



**BIENESTAR
FAMILIAR**



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

Informe de Encuestas de satisfacción por canales

Centro de Contacto ICBF
Marzo 2024



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 del centro de contacto.

Se debe tener presente:

- Las encuestas de satisfacción recibidas por parte de 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 cualquiera de los canales de atención del centro de contacto será de revisión y se realizará lo alcance a lugar.

El informe que se presenta a continuación se visualiza 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 de los canales de atención del centro de contacto.

Canales de atención

Chat



Atención
presencial



Canal Telefónico - Adultos



Videollamada



141 - Niños, Niñas
y Adolescentes



WhatsApp



Correo
electrónico



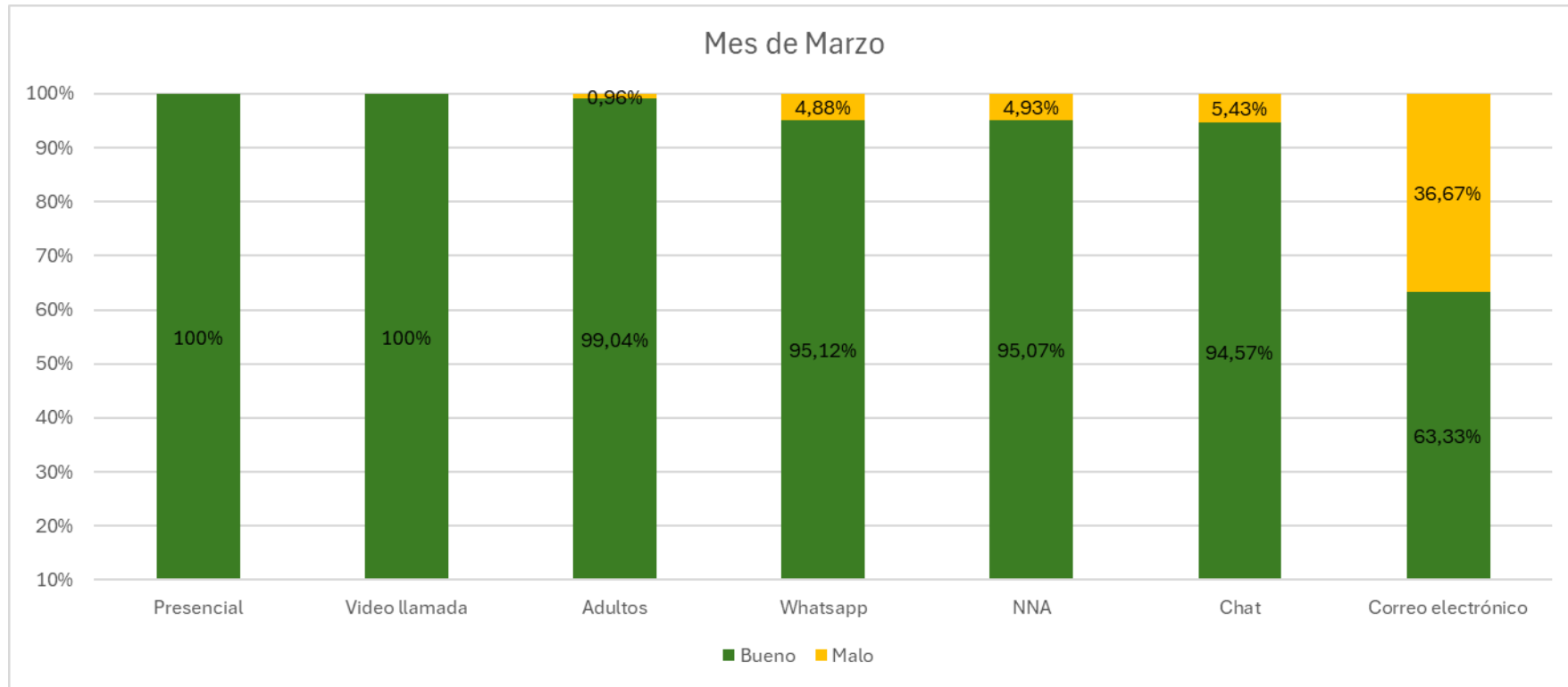
Comparativo por canal

Marzo 2024



Nivel de Satisfacción – por Canal

En la siguiente tabla se proyecta resultado de marzo de los 7 canales de atención del centro de contacto que se realiza encuesta de satisfacción, el umbral establecido para cada uno es de $\geq 90\%$.



De los 7 canales se resaltan 3 con un umbral superior del 99% que es canal de adultos, video llamada y presencial, mes a mes se adelantan acciones encaminadas a brindar una adecuada atención de calidad a los niños, niñas, adolescentes y ciudadanos, las acciones ejecutadas se dan a conocer en el siguiente slide.

¿Qué se realizó para dar cumplimiento al Nivel de Satisfacción?

A continuación, se muestra las acciones que se ejecutaron en el mes de marzo del 2024 para dar cumplimiento con el umbral mínimo definido, el proceso se enfocó en seguir atendiendo dentro de los protocolos establecidos.

Socialización de información: Los líderes de cada área comparten de manera frecuente información para que se repase al interior del centro de contacto.

Capacitaciones: Constantemente desde el área de formación se realiza refuerzo mensual sobre un tema en particular, sin embargo, cada dupla de trabajo (supervisor y formador) realizan refuerzos en temáticas que consideren importantes abordar a su equipo de trabajo.

Retroalimentaciones: Como seguimiento de las oportunidades de mejora y de la evolución, cada líder de equipo está en continua verificación de espacios que favorezcan el conocimiento y habilidades de los agentes y profesionales que atienden.

Seguimiento: Cada líder de segmento mantiene un seguimiento constante sobre el que hacer de los colaboradores con la finalidad de operar de manera eficiente.

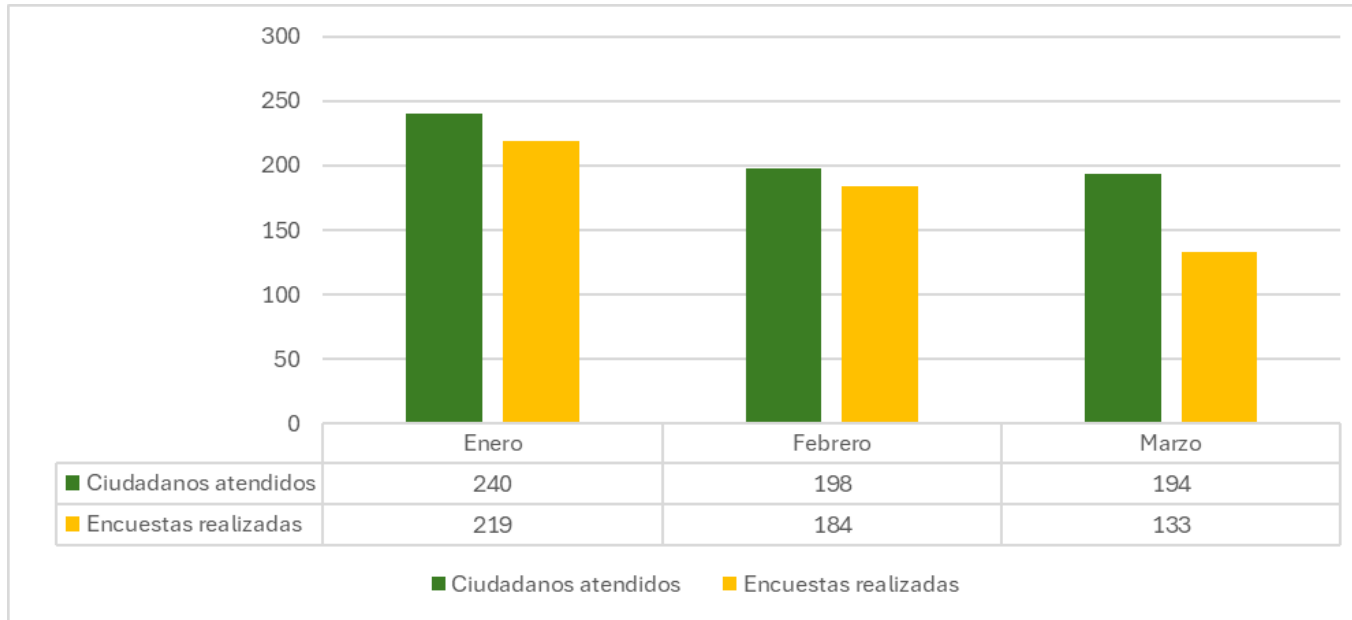
Resultado canal presencial

Marzo 2024



Comportamiento presencial

La encuesta presencial 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 se hace la recolección de la información, así como el reporte de estas, a continuación se da evidencia datos de manera trimestral:



En la gráfica se evidencia el comportamiento de ciudadanos que se acercan a las instalaciones para ser atendidos y las encuestas contestadas, en total de los tres meses se han atendido a 632 ciudadanos, el mes de marzo tiene una participación del 31% y se han realizado 536 encuestas en el año 2024, marzo con el 25% de participación.

Nivel de Satisfacción - Presencial



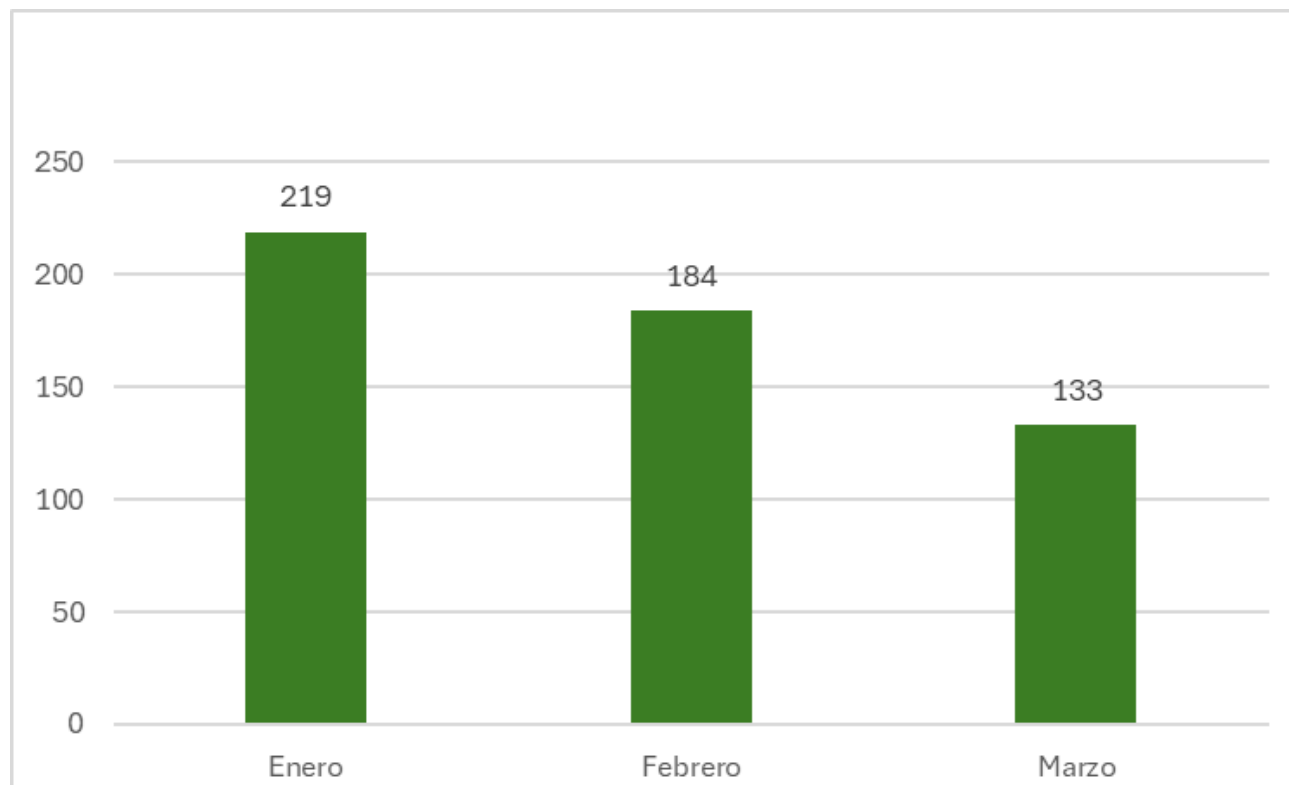
El canal presencial mes a mes mantiene su resultado de nivel de satisfacción al 100%, dando cumplimiento con la atención acorde a la necesidad del ciudadano con el objetivo que el ciudadano se vaya de las instalaciones con una buena atención por parte del colaborador, dentro de Sede Nacional se está manejando la estrategia de cliente incógnito con la finalidad de verificar como están atendiendo y verificando acciones para seguir dando una buena atención.

Interacciones - Presencial

En el mes de marzo se recibió el 69% de encuestas sobre el total de ciudadanos atendidos y 61 ciudadanos equivalente al 31% no realizó la encuesta de manera física donde salieron posterior a la atención sin antes de diligenciar la encuesta.

Fecha	Peticiones registradas	Ciudadanos atendidos	Encuestas realizadas	Encuestas no contestadas	Encuestas duplicadas	Encuestas efectivas
1/03/2024	11	9	9	0	2	100%
4/03/2024	15	13	10	3	2	77%
5/03/2024	14	12	9	3	2	75%
6/03/2024	14	12	10	2	2	83%
7/03/2024	12	10	7	3	2	70%
8/03/2024	3	3	2	1	0	67%
11/03/2024	11	11	9	2	0	82%
12/03/2024	7	7	5	2	0	71%
13/03/2024	7	7	7	0	0	100%
14/03/2024	10	10	10	0	0	100%
15/03/2024	11	9	8	1	2	89%
18/03/2024	24	20	17	3	4	85%
19/03/2024	10	10	10	0	0	100%
20/03/2024	10	8	0	8	2	0%
21/03/2024	13	12	0	12	1	0%
22/03/2024	7	7	0	7	0	0%
26/03/2024	14	14	0	14	0	0%
27/03/2024	25	20	20	0	5	100%
Total general	218	194	133	61	24	69%

Participación trimestral



Se presenta el resultado de encuestas efectivas del primer trimestre del año 2024, el trabajo continuo es seguir impulsando en el porcentaje de participación, en total se han recibido 536 encuestas, el mes de marzo tiene un 25% de participación del total de encuestas.

