

Informe de Encuestas de satisfacción por canales

Centro de Contacto ICBF
Septiembre 2023



OBJETIVO: Establecer las acciones para medir y analizar la satisfacción de los peticionarios que se comunican con la entidad a través de los canales telefónicos y virtuales.

ALCANCE: La medición tiene alcance solo en el nivel nacional.

Se debe tener presente:

- Las encuestas de satisfacción realizadas a la ciudadanía están basadas en el principio de la buena fe, establecido en artículo 83 de la Constitución Política de Colombia.
- La no conformidad que manifieste un peticionario encuestado frente a la atención que se le brindó en el canal presencial del ICBF, será tomada y verificada por el centro de contacto y la Dirección de Servicios y Atención.
- De manera constante se hace la revisión y monitoreo de las encuestas con calificación negativa.

En el presente informe se presentará el resultado y valoración de las respuestas obtenidas, así como el status de encuestas realizadas e interacciones auditadas. De igual manera se dará a conocer los niveles de satisfacción, las interacciones ofrecidas y atendidas, las encuestas efectivas y el plan de acción que se ejecutó con las respectivas conclusiones.

Canales



Chat



Canal
Teléfono -
Adultos



141 - NNA



Videollamada



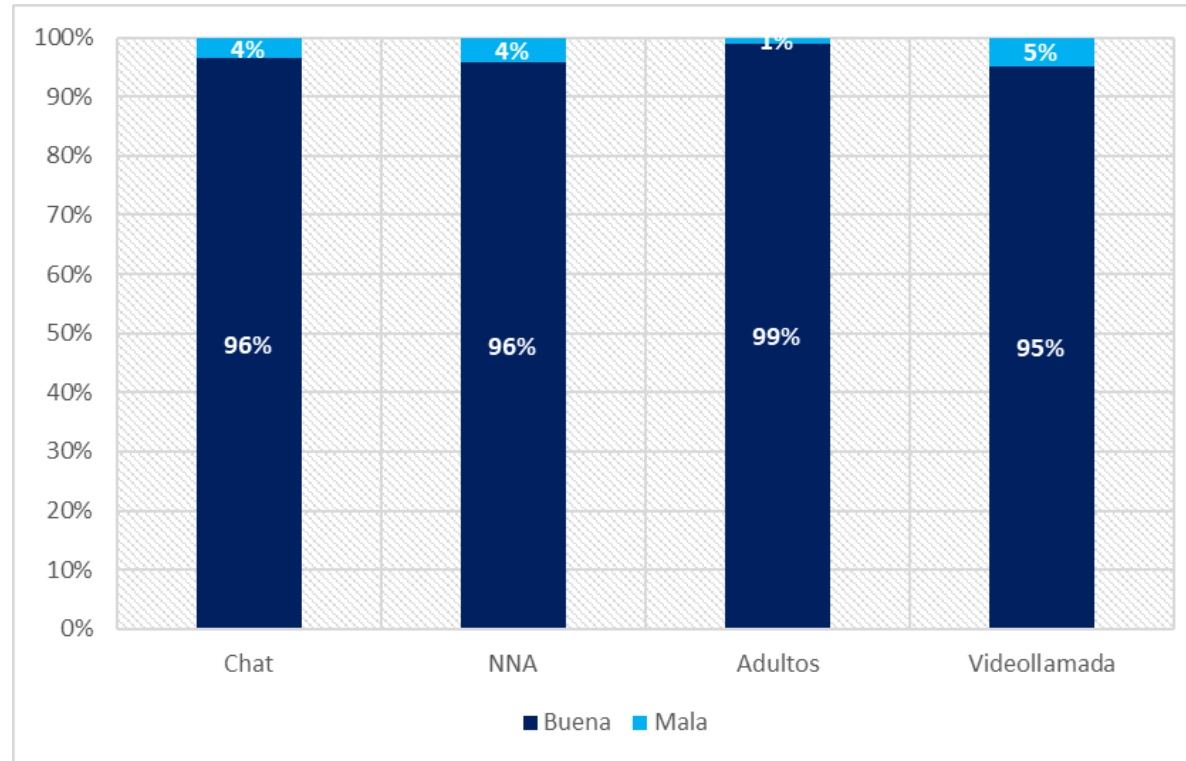
Atención
presencial

Comparativo por canal

Septiembre 2023



Comparativo NS



En la siguiente grafica se ilustra el porcentaje de participación de encuestas por canal, evidenciando cumplimiento de cada uno, el umbral establecido es de $\geq 90\%$, obteniendo el mejor resultado de nivel de satisfacción en el canal de adultos.

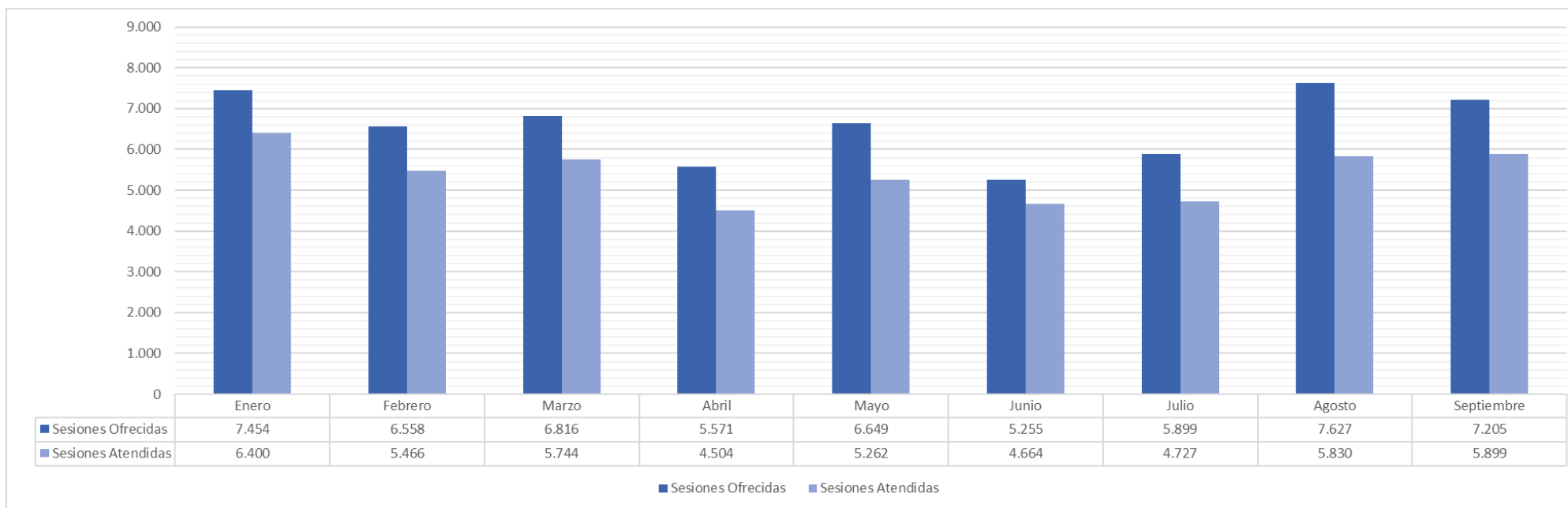
Para el cumplimiento de este indicador se viene trabajando a nivel de centro de contacto con fortalecimiento de producto, habilidades comunicativas y seguimiento lo que ha permitido fortalecer en cada segmento y así brindar un buen servicio a los NNA y ciudadanos que se comunican por nuestros canales de atención.

