



# Informe de Gestión Centro de Contacto ICBF Tercer Trimestre 2021



**iQ**  
OUTSOURCING

# Encuestas de Satisfacción

Tercer Trimestre  
2021



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



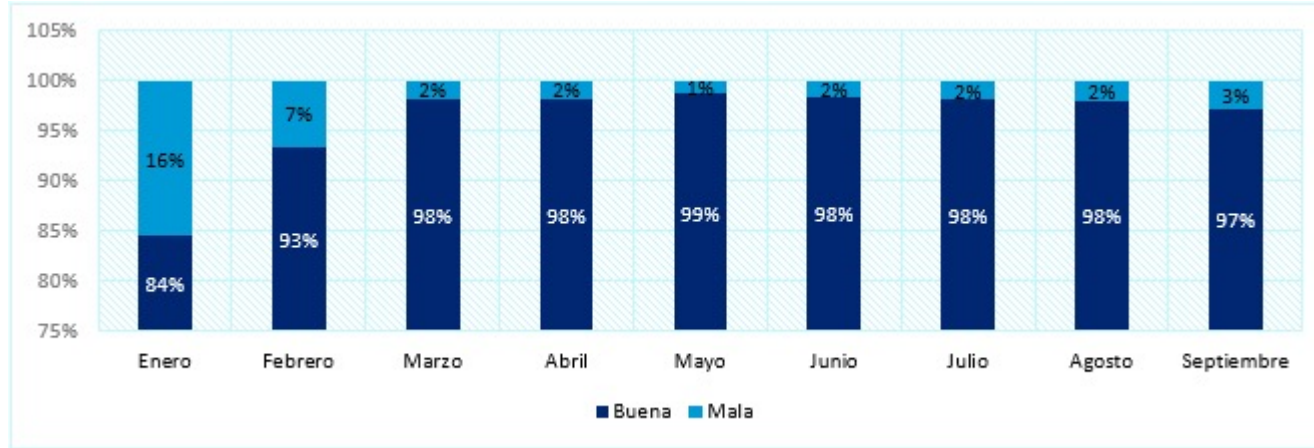
# Chat

Tercer Trimestre 2021



# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

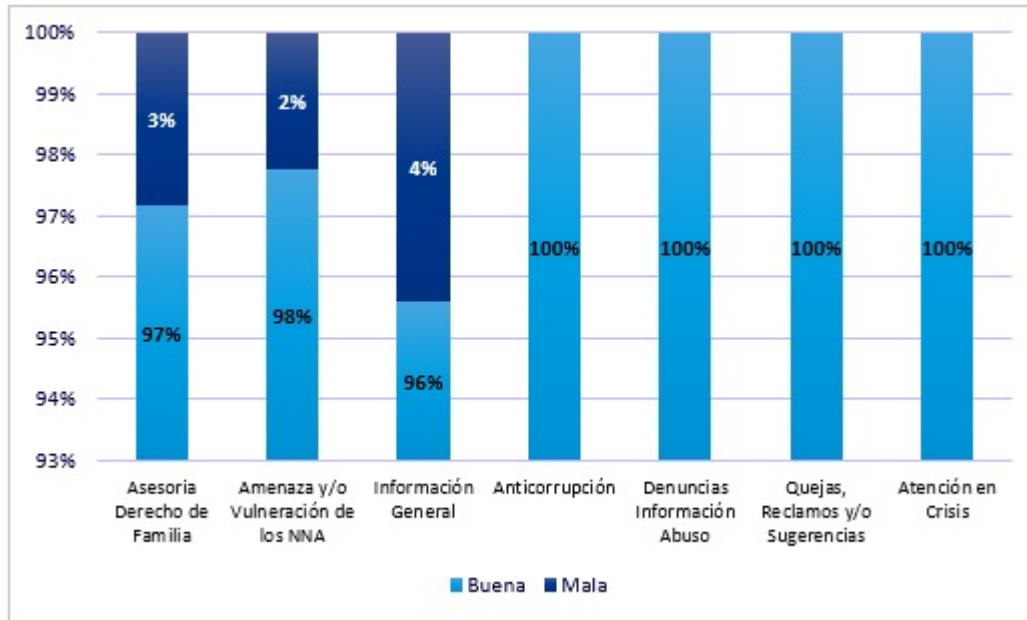


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el mes de septiembre 2021 el nivel de satisfacción de chat, alcanzó un resultado del 97%, en relación al mes anterior, 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 y formadores a cargo del segmento.
- A pesar del volumen de interacciones que se recibieron por este canal para septiembre 2021, la atención se realizó dentro de los parámetros establecidos, brindando la información acorde a las necesidades de la ciudadanía.

# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

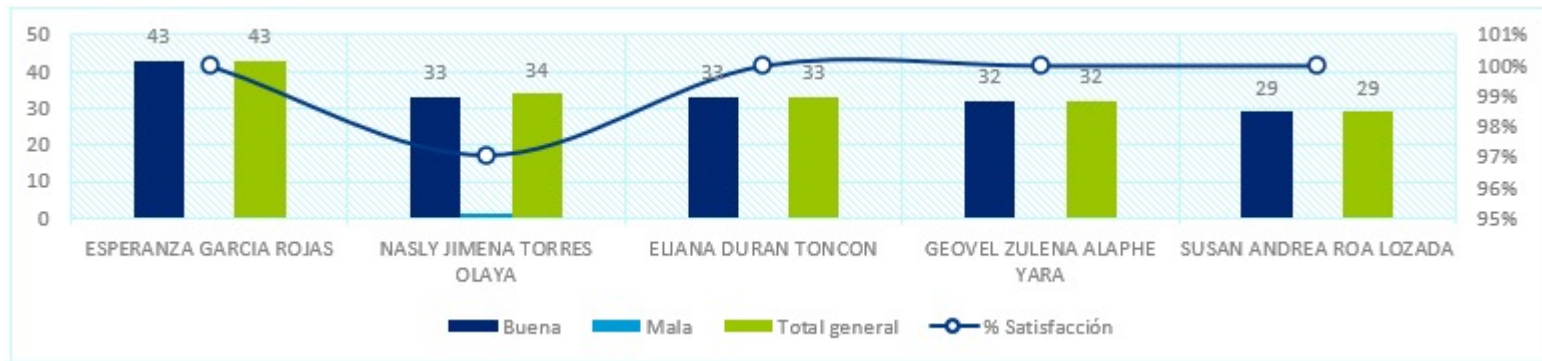
Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue?**



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 16 interacciones calificadas como “Mala” en septiembre 2021, 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 septiembre 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 96%.

# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción

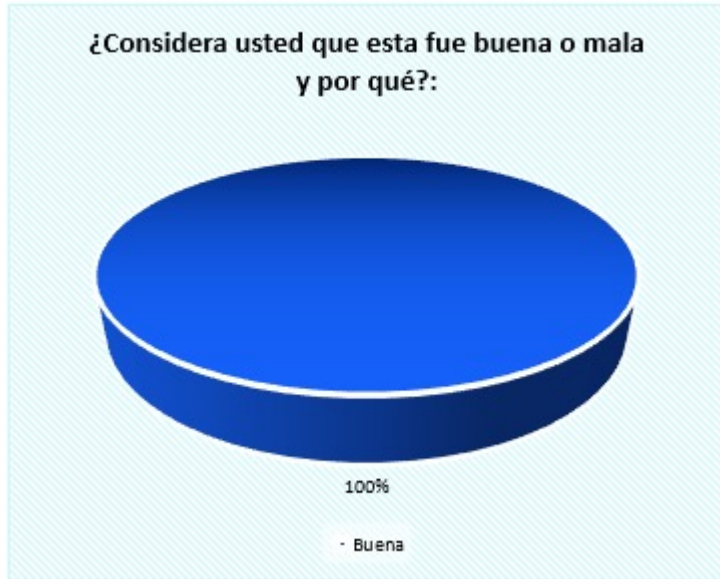


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
ESPERANZA GARCIA ROJAS	43		43	100%	345
NASLY JIMENA TORRES OLAYA	33	1	34	97%	333
ELIANA DURAN TONCON	33		33	100%	329
GEOVEL ZULENA ALAPHE YARA	32		32	100%	333
SUSAN ANDREA ROA LOZADA	29		29	100%	331

Como se ilustra en la tabla el % de participación de las *encuestas realizadas* vs las *interacciones atendidas*, se encuentra en un promedio del 10%. Del mismo modo, es importante decir, que dentro de las dimensiones evaluadas por el ciudadano en la encuesta, la de agente presentó un total de 10 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.

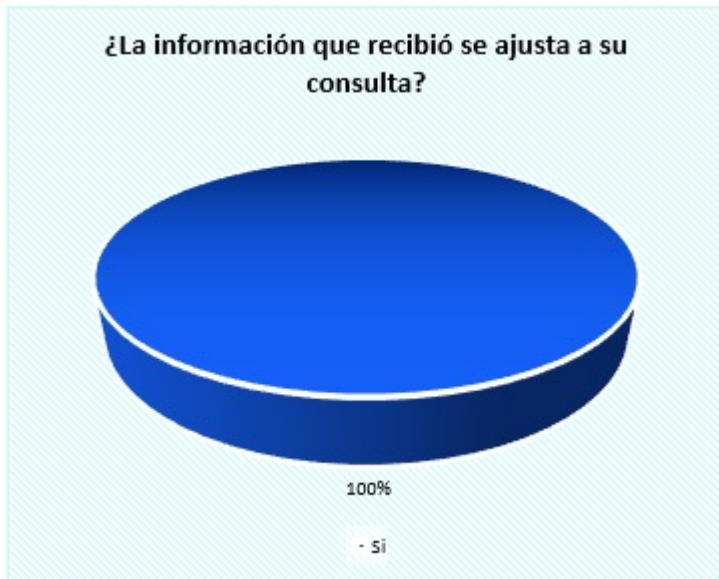
# Gestión Outbound Insatisfacción Chat



- Con el objetivo de identificar de una manera más precisa, los motivos de la insatisfacción de los ciudadanos que se comunicaron en septiembre 2021 y calificaron como “Mala”, la atención recibida por el canal chat, se realizó una gestión outbound a dichos registros, logrando contactar a 6 ciudadanos (de 16 encuestas, calificadas como malas), 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 (6), lo cual afirma, que muy posiblemente, el ciudadano califico de manera errada la encuesta.
- 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.

