

Informe Encuestas de Satisfacción Canales – I Semestre 2020



IQ
OUTSOURCING



BIENESTAR
FAMILIAR



Encuestas Satisfacción de canales

I Semestre 2020



iQ
OUTSOURCING

Introducción

En el marco de ejecución de la Orden de Compra 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 primer trimestre del año 2020.

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.

- Tabla de Contenido
- Resultados Canal Chat
- Seguimiento Insatisfacción Canal Chat
- Resultados Canal Telefónico
- Consolidado Linea de Atención Adultos
- Resultados Canal Video Llamada
- Comparativo por canal
- Plan de Acción

Canal Chat

I Semestre 2020



Interacciones-Canal Chat

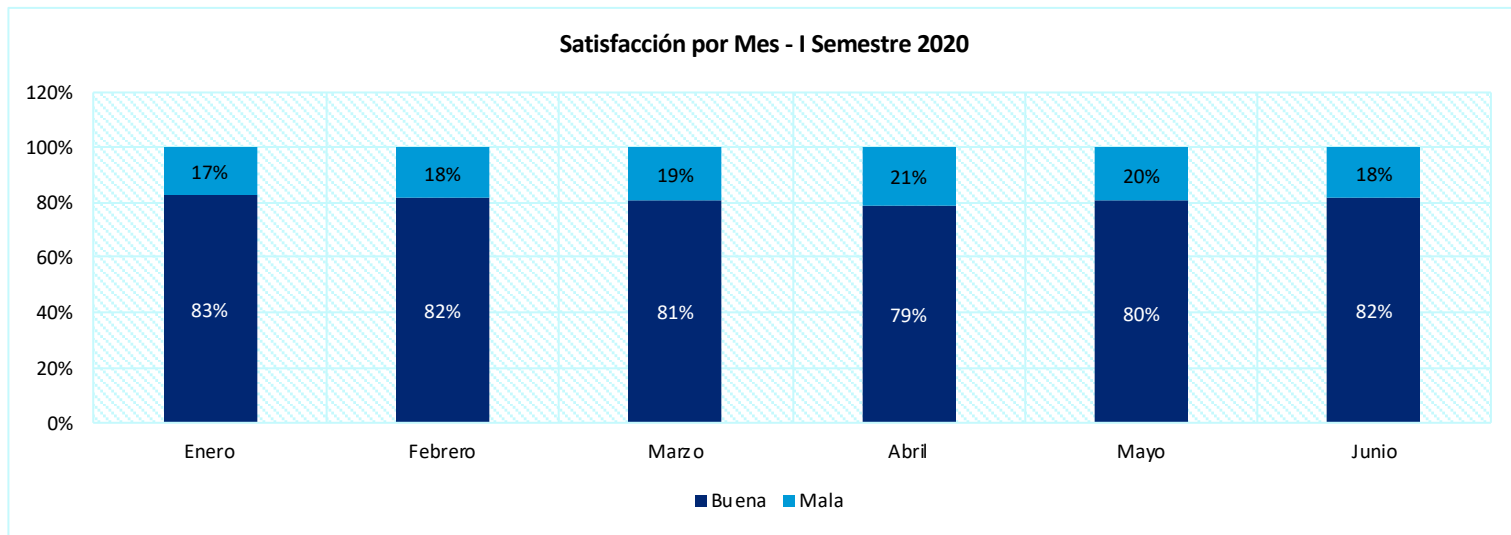
Tipología	I Trimestre 2020	I Trimestre 2020	% Variación
Interacciones Ofrecidas	13.585	28.405	109%
Interacciones Atendidas	12.435	24.323	96%
Encuestas Efectivas	1.896	2.657	40%
% de Respuesta Encuesta	15,25%	10,92%	-28%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el II trimestre del año 2020 se presentó un incremento, en la cantidad de encuestas efectivas del 40% (761 encuestas más), en relación al primer trimestre del año.
- Este incremento es acorde al número de interacciones atendidas, que también aumentó en comparación con el I trimestre de 2020.
- El paso a encuesta para el canal de chat es automático y se presenta una vez el ciudadano o el agente cierre la pestaña de la interacción.
- El agente invita al ciudadano a calificar la interacción cuando se está finalizando con la atención.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

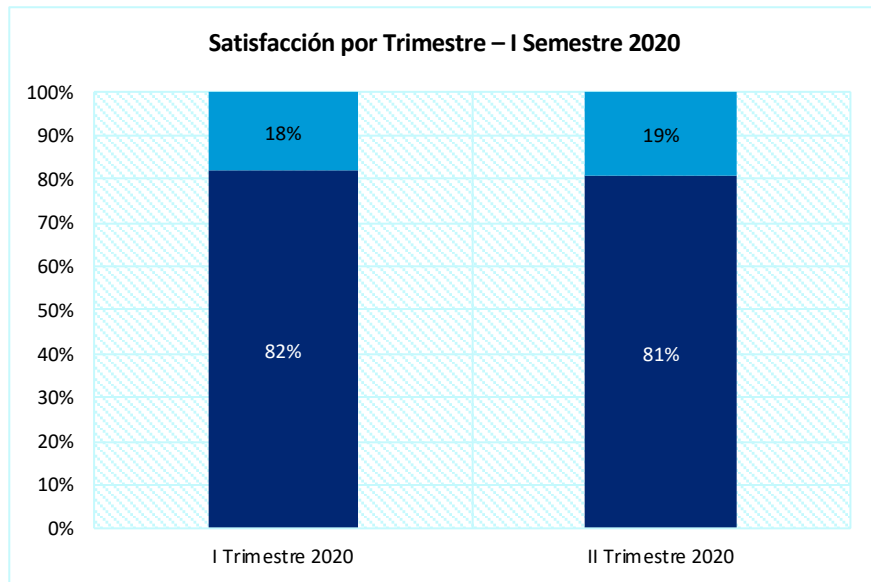


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El promedio de satisfacción para el canal de chat, durante el I semestre del año 2020, fue de 81%.
- Aquellas encuestas mal calificadas y en las cuales el ciudadano dejó un comentario, fueron monitoreadas en su totalidad por parte de un agente técnico, con el objetivo de identificar los motivos, de dicha insatisfacción.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