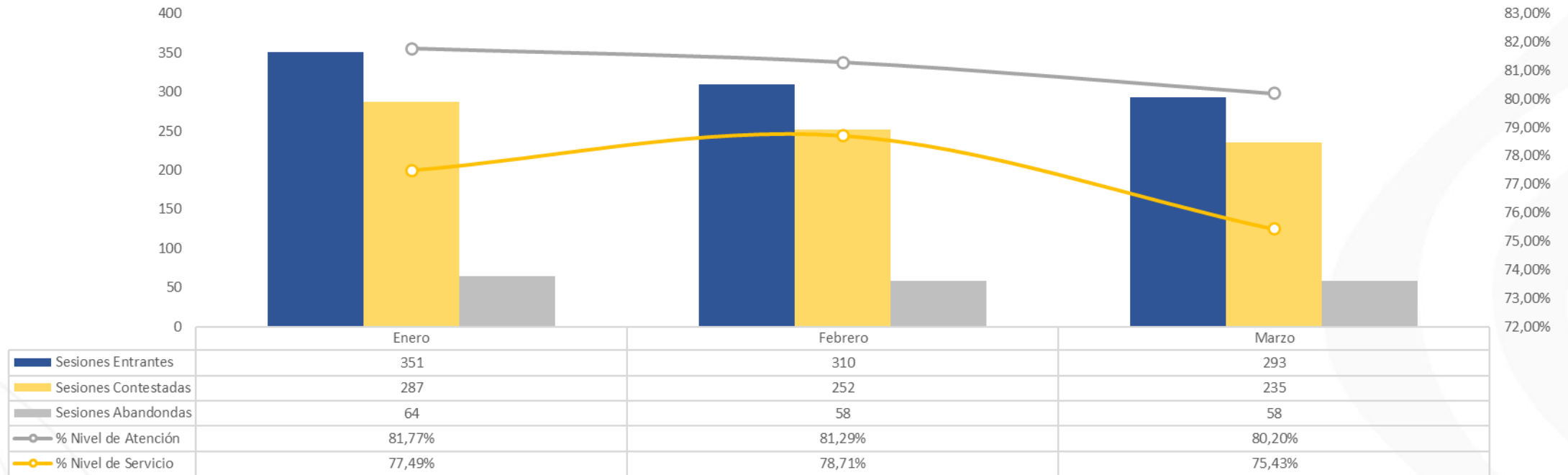
Resultado canal Video llamada

Marzo 2024



Comportamiento canal video llamada

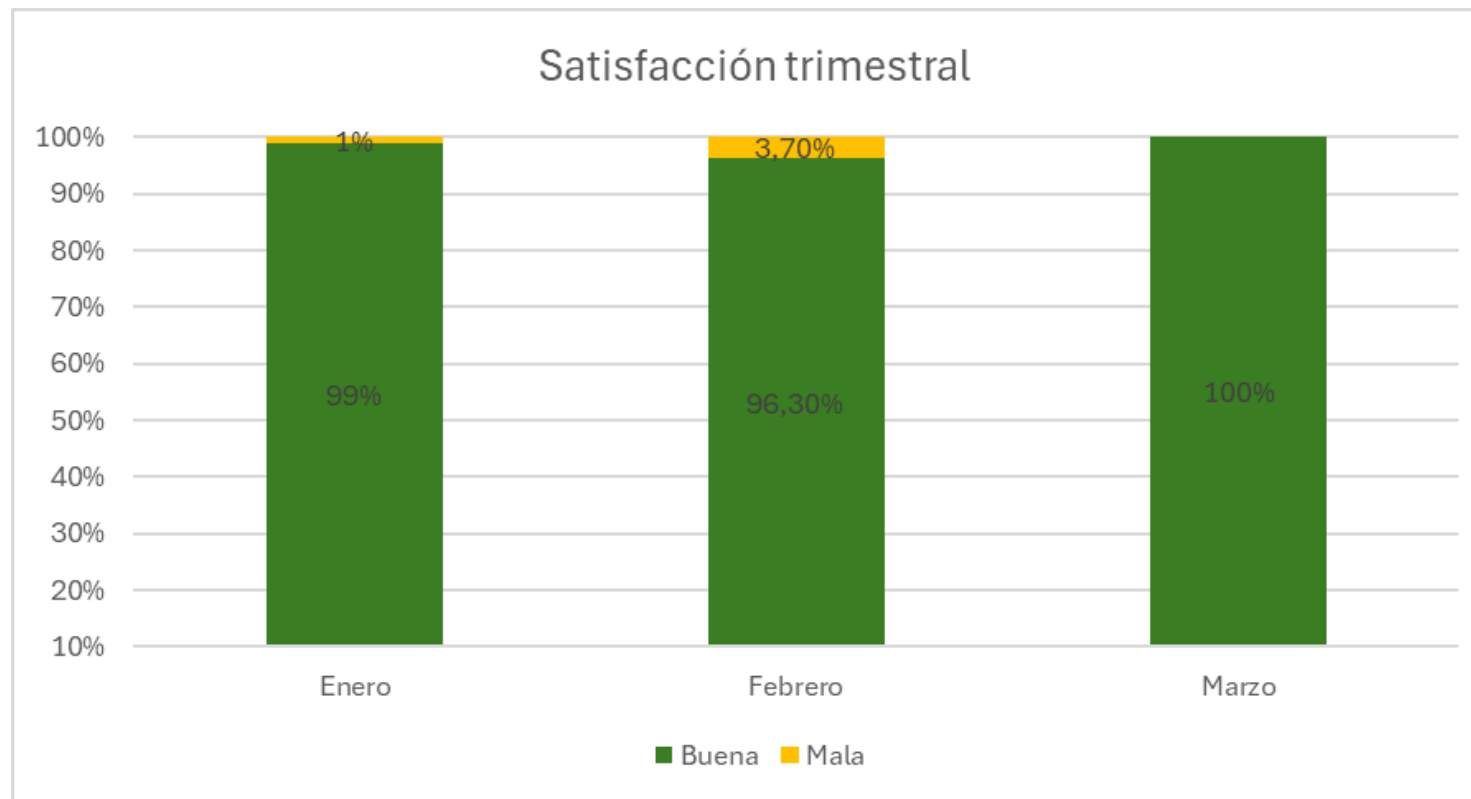
En la gráfica se evidencia el comportamiento del año 2024 del canal de video llamada de las interacciones entrantes vs las contestadas.



- Durante el primer trimestre del año 2024 se han contestado 774 de 954 interacciones entrantes, para el mes de marzo se tuvo el 30,4% de participación de las contestadas.
- En el mes de marzo la participación del porcentaje de atención fue del 80,20% sobre el total de interacciones entrantes.
- En comparación del mes anterior se disminuyó el ingreso de interacciones, el horario de atención es de lunes a sábado de 6:00 am a 8:00 pm, se presentó el 19,8% de abandonos en el mes de marzo.

Nivel de Satisfacción - Videollamada

El canal de Videollamada es uno de los más estables en su nivel de satisfacción del centro de contacto, se evidencia con los resultados de encuestas que recibe el centro de contacto.



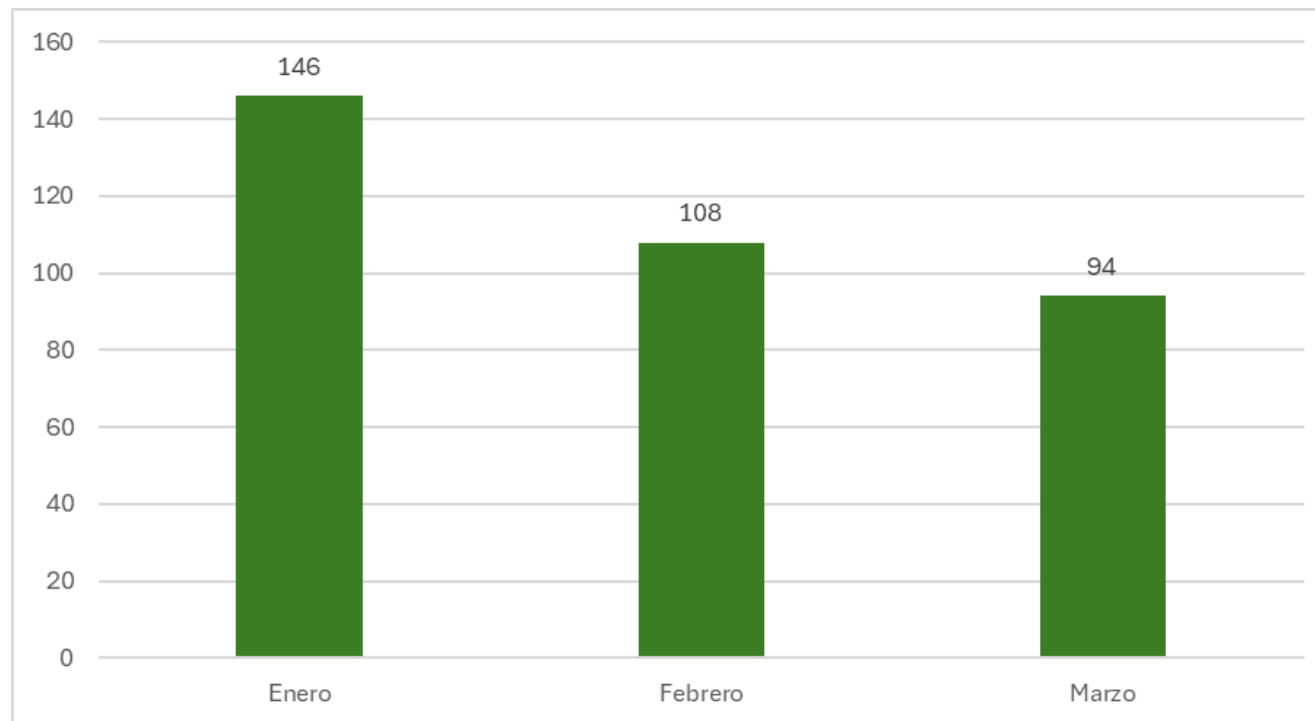
Durante el año 2024 sea dado cumplimiento el umbral definido $\geq 90\%$, para el mes de marzo no se presentaron encuestas como no satisfactorias.

Fecha	Interacciones Ofrecidas	Interacciones Atendidas	Interacciones con Paso a Encuesta	Encuestas Efecivas	% Respuesta Encuesta
11-mar	12	9	7	6	85,71%
12-mar	10	8	5	4	80,00%
13-mar	24	19	12	10	83,33%
14-mar	11	10	5	2	40,00%
15-mar	13	10	4	3	75,00%
16-mar	3	3	3	3	100,00%
18-mar	21	15	6	3	50,00%
19-mar	8	7	3	2	66,67%
20-mar	11	10	5	2	40,00%
21-mar	16	11	8	4	50,00%
22-mar	9	7	7	3	42,86%
23-mar	16	12	3	1	33,33%
26-mar	15	11	8	4	50,00%
27-mar	32	22	7	5	71,43%
30-mar	3	3	4	4	100,00%
1-mar	8	7	7	6	85,71%
2-mar	6	5	2	2	100,00%
4-mar	8	7	6	4	66,67%
5-mar	32	27	14	11	78,57%
6-mar	6	6	5	4	80,00%
7-mar	11	8	6	5	83,33%
8-mar	12	12	6	4	66,67%
9-mar	6	6	3	2	66,67%
Total gene	293	235	136	94	69,12%

- Se atendió el 80% de interacciones ofrecidas y se recibió el 40% de encuestas sobre las interacciones atendidas.
- En el mes de marzo se recibió el 69,12% de respuesta a la encuesta de satisfacción.
- El 31% de los ciudadanos atendidos finalizó la interacción antes de que el colaborador lo remitiera a la encuesta.

Para el mes de marzo no se presentó encuestas como no satisfactorias.

Participación Trimestral del 2024



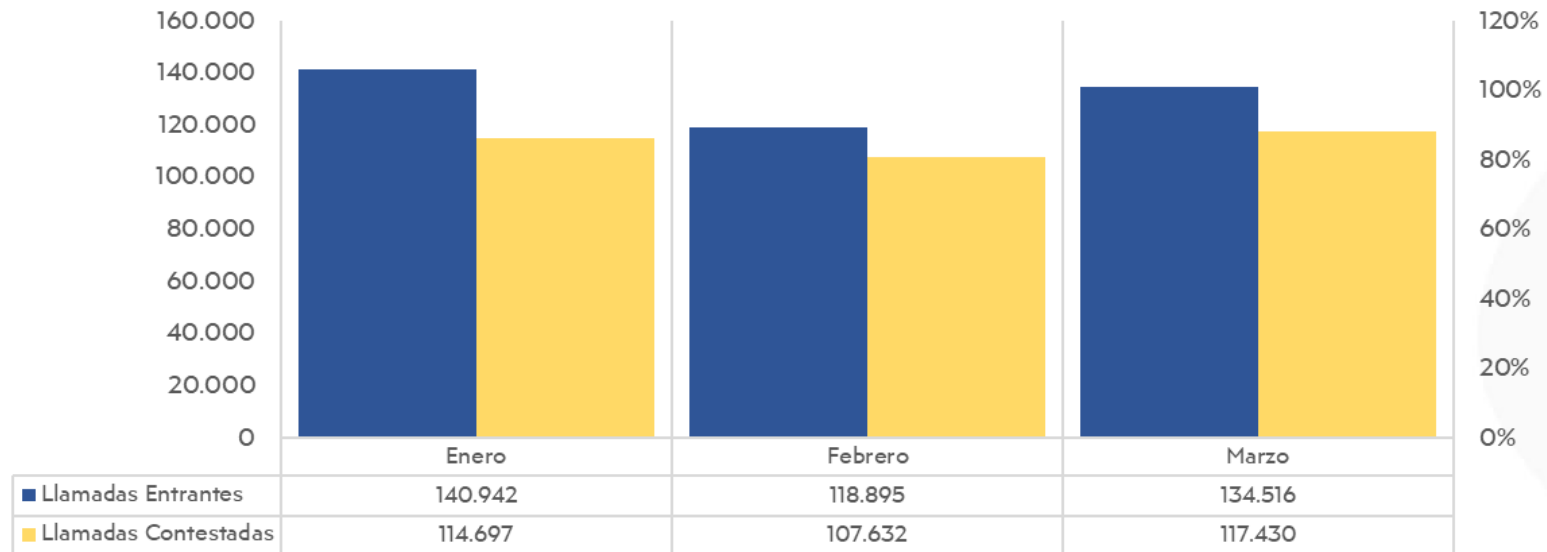
Se presenta el resultado de encuestas efectivas del primer trimestre del 2024, en total se han recibido 348 encuestas de satisfacción, el mes de marzo contó con una participación del 27% sobre el total de las encuestas, por otra parte, el resultado de la disminución de encuestas se presume que es por un tema de tiempo del ciudadano y de ya tener la respuesta a su solicitud se desconecta de la ventana.

