



Informe Encuestas de Satisfacción Canales III Trimestre 2019

Encuestas de Satisfacción Canales

III Trimestre 2019



Introducción

En el marco de ejecución de las Orden de Compra No. 34887 que tiene 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 segundo 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 los servicios dispuestos por el ICBF a nivel Nacional.

Importante precisar que los resultados contenidos en el presente informe corresponden al periodo de estabilización del Acuerdo Marco de Precios en virtud de la citada OC. En consecuencia, las acciones de mejora se proyectaran para su respectiva implementación dentro del primer trimestre del 2019, ello con el fin de lograr óptimos resultados, enmarcados en el Acuerdo de Niveles de Servicio.

Canal Chat

Septiembre 2019



Interacciones-Canal Chat

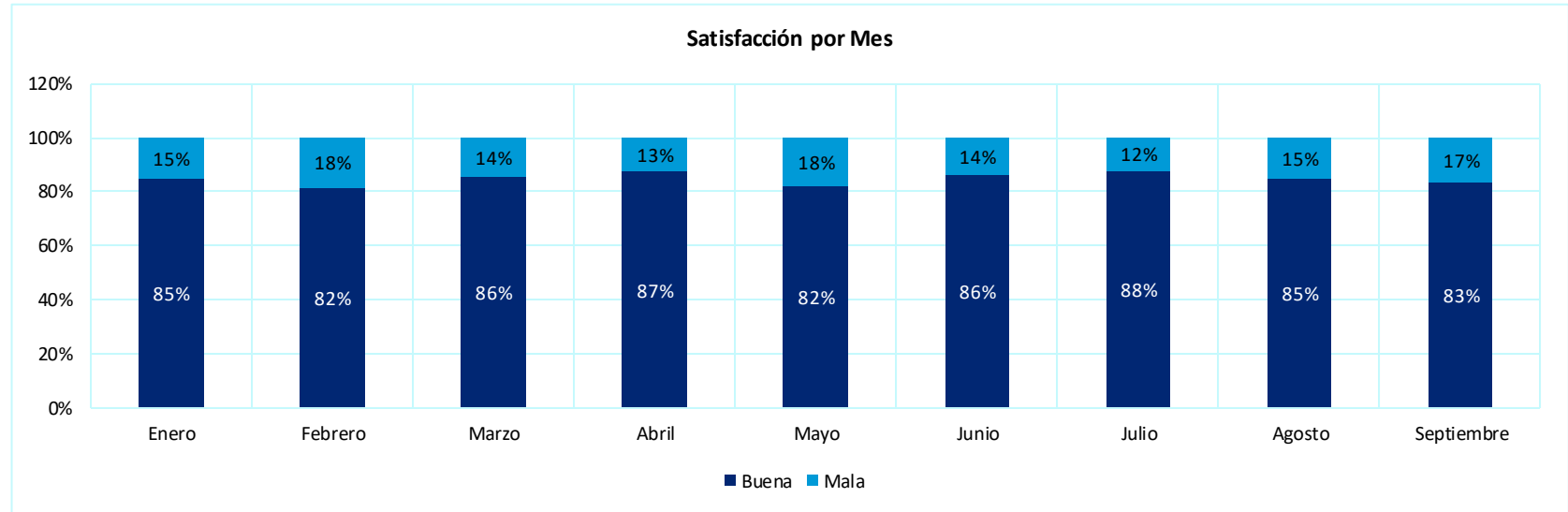
Tipología	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	% Variación
Interacciones Ofrecidas	14.509	13.869	16.188	17%
Interacciones Atendidas	13.420	12.656	14.764	17%
Encuestas Efectivas	1.786	1.885	2.030	8%
% de Respuesta Encuesta	13,31%	14,89%	13,75%	-8%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- En comparación con el trimestre anterior se presenta un incremento en la cantidad de encuestas efectivas del 8%.
 - Durante el tercer trimestre se habilito el campo de comentarios para calificaciones negativas, 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?

