



# Informe de Encuestas de satisfacción por canales

Centro de Contacto ICBF

Segundo Trimestre 2022



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Contenido



**Resultados canal Chat**

Junio 2022



**El futuro es de todos** Gobierno de Colombia



PÚBLICA



**Resultados canal Telefónico**

Junio 2022



**El futuro es de todos** Gobierno de Colombia



PÚBLICA



**Resultados canal Video Llamada**

Junio 2022



**El futuro es de todos** Gobierno de Colombia



PÚBLICA



**Comparativo por canal**

Junio 2022



**El futuro es de todos** Gobierno de Colombia



PÚBLICA



**Plan de acción**

Junio 2022



**El futuro es de todos** Gobierno de Colombia



PÚBLICA





# Resultados canal Chat

Junio 2022



El futuro  
es de todos

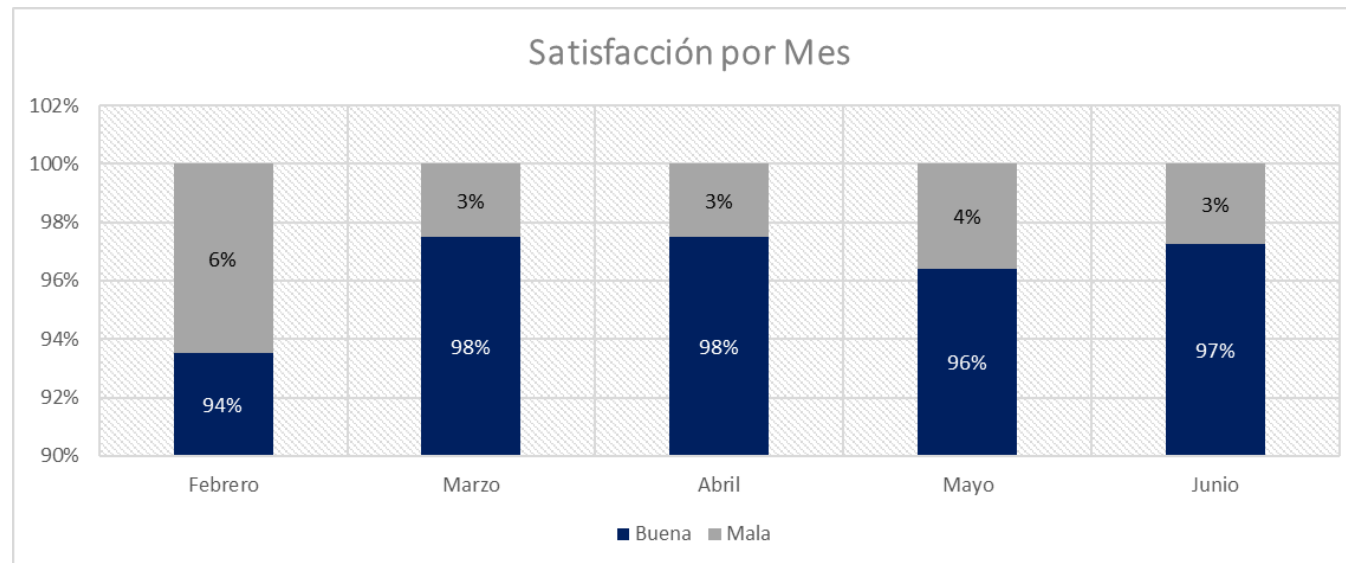
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

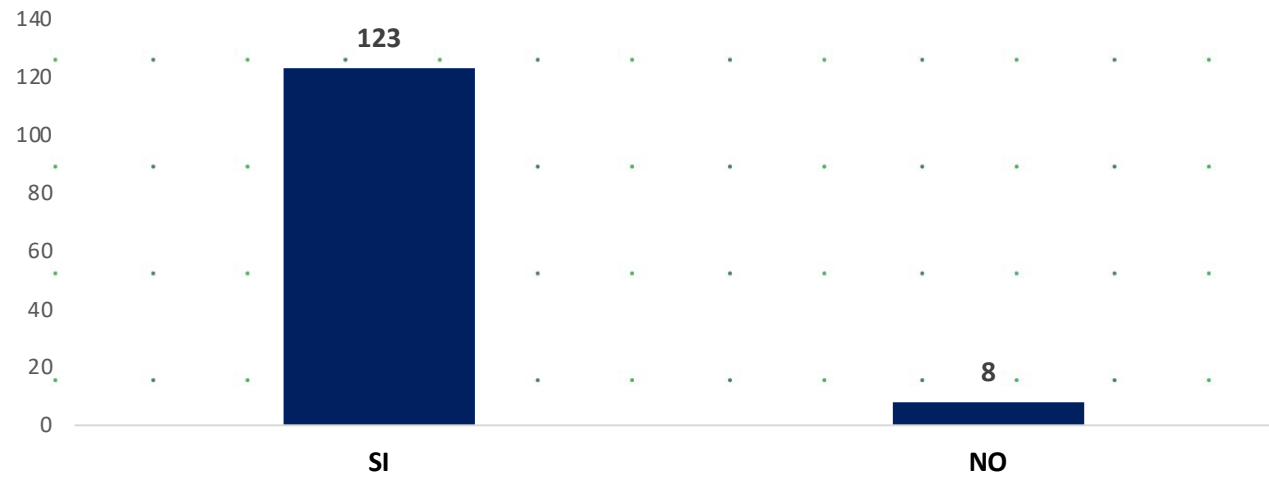


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el mes de junio 2022 el nivel de satisfacción de chat, alcanzo un resultado del 97%, en relación al mes anterior (+1 punto), 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.
- A pesar del volumen de interacciones que se recibieron por este canal para junio 2022, la atención se realizo dentro de los parámetros establecidos, brindando la información acorde a las necesidades de la ciudadanía.

# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

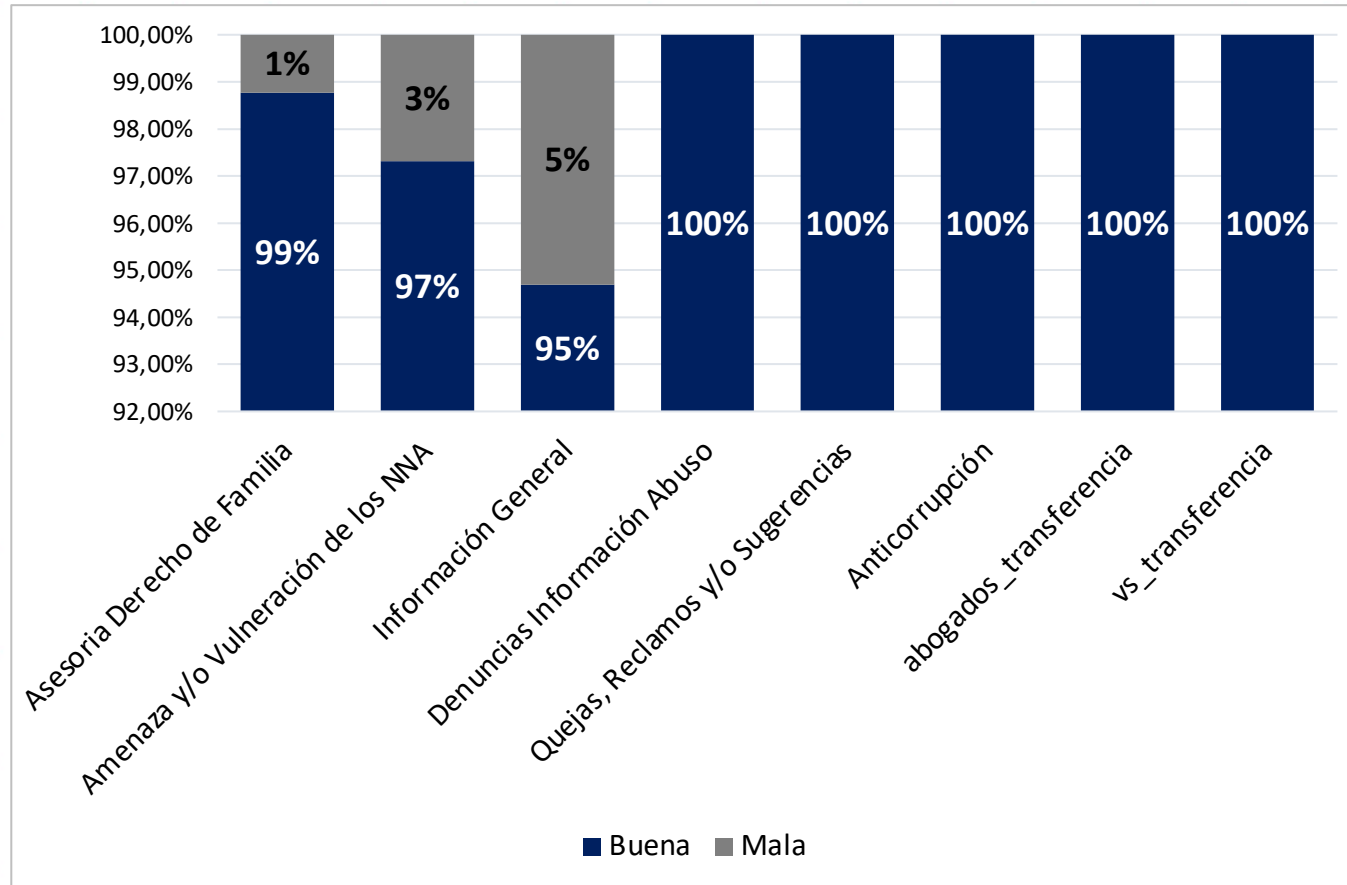


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- A partir de junio 2022, con el propósito de conocer más al detalle el nivel de satisfacción del ciudadano que se comunica a través del canal, se incluyó 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 el mes señalado de un total de 131 ciudadanos que contestaron la pregunta en mención, el 94% (123) brindó una respuesta de “SI” y el 6% (8) de “No”. Lo anterior respalda los resultados obtenidos en el segmento de chat hasta el momento, gracias de las acciones de mejora implementadas por el equipo de supervisor, formador y líder de calidad asignados al canal.

# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

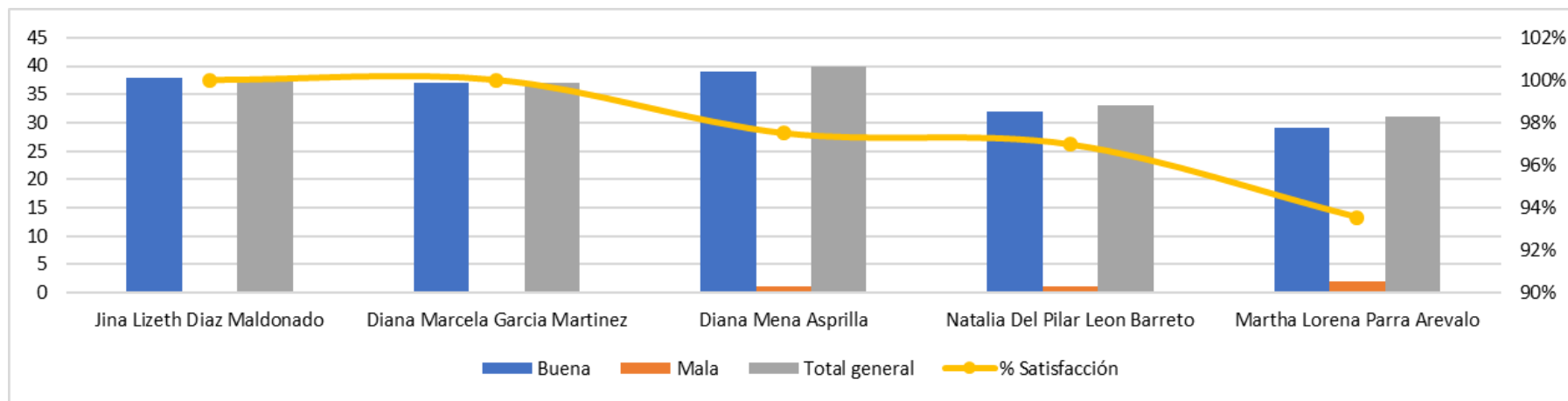
Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue?**