Resultados canal Chat

Septiembre 2023

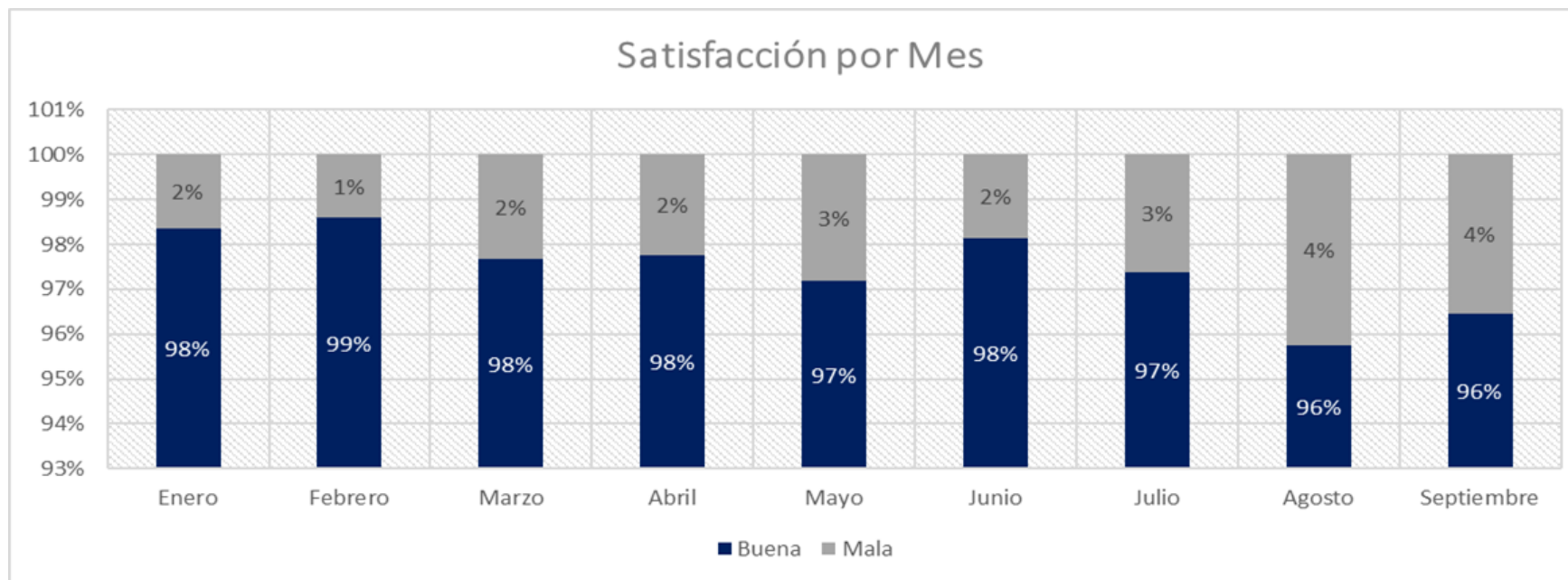


Comportamiento mensual canal chat



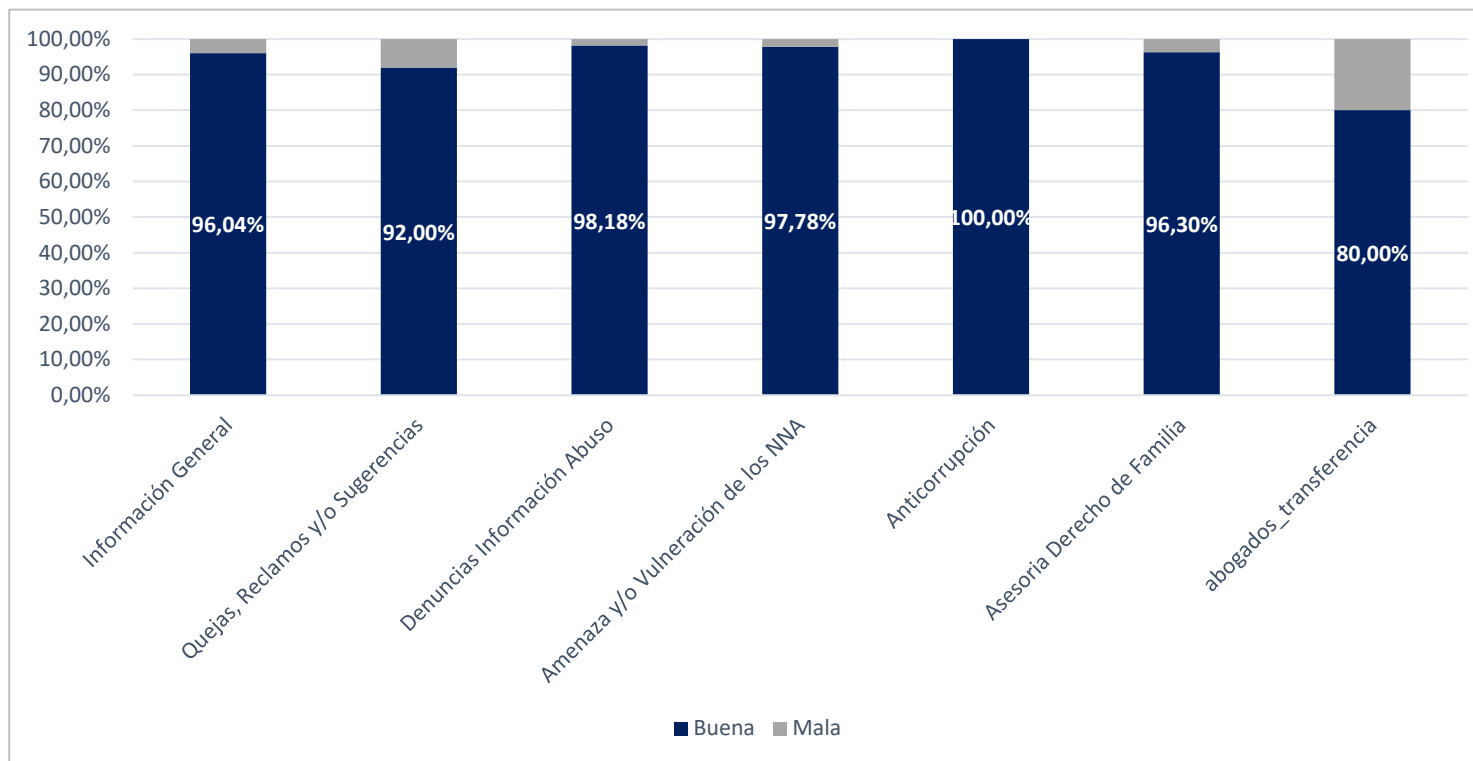
- El canal de chat atiende de lunes a domingo de 6:00 am a 8:00 pm
- En la gráfica se da a conocer las interacciones ofrecidas vs las interacciones atendidas del segmento de chat, durante el mes de enero a septiembre, se recibieron un total de 59.034 interacciones entrantes de las cuales se atendieron 48.496 chats.
- En cuanto al mes de septiembre ingresaron 7.205 interacciones de las cuales se atendieron 5.899, aumentando 69 interacciones más atendidas en comparación del mes anterior. Se abandonaron 1.306 interacciones, obteniendo un nivel de atención del 81,87% y un nivel de servicio del 66,36%

Nivel de Satisfacción - Canal Chat



- En la siguiente gráfica se muestra el nivel de satisfacción por mes.
- Para el mes de septiembre el nivel de satisfacción de chat, mantuvo un resultado del 96% en comparación del mes anterior, dando cumplimiento al umbral mínimo definido que es ($\geq 90\%$).

Nivel de Satisfacción – salas de chat



Como se evidencia en la gráfica se muestra el comportamiento del nivel de satisfacción por cada sala de chat del mes de septiembre, se obtiene una sala que es la de anticorrupción con un 100% de satisfacción y la sala que más afectación presento fue de abogados transferencia con el 80% de nivel de satisfacción.

Participación encuestas canal chat

Fecha	Interacciones Ofrecidas	Interacciones Atendidas	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
28-sep	338	277	37	13,36%
19-sep	329	270	29	10,74%
20-sep	390	255	27	10,59%
26-sep	308	249	23	9,24%
21-sep	317	228	21	9,21%
14-sep	286	247	19	7,69%
27-sep	326	271	19	7,01%
25-sep	352	280	18	6,43%
13-sep	301	266	18	6,77%
18-sep	355	281	17	6,05%
22-sep	265	219	16	7,31%
11-sep	297	257	15	5,84%
12-sep	311	290	14	4,83%
4-sep	351	261	13	4,98%
7-sep	270	211	12	5,69%
6-sep	291	261	10	3,83%
8-sep	340	233	10	4,29%
15-sep	204	204	10	4,90%
10-sep	66	48	10	20,83%
2-sep	101	93	8	8,60%
5-sep	317	268	8	2,99%
30-sep	90	81	8	9,88%
1-sep	258	232	8	3,45%
29-sep	241	177	7	3,95%
3-sep	64	58	5	8,62%
23-sep	131	100	4	4,00%
9-sep	81	76	3	3,95%
16-sep	110	96	3	3,13%
17-sep	62	57	2	3,51%
24-sep	53	53	2	3,77%
Total general	7.205	5.899	396	6,71%

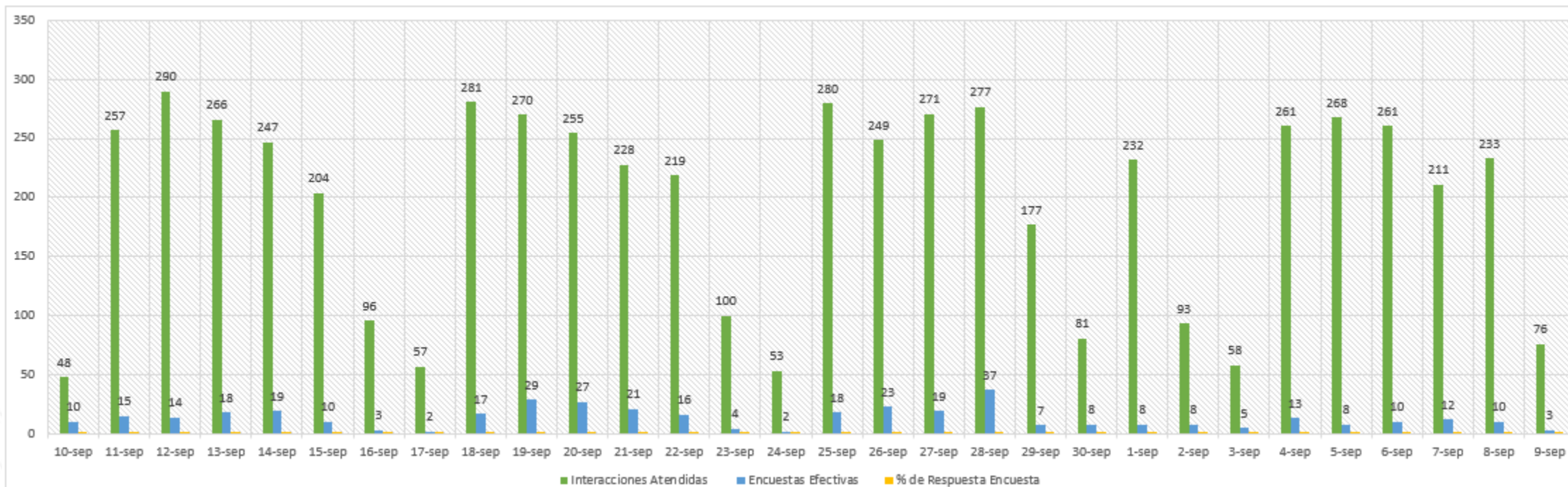
En el mes de septiembre, el balance fue así:

- Interacciones ofrecidas: 7,205
- Interacciones atendidas: 5,899
- Encuestas efectivas: 396
- Porcentaje de encuestas: 6,71%

El día que más tuvo participación en encuestas efectivas fue el 10 de septiembre con 20,23% de participación y el día que menos participación fue el 9 de septiembre con 3,95%.

La tabla se ordena de mayor a menor participación de encuestas efectivas durante el mes.

Comportamiento por fecha, atendidas vs encuestas efectivas



En la siguiente grafica tenemos interacciones atendidas vs encuestas efectivas del mes de septiembre, la semana que registró el mayor número de interacciones fue la semana 1, con 2.073 ofrecidas, de las cuales se atendieron 1.693.

La semana que más encuestas efectivas presento fue la 4 semana con 112 encuestas efectivas.

Dentro del canal de chat el ciudadano tiene la opción de responder a una encuesta que tiene dos preguntas:



¿La atención brindada por el asesor del ICBF fue de tu agrado?

SI

NO



Si seleccionaste la opción NO, por favor indica por cuál de las siguientes razones:

El asesor fue grosero

No fue resuelta tu necesidad

Mucho tiempo de espera



¿La información que le entregó el asesor fue clara? Marque SI si fue clara, marque NO si no

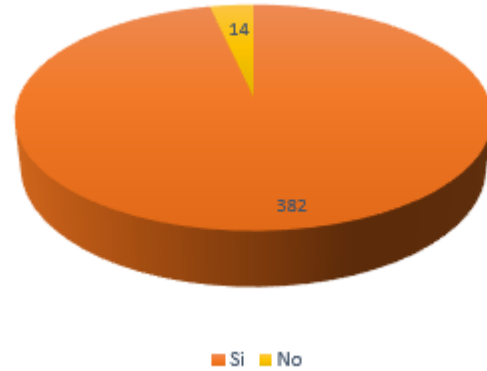
SI

NO



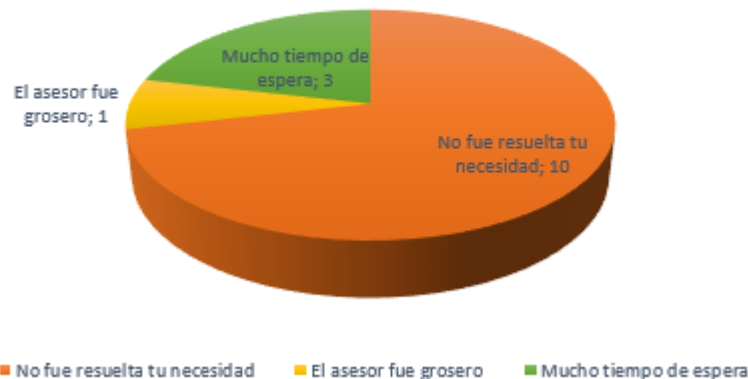
Muchas gracias por su colaboración, mejoraremos para tu próxima visita.

