

# Informe de Gestión

## Centro de Contacto ICBF - Vigencia 2020



**iQ**  
OUTSOURCING



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# Encuestas Satisfacción de canales

Vigencia 2020



iQ  
OUTSOURCING

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

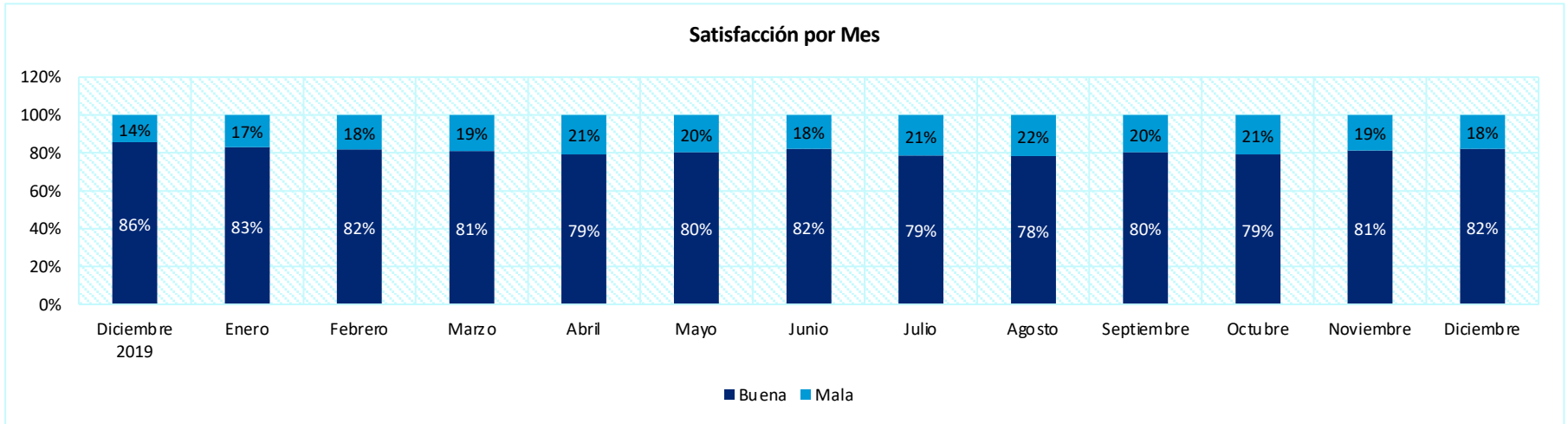
# Canal Chat

Vigencia 2020



# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

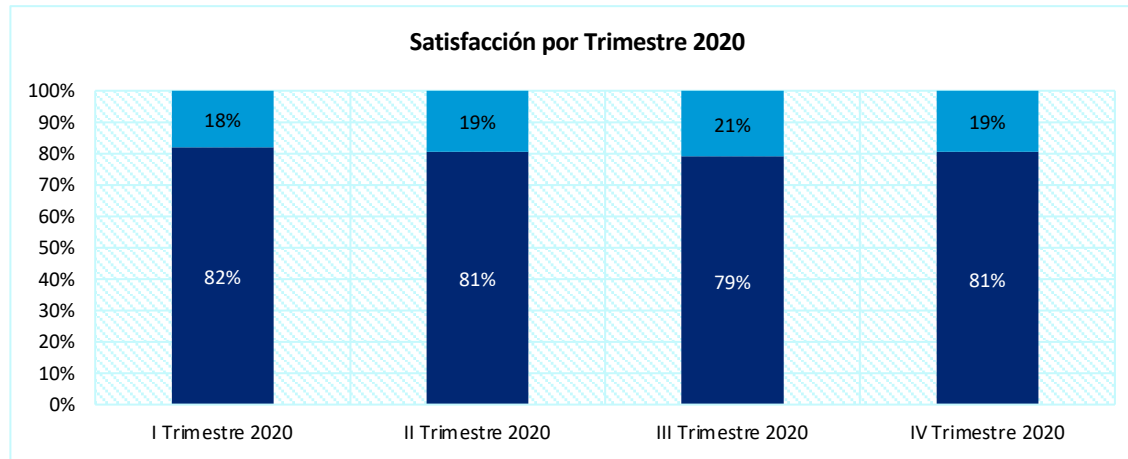


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción 2020. IQ.