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 12 interacciones calificadas como “Mala” en junio 2022, 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 realizará la respectiva retroalimentación, para los casos en los que aplicaba.

Por otra parte, para junio 2022 la sala de “Información General”, a pesar de haber presentado el resultado más bajo en el nivel de satisfacción (95%), alcanzo el umbral mínimo esperado ( $\geq 90\%$ ). No obstante, es de aclarar que las encuestas que reciben una calificación negativa, son objeto de retroalimentación por parte del supervisor a cargo.

# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Jina Lizeth Diaz Maldonado	38	0	38	100%
Diana Marcela Garcia Martinez	37	0	37	100%
Diana Mena Asprilla	39	1	40	98%
Natalia Del Pilar Leon Barreto	32	1	33	97%
Martha Lorena Parra Arevalo	29	2	31	94%

En tal tabla señalada, se pueden observar los resultados obtenidos en el indicador de satisfacción, para aquellas personas, que presentaron la más alta participación durante junio 2022, realizando un acompañamiento focalizado, para aquellas personas, que no alcanzaron el umbral mínimo esperado para este indicador ( $\geq 90\%$ ). Finalmente, es importante decir, que se da continuidad al acompañamiento y seguimiento, adelantando por parte del staff (supervisores, formadores, psicosocial y líderes de calidad), con la finalidad de mantener los resultados obtenidos en los meses anteriores.