Resultado canal Telefónico

Marzo 2024

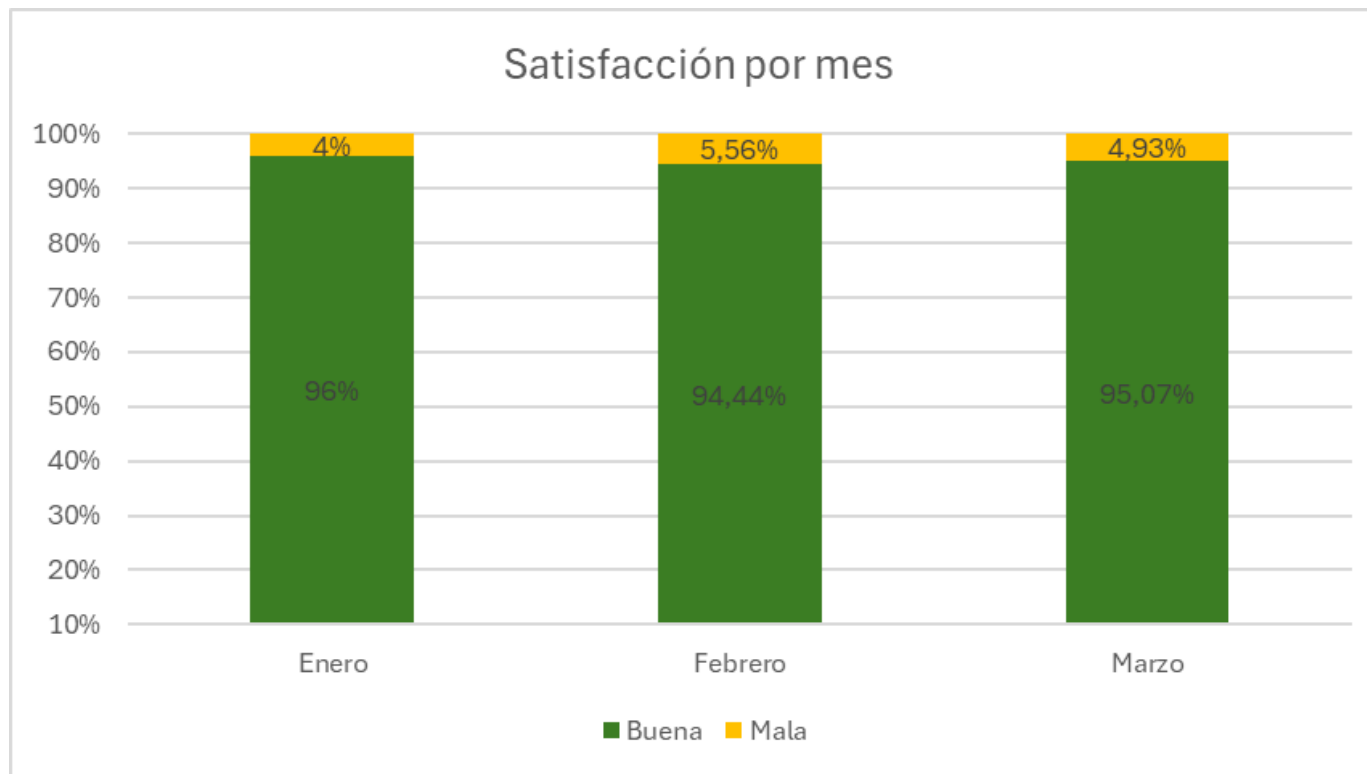


En la siguiente gráfica proyectamos las interacciones entrantes y las contestadas del canal telefónico del centro de contacto.



- En el primer trimestre se han recibido 394.353 interacciones de las cuales se han contestado 339.759 llamadas, para el mes de marzo se obtuvo el 35% de participación de interacciones contestadas.
- En el mes de marzo se atendió el 87% del total de las interacciones ofrecidas.

Se presenta resultado de lo que llevamos del año 2024 de nivel de satisfacción del canal de NNA, evidenciando un cumplimiento sobre el umbral establecido, cerrando el mes de marzo en 95,07%.



De manera continua en el centro de contacto se realizan refuerzos, seguimientos y retroalimentaciones de interacciones de niños, niñas y adolescentes para que el menor de edad siga encontrando una línea donde puede ser escuchado, orientado y contar con una mano amiga para cuando lo necesite.

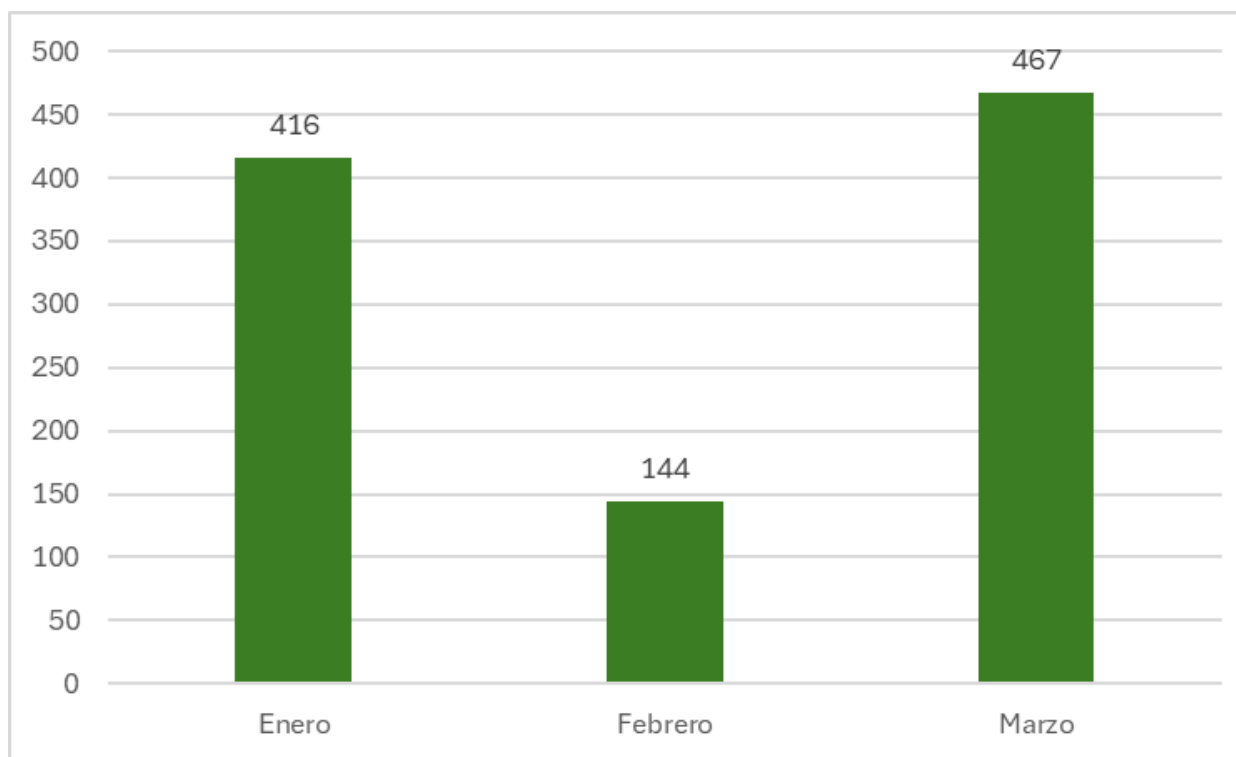
Participación encuestas telefonía NNA

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Atendidas	Llamadas con Paso a Encuesta	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
10-mar	2.694	2.463	22	14	63,64%
11-mar	4.642	4.187	41	28	68,29%
12-mar	4.554	4.024	42	28	66,67%
13-mar	4.508	3.953	30	16	53,33%
14-mar	4.139	3.717	34	23	67,65%
15-mar	4.409	3.960	23	16	69,57%
16-mar	3.352	2.816	22	17	77,27%
17-mar	2.810	2.548	27	16	59,26%
18-mar	4.686	3.629	36	23	63,89%
19-mar	4.402	3.729	33	21	63,64%
20-mar	4.313	3.464	30	20	66,67%
21-mar	4.383	3.723	22	15	68,18%
22-mar	5.673	5.079	17	5	29,41%
23-mar	3.892	3.519	11	6	54,55%
24-mar	4.665	4.493	1	1	100,00%
25-mar	3.503	3.264	13	7	53,85%
26-mar	4.368	3.720	32	27	84,38%
27-mar	4.439	4.284	24	1	4,17%
1-mar	4.288	3.775	46	30	65,22%
2-mar	3.260	2.998	52	37	71,15%
3-mar	2.747	2.486	23	15	65,22%
4-mar	4.496	3.715	23	13	56,52%
5-mar	4.432	3.795	23	16	69,57%
6-mar	4.493	4.067	37	21	56,76%
7-mar	4.388	3.865	30	18	60,00%
8-mar	5.119	4.736	15	8	53,33%
9-mar	3.206	2.901	32	25	78,13%
Total general	111.861	98.910	741	467	63,02%

En el mes de marzo se recibieron 467 encuestas efectivas de Niños, Niñas y Adolescentes, de las cuales 444 menores de edad respondieron de manera positiva la encuesta y 23 indicaron que no fue de agrado hablar con la línea de 141 que es el 4,93% de participación, más adelante se verifica las interacciones como no satisfactorias.

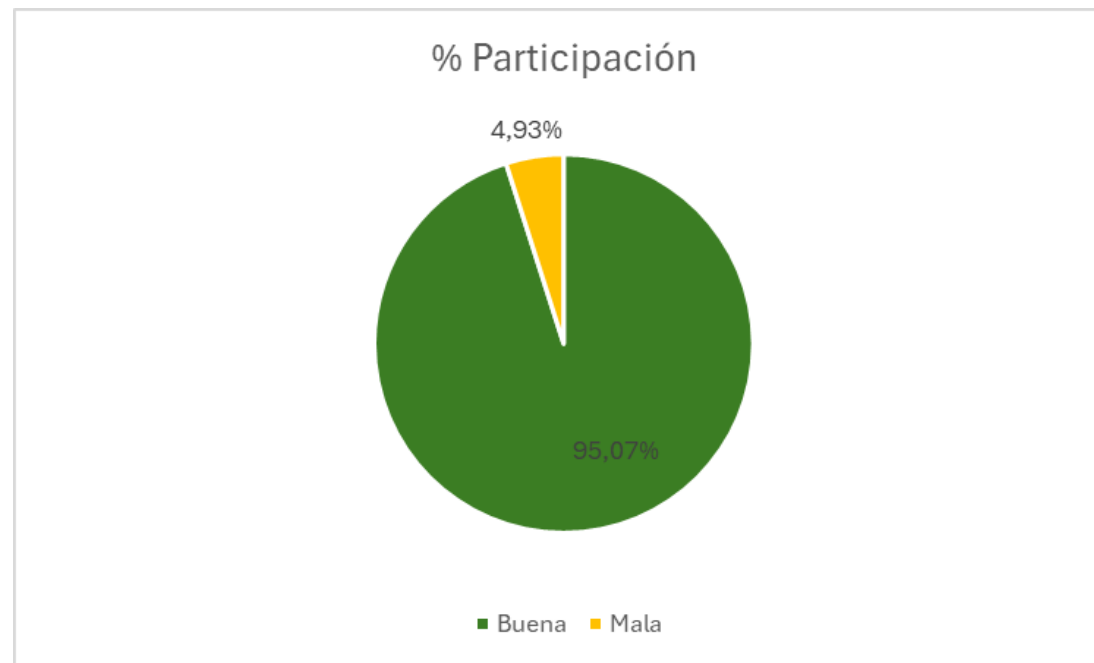
Participación encuestas trimestral

En la gráfica se evidencia el resultado de participación de manera trimestral, finalizando el mes de enero y febrero se presentó incidencia donde no se guardaba la respuesta que emitía el NNA y ciudadano y se solucionó el 23 de febrero, por tal motivo se presentó bajo porcentaje de encuestas efectivas en el segundo mes del año.



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

¿Te Gusto hablar con Nosotros?



Para el mes de marzo se recibieron 467 encuestas efectivas de las cuales 444 interacciones fueron calificadas que **Si** les gusto hablar con la línea 141 que es el 95,07% y 23 respuestas como **No** satisfactorias que es el 4,93% de participación.

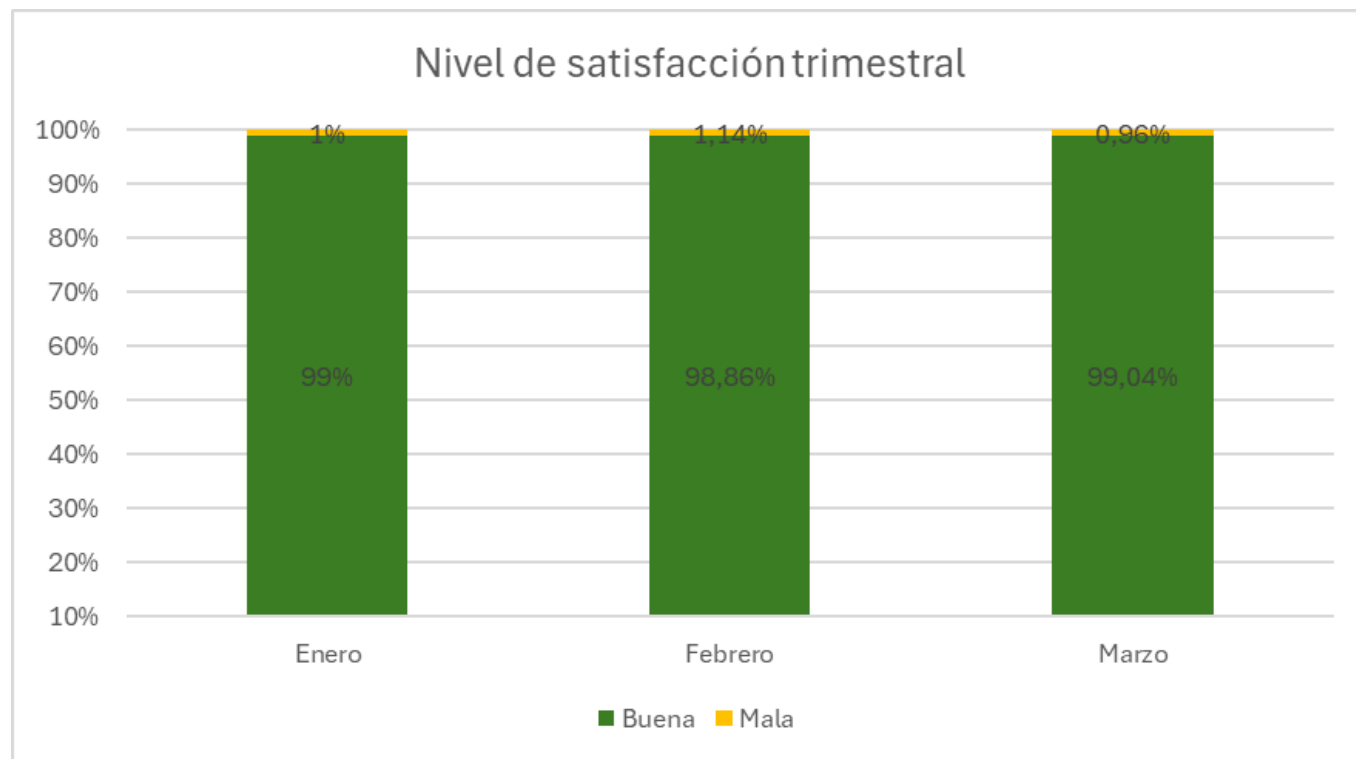
Desde el mes de marzo toda interacción que llegue al centro de contacto como no satisfactoria pasa al área de monitoreo con la finalidad que se pueda auditar y verificar si aplica o no la encuesta como no satisfactoria.

Se pasaron 23 interacciones de las cuales se evidencia el siguiente resultado:

Aplica encuesta <input type="checkbox"/>	Cantidad	% Participación
No	20	87%
Si	3	13%
Total general	23	100%

De la auditoria se identificó que 3 llamadas si aplican como no satisfactorias, de las cuales fueron retroalimentadas por cada supervisor, conllevando a compromisos y refuerzos pertinentes para mitigar que se vuelvan a presentar.