¿La atención brindada por el asesor del ICBF fue de tu agrado?



Para el mes de septiembre se recibieron 396 respuestas, de las cuales 382 ciudadanos manifestaron a la pregunta (si) que fue de agrado sobre la atención que es el 96,46% y 14 ciudadanos indicaron que no fue de su agrado que es el 3,54%.

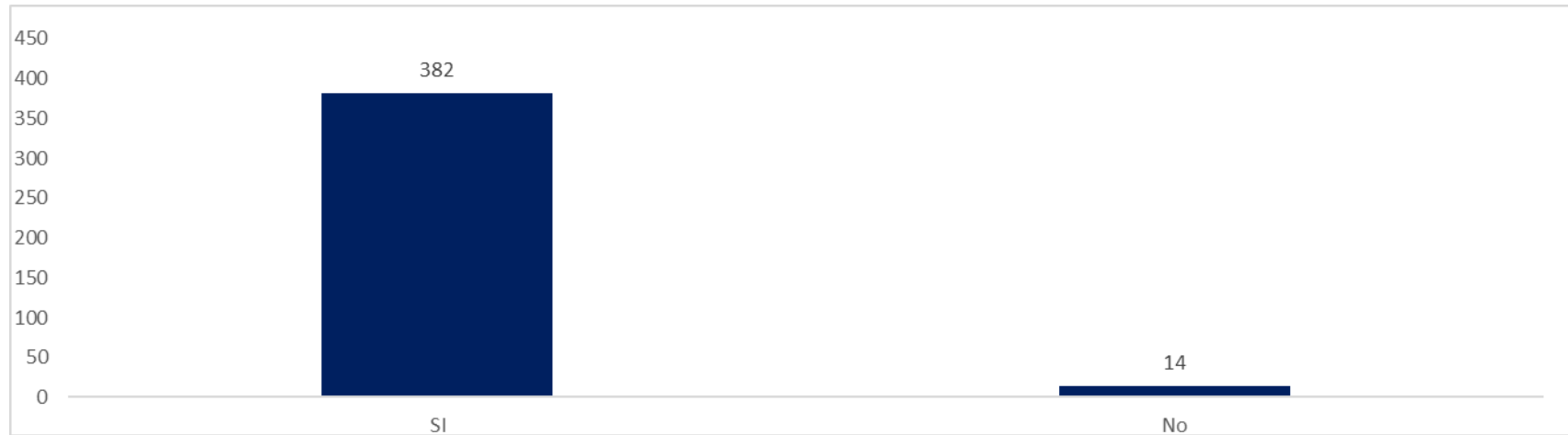
Razón de la insatisfacción



De acuerdo a las 14 personas que respondieron que No fue de su agrado se despliega razón de insatisfacción, evidenciando que la razón que más predomina es:

- No fue resuelta tu necesidad con 71,43%
- Mucho tiempo de espera con 21,43%
- El asesor fue grosero con 7,14%

Resultado a la pregunta: ¿La información que le entregó el asesor fue clara? Por favor responda SI o No

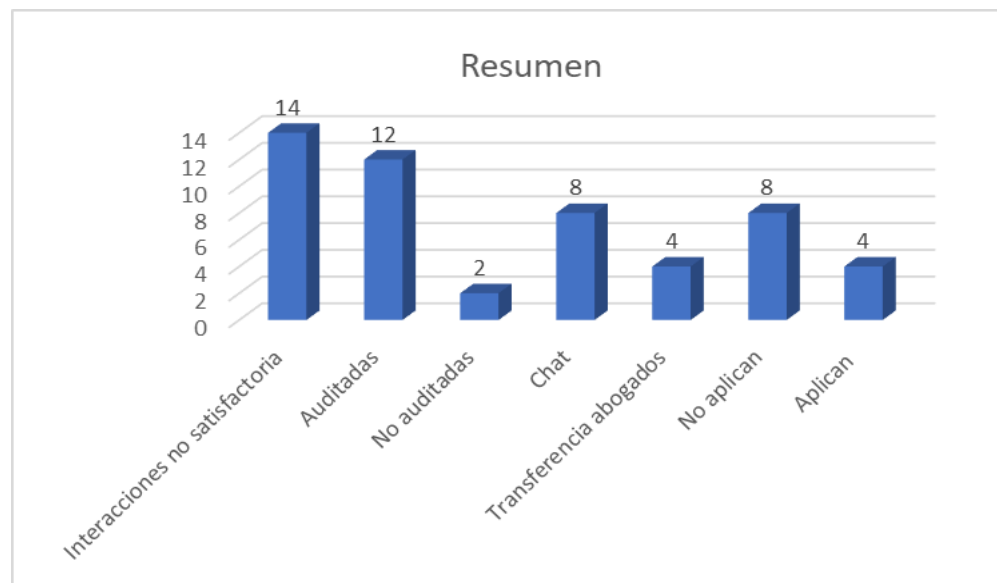


Para el mes de septiembre se recibió 396 encuestas efectivas de las cuales 382 ciudadanos dieron respuesta positiva "Si" con el 96,46% de participación y 14 ciudadanos dieron respuesta "No" con el 3,54%.

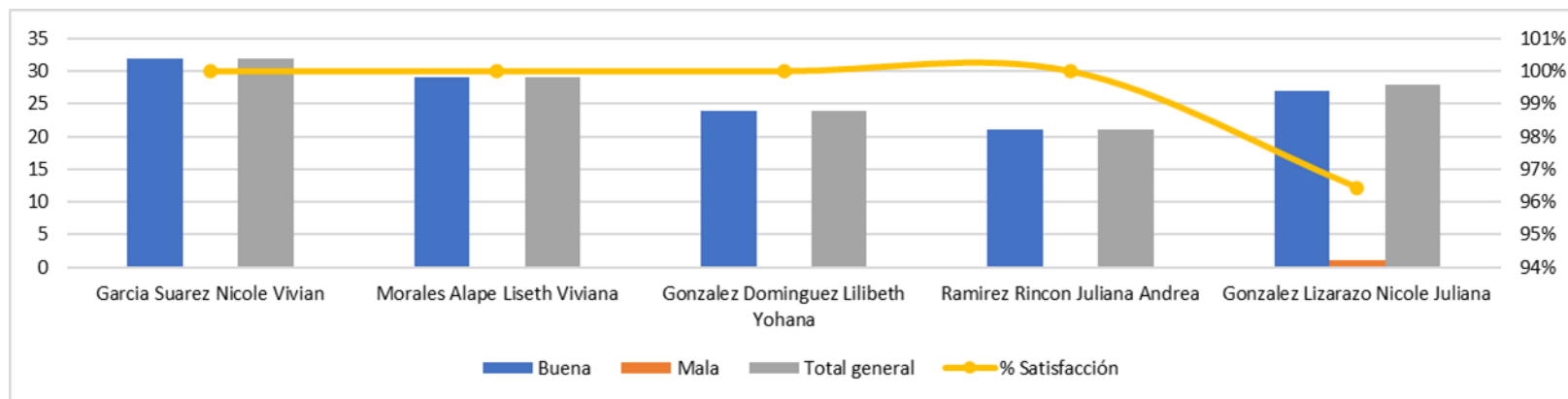
Revisión interacciones con insatisfacción

De las 14 interacciones auditadas por parte del área de monitoreo se obtiene el siguiente status:

- 9 Interacciones como encuesta no satisfactoria es del segmento de chat quien está a cargo la supervisora Karen Moreno y las otras 5 interacciones son del segmento de abogados, equipo que está a cargo de la supervisora Angela Mariño.
- De las 9 interacciones de chat, se pudieron auditar 8, de las cuales 4 aplican como no satisfactoria para el colaborador del centro de contacto porque: No brinda información completa, no realiza preguntas y no es clara la orientación, las cuales fueron retroalimentadas por la supervisora a cargo, la otra interacción no se logró auditar, toda vez que el peticionario abandono la interacción antes de pasar al asesor.
- Los 5 restantes, se pudieron auditar 4, de las cuales ninguna aplica, por lo que la atención se realizó dentro de los parámetros establecidos brindando la atención y orientación acorde a la pretensión del peticionario, la otra interacción no se encontró por lo que el peticionario abandono la interacción antes de que el colaborador lo atendiera.



Participaciones agentes en encuestas de Satisfacción



En la siguiente grafica se puede observar los agentes del segmento de chat que presentan una alta participación de encuestas de satisfacción, todos cumpliendo el % de nivel de satisfacción superior al 96%. Del top 5 se presenta una colaboradora con una encuesta como no satisfactoria la cual, si aplica, la supervisora a cargo realizo espacio de retroalimentación.

