



Informe Encuestas de Satisfacción Canales I Trimestre 2020

Encuestas de Satisfacción Canales

I Trimestre 2020



- Tabla de Contenido
- Introducción
- 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

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.

Canal Chat

I Trimestre 2020



Interacciones-Canal Chat

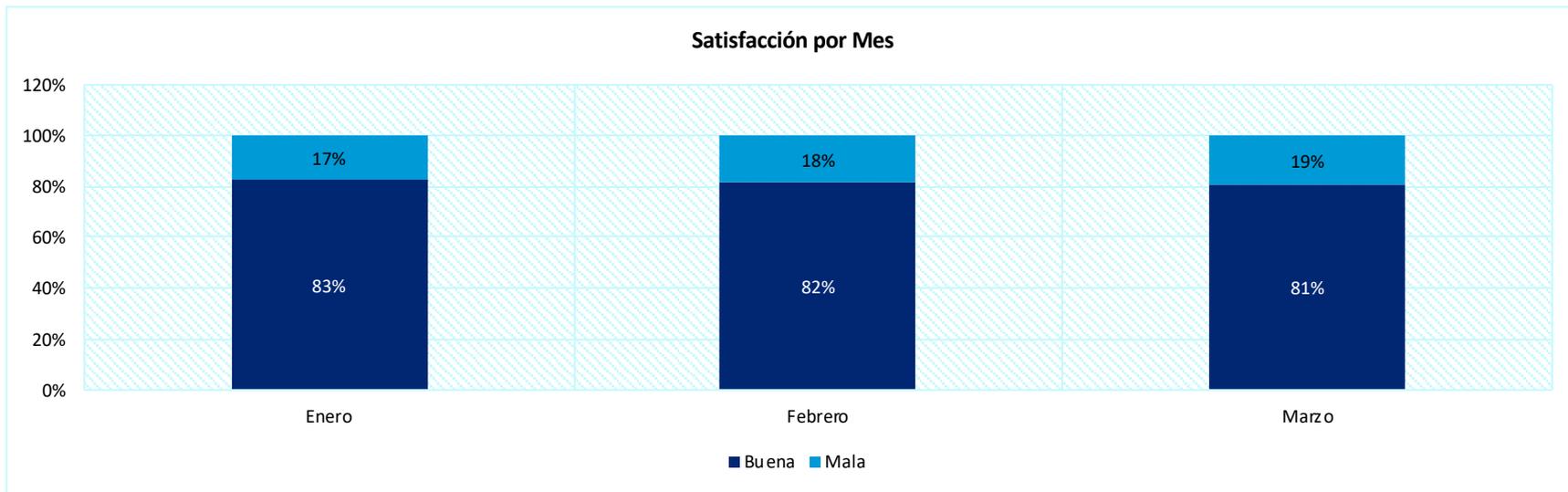
Tipología	IV Trimestre 2019	I Trimestre 2020	% Variación
Interacciones Ofrecidas	13.130	13.585	3%
Interacciones Atendidas	11.891	12.435	5%
Encuestas Efectivas	1.645	1.896	15%
% de Respuesta Encuesta	13,83%	15,25%	10%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- En comparación con el trimestre anterior se presenta un incremento en la cantidad de encuestas efectivas del 15%, 251 encuestas más que en el último trimestre del año 2019.
- Este incremento es acorde al número de interacciones atendidas que también aumento en comparación con el trimestre anterior.
- 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 esta 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

- Durante los últimos meses el nivel de satisfacción ha disminuido 1 punto porcentual entre dichos meses.
- Aquellas encuestas mal calificadas y en las cuales el ciudadano deja un comentario, son monitoreadas en su totalidad por parte de un agente técnico con el objetivo de identificar cuales son las causas de dicha insatisfacción.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

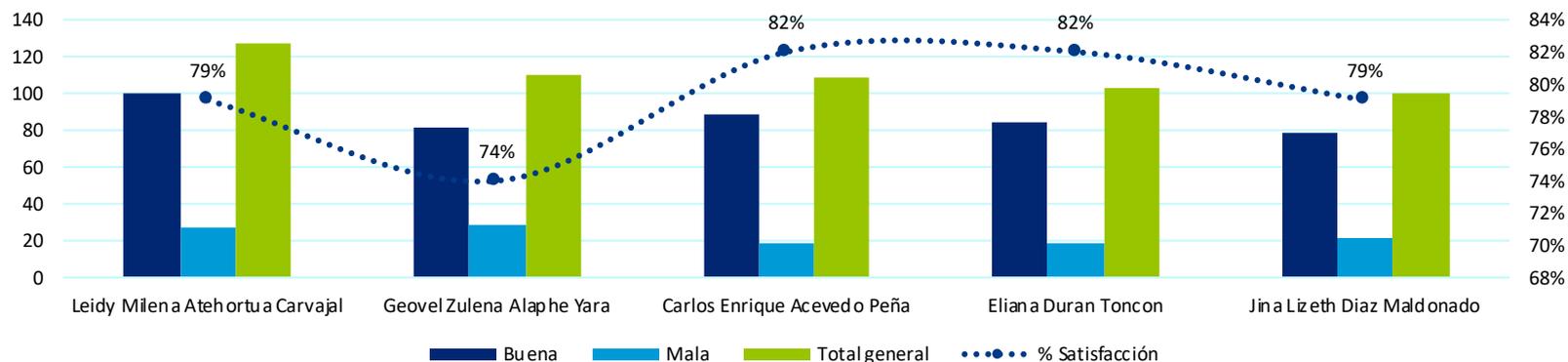


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	IV Trimestre 2019	I Trimestre 2020
Buena	1.391	1.553
Mala	254	343
Total general	1.645	1.896

