



# Informe de Encuestas de satisfacción por canales

Centro de Contacto ICBF

Marzo 2023



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# Resultados canal Chat

Marzo 2023



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

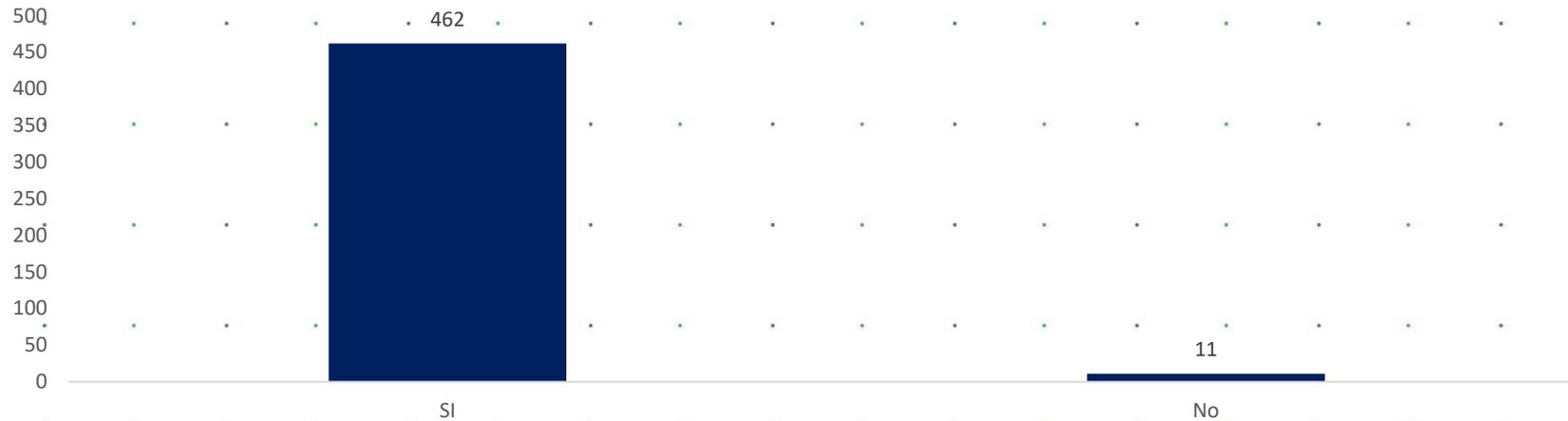


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el mes de marzo 2023 el nivel de satisfacción de chat; alcanzo un resultado del 98%, dando así, cumplimiento al umbral mínimo definido para el canal ( $\geq 90\%$ ), esto como resultado al continuo seguimiento y acompañamiento diario, que se viene adelantando por parte de los supervisores, líderes de calidad y formadores a cargo del segmento.
- En el mes de marzo se recibieron 473 interacciones que respondieron la encuesta de satisfacción, identificándose en esta calificación que la atención se realizó dentro de los parámetros establecidos brindando la atención y orientación acorde a las pretensiones de los peticionarios.

# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

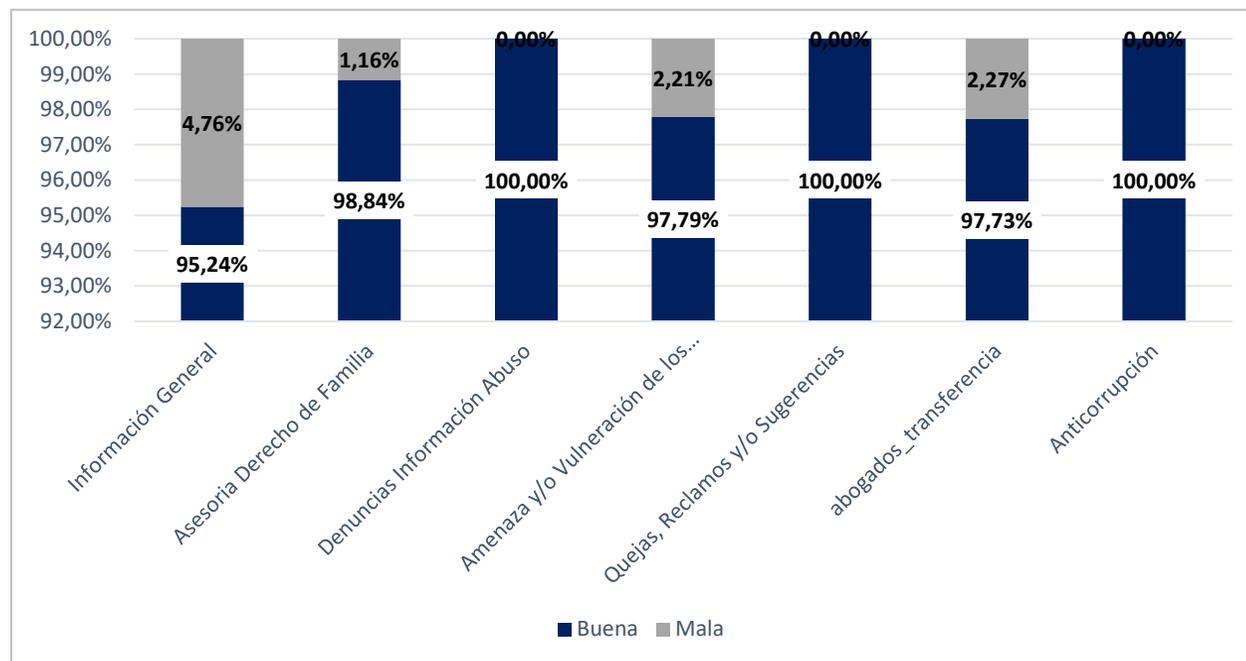


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Con el propósito de conocer más al detalle el nivel de satisfacción del ciudadano que se comunica a través del canal señalado, se incluyó a partir de junio 2022 una nueva pregunta, que tiene con fin, determinar el nivel de claridad de la información suministrada por el agente, motivo por el cual se incluyó la pregunta: **“¿La información que le entregó el asesor fue clara? Por favor responda SI o No”**. En tal sentido, para marzo 2022 de un total de 462 ciudadanos que contestaron la pregunta en mención, el **97,67%** (462) brindo una respuesta positiva “SI” y el **2,33%** (11) negativa “No”, para el mes de marzo el segmento de chat tuvo 11 calificaciones como mala atención, dentro de la revisión que se hace a estas interacciones se logra evidenciar que las interacciones se desarrollan en el orden establecido, los agentes validan las preguntas necesarias para comprender el proceso correcto del caso, por lo que se da por entendido que las calificaciones afectadas no aplican.

# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

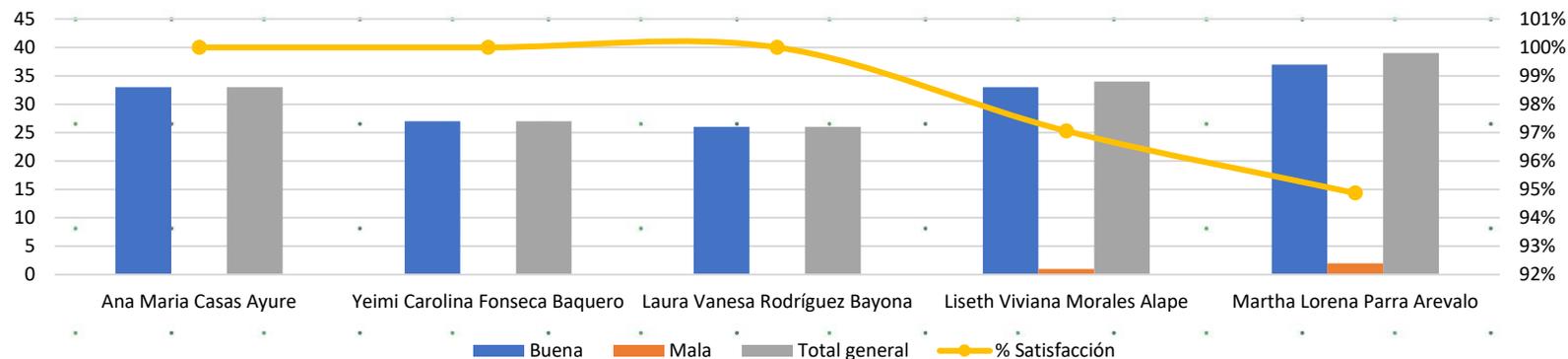
Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue?**



Con el objetivo de garantizar el nivel de satisfacción en cada una de las salas, definidas para el canal chat, se realizó el monitoreo de las 11 interacciones calificadas como “Mala” en marzo 2022, con el propósito de identificar las oportunidades de mejora en cada una de ellas, logrando así identificar que de las 11 encuestas mal calificadas 9 no aplican ya que se realizó la atención dentro del protocolo establecido, quedando la calificación de los monitoreos en 90% y 100%, mientras que las dos restantes si cuentan con afectación quedando el monitoreo en 85% y 83 % donde se omitió el registro de la petición con trámite por desconocimiento del agente, así como también se identifica falta de asertividad por parte del profesional que atendió el chat, debido a esto se adelanta el proceso de seguimiento y retroalimentación correspondiente.

Por otra parte, para marzo 2023 la sala de “Información general”, a pesar de haber presentado el resultado más bajo en el nivel de satisfacción (95%), alcanza el umbral mínimo esperado ( $\geq 90\%$ ). No obstante, es de aclarar, que las encuestas que reciben una calificación negativa, no aplican ya que se cumplió con el objetivo de la interacción.

# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Ana Maria Casas Ayure	33	0	33	100%
Yeimi Carolina Fonseca Baquero	27	0	27	100%
Laura Vanesa Rodríguez Bayona	26	0	26	100%
Liseth Viviana Morales Alape	33	1	34	97%
Martha Lorena Parra Arevalo	37	2	39	95%

En la presente grafica se puede observar las agentes del segmento de chat que presentan una alta participación en las encuestas de satisfacción ya que su calificación a este indicador esta sobre el 100%, para el mes de marzo del 2023 todos los agentes del segmento cumplen con el umbral mínimo esperado de este indicador ( $\geq 90\%$ ) esto se debe al acompañamiento y seguimiento continuo que se tienen por parte del staff (supervisores, formadores, psicossocial y líderes de calidad), con la finalidad de mantener los resultados obtenidos en los meses anteriores.