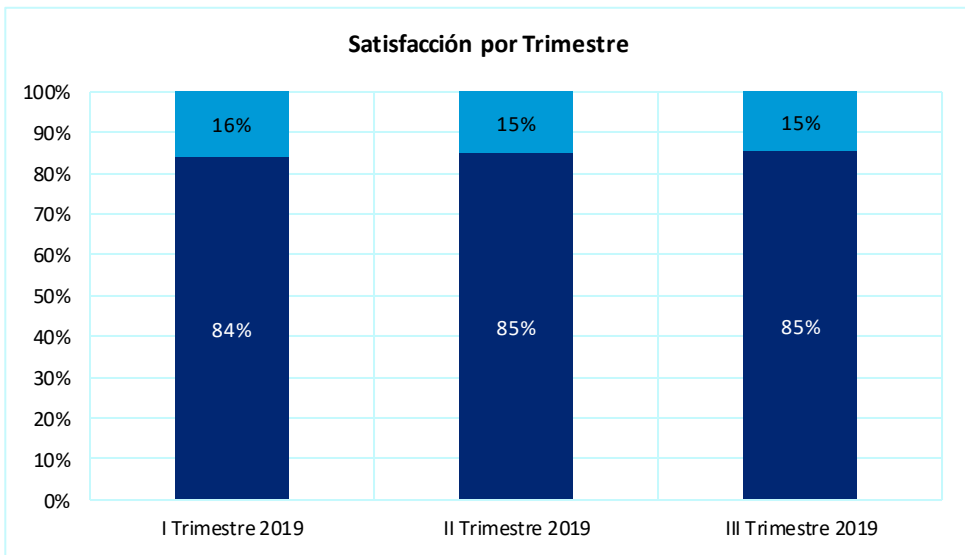


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el mes de septiembre se presenta un nivel de satisfacción del 83%, 2 puntos porcentuales menos, con respecto al mes agosto.
- En este mes, se inicio con el monitoreo a todas las encuestas en las cuales el ciudadano quedo insatisfecho y registro un comentario. Las oportunidades de mejora que se evidencian en este proceso son notificadas al supervisor para que realice la respectiva retroalimentación al agente y así evite estas malas practicas en el futuro.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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



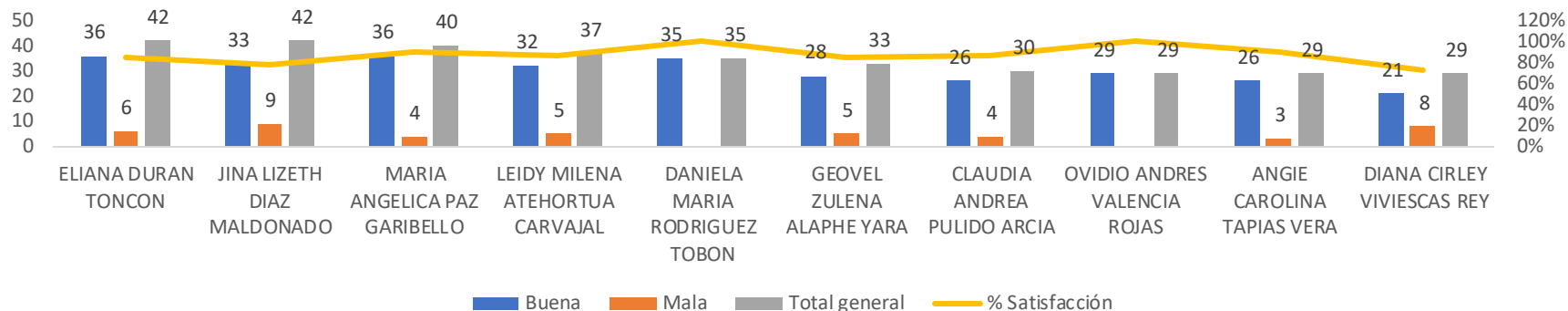
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre
Buena	1.503	1.603	1.732
Mala	283	282	298
Total general	1.786	1.885	2.030

- Con respecto al trimestre anterior el % de satisfacción se mantiene en el 85%
- 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 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

Top 10 agentes canal chat evaluados en la encuesta de satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
ELIANA DURAN TONCON	36	6	42	86%
JINA LIZETH DIAZ MALDONADO	33	9	42	79%
MARIA ANGELICA PAZ GARIBELLO	36	4	40	90%
LEIDY MILENA ATEHORTUA CARVAJAL	32	5	37	86%
DANIELA MARIA RODRIGUEZ TOBON	35	0	35	100%
GEOVEL ZULENA ALAPHE YARA	28	5	33	85%
CLAUDIA ANDREA PULIDO ARCIA	26	4	30	87%
OVIDIO ANDRES VALENCIA ROJAS	29	0	29	100%
ANGIE CAROLINA TAPIAS VERA	26	3	29	90%
DIANA CIRLEY VIVIESCAS REY	21	8	29	72%