- Con respecto al trimestre anterior el % de satisfacción se disminuyó 3 puntos porcentuales.
- Se sigue realizando el 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 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
Leidy Milena Atehortua Carvajal	100	27	127	79%	1.178
Geovel Zulena Alaphe Yara	81	29	110	74%	1.152
Carlos Enrique Acevedo Peña	89	19	108	82%	1.181
Eliana Duran Toncon	84	19	103	82%	1.017
Jina Lizeth Diaz Maldonado	79	21	100	79%	989

Como se ilustra en la tabla el % de participación de las encuestadas realizadas vs las interacciones atendidas se encuentra en un promedio del 10%. 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.

Seguimiento Insatisfacción Canal Chat

2019



Seguimiento Encuestas con Comentario

Nivel de Satisfacción Chat Enero – Marzo 2020

Respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Total
Buena	464	552	537	1.553
Mala	95	122	126	343
Total general	559	674	663	1.896

Encuestas con Calificación "Mala"	Enero	Febrero	Marzo	Total
Encuestas Sin Comentario	66	93	81	240
Encuestas Con Comentario	29	29	45	103
Total general	95	122	126	343



Desde el mes de agosto del año 2019, 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 poca afluencia, sin embargo durante el último mes (marzo) incremento en un 55%.

Resultados

Insatisfacción Atribuible	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Proceso	29	28	29	86	83%
Operación			11	11	11%
Agente			5	5	5%
Ciudadano		1		1	1%
Total general	29	29	45	103	100%

- 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. Asimismo, la dimensión del agente presenta un % de participación del 5%, por lo tanto si únicamente se midiera este ítem en la encuesta, podríamos inferir que el % de satisfacción estaría sobre el 95%.
- Dentro de las principales causas de insatisfacción durante el primer trimestre del año 2020, 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 5% 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.
 - Así mismo se evidencia que el agente no deja expresar al ciudadano y por ende este se siente agredido.
- En la insatisfacción atribuible al ciudadano se evidencia que finaliza la interacción y no alcanza a recibir toda la información.

Canal Telefónico

I Trimestre 2020



Interacciones- Línea 141 NNA

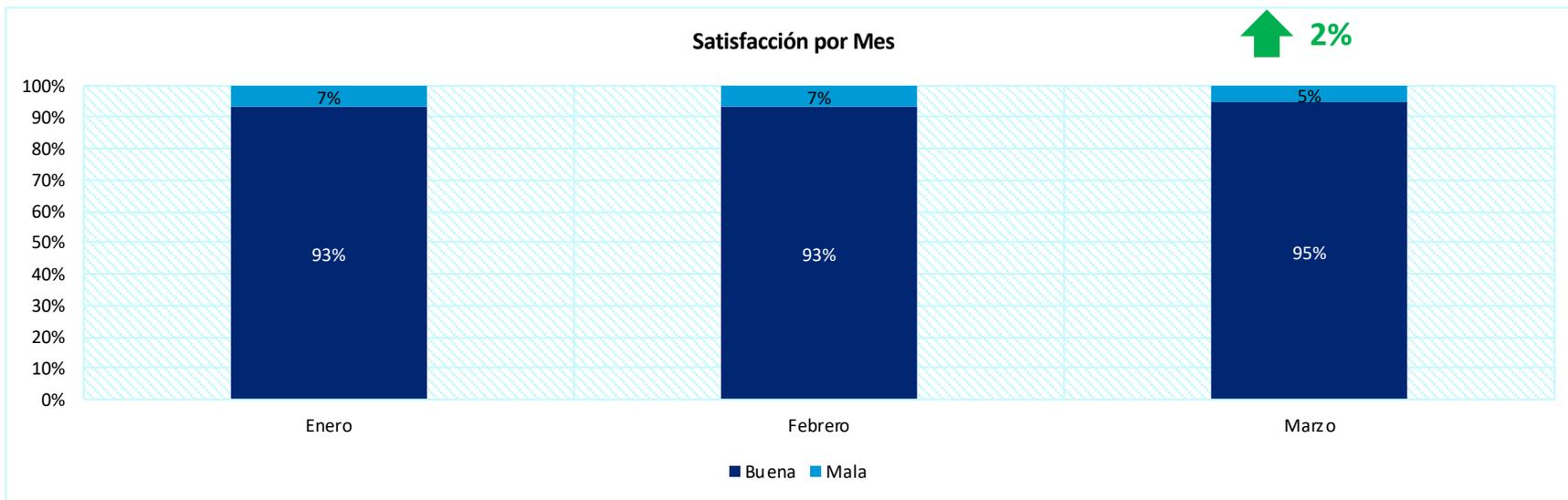
Tipología	IV Trimestre 2019	I Trimestre 2020	% Variación
Interacciones Ofrecidas	875.691	820.644	-6%
Interacciones Atendidas	818.758	739.137	-10%
Llamadas con Paso a Encuesta	6.562	8.244	26%
Encuestas Efectivas	4.769	5.941	25%
% de Respuesta Encuesta	72,68%	72,06%	-1%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el primer trimestre del 2020 se presentó una disminución en la cantidad de llamadas atendidas del 6%. No obstante, no se vio afectada la cantidad de encuestas efectivas, ya que su comportamiento fue directamente proporcional a las llamadas con paso a encuesta, esto en relación al trimestre anterior.
- La cantidad de encuestas efectivas fue menor a la cantidad de interacciones ofrecidas ya que cerca del 85% de las llamadas atendidas son Sin Objetivo Específico, ya que las mismas finalizaron mucho antes de transferir a la encuesta.
- El porcentaje de respuesta a la encuesta se mantuvo estable en comparación con el trimestre anterior.

