

Informe de Gestión

Centro de Contacto ICBF – III Trimestre 2020





Encuestas Satisfacción de canales

III Trimestre 2020

- Tabla de Contenido
- Resultados Canal Chat
- Resultados Canal Telefónico
- Resultados Canal Video Llamada
- Comparativo por canal
- Plan de Acción

Canal Chat

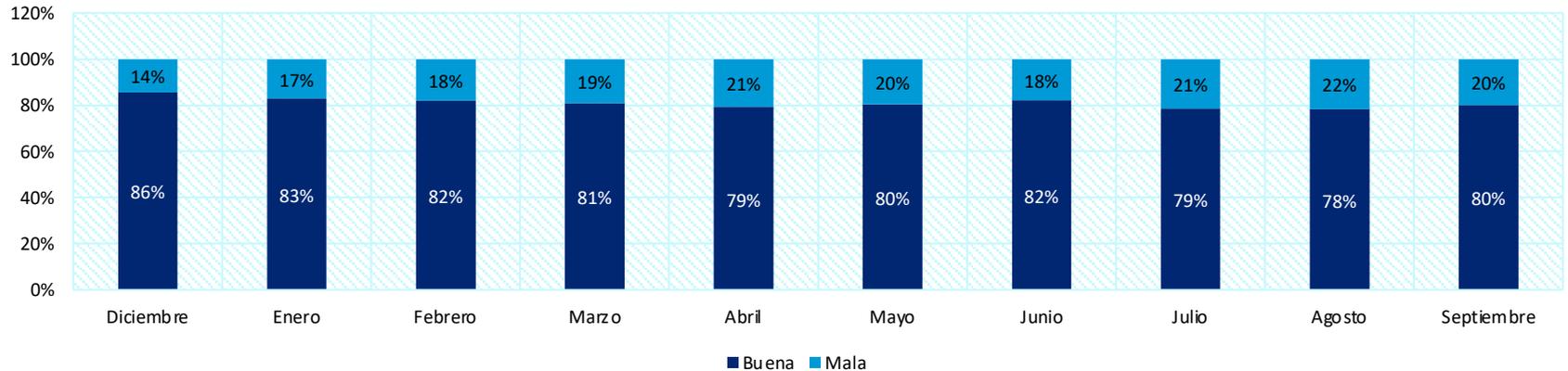
III Trimestre 2020



Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

Satisfacción por Mes



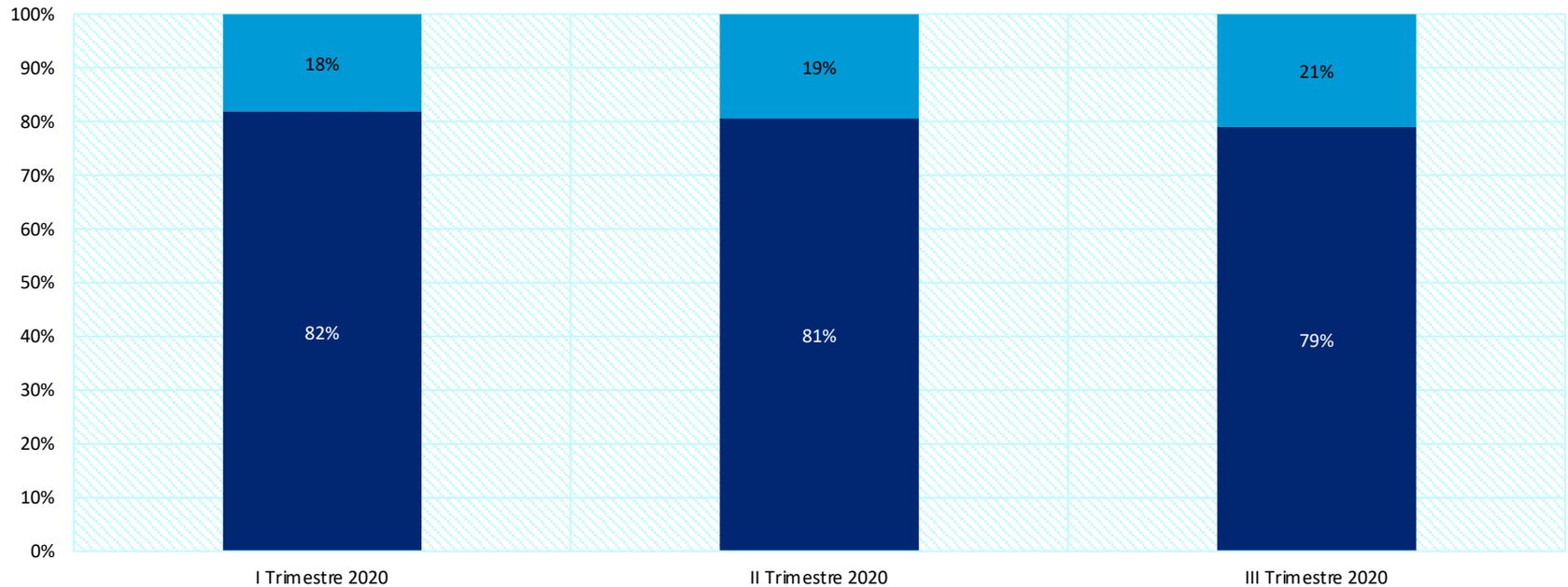
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el mes de septiembre el nivel de satisfacción de chat, presentó un aumento de 2%, en relación al mes anterior; no obstante, es importante precisar que a pesar de no alcanzar la meta definida, este obedece, más a la información que espera recibir el ciudadano, la cual a pesar de estar definida dentro de los procesos o lineamientos establecidos por el ICBF, no logra satisfacer la pretensión del usuario. En tal sentido, el análisis de la información señalada, se ilustrará de una manera más detallada, en otro apartado de la presentación.
- A pesar de la gran cantidad de interacciones que se recibieron por este canal, la atención se realizó dentro de los parámetros establecidos, brindando la información acorde a las necesidades de la ciudadanía.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