Nivel de Satisfacción - Adultos

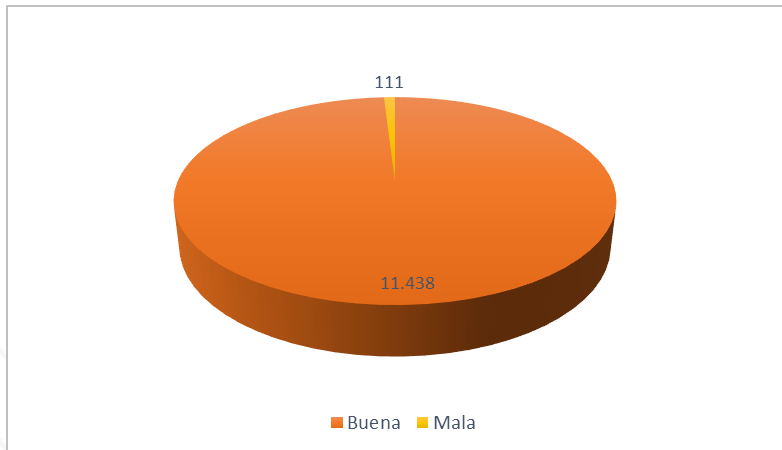


Se evidencia un cumplimiento de nivel de satisfacción del año 2024, manteniendo el resultado por encima del 98%, el excelente resultado se debe al compromiso de cada área de reforzar conocimiento, habilidades y querer ayudar a quien se comunica dejando una interacción memorable.

Encuesta adultos

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

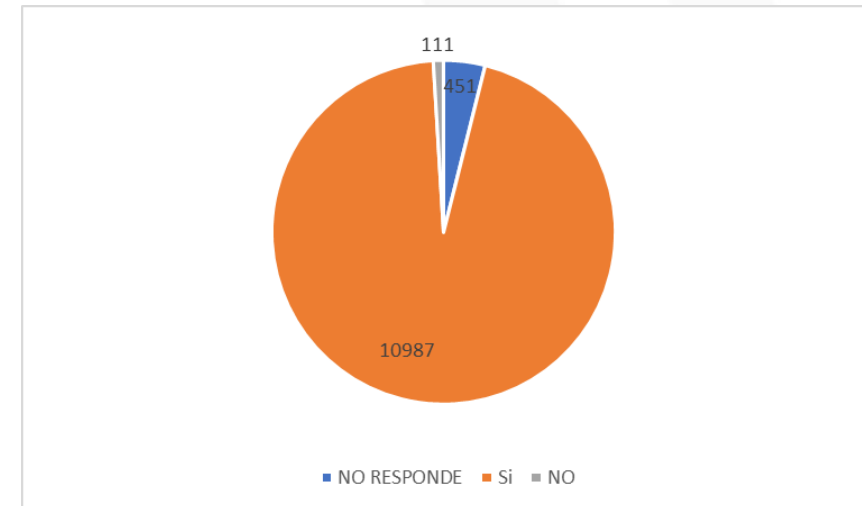
Apreciado Ciudadano, la Atención del Asesor fue:



Para el mes de marzo se presentaron 11.549 encuestas de satisfacción, de las cuales 11.438 ciudadanos indicaron que la atención fue buena con el 99,04% de participación y 111 ciudadanos calificaron como encuesta no satisfactoria que equivale al 0,96% de participación.

¿La información que le entregó el asesor fue clara?

En cuanto a la respuesta de la segunda pregunta, evidenciamos que, de los 11.549 ciudadanos, 451 no respondieron con el 3,9%, y 10.987 ciudadanos que si fue clara con el 95,1% y 111 ciudadanos que No con el 0,96%.



Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Paso a Encuesta	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
10-mar	2.979	2.643	219	163	74,43%
11-mar	5.456	4.781	919	608	66,16%
12-mar	5.363	4.672	900	591	65,67%
13-mar	4.932	4.240	904	577	63,83%
14-mar	4.685	4.148	837	585	69,89%
15-mar	5.026	4.353	794	573	72,17%
16-mar	3.774	3.174	308	242	78,57%
17-mar	3.003	2.676	214	159	74,30%
18-mar	5.263	4.042	985	564	57,26%
19-mar	4.994	4.167	831	542	65,22%
20-mar	4.935	3.917	848	540	63,68%
21-mar	5.073	4.202	800	555	69,38%
22-mar	6.118	5.377	654	429	65,60%
23-mar	4.012	3.622	176	106	60,23%
24-mar	4.813	4.592	8	7	87,50%
25-mar	3.716	3.386	180	137	76,11%
26-mar	4.919	4.032	648	467	72,07%
27-mar	4.819	4.409	342	26	7,60%
28-mar	2.777	2.661	160	0	0,00%
29-mar	2.762	2.669	166	0	0,00%
30-mar	3.007	2.848	223	1	0,45%
31-mar	2.544	2.398	200	0	0,00%
1-mar	4.767	4.135	700	507	72,43%
2-mar	3.440	3.136	311	238	76,53%
3-mar	2.936	2.533	226	182	80,53%
4-mar	5.168	4.165	926	710	76,67%
5-mar	4.943	4.110	826	623	75,42%
6-mar	4.976	4.406	796	547	68,72%
7-mar	5.020	4.351	785	562	71,59%
8-mar	5.718	5.180	507	332	65,48%
9-mar	3.396	3.047	313	242	77,32%
Total general	135.334	118.072	16.706	11.549	69,1%

En el mes de marzo, el balance fue así:

Interacciones ofrecidas: 135.334

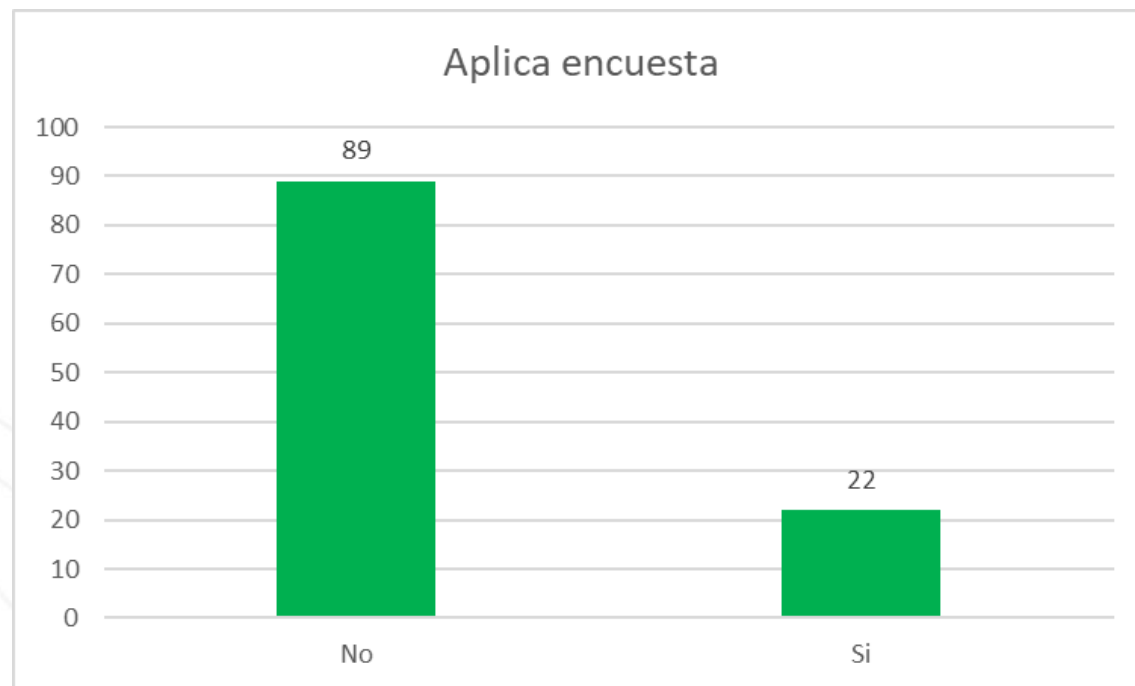
Interacciones atendidas: 118.082

Llamada con paso a encuesta: 16.706

Encuestas efectivas: 11,549

Porcentaje de respuesta: 69,1%, en comparación del mes anterior subimos un 48,3% de respuesta de encuesta de satisfacción.

Revisión interacciones con insatisfacción

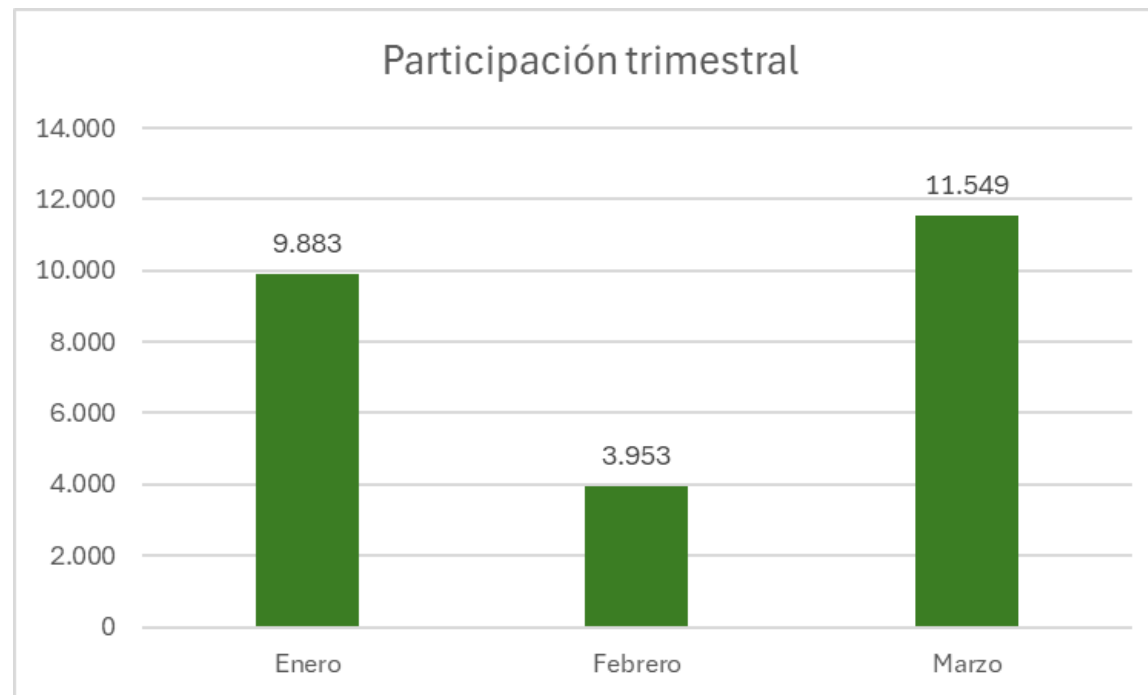


De las 111 encuestas como no satisfactoria se pasaron al área de monitoreo con la finalidad de verificar si aplicaban o no.

El resultado es:

- 89 interacciones no aplican como encuesta no satisfactoria toda vez que los agentes contestaron dentro de los parámetros establecidos, se concluye que la respuesta de la encuesta fue por una imprecisión al momento de finalizar la encuesta.
- Las que si aplican fueron 22 interacciones, que presentaron oportunidades de mejora, el área de monitoreo envió correo con la finalidad que el supervisor realizará el respectivo alcance y acompañamiento sobre la afectación.

Participación encuestas año 2024



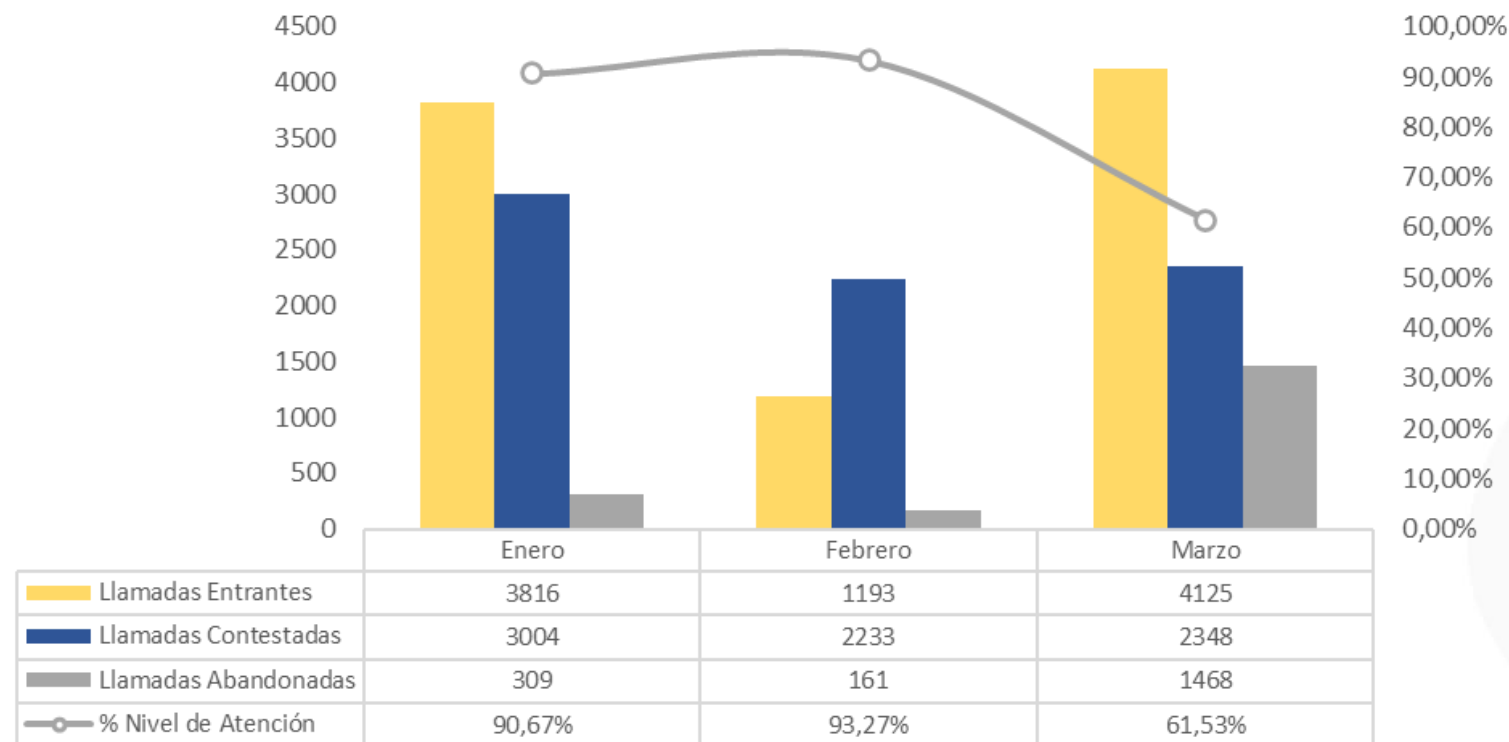
En la gráfica se evidencia el resultado de participación de los tres primeros meses del año 2024, en total se han recibido 25.385 encuestas, evidenciando un aumento para el mes de marzo con una participación de 45,5% sobre el total de respuesta a encuesta.