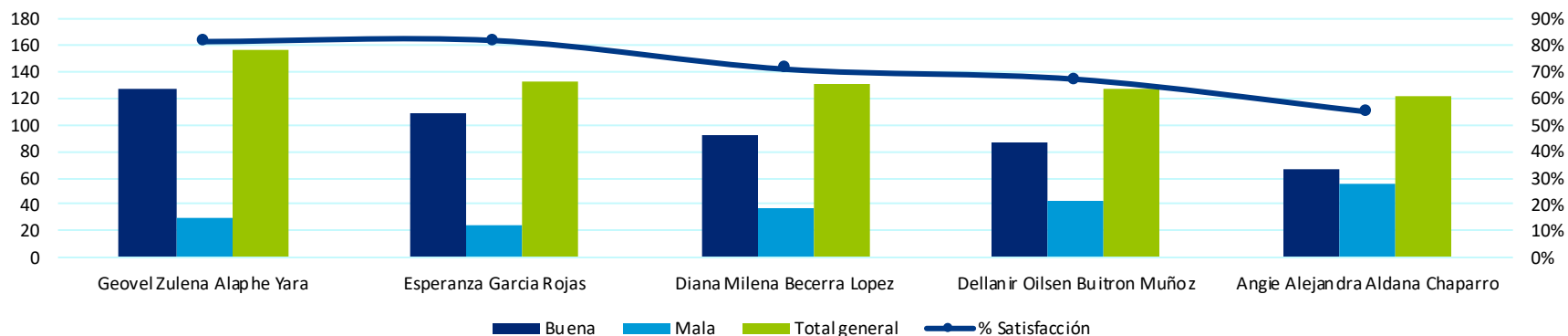


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	I Trimestre 2020	II Trimestre 2020
Buena	1.553	2.142
Mala	343	515
Total general	1.896	2.657

- El % de satisfacción para el canal de chat, en el II trimestre del año 2020, disminuyó en un punto porcentual, en relación al primer trimestre del año.
- Para el II trimestre del año 2020, se presentó un aumento del 38%, en las encuestas calificadas como buenas (589), por parte de los ciudadanos, en relación al I trimestre.
- Se da continuidad al monitoreo, por parte de un agente técnico a una muestra de las encuestas calificadas como “malas”, con el propósito de identificar si el agente influyó 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.

Agentes con Mayor Cantidad de Encuestas Efectivas



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Geovel Zulena Alaphe Yara	127	29	156	81%	1.496
Esperanza Garcia Rojas	108	24	132	82%	1.492
Diana Milena Becerra Lopez	93	38	131	71%	1.181
Dellanir Oilsen Buitron Muñoz	86	42	128	67%	1.216
Angie Alejandra Aldana Chaparro	67	55	122	55%	581

Como se ilustra en la tabla el % de participación de las encuestadas realizadas vs las interacciones atendidas se encuentra en un promedio del 12%. Del mismo modo es importante decir, que dentro de las dimensiones evaluadas por el ciudadano en la encuesta, se encuentran entre otras la de proceso, operación y agente, siendo esta última la de menor impacto, ya que en promedio su afectación es del 5%, de acuerdo con las encuestas auditadas.

Canal Telefónico

I Semestre 2020



Interacciones- Línea 141 NNA

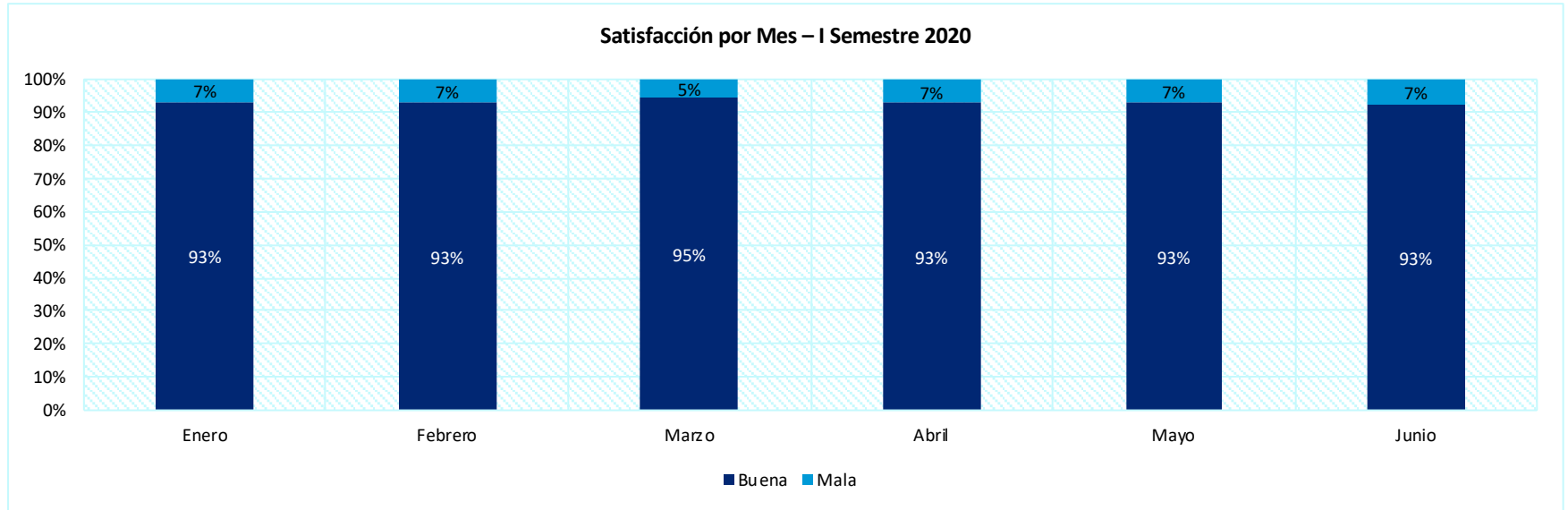
Tipología	I Trimestre 2020	II Trimestre 2020	% Variación
Interacciones Ofrecidas	820.644	733.769	-11%
Interacciones Atendidas	739.137	664.845	-10%
Llamadas con Paso a Encuesta	8.244	7.018	-15%
Encuestas Efectivas	5.941	5.047	-15%
% de Respuesta Encuesta	72,06%	71,92%	-0,2%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el segundo trimestre del 2020, se presentó una disminución en la cantidad de llamadas atendidas del 10%, no obstante, no se vio afectada la cantidad de encuestas efectivas, ya que su comportamiento fue directamente proporcional a las interacciones con paso a encuesta, en relación al trimestre anterior.
- La cantidad de encuestas efectivas, para el II trimestre del 2020, fue menor a la del I semestre del mismo año, en consecuencia a que más del 85% de las interacciones atendidas son “Sin Objetivo Especifico”, finalizando mucho antes de transferir a la encuesta.
- El porcentaje de respuesta a la encuesta se mantuvo estable, respecto a cada uno de los trimestres del año 2020.