Canal Telefónico

III Trimestre 2019



Interacciones- Línea 141 NNA

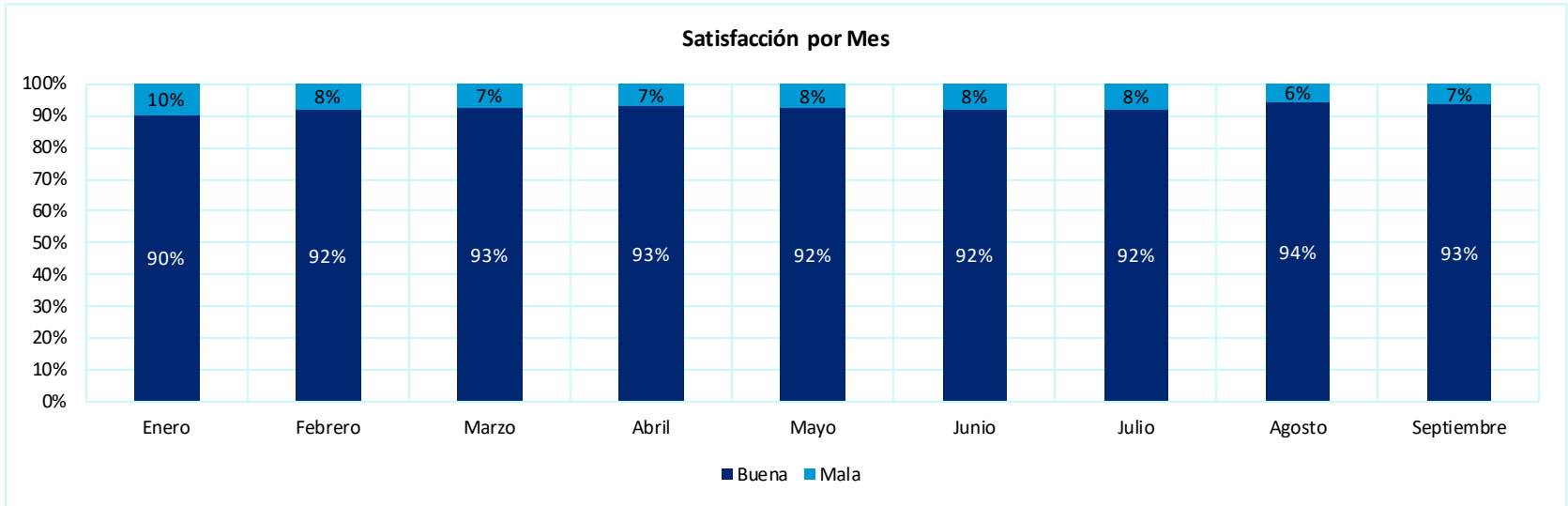
Tipología	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	% Variación
Interacciones Ofrecidas	945.794	937.771	835.401	-11%
Interacciones Atendidas	585.848	800.568	798.827	-0,2%
Llamadas con Paso a Encuesta	7.290	8.417	6.666	-21%
Encuestas Efectivas	4.758	5.727	4.750	-17%
% de Respuesta Encuesta	65,27%	68,04%	71,26%	5%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el tercer trimestre del 2019 se presenta una leve disminución en la cantidad de llamadas atendidas del 0,2%. Esto genero un impacto en la cantidad de encuestas efectivas ya que se aplicaron 4.750, 17% menos en comparación con el Segundo Trimestre.
- La cantidad de encuestas efectivas es menor que la cantidad de interacciones ofrecidas ya que cerca del 85% de las llamadas atendidas son Sin Objetivo Especifico y se terminan mucho antes de transferir a la encuesta.
- Durante el tercer trimestre, se obtuvo un 71,26% de porcentaje de respuesta, siendo el mayor en comparación con los trimestres anteriores.

Nivel de Satisfacción - NNA

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

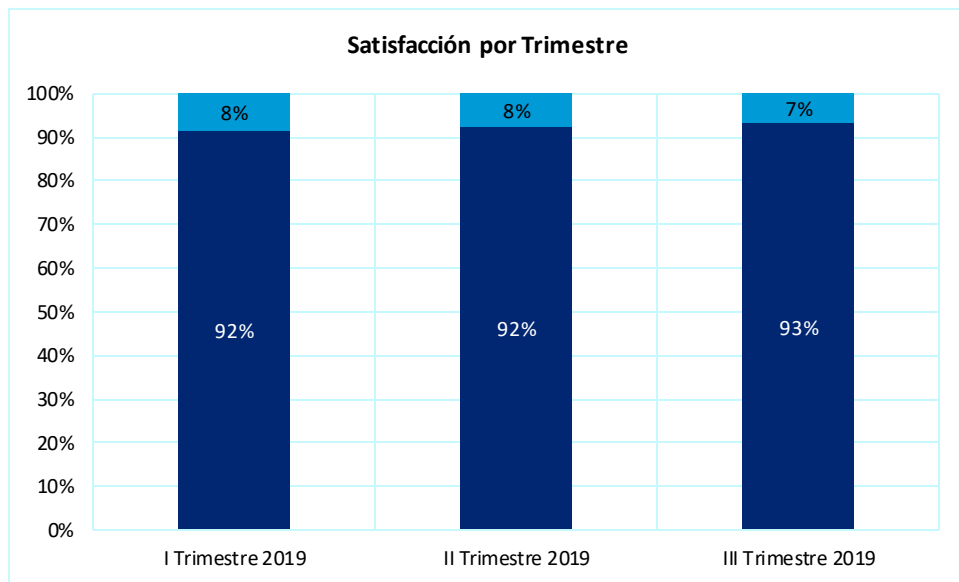


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción de los NNA durante el mes de septiembre, se mantiene estable en comparación con los meses anteriores.
- Para septiembre se presenta una disminución de 1 punto porcentual en comparación con el mes de agosto.

Nivel de Satisfacción - NNA

Análisis y Plan de Mejora



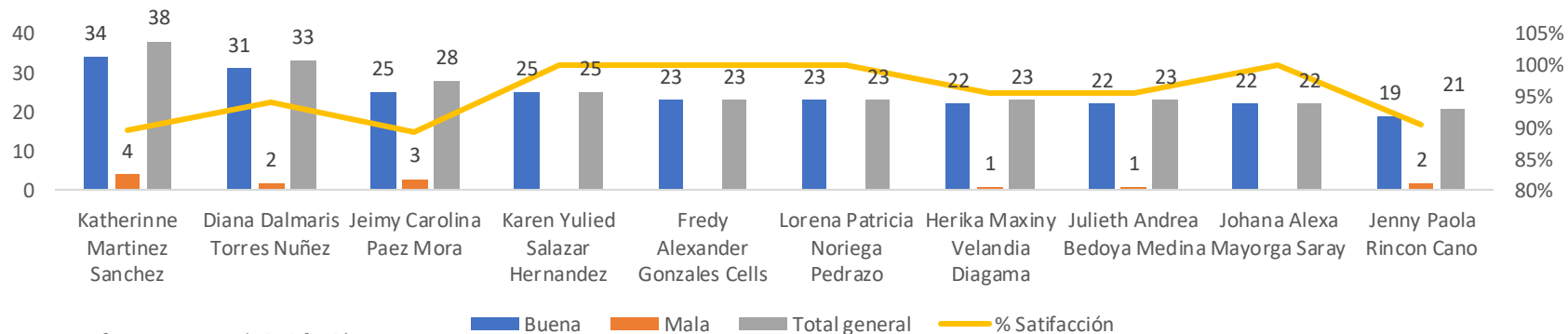
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre
Buena	4.354	5.294	4.429
Mala	404	433	321
Total general	4.758	5.727	4.750