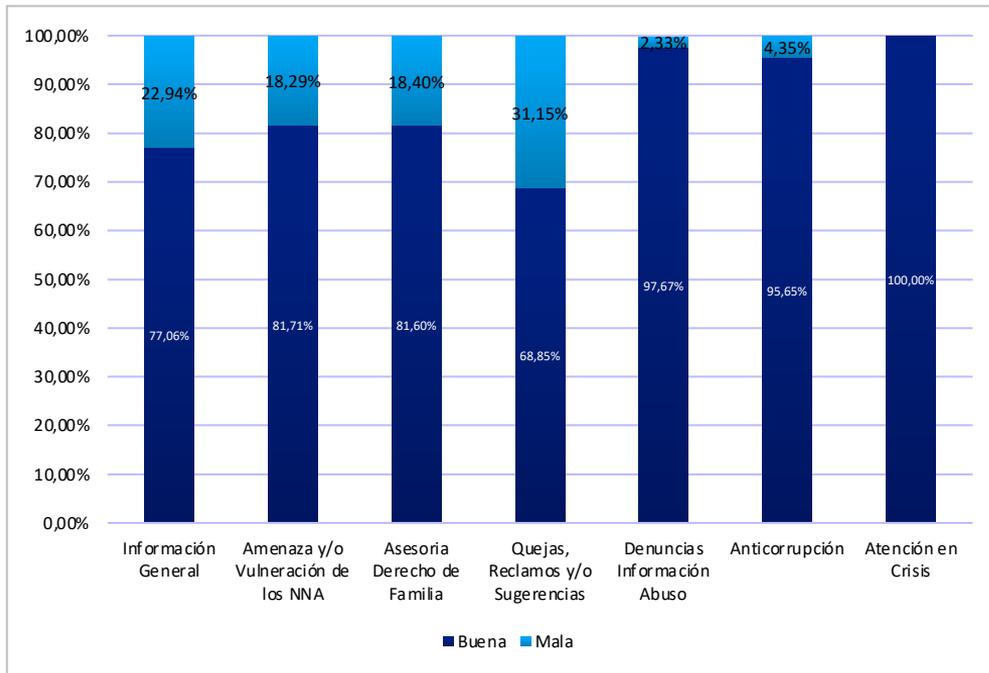
Satisfacción por Trimestre



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

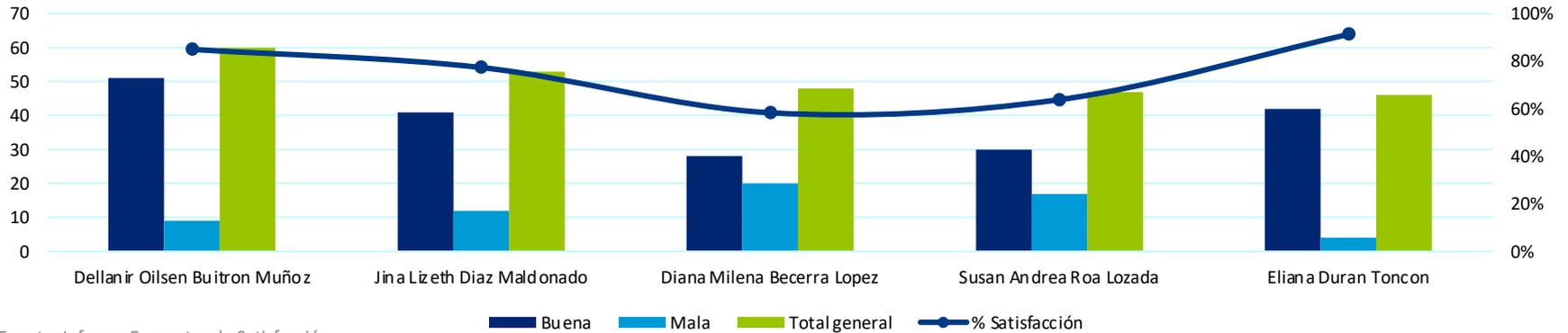
Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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



- Con el objetivo de garantizar el nivel de satisfacción en cada una de las salas, se realizó monitoreo a 177 de las interacciones calificadas como “Mala”, identificando que 109 de ellas (62%), alcanzaron una nota del 100%, de acuerdo a los lineamientos definidos en el diccionario de conceptos, por parte del ICBF. Este ejercicio nos permite 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.
- A su vez, todas las interacciones calificadas como “mala” y en las cuales el ciudadano deja comentarios, son monitoreadas en su totalidad.
- Estos resultados son compartidos con la DSyA de forma semanal.

Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción

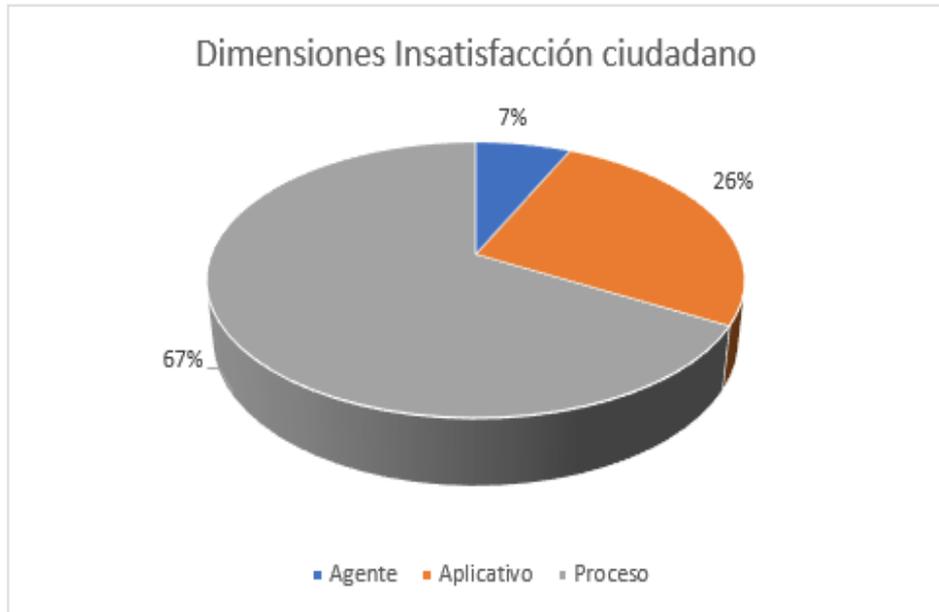


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Dellanir Oilsen Buitron Muñoz	51	9	60	85%	366
Jina Lizeth Diaz Maldonado	41	12	53	77%	337
Diana Milena Becerra Lopez	28	20	48	58%	493
Susan Andrea Roa Lozada	30	17	47	64%	418
Eliana Duran Toncon	42	4	46	91%	373