# Resultados canal Telefónico

Marzo 2023



El futuro  
es de todos

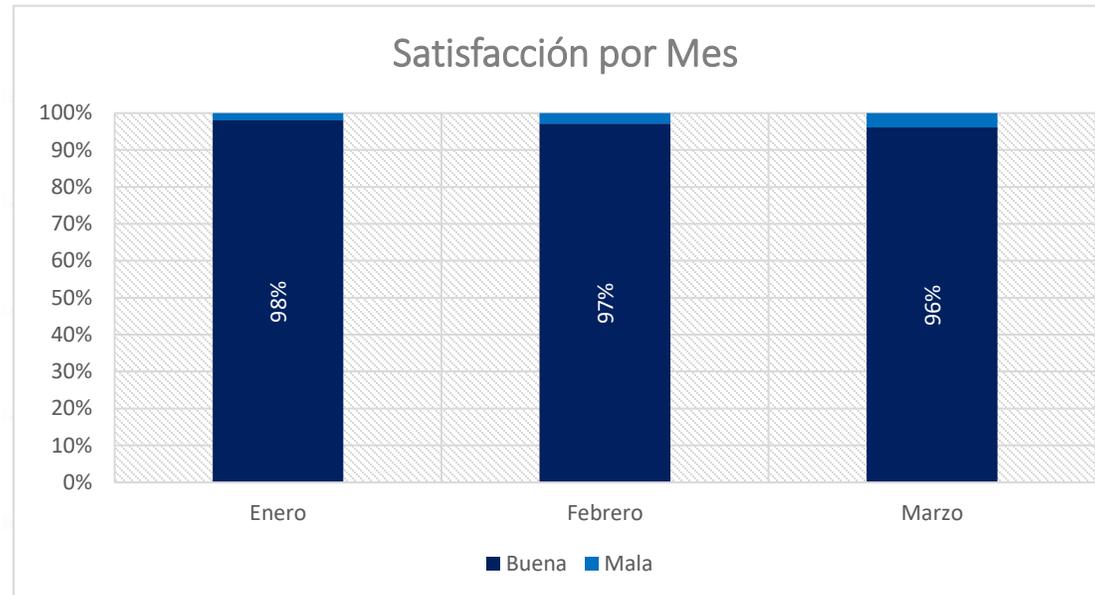
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Nivel de Satisfacción - NNA

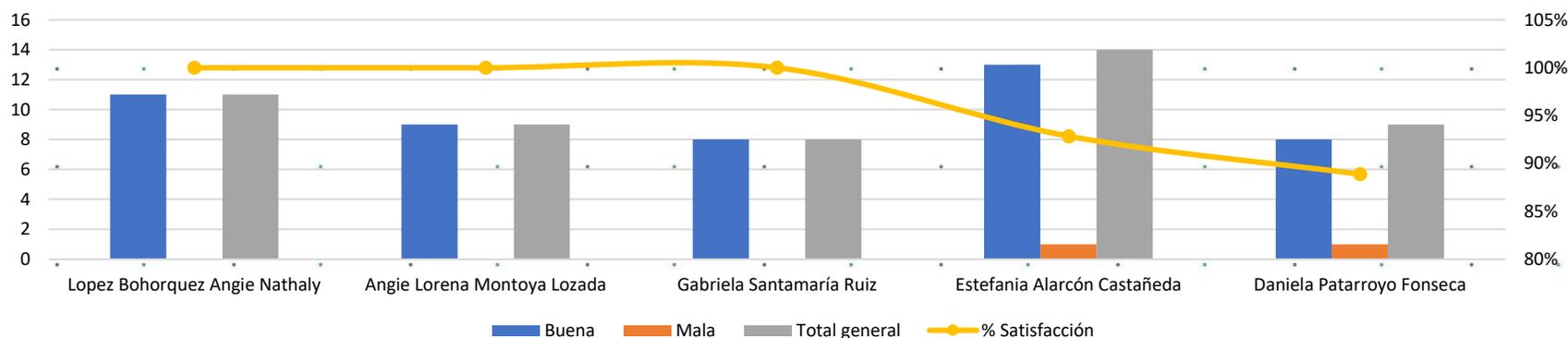
Resultado a la pregunta: ¿Te gusto hablar con nosotros?



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para marzo 2023 el portaje de las encuestas de satisfacción de niños, niñas y adolescentes cerro sobre el 96%, el 3% del no cumplimiento se debe a las encuestas mal calificadas específicamente 19 donde los niños respondieron a la pregunta ¿Como fue la atención del asesor? Mala, estas interacciones fueron monitoreadas por los supervisores de los agentes que recibieron las interacciones, específicamente fueron revisadas 9 encuestas de las cuales no aplica la mala calificación, ya que la interacción se atención dentro de los parámetros establecidos.

# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción

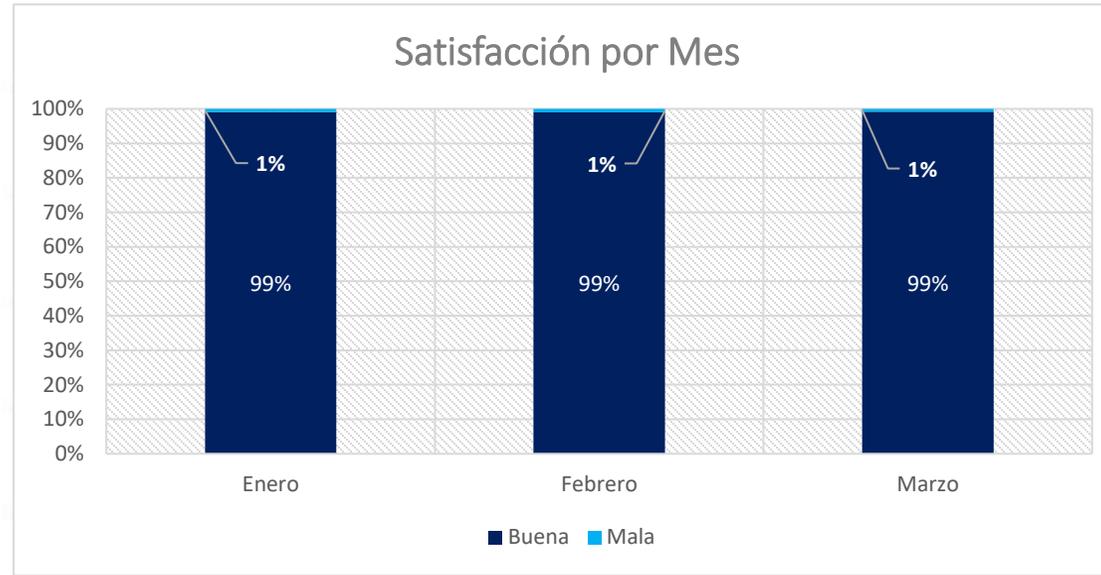


Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Lopez Bohorquez Angie Nathaly	11	0	11	100%
Angie Lorena Montoya Lozada	9	0	9	100%
Gabriela Santamaría Ruiz	8	0	8	100%
Estefania Alarcón Castañeda	13	1	14	93%
Daniela Patarroyo Fonseca	8	1	9	89%

En el top de agentes evaluados en la encuesta de satisfacción 4 de 5 agentes cumplen y superan el % de satisfacción el cual es  $\geq 90\%$ , mientras que uno de ellos está al límite con el 89% por debajo del umbral siendo la agente Daniela Patarroyo Fonseca, para esto fue necesario auditar las encuestas mal calificadas por parte del supervisor en donde se logra evidenciar que no aplica la encuesta mal calificada ya que agente se muestra empática con la atención de niños, haciendo un reconocimiento de la línea, validando presuntas vulneraciones, indagando datos de ubicación y a la vez generando una comunicación de doble vía donde se permite la participación de la menor de edad.

# Nivel de Satisfacción - Adultos

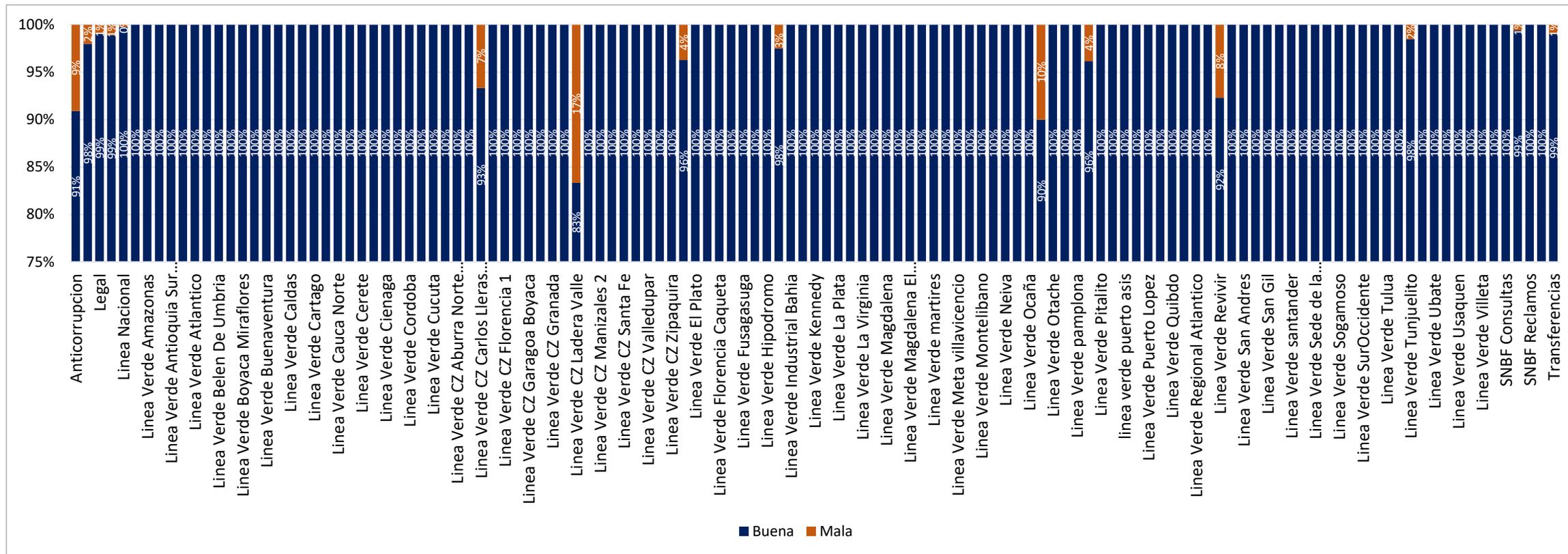
Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue:**



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Para marzo 2023, de 17239 interacciones, 17100 peticionarios contestaron que la atención por parte de los agentes del centro de contacto fue buena teniendo una participación del 99,19% mientras que 139 peticionarios contestaron que la atención fue mala, mejorando el 3% en comparación al mes anterior, toda vez que el mes anterior el indicador de encuestas mal calificadas quedo sobre el 1,03% mientras que para el presente mes de marzo el indicador cierra con el 0,8%