- Durante el mes de diciembre el nivel de satisfacción de chat, presentó un aumento del 1%, en relación al mes anterior; no obstante, es importante precisar que a pesar de no alcanzar el objetivo definido, este obedece, más a la información que espera recibir el ciudadano, la cual a pesar de estar definida dentro de los procesos o lineamientos establecidos por el ICBF, no logra satisfacer la pretensión del usuario. En tal sentido, el análisis de la información señalada, se ilustrará de una manera más detallada, en otro apartado de la presentación.
- A pesar de la gran cantidad de interacciones que se recibieron por este canal, 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?**

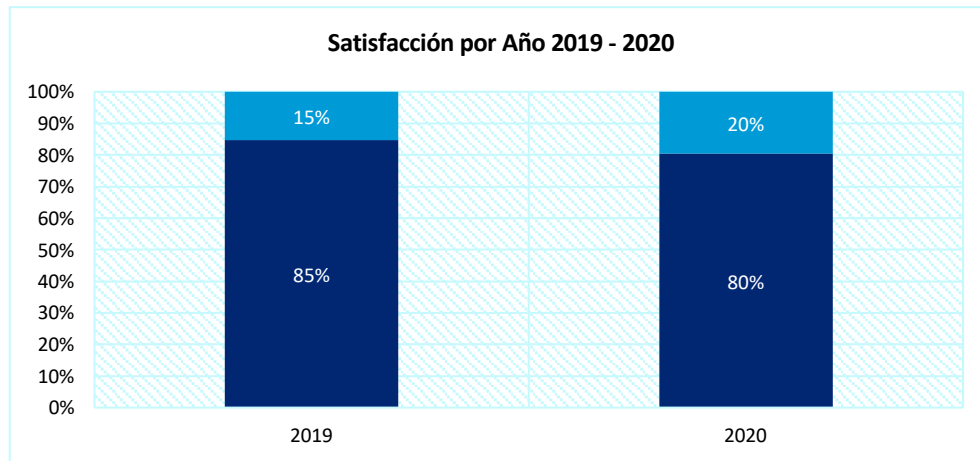


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción 2020. IQ.

- Como se ilustra para el IV semestre del 2020, se presentó un aumento, en el indicador de satisfacción para el canal de chat de 2 puntos porcentuales; no obstante, es importante precisar que a pesar de no alcanzar el objetivo esperado (90%), el mismo no obedece necesariamente, a una mala atención brindada por el asesor, sino a la información que espera recibir el ciudadano, ya que a pesar de estar alineada a los procesos establecidos por el ICBF, no satisface la pretensión del usuario.

# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

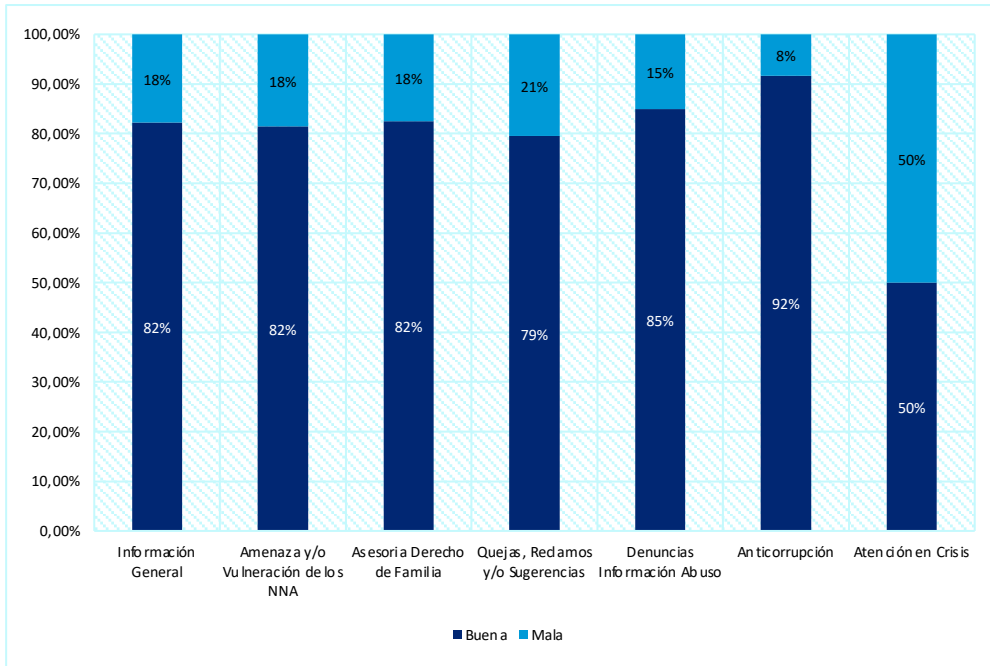


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción 2020. IQ.

- Como se ilustra en la gráfica, para el año 2020, se presentó una disminución en el nivel de satisfacción del canal de chat en 5 pp en relación al año 2019.
- Para el tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2020, se definieron mesas de trabajo, entre IQ e ICBF, con el objetivo de establecer e implementar estrategias, que permitan mejorar el nivel de satisfacción del canal chat, las cuales se esperan implementar en el menor tiempo posible, de acuerdo con la aprobación de la DSyA del ICBF.
- Por otra parte, es importante resaltar que para el segundo semestre del 2020, se logró incorporar nuevamente el campo de observaciones, por lo que actualmente se cuenta con un espacio, para que la ciudadanía informe el por qué de su calificación negativa.

# Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción 2020. IQ.

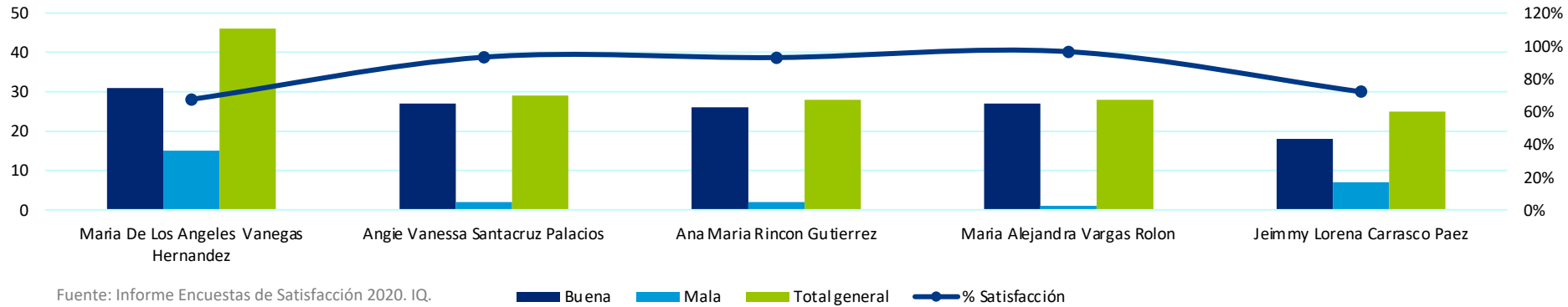
Con el objetivo de garantizar el nivel de satisfacción en cada una de las salas, se realizó monitoreo a 88 interacciones calificadas como “Mala” en diciembre, identificando que 71 de ellas (81%), alcanzaron una nota del 100%, de acuerdo con los lineamientos definidos en el diccionario de conceptos, por parte del ICBF; asimismo, 10 de ellas (11%), a pesar de no existir interacción por parte del ciudadano, fueron calificadas como “Malas”.