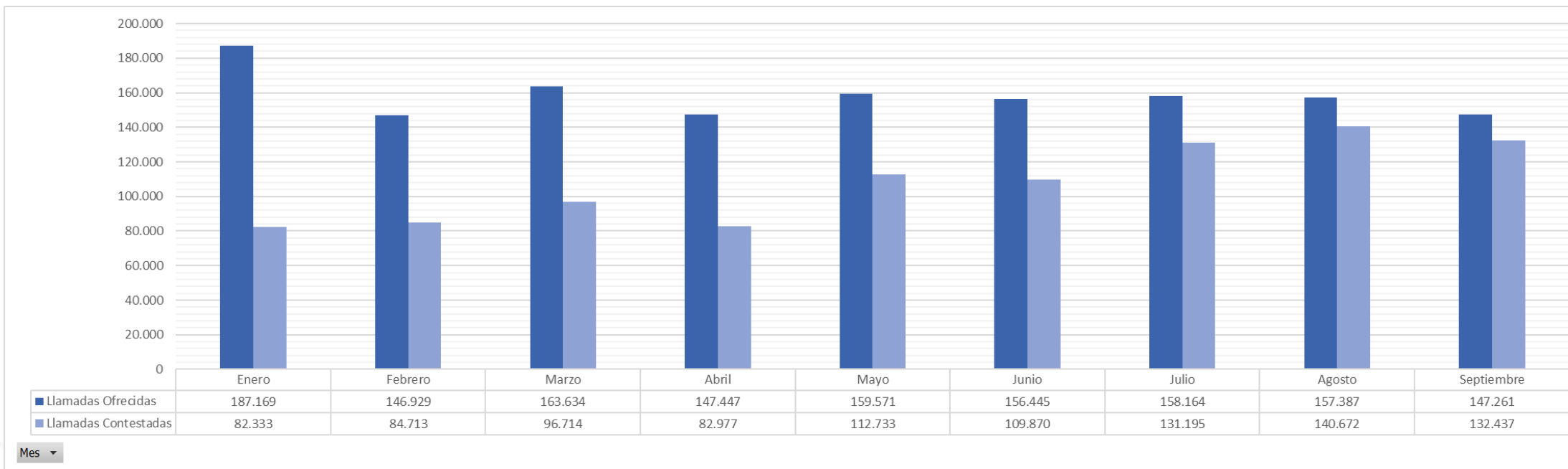
Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
García Suarez Nicole Vivian	32		32	100%
Morales Alape Liseth Viviana	29		29	100%
Gonzalez Dominguez Lilibeth Yoha	24		24	100%
Ramirez Rincon Juliana Andrea	21		21	100%
Gonzalez Lizarazo Nicole Juliana	27	1	28	96%

Resultados canal Telefónico

Septiembre 2023

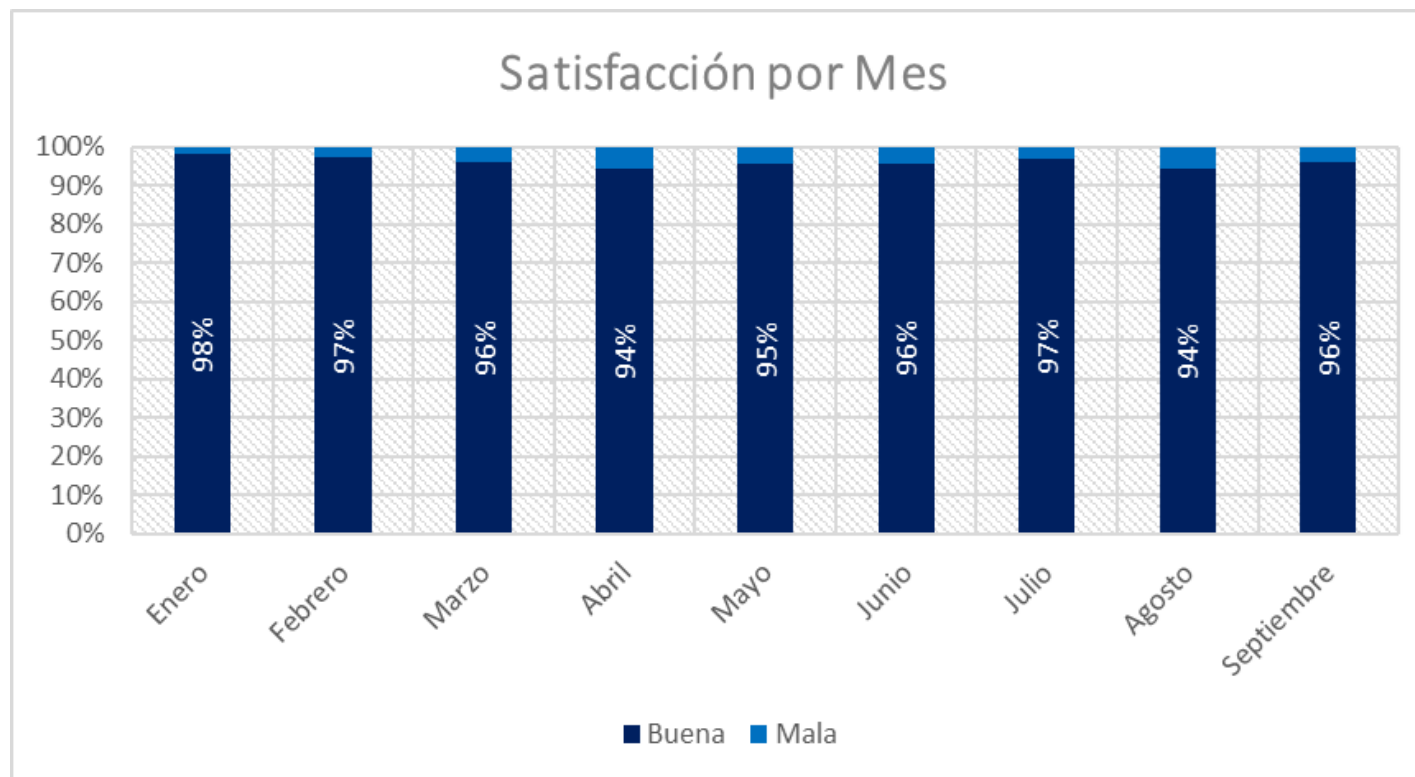


Comportamiento canal telefónico



- En la tabla anterior se da a conocer las interacciones ofrecidas vs las interacciones atendidas del canal telefónico.
- En el mes de septiembre en el canal telefónico se generaron 147.261 interacciones y se atendieron 132.437
- En cuanto al mes de septiembre se atendió el 89,9% de las interacciones ofrecidas.

Nivel de Satisfacción - NNA



Para el mes de septiembre se cerró el nivel de satisfacción de NNA en 96%, subiendo 2 puntos porcentuales en comparación del mes anterior. Es importante resaltar que al interior del centro de contacto se viene adelantando refuerzo de habilidades blandas con los colaboradores de la línea 141, se envía material con sus respectivos controles de lectura y refuerzo focalizado.

Participación encuestas telefonía NNA

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Atendidas	Llamadas con Paso a Encuesta	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
30-sep	3.846	3.509	61	46	75,41%
29-sep	5.042	4.673	46	37	80,43%
27-sep	5.017	4.586	52	34	65,38%
4-sep	5.129	4.751	37	31	83,78%
8-sep	4.629	4.318	39	30	76,92%
5-sep	5.235	4.758	35	29	82,86%
14-sep	4.757	4.318	35	28	80,00%
20-sep	4.970	4.551	32	25	78,13%
26-sep	5.231	4.766	31	25	80,65%
11-sep	5.081	4.632	31	23	74,19%
6-sep	4.895	4.528	35	23	65,71%
7-sep	4.835	4.483	30	23	76,67%
12-sep	5.182	4.807	29	22	75,86%
25-sep	5.161	4.558	28	22	78,57%
28-sep	4.886	4.533	25	22	88,00%
2-sep	3.558	3.308	28	21	75,00%
15-sep	4.672	4.227	31	20	64,52%
19-sep	4.740	4.263	31	20	64,52%
1-sep	5.874	5.574	26	19	73,08%
3-sep	3.195	2.767	24	18	75,00%
13-sep	5.015	4.546	21	16	76,19%
16-sep	3.434	3.117	25	16	64,00%
23-sep	3.579	3.156	21	16	76,19%
10-sep	2.800	2.382	18	14	77,78%
18-sep	5.025	4.510	21	14	66,67%
22-sep	4.673	4.344	23	13	56,52%
9-sep	3.638	2.855	15	13	86,67%
21-sep	4.875	4.547	17	12	70,59%
24-sep	2.989	2.484	15	12	80,00%
17-sep	2.918	2.522	16	11	68,75%
Total general	134.881	122.373	878	655	74,60%

En el mes de septiembre, el balance fue así:

Interacciones ofrecidas: 134.881

Interacciones atendidas: 122.373

Llamada con paso a encuesta: 878

Encuestas efectivas: 655

Porcentaje de respuesta: 74,60%

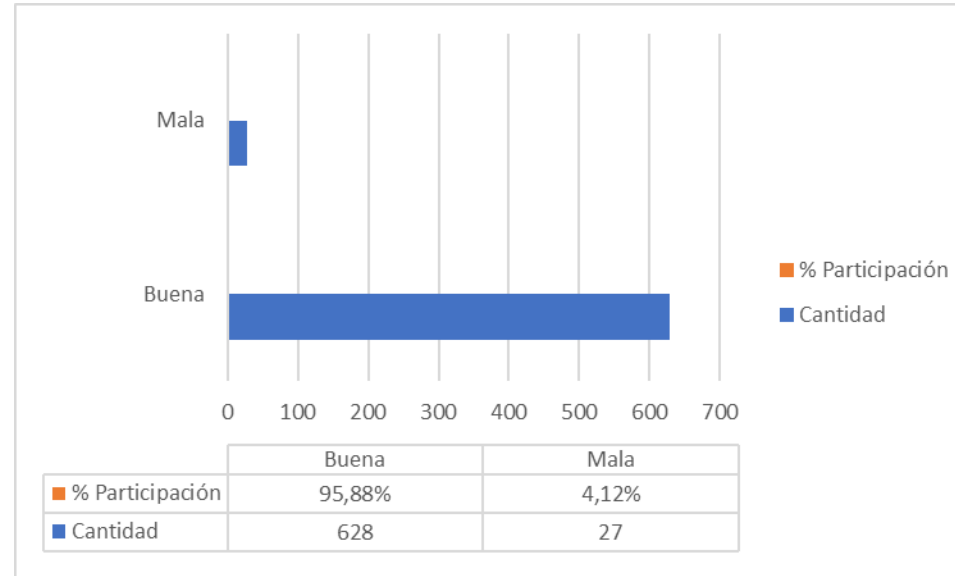
El día que más encuestas presento fue el 28 de septiembre con 88% de participación y el día que menos encuestas fue el 22 de septiembre con 56,62%.

La tabla se ordena de mayor a menor participación de encuestas efectivas durante el mes.

Encuesta NNA

Dentro del canal telefónico cuando se comuniqué un NNA se remite a encuesta, donde se pregunta:

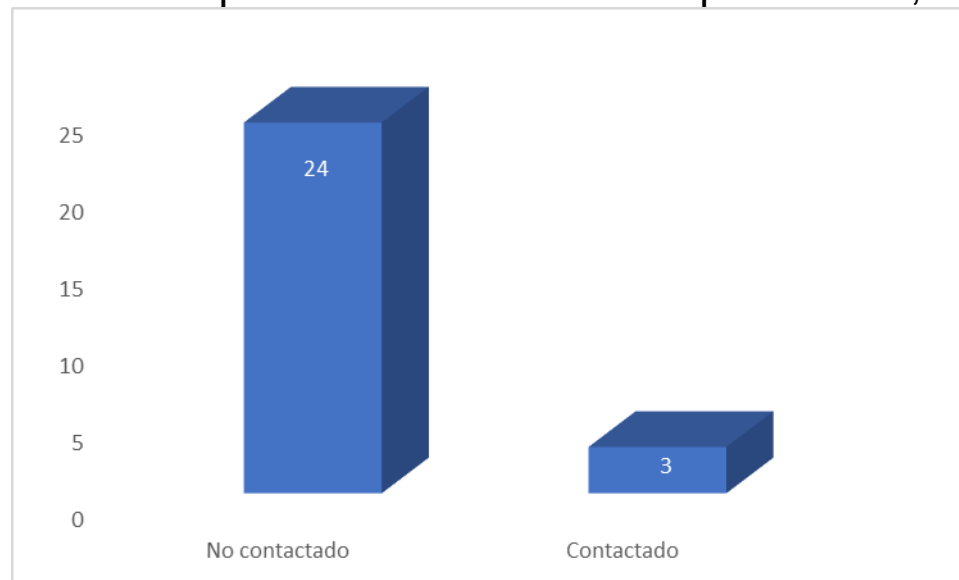
¿Te Gusto hablar con Nosotros?