Resultados Línea Verde

Marzo 2024

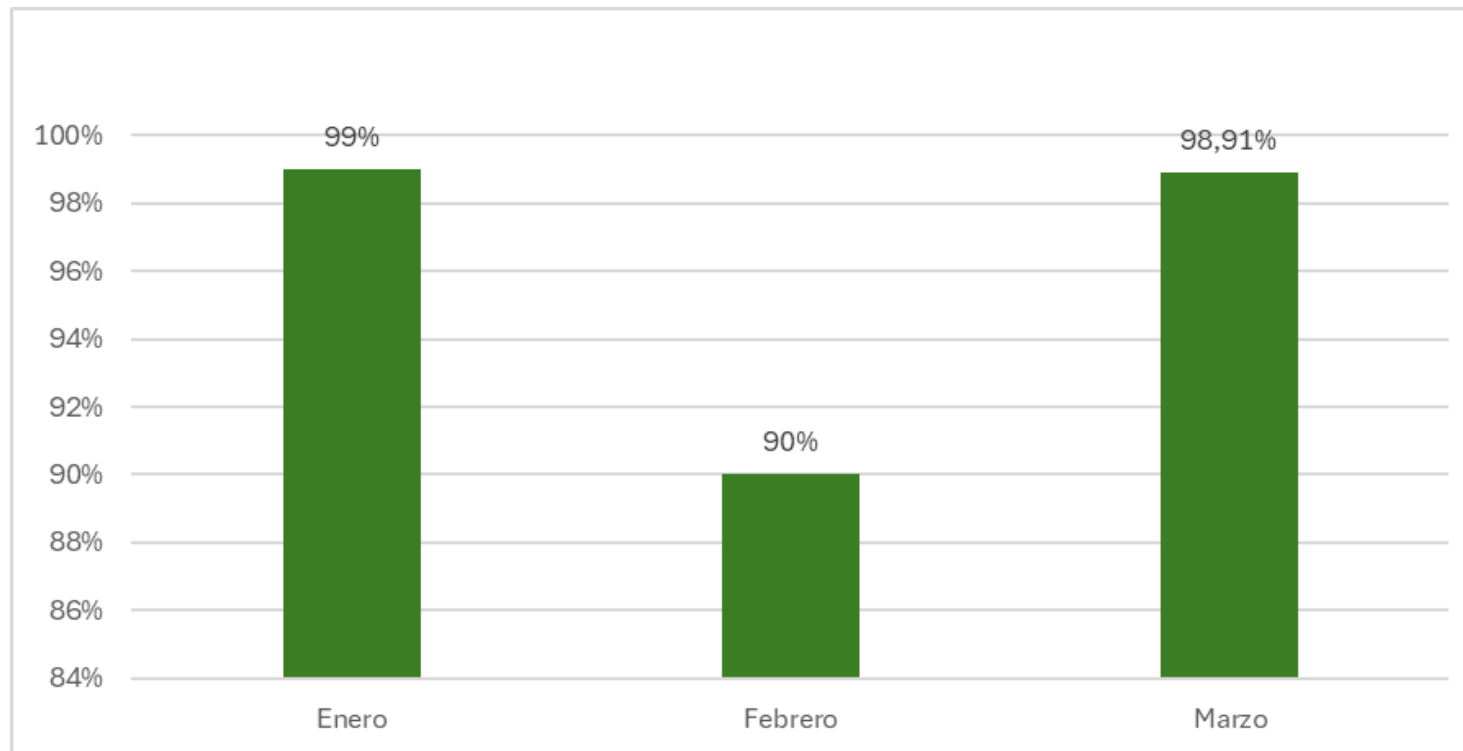


Comportamiento línea verde



Se presenta el comportamiento de línea verde del año 2024, durante el primer trimestre han ingresado 9.134 llamadas de teléfono verde de las cuales se han atendido 4.856 llamadas, para el mes de marzo el porcentaje de atención fue de 48,75%.

Nivel de satisfacción Línea verde



Se presenta el nivel de satisfacción del primer trimestre del año 2024, dando cumplimiento sobre el umbral definido ($\geq 90\%$).

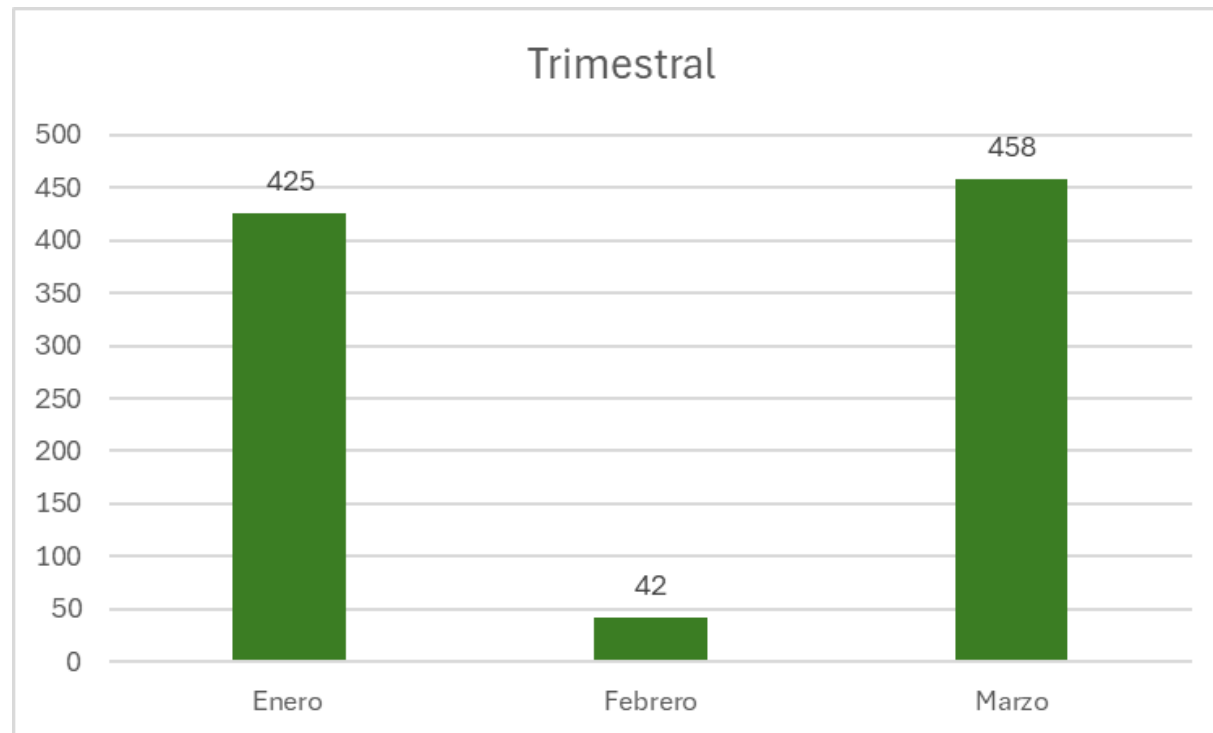
Participación encuestas canal línea verde

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Paso a Encuesta	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
10-mar	285	180	1	1	100,00%
11-mar	710	494	35	33	94,29%
12-mar	727	572	41	31	75,61%
13-mar	352	220	36	32	88,89%
14-mar	478	365	30	22	73,33%
15-mar	545	327	33	28	84,85%
16-mar	422	358	2	1	50,00%
17-mar	193	128	0	0	-
18-mar	475	322	38	40	105,26%
19-mar	519	376	25	20	80,00%
20-mar	547	383	41	36	87,80%
21-mar	604	403	24	18	75,00%
22-mar	348	211	44	34	77,27%
23-mar	120	103	4	4	100,00%
24-mar	148	99	0	0	-
25-mar	213	122	2	2	100,00%
26-mar	499	267	28	26	92,86%
27-mar	376	121	7	6	85,71%
30-mar	8	5	0	0	-
1-mar	390	273	31	26	83,87%
2-mar	180	138	4	4	100,00%
3-mar	189	47	0	0	-
4-mar	572	357	33	29	87,88%
5-mar	440	249	22	22	100,00%
6-mar	395	254	20	20	100,00%
7-mar	540	395	16	13	81,25%
8-mar	529	381	12	10	83,33%
9-mar	190	146	2	0	0,00%
Total general	10.994	7.296	531	458	86,25%

Se evidencia aumento de encuestas en línea verde y la misma se dio porque desde el 23 de febrero al 26 de marzo sirvió con normalidad el ingreso del skill a línea verde lo que permitió enviar a encuesta de satisfacción.

Para el mes de marzo se presentaron 5 encuestas como no satisfactorias, de las cuales 4 no aplican porque fueron atendidas dentro de los parámetros establecidos, 1 interacción si aplica como encuesta no satisfactoria de la cual fue retroalimentada.

Participación encuestas año 2024



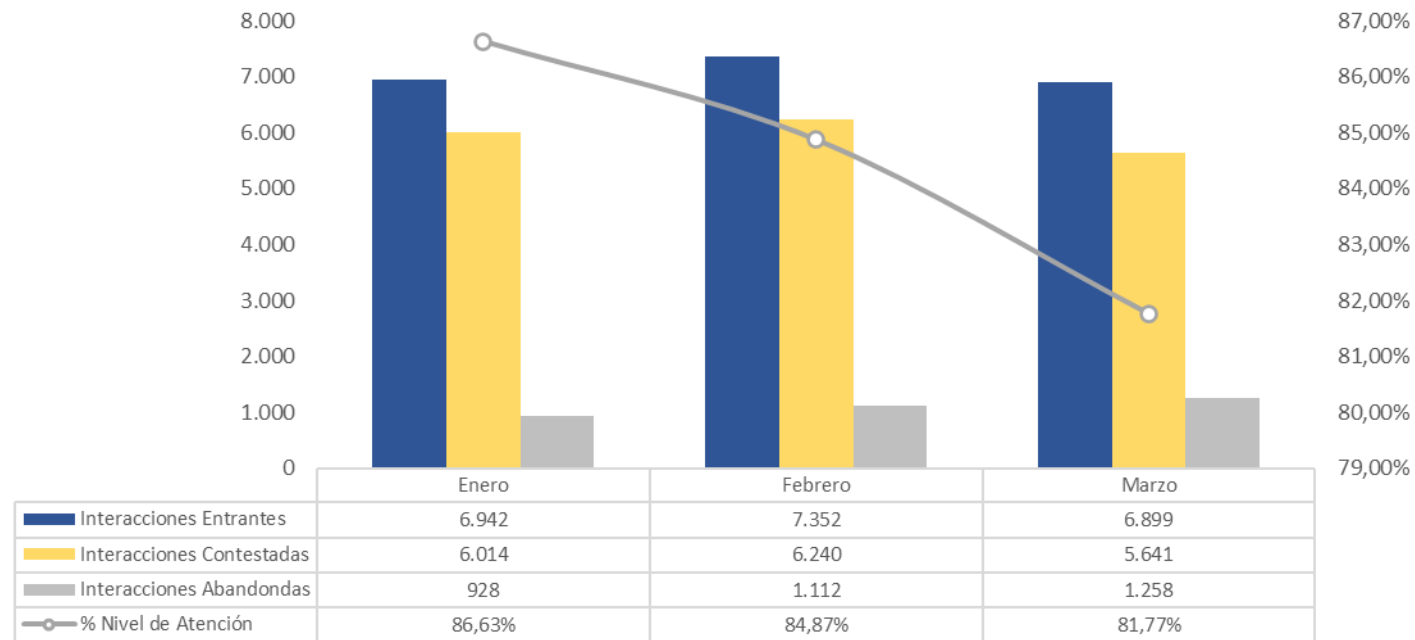
En el primer trimestre del año 2024 se han recibido 925 encuestas, para el mes de marzo se obtuvo el 49,5% de participación del total de encuestas recibidas.