# Resultados canal Telefónico

Junio 2022



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

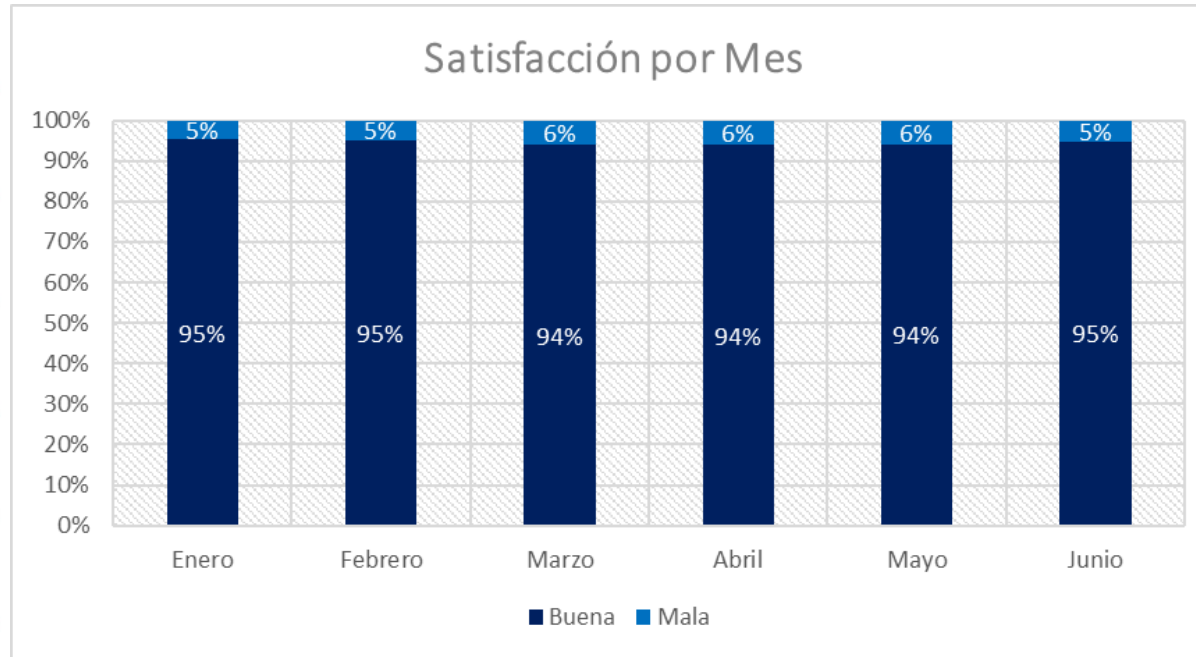


**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# Nivel de Satisfacción - NNA

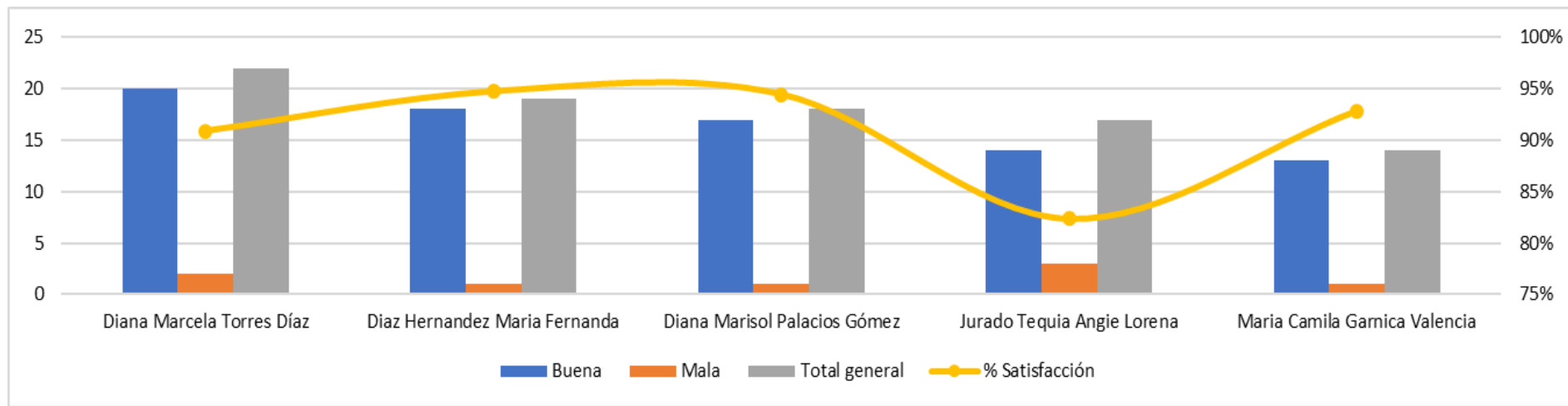
Resultado a la pregunta: ¿Te gusto hablar con nosotros?



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción de los NNA (Niños, niñas y adolescente) para junio 2022, aumento en 1 punto porcentual en relación al mes anterior ( $\geq 95\%$ ). En tal sentido, es importante indicar, que los agentes son auditados por el área psicosocial, con el propósito de garantizar, que el manejo que se le dé a este tipo de interacciones, sea acorde a las habilidades blandas y complementarias, que requiere la atención de niños, niñas y adolescente, lo cual nos permite realizar una retroalimentación, de una manera oportuna y precisa, en dado caso de identificar oportunidades de mejora (Indicador FHA).

# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción

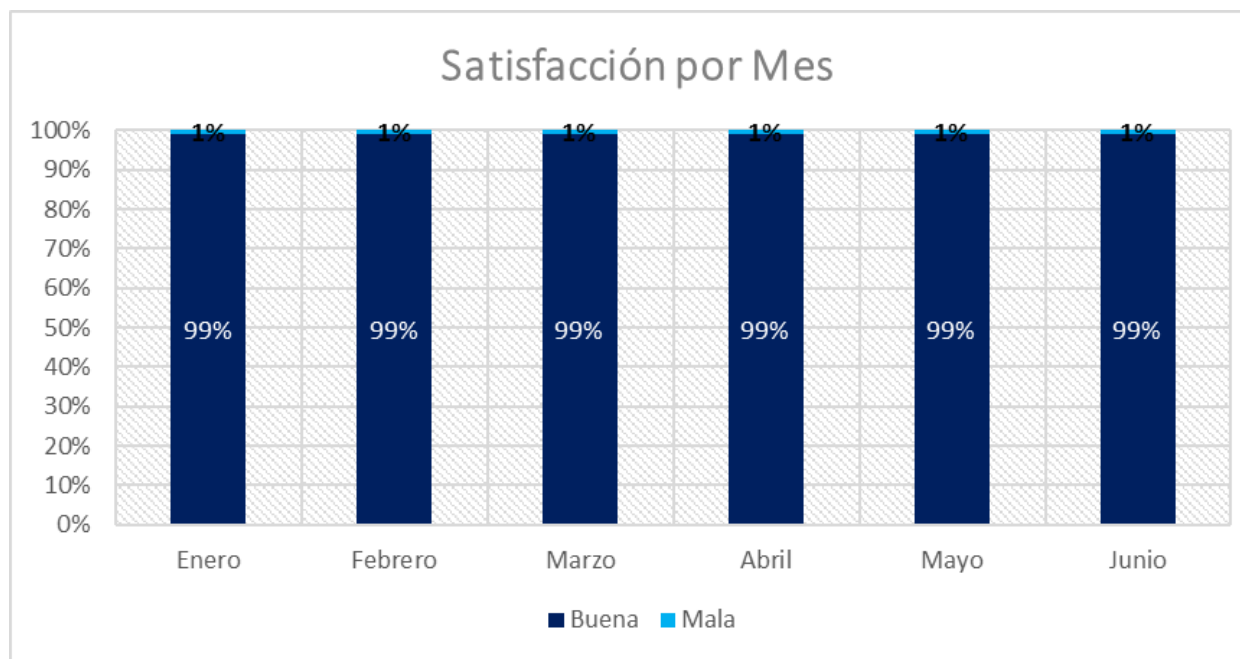


Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Diana Marcela Torres Díaz	20	2	22	91%
Diaz Hernandez Maria Fernanda	18	1	19	95%
Diana Marisol Palacios Gómez	17	1	18	94%
Jurado Tequia Angie Lorena	14	3	17	82%
Maria Camila Garnica Valencia	13	1	14	93%

Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción alcanzado en general por todos los colaboradores, con mayor participación, de encuestas durante junio de 2022, fue  $\geq 90\%$ , el cual es consecuencia, del fortalecimiento y desarrollo de las habilidades blandas necesarias para la atención de niños, niñas y adolescentes, a través del acompañamiento continuo, realizado por el supervisor, formador y profesional de psicosocial a cargo de cada equipo de trabajo.

