



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**

# Informe de Encuestas de satisfacción por canales

Centro de Contacto ICBF  
Junio 2023



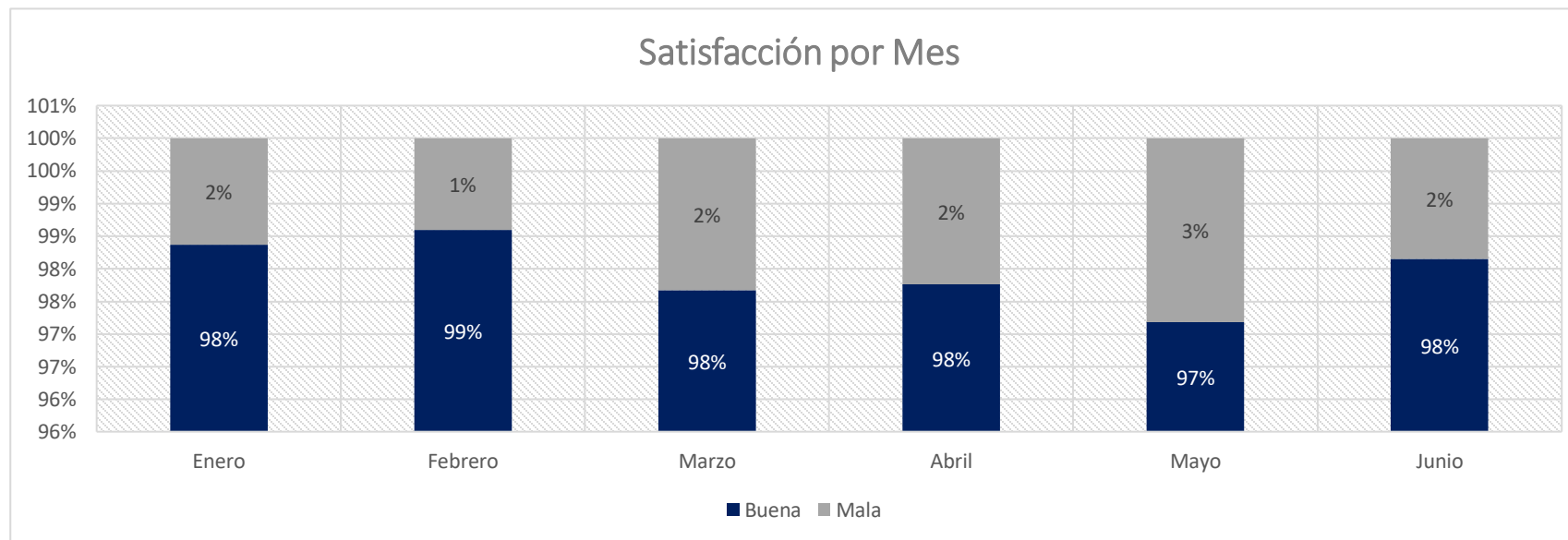
# Resultados canal Chat

Junio 2023



# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Se visualiza el consolidado del primer semestre del año 2023, evidenciando un cumplimiento de nivel de satisfacción del canal de chat, teniendo un umbral mínimo definido para el canal ( $\geq 90\%$ ), para el mes de junio se obtuvo un resultado del 98%, es importante precisar que el 2% que respondieron que la atención fue mala, ninguna aplica para el colaborador, esto se concluye a través de la revisión y análisis del supervisor del segmento que viene realizando acompañamiento donde verifico que las interacciones se atendieron dentro de los parámetros establecidos. En comparación del mes anterior se evidencia una disminución del 1% en las respuestas negativas.

# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

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”.