Por tal motivo, se podría inferir que el nivel de satisfacción del canal, para el mes señalado, debería haber sido del 98%, teniendo en cuenta solo las interacciones en las cuales se identificaron oportunidades de mejora, por parte de los agentes (7) y las cuales fueron calificadas como “Malas”.

Finalmente, es importante mencionar que este ejercicio permite identificar, de una manera más precisa, si el agente influyó de manera directa sobre la calificación del ciudadano; y que adicional, una vez efectuado los monitoreos, el agente técnico envía los resultados al supervisor para que se realice la respectiva retroalimentación, para los casos en que aplique.



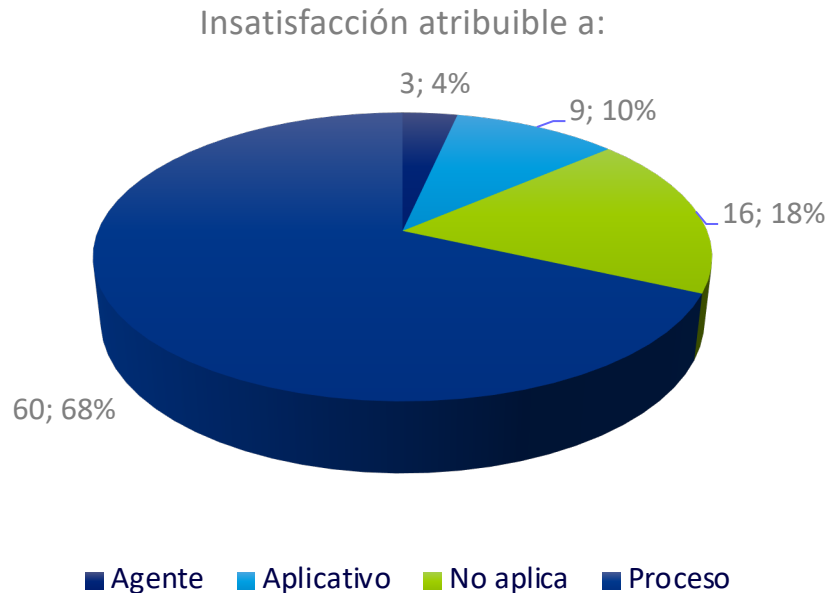
# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Maria De Los Angeles Vanegas Hernandez	31	15	46	67%	1.468
Angie Vanessa Santacruz Palacios	27	2	29	93%	1.288
Ana Maria Rincon Gutierrez	26	2	28	93%	1.362
Maria Alejandra Vargas Rolon	27	1	28	96%	2.363
Jeimmy Lorena Carrasco Paez	18	7	25	72%	1.471

Como se ilustra en la tabla, el % de participación de las *encuestas realizadas* vs las *interacciones atendidas* se encuentra en un promedio del 2%. Dentro de las dimensiones evaluadas por el ciudadano en la encuesta, se encuentran entre otras, la de proceso, operación y agente, siendo esta última la de menor impacto, ya que en promedio su afectación fue del  $\leq 5\%$  (3), de acuerdo con las encuestas realizadas.

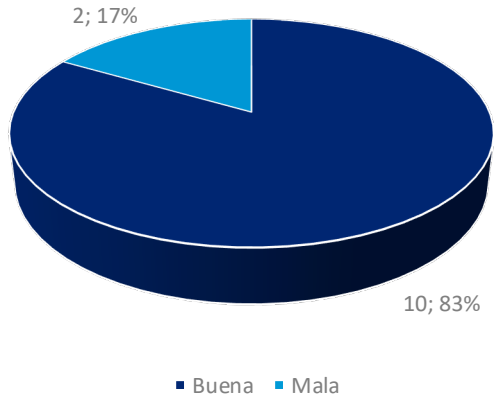
# Resultado Monitoreos Insatisfacción Chat