# Nivel de Satisfacción - Adultos

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



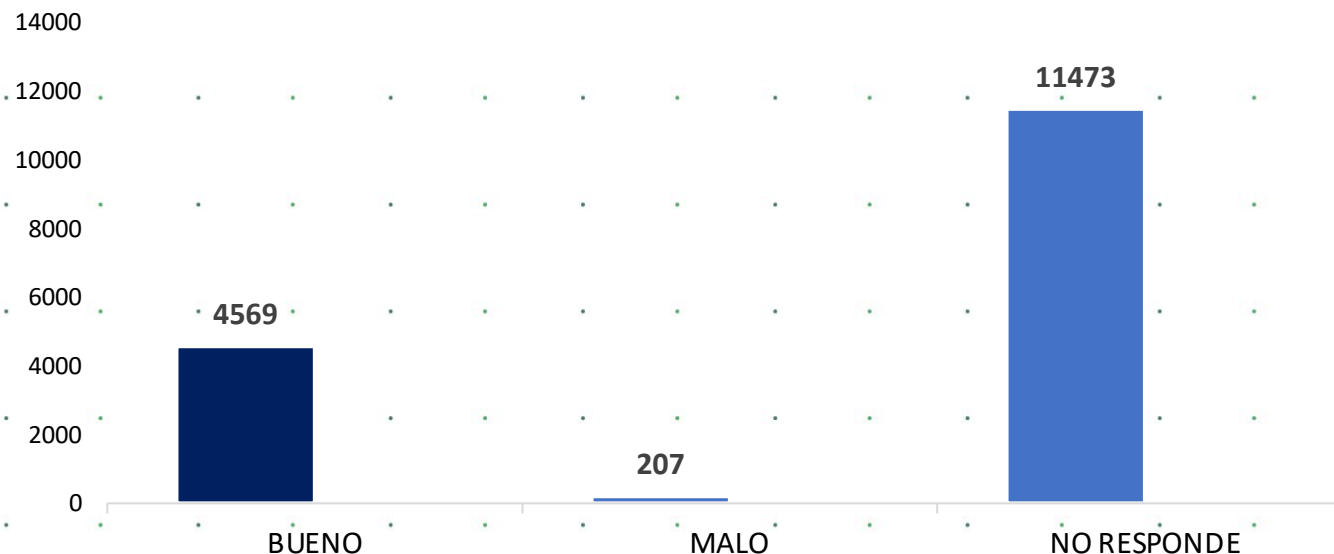
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Para el mes de junio 2022, 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

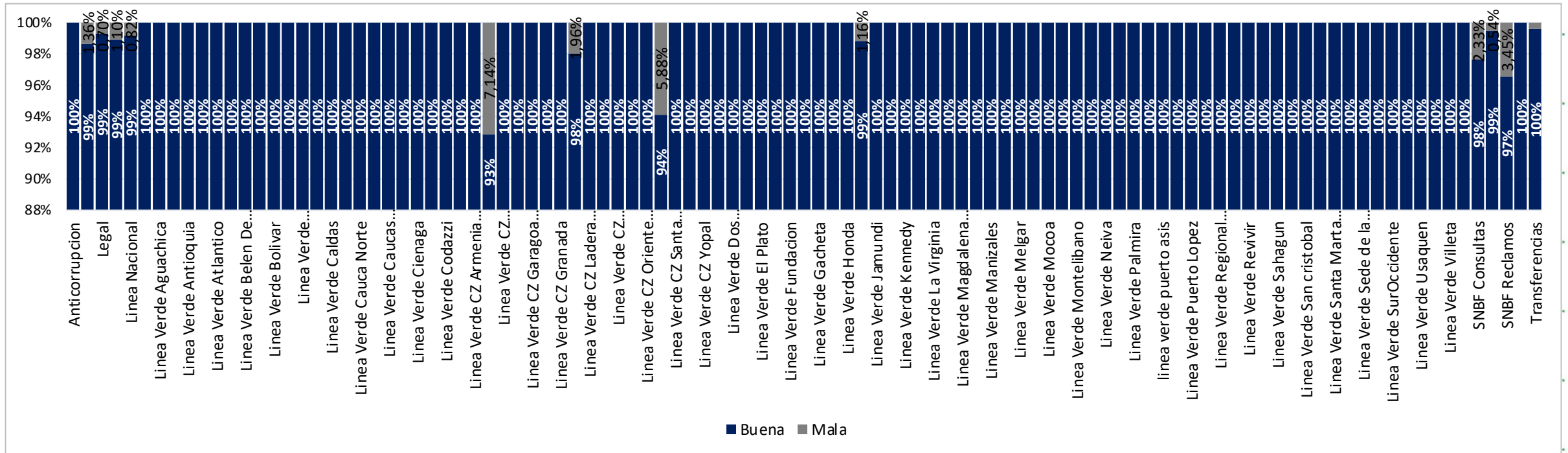
Resultado a la pregunta: ¿La información que le entregó el asesor fue clara?



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

A partir de junio 2022, con el propósito de conocer más al detalle el nivel de satisfacción del ciudadano que se comunica a través del canal telefónico, se incluyó 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 el mes señalado de un total de 16.249 ciudadanos que contestaron la pregunta en mención, el 28% (4.569) brindó una respuesta de “SI”, el 1% (207) de “No” y el 71% (11.473) “No Responde”. Lo anterior, reafirma que cuando se realiza más de una pregunta, en una encuesta de satisfacción generalmente presenta un índice alto de no respuesta por parte de los ciudadanos.