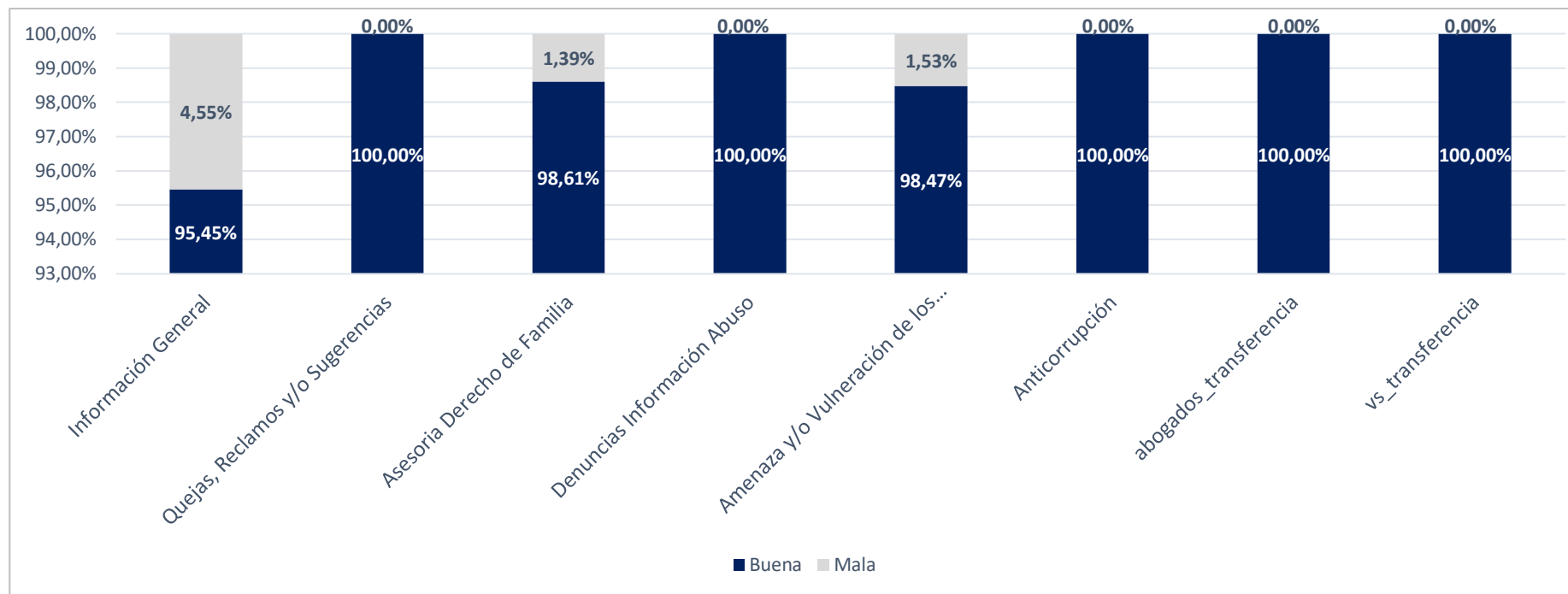


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

En el mes de junio 2023 se recibieron 432 interacciones que respondieron la encuesta de satisfacción, de los cuales 424 ciudadanos brindó una respuesta positiva con el 98,15% de participación y 8 ciudadanos dieron respuesta negativa con el 1,85%, de las 8 respuestas negativas 5 fueron por (No fue resuelta tu necesidad) con 37% y 3 por Mucho tiempo de espera con 62%, dentro de la respectiva revisión que se realizó a cada interacción evaluando que se generaron las preguntas a lugar conllevando a la orientación y en retomas de tiempo correspondiente.

# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

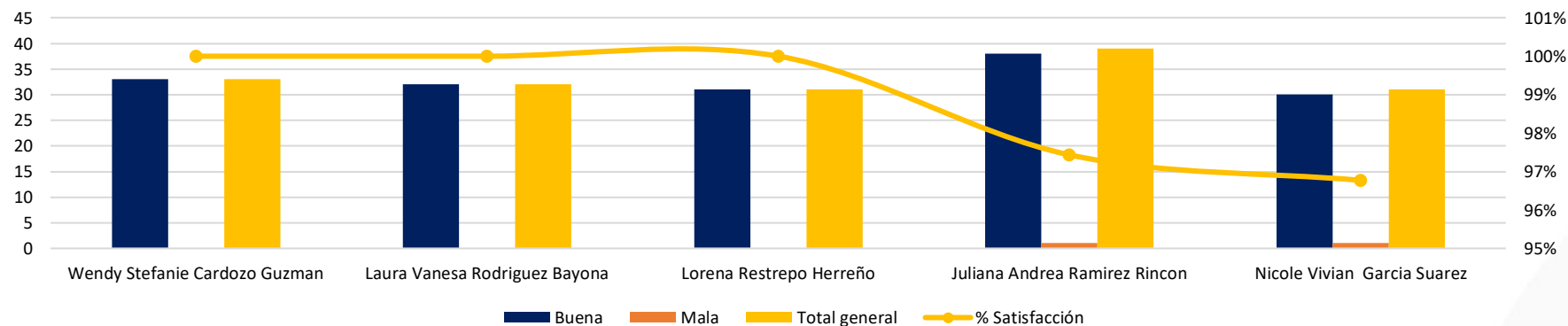
Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue?**



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Como se evidencia en la siguiente tabla se muestra el comportamiento de cada sala de chat, cumplimiento al nivel de satisfacción, obteniendo resultado del 100% de satisfacción en tres salas: anticorrupción, abogados transferencia y vs transferencia, en cuanto a las salas que presentaron respuesta negativa fueron: información general con 4,55% participación, amenaza y/o vulneración de derechos con 1,53%, asesoría derecho de familia 1,39%, las interacciones calificadas como "Mala" fueron auditadas por el supervisor del segmento dando una calificación del 100% garantizando que las interacciones cumplieran con los parámetros de calidad.

# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Wendy Stefanie Cardozo Guzman	33		33	100%
Laura Vanesa Rodriguez Bayona	32		32	100%
Lorena Restrepo Herreño	31		31	100%
Juliana Andrea Ramirez Rincon	38	1	39	97%
Nicole Vivian Garcia Suarez	30	1	31	97%

De acuerdo con la tabla anterior, se da a conocer el top de agentes del segmento de chat que fue más evaluado por los ciudadanos, todos cumpliendo la satisfacción por encima del 97%, resaltando a tres colaboradoras que tuvieron de 31 a 33 encuestas calificadas como resultado (bueno), obtenido un 100% en satisfacción, los cuales se felicitaron por su compromiso y calidad en las interacciones. En cuanto a las colaboradoras que tuvieron 1 mala calificación fueron auditadas por la supervisora del segmento evaluando que no aplicaba.