Para el mes de septiembre se recibieron 655 encuestas efectivas de las cuales 628 encuestas fueron calificadas como (buena) con el 95,88% de participación y 27 encuestas calificadas como no satisfactoria con el 4,12%.

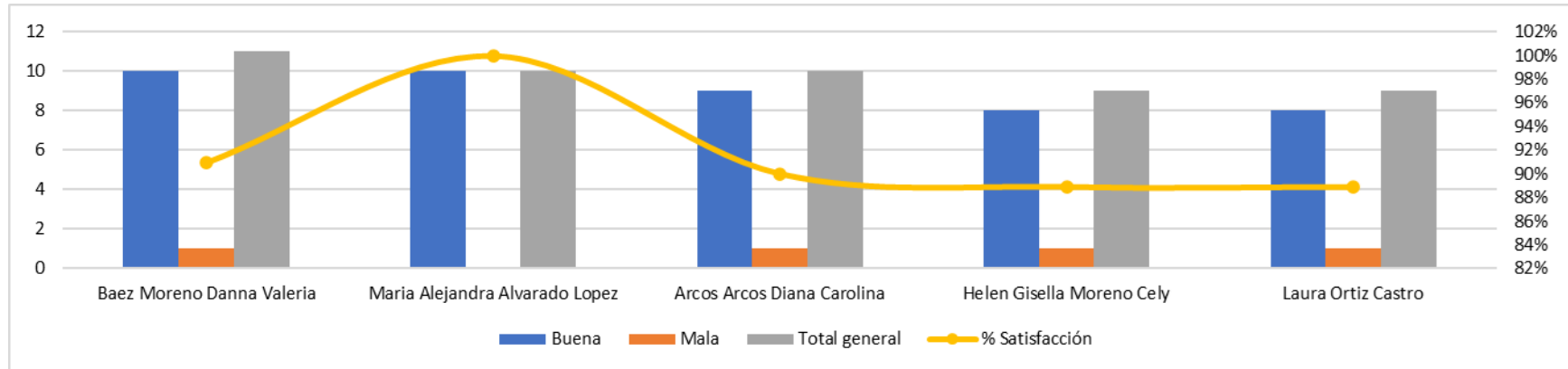
Revisión interacciones con insatisfacción

De las 27 encuestas con respuesta negativa se realizó marcación con la finalidad de contactar al NNA y conocer si la calificación que marco fue acorde a la pretensión o fue una equivocación, lo cual se muestra la respuesta de marcación:



- De los 3 NNA contactados manifestaron que fue una imprecisión a la hora de responder, toda vez que la atención fue buena y que les gusto hablar con la línea.
- Las 24 interacciones que no se pudo contactar se escalaron para auditar de las cuales se encontró:
 - 20 interacciones como no satisfactoria no aplican, por lo que se atendieron de acuerdo a los protocolos establecidos, evidenciando colaboradores empáticos en la atención de NNA.
 - 4 Interacciones que, si aplican como afectación para el colaborador del centro de contacto por falta de claridad de información, de instrucción de comportamiento problema, las cuales fueron retroalimentadas por el supervisor.

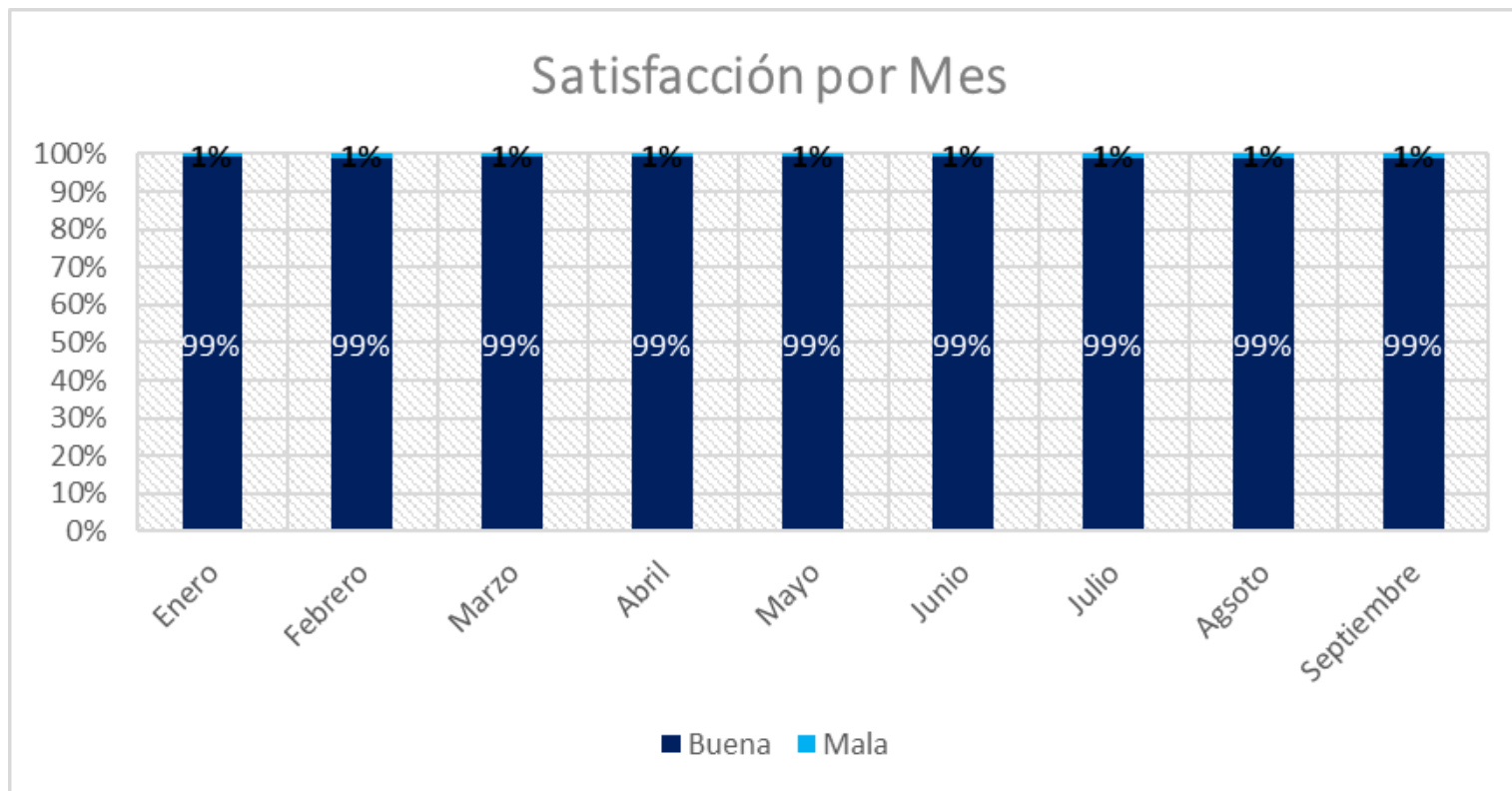
Participaciones agentes en encuestas de Satisfacción



En la gráfica se puede observar los agentes que presentan una alta participación de encuestas de satisfacción, obteniendo un nivel de satisfacción por encima del 89%, las cuatro colaboradoras que tuvieron una encuesta negativa se verifico y ninguna aplica, las que si aplica que son 4 no esta en el top de agente que más encuestas tienen.

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Baez Moreno Danna Valeria	10	1	11	91%
Maria Alejandra Alvarado Lopez	10	0	10	100%
Arcos Arcos Diana Carolina	9	1	10	90%
Helen Gisella Moreno Cely	8	1	9	89%
Laura Ortiz Castro	8	1	9	89%

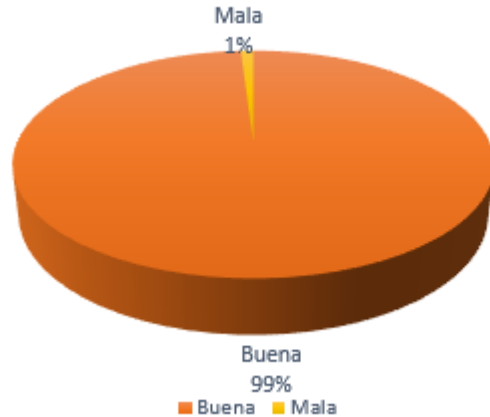
Nivel de Satisfacción - Adultos



Para el mes de septiembre se mantuvo el nivel de satisfacción de adultos, con un resultado del 99%. En el siguiente slide se da a conocer la totalidad de encuestas y respuestas de los ciudadanos.