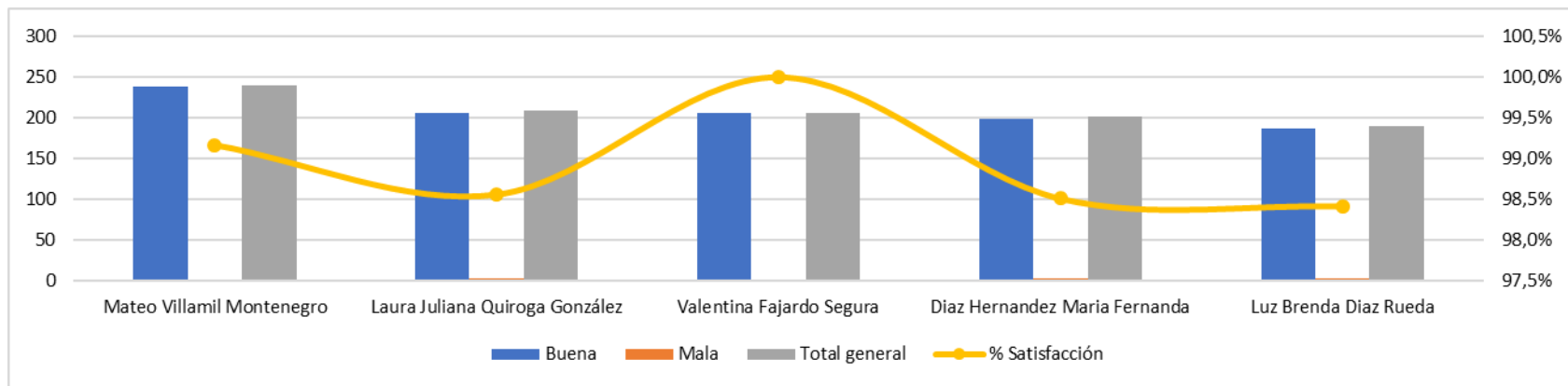
# Nivel de Satisfacción - Adultos



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 “LV\_Carlos\_Lleras\_Restrepo”, no obstante, es importante decir, que a pesar de ello, se alcanzó con el umbral mínimo de aprobación ( $\geq 90\%$ ) a nivel general.

# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Mateo Villamil Montenegro	239	2	241	99,2%
Laura Juliana Quiroga González	206	3	209	98,6%
Valentina Fajardo Segura	206	0	206	100,0%
Diaz Hernandez Maria Fernanda	199	3	202	98,5%
Luz Brenda Diaz Rueda	187	3	190	98,4%

Como se ilustra en la tabla, el % de satisfacción de los agentes, estuvo por encima del umbral definido ( $\geq 90\%$ ), 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.





# Resultados canal Video Llamada

Junio 2022



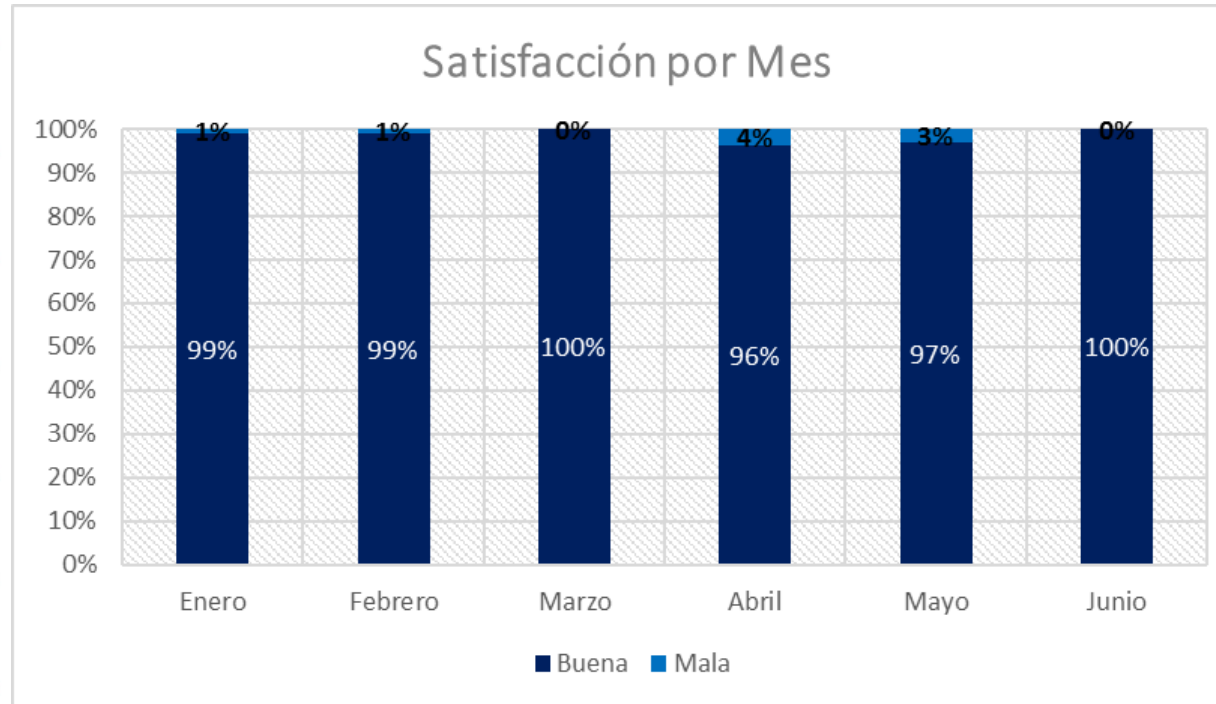
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