Nivel de Satisfacción - NNA

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

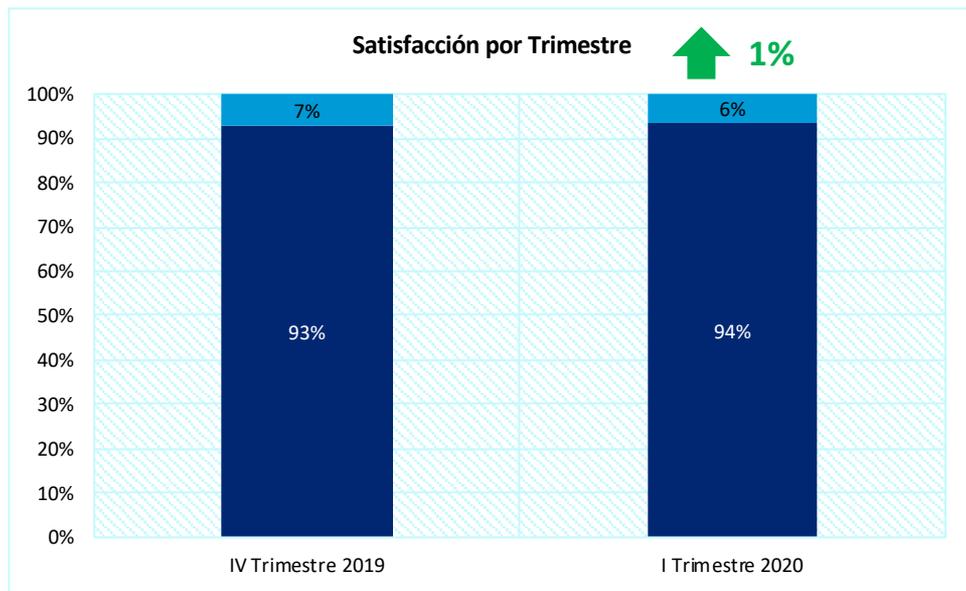


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción de los NNA incrementó para el ultimo mes del primer trimestre del año 2020, en dos puntos porcentuales en relación al mes de Febrero, alcanzando un resultado del 95%.

Nivel de Satisfacción - NNA

Análisis y Plan de Mejora

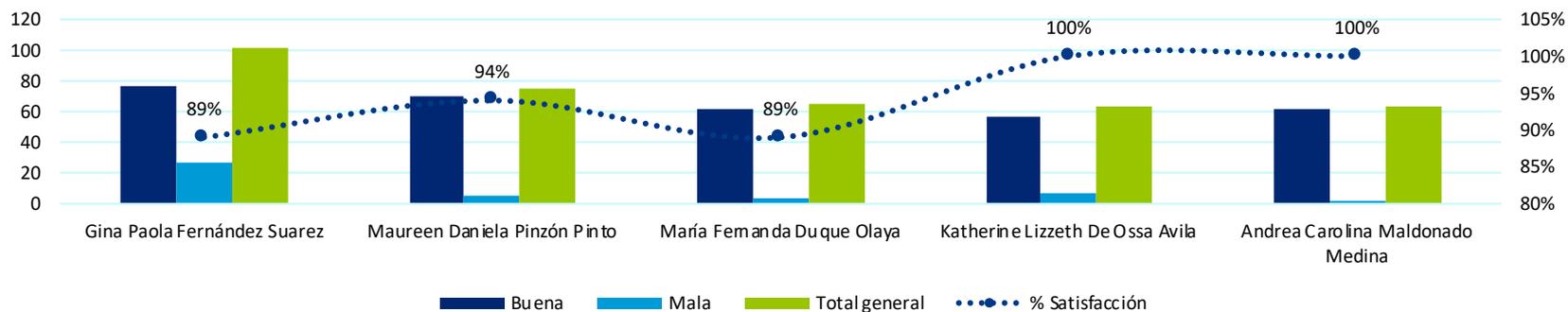


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	IV Trimestre 2019	I Trimestre 2020
Buena	4.438	5.565
Mala	331	376
Total general	4.769	5.941

- Durante el primer trimestre del 2020 el nivel de satisfacción incremento en 1% con respecto al trimestre anterior.
- Con el objetivo de identificar oportunidades de mejora, se continua 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
Gina Paola Fernández Suarez	76	26	102	89%	4.728
Maureen Daniela Pinzón Pinto	70	5	75	94%	5.245
María Fernanda Duque Olaya	61	4	65	89%	5.163
Katherine Lizzeth De Ossa Avila	57	7	64	100%	7.121
Andrea Carolina Maldonado Medina	61	2	63	100%	3.182

Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción de las agentes Gina Paola Fernández y María Fernanda Duque se encuentra 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) para los meses de febrero y marzo fue del 100% y 92% respectivamente en promedio, lo anterior como consecuencia al acompañamiento y seguimiento realizado por parte del profesional de psicosocial y supervisor a cargo.