- Durante el tercer trimestre del 2019 el nivel de satisfacción incremento en 1% con respecto a los trimestres anteriores.
- 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.

Top 10 agentes evaluados en la encuesta de satisfacción

Top 10 agentes canal telefónico atención NNA evaluados en la encuesta de satisfacción



Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Katherinne Martinez Sanchez	34	4	38	89%
Diana Dalmaris Torres Nuñez	31	2	33	94%
Jeimy Carolina Paez Mora	25	3	28	89%
Karen Yulied Salazar Hernandez	25	0	25	100%
Fredy Alexander Gonzales Cells	23	0	23	100%
Lorena Patricia Noriega Pedraza	23	0	23	100%
Herika Maxiny Velandia Diagama	22	1	23	96%
Julieth Andrea Bedoya Medina	22	1	23	96%
Johana Alexa Mayorga Saray	22	0	22	100%
Jenny Paola Rincon Cano	19	2	21	90%

Interacciones- Adultos

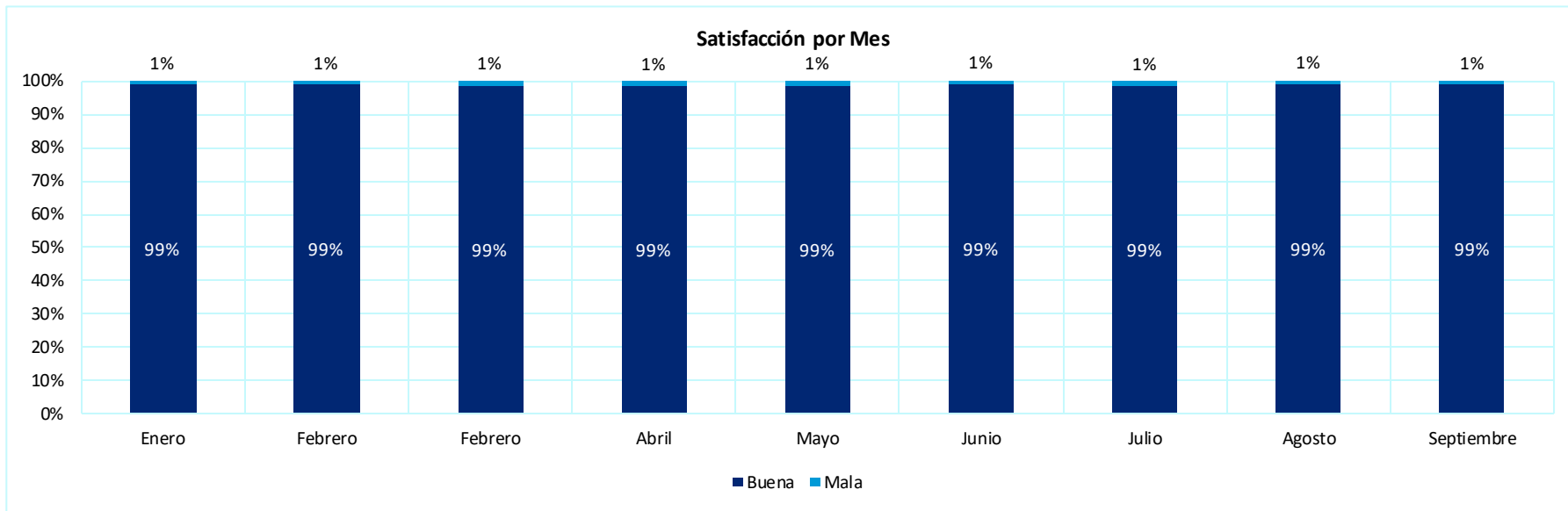
Tipología	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	% Variación
Interacciones Ofrecidas	965.518	955.863	856.140	-10%
Interacciones Atendidas	603.359	817.419	819.202	0,2%
Llamadas con Paso a Encuesta	24.138	25.006	29.711	19%
Encuestas Efectivas	18.785	23.264	27.188	17%
% de Respuesta Encuesta	77,82%	79,67%	91,51%	0,3%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- En el tercer trimestre del año 2019 se presentó un incremento de llamadas del 0,2% en comparación con el trimestre inmediatamente anterior. Este incremento se ve reflejado en la cantidad de encuestas efectivas que durante el tercer trimestre fue de **23.748**, 2% más que las obtenidas durante el segundo trimestre.
- De las 29.711 llamadas transferidas a encuesta se obtuvo respuesta por parte del ciudadano del **91,51%**.
- La cantidad de encuestas efectivas es menor que la cantidad de interacciones ofrecidas ya que cerca del 85% de las llamadas atendidas son Sin Objetivo Específico y se terminan mucho antes de transferir a la encuesta.