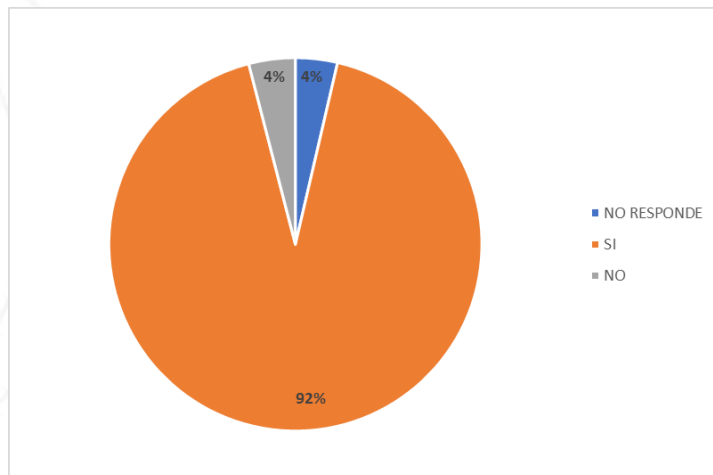
Dentro del canal telefónico cuando se comunique un adulto se remite a encuesta, enviando al ciudadano dos preguntas:

Apreciado Ciudadano, la Atención del Asesor fue:



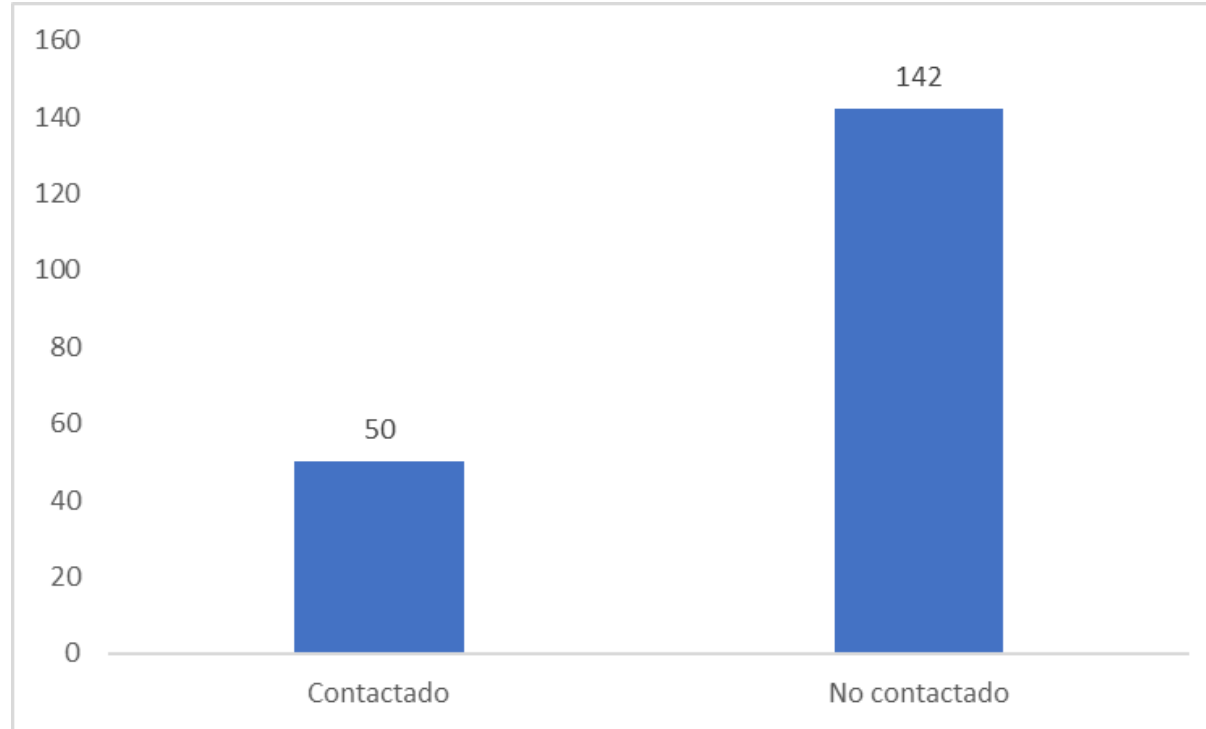
Para el mes de septiembre se presentaron 18.939, de las cuales 18.747 respondieron como buena con el 98,99% y 192 ciudadanos indicaron no estar a gusto con el 1,01% de participación.

¿La información que le entregó el asesor fue clara? Marque SI si fue clara, marque NO si no fue clara



En cuanto a la segunda pregunta, presentamos 17,487 ciudadanos indicaron que, Si fue clara con un 92,33%, 764 ciudadanos indicaron que No fue clara con 4,03% y 688 con el 3,63% de participación no respondieron.

Resultado de marcación

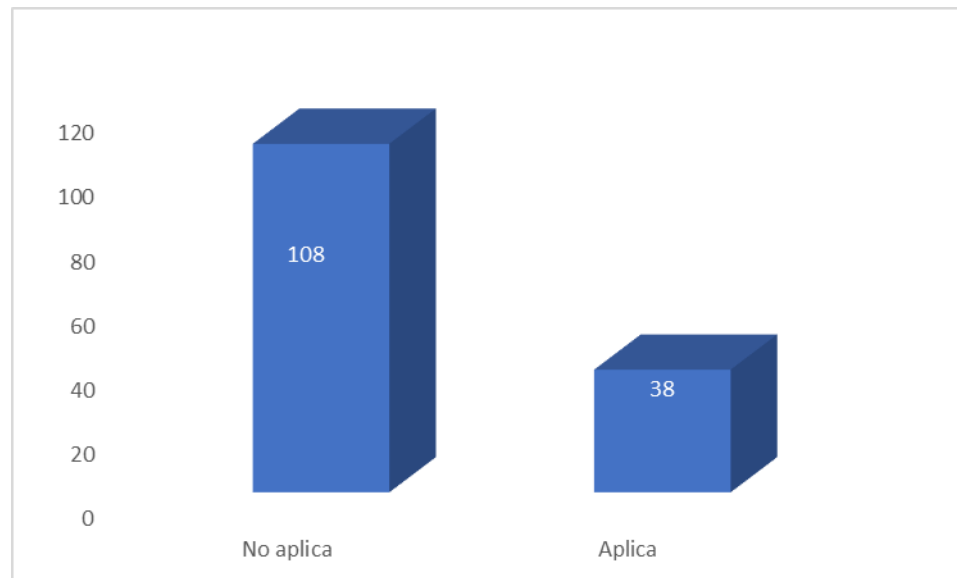


De las 192 encuestas que se calificaron como no satisfactoria se realizó la marcación con la finalidad de evaluar si estaba bien la calificación o si fue una imprecisión, lo cual damos a conocer el resultado de contactabilidad:

- 142 ciudadanos no se pudieron contactar
- 50 ciudadanos se obtuvo encuesta efectiva

De los 50 ciudadanos que se pudieron contactar 46 ciudadanos indicaron que fue una imprecisión al momento de contestar, toda vez que les gusto al atención y orientación, y 4 ciudadanos manifestaron que la atención fue muy regular, por lo cual se escaló al área de monitoreo.

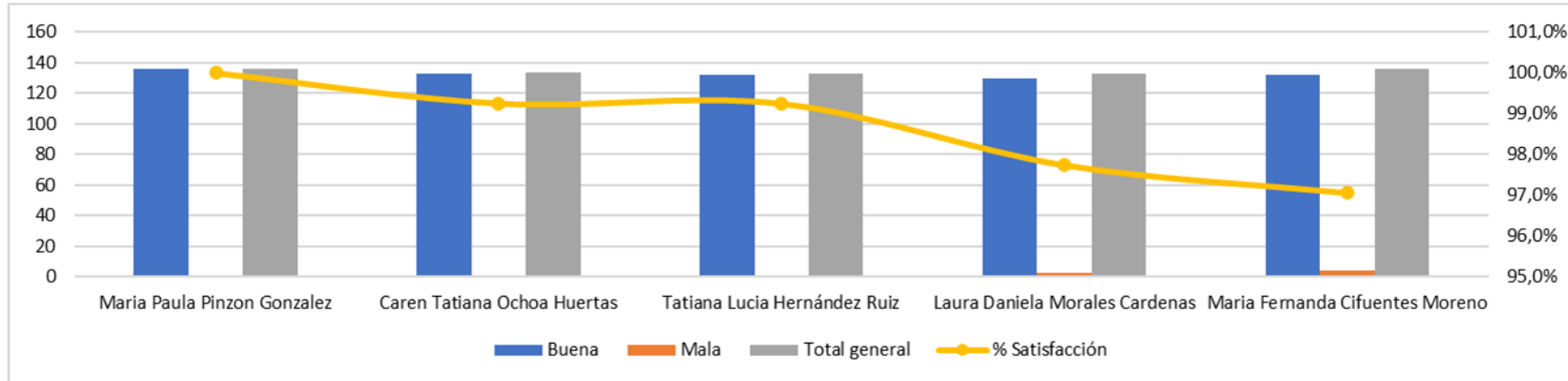
De las 142 interacciones que no se pudieron encuestar y 4 encuestas efectivas que indicaron que no les gusto la atención se escalaron al área de monitoreo con la finalidad de que se verificara a la luz del diccionario de monitoreo si aplica o no la encuesta encontrando lo siguiente:



De las 146 interacciones que el área de monitoreo audito se tiene los siguientes resultados:

- 108 interacciones se verificaron a la luz del diccionario de monitoreo y se evaluó las preguntas lo cual no aplica como (mal calificación), toda vez que el colaborador resolvió sus inquietudes, realizo preguntas filtro, brindó la información correspondiente y empático.
- Las 38 interacciones que si aplican se identificaron oportunidades de mejora para el colaborador del centro de contacto, lo cual se envió correo para subsanar y el supervisor realizo la retroalimentación correspondiente.

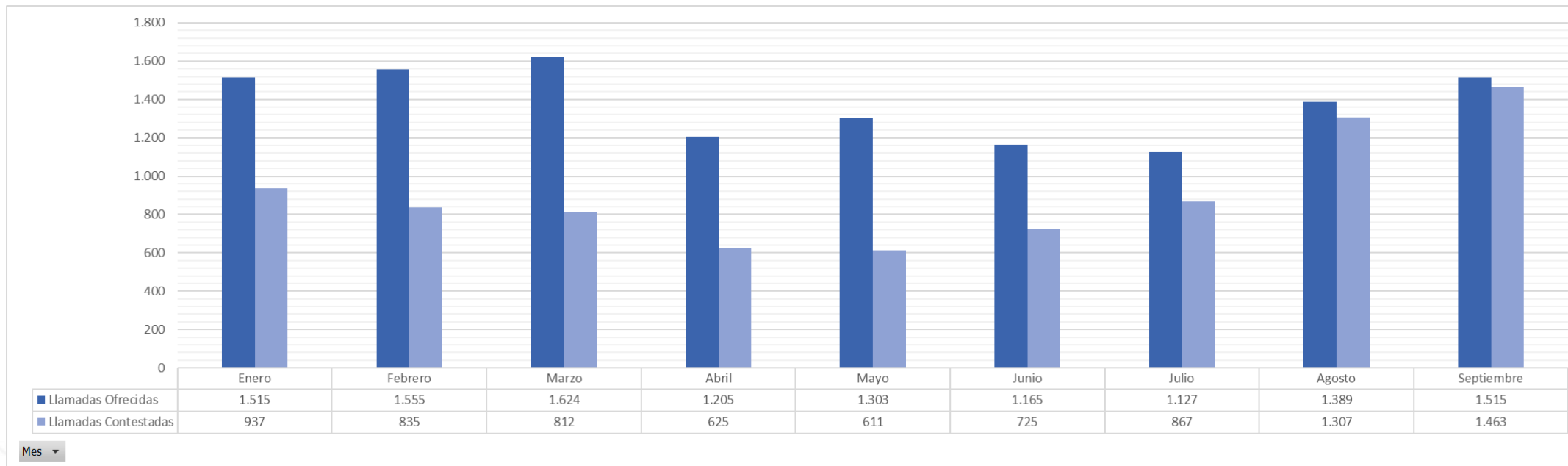
Participación agentes en encuestas de Satisfacción



En la gráfica se puede observar los agentes que presentan una alta participación de encuestas de satisfacción, los 5 colaboradores dieron cumplimiento al umbral de satisfacción, en cuanto a las colaboradoras que tuvieron resultado de mala calificación se verifico y no aplica toda vez que la atención estuvo dentro de los parámetros establecidos brindando la atención y orientación acorde a las pretensiones de los peticionarios.