- Para el mes de diciembre el nivel de satisfacción alcanzado, en el canal de chat, fue del 82%, aumentando en 1 punto porcentual, en relación a noviembre.
- Es importante mencionar, que dentro de las dimensiones, que se evalúan en el nivel de satisfacción, del canal de chat, la que presentó la mayor participación, durante diciembre, fue la de proceso con el 69% (60 encuestas), la cual corresponde a los lineamientos definidos por el ICBF, y en los cuales el ciudadano, no se encuentra de acuerdo.
- Aunado a lo anterior, es importante precisar que la dimensión, que presentó la menor participación fue la atribuible a la gestión del agente, con un 4% (3 encuestas), motivo por el cual se mantendrá, el seguimiento e implementación de acciones de mejora, enfocadas, en las oportunidades de mejora identificadas, a través del seguimiento y acompañamiento, realizado por el supervisor y formador, asignados al segmento, señalado.

# Gestión Outbound Insatisfacción Chat

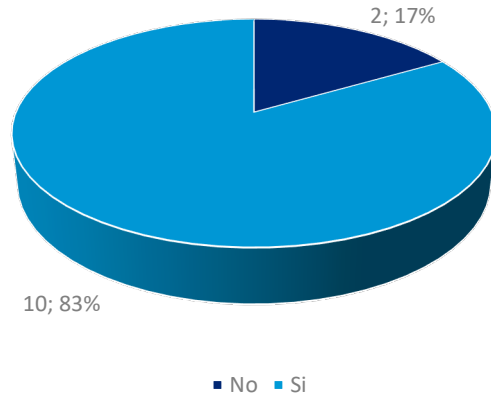
¿Considera usted que la atención recibida, fue buena o mala?



- Con el objetivo de identificar de una manera más precisa los motivos de la insatisfacción de los ciudadanos que se comunicaron en diciembre y calificaron como “Mala” la atención recibida por el canal chat, se realizó una gestión outbound a dichos registros, logrando contactar a 12 ciudadanos, a los cuales se les realizó 3 preguntas, con el propósito de obtener información de valor, que nos permita, definir acciones de mejora precisas y efectivas.
- Para la pregunta: *¿Considera usted, que la atención recibida, fue buena o mala?*, se obtuvo un resultado del 83% como buena (10 ciudadanos) y 17% como mala (2 ciudadanos), para el caso de las encuestas calificadas como “Malas”, fueron atribuidas al proceso, más no a la gestión realizada por el asesor.
- Para el personal que presentó oportunidades de mejora, el supervisor y formador a cargo del segmento realizaron la respectiva retroalimentación y acompañamiento a los agentes.

# Gestión Outbound Insatisfacción Chat

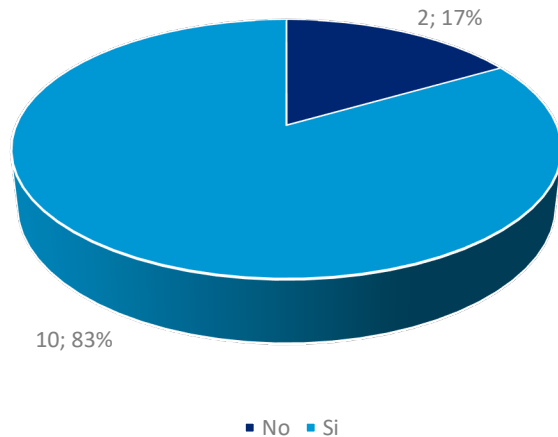
¿La información que recibió se ajusta a su consulta?



- Para la pregunta: *¿La información que recibió se ajusta a su consulta?*, se obtuvo un resultado del 83% como buena (10 ciudadanos) y 17% como mala (2 ciudadanos), para el caso de las encuestas calificadas como “Malas”.
- En tal sentido, se puede inferir que en su gran mayoría los ciudadanos, que calificaron la atención brindada por el agente como “Mala”, durante diciembre del 2020, recibieron la información que solicitaban, de acuerdo con su pretensión, esto teniendo en cuenta que 10 de los 12 ciudadanos, manifestaron lo ya señalado, reafirmando que el usuario posiblemente por error, califico negativamente el nivel de satisfacción, una vez finalizada la comunicación con el canal.
- Por parte del área de formación y supervisores a cargo, se realizaron actividades, encaminadas al fortalecimiento del producto, que le permita al agente, seguir desarrollando su habilidad de entendimiento y solución a los requerimientos, planteados por el ciudadano.