Resultados canal Chat

Marzo 2024

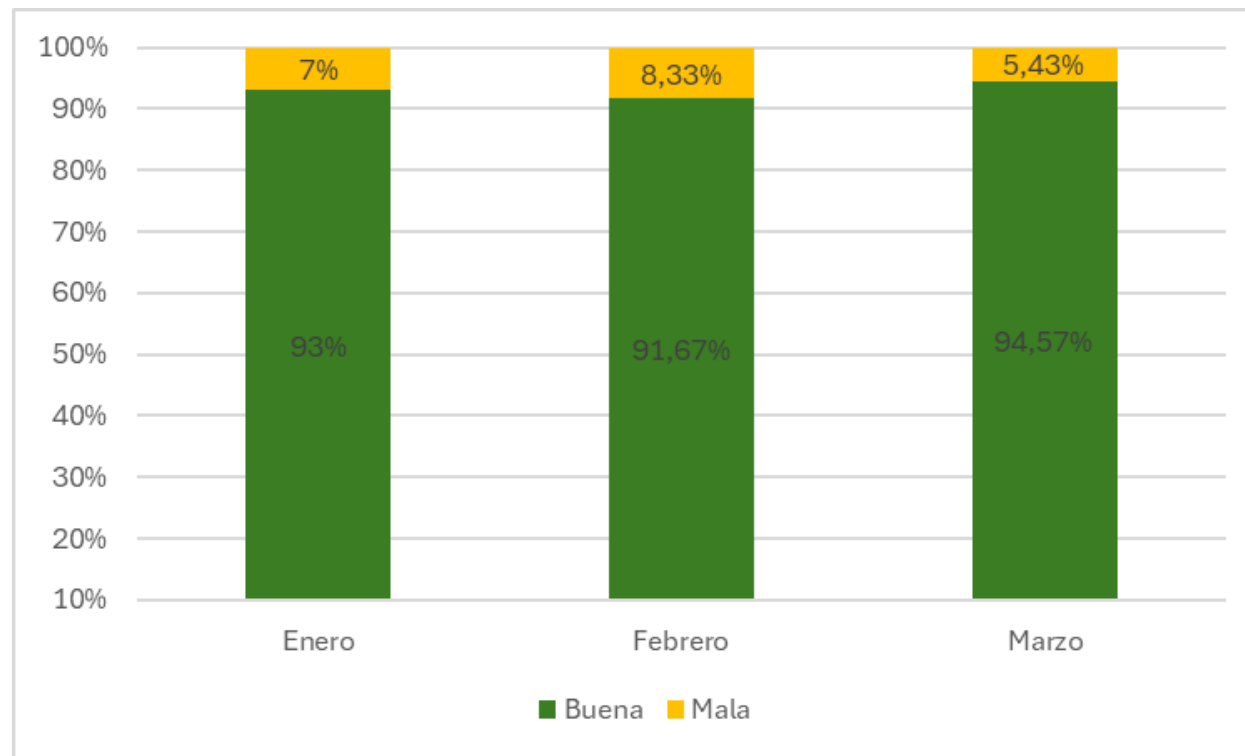


Comportamiento mensual canal chat



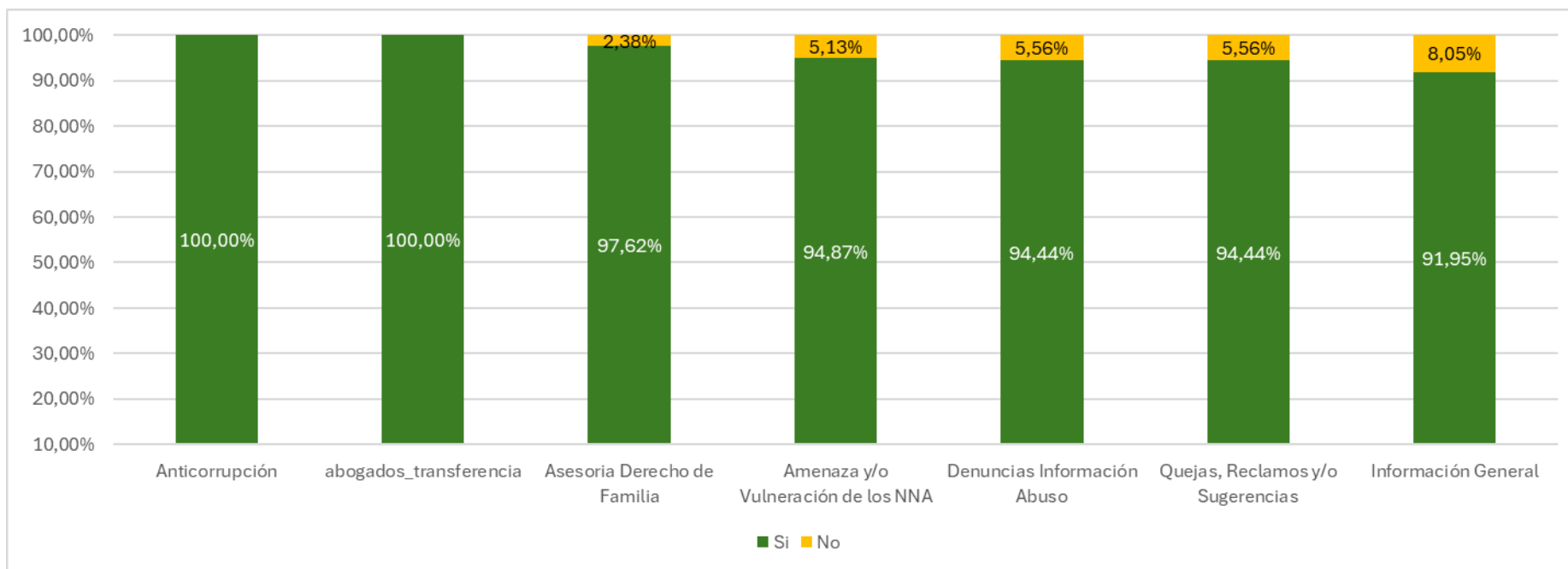
En la gráfica se visualiza el comportamiento mensual de segmento de chat del año 2024, para el canal de chat han ingresado 21.193 de las cuales se han atendido 17.895 interacciones, en el mes de marzo se atendió el 81% de las interacciones entrantes.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat



En la siguiente gráfica se evidencia el nivel de satisfacción del año 2024, dando cumplimiento al umbral mínimo definido que es ($\geq 90\%$), el mes de marzo cerró en 94,57%.

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 marzo, dos salas obtuvieron un resultado del 100%.

Fecha	Interacciones Ofrecidas	Interacciones Atendidas	Encuestas Efectivas	% de Respuesta Encuesta
10-mar	56	56	2	3,57%
11-mar	347	276	20	7,25%
12-mar	382	325	20	6,15%
13-mar	320	269	16	5,95%
14-mar	273	228	19	8,33%
15-mar	302	280	10	3,57%
16-mar	102	96	5	5,21%
17-mar	94	72	2	2,78%
18-mar	395	309	16	5,18%
19-mar	350	288	14	4,86%
1-mar	238	160	7	4,38%
20-mar	328	328	12	3,66%
21-mar	319	243	15	6,17%
22-mar	352	242	8	3,31%
23-mar	118	118	3	2,54%
24-mar	55	55	3	5,45%
25-mar	122	102	3	2,94%
26-mar	275	242	17	7,02%
27-mar	188	155	9	5,81%
28-mar	99	95	8	8,42%
29-mar	84	83	10	12,05%
2-mar	167	105	5	4,76%
30-mar	74	54	4	7,41%
3-mar	120	95	1	1,05%
4-mar	392	283	5	1,77%
5-mar	341	257	12	4,67%
6-mar	313	249	14	5,62%
7-mar	311	233	5	2,15%
8-mar	256	240	7	3,47%
9-mar	126	103	4	3,88%
Total general	6.899	5.641	276	4,93%

En la tabla se muestra el dato de interacciones ofrecidas vs atendidas, de las cuales se pudo obtener resultado de encuestas efectivas con su respectiva participación.

En el mes marzo el balance fue:

- **Interacciones ofrecidas:** 6.899
- **Interacciones atendidas:** 5.641
- **Encuestas efectivas:** 276
- **Porcentaje de encuestas:** 4,93%

en el mes de marzo se presentaron 15 encuestas como no satisfactorias, más adelante se verifica si aplican o no.

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



**Queremos brindar cada día un mejor servicio,
gracias por contestar la siguiente encuesta**



¿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 descortés

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 fue clara.

SI

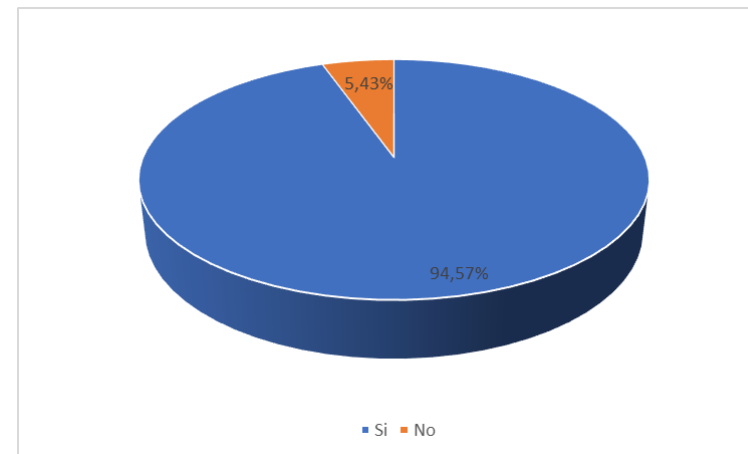
NO



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

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

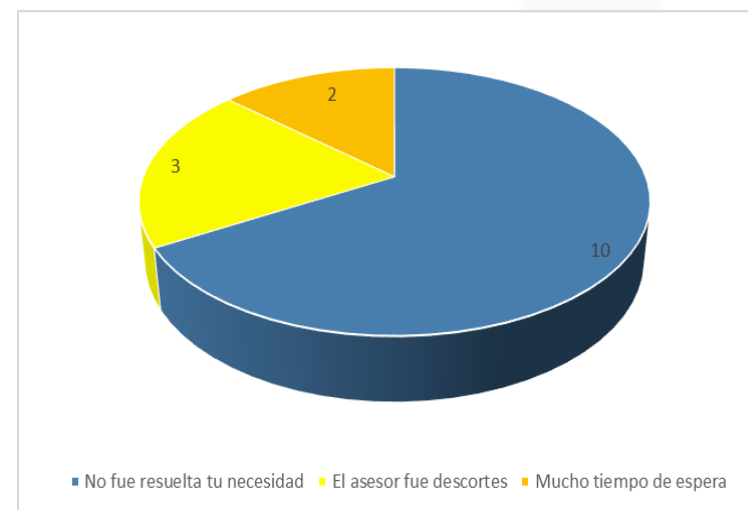
Para el mes de marzo se recibieron 276 encuestas, de las cuales 261 ciudadanos manifestaron que fue la atención del agrado que es el 94,57% y 15 ciudadanos indicaron que no fue del agrado, equivalente al 5,43%.



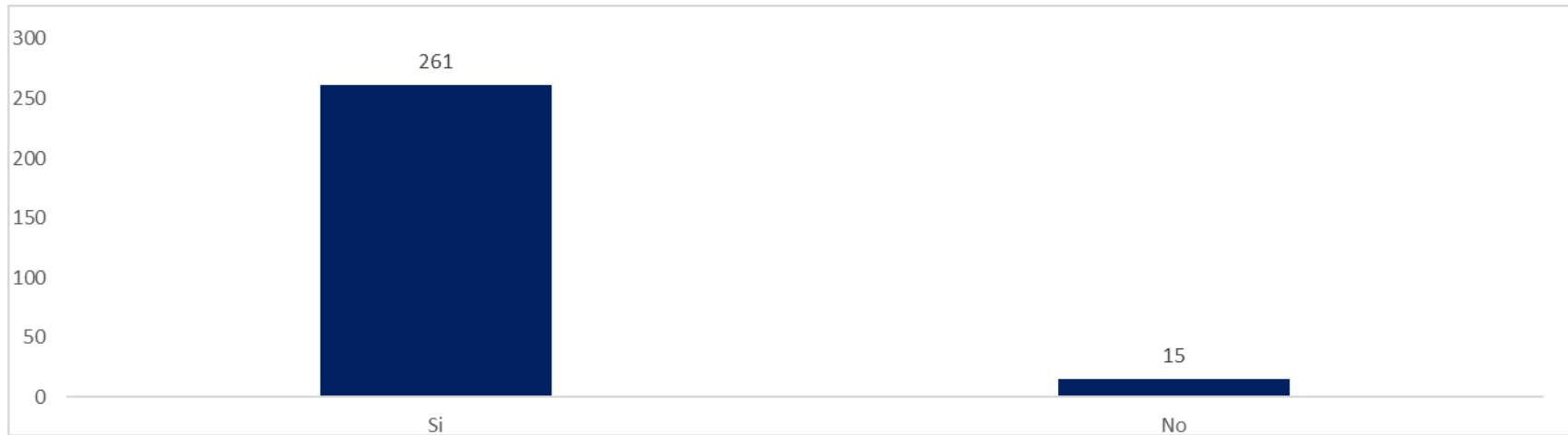
Razón de la insatisfacción

De acuerdo con los 15 ciudadanos 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: 10 respuestas, equivalente al 66,67%
- El asesor fue descortés: 3 respuestas, equivale al 20%
- Mucho tiempo de espera: 2 respuestas, equivale al 13,33%.



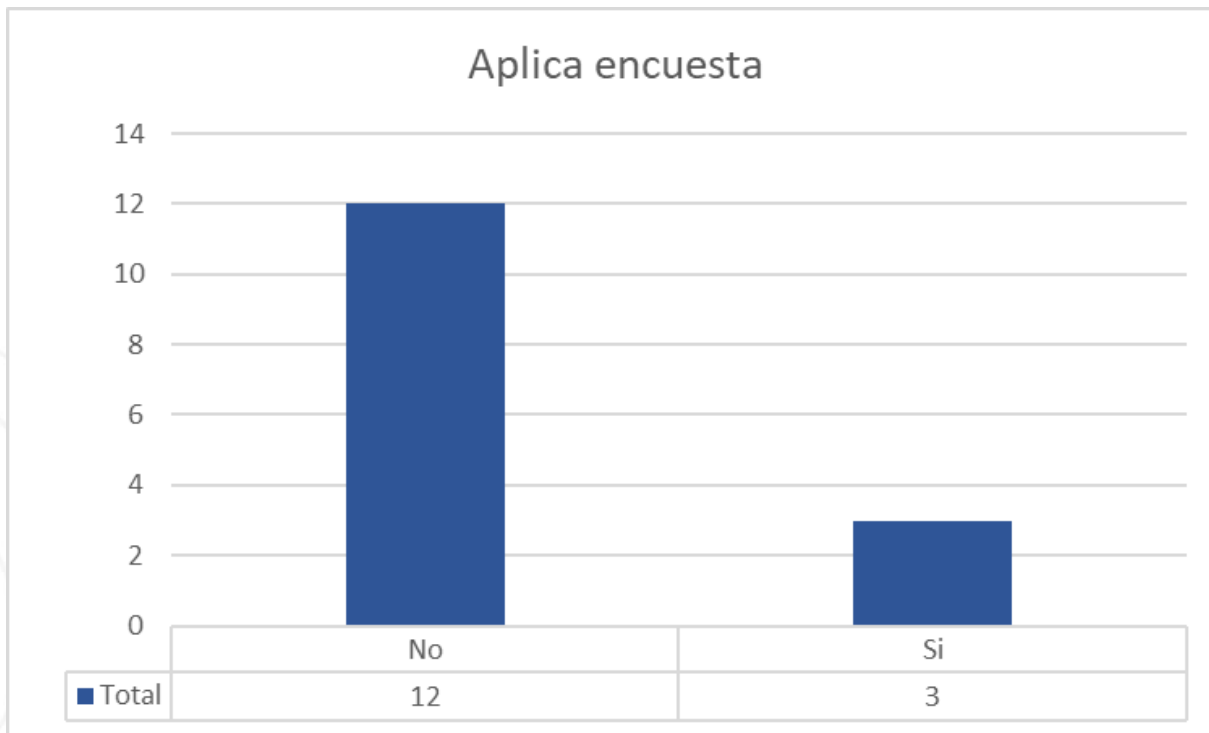
Resultado a la pregunta: ¿La información que le entregó el asesor fue clara? Por favor responda SI o No



Para el mes de marzo se recibió 276 respuestas a esta pregunta, de las cuales el 5,43% presento insatisfacción con que no fue clara y el 94,57% les gusto la orientación brindada por parte del colaborador.

Revisión interacciones con insatisfacción

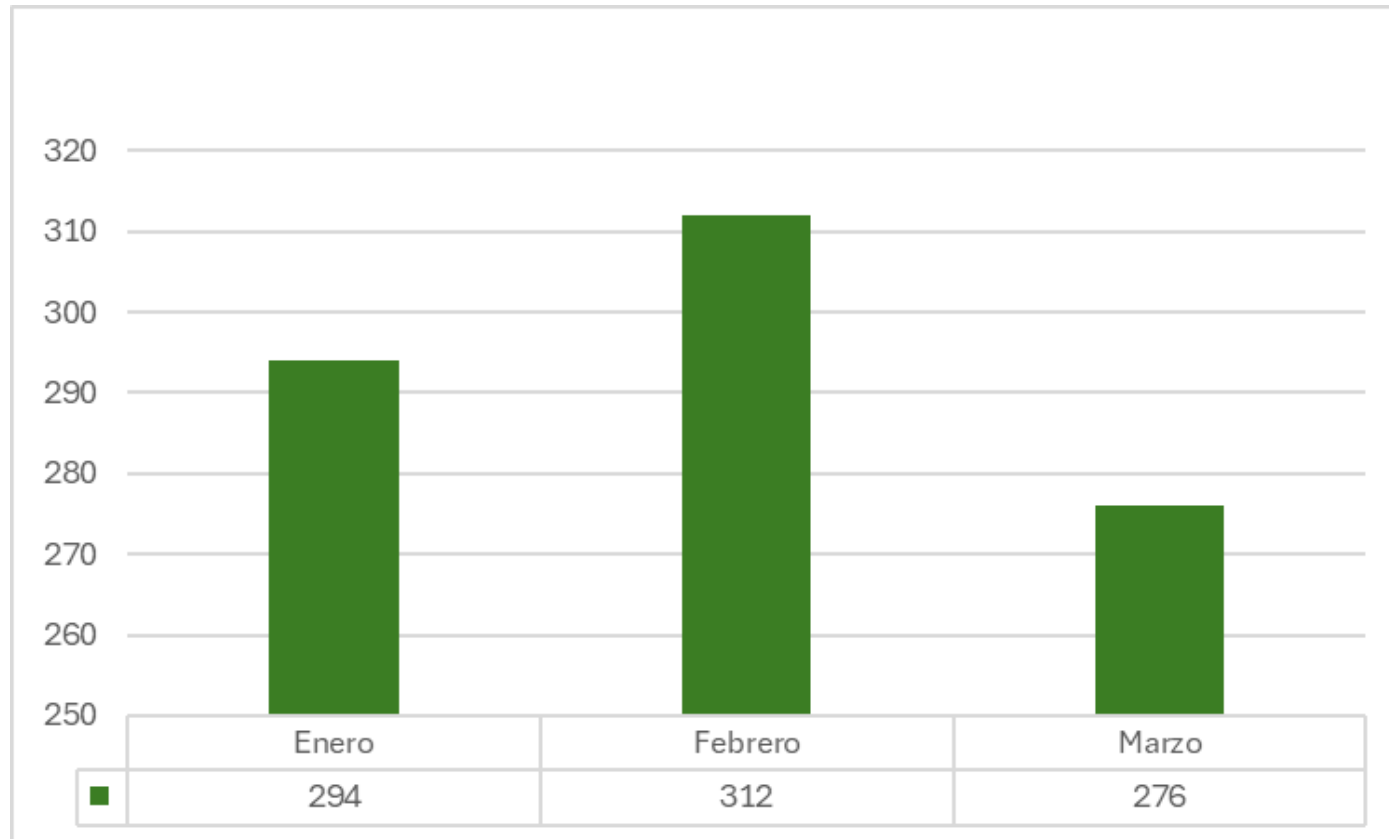
De las 15 interacciones calificadas como no satisfactorias se enviaron al segmento de monitoreo para la auditoría correspondiente evidenciando lo siguiente:



De las 15 interacciones no satisfactorias, 12 no aplican toda vez que fueron contestadas dentro de los parámetros correspondientes, 3 si aplican como no satisfactoria las cuales fueron retroalimentadas y están en seguimiento por parte del supervisor.