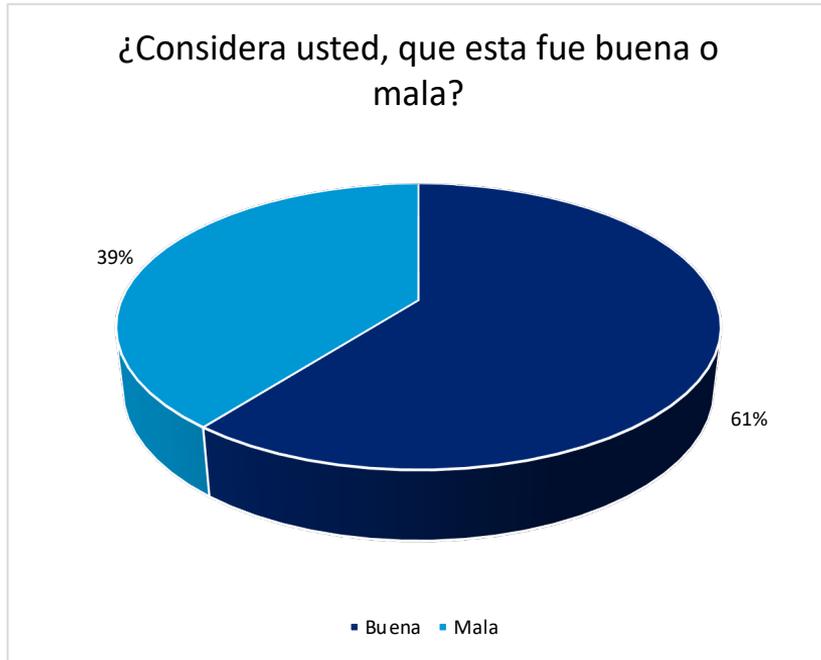
Como se ilustra en la tabla el % de participación de las encuestas realizadas vs las interacciones atendidas se encuentra en un promedio del 13%. Del mismo modo, es importante decir, que dentro de las dimensiones evaluadas por el ciudadano en la encuesta, se encuentran entre otras, la de proceso, operación y agente, siendo esta última la de menor impacto, ya que en promedio su afectación fue del $\leq 7\%$ (12), de acuerdo con las encuestas realizadas.

Resultado Monitoreos Insatisfacción Chat



- Para el mes de septiembre el nivel de satisfacción alcanzado, en el canal de chat, fue del 80%, aumentando en 2 puntos porcentuales, en relación al mes de agosto.
- Es importante mencionar, que dentro de las dimensiones, que se evalúan en el nivel de satisfacción, del canal de chat, la que presentó la mayor participación, durante el mes de agosto, fue la de proceso con el 67% (117 encuestas), la cual corresponde a los lineamientos definidos por el ICBF, y en los cuales el ciudadano, no se encuentra de acuerdo.
- Aunado a lo anterior, es importante precisar que la dimensión, que presentó la menor participación fue la atribuible a la gestión del agente, con un 7% (12 encuestas), motivo por el cual se mantendrá, el seguimiento e implementación de acciones de mejora, enfocadas, en las oportunidades de mejora identificadas, a través del seguimiento y acompañamiento, realizado por el supervisor y formador, asignados al segmento, señalado.

Gestión Outbound Insatisfacción Chat



- Con el objetivo de identificar de una manera más precisa, los motivos de la insatisfacción de los ciudadanos, que se comunicaron en el mes de septiembre y calificaron como “Mala”, la atención recibida por el canal chat, se realizó una gestión outbound a dichos registros, logrando contactar a 33 ciudadanos, a los cuales se les realizó 3 preguntas, con el propósito de obtener información de valor, que nos permita, definir acciones de mejora más efectivas.
- Para la pregunta ¿Considera usted, que la atención recibida, fue buena o mala?, se obtuvo un resultado del 61% como buena (20 ciudadanos) y 39% como mala (13 ciudadanos), para el caso de las encuestas calificadas como “Malas”, solo 2 de ellas hacen referencia a la gestión del asesor y las demás al proceso que deben realizar, de acuerdo con su pretensión.
- Respecto a los ciudadanos que calificaron como buena la atención recibida a través del canal de chat, manifestaron que no recordaban, haber dado la calificación de “Mala”, en la encuesta realizada.

Gestión Outbound Insatisfacción Chat



- Con el objetivo de identificar de una manera más precisa, los motivos de la insatisfacción de los ciudadanos, que se comunicaron en el mes de septiembre y calificaron como “Mala”, la atención recibida por el canal chat, se realizó una gestión outbound a dichos registros, logrando contactar a 33 ciudadanos, a los cuales se les realizó 3 preguntas, con el propósito de obtener información de valor, que nos permita, definir acciones de mejora más efectivas.
- Para la pregunta, ¿La información que recibió se ajusta a su consulta?, se obtuvo un resultado del 61% como buena (20 ciudadanos) y 39% como mala (13 ciudadanos), para el caso de las encuestas calificadas como “Malas”, solo 2 de ellas hacen referencia a la gestión del asesor y las demás al proceso que deben realizar, de acuerdo con su pretensión.
- Respecto a los ciudadanos que calificaron como buena la atención recibida a través del canal de chat, manifestaron que no recordaban, haber dado la calificación de “Mala”, en la encuesta realizada.

Gestión Outbound Insatisfacción Chat



- Con el objetivo de identificar de una manera más precisa, los motivos de la insatisfacción de los ciudadanos, que se comunicaron en el mes de septiembre y calificaron como “Mala”, la atención recibida por el canal chat, se realizó una gestión outbound a dichos registros, logrando contactar a 33 ciudadanos, a los cuales se les realizó 3 preguntas, con el propósito de obtener información de valor, que nos permita, definir acciones de mejora más efectivas.
- Para la pregunta, ¿La información que recibió fue clara?, se obtuvo un resultado del 61% como buena (20 ciudadanos) y 39% como mala (13 ciudadanos), para el caso de las encuestas calificadas como “Malas”, solo 2 de ellas hacen referencia a la gestión del asesor y las demás al proceso que deben realizar, de acuerdo con su pretensión.
- Respecto a los ciudadanos que calificaron como buena la atención recibida a través del canal de chat, manifestaron que no recordaban, haber dado la calificación de “Mala”, en la encuesta realizada.