Nivel de Satisfacción - NNA

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

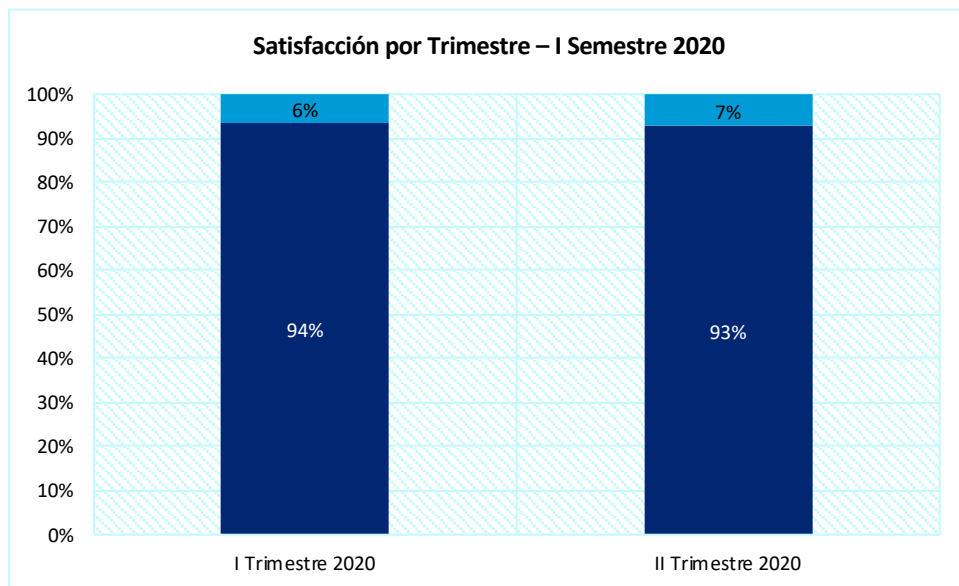


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción de los NNA para en el I semestre del año 2020, fue muy simétrico, alcanzado su mayor umbral en el mes de marzo (95%).

Nivel de Satisfacción - NNA

Análisis y Plan de Mejora

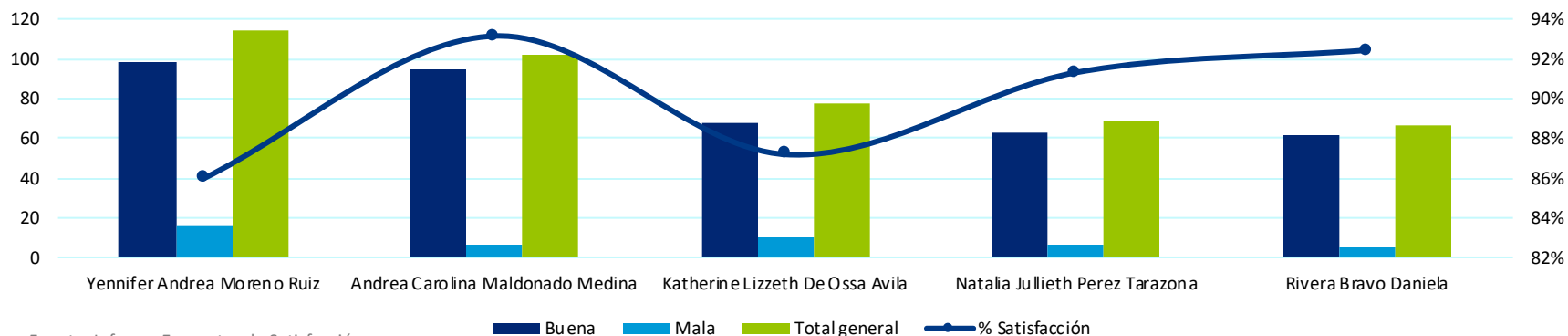


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	I Trimestre 2020	II Trimestre 2020
Buena	5.565	4.686
Mala	376	361
Total general	5.941	5.047

- Durante el segundo trimestre del 2020, el nivel de satisfacción disminuyó en 1%, en relación al trimestre anterior.
- Con el objetivo de identificar oportunidades de mejora, se continúa realizando monitoreos, por parte de un agente técnico a una muestra de las encuestas calificadas como “malas”. 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.
- 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.

Agentes con Mayor Cantidad de Encuestas Efectivas



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Yennifer Andrea Moreno Ruiz	98	16	114	86%	3.877
Andrea Carolina Maldonado Medina	95	7	102	93%	3.975
Katherine Lizzeth De Ossa Avila	68	10	78	87%	7.021
Natalia Jullieth Perez Tarazona	63	6	69	91%	4.581
Rivera Bravo Daniela	61	5	66	92%	4235

Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción de las agentes Yennifer Moreno y Katherine Ossa, finalizaron por debajo del umbral del 90%, no obstante a ello, es importante decir que dentro del plan de trabajo del segmento psicosocial que tiene como propósito, potencializar las habilidades blandas necesarias para la atención de NNA, el resultado obtenido en la medición de estas habilidades (FHA), ha venido en aumento mes a mes, en promedio dos puntos porcentuales.

Interacciones- Adultos

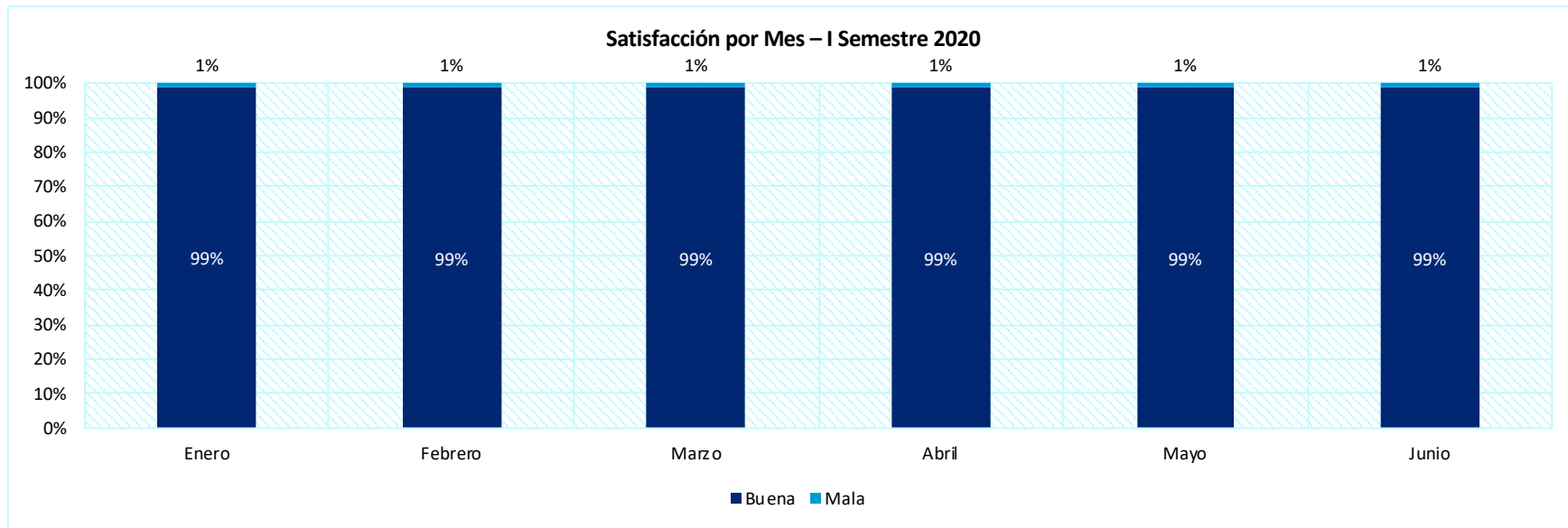
Tipología	I Trimestre 2020	II Trimestre 2020	% Variación
Interacciones Ofrecidas	841.625	761.627	-10%
Interacciones Atendidas	758.745	689.968	-9%
Llamadas con Paso a Encuesta	36.395	65.057	79%
Encuestas Efectivas	32.428	54.600	68%
% de Respuesta Encuesta	89,10%	83,93%	-6%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el segundo trimestre del año 2020, se presentó una disminución en la cantidad de llamadas del 9% en comparación, con el trimestre inmediatamente anterior, no obstante, esta disminución no afectó la cantidad de encuestas efectivas, ya que estas presentaron un incremento del 39%.
- Para el segundo trimestre del año 2020, se presentó un aumento del 68%, en encuestas efectivas, en relación al primer trimestre del año.
- Para el segundo trimestre del año 2020, se presentó una disminución del 6%, en el % de respuesta encuesta, en relación al primer trimestre del año.