# Resultados canal Telefónico

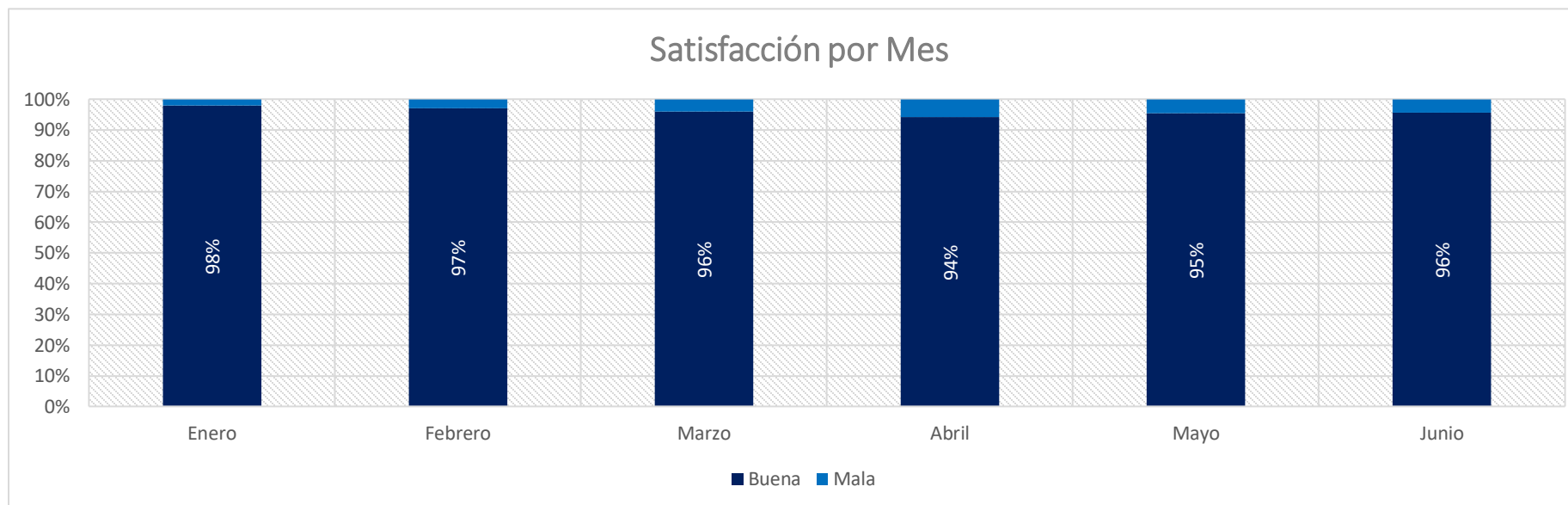
Junio 2023





# Nivel de Satisfacción - NNA

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

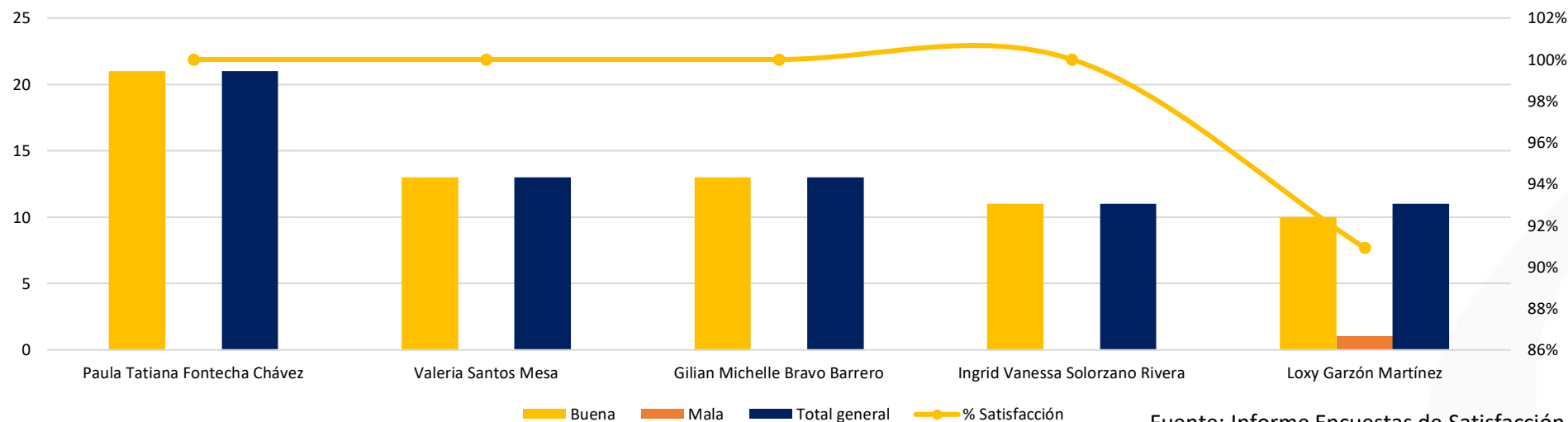


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Para el mes de junio se recibieron 687 interacciones que respondieron la encuesta de satisfacción por parte de niños, niñas y adolescentes, 657 se respondieron como (buena) con 96% de participación y 30 respuestas como (mala) con 4%, el porcentaje cerro sobre el 96%, aumento 1% en comparación del mes anterior.