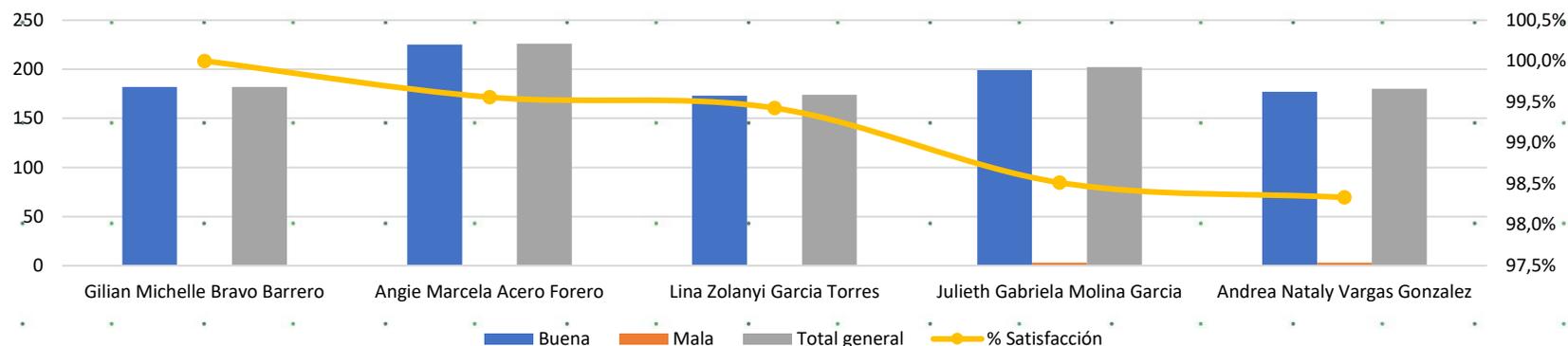
# Nivel de Satisfacción - Adultos



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

En la siguiente grafica se muestra el comportamiento del nivel de satisfacción de las encuestas de adultos por línea de atención, se evidencia que de las 119 líneas de atención 4 de ellas muestran afectación en el % de participación, estando por debajo el umbral mínimo de aprobación ( $\geq 90\%$ ) siendo: la línea de anticorrupción, línea Centro Zonal Santa Fe, línea Centro Zonal la Floresta, línea Centro Zonal Yopal, de acuerdo a estas afectaciones los supervisores del segmento de línea verde, están haciendo seguimiento a las encuestas mal calificadas, encontrando en las auditorias que la atención se dio en los parámetros establecidos por el centro de contacto.

# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Gilian Michelle Bravo Barrero	182	0	182	100.0%
Angie Marcela Acero Forero	225	1	226	99.6%
Lina Zolanyi Garcia Torres	173	1	174	99.4%
Julieth Gabriela Molina Garcia	199	3	202	98.5%
Andrea Nataly Vargas Gonzalez	177	3	180	98.3%

Como se ilustra en la tabla, el % de satisfacción de los agentes, estuvo por encima del umbral definido ( $\geq 90\%$ ), para el mes de marzo se mantuvo la estrategia de auditar las encuestas mal calificadas, permitiendo tener una visual más amplia de lo que están afectando los peticionarios, dentro de este ejercicio se visualizo que el 60% de las calificaciones no aplican como encuesta mal calificadas porque dentro de la atención se cumplió el objetivo de la llamada, no obstante las calificaciones se deben a la inconformidad en general que el peticionario tienen con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.



# Resultados canal Video Llamada

Marzo 2023



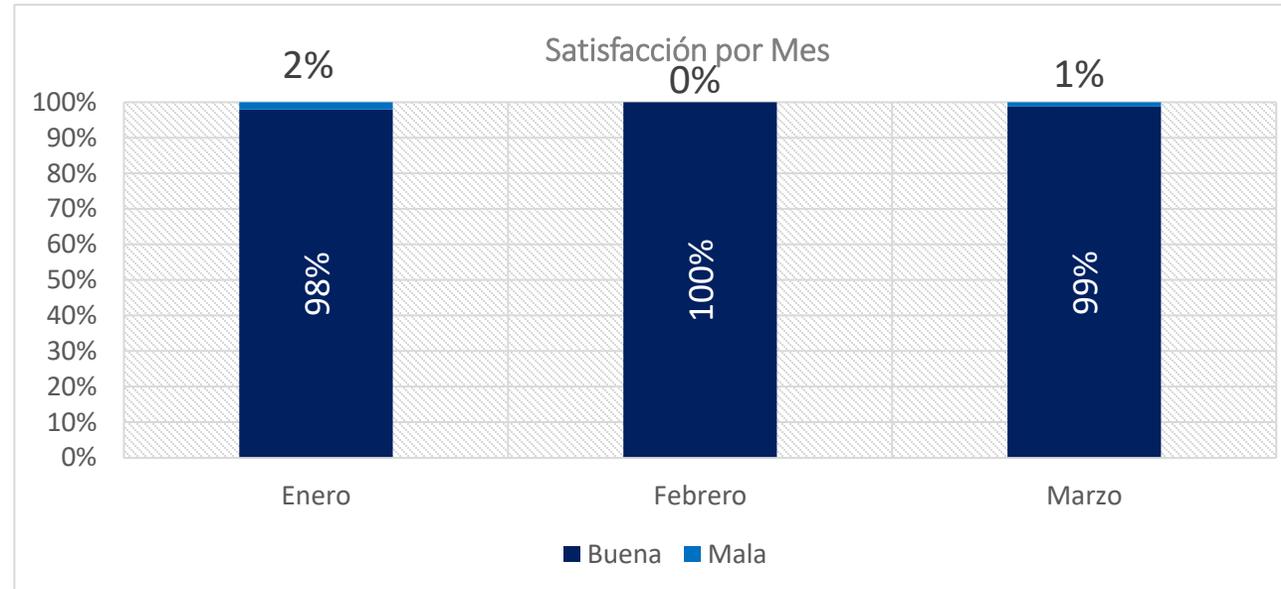
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