# Gestión Outbound Insatisfacción Chat

¿La información que recibió fue clara?



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción 2020. IQ.

- Para la pregunta: *¿La información que recibió fue clara?*, se obtuvo un resultado del 83% como buena (10 ciudadanos) y 17% como mala (2 ciudadanos), para el caso de las encuestas calificadas como “Malas”.
- En tal sentido y de acuerdo con la respuesta entregada por los ciudadanos contactados, se puede inferir que la información brindada por el agente, fue clara para el usuario, teniendo en cuenta que 10 de los 12 ciudadanos, manifestaron lo ya señalado, reafirmando que el usuario posiblemente por error, calificó negativamente el nivel de satisfacción, una vez finalizada la comunicación con el canal.
- Es importante indicar, que por parte del supervisor 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, muchas más preciso y oportuno.

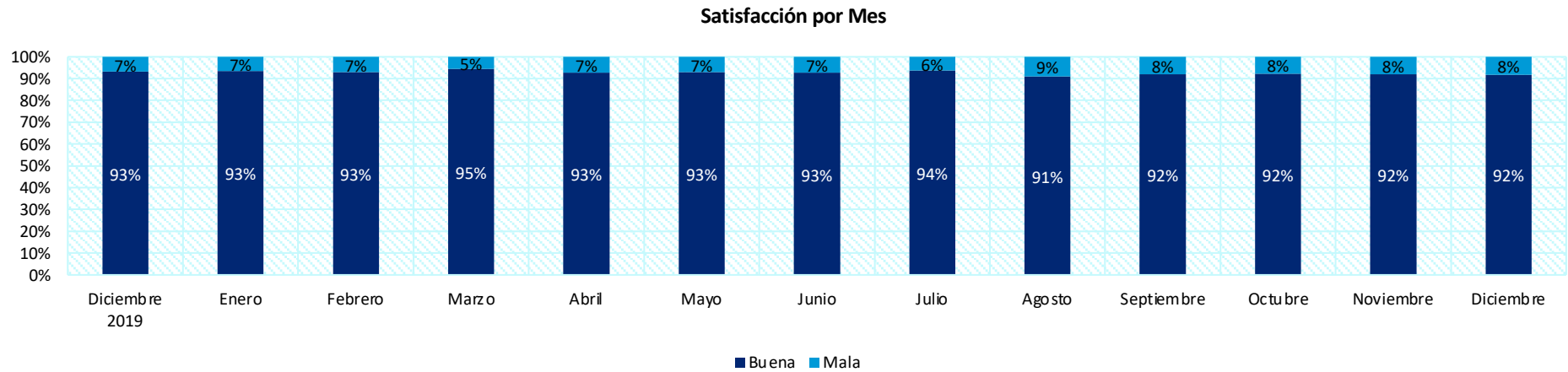
# Canal Telefónico

Vigencia 2020



# Nivel de Satisfacción - NNA

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

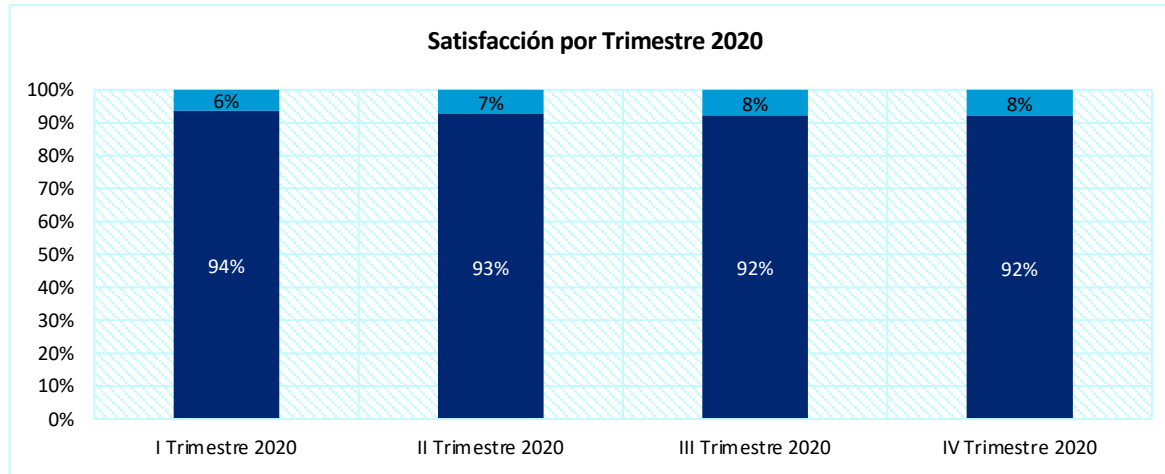


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción 2020. IQ.

