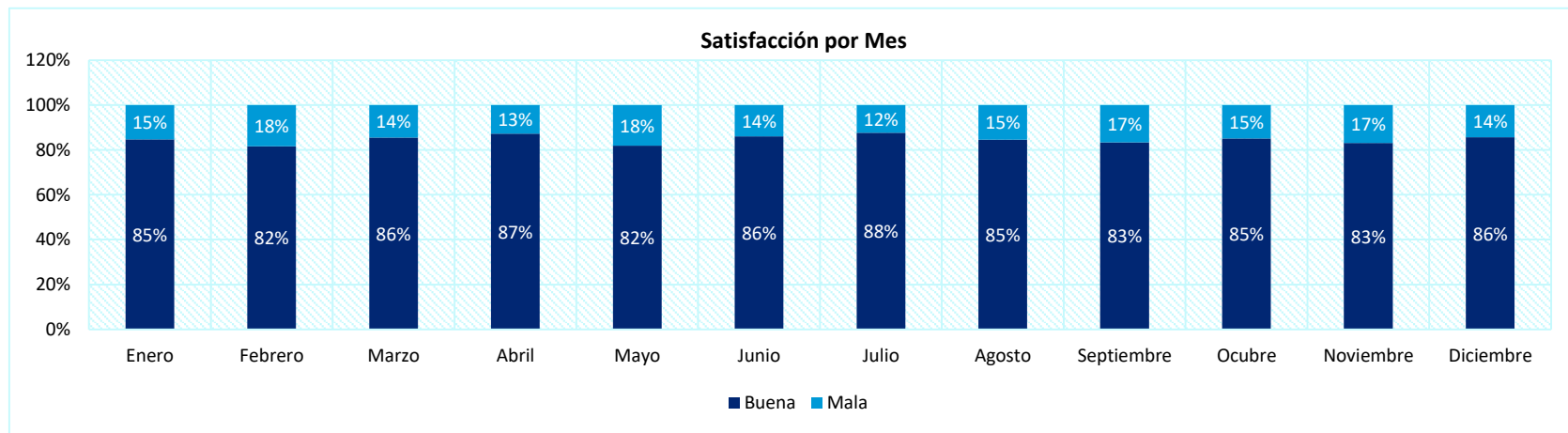
Tipología	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
<b>Interacciones Ofrecidas</b>	<b>14.509</b>	<b>13.869</b>	<b>16.188</b>	<b>13.130</b>	<b>57.696</b>
<b>Interacciones Atendidas</b>	<b>13.420</b>	<b>12.656</b>	<b>14.764</b>	<b>11.891</b>	<b>52.731</b>
<b>Encuestas Efectivas</b>	<b>1.786</b>	<b>1.885</b>	<b>2.030</b>	<b>1.645</b>	<b>7.346</b>
<b>% de Respuesta Encuesta</b>	<b>13,31%</b>	<b>14,89%</b>	<b>13,75%</b>	<b>13,83%</b>	<b>13,93%</b>

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el año 2019 se logro la aplicación de 7.346 encuestas de satisfacción a través del canal de chat. Estas representan el 13,93% del total de interacciones atendidas.
- A partir del día 16 de agosto del 2019, se habilitó el campo de comentarios para calificaciones negativas, después de realizar el respectivo desarrollo en el aplicativo inConcert. Esto con el objetivo de identificar los aspectos por los cuales los ciudadanos no se sienten satisfechos y así retroalimentar a los agentes de acuerdo con los resultados encontrados.
- Al ser automático el envió 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?**

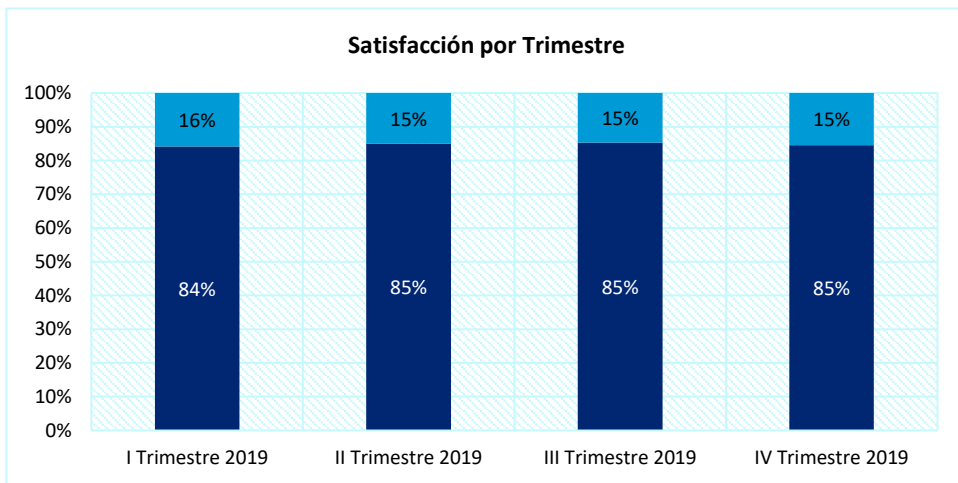


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción del canal chat presenta un comportamiento constante durante todo el año, es así que para el mes de diciembre el nivel de satisfacción cerro en el 86%.
- En el mes de diciembre, como estrategia se dio inicio a realizar monitoreo a todas las encuestas en las cuales el ciudadano quedo insatisfecho y registro un comentario, lo anterior con el fin de identificar las oportunidades de mejora que se evidencian en este proceso, de estar forma son notificadas al supervisor para realizar retroalimentación a su grupo de trabajo y mitigar para que este tipo de situaciones no se generen de nuevo.

# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

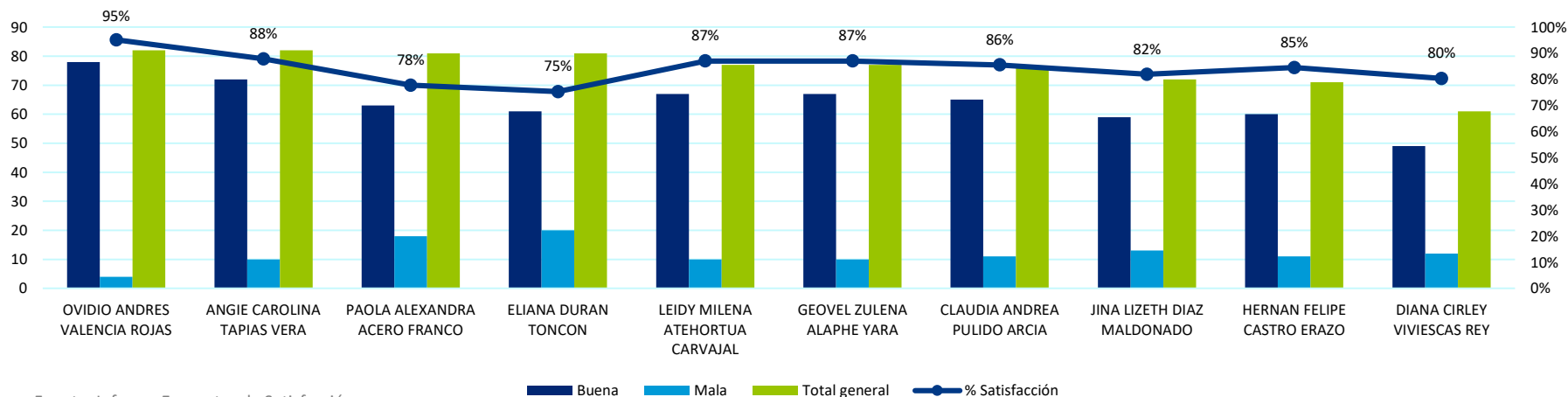
Respuesta	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Buena	1.503	1.603	1.732	1.391
Mala	283	282	298	254
<b>Total general</b>	<b>1.786</b>	<b>1.885</b>	<b>2.030</b>	<b>1.645</b>

El Nivel de satisfacción se mantiene estable durante todos los trimestres del año 2019.

### Acciones realizadas:

- El agente de monitoreo realiza revisión aleatoria de las interacciones calificadas como “mala”, de las cuales el peticionario no registro comentario. Este ejercicio nos permite 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.

# Top 10 agentes evaluados en la encuesta de satisfacción - IV T



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
OVIDIO ANDRES VALENCIA ROJAS	78	4	82	95%
ANGIE CAROLINA TAPIAS VERA	72	10	82	88%
PAOLA ALEXANDRA ACERO FRANCO	63	18	81	78%
ELIANA DURAN TONCON	61	20	81	75%
LEIDY MILENA ATEHORTUA CARVAJAL	67	10	77	87%
GEOVEL ZULENA ALAPHE YARA	67	10	77	87%
CLAUDIA ANDREA PULIDO ARCIA	65	11	76	86%
JINA LIZETH DIAZ MALDONADO	59	13	72	82%
HERNAN FELIPE CASTRO ERAZO	60	11	71	85%
DIANA CIRLEY VIVIESCAS REY	49	12	61	80%



# Seguimiento Insatisfacción Canal Chat

2019

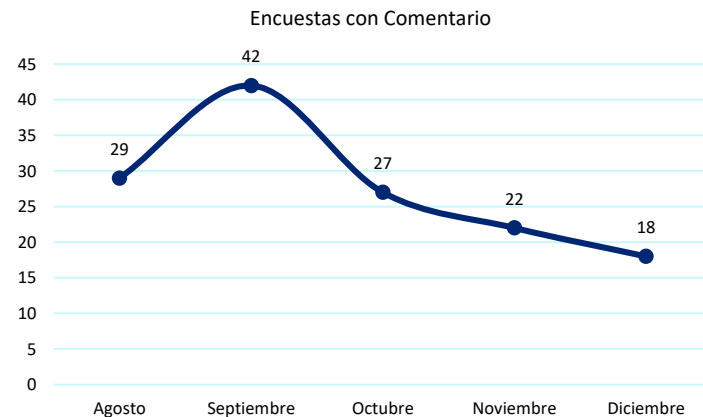


# Seguimiento Encuestas con Comentario

## Nivel de Satisfacción Chat Agosto – Diciembre 2019

Respuesta	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Buena	545	558	552	469	370	2.494
Mala	99	111	97	95	62	464
<b>Total general</b>	<b>644</b>	<b>659</b>	<b>649</b>	<b>564</b>	<b>432</b>	<b>2.958</b>

Encuestas con Calificación "Mala"	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Encuestas con Comentario	29	42	27	22	18	138
Encuestas Sin Comentario	70	69	70	73	44	326
<b>Total general</b>	<b>99</b>	<b>111</b>	<b>97</b>	<b>95</b>	<b>62</b>	<b>464</b>



Desde el mes de agosto se crea un campo en la herramienta del chat para que el ciudadano por medio de un comentario explicara las razones del porque genera una calificación negativa frente a la atención prestada.

Durante los primeros meses del año los ciudadanos utilizaban el campo de comentarios con gran afluencia, sin embargo durante los últimos meses se evidencia que esta tendencia no se mantiene, no obstante el canal esta constante monitoreo para garantizar que el usuario pueda acceder a este opción

# Resultados

Insatisfacción Atribuible	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Proceso	22	38	20	22	11	113	80%
Agente	5	3	1	4	4	17	12%
Encuesta mal Calificada	2	4	1	1	3	11	8%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

- El proceso se mantiene como la principal fuente de insatisfacción de los ciudadanos, ya que no se sienten cómodos al tener que responder muchas preguntas lo que genera tiempos de interacción mas largos.
- Dentro de las principales causas de insatisfacción durante el año 2019, se pueden resaltar las siguientes:
  - Molestia de los ciudadanos por las preguntas filtro para registrar petición y/o brindar información de un radicado.
  - Fallas en los aplicativos de gestión y/o consulta que no permitieron brindar número de radicado o establecer contacto con los ciudadanos.
  - Los ciudadanos no están de acuerdo con las respuestas de los agentes, siendo estas las correctas de acuerdo a lineamientos y/o protocolos de la Operación.
- El 12% de los monitoreos realizados, refleja que la insatisfacción puede ser atribuible al agente debido a las siguientes causas:
  - Orientación no acorde con la solicitud del ciudadano e información incompleta.
  - Agente realiza preguntas que el ciudadano ya había respondido antes, esto se debe a falta de concentración por parte de los agentes.
  - Finalización de las interacciones por parte de los agentes.