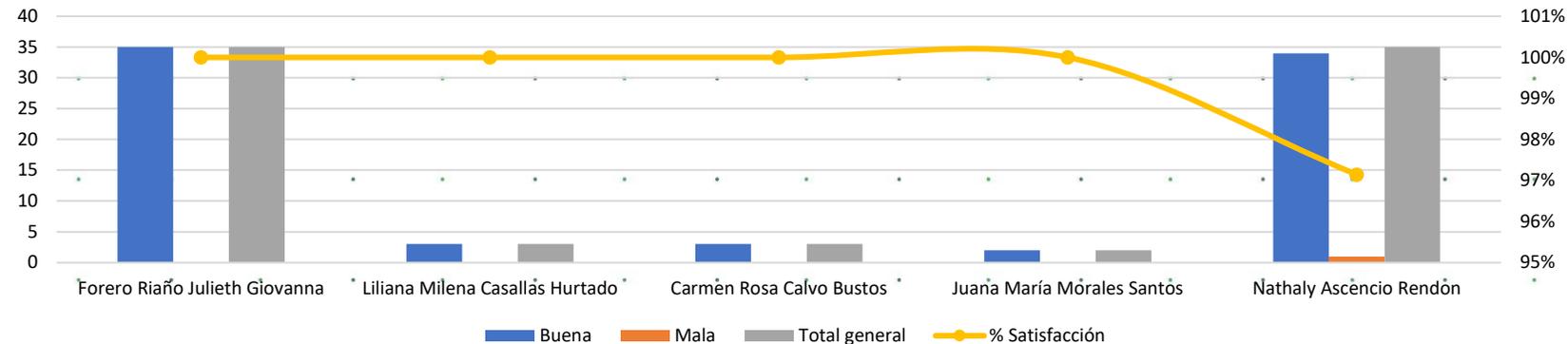
# Interacciones - Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción del canal de *Videollamada*, alcanzó un umbral del 99%, cumpliendo así, con el objetivo mínimo esperado para el canal ( $\geq 90\%$ ). Es de aclarar, que en estas interacciones, se atiende en su mayoría adultos y ciudadanos en el extranjero, a quienes se les brinda una respuesta concreta, lo que permite, mantener un nivel de satisfacción alto, en el canal señalado.

# Agentes evaluados en la encuesta de satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Forero Riaño Julieth Giovanna	35	0	35	100%
Liliana Milena Casallas Hurtado	3	0	3	100%
Carmèn Rosa Calvo Bustos	3	0	3	100%
Juana María Morales Santos	2	0	2	100%
Nathaly Ascencio Rendon	34	1	35	97%

Para el mes de marzo del 2023, se ilustra el top de agentes que recepcionaron las interacciones de videollamada, encontrando que todos cumplen con el % de satisfacción el cual es de  $\geq 90\%$ . En este canal de atención están dos agentes fijos los cuales son Liliana Casallas y Julieth Riaño, los demás agentes son Backups para cubrir eventualidades como incapacidades, vacaciones, permisos y demás espacios que se requieran.