Canal Telefónico

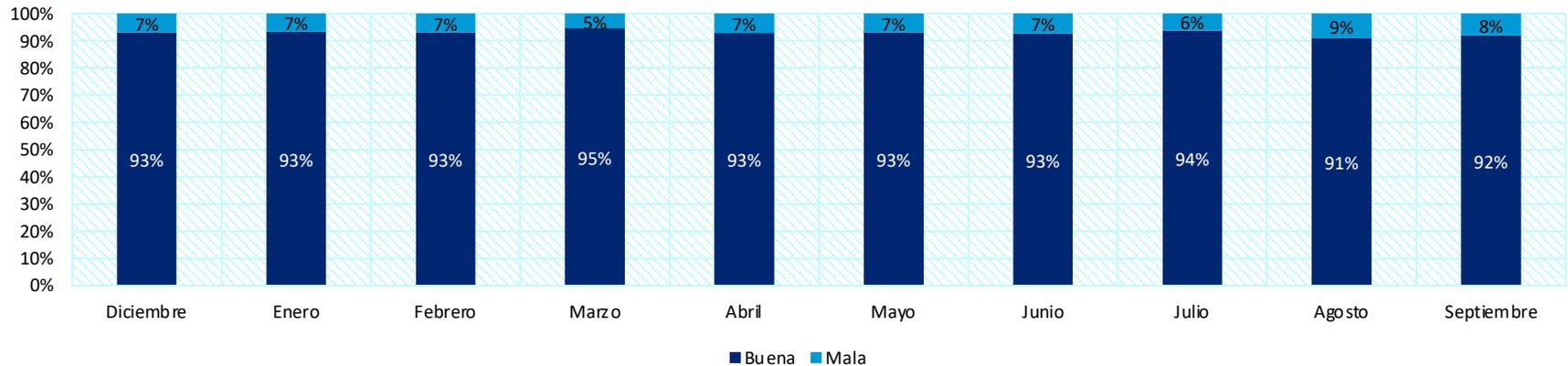
III Trimestre 2020



Nivel de Satisfacción - NNA

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

Satisfacción por Mes



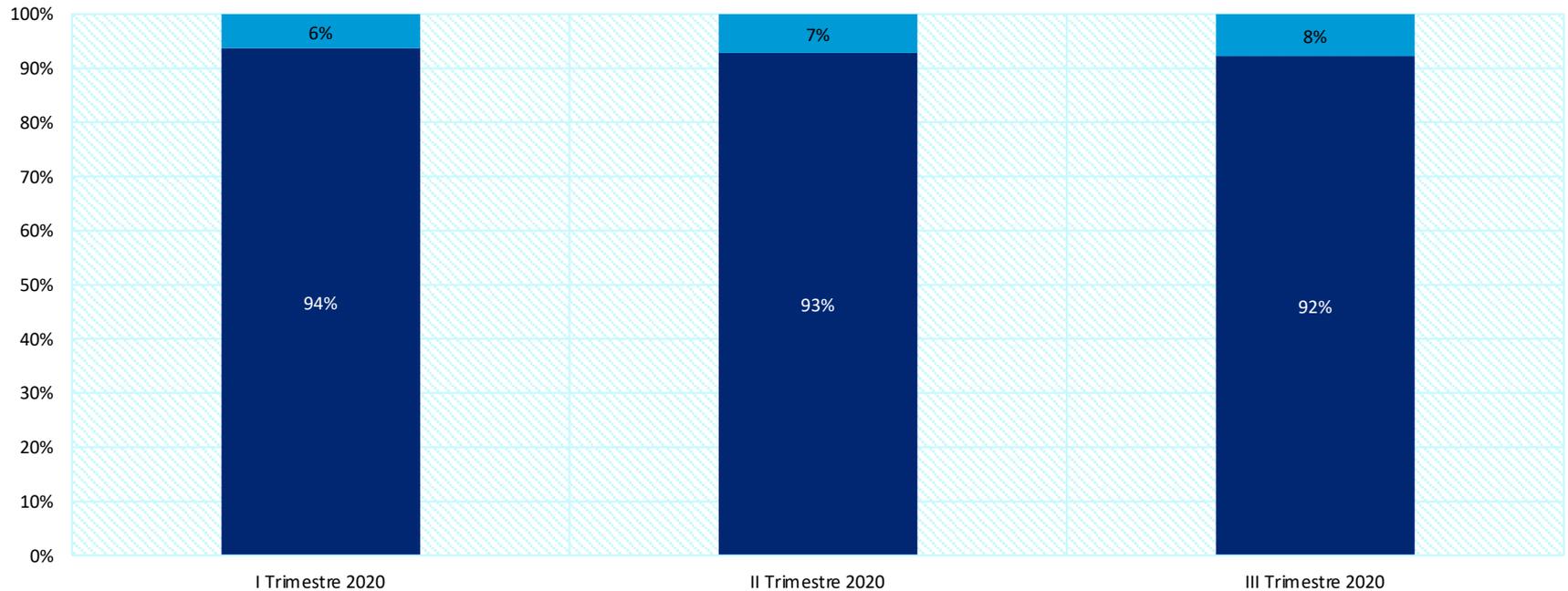
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción de los NNA, presentó un aumento de 1%, en relación al mes anterior. En tal sentido, es importante indicar, que los agentes son auditados por el área psicosocial, con el propósito de garantizar, que el manejo que se le dé, a este tipo de interacciones, sea acorde a las habilidades blandas y complementarias, que requiere la atención de niños, niñas y adolescente, lo cual nos permite realizar una retroalimentación, de una manera oportuna y precisa, en dado caso de identificar oportunidades de mejora (Indicador FHA). Es de aclarar, que este monitoreo, es adicional al realizado por el agente técnico, quien monitorea una muestra de las encuestas con insatisfacción y genera las respectivas alertas a la operación, insumo que permite definir las acciones correctivas y preventivas a lugar, de manera conjunta entre el supervisor y formador, de cada equipo de trabajo.

Nivel de Satisfacción - NNA

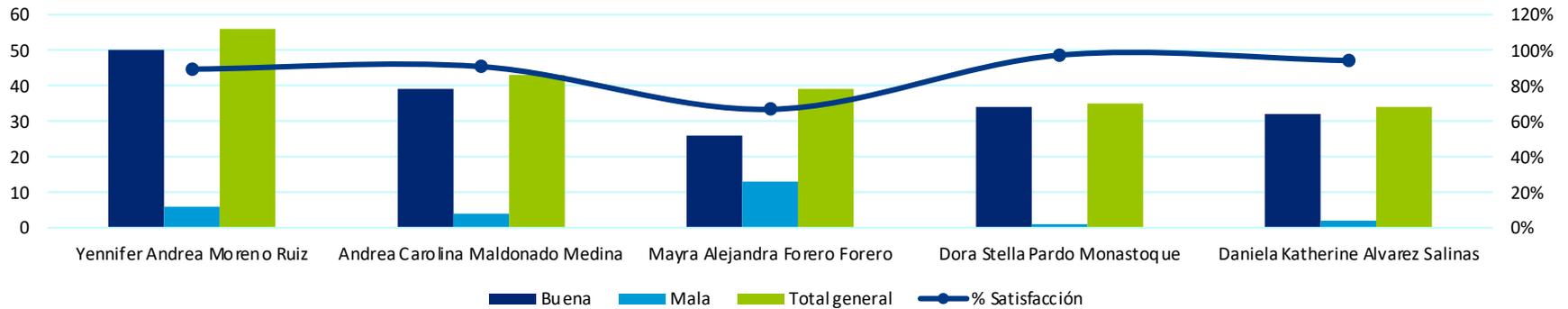
Resultado a la pregunta: ¿Te gusto hablar con nosotros?