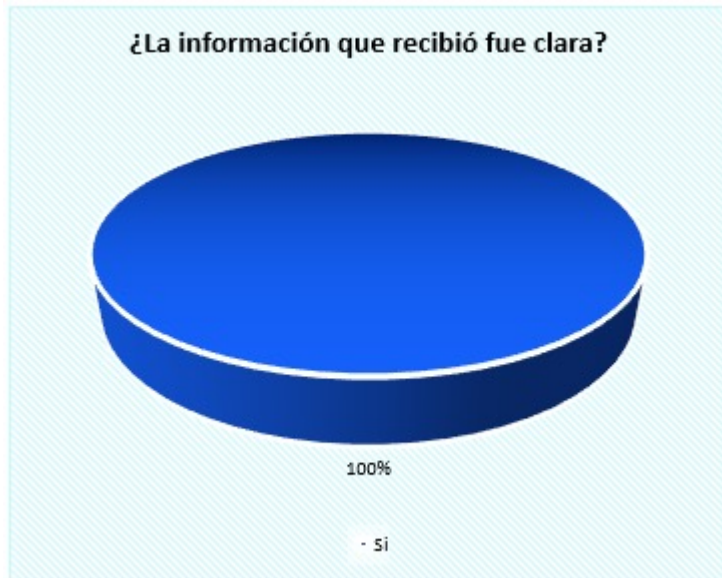


# Gestión Outbound Insatisfacción Chat



- Para la pregunta: *¿La información que recibió se ajusta a su consulta?*, se obtuvo un resultado del 100% como “Si” (6).
- En tal sentido, se puede afirmar, que la información brindada por los agentes, en las encuestas realizadas, cumplió con las expectativas y pretensión, del ciudadano que se comunico a través del canal de chat.
- 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.

# Gestión Outbound Insatisfacción Chat



- Para la pregunta: *¿La información que recibió fue clara?*, se obtuvo un resultado del 100% como “Sí” (6).
- En tal sentido, se puede afirmar, que la información brindada por los agentes, en las encuestas realizadas, fue clara y precisa, de acuerdo con la necesidad del ciudadano,
- 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.