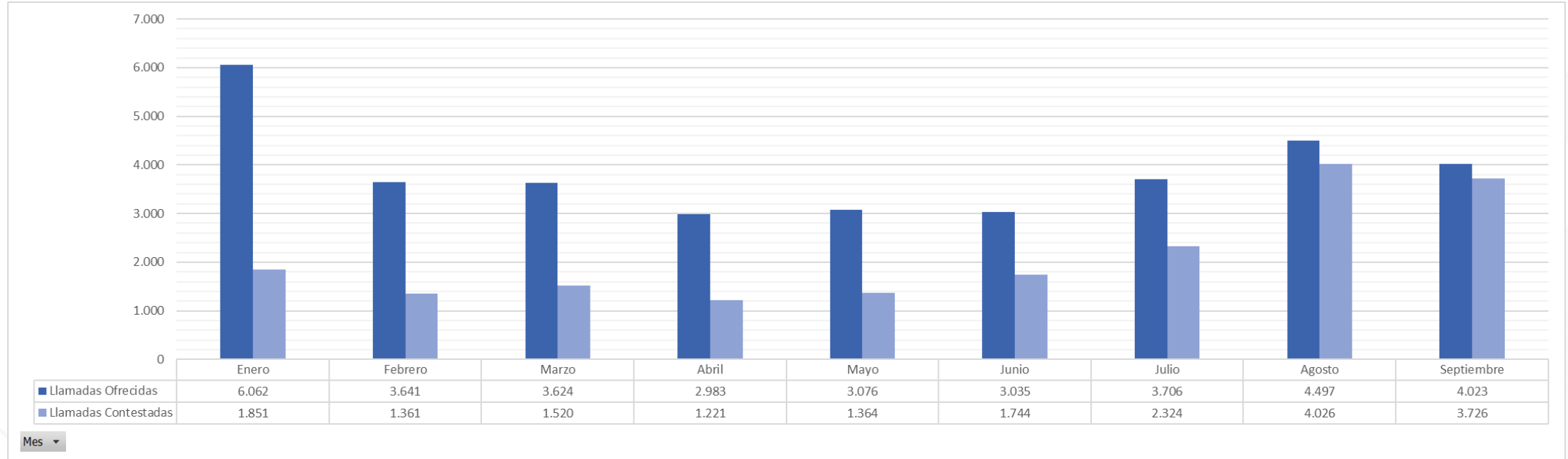
Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Maria Paula Pinzon Gonzalez	136	0	136	100,0%
Caren Tatiana Ochoa Huertas	133	1	134	99,3%
Tatiana Lucia Hernández Ruiz	132	1	133	99,2%
Laura Daniela Morales Cardenas	130	3	133	97,7%
Maria Fernanda Cifuentes Moreno	132	4	136	97,1%

Interacciones ofrecidas vs atendidas LN



En el segmento de línea nacional se presentaron 1.515 interacciones de las cuales se contestaron 1.463, pasando a encuesta 586 de las cuales respondieron 491 con un 83,79% de participación.

Comportamiento línea verde



- En el mes de septiembre se recibieron en línea verde 4.023 interacciones las cuales se atendieron 3.726, equivalente al 92,6%.
- Se abandonaron 297 interacciones.

Fecha	Ofrecidas	Atendidas	Llamadas Paso a Encuesta	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
26-sep	228	213	57	55	96,49%
11-sep	281	235	58	53	91,38%
25-sep	291	274	53	47	88,68%
4-sep	267	234	54	46	85,19%
22-sep	166	156	44	41	93,18%
27-sep	196	189	36	36	100,00%
6-sep	176	159	37	36	97,30%
13-sep	189	169	38	34	89,47%
14-sep	143	140	36	33	91,67%
29-sep	179	165	34	32	94,12%
5-sep	194	177	33	32	96,97%
12-sep	144	144	34	31	91,18%
21-sep	195	192	39	31	79,49%
7-sep	179	152	37	31	83,78%
20-sep	146	146	32	30	93,75%
1-sep	159	153	36	30	83,33%
15-sep	200	180	30	28	93,33%
18-sep	235	230	29	28	96,55%
28-sep	161	159	32	27	84,38%
19-sep	149	131	28	25	89,29%
8-sep	145	128	25	23	92,00%
10-sep	0	0	0	0	0,00%
16-sep	0	0	0	0	0,00%
17-sep	0	0	0	0	0,00%
23-sep	0	0	0	0	0,00%
24-sep	0	0	0	0	0,00%
30-sep	0	0	0	0	0,00%
2-sep	0	0	0	0	0,00%
3-sep	0	0	0	0	0,00%
9-sep	0	0	0	0	0,00%
Total general	4.023	3.726	802	729	90,90%

En el mes de septiembre, el balance fue así:

Interacciones ofrecidas: 4.023

Interacciones atendidas: 3.726

Llamadas paso a encuesta: 802

Encuesta efectiva: 729

Porcentaje respuesta encuesta: 90,90%

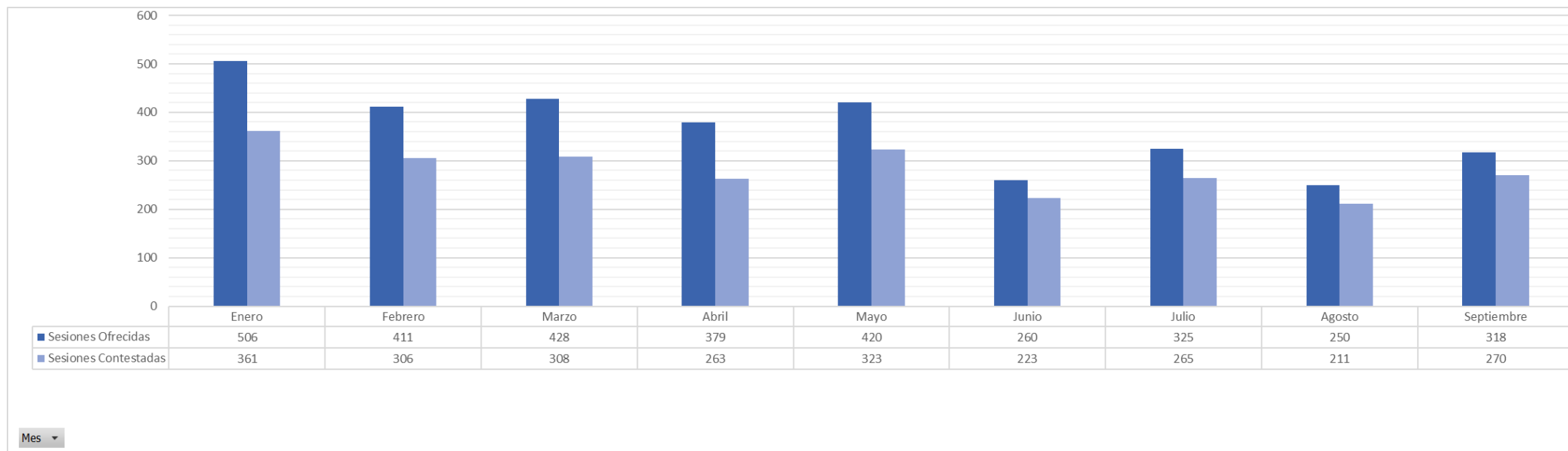
Se recibieron 23 encuestas como no satisfactoria, de las cuales solo aplican 3 para el colaborador y es del equipo de la supervisora Claudia, las cuales fueron retroalimentadas.

Resultados canal Video Llamada

Septiembre 2023

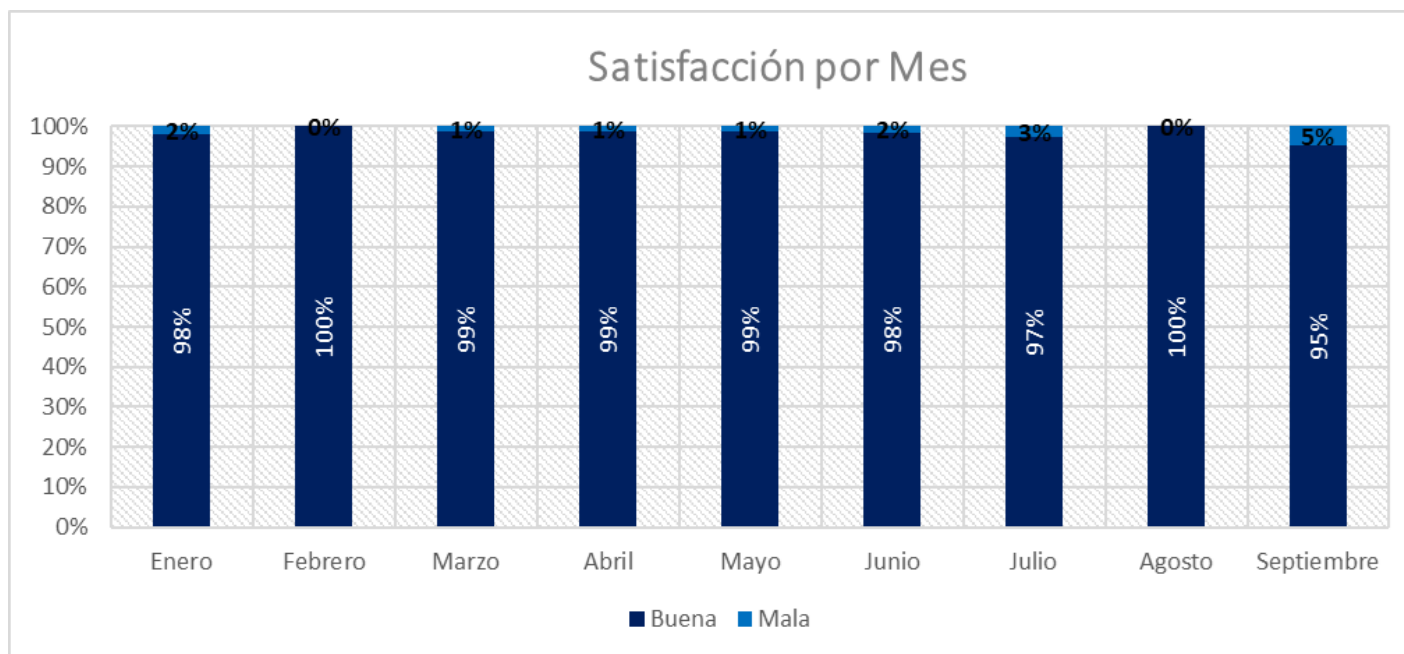


Comportamiento canal video llamada



- En la gráfica se puede evidenciar las interacciones ofrecidas vs las atendidas, para el mes de septiembre se presentaron 318 interacciones de las cuales 270 fueron atendidas, abandonadas 48 interacciones.