# Canal Telefónico

2019



# Interacciones- Línea 141 NNA

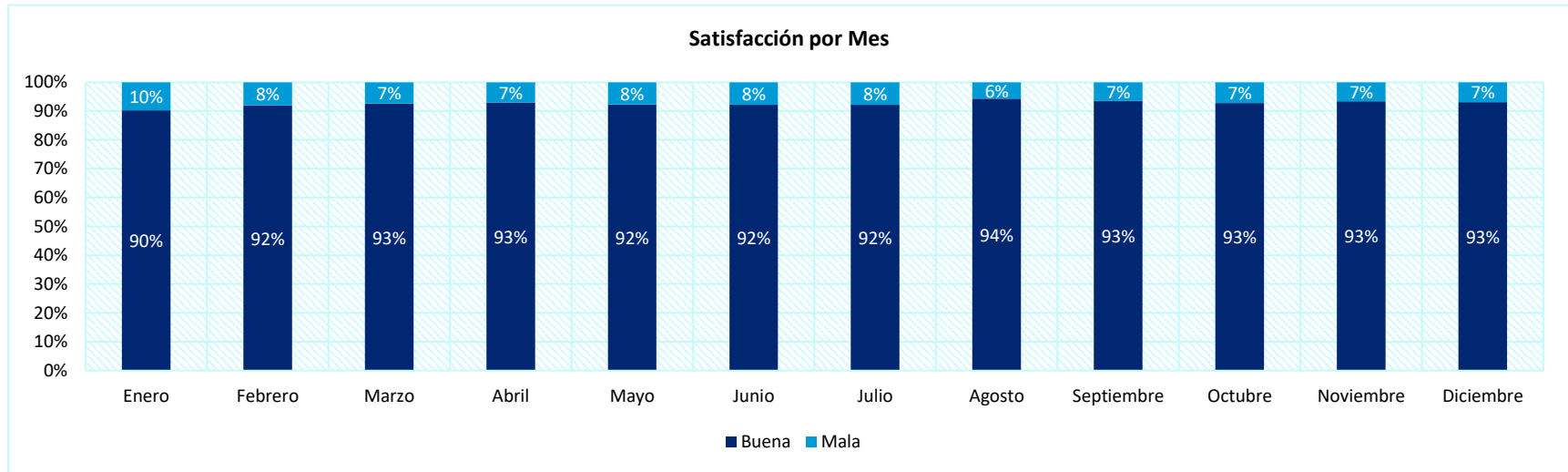
Tipología	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
<b>Interacciones Ofrecidas</b>	<b>945.794</b>	<b>937.771</b>	<b>835.401</b>	<b>891.330</b>	<b>3.610.296</b>
<b>Interacciones Atendidas</b>	<b>585.848</b>	<b>800.568</b>	<b>798.827</b>	<b>834.076</b>	<b>3.019.319</b>
<b>Llamadas con Paso a Encuesta</b>	<b>7.290</b>	<b>8.417</b>	<b>6.666</b>	<b>25.392</b>	<b>47.765</b>
<b>Encuestas Efectivas</b>	<b>4.758</b>	<b>5.727</b>	<b>4.750</b>	<b>20.465</b>	<b>35.700</b>
<b>% de Respuesta Encuesta</b>	<b>65,27%</b>	<b>68,04%</b>	<b>71,26%</b>	<b>80,60%</b>	<b>74,74%</b>

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el año 2019, 35.700 niños, niñas y adolescentes atendieron la encuestas de satisfacción de la línea 141. En comparación con la cantidad de llamadas el número es bajo. Sin embargo, es importante aclarar que no todas las llamadas se desarrollan de forma que el NNA pueda ser transferido a la encuesta, dado lo anterior es prudente indicar que hemos logrado obtener un número significativo de encuestas aplicadas.
- Se evidencia que durante el IV trimestre se logró el mayor porcentaje de respuesta a la encuesta en relación a los demás trimestres del año.

# Nivel de Satisfacción - NNA

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

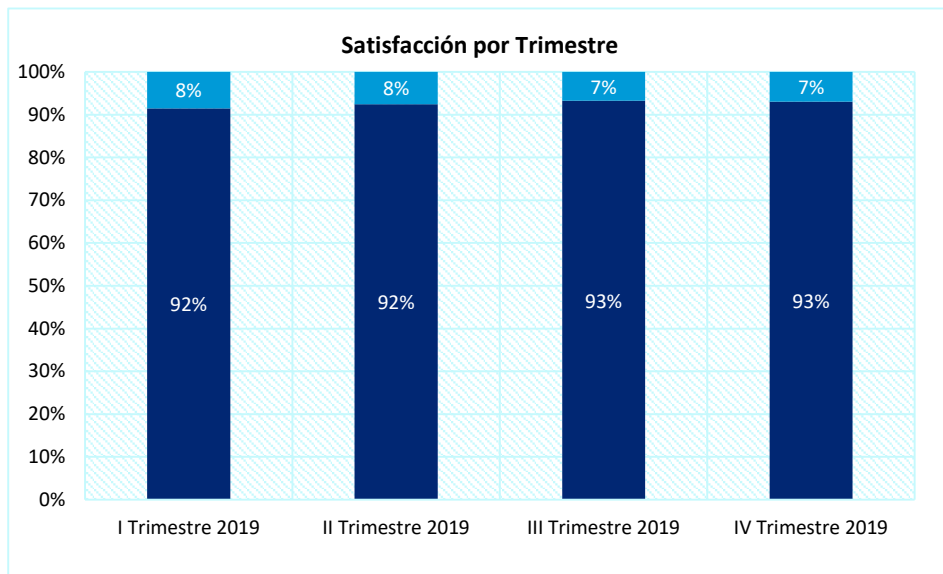


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción de los NNA presentó un comportamiento creciente y durante los últimos meses del año se logró mantener el nivel de satisfacción por encima del 92%.