En cuanto a los 30 niños, niñas y adolescentes que respondieron a la pregunta y la calificaron como (Mala), se dio el insumo al supervisor con la finalidad de que analizará y realizara los alcances pertinentes dependiendo del caso, 25 interacciones mal calificadas no aplicaban ya que las interacciones se atendieron con los protocolos establecidos dentro de los dos diccionarios de monitoreo y de FHA, en cuanto a las 5 que si aplicaron el supervisor realizo retroalimentación y artículo con el segmento de psicosocial., conllevando a compromisos de mejoría en la atención.

# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



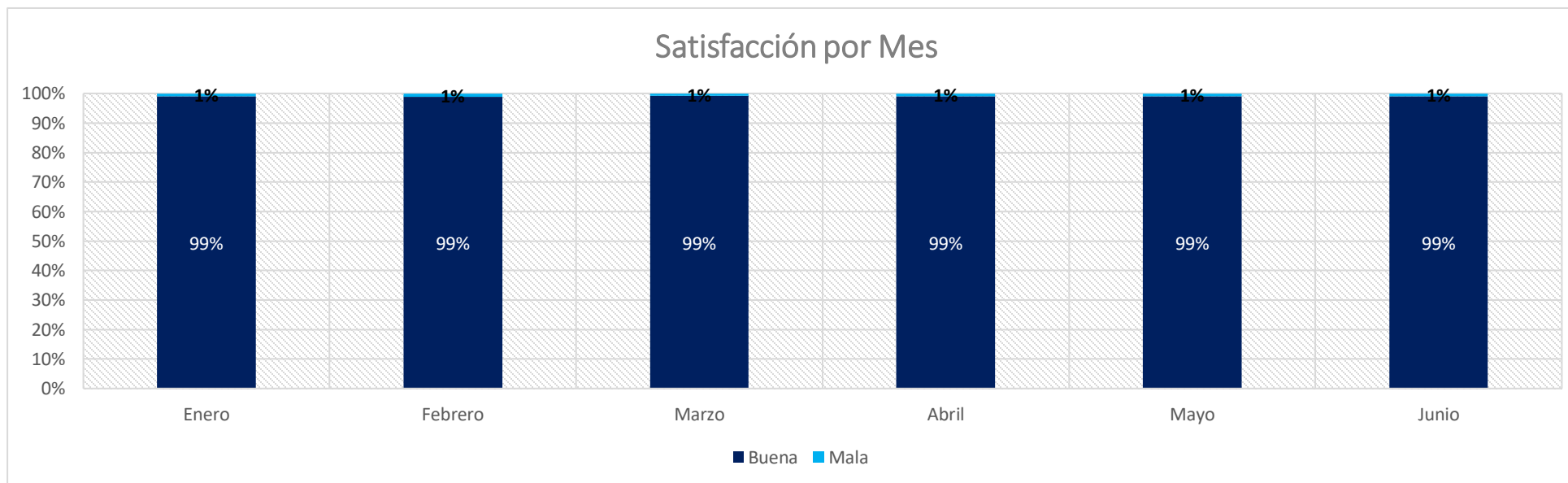
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Paula Tatiana Fontecha Chávez	21	0	21	100%
Valeria Santos Mesa	13	0	13	100%
Gilian Michelle Bravo Barrero	13	0	13	100%
Ingrid Vanessa Solorzano Rivera	11	0	11	100%
Loxy Garzón Martínez	10	1	11	91%

Se da a conocer el top de agentes que tuvieron más calificaciones por parte de los niños, niñas y adolescentes, donde los 5 colaboradores cumplen con el % de satisfacción que es del  $\geq 90\%$ , 4 colaboradores tuvieron un 100% y 1 agente con 91%, en cuanto a esa encuesta mal calificada la supervisora de 141 audito y analisis que si aplica generando retroalimentación y compromiso.