Interacciones- Adultos

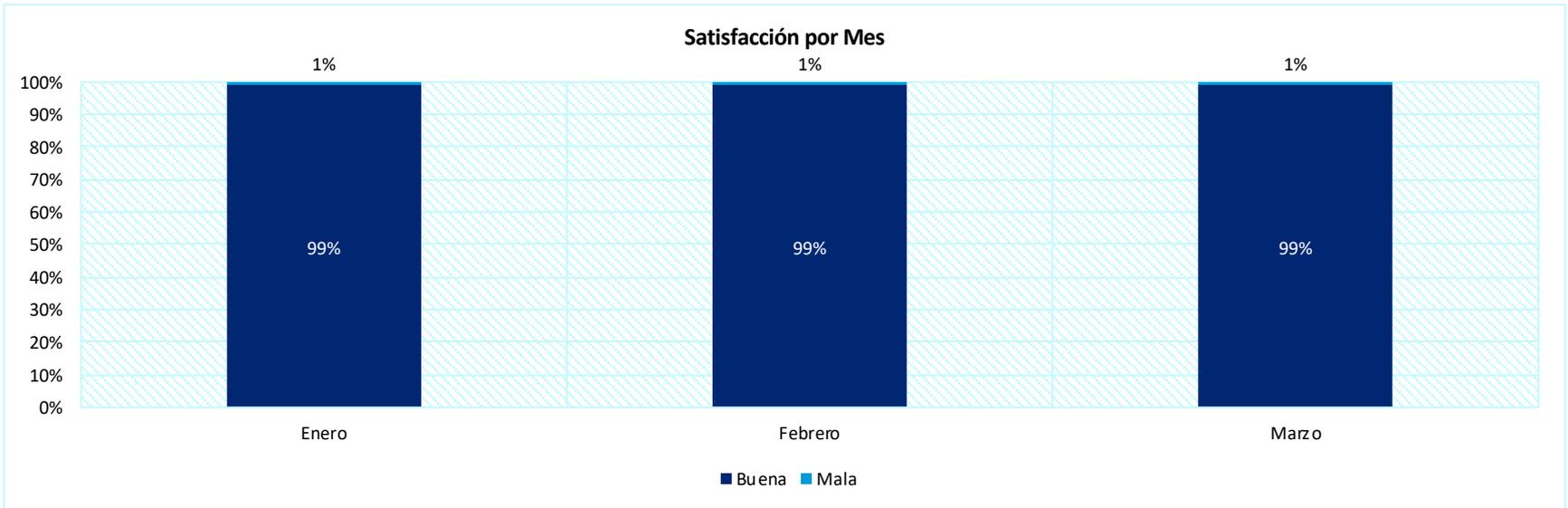
Tipología	IV Trimestre 2019	I Trimestre 2020	% Variación
Interacciones Ofrecidas	891.330	841.625	-6%
Interacciones Atendidas	834.076	758.745	-9%
Llamadas con Paso a Encuesta	25.858	36.395	41%
Encuestas Efectivas	23.412	32.428	39%
% de Respuesta Encuesta	90,54%	89,10%	-2%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- En el primer trimestre del año 2020 se presentó una disminución en la cantidad de llamadas del 6% en comparación con el trimestre inmediatamente anterior. Esta disminución no afectó la cantidad de encuestas efectivas ya que estas incrementaron en un 39%.
- De las 36.395 llamadas transferidas a encuesta se obtuvo respuesta por parte del ciudadano del **98,10%**.
- La cantidad de encuestas efectivas fue menor al total de interacciones ofrecidas, ya que cerca del 85% de las llamadas atendidas son Sin Objetivo Específico, las cuales finalizaron mucho antes de transferir a la encuesta.

Nivel de Satisfacción - Adultos

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

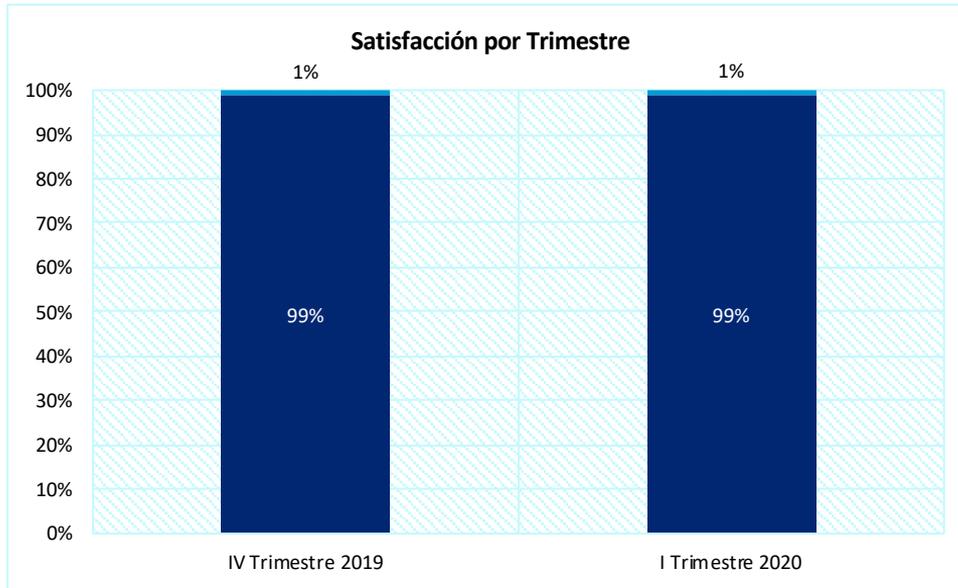


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El Nivel de Satisfacción de los Adultos que se comunicaron con las diferentes líneas de atención del Centro de Contacto se mantuvieron estable durante los meses de medición, 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