# Nivel de Satisfacción - NNA

## Análisis y Plan de Mejora



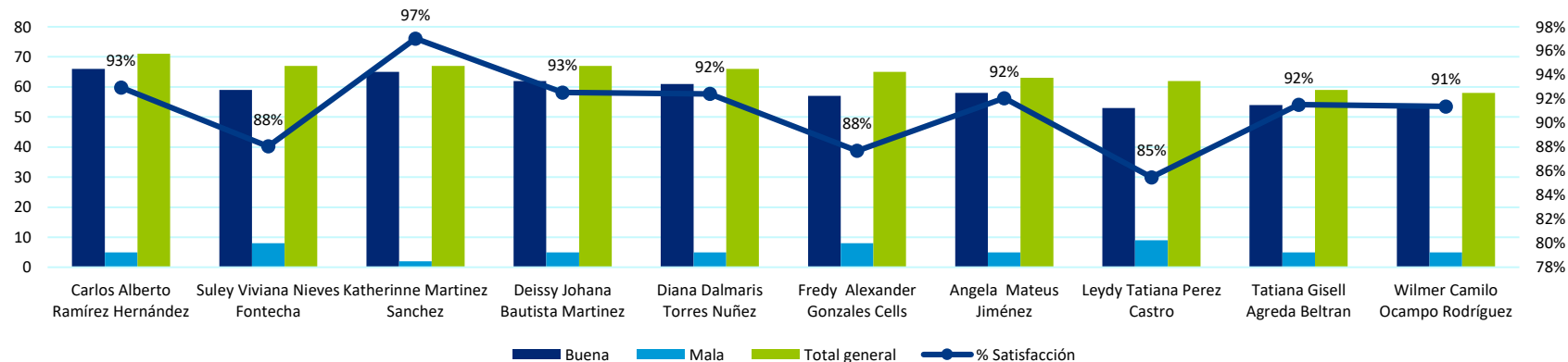
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Buena	4.354	5.294	4.429	4.438
Mala	404	433	321	331
<b>Total general</b>	<b>4.758</b>	<b>5.727</b>	<b>4.750</b>	<b>4.769</b>

El nivel de satisfacción se mantuvo por encima del 90%, durante cada uno de los trimestres y para lograr que fuera así, se implementaron las siguientes acciones:

- Monitoreo a una muestra de las encuestas calificadas con insatisfacción, con el objetivo de identificar comportamientos no acordes al objetivo de la línea y que puedan inferir en la calificación de los NNA.
- Los agentes de la línea son capacitados por el equipo Psico-Social en habilidades que permitan una interacción fluida con los Niños, Niñas y adolescentes que se comunican.

# Top 10 agentes evaluados en la encuesta de satisfacción – IV T



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Carlos Alberto Ramírez Hernández	66	5	71	93%
Suley Viviana Nieves Fontecha	59	8	67	88%
Katherinne Martinez Sanchez	65	2	67	97%
Deissy Johana Bautista Martinez	62	5	67	93%
Diana Dalmaris Torres Nuñez	61	5	66	92%
Fredy Alexander Gonzales Cells	57	8	65	88%
Angela Mateus Jiménez	58	5	63	92%
Ledy Tatiana Perez Castro	53	9	62	85%
Tatiana Gisell Agreda Beltran	54	5	59	92%
Wilmer Camilo Ocampo Rodríguez	53	5	58	91%



# Interacciones- Adultos

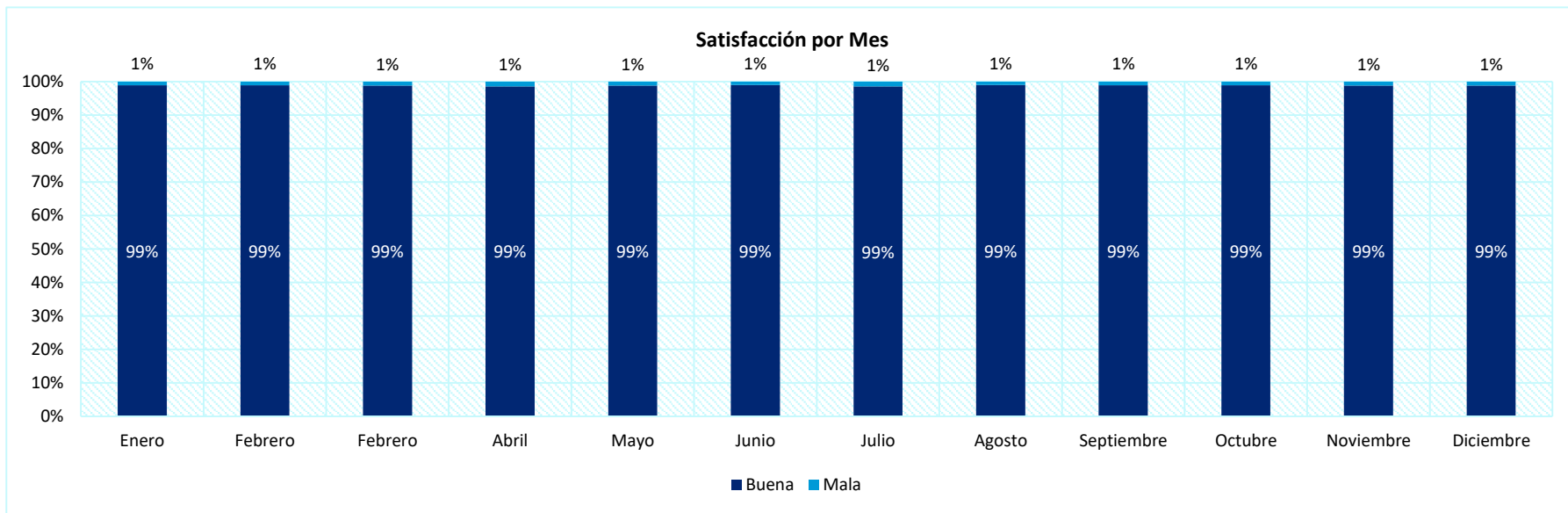
Tipología	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Interacciones Ofrecidas	965.518	955.863	856.140	891.330	3.668.851
Interacciones Atendidas	603.359	817.419	819.202	834.076	3.074.056
Llamadas con Paso a Encuesta	24.138	25.006	29.711	25.392	104.247
Encuestas Efectivas	18.785	23.264	27.188	20.465	89.702
% de Respuesta Encuesta	77,82%	79,67%	91,51%	80,60%	86,05%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el año 2019 se logró la aplicación de 89.702 encuestas a los adultos que se comunicaron a través de las diferentes líneas del ICBF.
- De las 104.247 llamadas transferidas a encuesta, los ciudadanos respondieron 89.702 lo que generó un % de respuesta correspondiente al **86,05%**. Este % es el más alto en comparación con los otros canales encuestados y esto es debido al tipo de público que se atiende, adultos con una solicitud clara.
- En el tercer trimestre del año se logró aplicar la mayor cantidad de encuestas efectivas en comparación con los otros trimestres.