Nivel de Satisfacción - Adultos

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

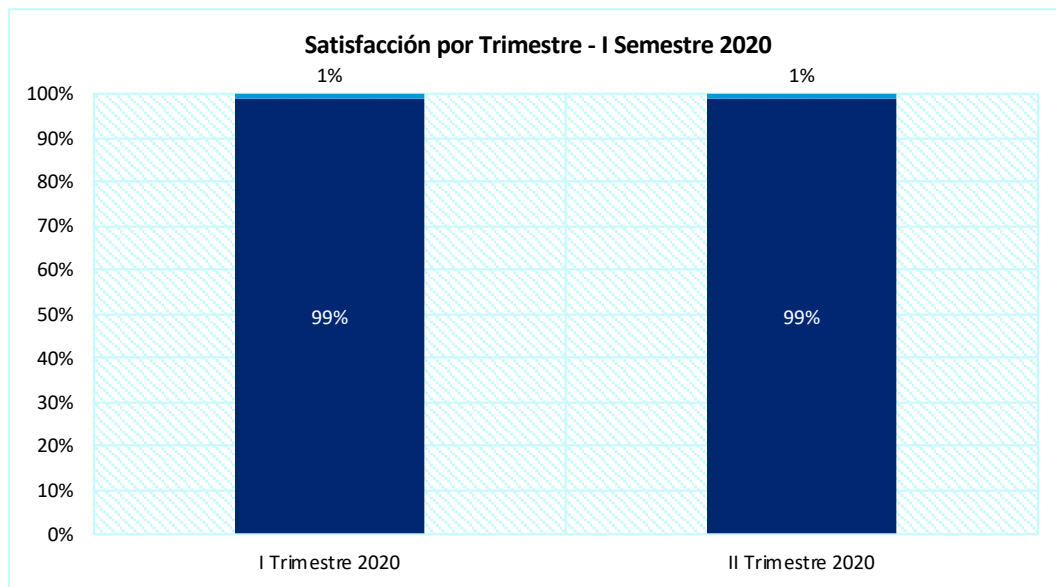


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El Nivel de Satisfacción de los Adultos, que se comunicaron por las diferentes líneas de atención del Centro de Contacto, se mantuvieron estable durante todo el primer semestre del año 2020, ubicándose en un 99%.
- La población objetivo de este canal califico 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

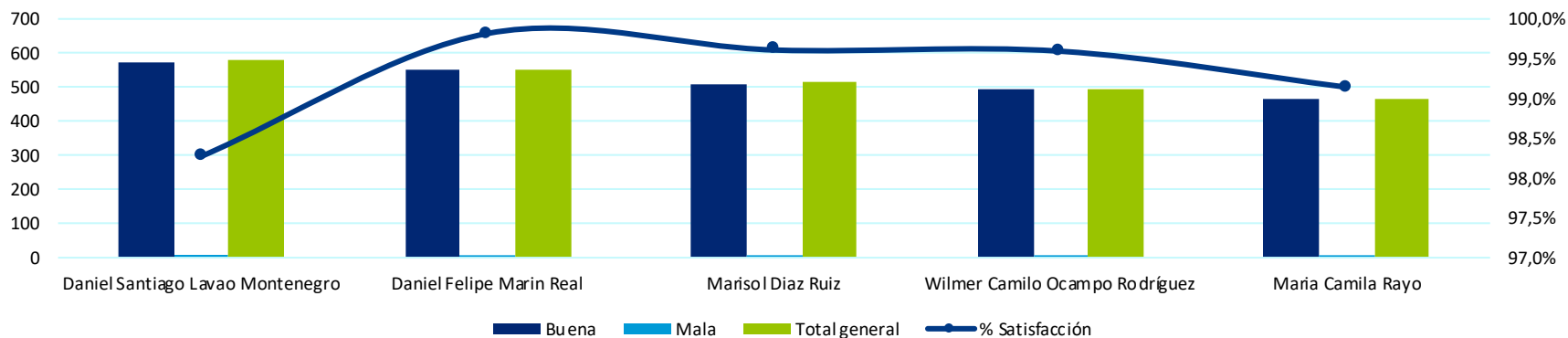
Respuesta	I Trimestre 2020	II Trimestre 2020
Buena	32.084	54.005
Mala	344	595
Total general	32.428	54.600

- Para el I y II trimestre del año 2020, se mantuvo el nivel de satisfacción en el 99%.

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

- Se realizó monitoreo por parte de un agente técnico a una muestra de las encuestas calificadas como “malas” con el objetivo de identificar si el agente influyó de forma directa sobre la calificación del ciudadano. Una vez efectuado este monitoreo el agente técnico envió los resultados al Supervisor para que este a su vez realizará la respectiva retroalimentación siempre cuando esta hubiese aplicado.

Agentes con Mayor Cantidad de Encuestas Efectivas



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Daniel Santiago Lavao Montenegro	569	10	579	98,3%
Daniel Felipe Marin Real	548	1	549	99,8%
Marisol Díaz Ruiz	510	2	512	99,6%
Wilmer Camilo Ocampo Rodríguez	491	2	493	99,6%
María Camila Rayo	462	4	466	99,1%

Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción de los agentes con el mayor número de encuestas, en el primer semestre del 2020, finalizó con un promedio del 99%, resaltando en sus llamadas la atención y/o orientación brindada a los ciudadanos que se comunicaron con la línea.