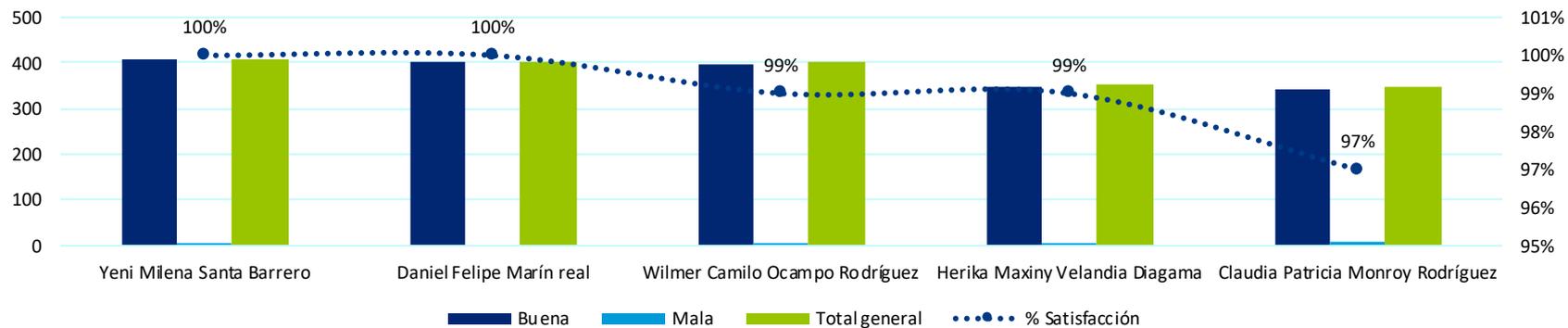
Respuesta	IV Trimestre 2019	I Trimestre 2020
Buena	23.142	32.084
Mala	270	344
Total general	23.412	32.428

- Durante el tercer primer trimestre del 2020 el nivel de satisfacción se mantiene con respecto al trimestre anterior.

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 influyo 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	Interacciones Atendidas
Yeni Milena Santa Barrero	408	1	409	100%	1.065
Daniel Felipe Marín real	404		404	100%	1.036
Wilmer Camilo Ocampo Rodríguez	399	3	402	99%	1.091
Herika Maxiny Velandia Diagama	348	5	353	99%	1.177
Claudia Patricia Monroy Rodríguez	340	9	349	97%	952

Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción de los agentes con el mayor numero de encuestas en el primer trimestre del 2020 finalizo 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 Trimestre 2020



Video Llamada

I Trimestre 2020

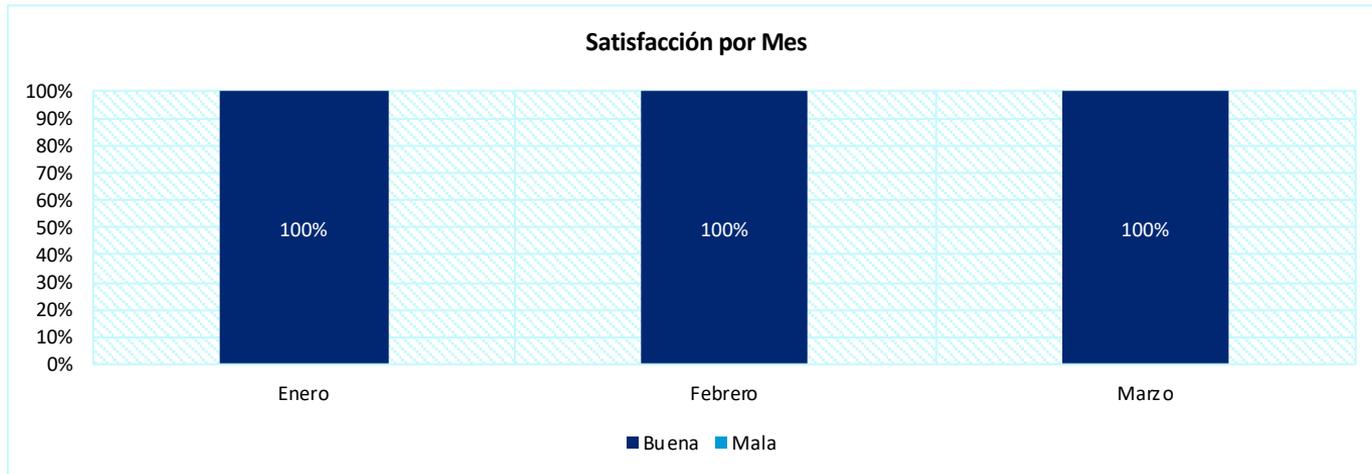


Interacciones- Videollamada

Tipología	IV Trimestre 2019	I Trimestre 2020	% Variación
Interacciones Ofrecidas	607	824	36%
Interacciones Atendidas	525	672	28%
Llamadas con Paso a Encuesta	189	231	22%
Encuestas Efectivas	152	181	19%
% de Respuesta Encuesta	80,42%	78,35%	-3%