Nivel de Satisfacción - Adultos

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

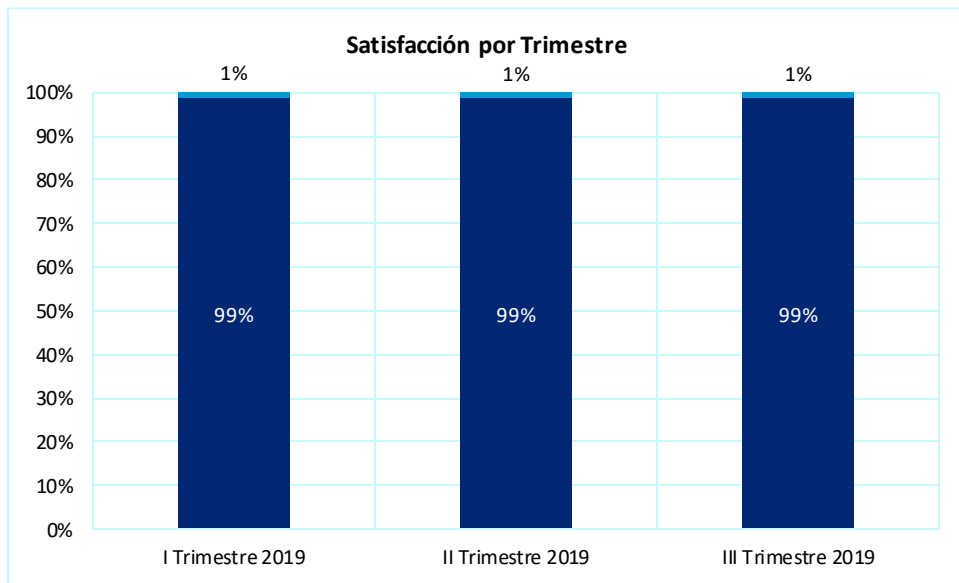


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El Nivel de Satisfacción de los Adultos que se comunican con las diferentes líneas de atención del Centro de Contacto se mantiene estable durante los meses de medición, ubicándose en un 99%.
- La población objetivo de este canal califica 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



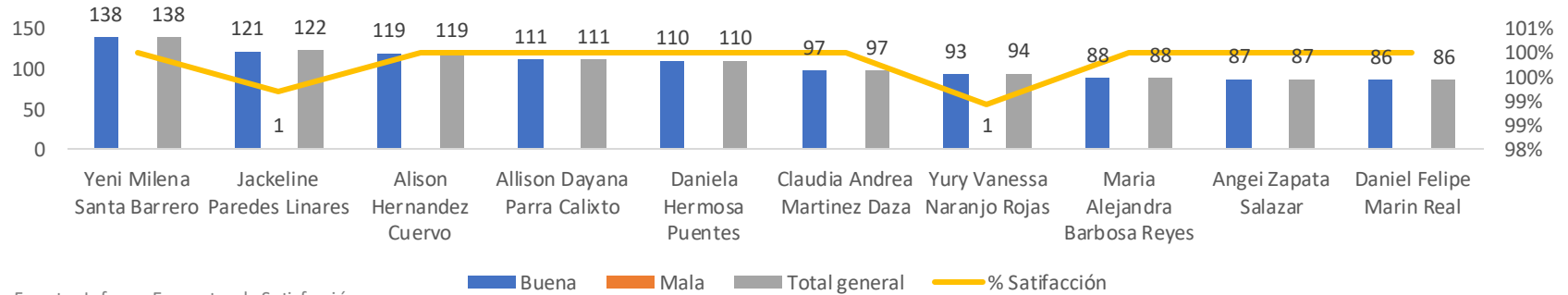
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Respuesta	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre
Buena	19.838	22.987	26.886
Mala	228	277	322
Total general	20.066	23.264	27.188

- Durante el tercer trimestre del 2019 el nivel de satisfacción se mantiene con respecto al segundo trimestre.
- Se realizan las siguientes acciones con el objetivo de mantener y mejorar este indicador:
 - Se realiza 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 envía los resultados al Supervisor para que se realice la respectiva retroalimentación siempre y cuando haya lugar.

Top 10 agentes evaluados en la encuesta de satisfacción

TOP 10 agentes Canal telefonico atencion adultos evaluados en la encuesta de satisfaccion