Nivel de Satisfacción - Videollamada



El nivel de satisfacción del canal de Videollamada, alcanzó un umbral del 95%, cumpliendo así, con el objetivo mínimo esperado para el canal ($\geq 90\%$).

Se presentaron 4 encuestas como no satisfactoria, las cuales se escalaron al área de monitoreo, donde 3 no aplican, porque se presentaron dentro de los parámetros establecidos, y 1 encuesta si aplica la cual fue retroalimentada.

Participación encuestas Video llamada

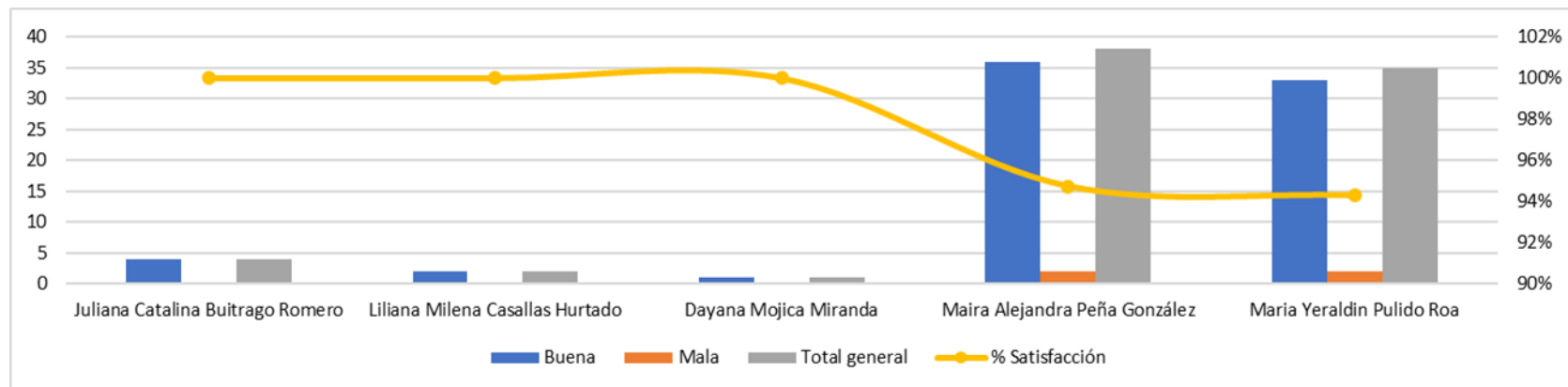
Fecha	Interacciones Ofrecidas	Interacciones Atendidas	Interacciones con Paso a Encuesta	Encuestas Efecivas	% Respuesta Encuesta
27-sep	37	26	9	8	88,89%
1-sep	10	10	7	6	85,71%
26-sep	20	18	6	5	83,33%
7-sep	15	14	5	5	100,00%
11-sep	7	7	4	4	100,00%
13-sep	7	5	4	4	100,00%
14-sep	16	15	4	4	100,00%
18-sep	25	13	5	4	80,00%
21-sep	24	18	4	4	100,00%
5-sep	7	7	4	4	100,00%
8-sep	13	13	5	4	80,00%
15-sep	12	12	4	3	75,00%
19-sep	13	13	5	3	60,00%
28-sep	24	16	5	3	60,00%
4-sep	11	11	3	3	100,00%
6-sep	5	5	3	3	100,00%
12-sep	5	5	2	2	100,00%
20-sep	15	15	2	2	100,00%
29-sep	15	11	3	2	66,67%
2-sep	5	5	2	2	100,00%
9-sep	2	2	2	2	100,00%
16-sep	4	4	1	1	100,00%
22-sep	7	7	1	1	100,00%
23-sep	2	2	1	1	100,00%
25-sep	12	11	2	1	50,00%
30-sep	5	5	1	1	100,00%
Total genera	318	270	94	82	87,23%

En el mes de septiembre el balance fue así:

- Interacciones ofrecidas: 318
- Interacciones atendidas: 270
- Interacciones paso a encuesta: 94
- Encuestas efectivas: 82
- Porcentaje de encuestas: 87,23%

De las 82 encuestas efectivas, 78 ciudadanos calificaron como buena con un 95,12% de participación y 4 ciudadanos manifestaron no estar a gusto con 4,88%.

Participaciones agentes en encuestas de Satisfacción



En la gráfica se puede observar los agentes que presentan una alta participación de encuestas de satisfacción, los 5 colaboradores tuvieron un nivel de satisfacción. Por encima del 94%.

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Juliana Catalina Buitrago Romero	4		4	100%
Liliana Milena Casallas Hurtado	2		2	100%
Dayana Mojica Miranda	1		1	100%
Maira Alejandra Peña González	36	2	38	95%
Maria Yeraldin Pulido Roa	33	2	35	94%

Resultados canal Presencial

Septiembre 2023



Interacciones - Presencial

Fecha	Peticiones registradas	Ciudadanos atendidos	Encuestas realizadas	Encuestas no contestadas	Encuestas duplicadas	Encuestas efectivas
6/09/2023	11	11	11	0	0	100%
8/09/2023	13	12	11	1	1	92%
18/09/2023	11	11	11	0	0	100%
21/09/2023	11	11	11	0	0	100%
11/09/2023	11	11	10	1	0	91%
19/09/2023	11	10	10	0	1	100%
20/09/2023	9	9	9	0	0	100%
1/09/2023	8	8	8	0	0	100%
4/09/2023	8	8	7	1	0	88%
12/09/2023	7	7	7	0	0	100%
13/09/2023	9	8	7	1	1	88%
15/09/2023	7	7	7	0	0	100%
7/09/2023	6	6	5	1	0	83%
14/09/2023	5	5	4	1	0	80%
5/09/2023	4	3	3	0	1	100%
22/09/2023	3	3	3	0	0	100%
Total genera	134	130	124	6	4	95%

En el mes de septiembre de manera presencial se atendieron 130 ciudadanos de los cuales 124 realizaron la encuesta con un 95% de participación, donde no se obtuvo encuestas negativas.

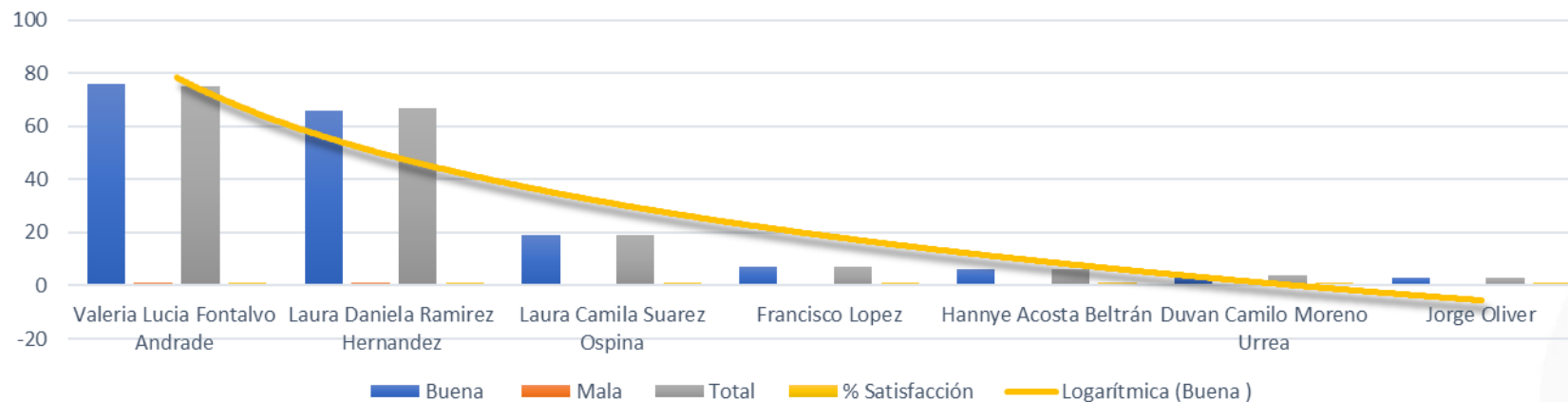
Resultados Encuestas Canales Septiembre

	Chat	Videollamada	NNA	Adultos	Total	% Indicador
Encuestas Calificadas con atención "Buena"	382	78	628	18.747	19.835	98,82%
Encuestas Calificadas con atención "Mala"	14	4	27	192	237	1,18%
Total de Encuestas Realizadas	396	82	655	18939	20072	100,00%

Para el mes de septiembre el indicador de encuestas calificadas como buenas cierra con el 98,82% donde los peticionarios calificaron 20,072 interacciones, cumplimiento con el umbral mínimo de aprobación ($\geq 90\%$), para cada uno de los canales que son objeto de medición.

Del mismo modo para el mes de septiembre en las encuestas calificadas como no satisfactoria cierra con el 1,18% específicamente 237 malas calificaciones.

Agentes evaluados en la encuesta de satisfacción



Se ilustra el top de agentes que receptionaron las interacciones de presencial, encontrando que todos cumplen con el % de satisfacción el cual es de ≥ 90 .

Plan de acción

Septiembre 2023



Escala de tiempo

Escala de tiempo y responsables proceso encuestas canales Centro de Contacto ICBF



Hitos:

El insumo de gestión dependerá del % de participación de la calificación en las encuestas por parte de los usuarios de los canales
La periodicidad definida es sujeta a las dinámicas operativas asociadas a un proceso o cargo dentro del centro de contacto

Conclusiones

- En el mes de septiembre se recibieron 237 encuestas como no satisfactorias.
- 188 interacciones auditadas por el área de monitoreo
- 53 interacciones con contacto efectivo
- 190 encuestas se verificaron y cumplen con los parámetros establecidos por tal motivo no aplica como encuesta negativa.
- 47 interacciones aplican como encuesta con respuesta (mal), las cuales corresponden al colaborador del centro de contacto, las cuales fueron retroalimentadas por su supervisor.

Finalmente, se seguirá realizando seguimiento y acompañamiento por cada área para seguir brindando una buena calidad en la atención a los NNA y ciudadanos.

Gracias