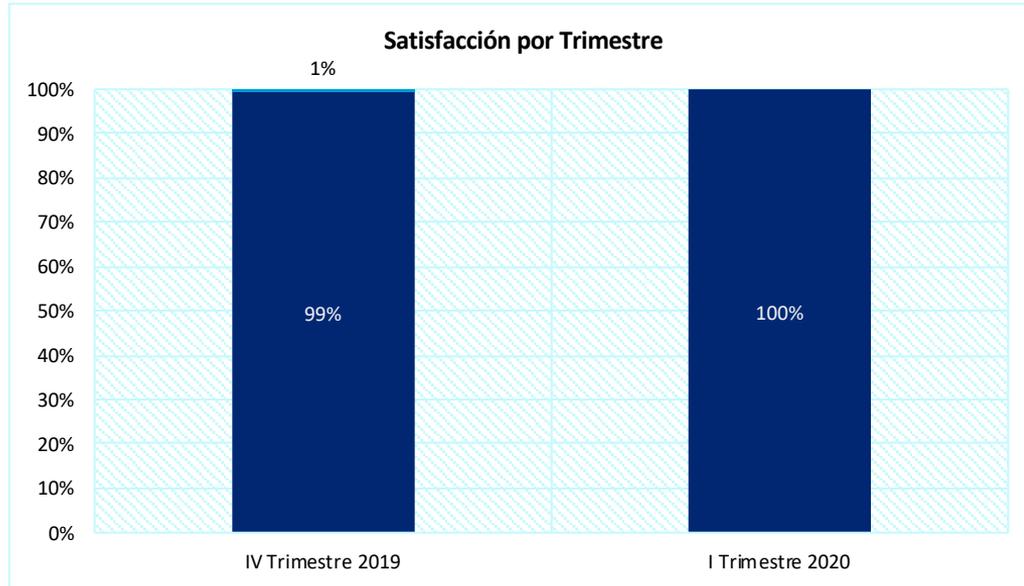
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el primer trimestre del 2020 se presentó incremento en la cantidad de interacciones y encuestas efectivas en un 28% y 19% respectivamente, esto en comparación con el IV trimestre del año 2019.



Interacciones- Videollamada

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

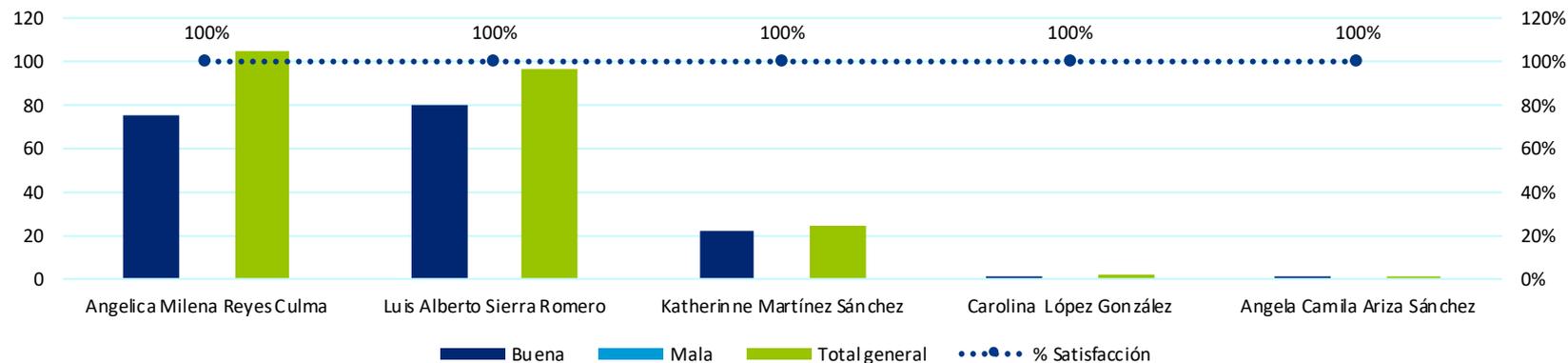


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	IV Trimestre 2019	I Trimestre 2020
Buena	151	181
Mala	1	0
Total general	152	181

- 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
Angelica Milena Reyes Culma	75		105	100%	289
Luis Alberto Sierra Romero	80		96	100%	222
Katherinne Martínez Sánchez	22		25	100%	119
Carolina López González	1		2	100%	19
Angela Camila Ariza Sánchez	1		1	100%	8