Consolidado Líneas de atención Adultos

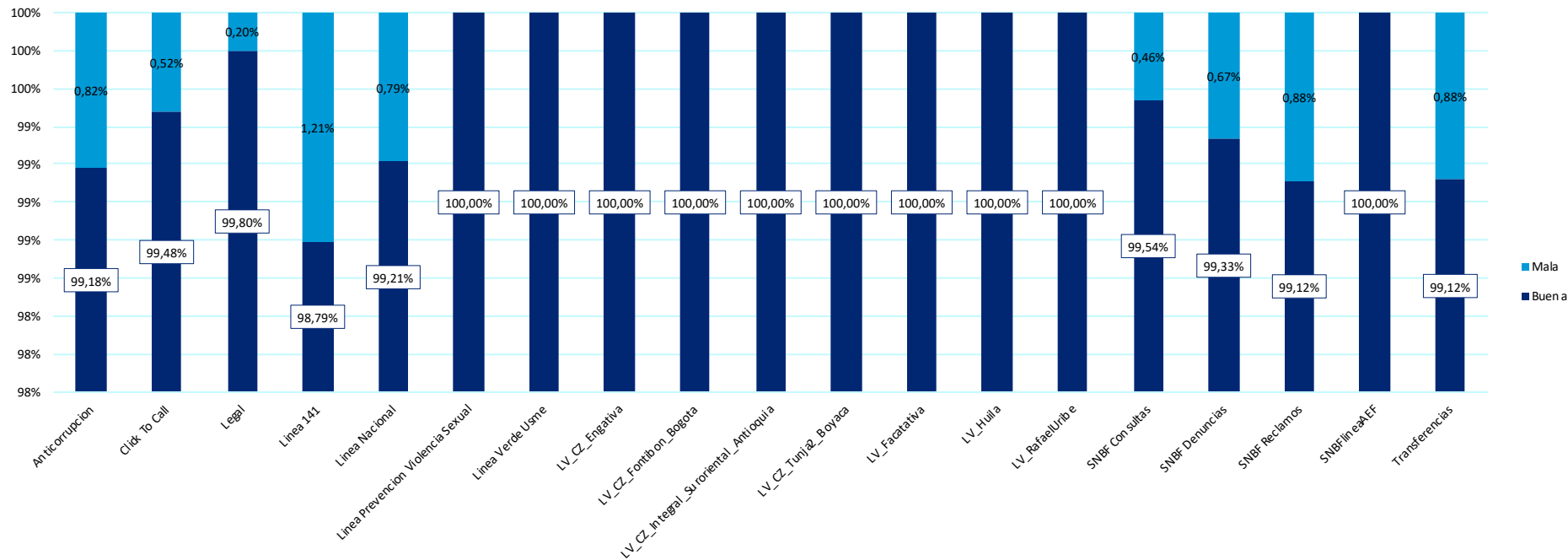
I Semestre 2020



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 ubicó entre el 97 y 100%, es decir 7 puntos porcentuales por encima de la meta definida.

Video Llamada

I Semestre 2020

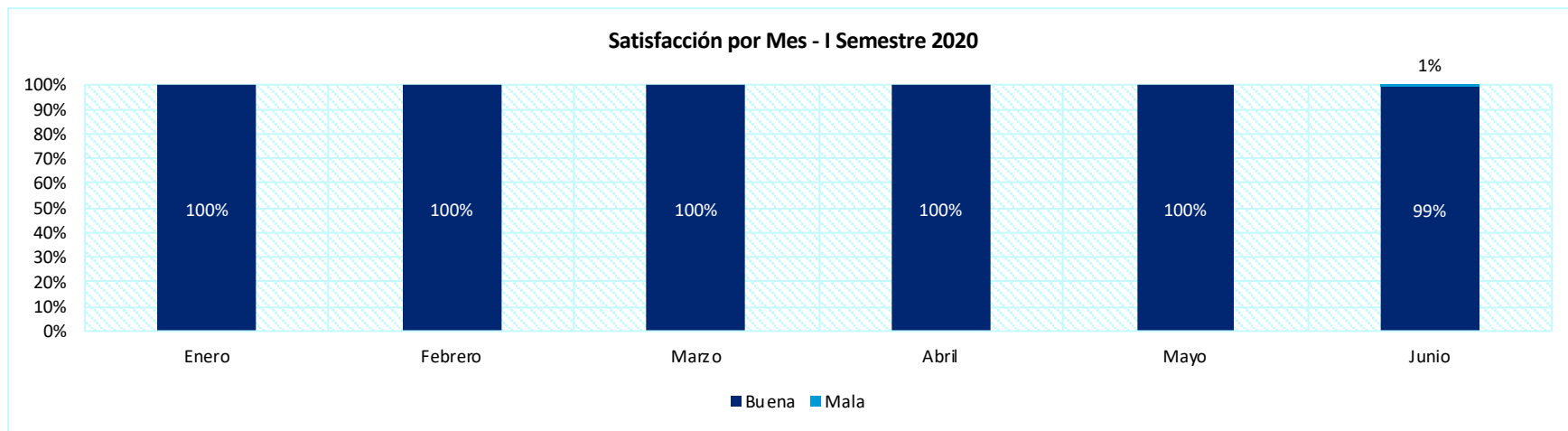


Interacciones- Videollamada

Tipología	I Trimestre 2020	II Trimestre 2020	% Variación
Interacciones Ofrecidas	824	2367	187%
Interacciones Atendidas	672	1123	67%
Llamadas con Paso a Encuesta	231	448	94%
Encuestas Efectivas	181	375	107%
% de Respuesta Encuesta	78,35%	83,71%	7%