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

III Trimestre 2019



Interacciones- Líneas de Atención Adultos

Comportamiento Interacciones II Trimestre 2019

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

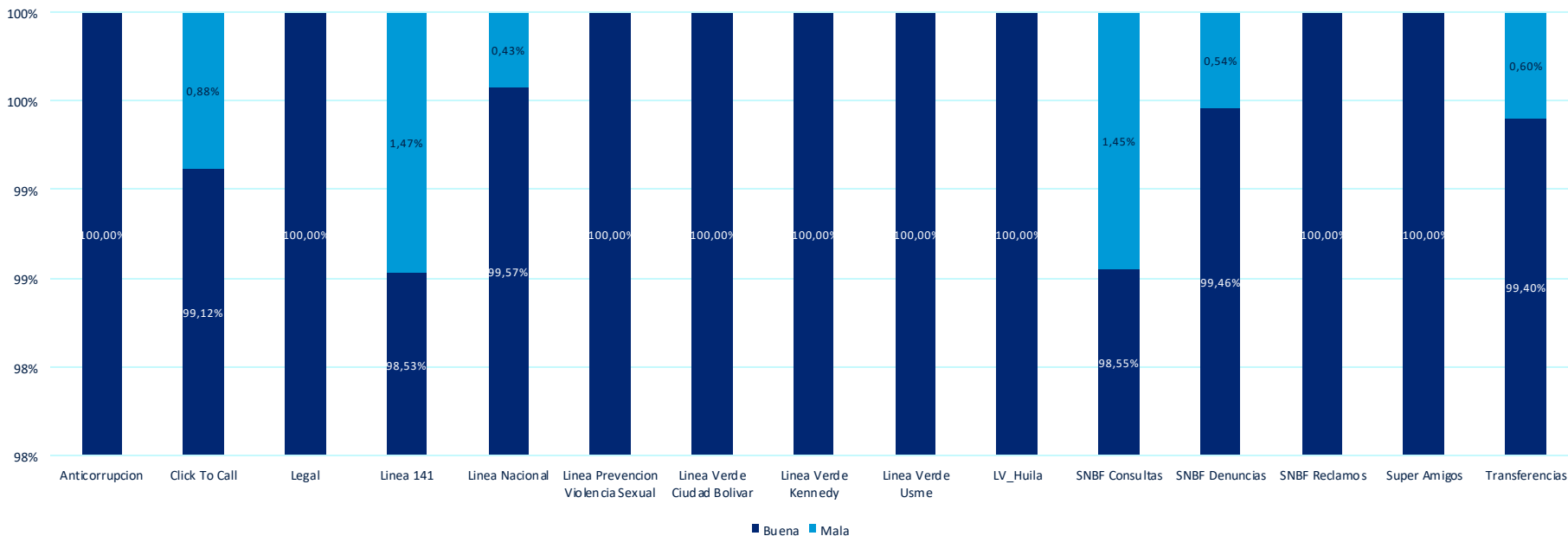
Línea	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Paso a Encuesta	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
Anticorrupción	335	326	74	62	83,78%
Click To Call	3.435	3355	812	623	76,72%
Legal	1612	1588	718	612	85,24%
Línea 141	835.401	798.827	20.933	16.350	78,11%
Línea Nacional	10.496	10.314	4.887	4.176	85,45%
Línea Verde Ciudad Bolívar	56	56	24	20	83,33%
Línea Verde Huila	42	42	0	0	0,00%
Línea Verde Kennedy	38	37	17	16	94,12%
Línea Verde Usme	110	106	64	60	93,75%
SNBF Consultas	477	472	205	173	84,39%
SNBF Denuncias	3807	3760	1837	1544	84,05%
SNBF Reclamos	305	299	134	106	79,10%
Soporte Técnico Migración Colombia	9	7	0	0	0,00%
Super Amigos	17	13	6	6	100,00%
Total general	856.140	819.202	29.711	23.748	79,93%

- Para el tercer trimestre, se obtuvo respuesta de 23.748 encuestas efectivas que representan el 79,93% de las llamadas transferidas a encuesta, lo cual representa un volumen significativo para medir el nivel de satisfacción de los adultos y todos los ciudadanos en general.
- A las 23.748 encuestas efectivas se suman 3.440 encuestas correspondientes a transferencias internas, para un total de 27.188.

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 ubica entre el 98 y 100%, es decir 8 puntos porcentuales por encima de la meta definida.

Video Llamada

Septiembre 2019

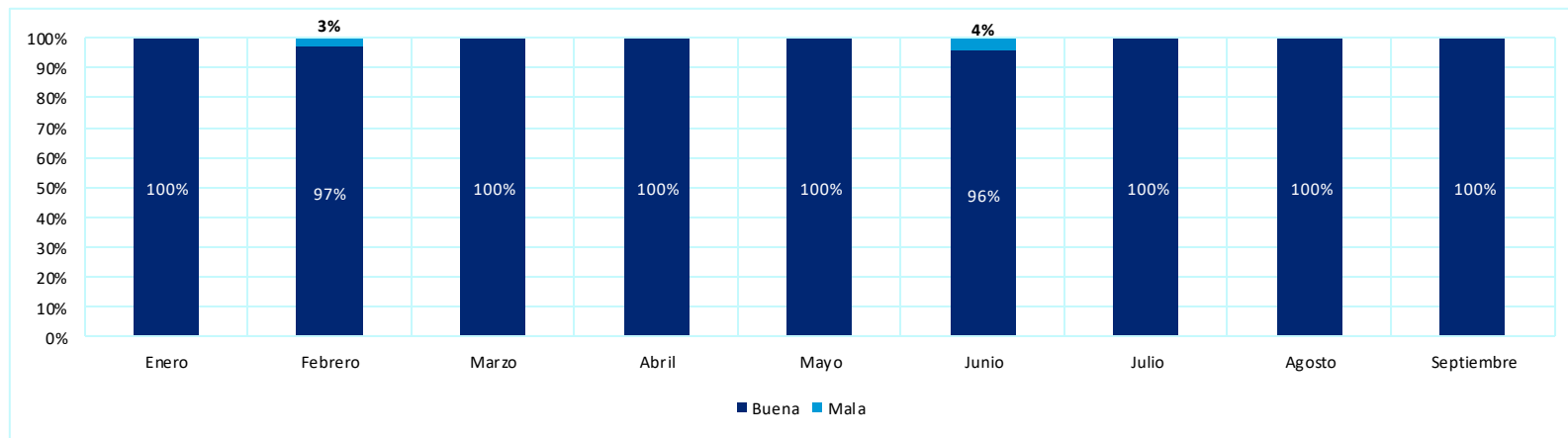


Interacciones- Videollamada

Tipología	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	% Variación
Interacciones Ofrecidas	892	711	667	-6%
Interacciones Atendidas	788	633	587	-7%
Llamadas con Paso a Encuesta	195	134	185	38%
Encuestas Efectivas	153	111	143	29%
% de Respuesta Encuesta	78,46%	82,84%	77,30%	-7%