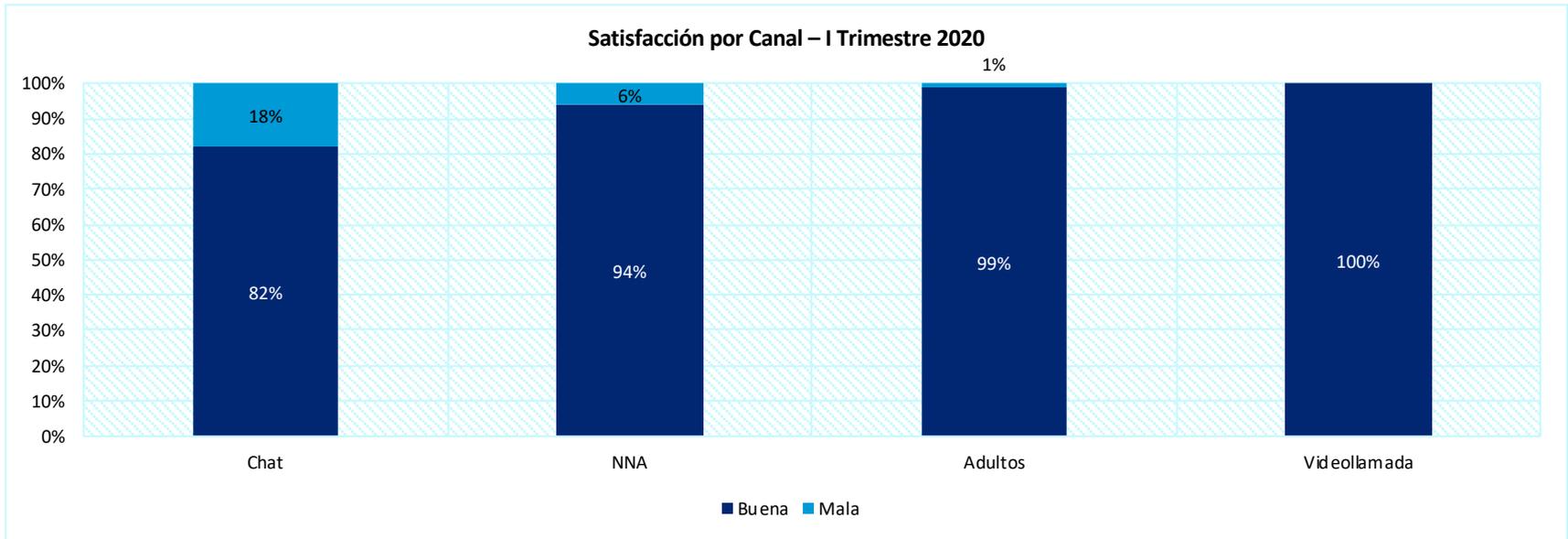
Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción de los agentes con el mayor numero de encuestas en el primer trimestre del 2020 finalizo con un promedio del 100%, resaltando en sus llamadas la atención y/o orientación brindada a los ciudadanos que se comunicaron a través del canal de atención de video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

Comparativo per canal

I Trimestre 2020



Comparativo

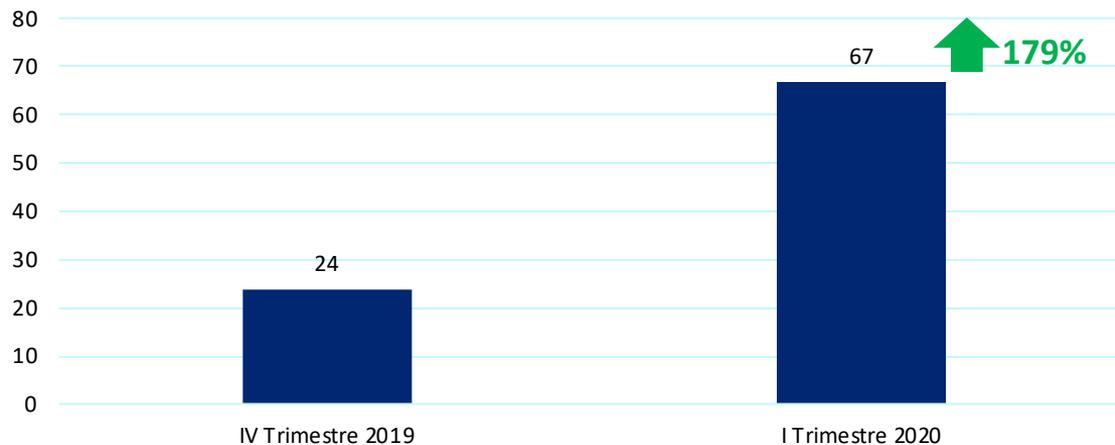


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el primer trimestre de 2020, se obtuvieron los niveles de satisfacción ilustrados en el grafico 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 primer trimestre del año 2020, evidenciamos aumento significativo del 179%, en comparación con el último trimestre del año 2019

Plan de Acción

I Trimestre 2020



Resultados Plan de Acción I Trimestre 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 Trimestre 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.

En esta ocasión, la estrategia tomó como muestra las encuestas que recibieron dicha calificación en cada una de las salas de chat establecidas para la atención al ciudadano durante el mes de enero; por tanto, se aborda la atención prestada en los segmentos de Chat, Abogados y Violencia Sexual.

Objetivos

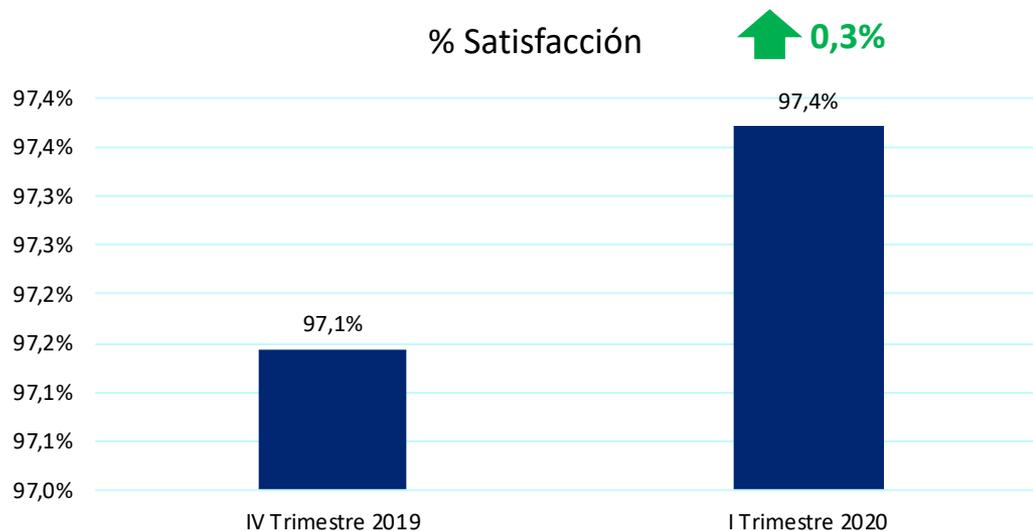
General: Ejecutar una estrategia que permita mejorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que acuden a las salas de chat dispuestas por parte del Instituto para dar solución a sus requerimientos.