Satisfacción por Trimestre



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción

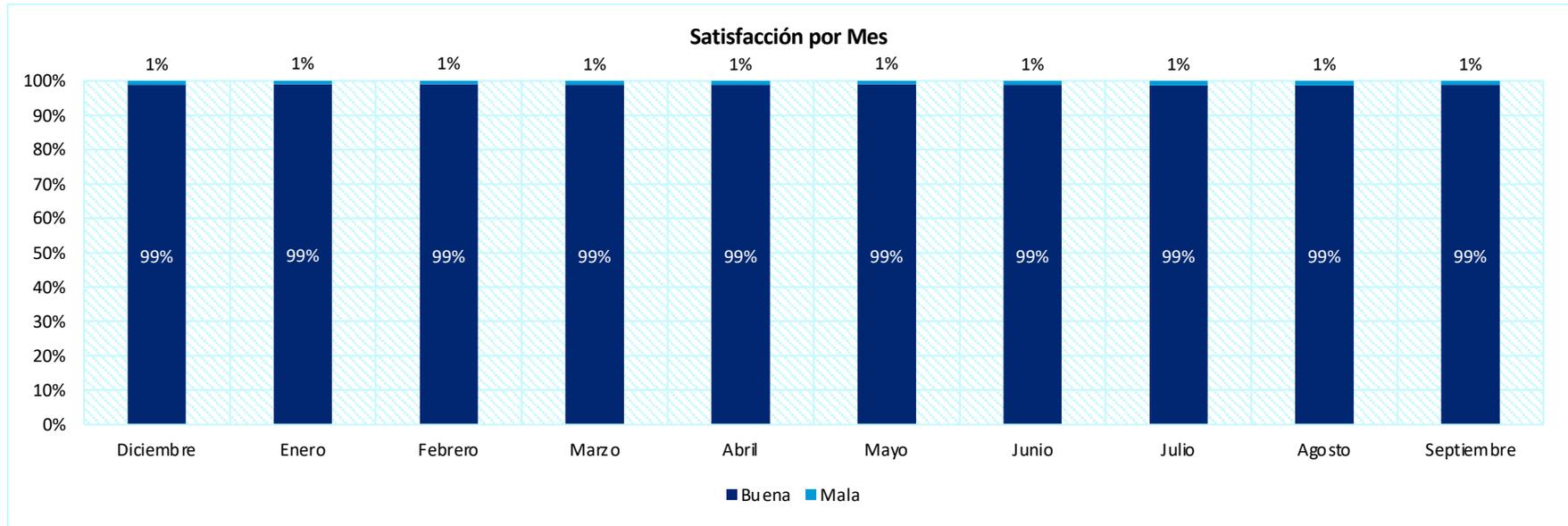


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Yennifer Andrea Moreno Ruiz	50	6	56	89%	1.796
Andrea Carolina Maldonado Medina	39	4	43	91%	1.666
Forero Forero Mayra Alejandra	26	13	39	67%	2.057
Dora Stella Pardo Monastoque	34	1	35	97%	1.605
Daniela Katherine Alvarez Salinas	32	2	34	94%	1.788

Como se ilustra en la tabla, el % de satisfacción de las agentes Yennifer Andrea Moreno y Mayra Alejandra Forero, se encuentran 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 el mes de septiembre fue del 90%, lo anterior, como consecuencia al acompañamiento y seguimiento focalizado (Aumento en el número de muestras a evaluar por parte del supervisor, acompañamiento por parte del equipo Psicosocial y seguimiento a la contratación de metas), por parte del profesional de psicosocial, formador y supervisor a cargo.

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



- Para el mes de septiembre, el 99% de los adultos encuestados, se sienten satisfechos con la atención brindada por parte de los agentes del Centro de contacto. Esto se debe, a que los adultos se comunican con una intención clara y son conscientes en su mayoría, del alcance y respuesta que se tiene desde el Centro de Contacto.

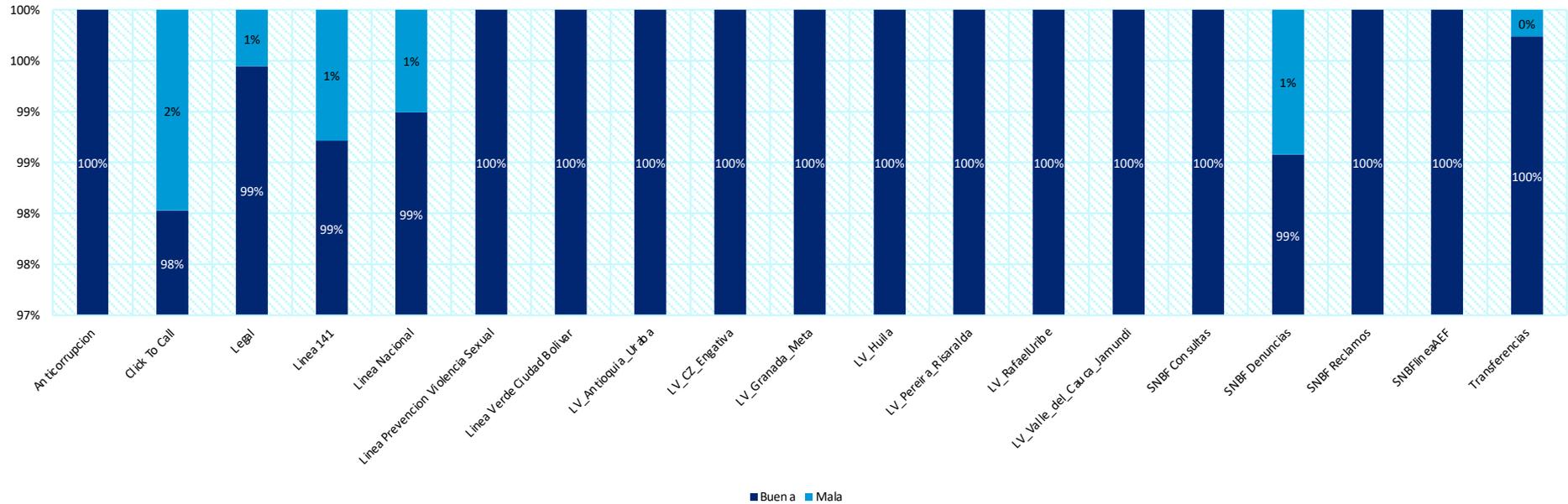
Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue:**