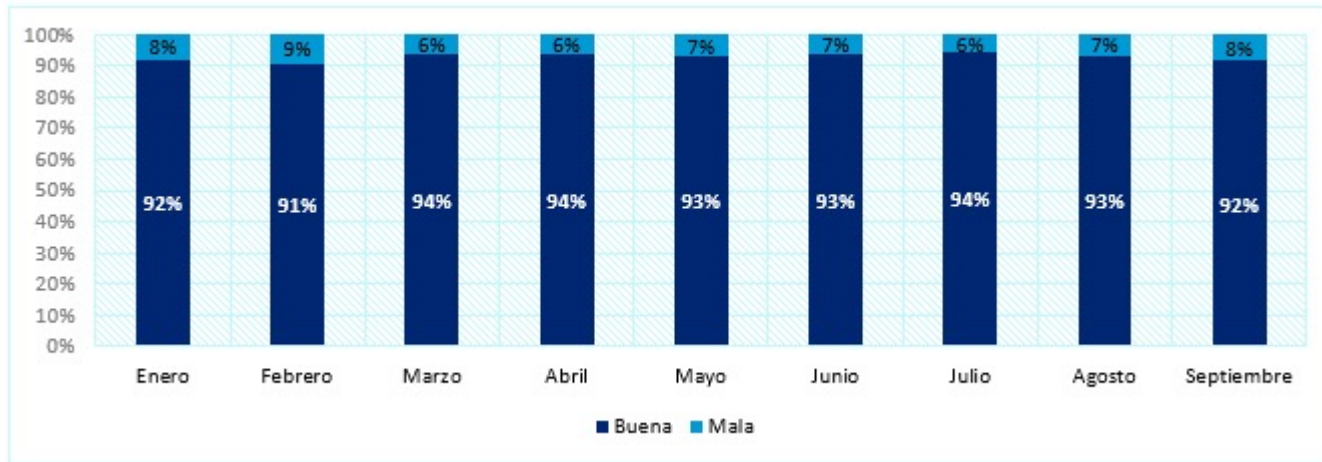
# Telefónico

Tercer Trimestre 2021



# Nivel de Satisfacción - NNA

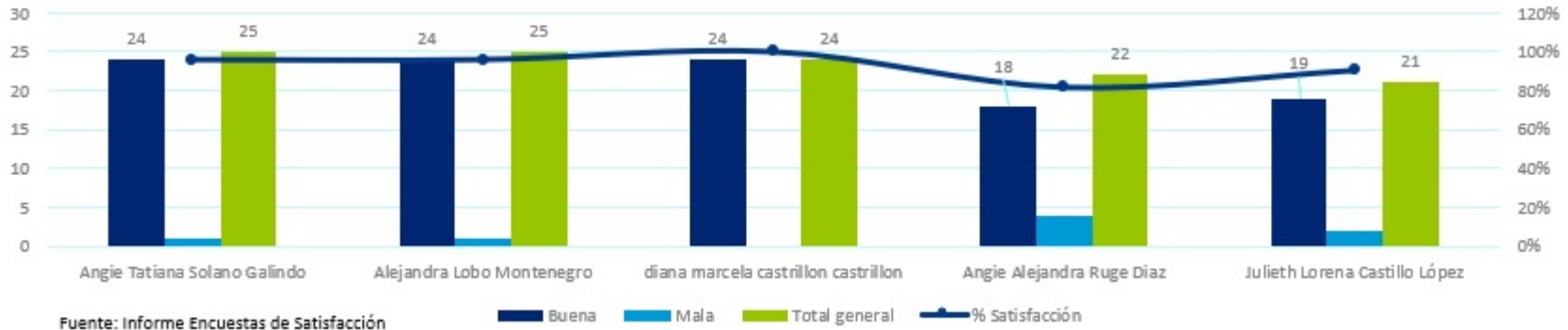
Resultado a la pregunta: ¿Te gusto hablar con nosotros?



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción de los NNA (Niños, niñas y adolescente) para septiembre 2021, se mantuvo por encima del umbral mínimo de aprobación ( $\geq 90\%$ ). 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

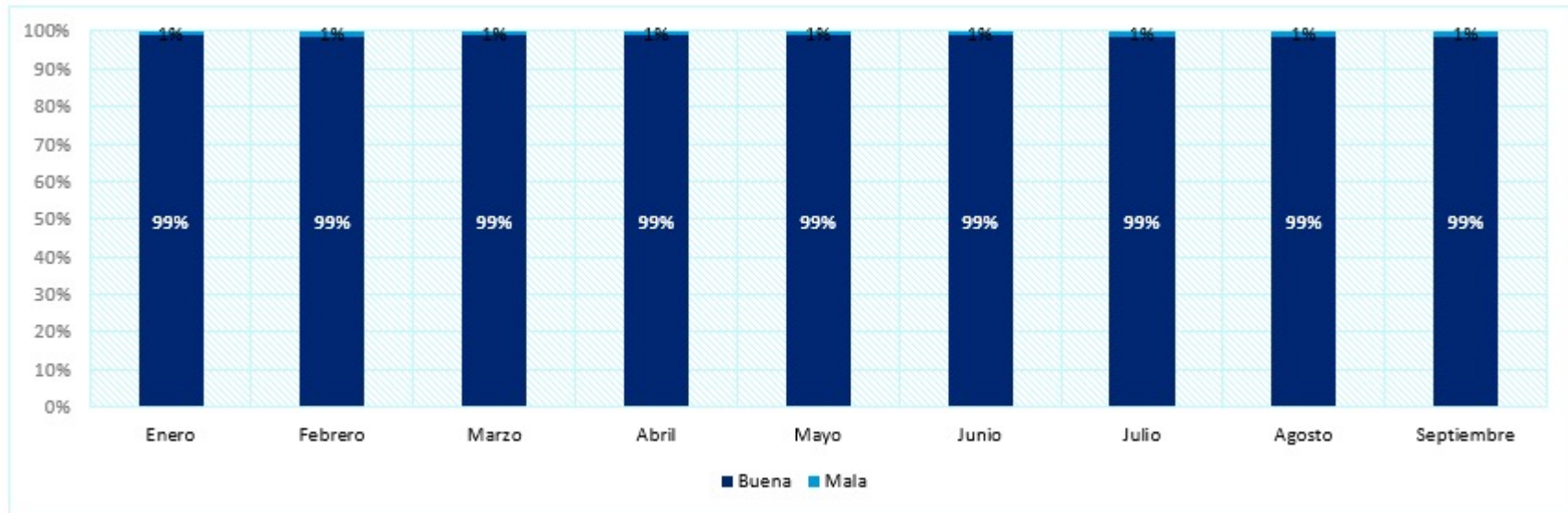


Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Angie Tatiana Solano Galindo	24	1	25	96%	2.337
Alejandra Lobo Montenegro	24	1	25	96%	1.545
diana marcela castrillon castrillon	24	0	24	100%	2.665
Angie Alejandra Ruge Diaz	18	4	22	82%	1.461
Julieth Lorena Castillo López	19	2	21	90%	1.310

Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción alcanzado por la colaboradora Angie Alejandra Díaz, finalizo por debajo del umbral mínimo esperado ( $\geq 90\%$ ), no obstante, cumplió con el indicador del FHA ( $\geq 90\%$ ), el cual tiene como propósito potencializar las habilidades blandas necesarias para la atención de niños, niñas y adolescentes, a través del acompañamiento continuo, del supervisor, formador y profesional de psicología a cargo del equipo de trabajo.