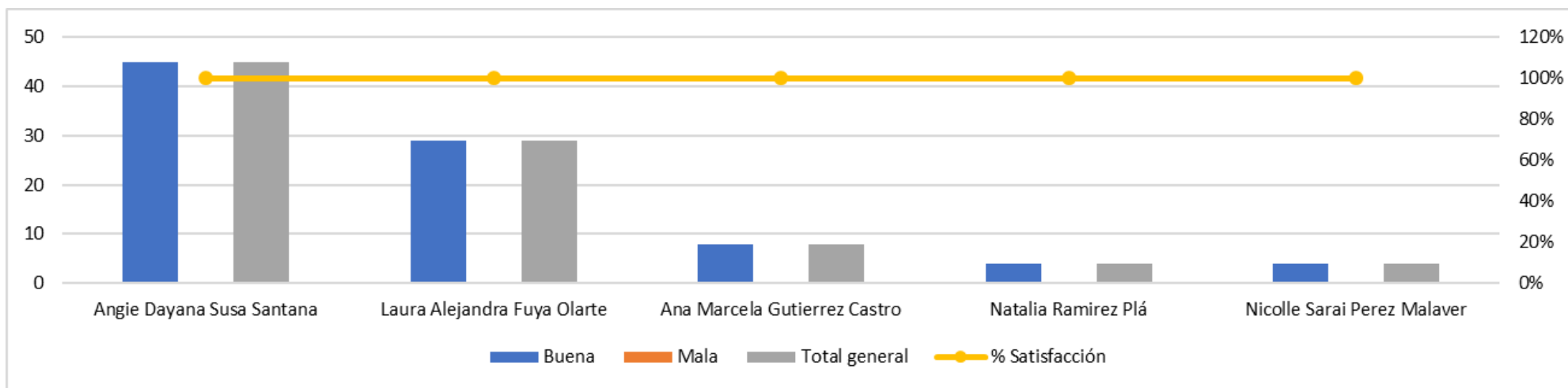
# Interacciones - Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción del canal de *Videollamada*, alcanzó un umbral del 100%, 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.

# Top Agentes evaluados en la encuesta de satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general
Angie Dayana Susa Santana	45	0	45
Laura Alejandra Fuya Olarte	29	0	29
Ana Marcela Gutierrez Castro	8	0	8
Natalia Ramirez Plá	4	0	4
Nicolle Sarai Perez Malaver	4	0	4

Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción de los agentes con el mayor número de encuestas durante junio 2022, fue en promedio del 99%, resaltando en sus llamadas la atención y/o orientación brindada a los ciudadanos que se comunicaron a través del canal de atención de video llamada.





# Comparativo por canal

Junio 2022



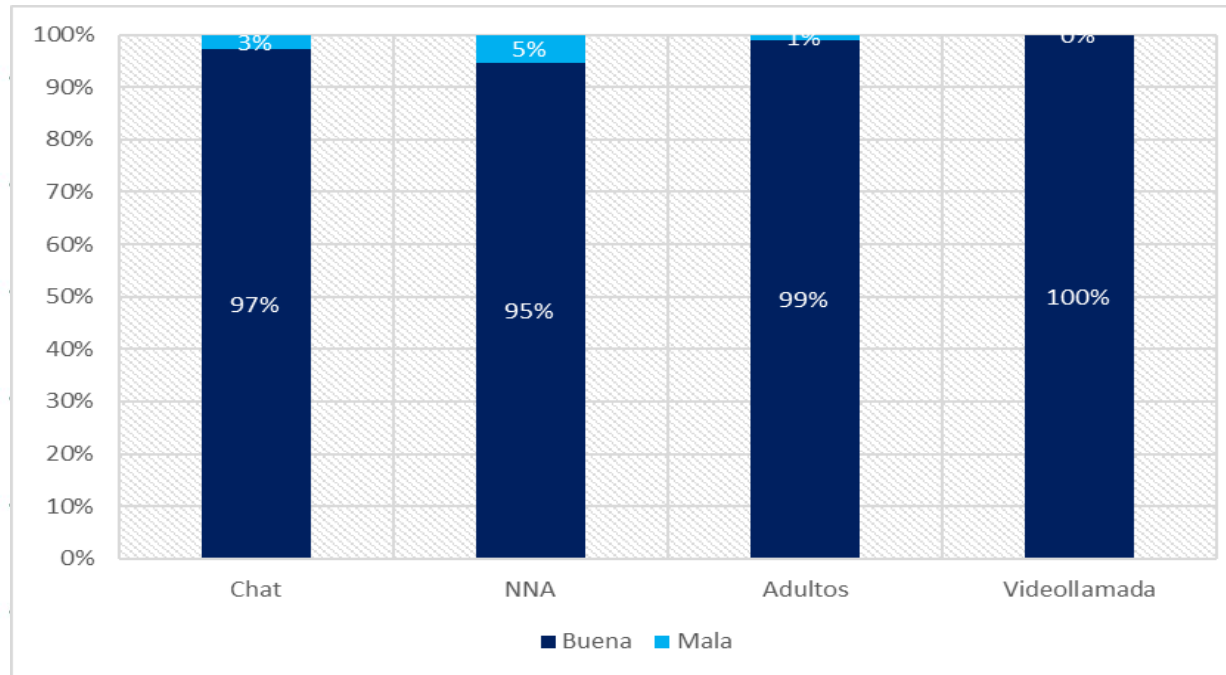
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Comparativo Por Canal



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante junio 2022 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 garantizar una buena atención a los ciudadanos.

# Resultados Encuestas Canales Febrero

	Chat	Videollamada	NNA	Adultos	Total	% Indicador
Encuestas Calificadas con atención "Buena"	427	95	783	16.084	17.389	98,75%
Encuestas Calificadas con atención "Mala"	12	0	44	165	221	1,25%
<b>Total de Encuestas Realizadas</b>	<b>439</b>	<b>95</b>	<b>827</b>	<b>16249</b>	<b>17610</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para junio 2022 se alcanzó una nota de satisfacción consolidada del 98,75%, manteniendo el resultado, en relación al a mayo de 2022, dando así cumplimiento con el umbral mínimo de aprobación ( $\geq 90\%$ ), para cada uno de los canales que son objeto de medición.
- 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 logró mantener el objetivo esperado de aprobación (97%). 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

Junio 2022



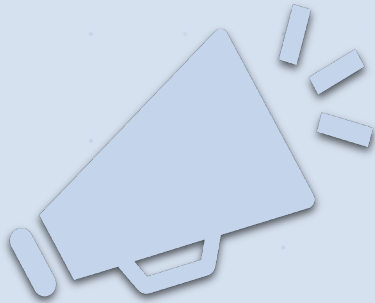
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