# Nivel de Satisfacción - Adultos

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

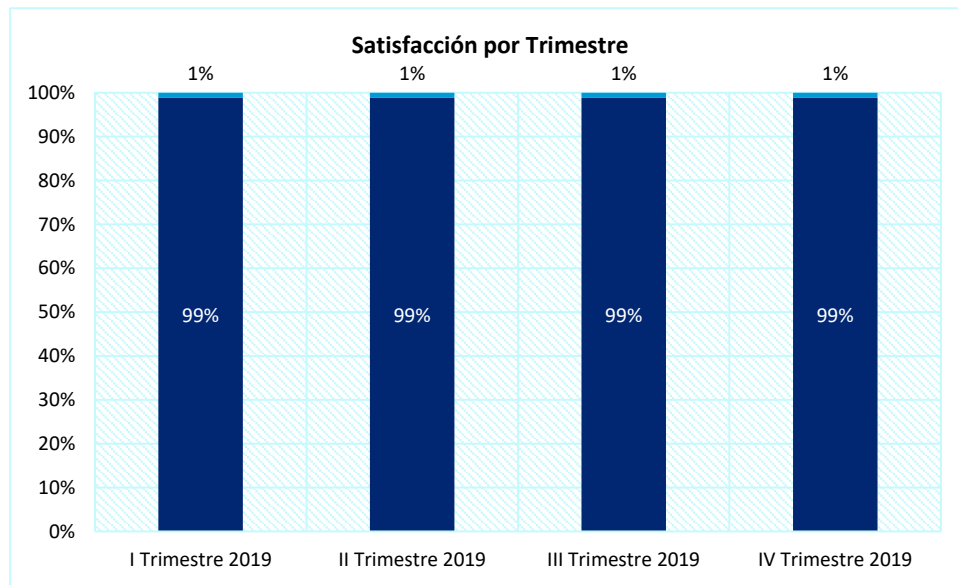


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción de los adultos se mantuvo en el 99% durante todos los meses del 2019. Este nivel de satisfacción es el más alto en comparación con los otros canales y se debe a que los ciudadanos califican de manera objetiva la interacción.

# Nivel de Satisfacción - Adultos

## Análisis y Plan de Mejora



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

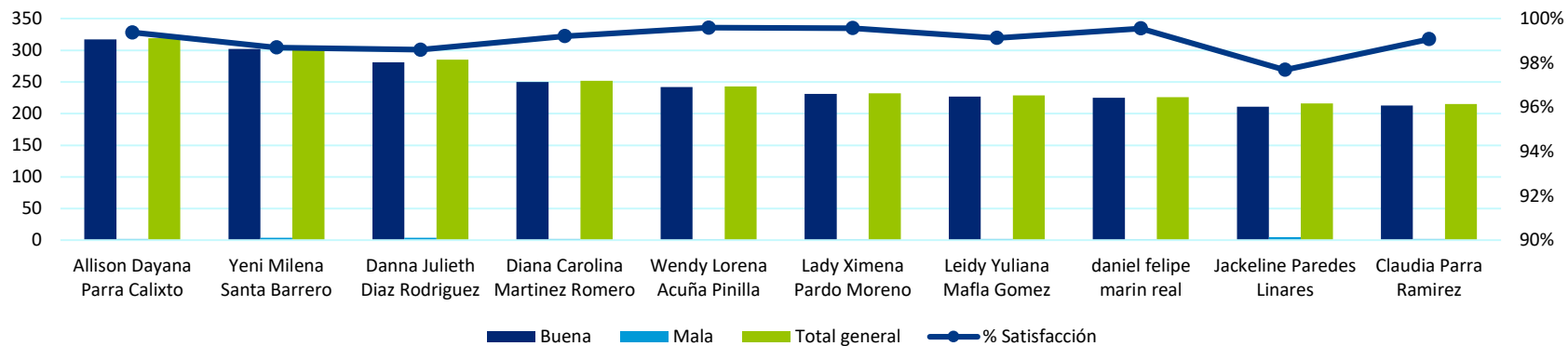
Respuesta	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Buena	19.838	22.987	26.886	23.142
Mala	228	277	322	270
<b>Total general</b>	<b>20.066</b>	<b>23.264</b>	<b>27.188</b>	<b>23.412</b>

- Durante los dos últimos trimestres del año, la cantidad de encuestas efectivas incremento en comparación con los dos primeros trimestres. Este incremento no afecto el indicador de satisfacción y este se mantuvo e el **99%**.

Con el objetivo de mantener y mejorar el nivel de satisfacción se ejecutaron las siguientes acciones:

- Monitoreo a una muestra de las encuestas calificadas con insatisfacción, con el objetivo de identificar comportamientos no acordes al objetivo de la línea y que puedan inferir en la calificación de los adultos que se comunican.

# Top 10 agentes evaluados en la encuesta de satisfacción – IV T



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Yeni Milena Santa Barrero	138		138	100%
Jackeline Paredes Linares	121	1	122	99%
Alison Hernandez Cuervo	119		119	100%
Allison Dayana Parra Calixto	111		111	100%
Daniela Hermosa Puentes	110		110	100%
Claudia Andrea Martinez Daza	97		97	100%
Yury Vanessa Naranjo Rojas	93	1	94	99%
Maria Alejandra Barbosa Reyes	88		88	100%
Angei Zapata Salazar	87		87	100%
Daniel Felipe Marin Real	86		86	100%

# Consolidado Líneas de atención Adultos

2019



# Interacciones- Líneas de Atención Adultos

## Comportamiento Interacciones III Trimestre 2019

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

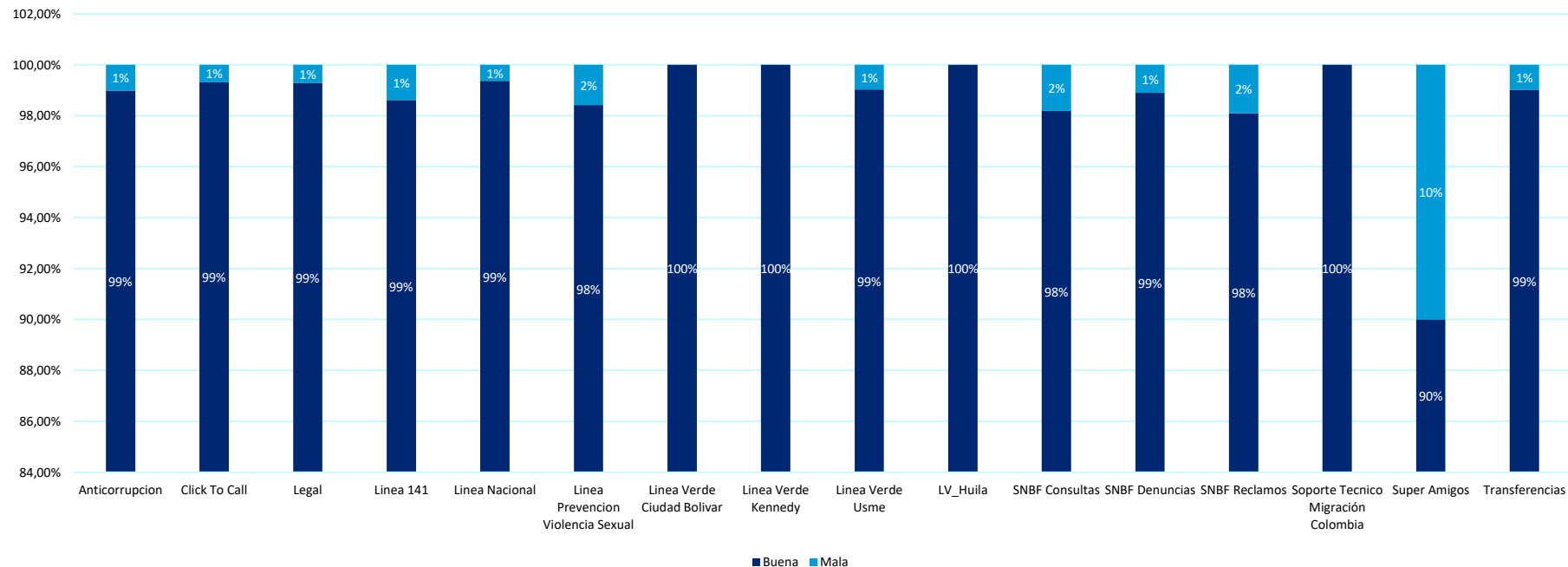
Línea	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Paso a Encuesta	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
Anticorrupción	1152	1088	237	197	83,12%
Click To Call	13.851	12296	2755	2051	74,45%
Legal	6162	5979	2956	2533	85,69%
Línea 141	3.594.657	3004001	73391	57062	77,75%
Línea Nacional	39332	37463	18736	15887	84,79%
Línea Prevención Violencia Sexual	99	62	11	9	81,82%
Línea Verde Ciudad Bolívar	152	147	83	73	87,95%
Línea Verde CZ Cucuta 3	3	3	0	0	0,00%
Línea Verde CZ Pitalito	1	1	0	0	0,00%
Línea Verde CZ San Cristobal	1	1	0	0	0,00%
Línea Verde CZ Tunja 2	2	2	0	0	0,00%
Línea Verde Huila	169	165	0	0	0,00%
Línea Verde Kennedy	258	193	96	90	93,75%
Línea Verde Suba	2	2	0	0	0,00%
Línea Verde Usme	510	387	218	206	94,50%
SNBF Consultas	1.472	1442	597	499	83,58%
SNBF Denuncias	9962	9797	4759	3988	83,80%
SNBF Reclamos	982	965	396	315	79,55%
Soporte Técnico Migración Colombia	51	37	1	1	100,00%
Super Amigos	33	25	11	10	90,91%

- Durante el año 2019 los % respuesta a encuesta efectiva más altos se presentan en las líneas de Migración Colombia, Línea Verde Usme y Línea Verde Kennedy.
- Las líneas en las cuales se presenta un % de respuesta bajo, corresponden a interacciones en las cuales no se logró transferir al ciudadano a la encuesta durante la llamada.

# Nivel de Satisfacción – Adultos por Línea

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

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción



- Durante el año 2019, el nivel de satisfacción en cada una de las líneas de atención cerro entre el 90 y 100%. Este refleja que la percepción de satisfacción por parte de los adultos, es acorde en cada una de las líneas.