# Resultados canal Presencial

Marzo 2023



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

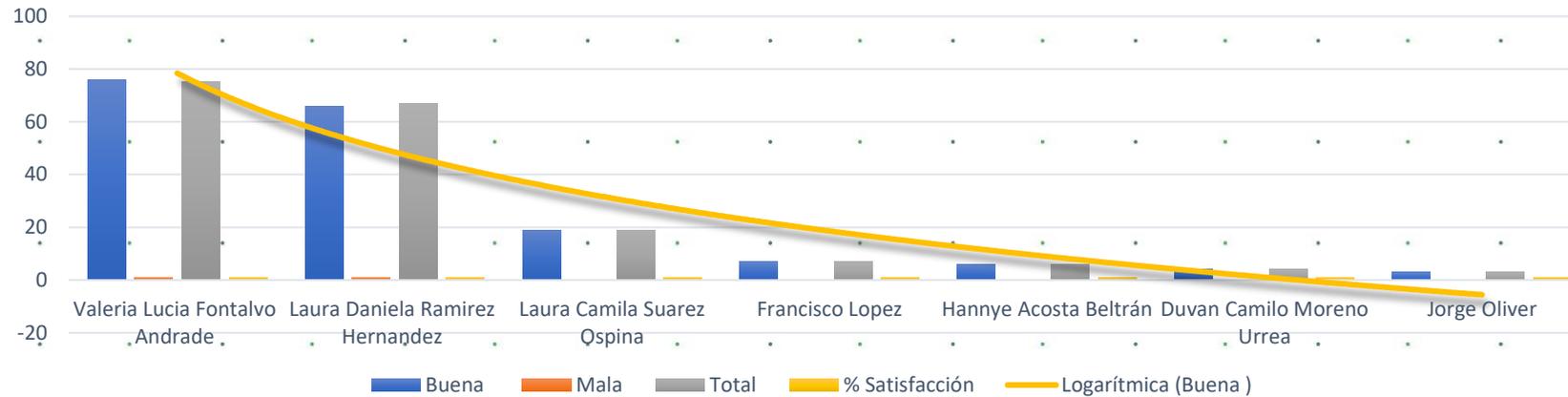
# Interacciones - Presencial

Fecha	Atenciones realizadas	Encuestas realizadas	Encuestas no contestadas	Encuestas duplicadas	Encuestas efectivas	
1/03/2023		8	8	0	0	100%
2/03/2023		7	7	0	0	100%
3/03/2023		4	4	0	0	100%
6/03/2023		13	12	1	0	92%
7/03/2023		10	6	3	0	60%
8/03/2023		6	5	1	1	83%
9/03/2023		9	9	0	0	100%
10/03/2023		7	7	0	0	100%
13/03/2023		11	9	2	0	82%
14/03/2023		8	6	2	0	75%
15/03/2023		5	5	0	0	100%
16/03/2023		3	2	1	0	67%
17/03/2023		9	9	0	0	100%
21/03/2023		9	9	0	0	100%
22/03/2023		13	10	3	0	77%
23/03/2023		7	7	0	0	100%
24/03/2023		5	4	1	0	80%
27/03/2023		18	16	2	0	89%
28/03/2023		9	9	0	0	100%
29/03/2023		7	7	0	0	100%
30/03/2023		10	9	1	0	90%
31/03/2023		7	7	0	0	100%
Total general		185	167	17	1	91%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Desde el 1 de marzo del 2023 el canal de presencial implemento en sus atenciones la encuesta de satisfacción esta se realiza de forma física, imprimiendo un formato de aplicación y una vez el ciudadano (a) culmine la atención, se le entregará la encuesta para que sea él quien la diligencie, garantizando que la obtención de información sea un canal seguro, así mismo, el ciudadano (a) podrá depositar su encuesta en un buzón de sugerencias ubicado en Sede Nacional y cada semana la supervisora de sede nacional hace la recolección de la información, así como el reporte de estas. El nivel de satisfacción del canal de *presencial*, alcanzo un umbral del 91%.

# Agentes evaluados en la encuesta de satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

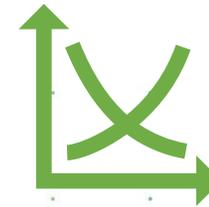
Agente	Buena	Mala	Total	% Satisfacción
Valeria Lucia Fontalvo Andrade	76	1	75	99%
Laura Daniela Ramirez Hernandez	66	1	67	99%
Laura Camila Suarez Ospina	19	0	19	100%
Francisco Lopez	7	0	7	100%
Hannye Acosta Beltrán	6	0	6	100%
Duvan Camilo Moreno Urrea	4	0	4	100%
Jorge Oliver	3	0	3	100%

Para el mes de marzo del 2023, se ilustra el top de agentes que recibieron las interacciones de presencial, encontrando que todos cumplen con el % de satisfacción el cual es de  $\geq 90\%$ , en este canal de atención están tres agentes fijos los cuales son Laura Camila Suarez, Laura Daniela Ramirez y Valeria Luciana Fontalvo, los demás agentes son abogados que para el mes de marzo apoyaron algunas interacciones presenciales.



# Comparativo por canal

Marzo 2023



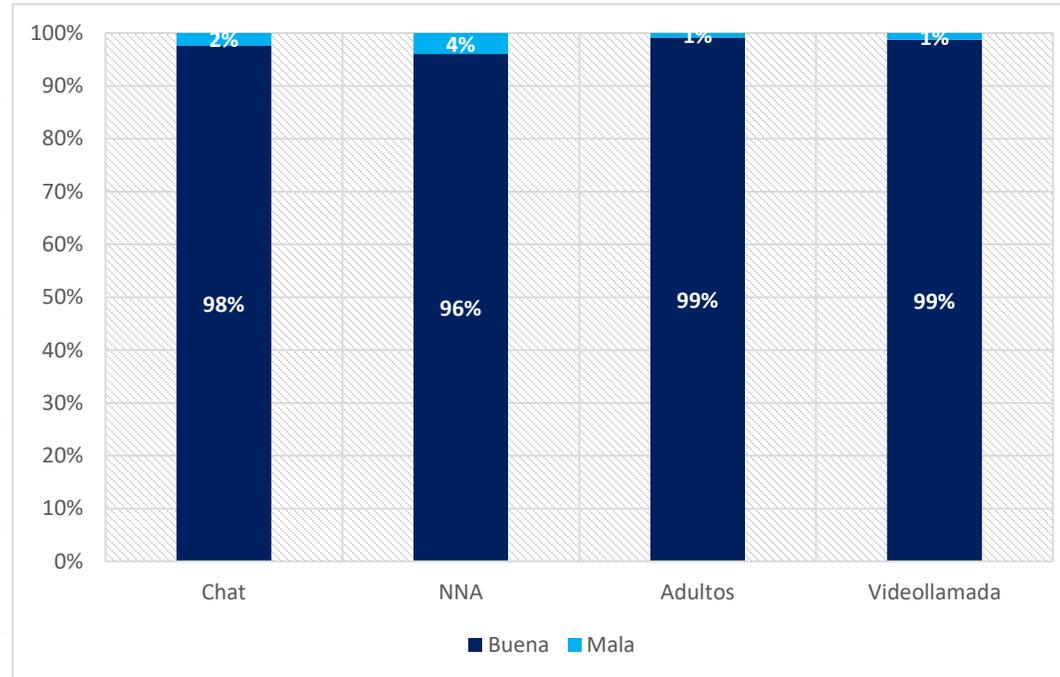
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Comparativo



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- En la siguiente grafica se ilustra de manera equitativa el % de participación en las encuestas de satisfacción el cual se cumple dentro del umbral establecido el cual es de  $\geq 90\%$ .
- Para el cumplimiento de este indicador se han adelantado fortalecimiento de habilidades blandas en los agentes generales, estas actividades las lideran los profesionales del equipo psicosocial, así como también cada dupla de trabajo conformada por el supervisor y el formador que tiene a cargo cada segmento.