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se ilustra los resultados obtenidos en los tres trimestres del 2020, el umbral se ha mantenido en el 99%. Esto se debe, en gran medida, al seguimiento y acompañamiento que se ha realizado con cada equipo de trabajo, de manera focalizada, en el cual el profesional de psicosocial, supervisor y formador, trabajan de manera conjunta, en el desarrollo de las habilidades blandas, que debe tener el personal, para la atención de adultos.

Nivel de Satisfacción - Adultos



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

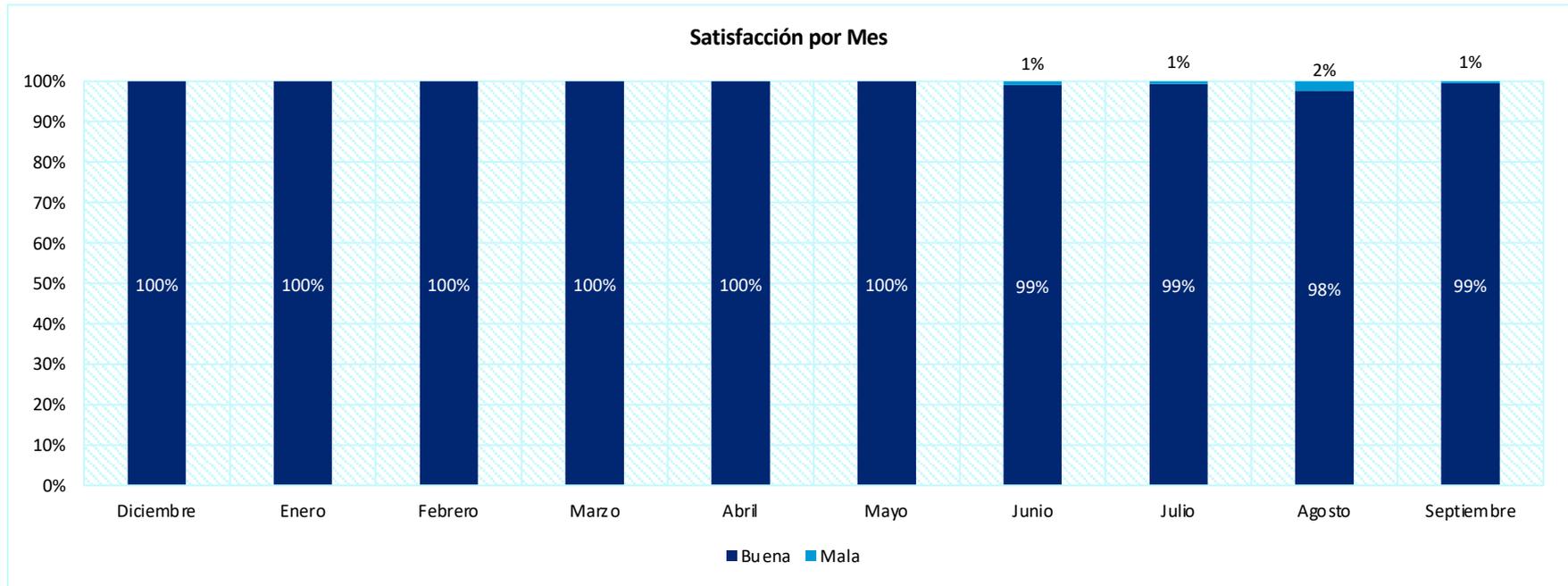
- El nivel de satisfacción de adultos por Línea, presentó un comportamiento muy simétrico, evidenciando que la mayor oportunidad de mejora, se presentó en la opción de Click To Call.

Video Llamada

III Trimestre 2020



Interacciones- Videollamada



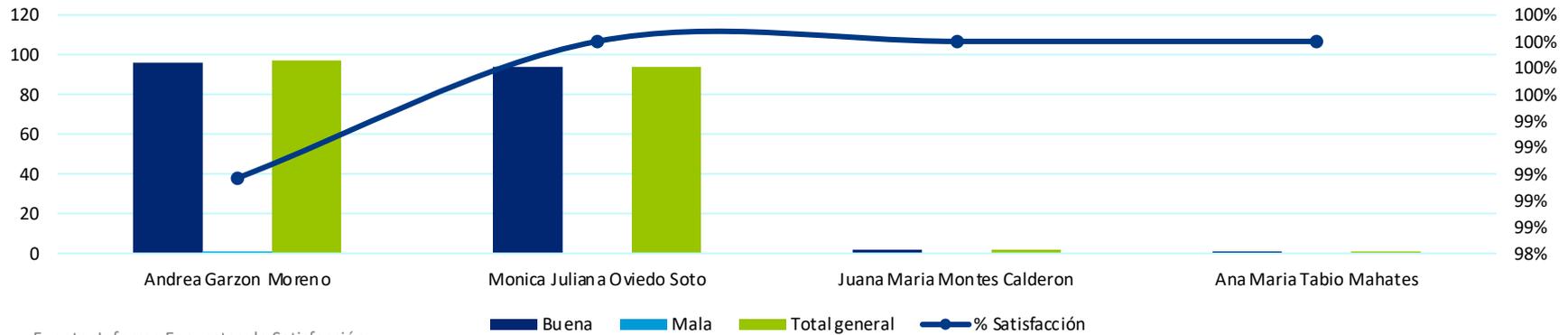
- El nivel de satisfacción del Canal de Videollamada, presentó el aumento de 1 punto porcentual, en relación al mes anterior (99%). En estas interacciones, se atiende en su mayoría adultos y ciudadanos en el extranjero, a los cuales se les brinda una respuesta concreta, lo que no genera incomodidad en los ciudadanos.