# Video Llamada

2019



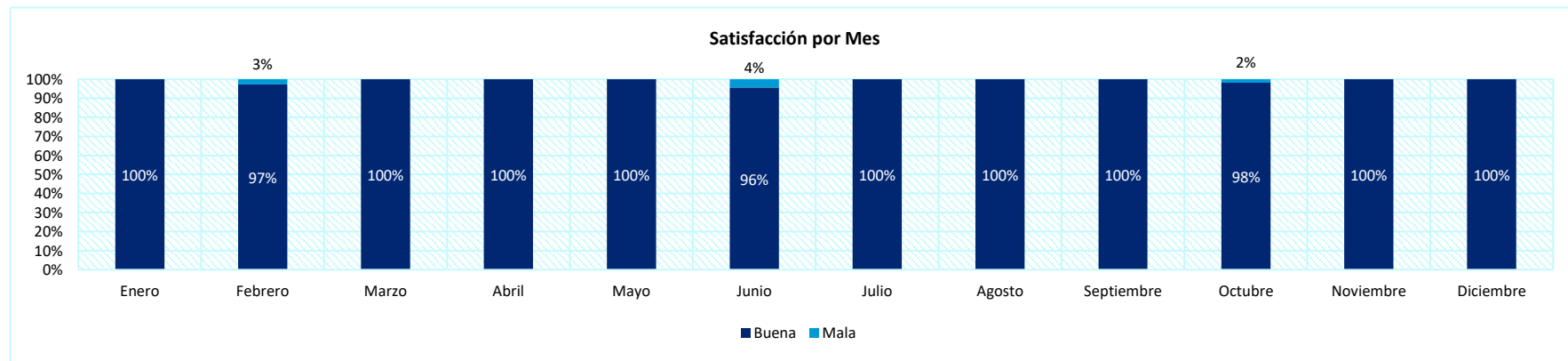


# Interacciones- Videollamada

Tipología	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Interacciones Ofrecidas	892	711	667	607	2.877
Interacciones Atendidas	788	633	587	525	2.533
Llamadas con Paso a Encuesta	195	134	185	189	703
Encuestas Efectivas	153	111	143	152	559
% de Respuesta Encuesta	78,46%	82,84%	77,30%	80,42%	79,52%

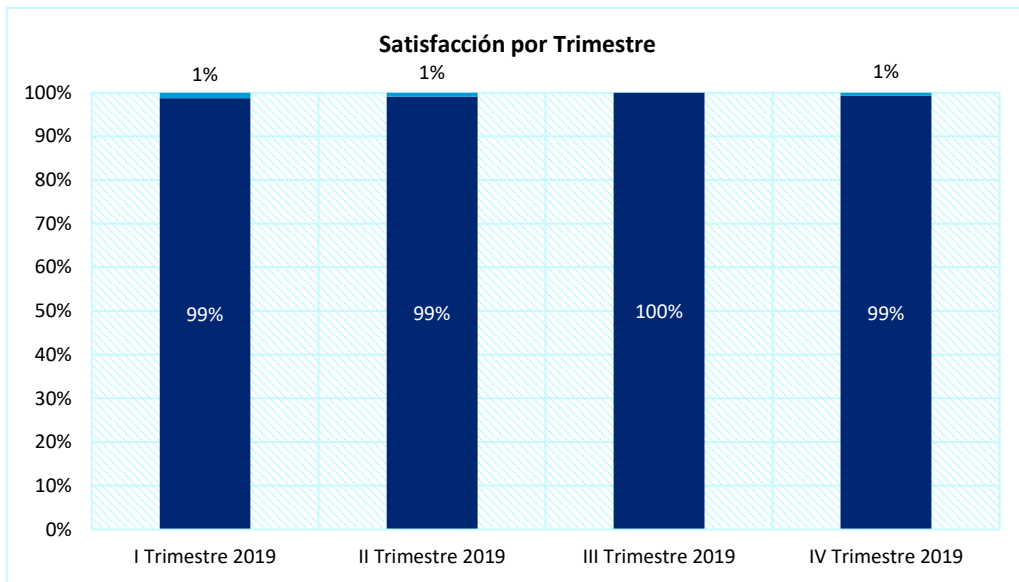
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el año 2019 se aplicaron 559 encuestas de satisfacción obteniendo un % de respuesta del 79,52%. Durante el cuarto trimestre se logró la aplicación de la mayor cantidad de encuestas y se mantuvo el nivel de satisfacción en comparación con meses anteriores.



# Interacciones- Videollamada

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

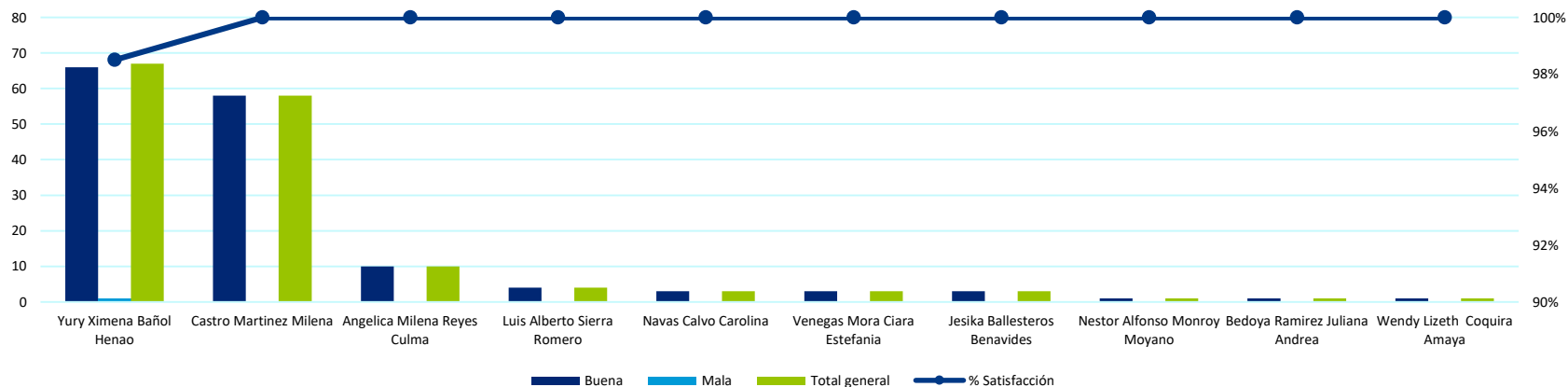


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Buena	151	110	143	151
Mala	2	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>153</b>	<b>111</b>	<b>143</b>	<b>0</b>

- El Canal de Videollamada es uno de los más estables en su nivel de satisfacción y se evidencia con los resultados de sus encuestas.
- Este canal es utilizado, en la mayoría de los casos, por parte de adultos con inquietudes concretas que facilitan su atención.