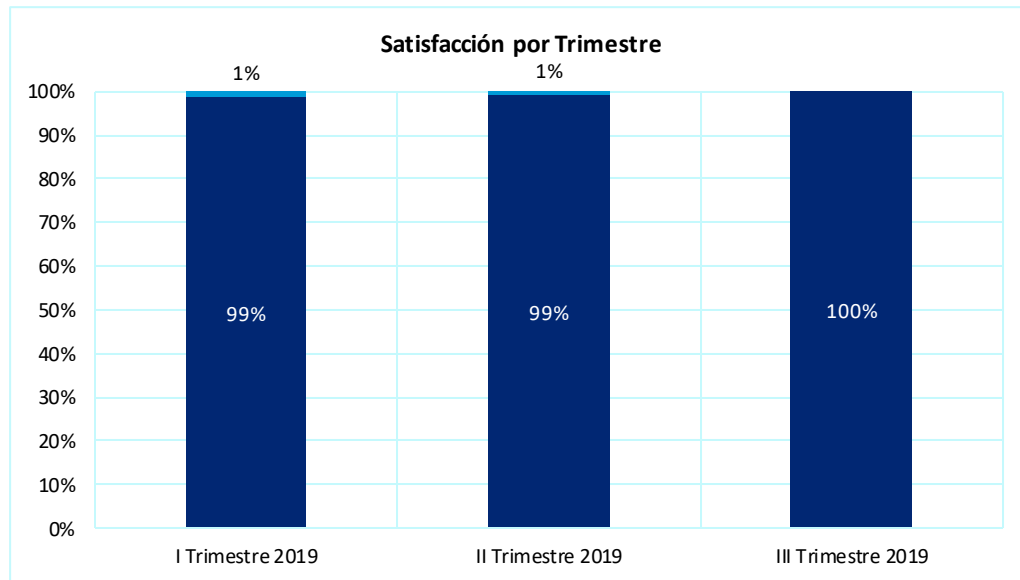
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el tercer trimestre del 2019 se presenta disminución en la cantidad de interacciones atendidas. Sin embargo se presenta incremento del 29% en la cantidad de encuestas efectivas en comparación con el II trimestre del año 2019.



Interacciones- Videollamada

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



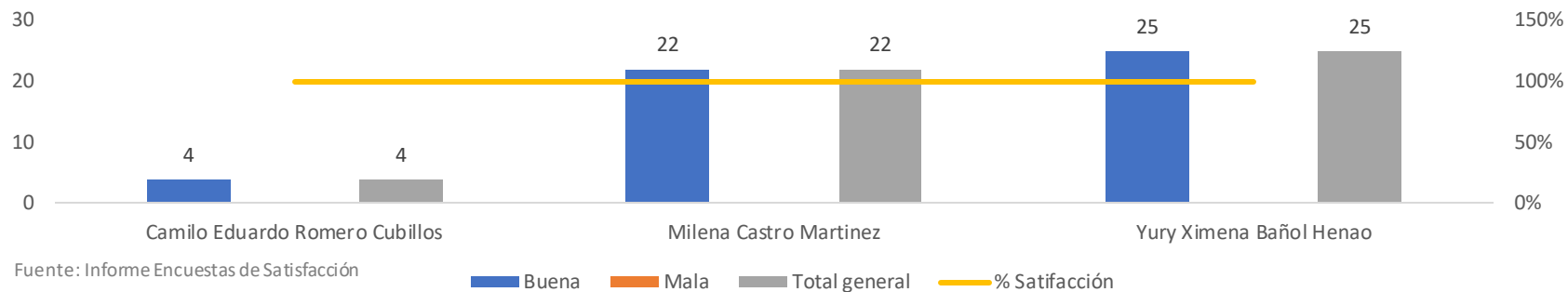
Respuesta	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre
Buena	151	110	143
Mala	2	1	0
Total general	153	111	143

- 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.