Interacciones- Videollamada



- Como se ilustra en los resultados obtenidos en los tres primeros trimestres del 2020, el umbral obtenido en el canal de video llamada se mantiene, en el nivel de satisfacción esperado (99% en promedio), esto debido, en gran medida al tipo de solicitudes que realizan los ciudadanos, a través de este medio, las cuales son muy precisas y puntuales, lo que permite brindar una respuesta clara, de acuerdo con la pretensión del usuario.

Agentes evaluados en la encuesta de satisfacción - IV T



Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Andrea Garzon Moreno	96	1	97	99%	273
Monica Juliana Oviedo Soto	94	0	94	100%	228
Juana Maria Montes Calderon	2	0	2	100%	5
Ana Maria Tabio Mahates	1	0	1	100%	2

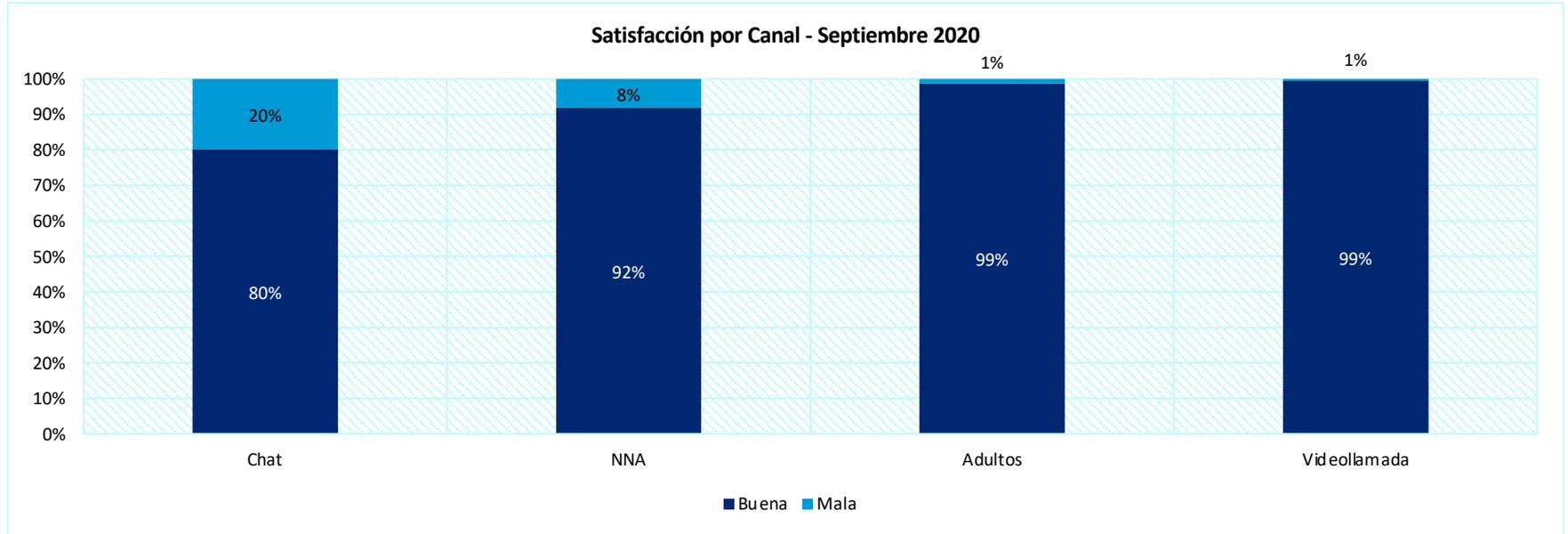
Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción de los agentes con el mayor número de encuestas durante el mes de septiembre, fue en promedio del 99%, resaltando en sus llamadas la atención y/o orientación brindada a los ciudadanos que se comunicaron a través del canal de atención de video llamada.

Comparativo por canal

Septiembre 2020



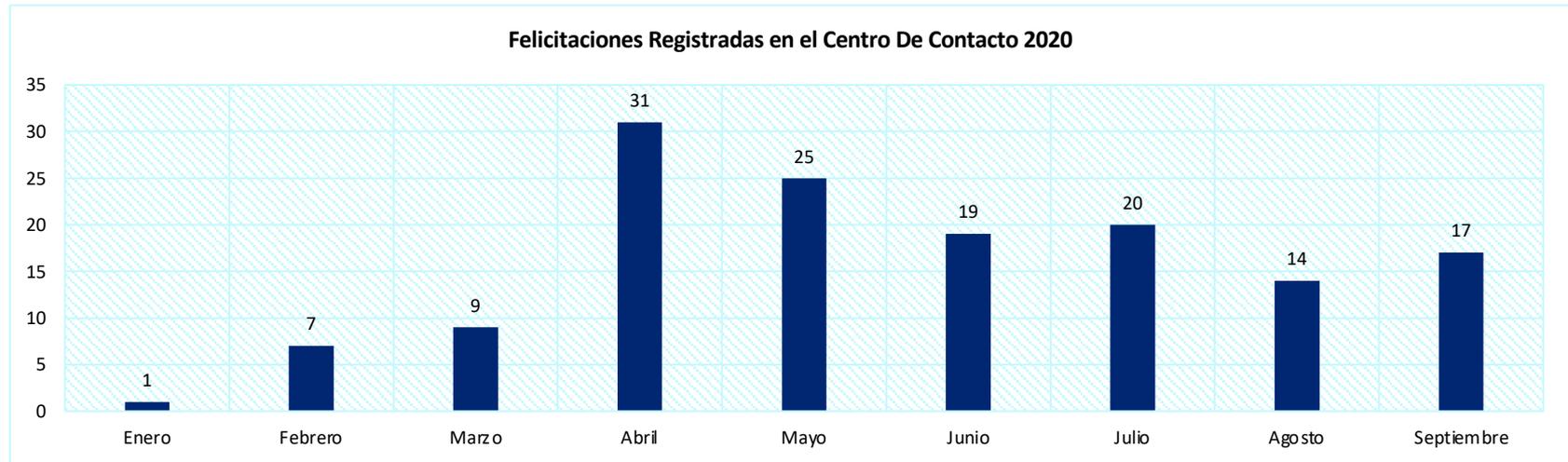
Comparativo



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante el mes de septiembre los planes de mejora se enfocaron en todos los canales de atención, con el propósito de mantener el nivel de satisfacción, en aquellos servicios con un buen indicador y mejorar aquellos, en los que los ciudadanos se sienten menos satisfechos.
- 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



- 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 mes de septiembre del 2020, se recibió un total de 17 felicitaciones (3 mas que en agosto) a los agentes del centro de contacto, exaltando su labor y calidad en la atención, generando momentos de verdad en los niños, niñas, adolescentes y ciudadanos.