# Agentes evaluados en la encuesta de satisfacción - IV T



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Yury Ximena Bañol Henao	66	1	67	99%
Castro Martínez Milena	58	0	58	100%
Angélica Milena Reyes Culma	10	0	10	100%
Luis Alberto Sierra Romero	4	0	4	100%
Navas Calvo Carolina	3	0	3	100%
Venegas Mora Ciara Estefanía	3	0	3	100%
Jesika Ballesteros Benavides	3	0	3	100%
Nestor Alfonso Monroy Moyano	1	0	1	100%
Bedoya Ramírez Juliana Andrea	1	0	1	100%
Wendy Lizeth Coquirá Amaya	1	0	1	100%

# Planes de Acción

2019

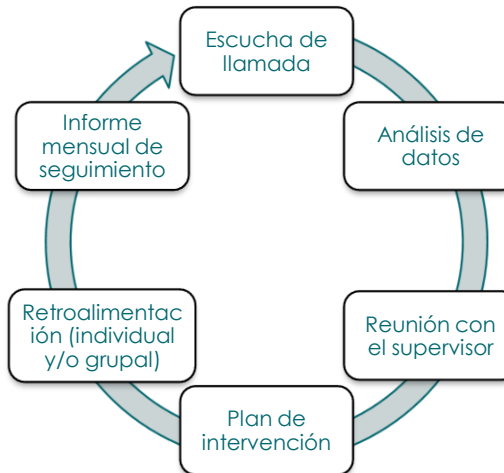


# Planes Ejecutados

## PROCEDIMIENTO DEL FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES DE ATENCIÓN

**Objetivo de la estrategia:** Brindar intervenciones efectivas y focalizadas mediante la comunicación directa con el supervisor, facilitando la mejora y desempeño de las habilidades de atención por parte de agentes generales con usuarios de la Línea 141 del ICBF.

### Metodología:



# Planes Ejecutados

## Pautas para el proceso de retroalimentación o intervención (grupal/individual).

- **Parte 1:** Consiste en la fase de evaluación y análisis de resultados, los pasos de esta fase se darán a continuación:
  1. Identificación del proceso (Escucha de llamada).
  2. Generar descripción de la interacción.
  3. Identificación de registro (SIM, ANNACC).
  4. Identificación de oportunidades de mejora y fortalezas.
  5. Determinar las estrategias de intervención.

# Planes Ejecutados

## Pautas para el proceso de retroalimentación o intervención (grupal/individual).

**Parte 2:** Durante esta fase se abordarán los aspectos relacionados a la retroalimentación.

1. Iniciar el espacio de retroalimentación de manera empática y asertiva: Cambiar señalamientos como *“están aquí porque cometieron algunos errores”* por *“este es un proceso formativo en donde se busca una mejora continua de tu gestión”*.
2. Indicar la función y el objetivo del espacio de retroalimentación.
3. Informar los hallazgos, comunalidades de afectaciones por grupo de trabajo e incidencias en habilidades básicas o complementarias.
4. Exponer en el caso de una intervención individual al agente la interacción: en este paso se pueden presentar dos escenarios:

# Planes Ejecutados

## **Pautas para el proceso de retroalimentación o intervención (grupal/individual).**

- Escenario 1: Llamadas de duración corta (inferior a 6 min): Para la exposición de la llamada en este escenario, se debe permitir escuchar al agente la interacción. Así mismo, se le debe solicitar que tome apuntes acerca de las oportunidades de mejora y fortalezas que evidencie durante la llamada.
- Escenario 2: Llamadas de duración larga (superior a 6 min): el supervisor previamente deberá identificar los fragmentos de la llamada donde se evidencie la presencia de oportunidades de mejora y fortalezas, para este caso, deberá permitir que los agentes escuchen estas fracciones de la llamada.



# Planes Ejecutados

## **Pautas para el proceso de retroalimentación o intervención (grupal/individual).**

5. Identifique mediante los resultados grupales o individuales la o las percepciones que tengan los agentes acerca de dichos resultados.

*Ejemplos:*

- ¿Qué piensas acerca de la llamada?
- ¿Cuáles consideras fueron tus oportunidades de mejora?
- ¿Qué consideras sucedió para que se presentaran estas oportunidades de mejora?
- ¿Qué consideras fue lo que hiciste adecuadamente?
- ¿Cómo consideras que puedas hacer para que esto no se presente nuevamente?

# Planes Ejecutados

## ❖ Taller de Refuerzo

- ❖ El objetivo de la actividad será evaluar la concentración de los agentes en llamada.
- ❖ Los agentes se dividirán en dos grupos A y B, de cada grupo hay un representante a quien el formador le realizará lectura de la solicitud brindada por el ciudadano, el primer agente de cada grupo le indicará la información a su compañero y así sucesivamente hasta llegar al último quien será el encargado de realizar redacción de la respuesta inicial al ciudadano esperada.
- ❖ El proceso explicado anteriormente se realizará con cada agente y al finalizar la actividad se realizará una autoevaluación de la respuesta brindada por el mismo.
- ❖ Al culminar la actividad se socializa a los agentes 11 tips que les permitirá realizar un registro en el Sistema de Información Misional (SIM) de forma adecuado así mismo a mejorar su proceso de interacción con el usuario.



Gracias



iQ  
OUTSOURCING



BIENESTAR  
FAMILIAR