# Nivel de Satisfacción - Adultos

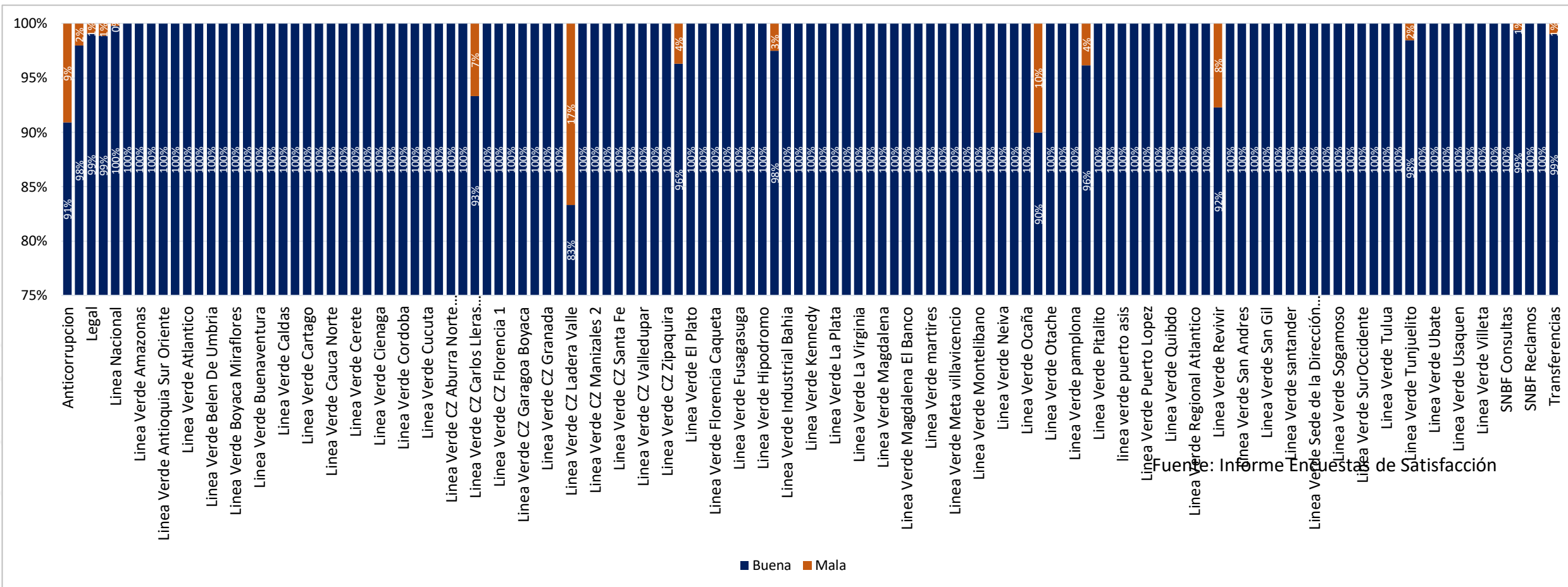
Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue:**



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Para el mes de junio se recibieron 16.311 encuestas por parte de los ciudadanos, 16.165 peticionarios contestaron que la atención por parte de los agentes del centro de contacto fue buena teniendo una participación del 99,10%, mientras que 146 peticionarios contestaron que la atención fue mala con un 0,90%, en comparación del mes de mayo se recibieron menos encuestas dado que fueron 17,975, se evidencia que se mantiene el primer semestre con una satisfacción de 99%, se puede evidenciar que el seguimiento, refuerzo y retroalimentación pertinentes por las áreas ayuda a dar cumplimiento a la satisfacción de los peticionarios.

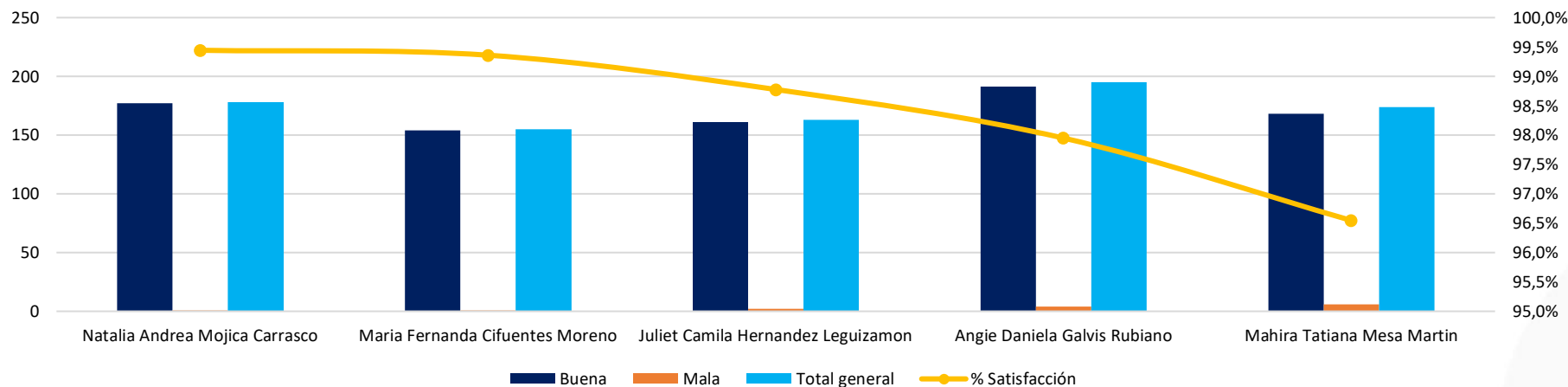
# Nivel de Satisfacción - Adultos



Fuente: Informe Encuesta de Satisfacción

En la siguiente grafica se muestra el comportamiento del nivel de satisfacción de las encuestas de adultos por la línea de atención, evidenciando que una línea muestra afectación en el % de participación, estando por debajo el umbral mínimo de aprobación ( $\geq 90\%$ ) siendo: la línea verde cz Ladera con un 83%.

# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Natalia Andrea Mojica Carrasco	177	1	178	99,4%
Maria Fernanda Cifuentes Moreno	154	1	155	99,4%
Juliet Camila Hernandez Leguizamon	161	2	163	98,8%
Angie Daniela Galvis Rubiano	191	4	195	97,9%
Mahira Tatiana Mesa Martin	168	6	174	96,6%

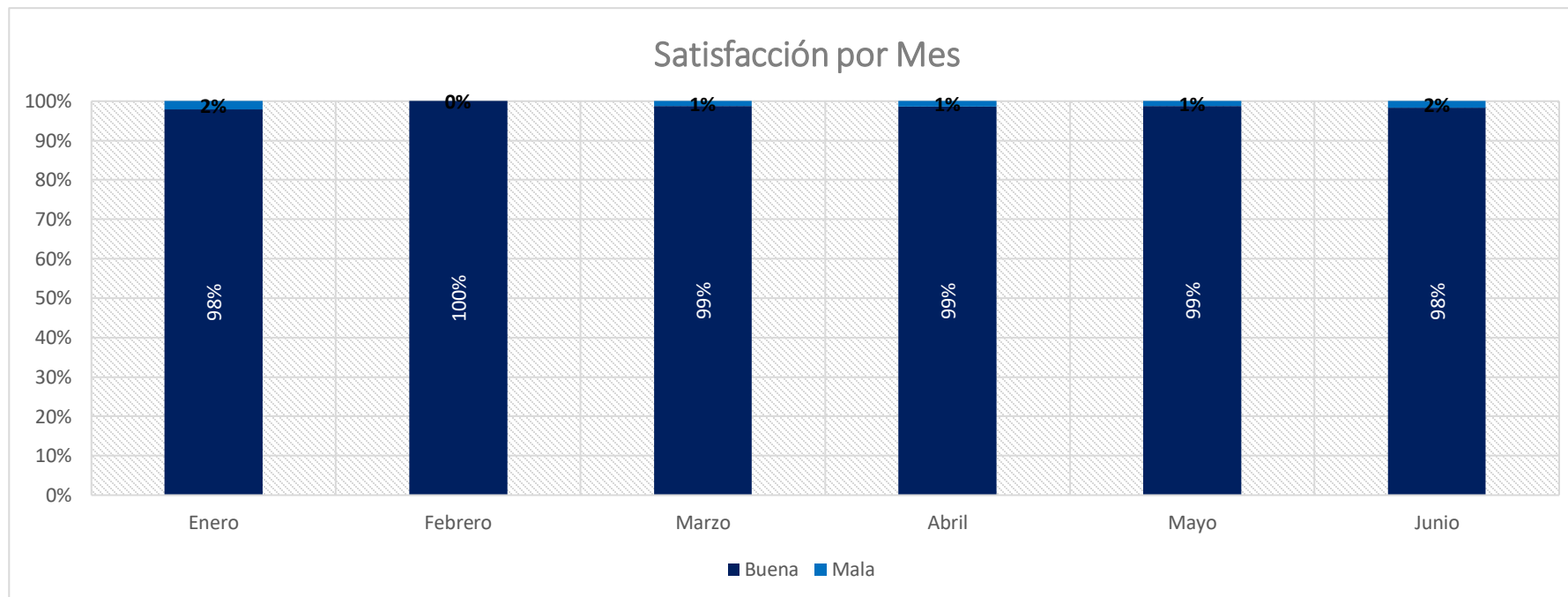
Como se ilustra en la tabla, el % de satisfacción de los agentes, estuvo por encima del umbral definido ( $\geq 90\%$ ), teniendo un resultado por encima del 96%, de las 146 encuestas mal calificadas se auditaron por parte de cada supervisor verificando que 23 encuestas si aplicaban, dentro del ejercicio de revisión se analizó el caso donde cada supervisor realizaba retroalimentación y validaba so era necesario articular a con el área de aseguramiento para devolución de llamada. En comparación del mes pasado disminuimos en encuestas mal calificadas dado que en mayo fueron 164.

# Resultados canal Video Llamada

Junio 2023



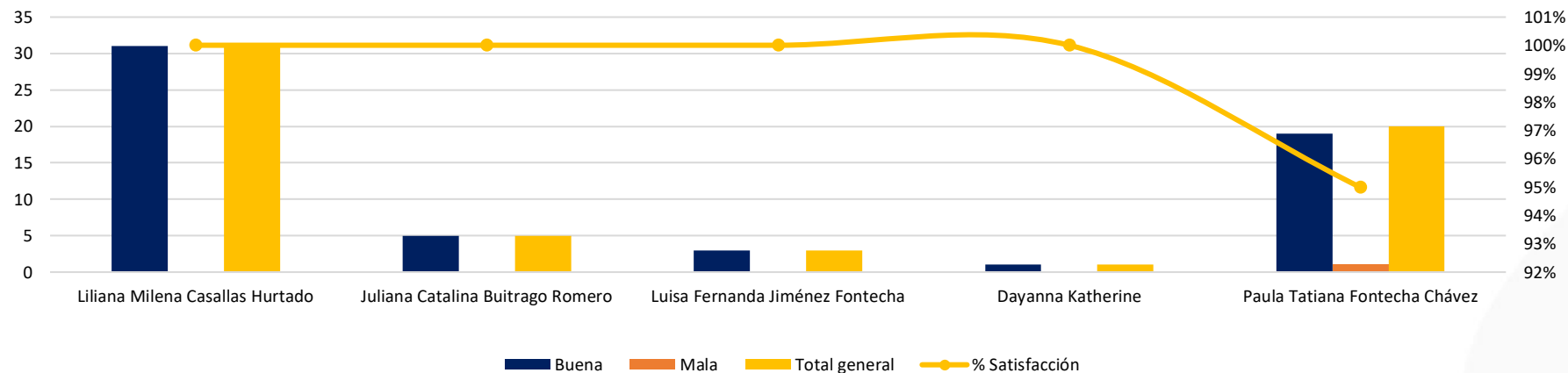
# Interacciones - Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

De acuerdo con la gráfica anterior se evidencia que el primer semestre se ha dado cumplimiento con el nivel de satisfacción con el objetivo mínimo esperado para el canal ( $\geq 90\%$ ), para el mes de junio cerro con un 98%, se recibieron 62 encuestas calificadas por parte de los peticionarios, 61 como buenas con un 98,39% de participación y 1 mala con 1,61%, de la encuesta mal calificada se realizó la verificación por parte del supervisor encontrando que no aplica y calificando la interacción con una notal del 100%.

# Agentes evaluados en la encuesta de satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Liliana Milena Casallas Hurtado	31		31	100%
Juliana Catalina Buitrago Romero	5		5	100%
Luisa Fernanda Jiménez Fontecha	3		3	100%
Dayanna Katherine	1		1	100%
Paula Tatiana Fontecha Chávez	19	1	20	95%

Para el mes de junio se da a conocer el top de agentes que atendieron las interacciones del canal de video llamada, evidenciando que todos están por encima del 95% de cumplimiento de satisfacción, se destaca a las 5 colaboradoras porque en el primer semestre obtienen buenos resultados en las encuestas lo que se destaca el seguimiento y acompañamiento de la supervisora del segmento.



# Resultados canal Presencial

Junio 2023

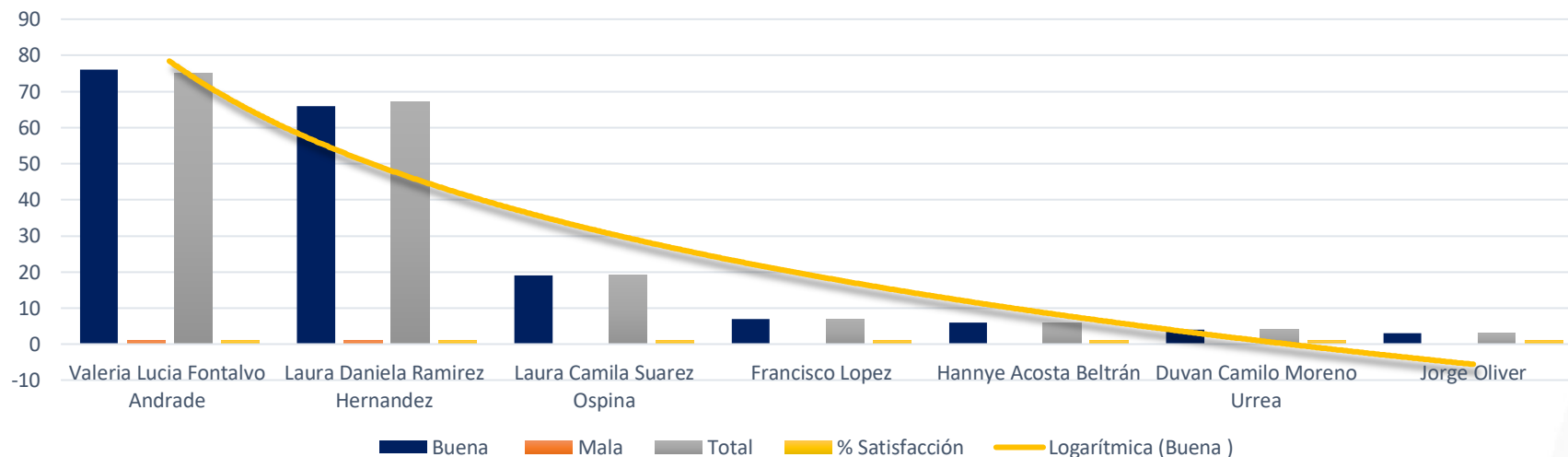


# Interacciones - Presencial

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%

Para el mes de junio el canal presencial tuvo un nivel de satisfacción de 91% evidenciando un incremento de 2% en comparación del mes pasado donde 17 encuestas no fueron contestadas dado que los peticionarios abandonaban el punto de atención, en comparación del mes anterior se disminuyó una encuesta no contestada.