Resultados Encuestas Canales Septiembre

	Chat	Videollamada	NNA	Adultos	Total	% Indicador
Encuestas Calificadas con atención "Buena"	739	193	2.155	23.879	26.966	97,57%
Encuestas Calificadas con atención "Mala"	182	1	189	299	671	2,43%
Total de Encuestas Realizadas	921	194	2.344	24.178	27.637	100,00%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el mes de septiembre se alcanzo una nota de satisfacción consolidada del 97,57%, es decir, presento un aumento del 0.33%, en todos los canales que son objeto de esta medición.
- Se mantendrá el seguimiento e implementación de acciones de mejora, en el canal de chat, ya que es el que presento el % de satisfacción mas bajo, durante el mes de agosto, no obstante, es importante mencionar que, menos del 7% (12) de las encuestas calificadas como malas, son atribuibles a la gestión realizada por el agente, ya que el % adicional, corresponden a insatisfacción de los ciudadanos, por los lineamientos definidos por el ICBF, en los diferentes procesos internos. En tal sentido, si solo se tuviera encuesta el número señalado, para calcular el nivel de satisfacción, en el mes de septiembre, el mismo hubiese sido del 93% y no del 80%, como se ilustra.

Plan de Acción

2020



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.



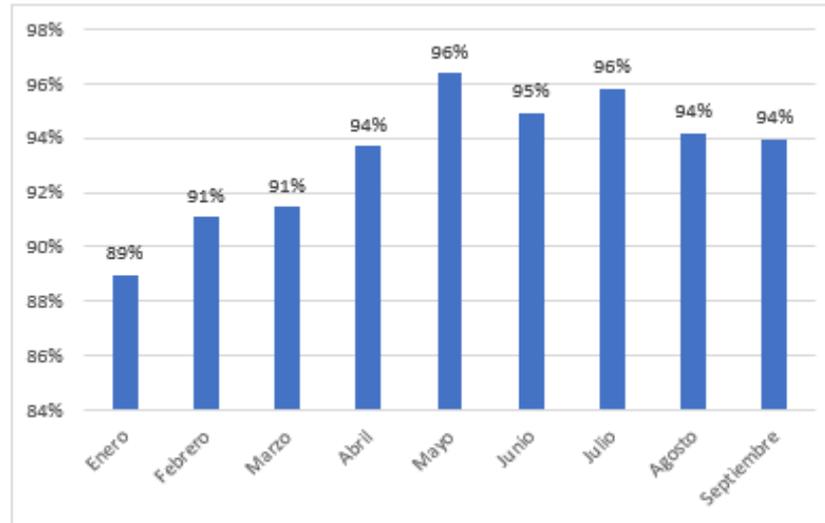
Acierto

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.

Resultados Plan de Trabajo

Como resultado del plan de trabajo expuesto nos permitimos compartir los resultados obtenidos en el indicador de FHA, en lo que va corrido 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 Septiembre

- Para el mes de septiembre del 2020, se mantuvo el indicador del FHA (Habilidades básicas y complementarias, para la atención, de niños, niñas y adolescentes), en relación al mes de agosto, garantizando su cumplimiento, de acuerdo con la meta definida para el indicador (90%), 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.

Resultados Plan de Trabajo

- Para el mes de septiembre el indicador denominado “*Apropiación del Conocimiento*”, finalizó en el 84% (meta 80%), presentando un aumento de 6 puntos porcentuales en relación al mes de agosto, es importante recordar, que el mismo tiene como objetivo la apropiación 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. Para el mes de octubre, se dará continuidad al acompañamiento, para mantener los resultados obtenidos.
- Seguimiento focalizado por parte del profesional de psicosocial, formador y supervisor, al personal que presentó afectación en el indicador de FHA (habilidades blandas y complementarias, en la atención de niñas, niños y adolescentes), para el mes de agosto.
- Se mantiene el acompañamiento y seguimiento duplas de trabajo (supervisor – formador), con el objetivo de revisar cada uno de los indicadores sensibles de la operación (TMO, PECUF, PECN, Anulaciones y Cambios de Petición, entre otros), que permita tener una mayor comprensión y claridad del impacto, que tiene un posible incumplimiento en los ANS definidos contractualmente con el ICBF, haciendo énfasis en el personal que presenta una mayor cantidad de oportunidades de mejora, en los indicadores objeto de revisión, definiendo acciones a corto, mediano y largo plazo.
- Continuidad en la ejecución de un mayor número de valoraciones 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. Se realizó focalización en los asesores, con mayor número de hallazgos identificados por el segmento de monitoreo y supervisores. En tal sentido, gracias al acompañamiento realizado, el indicador presentó una mejora de 2 puntos porcentuales, en relación al mes de agosto.

Resultados Plan de Trabajo

- Programación de capacitaciones focalizadas, al personal que presentó una mayor cantidad 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. Es importante precisar, que este tipo de refuerzos, se vienen realizando en las siguientes franjas horarias, de 6:00 a 8:00 am y 14:00 a 18:00, intervalos en los cuales los canales de atención telefónicos y/o virtuales, presentan una mayor disponibilidad, ejecutando acciones correctivas, de mejorar y preventivas, en los indicadores que son objeto de seguimiento y acompañamiento, en cada equipo de trabajo.
- Aplicación de procesos disciplinarios, al personal que presentó conductas inapropiadas en su gestión diaria, tales como: Cuelgues de llamadas, reincidencia en el incumplimiento de indicadores operativos (Calidad PECUF y PECUF), las cuales están soportadas en un análisis previo, realizado en el tablero de eficiencia operativa. En tal sentido, debido al seguimiento realizado se desvinculo un total de 4 personas, por cuelgues de llamadas.
- Contratación de metas mensual de los indicadores operativos propios de cada segmento (Supervisor y Agentes), los cuales tienen como finalidad realizar un acompañamiento continuo y mas detallado, a todo el personal del centro de contacto, estableciendo metas semanales, con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos para cada una de las métricas. Es de aclarar, que en este proceso, se definen de manera conjunta, entre el supervisor, formador y profesional de psicosocial, acciones, correctivas y preventivas, de manera focalizada o grupal, que permitan subsanar las oportunidades de mejora, identificadas en el mes inmediatamente anterior.



Gracias



iQ
OUTSOURCING