Específicos:

- Identificar la causa raíz de los motivos por los cuales los ciudadanos presentan insatisfacción frente a la atención que reciben.
- Retroalimentar y sensibilizar a los agentes del canal de atención chat, sobre las razones por las cuales el NNA o ciudadano no se encuentra conforme con la atención brindada.
- Proponer estrategias adicionales a las existentes para la atención del canal chat, que permitan mitigar el nivel de insatisfacción en los ciudadanos y/o NNA.



Resultado Nivel de Satisfacción General por Trimestre



- El porcentaje de satisfacción para el I Trimestre del 2020, se ubico en el 97,74%, presentando un incremento del 0,3% en comparación con el ultimo trimestre del año 2019.
- Es importante mencionar que el porcentaje para los dos trimestres, cerro con una valoración superior al 95%.

Resultado Nivel de Satisfacción General por Trimestre

Los resultados ilustrados, se originaron a través de tres ejes de análisis y acciones de mejora, representados a continuación:

Finalización de la
Interaction

Habilidades
Blandas

Ejes de
trabajo

Resolución a la
consulta

Finalización de la Interacción



Hallazgo: Los comentarios que suelen recibirse en dichos escenarios, permiten entender que el ciudadano considera que no fue atendido de forma adecuada a pesar de que en el desarrollo de la interacción se siguió el protocolo de atención establecido. Algunos ejemplos:

"Debido a que me encuentro laborando; la espera es muy mínima para uno contestar a las preguntas requeridas; ya casi terminaba mi proceso para recibir el radicado y la Sra. Angie dio por terminada la sesión."

"nadie me hablo me dejaron esperando en línea"

"Me corto la interacción sin darme respuesta alguna a lo que le planteé"

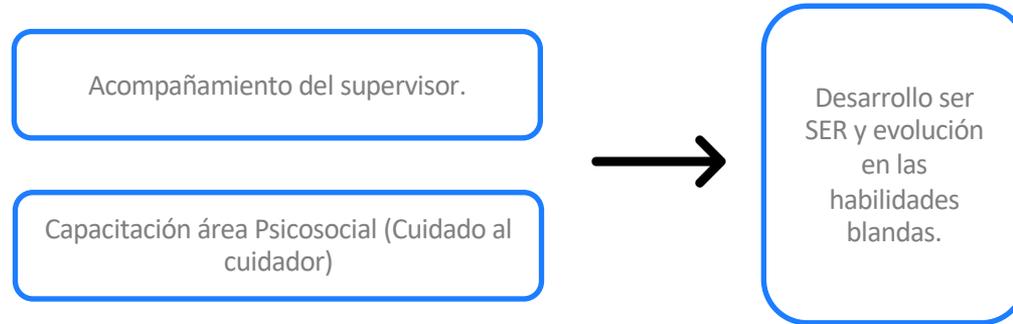


Acción: Para ello el agente inicialmente enfocará su atención en identificar la pretensión del ciudadano y, aún sin que éste responda a sus llamados, compartirá la orientación necesaria y pertinente para satisfacer el motivo de consulta. Luego de ello, aplicará el protocolo de finalización de la interacción de manera cordial y aclarando el motivo por el cual se da por terminada la misma.

Habilidades Blandas



Hallazgo: La comunicación verbal y escrita representa la fuente de medición, al momento de monitorear la empatía y atención por parte de los agentes. Parte de las ideas que se transmiten a través de los canales, se hacen de forma precisa y técnica.



Acción: Para ellos a través el equipo de supervisores, en sus procesos de retroalimentación, entregan herramientas a los agentes, para fortalecer las habilidades blandas, lo anterior sumado a las estrategias de formación por parte del equipo Psicosocial en las cuales a través del desarrollo del SER, se generan acciones de cambio en nuestros colaboradores.

Resolución a la consulta



Hallazgo: Teniendo en cuenta que el objeto de la interacción es satisfacer la pretensión del ciudadano. El abarcar el grueso de la información puede confundir a quien consulta. Una orientación precisa conduce a la satisfacción por parte del peticionario. Evidenciamos casos, en donde el agente usa tecnicismos, lo cual genera confusión al consultante, con respecto a su requerimiento.



Acción: Para ello, se establecieron las tres principales causas que originan confusión en la resolución de la consulta, así como el alcance de mejora inmediata cada una de ellas:

- **Identificación de necesidades:** Reforzar en el agente el reconocimiento de la temática de consulta del ciudadano a partir de la identificación de **conceptos clave**.
- **Preparación de la orientación:** Organizar las ideas a compartir con el ciudadano y determinar si estas satisfacen la pretensión previamente identificada.
- **Compartir el acervo:** Dar a conocer al ciudadano la respuesta a su motivo de consulta, de manera gradual e indagando si es claro lo mencionado y si sus dudas son aclaradas.

Lo anterior se logro con la ayuda de los supervisores de operación, quienes a través de espacios de retroalimentación brindan herramientas de mejora, así como las alertas operativas que se están enviando por parte del equipo de monitoreo cada semana.

Plan de Trabajo II Trimestre 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 a ejecutar para el II 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.



Gracias



iQ
OUTSOURCING



**BIENESTAR
FAMILIAR**