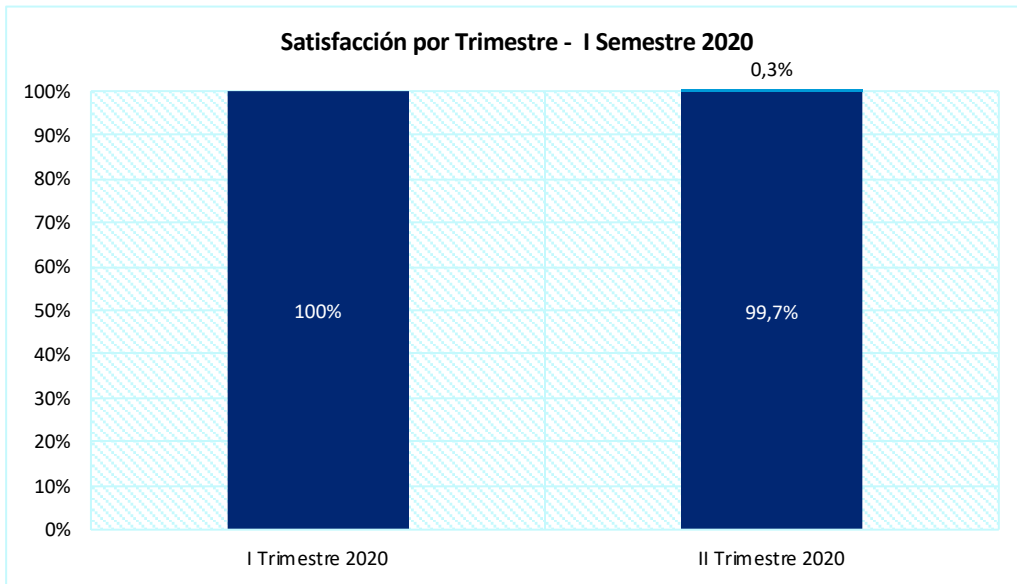
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el segundo trimestre del 2020, se presentó incremento en la cantidad de interacciones y encuestas efectivas, en un 67% y 107% respectivamente, esto en comparación con el I trimestre del año 2020.



Interacciones- Videollamada

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

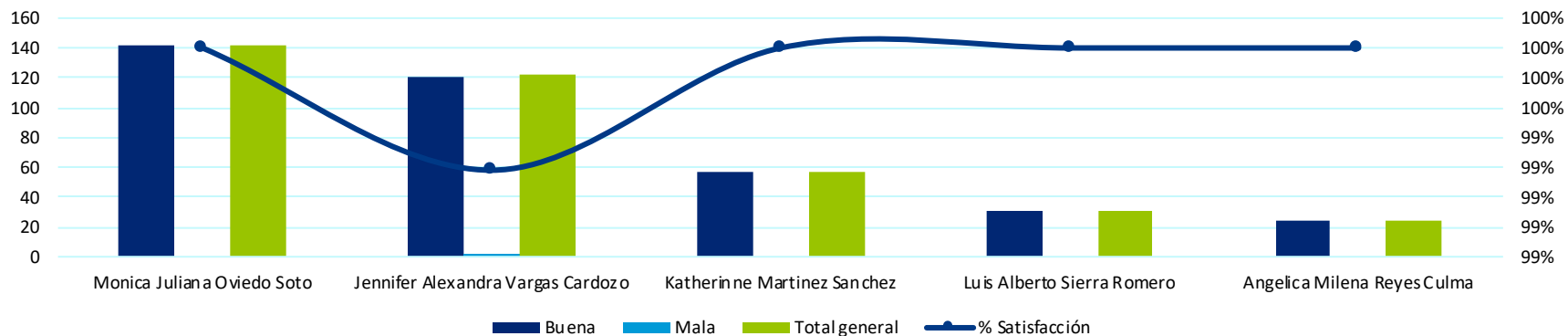


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	I Trimestre 2020	II Trimestre 2020
Buena	181	374
Mala	0	1
Total general	181	375

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

Agentes con Mayor Cantidad de Encuestas Efectivas



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Monica Juliana Oviedo Soto	141		141	100%	395
Jennifer Alexandra Vargas Cardozo	121	1	122	99%	373
Katherinne Martinez Sanchez	57		57	100%	182
Luis Alberto Sierra Romero	30		30	100%	79
Angelica Milena Reyes Culma	25		25	100%	92

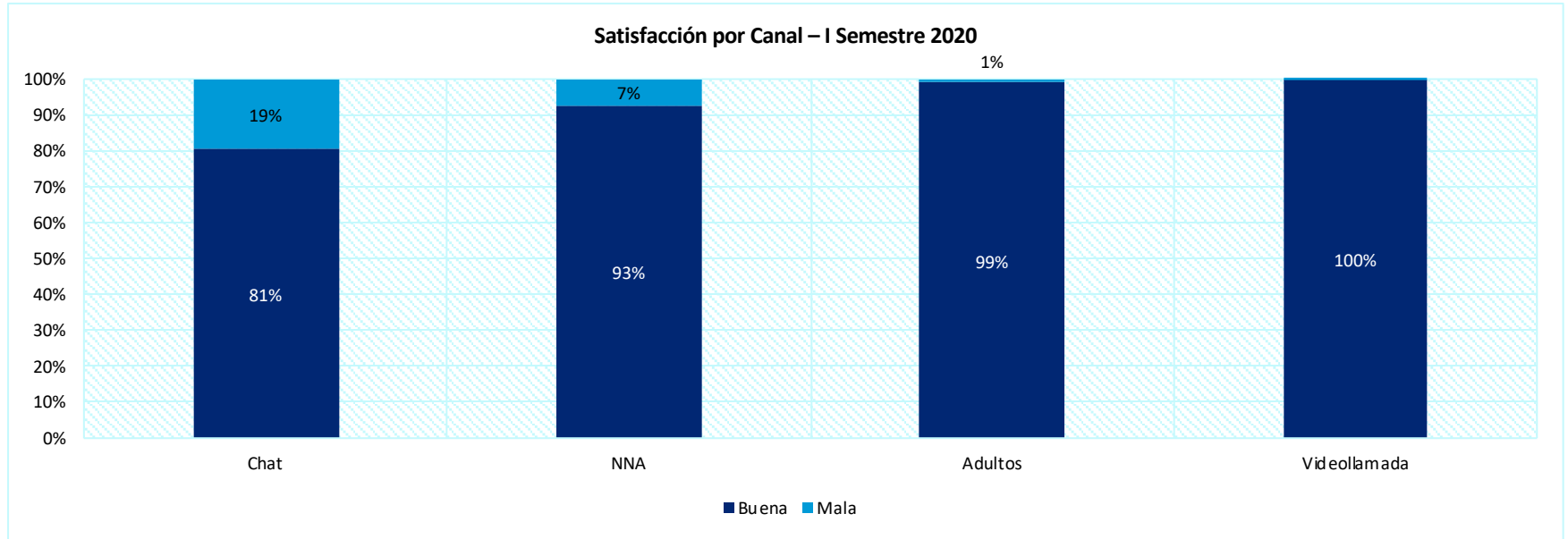
Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción de los agentes con el mayor numero de encuestas en el primer semestre del 2020, finalizo con un promedio del 100%, resaltando en sus llamadas la atención y/o orientación brindada a los ciudadanos que se comunicaron a través del canal de atención de video llamada.