Participación encuestas año 2024

En la siguiente gráfica se evidencia la participación de encuestas del primer trimestre del año 2024, se han recibido 882 encuestas en chat, para el mes de marzo se presentó una participación del 32% sobre el total de encuestas recibidas.



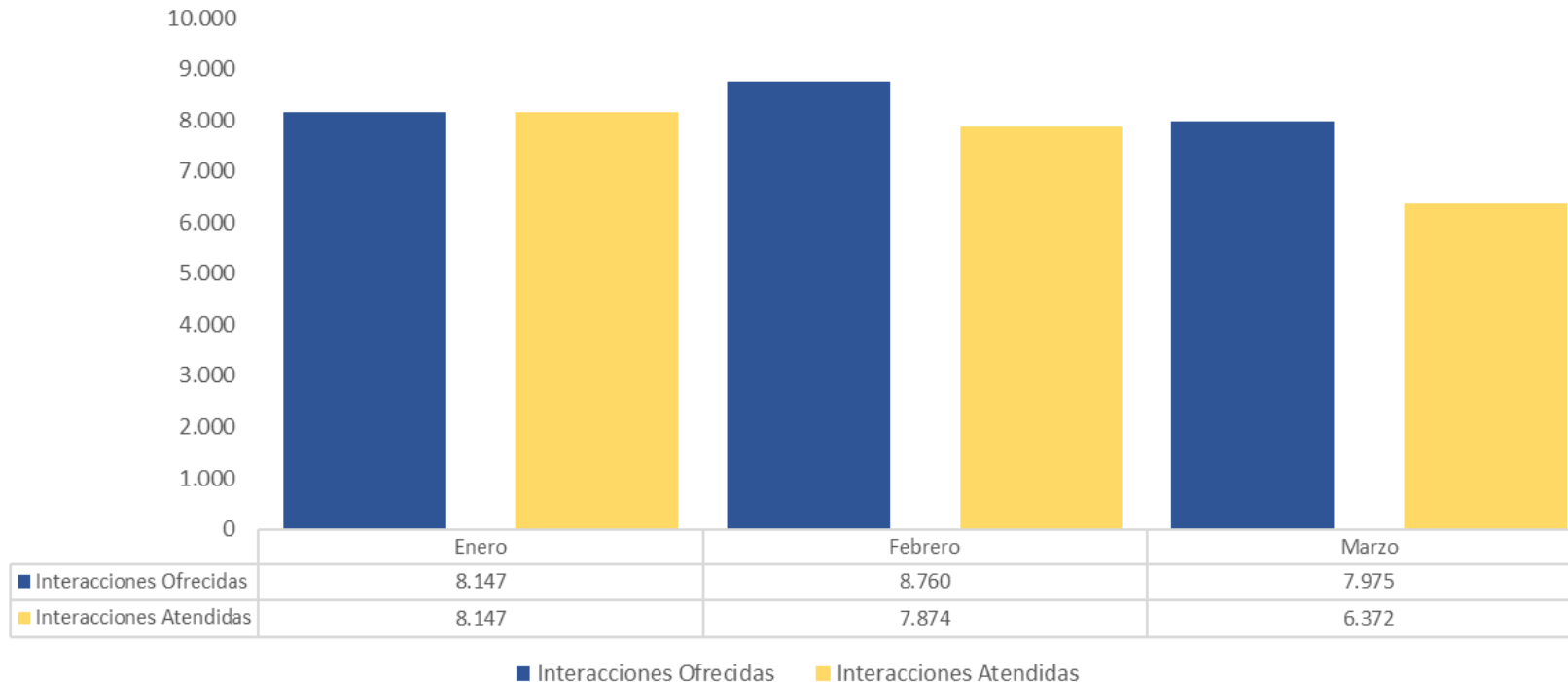
Canal de WhatsApp

Marzo 2024



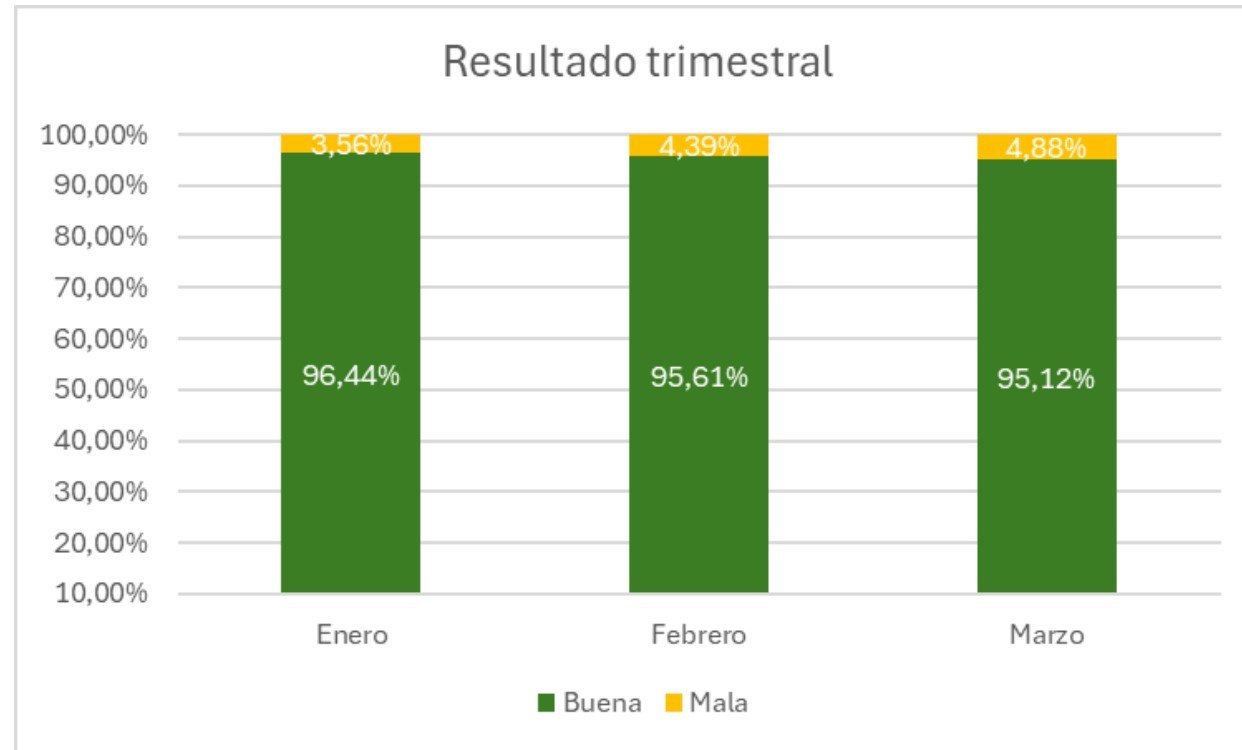
Comportamiento Canal WhatsApp

En la gráfica se puede evidenciar las interacciones ofrecidas vs las atendidas del canal de Whatsapp del año 2024.



En el primer trimestre del año 2024 ingresaron 24.882 interacciones de las cuales se atendieron 22.393 interacciones, para el mes de marzo se atendió el 79,90% de las interacciones ingresadas.

Nivel de satisfacción de canal de WhatsApp



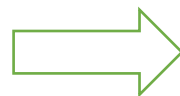
El nivel satisfacción del canal de Whatsapp se ha cumplido en los tres meses por encima del 95%, para el mes de marzo se tuvo un resultado de 95,12%, se presentaron 14 encuestas como no satisfactorias que sé en el siguiente slide se verificara si aplican o no.

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



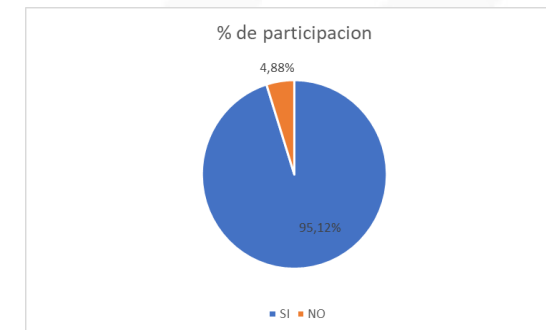
Para el mes de marzo se obtuvieron 287 encuestas, de las cuales 273 ciudadanos respondieron que si les gusto la atención del asesor que es el 95,12% de participación y 14 ciudadanos indicaron no estar a gusto, después de la revisión se identificó que 12 encuestas no aplican, 2 encuestas si como encuesta no satisfactoria, las cuales fueron retroalimentadas.

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



De la razón de insatisfacción se evidencia que la razón principal es:

- Mucho tiempo de espera: 11 respuestas, 78,6%.
- No fue resuelta tu necesidad: 3 respuestas, 21,4%.



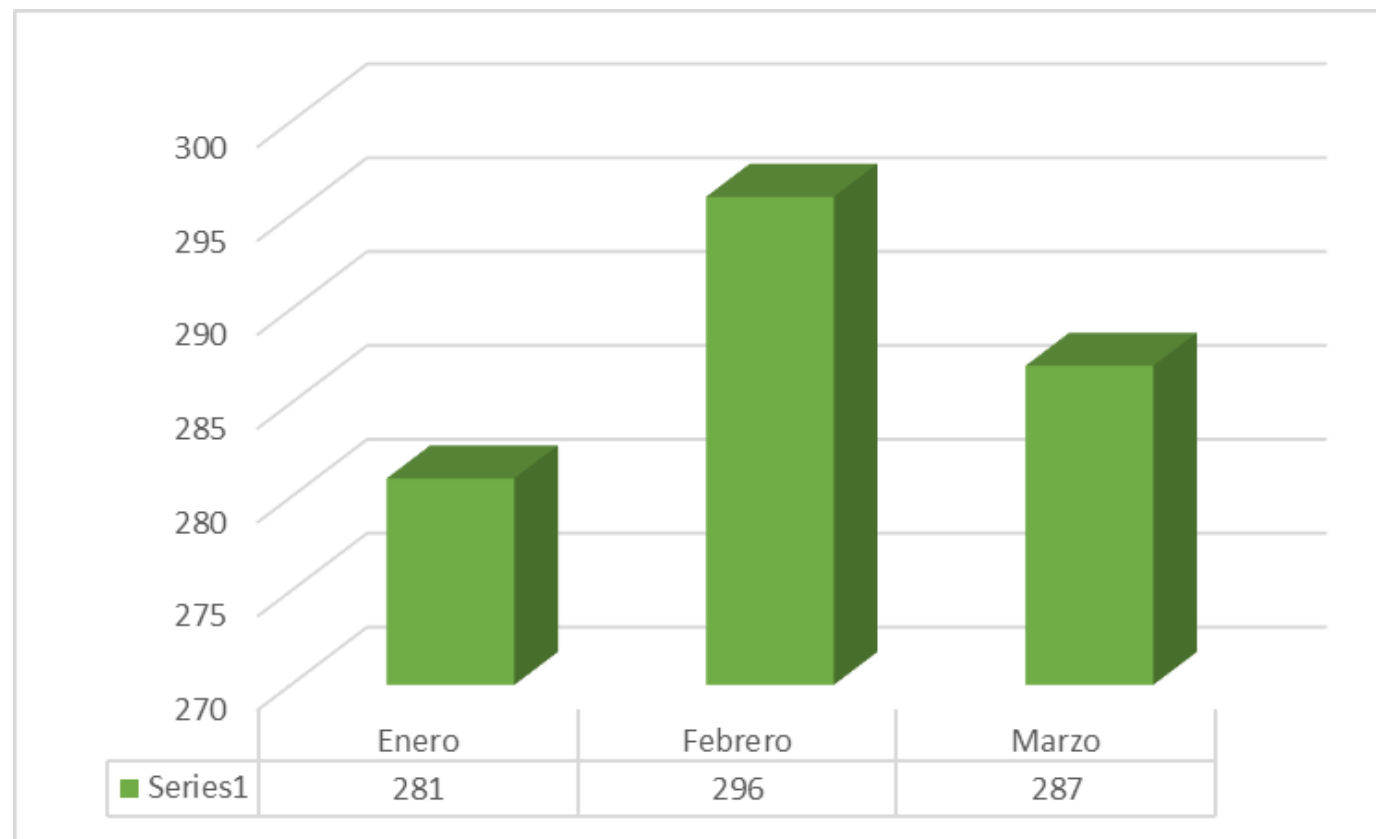
¿La información que le entrego el asesor fue clara?



El 95,12% de los ciudadanos manifestó que Si fue clara la información recibida por parte del colaborador del centro de contacto y el 4,88% manifestó que no fue clara.

Participación encuestas año 2024

En la siguiente gráfica se evidencia la participación de encuestas del primer trimestre del año 2024, se han recibido 864 encuestas en Whatsapp, para el mes de marzo se presentó una participación del 33% sobre el total de encuestas recibidas.



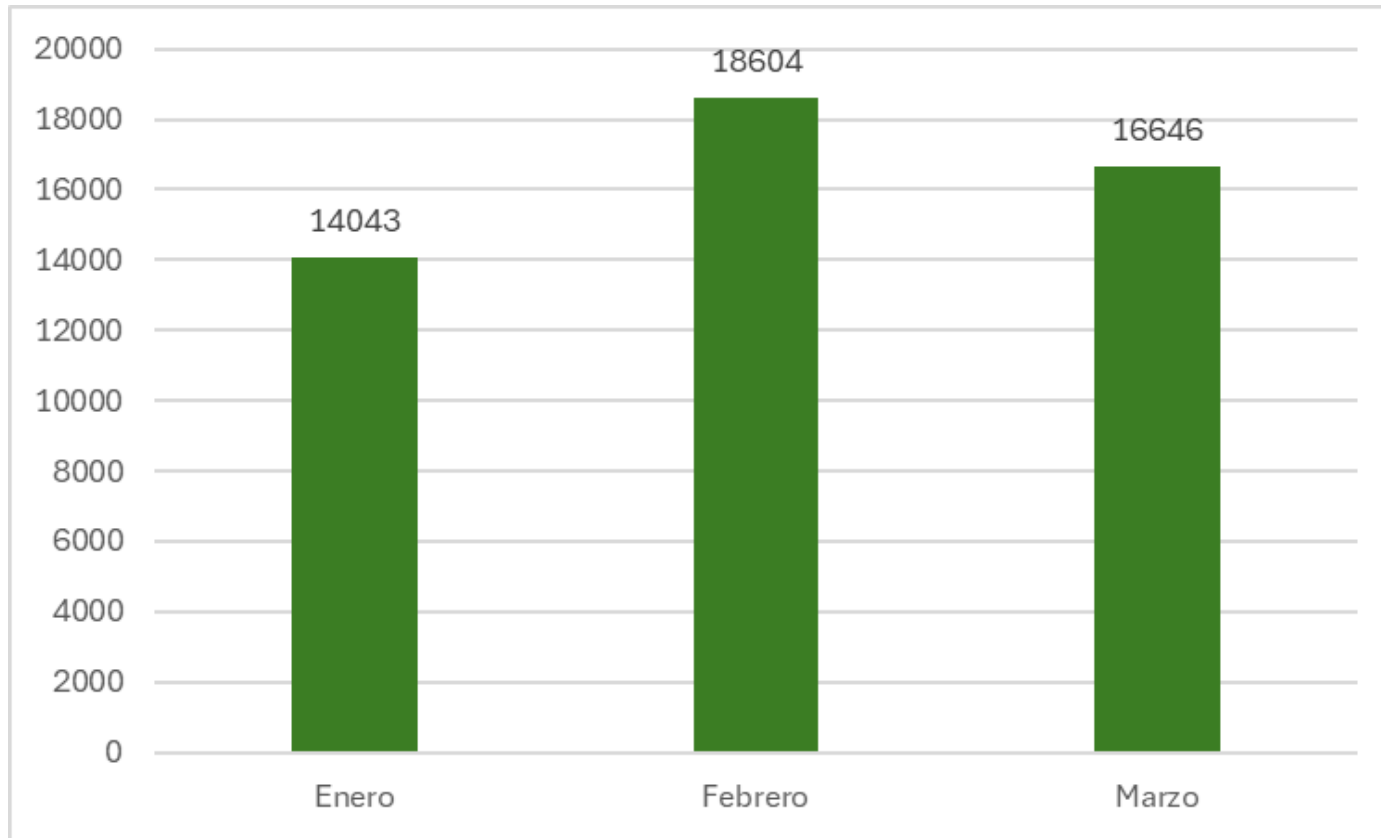
Resultados canal Correos

Marzo 2024

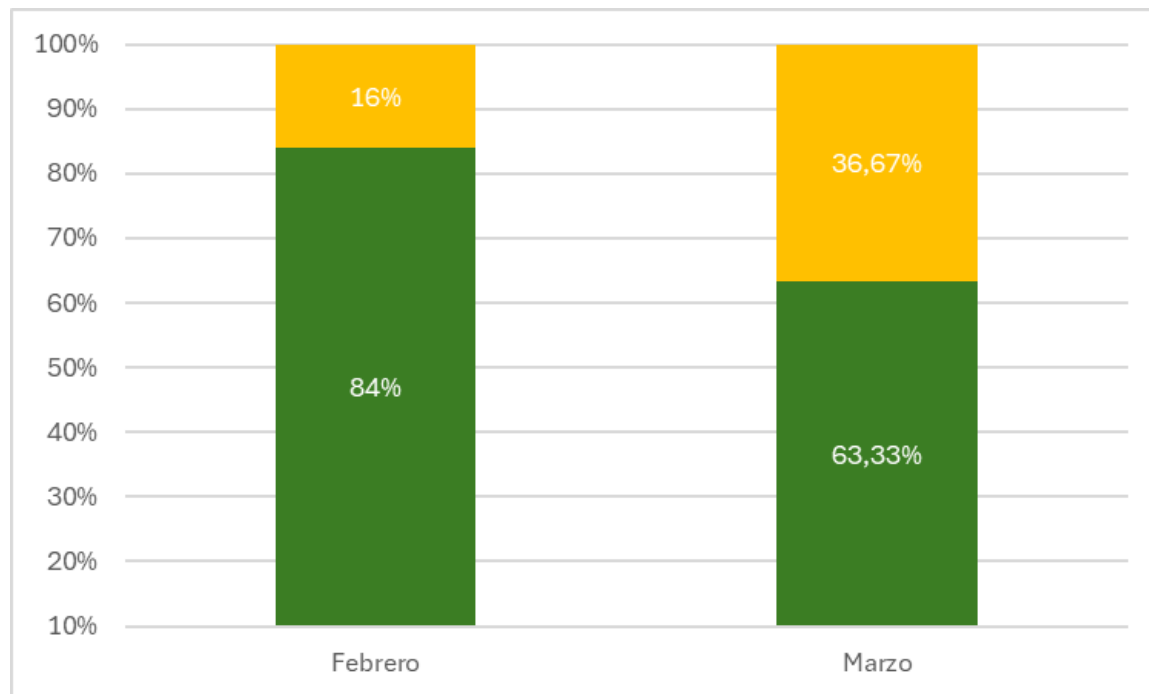


Comportamiento canal correos

En el primer trimestre del año 2024 ingresaron 49.293 correos, el mes de marzo presento el 34% de participación.



Nivel de satisfacción de canal de Correos



Desde el segmento de correos se está garantizando el envío del link para que los ciudadanos realicen la encuesta, sin embargo, queda a disposición de cada ciudadano de contestar, por lo cual la participación de encuestas es muy baja.

Desde el mes de febrero se viene ejecutando la encuesta de satisfacción del canal de correo electrónico, para el mes de marzo se presentaron 30 respuesta de encuesta de satisfacción por parte de los ciudadanos, que es el 2% de participación de los correos que ingresan.

Respecto a la solicitud allegada por correo electrónico la información ¿la información que le entrego el ICBF fue clara?



Para el mes de marzo se obtuvieron 30 encuestas, de las cuales 19 ciudadanos respondieron que si les gusto la atención del asesor que es el 63,33% de participación y 11 ciudadanos indicaron no estar a gusto que es 36,67%, de los cuales monitoreo audito evidenciando que 8 encuestas no aplican y solo 3 si aplican como no satisfactorias las cuales fueron retroalimentadas.

¿Considera que la información que le brindo el ICBF dio respuesta a su solicitud?



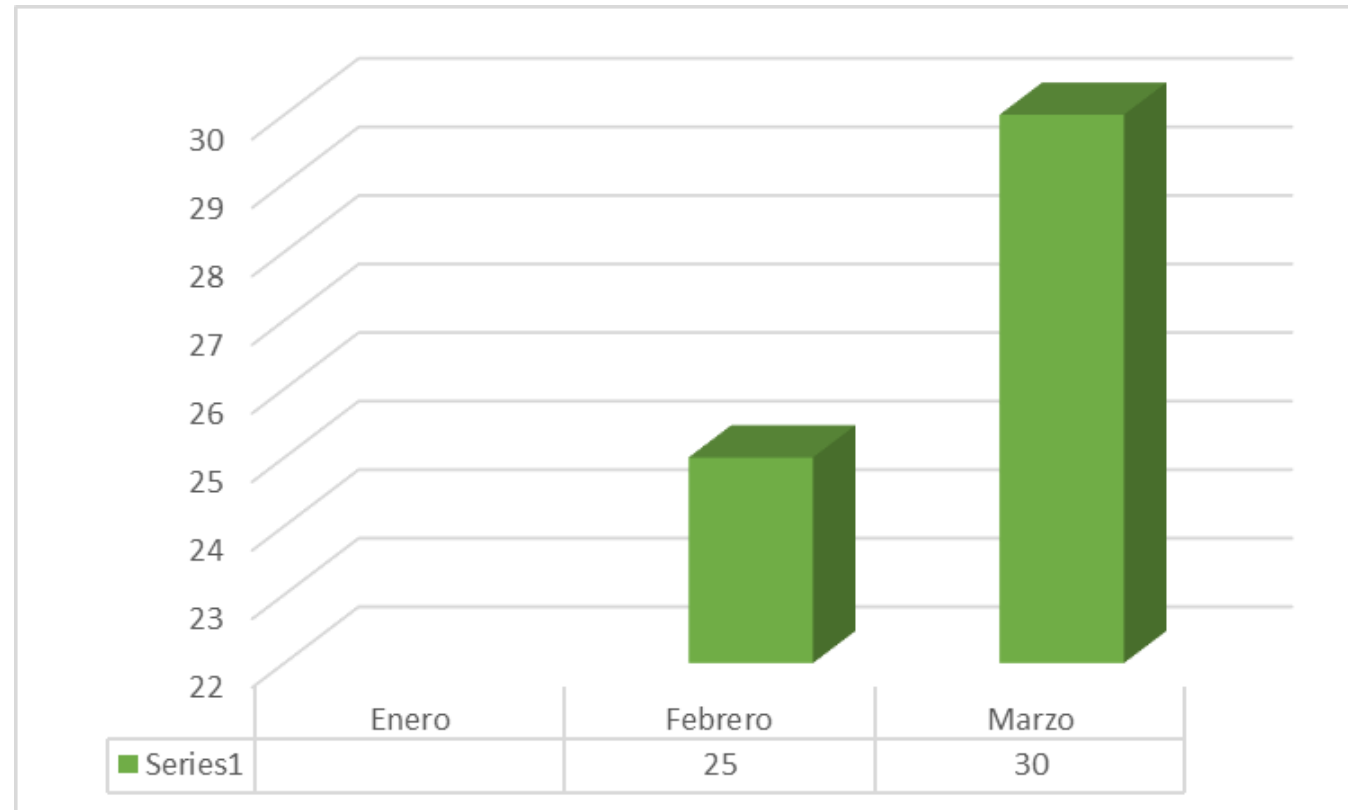
- El 99,80% de los ciudadanos no respondió
- El 0,13% manifestó que Si
- El 0,8% Indico que No

Si usted selecciono la opción No, por favor indique por cuál de las siguientes razones:



Participación encuestas año 2024

En la siguiente gráfica se evidencia la participación de encuestas del primer trimestre del año 2024, se han recibido 55 encuestas en Correos, en el mes de enero no se presentan encuestas dado que se inició con la estrategia desde el mes de febrero.



Resultados Encuestas Canales

Marzo 2024

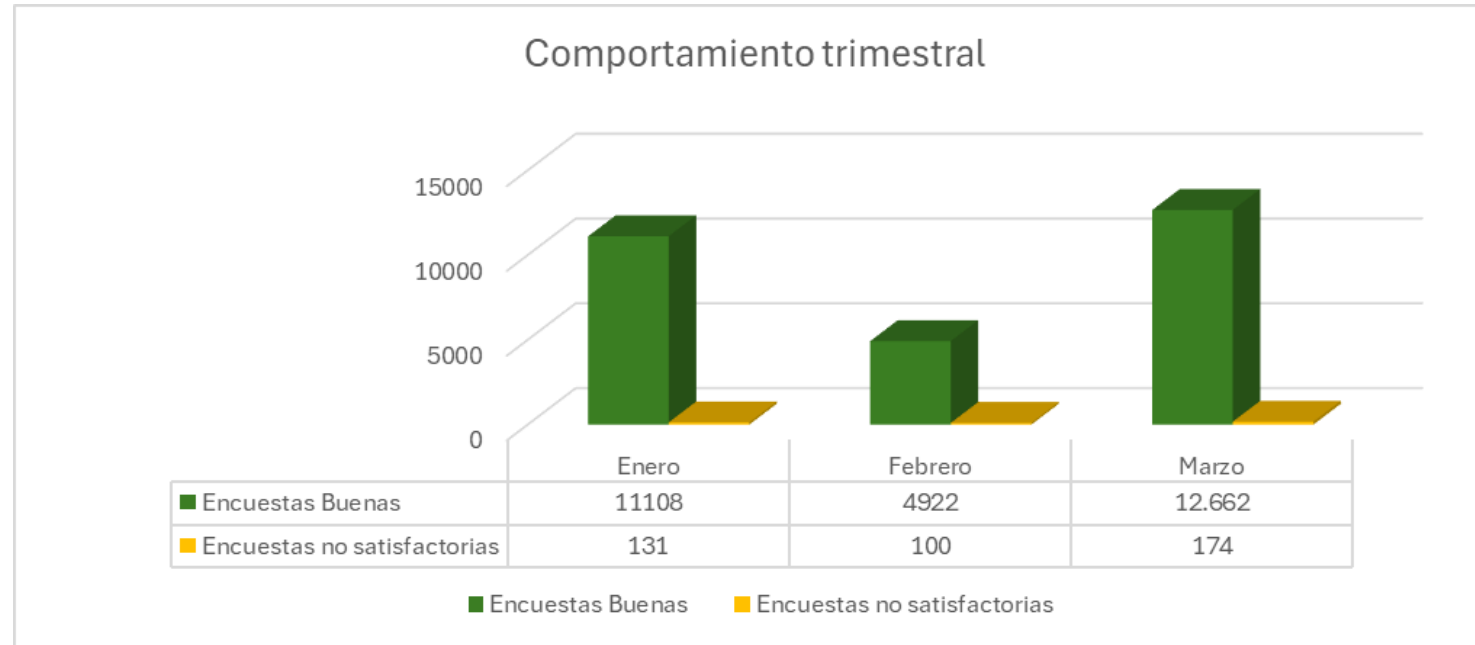


Resultados Encuestas Canales Marzo

Respuestas	Chat	Videollamada	NNA	Adultos	Correo electronico	Presencial	Whatsapp	Total
Encuestas calificadas con atención (Buena)	261	94	444	11.438	19	133	273	12662
Encuestas calificadas con atención (Mala)	15		23	111	11		14	174
Total	276	94	467	11.549	30	133	287	12836

- Para el mes de marzo el indicador de encuestas calificadas como buenas cierra con el 98,6% donde los peticionarios calificaron 12.662 interacciones como buenas cumplimiento con el umbral mínimo de aprobación ($\geq 90\%$).
- En cuanto a las encuestas calificadas como no satisfactoria cierra con el 1,36% específicamente 174 encuestas no satisfactoria y en total aplican 33 encuestas como no satisfactorias para el centro de contacto que es el 0.3% de participación.

Comportamiento trimestral



En la gráfica anterior se evidencia el comportamiento de encuestas buenas y no satisfactorias, en total el centro de contacto ha recibido 405 encuestas no satisfactorias equivalente al 1,4% y como buenas 28.692 que es el 98,6%.

Gracias