# 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%

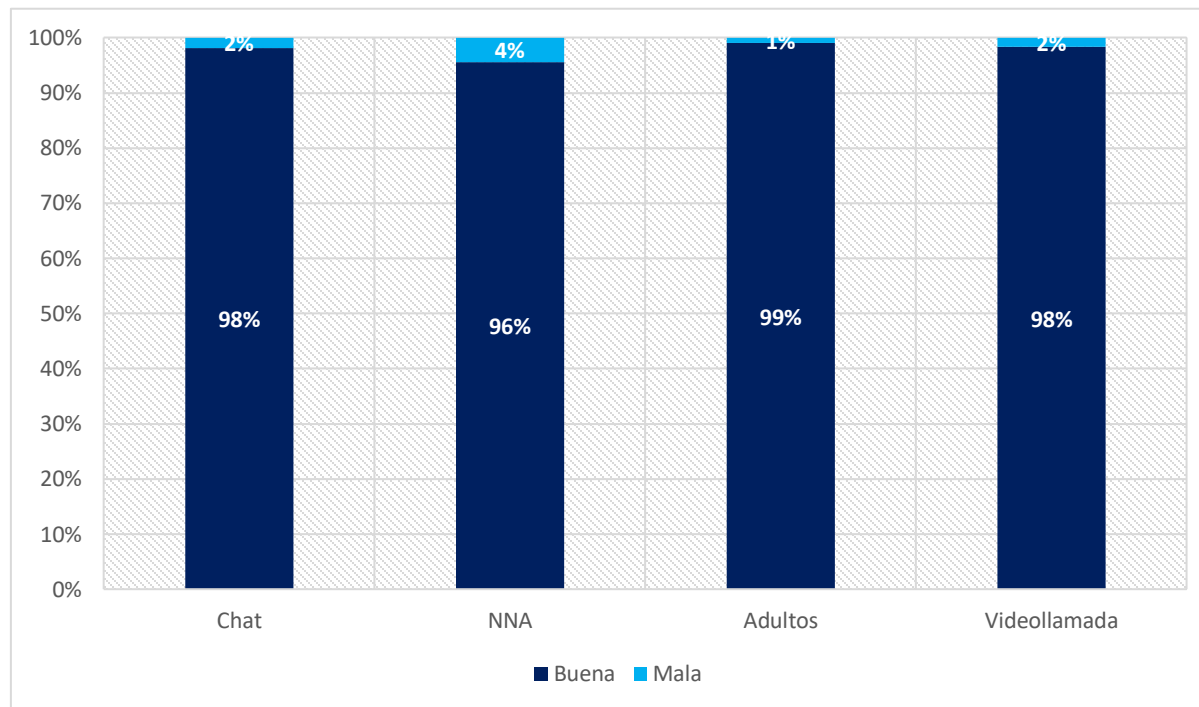
Para el mes de junio del 2023, se ilustra el top de agentes que recibieron las interacciones de presencial, evidenciando un resultado de satisfacción por encima del 99%, encontrando que todos cumplen con el % de satisfacción el cual es de  $\geq 90\%$ . Se concluye que el seguimiento y refuerzo a los colaboradores conllevan a una mejoría en la atención al ciudadano.

# Comparativo por canal

Junio 2023



# Comparativo



Para el mes de junio se evidencia que los cuatro canales dieron cumplimiento al umbral establecido, para obtener los resultados esperados se generaron alertas por el segmento de monitoreo, refuerzo sobre habilidades blandas desde el equipo psicosocial, seguimiento y retroalimentaciones por parte de supervisores y refuerzo en producto por parte del área de formación, donde cada rol desempeñó un papel fundamental para que la calidad de atención fuera óptima.

# Resultados Encuestas Canales Junio

	Chat	Videollamada	NNA	Adultos	Total	% Indicador
Encuestas Calificadas con atención "Buena"	424	61	657	16.165	17.307	98,94%
Encuestas Calificadas con atención "Mala"	8	1	30	146	185	1,06%
<b>Total de Encuestas Realizadas</b>	<b>432</b>	<b>62</b>	<b>687</b>	<b>16311</b>	<b>17492</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Para el mes de junio el indicador de encuestas calificadas como buenas cerró con un 98,94% de un total de 17492 encuestas realizadas. En cuanto a las encuestas mal calificadas cerraron con 1,06% con 185 muestras mal calificadas de las cuales se auditaron 176 de las cuales 28 si aplicaban de los cuales los colaboradores están en seguimiento por su jefe inmediato. En comparación del mes anterior se disminuyó 22 encuestas mal calificadas lo que conlleva a seguir trabajando para mejorar la atención a los niños, niñas y adolescentes y adultos.

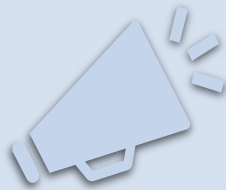
# Plan de acción

## Junio 2023



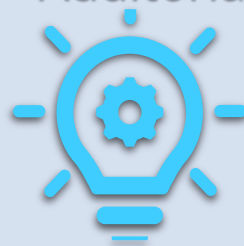
# Desarrollo e Implementación - Plan de Trabajo

## 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:

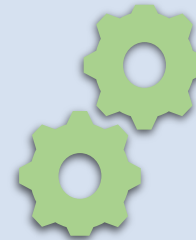
MONITOREO CALIFICACIÓN  
ENCUESTA DE SATISFACCION

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 auditoría 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 encargada 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
- Encuestas que aplican vs las que no

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 reemplaza otro indicador de cumplimiento. Por otra parte, el insumo lo debe ingresar el supervisor al aplicativo de monitoreo con su análisis y si corresponde la subsanación dar alcances al ciudadano y retroalimentado al agente.

# Gracias