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Agentes evaluados en la encuesta de satisfacción

Agentes Canal Video Llamada evaluados en la encuesta de satisfacción



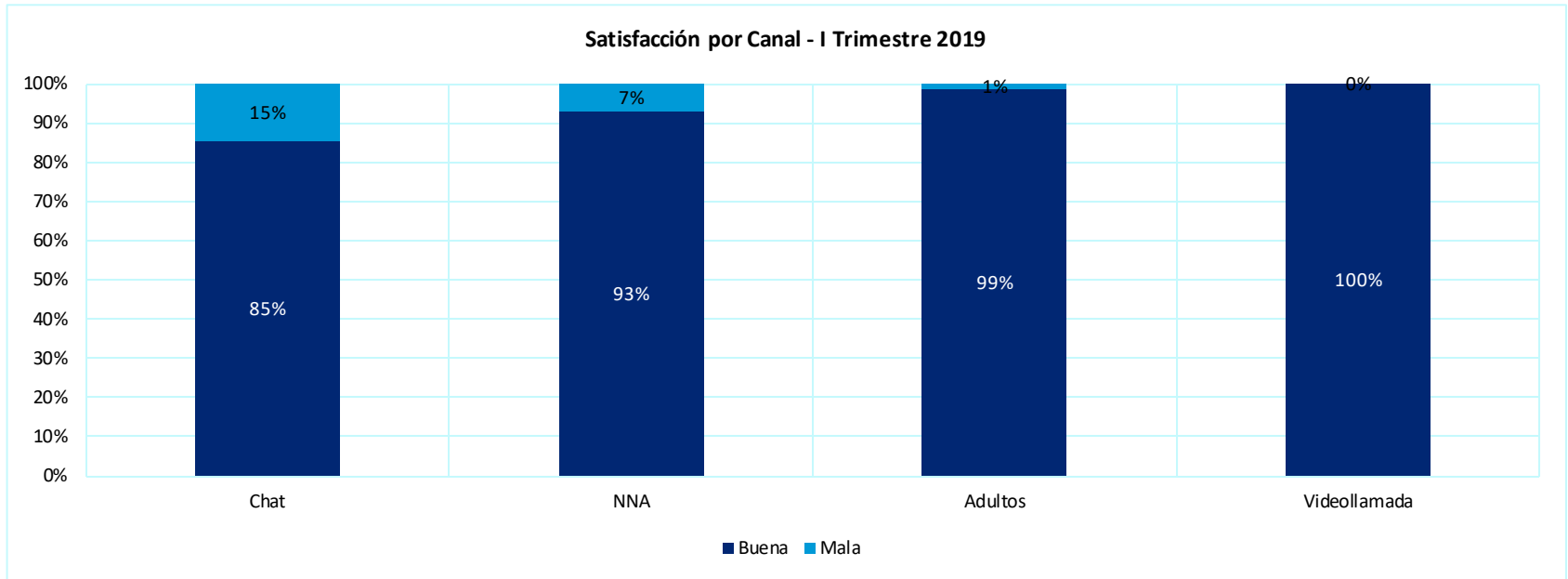
Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Camilo Eduardo Romero Cubillos	4	0	4	100%
Milena Castro Martinez	22	0	22	100%
Yury Ximena Bañol Henao	25	0	25	100%

Comparativo por canal

III Trimestre 2019



Interacciones- Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el tercer trimestre de 2019, se obtuvieron los niveles de satisfacción mostrados en el gráfico anterior. Las principales oportunidades de mejora se presentan en Chat y Línea 141 NNA.
- El nivel de satisfacción de los NNA ha ido en aumento y en este momento se espera que los comentarios de los ciudadanos que usan el chat se conviertan en fuentes de información que permitan mejorar la percepción de servicio.

Seguimiento Insatisfacción Canal Chat

Septiembre 2019



Seguimiento Encuestas con Comentario

Nivel de Satisfacción Chat – Septiembre 2019

Respuesta	Cantidad	% de Participación
Buena	558	83,41%
Mala	111	16,59%
Total general	659	100,00%



Encuestas con Calificación "Mala"	Cantidad	% de Participación
Encuestas con Comentario	42	37,84%
Encuestas Sin Comentario	69	62,16%
Total general	11	100,00%

- Durante el mes de septiembre, un agente técnico realizó la auditoría de las 42 encuestas con comentarios, con el objetivo de identificar si la calificación se debe a inconformidades con el proceso (Tiempos, Captura de Datos, Respuestas no Esperadas por el Ciudadano), con el agente (Atención, Información Completa, Tiempos de Respuesta) o si por el contrario se debe a un error por parte del ciudadano al momento de calificar la encuesta.

Encuestas con Calificación "Mala"	% de Participación Agosto	% de Participación Septiembre	% Variación
Encuestas con Comentario	29%	38%	29%
Encuestas Sin Comentario	71%	62%	-12%

- Los ciudadanos continúan registrando sus comentarios en relación con la atención recibida y en comparación con el mes anterior, se obtuvo el 29% más de comentarios.

Resultados

Insatisfacción Atribuible	Agosto	Septiembre	% Participación Septiembre
Proceso	29	38	83%
Agente	5	3	7%
Encuesta mal Calificada	2	4	10%
Total general	36	42	100%

- Desde que se inicio con la estrategia de auditoria a las encuestas con comentario, se ha logrado identificar que la insatisfacción se presenta en su mayoría (83%), con los procedimientos y no con la atención del agente.
- Estos procedimientos, de la operación o del ICBF, están relacionados con la asignación de citas, tiempos de respuesta a peticiones que no superan los términos de ley o simplemente la respuesta no es acorde a lo que ellos esperaban.



- Durante el proceso de auditoria, se identifico que tres interacciones reflejaron insatisfacción debido a que los agentes no brindaron respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.
- Estas interacciones fueron entregadas a los supervisores con el fin de generar la respectiva retroalimentación a los agentes involucrados.



Gracias



iQ
OUTSOURCING



**BIENESTAR
FAMILIAR**