# Resultados Encuestas Canales Marzo

	Chat	Videollamada	NNA	Adultos	Total	% Indicador
Encuestas Calificadas con atención "Buena"	462	79	466	17,100	18,107	99.07%
Encuestas Calificadas con atención "Mala"	11	1	19	139	170	0.93%
<b>Total de Encuestas Realizadas</b>	<b>473</b>	<b>80</b>	<b>485</b>	<b>17239</b>	<b>18277</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el mes de marzo el indicador de encuestas calificadas como buenas cierra con el 99,07% donde los peticionarios calificaron 18,277 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 marzo en las encuestas calificadas como malas cierra con el 0,93% específicamente 170 malas calificaciones, interacciones de las cuales se auditaron 107 llamadas, con el fin de identificar la procedibilidad de la mala calificación, hallando que 83 encuestas no aplican quedando las auditorías con una calificación por encima del 90%, mientras que 24 interacciones si aplica la mala calificación, agentes que están en seguimiento por parte de su supervisor inmediato.



# Plan de acción

Marzo 2023



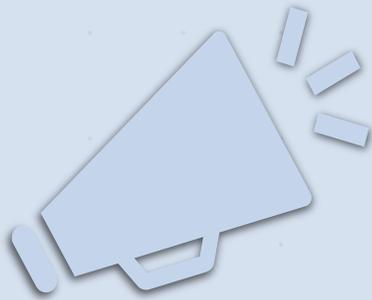
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



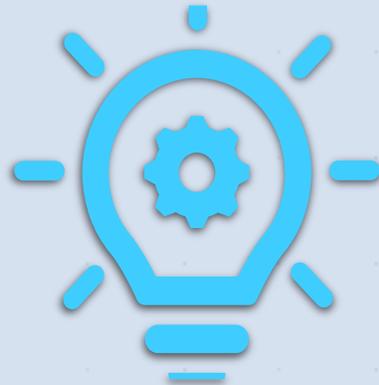
**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Desarrollo e Implementación - Plan de Trabajo



## Paso 1 - Hallazgo

En este escenario se recibe de manera diaria el informe de Encuestas en el cual se evidencian las encuestas mal calificadas, para ellos los supervisores deben monitorear las transacciones con afectación cargando el monitoreo a la plataforma dashboard



## Paso 2 - Auditoria

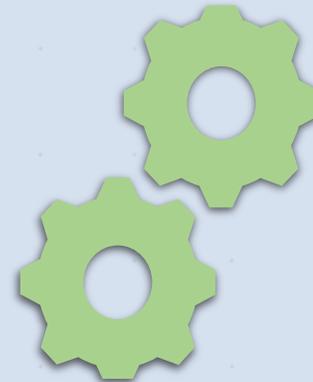
Una vez el supervisor evidencie la encuesta mal calificada, debe auditar la interacción de acuerdo al diccionario de monitoreo, al momento de cargar el monitoreo a la plataforma debe hacerlo con la siguiente plantilla:

MONITOREO CALIFICACIÓN  
ENCUESTA DE SATISFACCION

APLICA LA CALIFICACIÓN DE LA  
ENCUESTA: SI ( ) NO ( );

ALCANCES DE LA  
SUBSANACIÓN:

APLICA A:



## Paso 3- Subsanación

En el evento que, la encuesta de calificación mala, aplique al agente el supervisor de manera inmediata debe asignar un espacio de retroalimentación con el agente, con el fin de explicarle el objetivo de la reunión y así mismo subsanar el error, ya sea hacer devolución de llamada, registrar las peticiones con trámite necesarias, corrección de la información en el Sistema de Información Misional SIM.



## Paso 4- Finalización

Se dará por finalizado el proceso una vez se acabe y se reporte la auditoria realizada por el supervisor, ya que este debe ser muy objetivo con su calificación y escucha de la interacción.

En el evento que, el supervisor tenga agentes reincidentes en el incumplimiento de este indicador, deberá iniciar el proceso disciplinario correspondiente.

# Estrategias Implementadas

Dentro del seguimiento del plan de trabajo, la supervisora del quipo psicosocial de manera semanal a través de correo electrónico compartirá los insumos necesarios para hacer seguimiento al cumplimiento de subsanación de las encuestas calificadas como malas, teniendo en cuenta los siguientes ítems:

- Comportamiento Semana a semana de las encuestas mal calificadas en el mes
- Afectación por supervisor Semana a Semana
- Porcentaje de Participación en la subsanación de encuestas que ha tenido cada supervisor
- Encuestas pendientes por subsanar por parte del supervisor

De igual forma se mantiene el seguimiento a diario que cada supervisor hace ante el cumplimiento de indicadores de cada uno de sus agentes, este proceso no supe o rempaza otro indicador de cumplimiento.

# Estrategias Implementadas

## Monitoreo y Seguimiento de Encuestas Mal Calificadas

- El supervisor debe realizar el proceso de monitoreo a la transacción, bajo el modelo de evaluación definido por monitoreo en la aplicación de la URL <http://52.188.206.38/index.php>. La evaluación de la transacción debe hacerse bajo los mismos parámetros de un monitoreo de calidad, por lo cual debe registrarse en aplicativo, así mismo documentarse bajo las políticas y dinámicas conocidas.
- Cada monitoreo debe ir documentado para conocer si aplica o no aplica la encuesta de satisfacción mal calificada, esto permitirá conocer si la encuesta aplica para la gestión del agente general o por el contrario aplica la inconformidad para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- En el evento que el supervisor identifique que la encuesta mal calificada aplique para el agente porque dio una información errada de algún procedimiento o proceso esta subsanación debe tramitarse lo más pronto posible para evitar así el ingreso de una PQR por posible falla del personal asociado al centro de contactos.



# Gracias



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA