



Informe de Gestión Centro de Contacto ICBF I Semestre - 2021



iQ
OUTSOURCING

Encuestas de Satisfacción

I Semestre - 2021



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



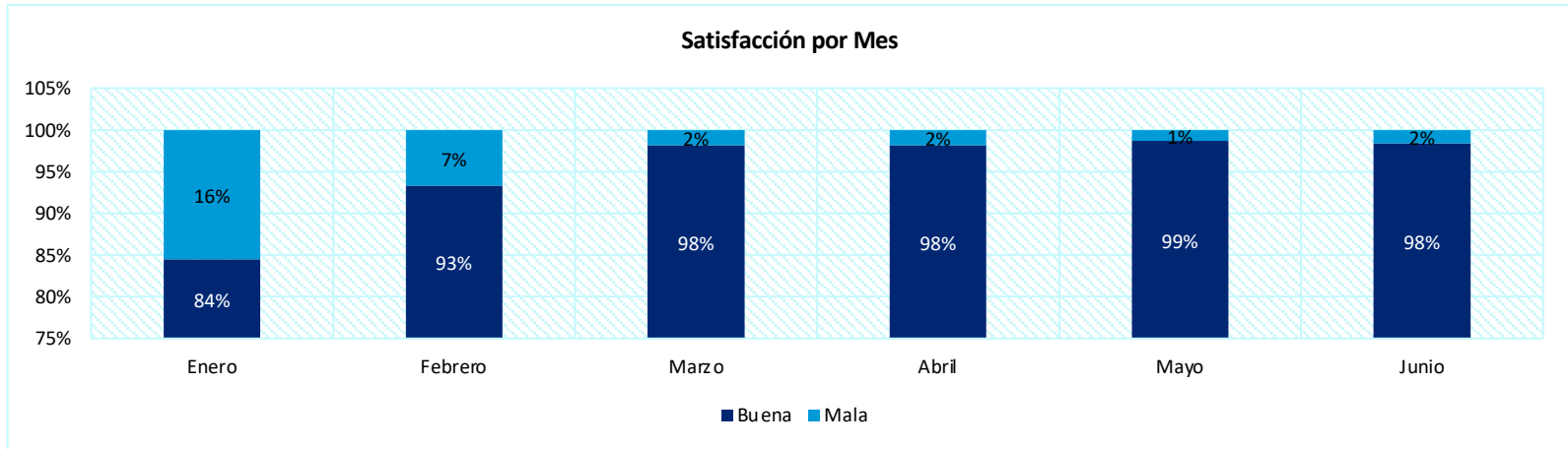
Chat

I Semestre - 2021



Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

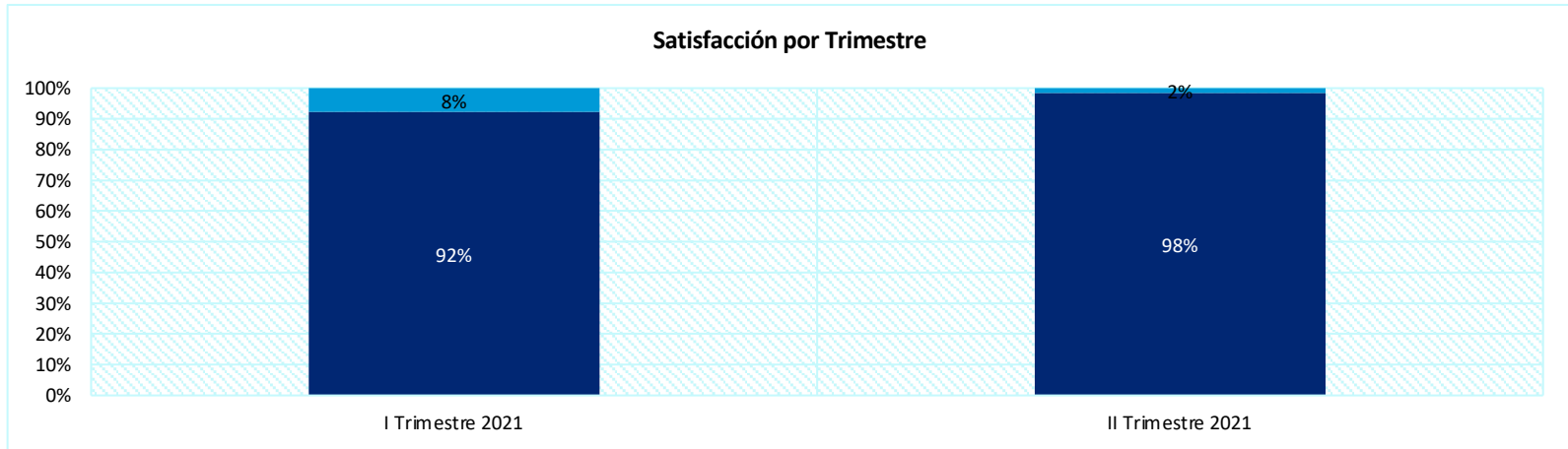


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el mes de junio 2021 el nivel de satisfacción de chat, disminuyó en un punto porcentual (98%), en relación al mes anterior, no obstante, se da cumplimiento al umbral mínimo definido para el canal ($\geq 90\%$), resultado que obedeció, al continuo seguimiento y acompañamiento diario, que se viene adelantando por parte de los supervisores y formadores a cargo del segmento.
- El promedio para el primer semestre del 2021 en el canal de chat fue del 95%, obteniendo de esta manera un nivel alto de satisfacción.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

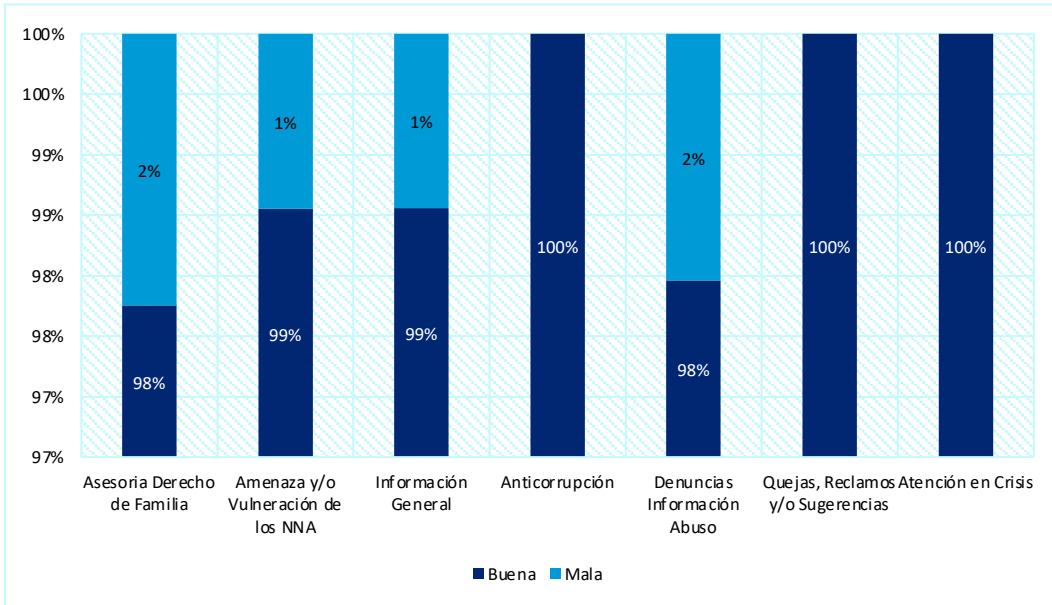


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se observa para el segundo trimestre del año 2021, se presentó un aumento de 6pp - puntos porcentuales en el nivel de satisfacción del canal de chat, en relación al primer trimestre del año señalado. Lo anterior, como consecuencia, del acompañamiento y seguimiento que se viene realizando de manera focalizada, por parte del equipo de trabajo a cargo (supervisores - formadores).
- Es importante mencionar, que de manera diaria se realizó el proceso de retroalimentación oportuna, a cada uno de los colaboradores, en los cuales se logró identificar oportunidades de mejora, de acuerdo con los resultados obtenidos, en el nivel de satisfacción del canal, definiendo un mayor acompañamiento y seguimiento a las personas que presentaron más imprecisiones durante el mes.

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

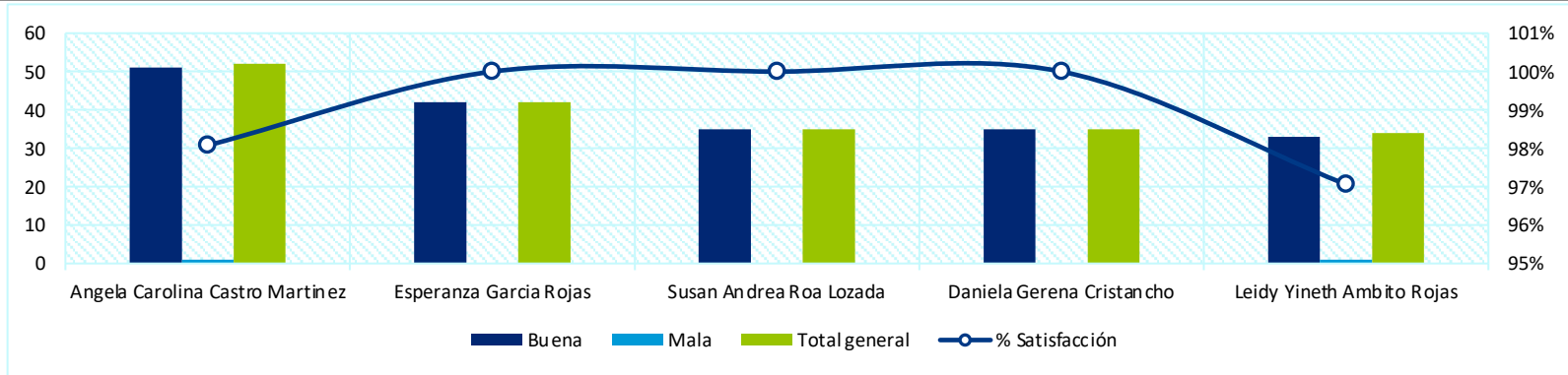


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Con el objetivo de garantizar el nivel de satisfacción en cada una de las salas, definidas para el canal chat, mensualmente se realizó monitoreo a las interacciones calificadas como “Mala”. Para el mes de junio 2021, se realizaron 10, con el propósito de identificar las oportunidades de mejora en cada una de ellas, logrando así definir estrategias correctivas y de mejora más efectivas, de manera oportuna, las cuales permitieron dar cumplimiento, al umbral mínimo esperado ($\geq 90\%$) en el segmento. Finalmente, es importante decir, que una vez efectuado este monitoreo, el agente técnico enviaba los resultados al supervisor para que se realizaría la respectiva retroalimentación, para los casos en los que aplicaba.

Por otra parte, para junio 2021 todas las salas de atención, lograron alcanzar el umbral mínimo de aprobación definido ($\geq 90\%$) para el nivel de satisfacción, ya que el resultado más bajo fue del 98%.

Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Angela Carolina Castro Martinez	51	1	52	98%	271
Esperanza Garcia Rojas	42	0	42	100%	290
Susan Andrea Roa Lozada	35	0	35	100%	281
Daniela Gerena Cristancho	35	0	35	100%	248
Leidy Yineth Ambito Rojas	33	1	34	97%	276

Como se ilustra en la tabla el % de participación de las *encuestas realizadas* vs las *interacciones atendidas*, se encuentra en un promedio del 15%. Del mismo modo, es importante decir, que dentro de las dimensiones evaluadas por el ciudadano en la encuesta, la de agente presento un total de 7 oportunidades de mejora, las cuales fueron retroalimentadas de manera oportuna por parte del supervisor a cargo, definiendo acciones correctivas y de mejora, que permitan subsanar este tipo de imprecisiones, al interior del equipo de trabajo.

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 y calificaron como “Mala” la atención recibida por el canal chat, se realizó una gestión outbound (llamada) a dichos registros, a quienes se les realizó 3 preguntas, con el propósito de obtener información de valor, que permita, seguir implementado acciones de mejora más efectivas.
- Para la pregunta: *¿Considera usted, que la atención recibida, fue buena o mala?*, se obtuvo un resultado del 100% como buena (2 ciudadanos), lo cual demuestra, que muy posiblemente hubo, una mala interpretación por parte de los usuarios contactados, en el momento de evaluar la atención brindada por el agente, que los atendió cuando se comunicaron por el canal.
- Es de señalar, que siempre que se presenta oportunidades de mejora, en los agentes que hacen parte del canal, el supervisor y formador a cargo del segmento, realizan la respectiva retroalimentación y acompañamiento a los agentes.

Reporte último mes de información – Junio 2021

Gestión Outbound Insatisfacción Chat

- Para la pregunta: *¿La información que recibió se ajusta a su consulta?*, se obtuvo un resultado del 100% como “Sí” (2 ciudadanos).
- En tal sentido, se puede inferir que los ciudadanos encuestados (2) y quienes calificaron de manera negativa, la atención brindada por el agente durante junio del 2021, en efecto si obtuvieron la información en relación con su pretensión, no obstante, su inconformidad se enfoco más, en los procesos definidos por el ICBF y no en la gestión realizada por el asesor.
- Es importante indicar, que por parte del área de formación y supervisión a cargo, se siguen desarrollando actividades, encaminadas al fortalecimiento del producto, que le permita al agente, seguir fortaleciendo sus habilidades de entendimiento y solución a los requerimientos, planteados por el ciudadano.

Reporte último mes de información – Junio 2021

Gestión Outbound Insatisfacción Chat

- Para la pregunta: *¿La información que recibió fue clara?*, se obtuvo un resultado del 100% como “Sí” (2 ciudadanos).
- En tal sentido, se puede inferir que los ciudadanos, que calificaron la atención brindada por el agente como “Mala”, durante junio del 2021, en realidad fue clara de acuerdo con su pretensión, no obstante, su inconformidad se enfocaba más, en los procesos definidos por el ICBF y no en la gestión realizada por el agente.
- Dando continuidad al acompañamiento, realizado por parte del supervisor y formador a cargo del canal, se mantiene el seguimiento a las encuestas calificadas como “malas”, con el propósito, de identificar comportamientos inadecuados en la gestión del agente, realizando un feedback, mucho más preciso y oportuno.

Reporte último mes de información – Junio 2021



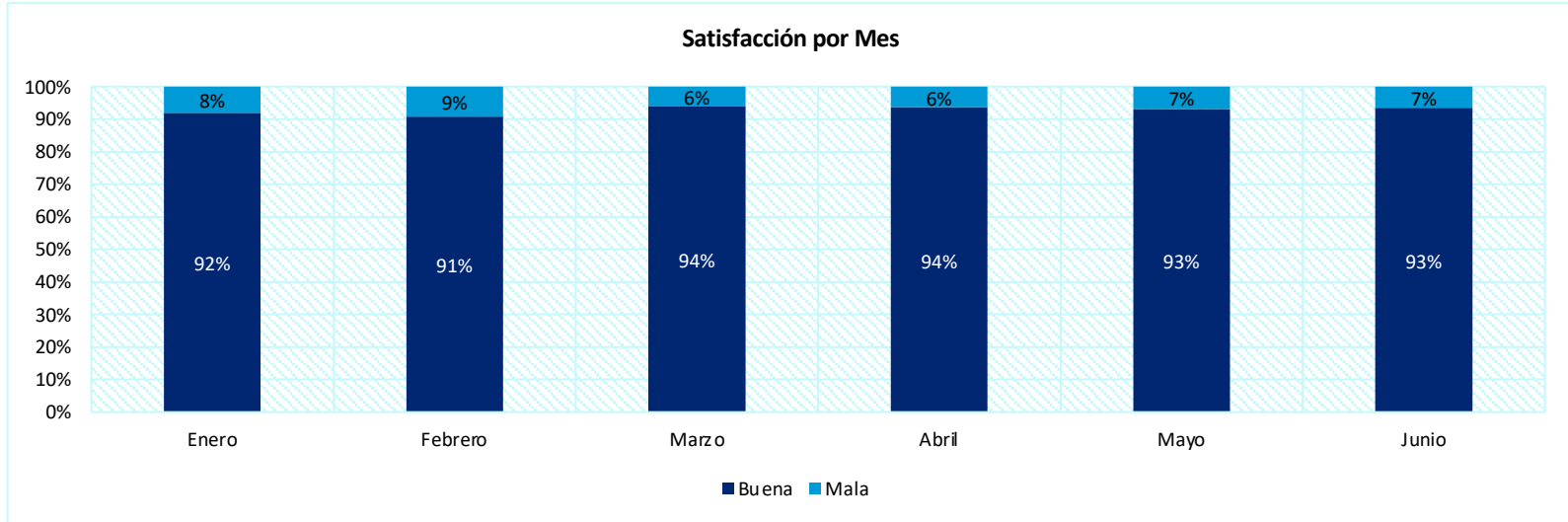
Telefónico

I Semestre - 2021



Nivel de Satisfacción - NNA

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

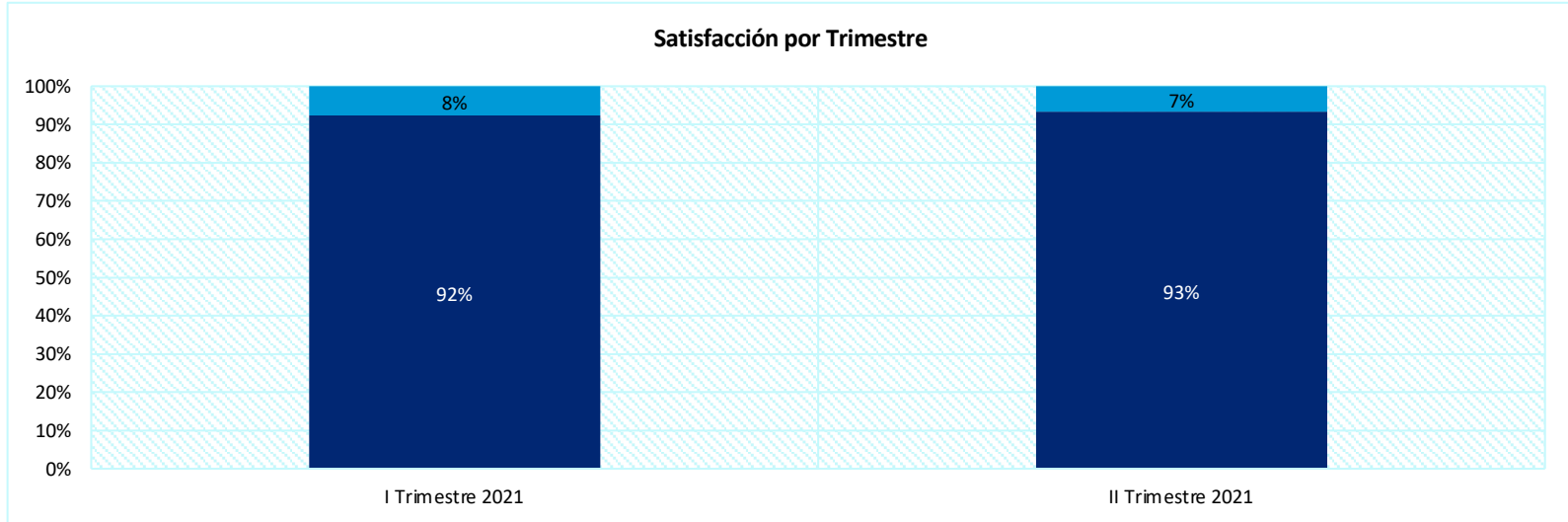


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción de los NNA (Niños, niñas y adolescente), se mantuvo por encima del umbral mínimo de aprobación.
- 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).

Nivel de Satisfacción - NNA

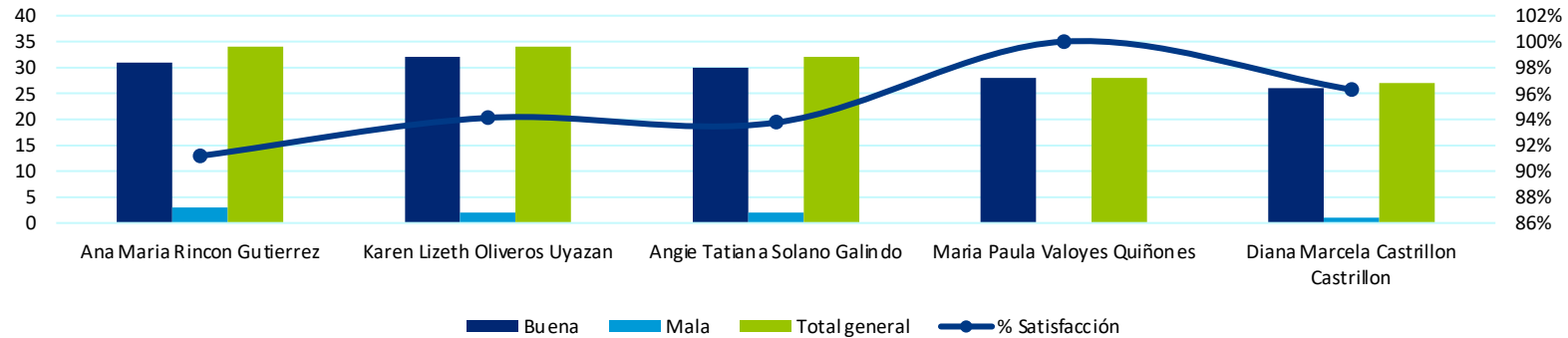
Resultado a la pregunta: ¿Te gusto hablar con nosotros?



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se observa para el segundo trimestre del año 2021, se presentó aumento de 1pp en el nivel de satisfacción en la atención de niños, niñas y adolescentes (NNA), en relación al primer trimestre del año señalado. Lo anterior, como consecuencia, al fortalecimiento de las habilidades blandas, que realizan los profesionales del equipo de psicosocial, a todo el personal del centro de contacto, que atienden menores de edad, el cual se mide a través del indicador del FHA(Fortalecimiento de habilidades básicas y complementarias).

Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



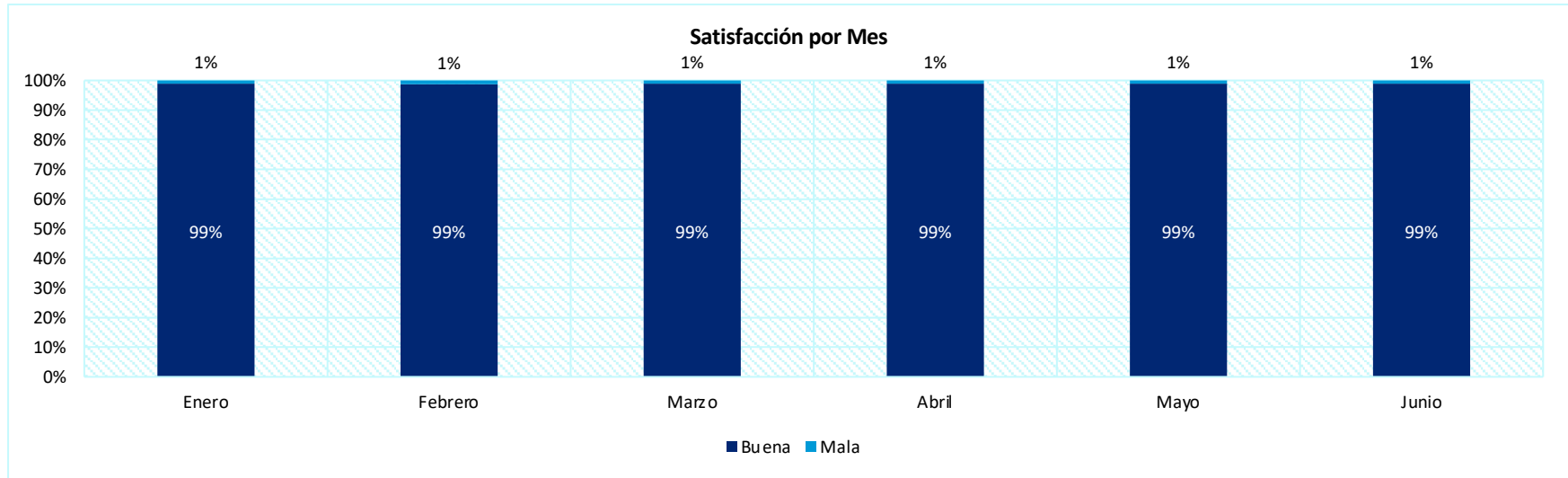
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Ana Maria Rincon Gutierrez	31	3	34	91%	1.496
Karen Lizeth Oliveros Uyazan	32	2	34	94%	1.950
Angie Tatiana Solano Galindo	30	2	32	94%	1.862
María Paula Valoyes Quiñones	28	0	28	100%	1.508
Diana Marcela Castrillon Castrillon	26	1	27	96%	2.309

Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción alcanzado por el personal con mayor participación de encuestas durante el mes de junio 2021, fue superior al 90% (umbral mínimo de aprobación), el cual obedece al plan de trabajo implementado por el segmento de psicosocial, que tiene como propósito potencializar las habilidades blandas necesarias para la atención de niños, niñas y adolescentes, denominado indicador FHA (Habilidades blandas de atención), métrica que para el mes señalado, finalizó en el 96%.

Nivel de Satisfacción - Adultos

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

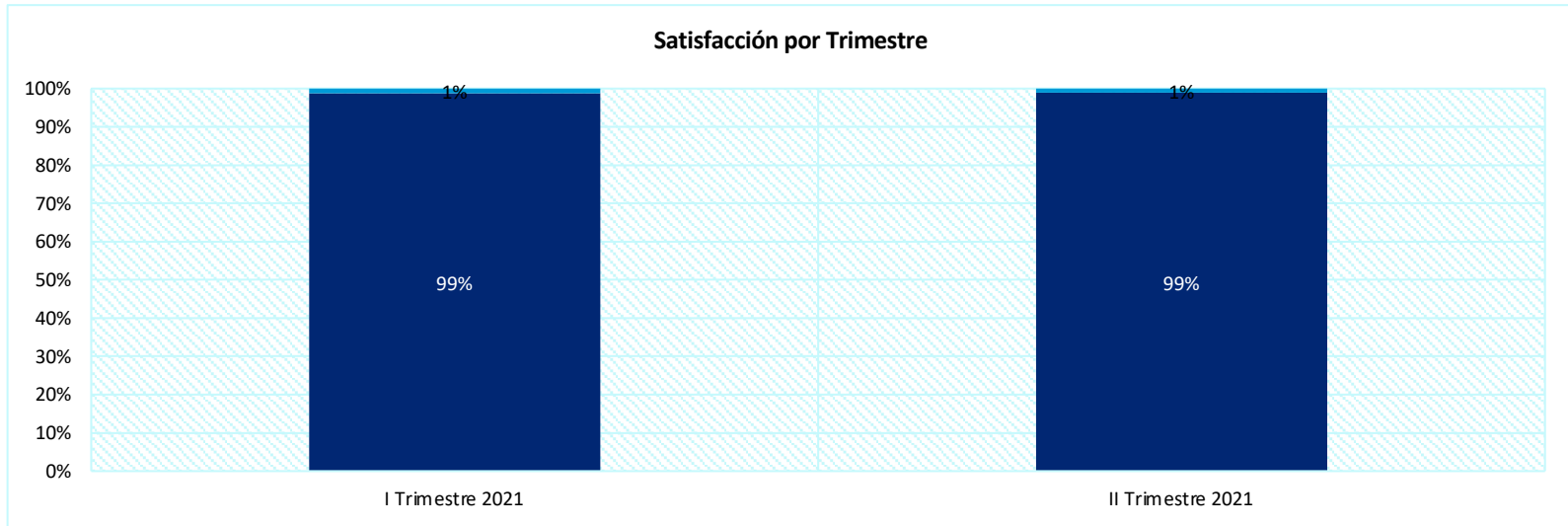


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- En el primer trimestre del 2021, el 99% de los adultos encuestados, informaron sentirse satisfechos con la atención brindada por parte de los agentes del centro de contacto. Esto obedece en gran medida, a que los adultos se comunican con una intención clara y son conscientes en su mayoría, del alcance y respuesta, que se tiene desde los diferentes canales de atención definidos por el ICBF.

Nivel de Satisfacción - Adultos

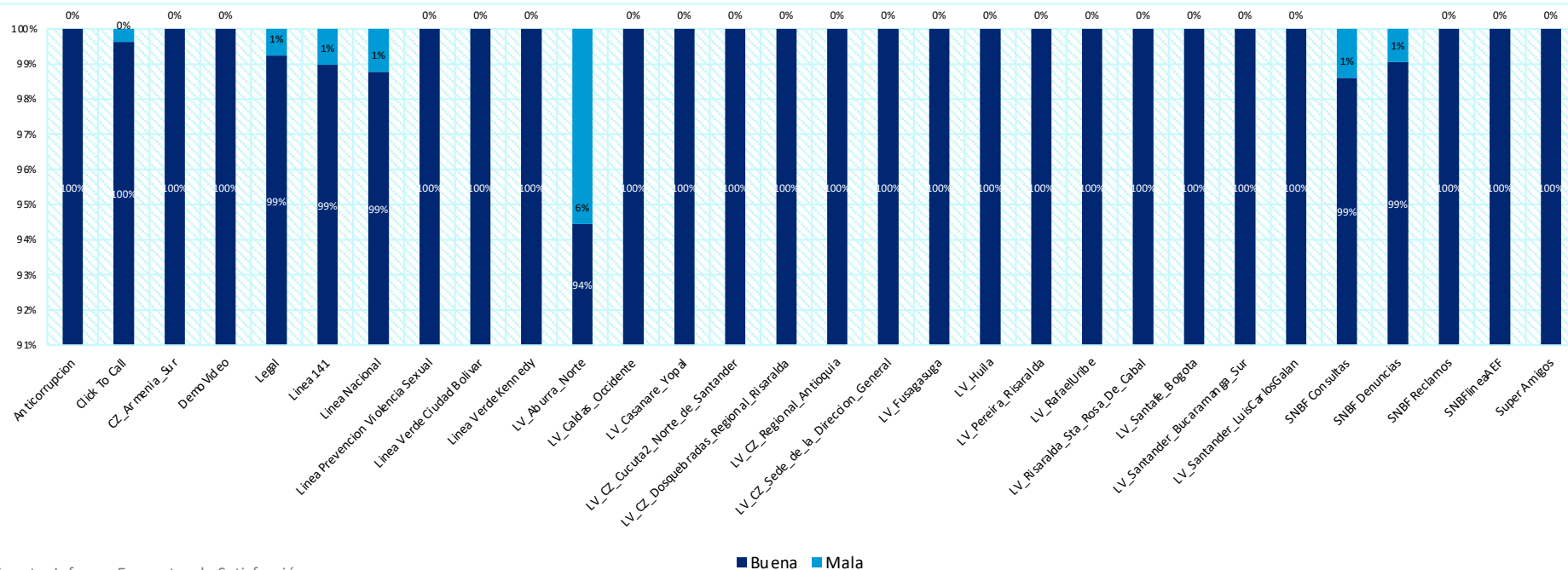
Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue:**



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se observa para el segundo trimestre del año 2021, se mantuvo el nivel de satisfacción en la atención de adultos para el canal telefónico, en relación al primer trimestre del año en mención. Lo anterior, como consecuencia, al acompañamiento y seguimiento que se viene adelantando por parte de cada dupla de trabajo (supervisor - formador), que tienen como finalidad la potencialización de las habilidades comunicativas, que deben desarrollar los agentes, para la atención de los ciudadanos que se comunican a través del canal señalado.

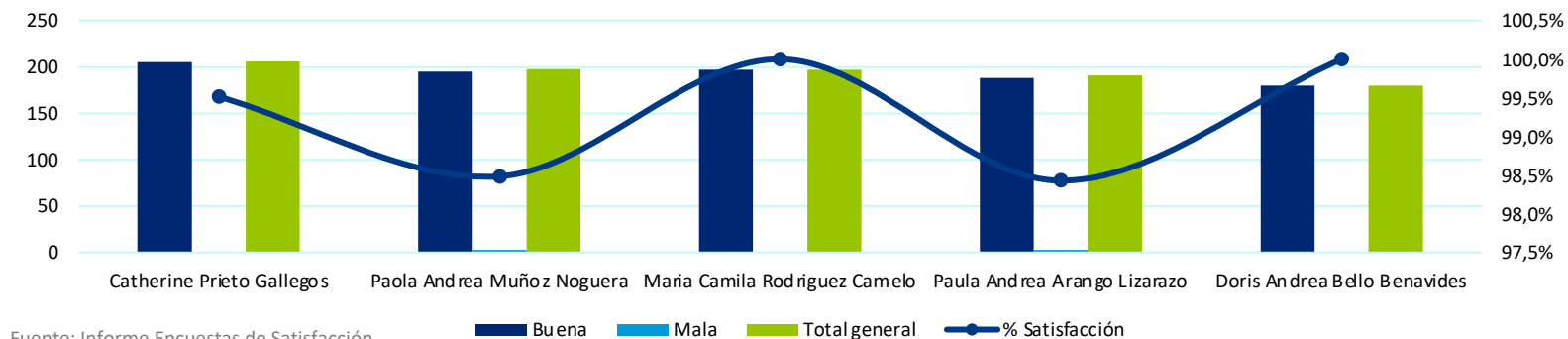
Nivel de Satisfacción - Adultos



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

El nivel de satisfacción de adultos por línea, presentó un comportamiento muy simétrico, evidenciando que el umbral más bajo obtenido a través de las diferentes opciones, se identificó en la “Linea Verde - Aburra Norte”, no obstante, es importante decir que a pesar de ello, se alcanzó con el umbral mínimo de aprobación ($\geq 90\%$).

Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Catherine Prieto Gallegos	205	1	206	100%	1.727
Paola Andrea Muñoz Noguera	195	3	198	98%	1.526
Maria Camila Rodríguez Camelo	197		197	100%	2.186
Paula Andrea Arango Lizarazo	188	3	191	98%	1.553
Doris Andrea Bello Benavides	180		180	100%	1.508

Como se ilustra en la tabla, el % de satisfacción de los agentes, estuvo por encima del umbral definido (90%), dentro del plan de trabajo del segmento psicosocial, que tiene como propósito potencializar las habilidades blandas necesarias para la atención de niños, niñas, adolescentes y adultos, esto 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.

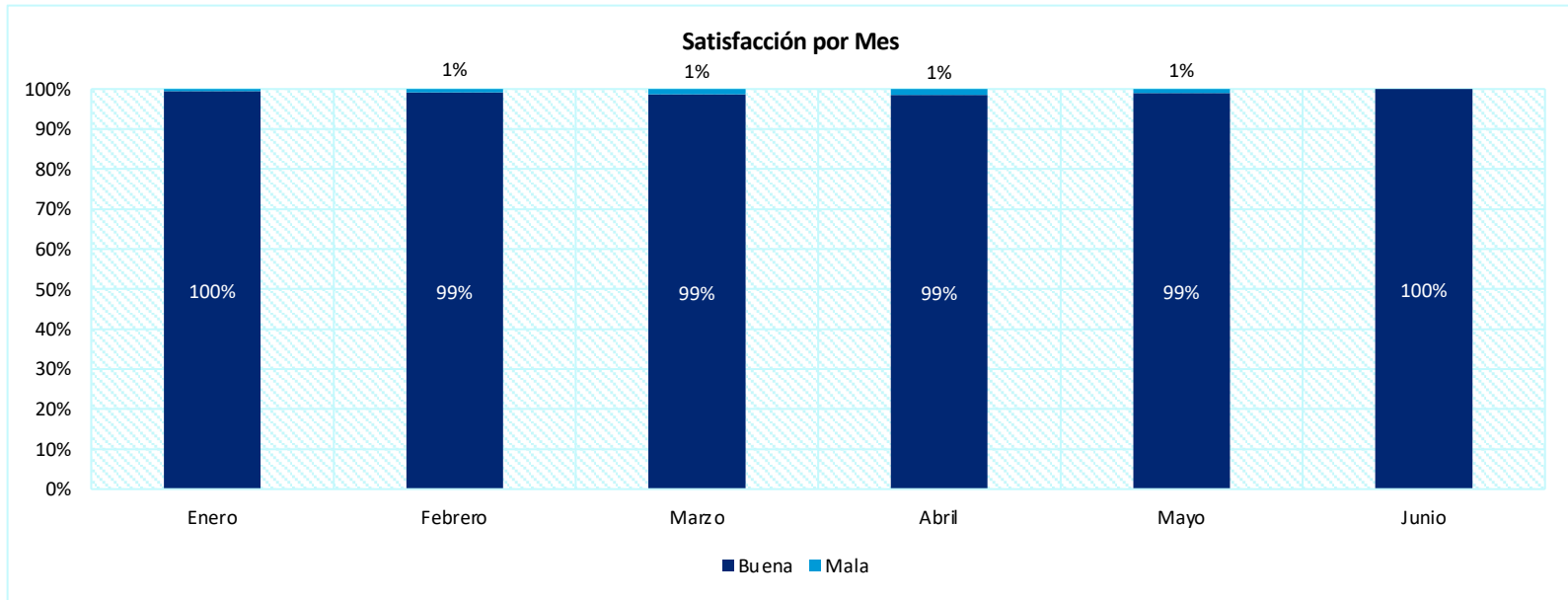
Video Llamada

I Semestre - 2021



iQ
OUTSOURCING

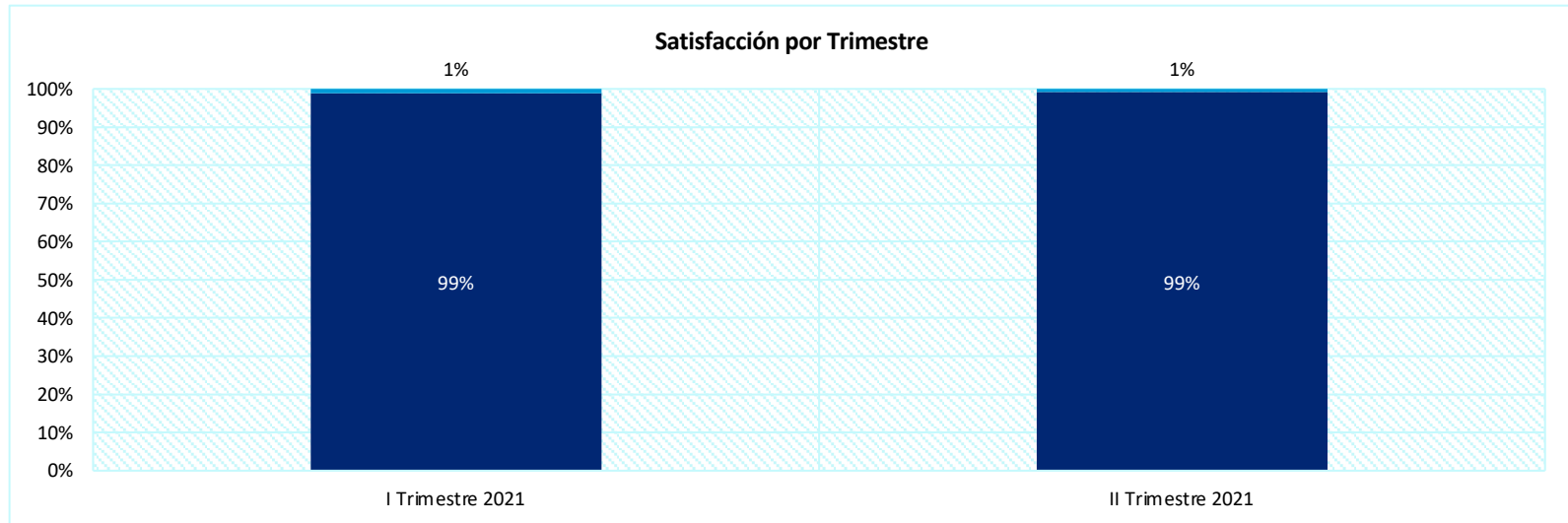
Interacciones- Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción del canal de *Videollamada*, los meses de enero y junio alcanzaron el (100%), y los meses de febrero, marzo, abril y mayo alcanzaron el nivel de 99%, dando cumplimiento al umbral mínimo esperado ($\geq 90\%$). 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.

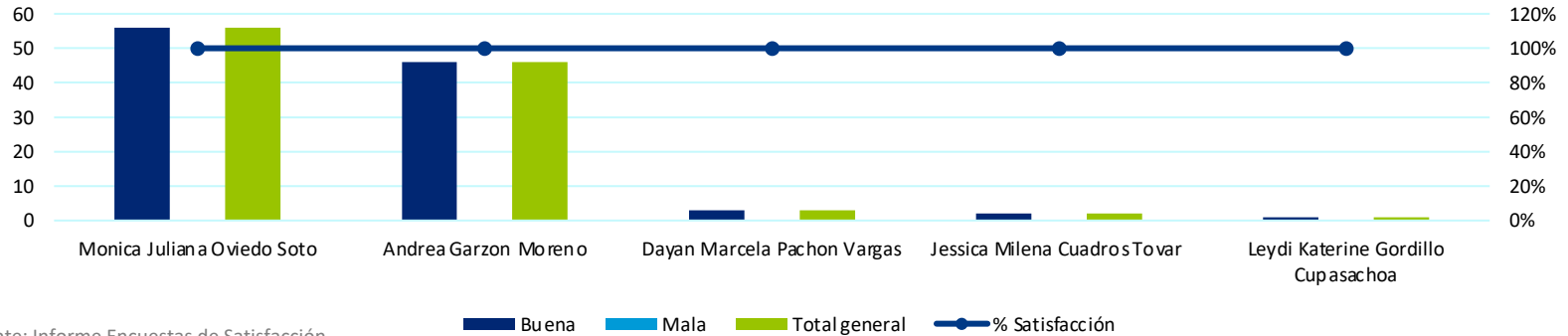
Interacciones- Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se observa para el segundo trimestre del año 2021, se mantuvo el nivel de satisfacción en el canal de videollamada, en relación al primer trimestre del año en mención. Lo anterior, teniendo en cuenta que las personas que se comunican a través del canal señalado, solicitan información muy puntual y precisa, lo cual permite mantener un indicador de satisfacción, por encima del umbral mínimo esperado ($\geq 90\%$).

Agentes evaluados en la encuesta de satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

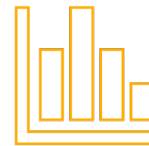
Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Monica Juliana Oviedo Soto	56	0	56	100%	116
Andrea Garzon Moreno	46	0	46	100%	96
Dayan Marcela Pachon Vargas	3	0	3	100%	12
Jessica Milena Cuadros Tovar	2	0	2	100%	14
Leydi Katerine Gordillo Cupasachoa	1	0	1	100%	3

Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción de los agentes con el mayor numero de encuestas durante junio 2021, fue en promedio del 100%, 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.



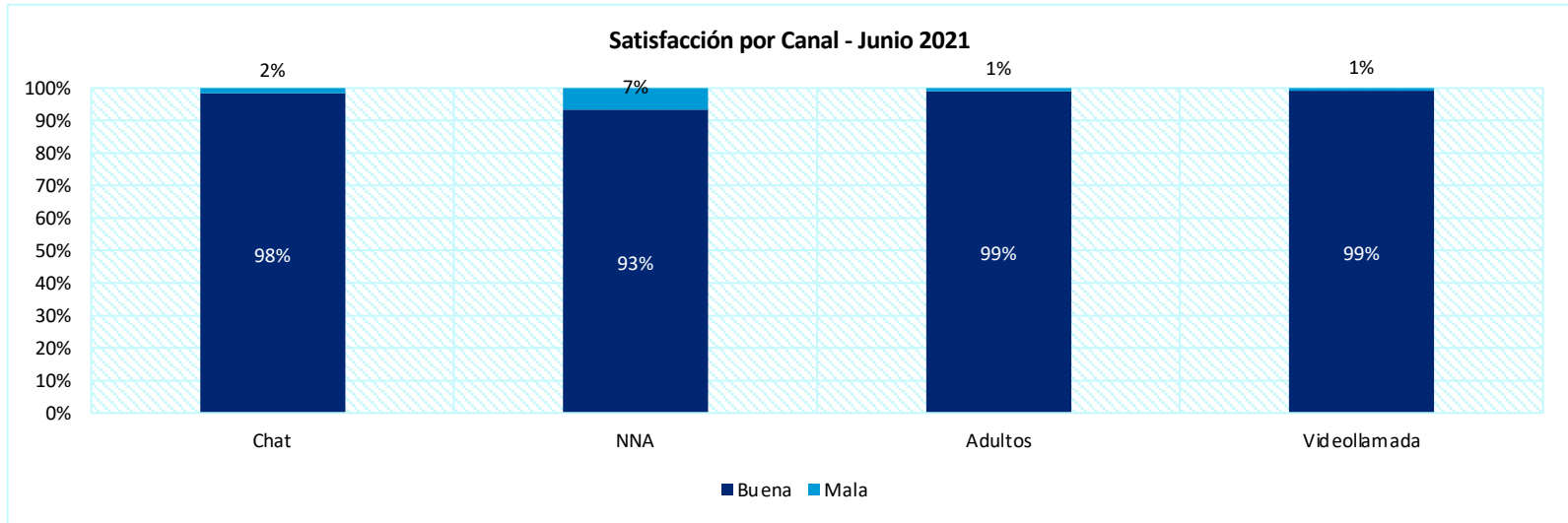
Comparativo por Canal

I Semestre - 2021



iQ
OUTSOURCING

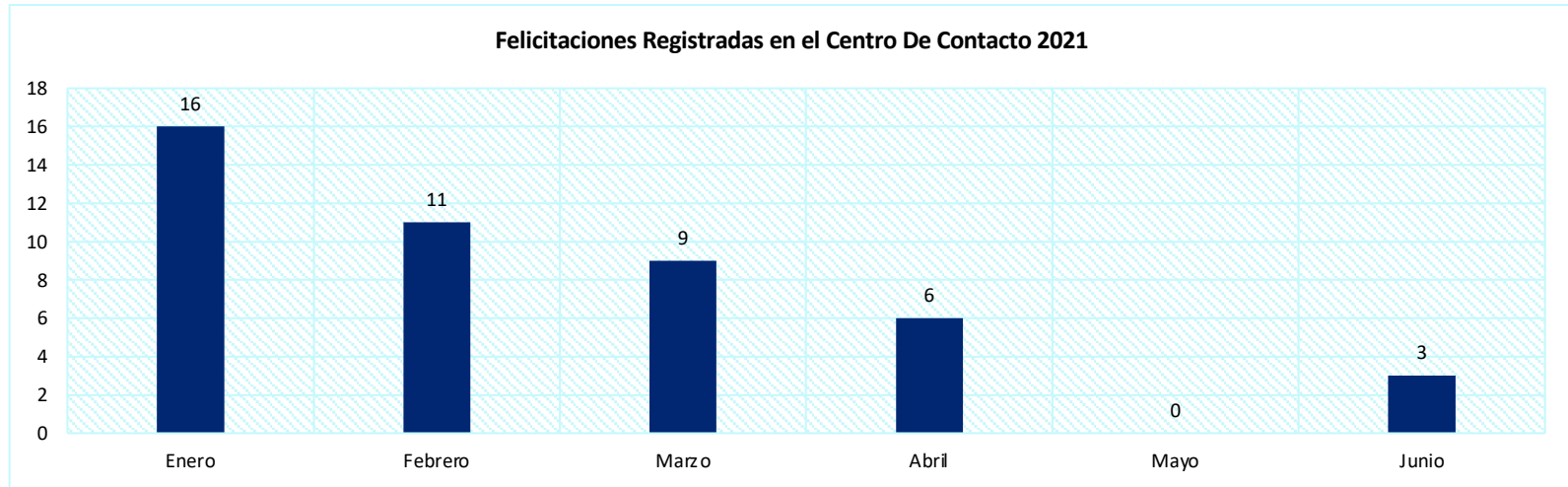
Comparativo



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante junio 2021 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, en los que los ciudadanos se sienten menos satisfechos.
- Las estrategias de mejora, se siguen encaminando en fortalecer las habilidades comunicativas de los agentes, del equipo de chat y canal telefónico, 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 petionario 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 junio del 2021, se recibió un total de 3 felicitaciones, en relación a mayo de 2021, en donde se destaca la atención brindada por cada uno de los agentes del centro de contacto.

Resultados Encuestas Canales Junio

	Chat	Videollamada	NNA	Adultos	Total	% Indicador
Encuestas Calificadas con atención "Buena"	617	110	1.626	18.607	20.960	98,52%
Encuestas Calificadas con atención "Mala"	10	0	115	190	315	1,48%
Total de Encuestas Realizadas	627	110	1.741	18.797	21.275	100,00%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para junio 2021, se alcanzo una nota de satisfacción consolidada del 98,52%, presentando un aumento de 0,17%, en relación al mes de mayo, manteniendo en promedio, el umbral mínimo de aprobación ($\geq 90\%$).
- Aunado a lo anterior, es importante precisar que para el mes señalado, se mantuvo el seguimiento e implementación de acciones de mejora, en el canal de chat, ya que siempre había presentado el % de satisfacción más bajo, en relación a los demás canales, no obstante, gracias a estas acciones que se viene ejecutando por parte de los supervisores, formador y segmentos de apoyo, se logro mantener el objetivo esperado de aprobación (98%). En tal sentido, se dará continuidad al seguimiento diario, semanal y mensual, para mantener el indicador señalado, en todos los canales de atención, que son objeto de esta medición.

Plan de Acción

I Semestre - 2021



iQ
OUTSOURCING

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:**

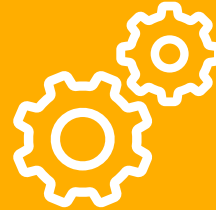
- Segmento
- Agente que atendió la interacción
- Reincidencia del agente
- Oportunidad de mejora mas relevante



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.



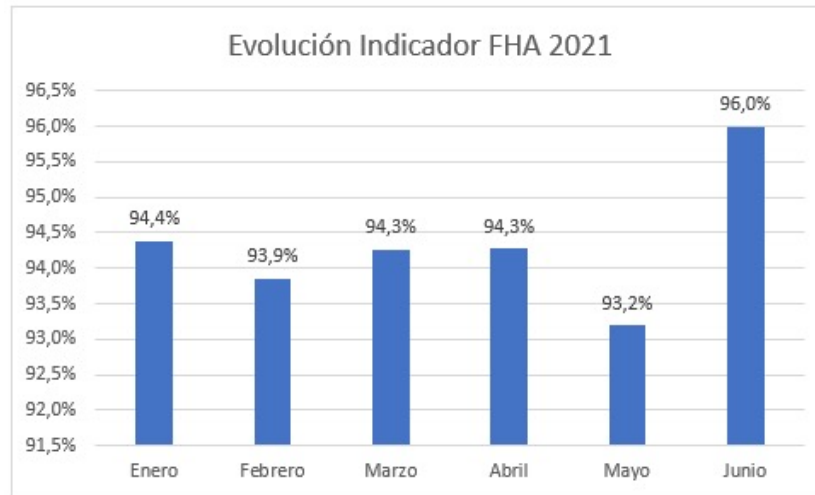
Acierto

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.

Estrategias Implementadas

Como resultado del plan de trabajo expuesto nos permitimos compartir los resultados obtenidos en el indicador de FHA, para junio 2021 se obtuvo el mayor %. Este indicador tiene como objetivo, el desarrollo y la potencialización de habilidades básicas y complementarias que son necesarias para la atención de niños, niñas, adolescentes y adultos.



Fuente: Informe FHA junio 2021

- El indicador del FHA (Habilidades básicas y complementarias, para la atención, de niños, niñas y adolescentes) finalizó en el 96% en el mes de junio, presentando un aumento de 3 puntos, en relación a mayo 2021, garantizando así su cumplimiento, de acuerdo con la meta definida para el indicador ($\geq 90\%$), esto como consecuencia de la efectividad del plan de trabajo implementado por parte del segmento de psicosocial, en complemento con el apoyo y acompañamiento de los supervisores y formadores.

Estrategias Implementadas

- 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 junio de 2021, para los canales diferentes a 141, se implementaron acciones para el desarrollo de las competencias necesarias en la atención de adultos.
- Se dio continuidad al espacio de socialización de los resultados obtenidos en el nivel de satisfacción del canal chat, en el cual participo el coordinador de operaciones, supervisores y formador del segmento, definiendo de manera conjunta acciones preventivas, que permitan mantener los resultados de cumplimiento alcanzados hasta el momento, en el canal señalado.
- Seguimiento y acompañamiento diario por parte del supervisor y formador asignados al canal, de acuerdo con los resultados de satisfacción obtenidos en el canal, ejecutando acciones correctivas de una manera más precisa y oportuna, subsanando las oportunidades de mejora identificadas, en los chat calificados como “malos”, por parte de los ciudadanos.
- Desarrollo de actividades focalizadas al personal que ha presentado más oportunidades de mejora, en el indicador de calidad (PECUF) y habilidades blandas (FHA), por parte de cada dupla de trabajo (supervisor - formador), de acuerdo con los resultados obtenidos en las métricas señaladas, que han permitido alcanzar el umbral mínimo de aprobación, para el indicador de satisfacción ($\geq 90\%$).

Estrategias Implementadas

- Programación calibración interna de canales, que tiene como objetivo, la unificación de criterios en la calificación de las interacciones (virtuales y/o telefónicos), de cada uno de los canales que hacen parte del centro de contacto, logrando así la definición de nuevas estrategias de mejora, que permitan la mejora continua de los indicadores de calidad y satisfacción, definidos al interior del centro de contacto.
- 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 más detallado, a todo el personal del centro de contacto, estableciendo metas semanales para así 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. Es de aclarar, que dentro de los indicadores de seguimiento se definió el nivel de satisfacción.
- 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 más oportunidades de mejora, en los indicadores objeto de revisión, definiendo acciones a corto, mediano y largo plazo.

Gracias