# Nivel de Satisfacción - Adultos

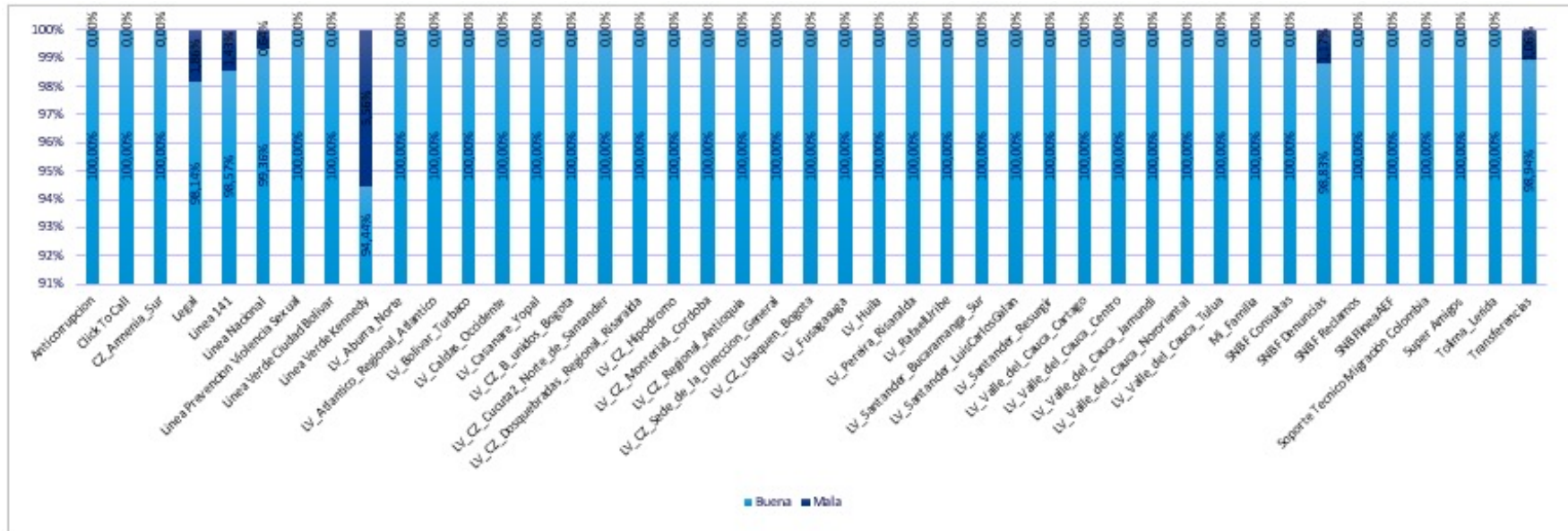
Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue:**



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Para el mes de septiembre 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.

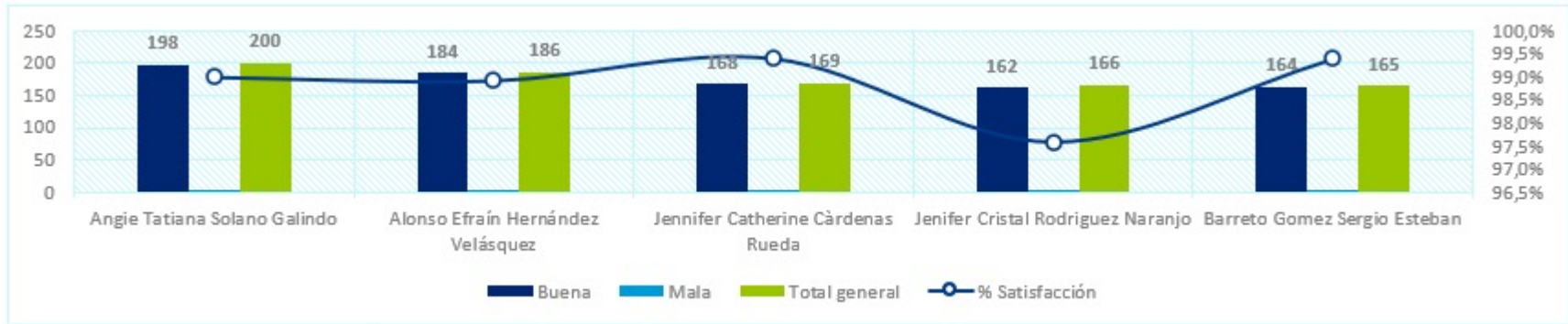
# Nivel de Satisfacción - Adultos



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 “Línea Verde - Kennedy”, 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

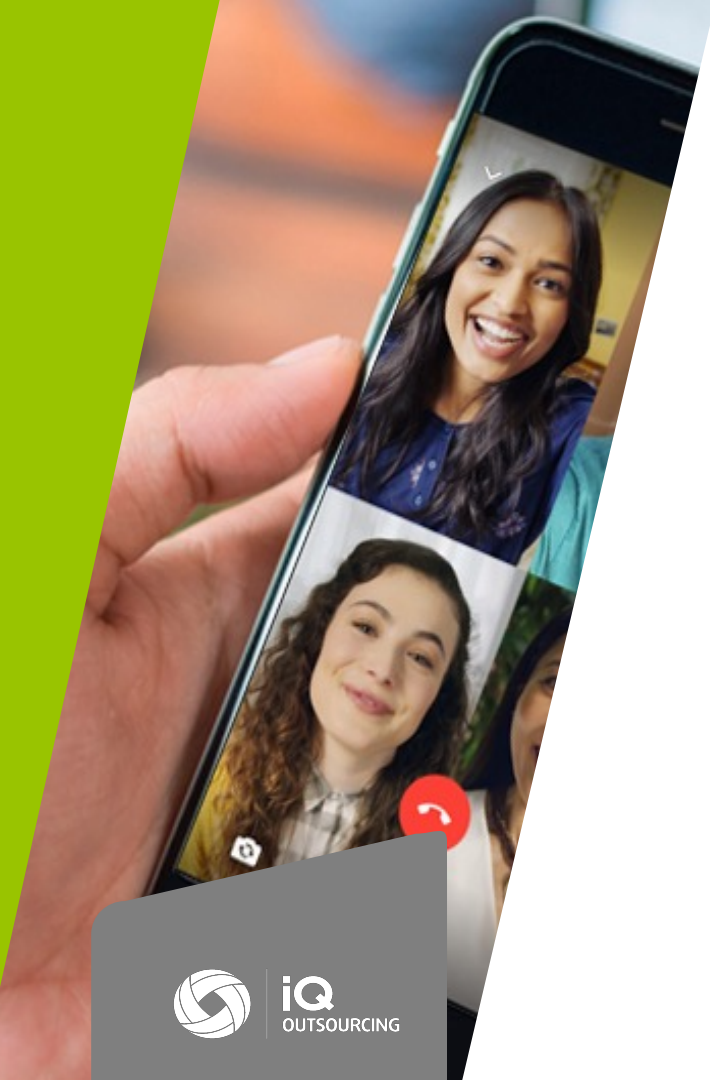


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Angie Tatiana Solano Galindo	198	2	200	99%	2.337
Jenifer Cristal Rodríguez Naranjo	162	4	166	98%	2.048
Barreto Gomez Sergio Esteban	164	1	165	99%	1.749
Jennifer Catherine Cárdenas Rueda	168	1	169	99%	1.556
Alonso Efraín Hernández Velásquez	184	2	186	99%	297

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.





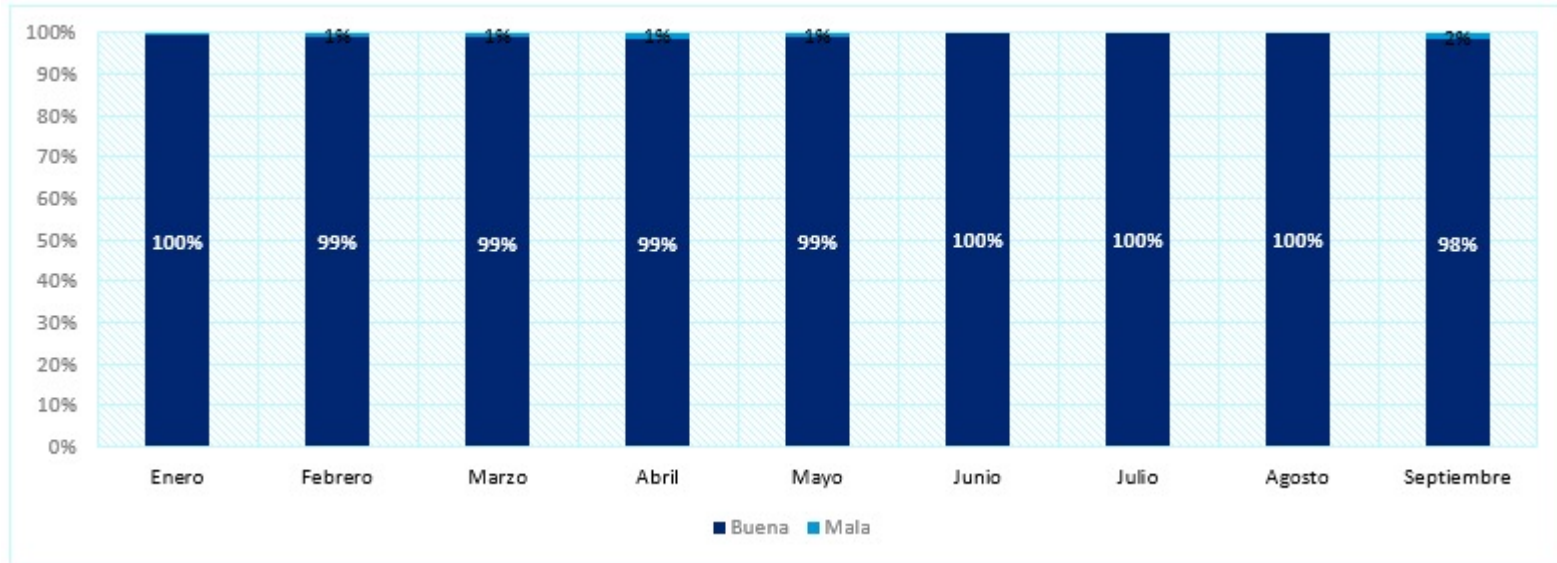
# Video Llamada

Tercer Trimestre 2021



**iQ**  
OUTSOURCING

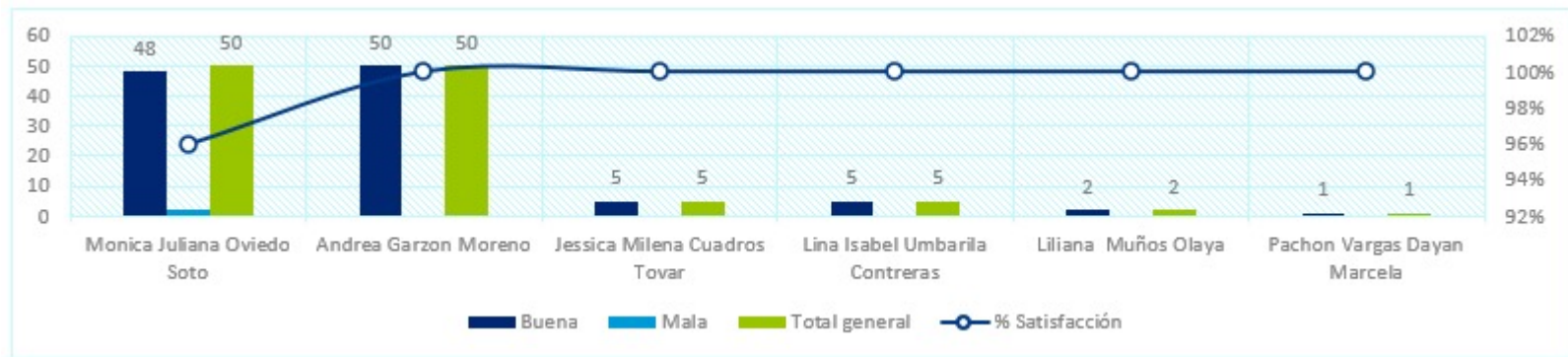
# Interacciones - Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción del canal de *Videollamada*, alcanzo un umbral del 98%, cumpliendo así, con el objetivo mínimo esperado para el canal ( $\geq 90\%$ ). Es de aclarar, que en estas interacciones, se atiende en su mayoría adultos y ciudadanos en el extranjero, a quienes se les brinda una respuesta concreta, lo que permite, mantener un nivel de satisfacción alto, en el canal señalado.

# Agentes evaluados en la encuesta de satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

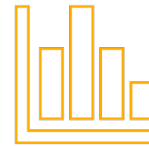
Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Andrea Garzon Moreno	50		50	100%	112
Monica Juliana Oviedo Soto	48	2	50	96%	89
Jessica Milena Cuadros Tovar	5		5	100%	18
Lina Isabel Umbarila Contreras	5		5	100%	7
Liliana Muños Olaya	2		2	100%	5
Pachon Vargas Dayan Marcela	1		1	100%	1

Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción de los agentes con el mayor numero de encuestas durante septiembre 2021, 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.

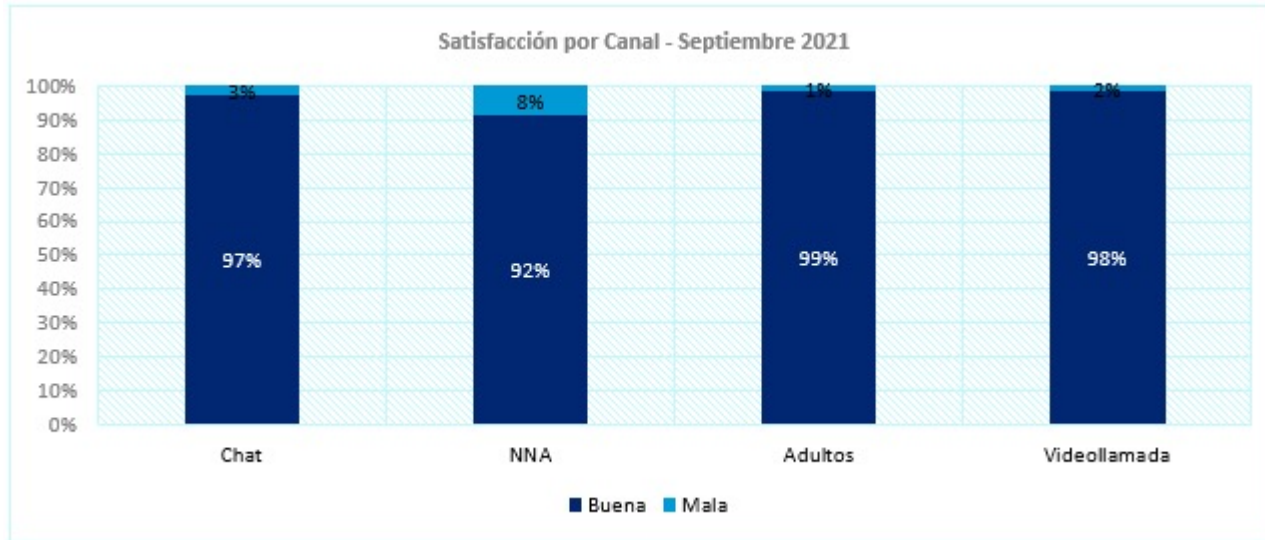


# Comparativo por Canal

Tercer Trimestre 2021



# Comparativo



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante septiembre 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.

# Resultados Encuestas Canales Septiembre

	Chat	Videollamada	NNA	Adultos	Total	% Indicador
Encuestas Calificadas con atención "Buena"	550	102	1.263	16.841	16.194	98,67%
Encuestas Calificadas con atención "Mala"	16	2	117	226	218	1,33%
<b>Total de Encuestas Realizadas</b>	<b>566</b>	<b>104</b>	<b>1.380</b>	<b>17.067</b>	<b>16.412</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para septiembre 2021, se alcanzo una nota de satisfacción consolidada del 98,67%, presentando una aumento de 0,40%, en relación al mes de agosto, 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

Tercer Trimestre 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:**

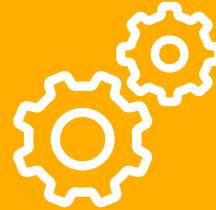
- Segmento
- Agente que atendió la interacción
- Reincidencia del agente
- Oportunidad de mejora mas relevante



## 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

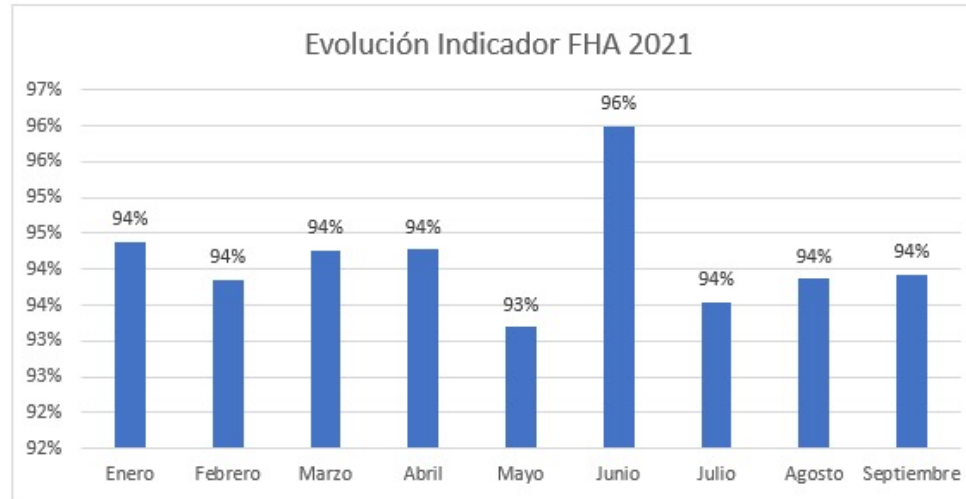
Durante la ejecución del proceso, se evaluara el impacto de las acciones ejecutadas y planteadas en la etapa del proceso.

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 septiembre 2021, el cual 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.



- Para septiembre de 2021, el indicador del FHA (Habilidades básicas y complementarias, para la atención, de niños, niñas y adolescentes) finalizó en el 93,93%, alcanzando el umbral mínimo de aprobación ( $\geq 90\%$ ), esto como consecuencia a la efectividad del plan de trabajo que se viene adelantando por parte del segmento de psicosocial, en complemento con el apoyo y acompañamiento de los supervisores y formadores.

# Estrategias Implementadas

- A partir del mes de abril 2021, se implementó una nueva estrategia a todo el centro de contacto, denominada “Caza Talentos ICBF”, la cual tiene como objetivo impulsar a todos los colaboradores, a brindar una atención memorable en las llamadas o interacciones que atienden, en donde más allá de que se dé cumplimiento a los lineamientos definidos contractualmente con el cliente corporativo, se brinde un servicio “Memorable”, en la cual el niño, niña, adolescente o ciudadano, sientan una mayor empatía por parte del agente, logrando así una mayor satisfacción en la atención recibida. En tal sentido, a continuación se ilustran los resultados obtenidos hasta el momento:



Fuente: Informe Cazatalentos septiembre 2021

- 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.

# Estrategias Implementadas

- Aplicación curso virtual “Herramientas para realizar el análisis de la información (Modulo II)”, el cual tuvo como objetivo fortalecer, en el personal el análisis de identificación adecuado, de las causas que pueden originar un problema, definiendo acciones más afectivas en la problemática presentada.



- 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



**iQ**  
OUTSOURCING