Comparativo por canal

I Semestre 2020



Comparativo

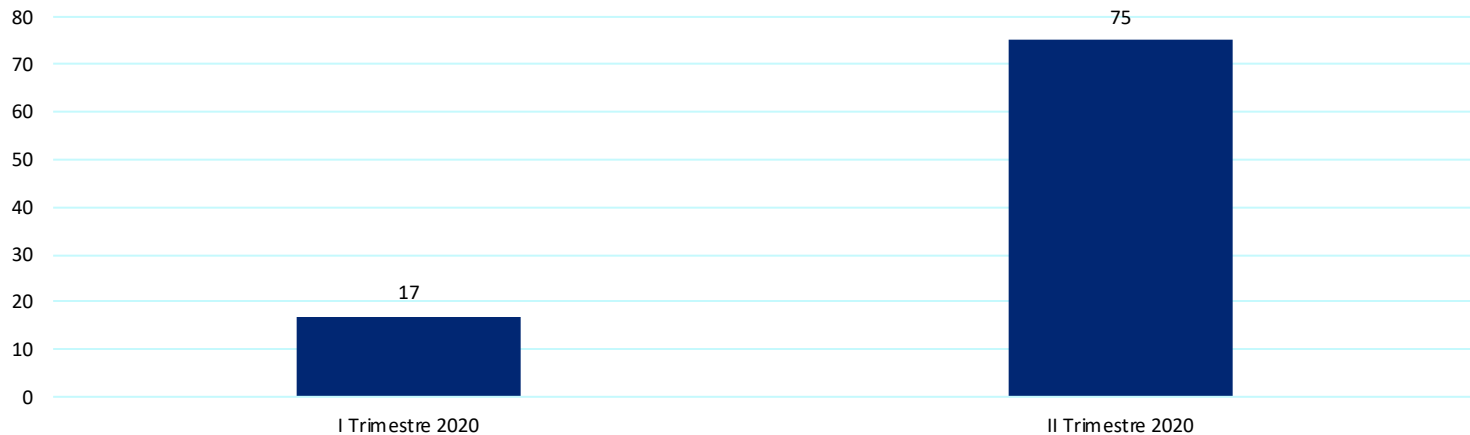


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el primer semestre de 2020, se obtuvieron los niveles de satisfacción ilustrados en el gráfico anterior. Las principales oportunidades de mejora se presentaron en Chat y Línea 141 NNA.
- Los planes de acción se siguen encaminando en fortalecer las habilidades comunicativas, de los agentes del grupo de chat y de los agentes telefónicos con el objetivo de garantizar una buena atención a los ciudadanos.

D.P. Sugerencias – Felicitaciones y Agradecimientos

Felicitaciones Registradas en el Centro De Contacto



- Es importante resaltar que otro de los mecanismos para monitorear la percepción del servicio, por parte de los usuarios que hacen uso de los diferentes canales de atención del centro de contacto, es a través de los Derechos de Petición Sugerencias / Felicitaciones y agradecimientos. Proceso en el cual, el peticionario manifiesta felicitaciones, derivada de una completa y correcta atención de parte de los agentes, lo cual revela momentos de verdad en las interacciones.
- Para el segundo trimestre del año 2020, evidenciamos aumento significativo del 341%, en comparación con el primer trimestre del año 2020.

Plan de Acción

I Semestre 2020



Resultados Plan de Acción I Semestre 2020

Los resultados que se obtienen a partir de la aplicación de las encuestas de satisfacción para cada uno de los canales de atención, con los que cuenta el centro de contacto, permiten identificar oportunidades de mejora en cuanto al proceso de relación con el ciudadano, las cuales, al ser identificadas, deberán acompañarse de las acciones necesarias que permitan alcanzar los niveles de satisfacción establecidos para niños, niñas, adolescentes y ciudadanía en general.

Para la obtención de los resultados del plan de acción adelantado en el I semestre del 2020, se tuvo como insumo las encuestas de satisfacción que no fueron calificadas como “buenas”, por parte del ciudadano, y que además, contaban con comentarios descriptivos de su experiencia durante el proceso de acercamiento a través del canal de atención de uso.

Desarrolló 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:**

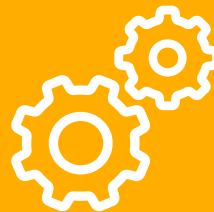
- Segmento
- Agente que atendió la interacción
- Reincidencia del agente
- Oportunidad de mejora mas relevante



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.

Plan de Trabajo I Semestre 2020

Con el propósito de mantener la tendencia positiva en los niveles de satisfacción para los diferentes canales de atención, nos permitimos listar las acciones ejecutadas, en el I semestre del 2020, encaminadas a mejorar los resultados ya obtenidos:

- Distribución de los profesionales del segmento de psicosocial en cada uno de los equipos de trabajo del centro de contacto, con el objetivo de realizar un mayor acompañamiento y seguimiento al personal con mayores oportunidades de mejora, en las habilidades blandas necesarias para la atención de NNA como de ciudadanos.
- Ejecución de un mayor número de monitoreos al lado o en línea por parte del supervisor y el área de monitoreo, logrando mitigar y subsanar de una manera inmediata las oportunidades de mejora identificadas en la llamada.
- Estrategia de capacitación transversal que tendrá como objetivo destinar de manera diaria un espacio de capacitación dentro de la jornada laboral del personal, la cual estará a cargo entre otros de los segmentos de formación y psicosocial, con el propósito de potencializar sus habilidades blandas y hacerles entrega de herramientas que les permita brindar una mejor atención a los NNA y ciudadanos que se comunican a través de los diferentes canales de atención definidos por el ICBF.
- Programación de capacitaciones focalizadas al personal que presente un mayor número de oportunidades de mejora, en las evaluaciones realizadas por parte del segmento de psicosocial, monitoreo y supervisión, identificando patrones similares que permitirá definir una estrategia mas efectiva en el fortalecimiento de las habilidades blandas de los agentes.

Plan de Trabajo I Semestre 2020

- Seguimiento individual a cada uno de los supervisores, con el objetivo de potencializar y fortalecer sus competencias como líder (Orientación a los resultados), a través de herramientas de análisis estadístico, que les permita identificar de una manera más rápida y oportuna, los aspectos de mejora de su equipo de trabajo, definiendo acciones mas precisas y eficientes.
- Programación de grupos primarios, con el propósito de unificar los diferentes lineamientos operativos, que permitan la toma de decisiones de una manera mas objetiva, por parte de todos los supervisores, encaminadas al seguimiento y cumplimiento de los indicadores operativos.
- Ejecución actividad “Líderes con Estrategia”, la cual tiene como finalidad, identificar buenas prácticas entre los mismos supervisores, con el fin, de poderlas aplicar de manera transversal a todos los equipos de trabajo, enfocadas en el cumplimiento de cada uno de los indicadores operativos.
- Contratación de metas mensual de los indicadores operativos propios de cada segmento (Supervisor y Agentes), los cuales tienen como objetivo realizar un acompañamiento continuo y mas detallado a todo el personal del centro de contacto, estableciendo metas semanales con el propósito de alcanzar los resultados propuestos para cada una de las métricas.
- Implementación curso “Habilidades Gerenciales”, para todo el staff, con la finalidad de entregar herramientas que permitan el desarrollo y potencialización de las competencias propias del rol como líderes de equipo. Módulos desarrollados: Indicadores Operativos, Trabajo en Equipo y Feedback.

Plan de Trabajo I Semestre 2020

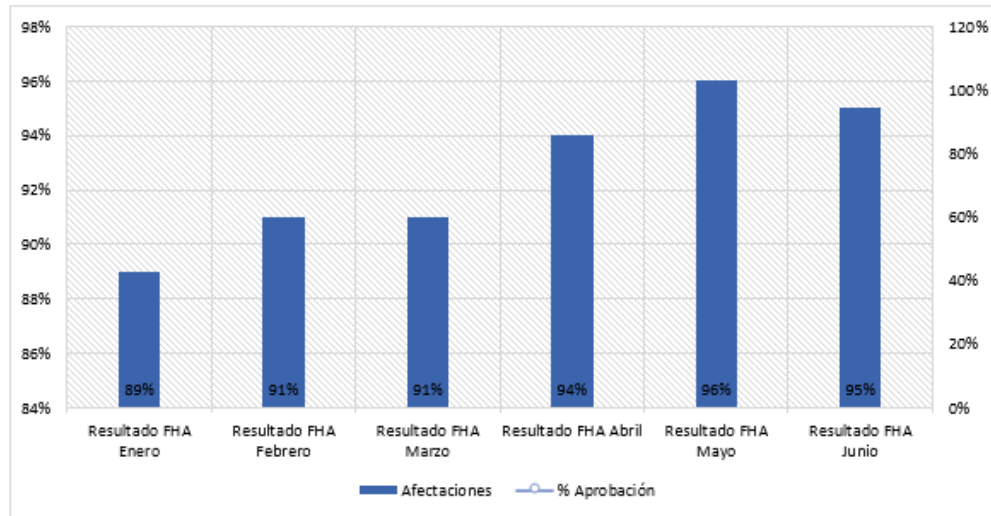
- A partir del segundo trimestre del año 2020, se implemento el indicador de “Apropiación del Conocimiento”, el cual tiene como objetivo la aprehensión del conocimiento por parte del personal, garantizando el manejo adecuado y correcto de los diferentes lineamientos, recibidos por parte de la DSyA, en la prestación de servicio, de los diferentes canales de atención definidos por el ICBF.
- Aplicación de procesos disciplinarios, al personal que presento conductas inapropiadas en su gestión diaria, tales como: Cuelgues de llamadas, reincidencia en el incumplimiento de indicadores operativos (Anulaciones, Cambios de Petición, desconexiones y demás), las cuales están soportadas en un análisis previo, realizado en el tablero de eficiencia operativa.
- Seguimiento focalizado por parte del profesional de psicosocial, formador y supervisor, al personal que presento afectación en el indicador de FHA (habilidades blandes y complementarias, en la atención de niñas, niños y adolescentes), para el primer trimestre del año 2020. Evolución que se ilustra a continuación y en el cual se observa una mejoría de 23 puntos porcentuales, en el personal que presento, más oportunidades de mejora en el mes de junio, en relación a enero:

Evolución Asesores con Oportunidades de mejora FHA - I Semestre 2020						
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cantidad	62	62	64	52	32	33
% Participación	47%	38%	39%	33%	21%	24%

Fuente: Informe FHA Mayo - Junio

Resultados Plan de Trabajo

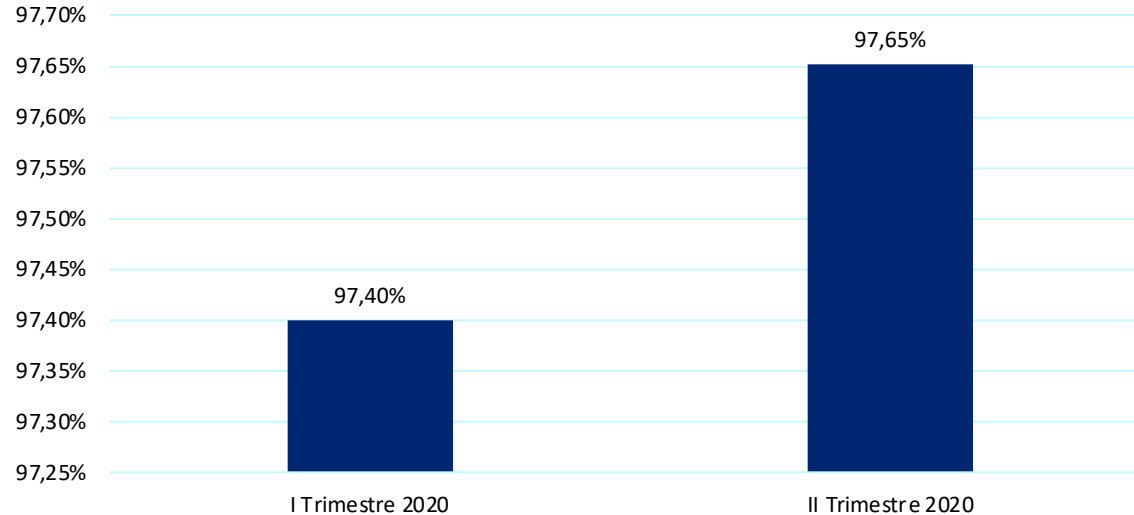
Como resultado del plan de trabajo expuesto nos permitimos compartir los resultados obtenidos en el indicador de FHA, para el primer semestre del año 2020, el cual tiene como objetivo, la potencialización de habilidades blandas y/o complementarias, que deben desarrollar los asesores, en la atención de adultos, niños, niñas y adolescentes.



Fuente: Informe FHA Junio

- Como se puede observar para el segundo trimestre del año 2020, se presentó un aumento de 5 puntos porcentuales en el indicador del FHA, en relación al primer trimestre, esto como consecuencia de la efectividad del plan de trabajo, implementado por parte del segmento de psicosocial, en complemento con el apoyo, seguimiento y acompañamiento de los supervisores y formadores.

Resultado Nivel de Satisfacción General por Trimestre



- El porcentaje de satisfacción para el segundo Trimestre del 2020, se ubico en el 97,65%, presentando un incremento del 0,25% en comparación con el primer trimestre del año 2020.
- Es importante mencionar que el porcentaje para los dos trimestres, cerro con una valoración superior al 95%.



Gracias



iQ
OUTSOURCING
36