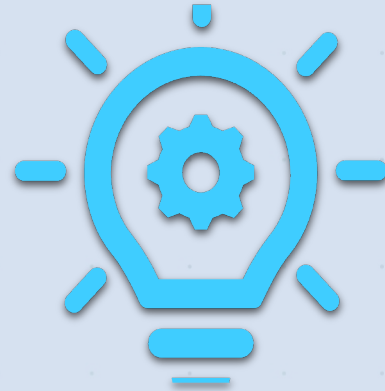
# Desarrollo e Implementación - Plan de Trabajo



## 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:**

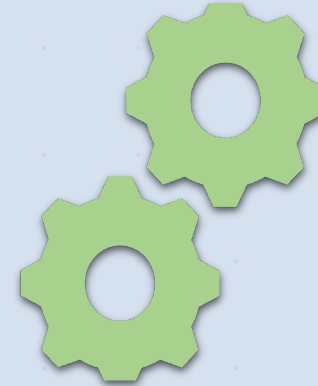
- Segmento
- Agente que atendió la interacción
- Reincidencia del agente
- Oportunidad de mejora mas relevante



## 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.



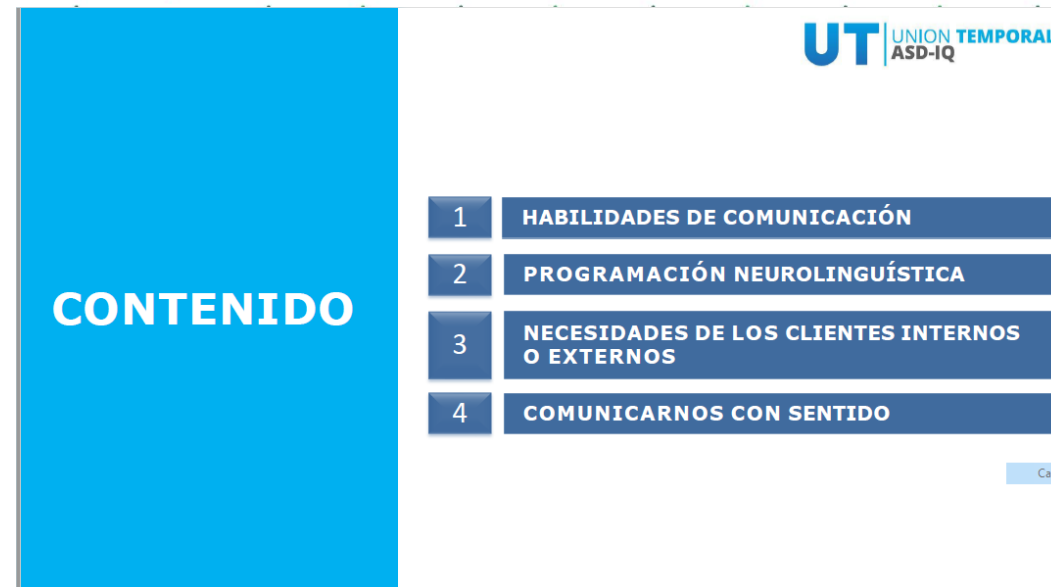
## Acierto

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

- Para junio 2022 se realizaron actividades enfocadas a las habilidades gerenciales del personal de staff, para esta ocasión el taller fue enfocado a la comunicación asertiva a través del taller “comuniquémonos con sentido”, el cual conto con módulos de trabajo orientados a: (i) Habilidades de comunicación, (ii) programación neurolingüística, (iii) necesidades de los clientes internos o externos y (iv) comunicarnos con sentido. El objetivo de este taller es brindar herramientas novedosas y prácticas para establecer canales de comunicación efectivos con el fin de crear acciones y efectos positivos en la comunicación del centro de contactos.



The image shows a table of contents for a workshop. On the left, a blue vertical bar contains the word 'CONTENIDO' in white. To the right, a white box contains the logo 'UT UNION TEMPORAL ASD-IQ' at the top. Below the logo, there is a list of four items, each with a number in a blue box and the item name in a blue box:

1	HABILIDADES DE COMUNICACIÓN
2	PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA
3	NECESIDADES DE LOS CLIENTES INTERNOS O EXTERNOS
4	COMUNICARNOS CON SENTIDO

At the bottom right of the white box, there is a small blue box with the word 'Capt'.

# Estrategias Implementadas

- Contratación de metas mensual de los indicadores operativos propios de cada segmento (Supervisor y Agentes), los cuales tienen como objetivo realizar un acompañamiento continuo y más detallado a todo el personal del centro de contacto, estableciendo metas semanales con el propósito de alcanzar los resultados propuestos para cada una de las métricas. Es importante precisar, que adicional a la contratación de metas, se comparte el plan de acción o estrategia de mejora definida, para el cumplimiento de las métricas de productividad y eficiencia, establecidas en la operación.
- Por parte de cada triada de trabajo (Supervisor – formador y líderes de calidad), se mantienen los refuerzos focalizados en la mejora continua de los indicadores (TMO, Auxiliares, Calidad, entre otros) de calidad y productividad de la operación, los cuales se realizan de manera focalizada o grupal, que permitan mantener o alcanzar el umbral esperado, en cada una de las métricas, que son objeto de medición por parte del cliente corporativo. En tal sentido, es importante aclarar, que los mismos, se programan de acuerdo con la disponibilidad que presenta la operación, en las franjas de menor tráfico, garantizando así, el cumplimiento de los indicadores de eficiencia (Nivel de atención - Nivel de servicio). Finalmente, es importante precisar que derivado de estos espacios, se deja como constancia un acta que soporte las estrategias implementadas.
- 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.





# Informe de Encuestas de satisfacción por canales

Centro de Contacto ICBF

Junio 2022



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**