- El nivel de satisfacción de los NNA, se mantuvo en el mismo umbral en el último trimestre del año. 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). Es de aclarar que este monitoreo es adicional al realizado por el agente técnico, quien es el profesional encargado de monitorear una muestra de las encuestas con insatisfacción y genera las respectivas alertas a la operación, insumo que permite definir las acciones correctivas y preventivas a lugar, de manera conjunta entre el supervisor y formador, de cada equipo de trabajo.

# Nivel de Satisfacción - NNA

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



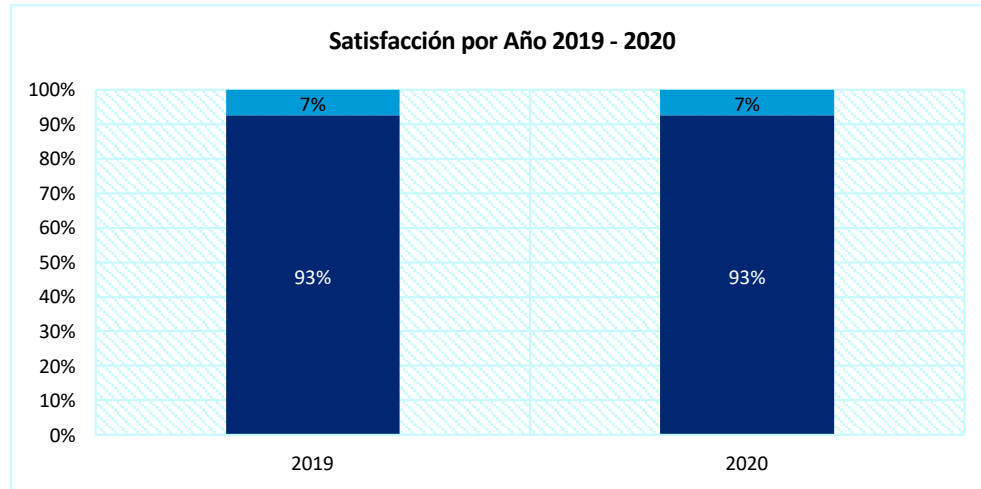
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción 2020. IQ.

- El nivel de satisfacción de los NNA, para el III y IV trimestre del año 2020 se mantuvo sobre el 92%. 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 la habilidades blandas y complementarias, que las mismas requieren por su naturaleza, recibiendo una retroalimentación, en dado caso de identificar oportunidades de mejora (Indicador FHA). Del mismo modo, es importante precisar, que de manera mensual el profesional de psicosocial, en conjunto con el supervisor y formador, designados para cada equipo de trabajo, implementa un plan de trabajo, con el objetivo de subsanar, las oportunidades de mejora, identificadas en el personal, durante el mes inmediatamente anterior.



# Nivel de Satisfacción - NNA

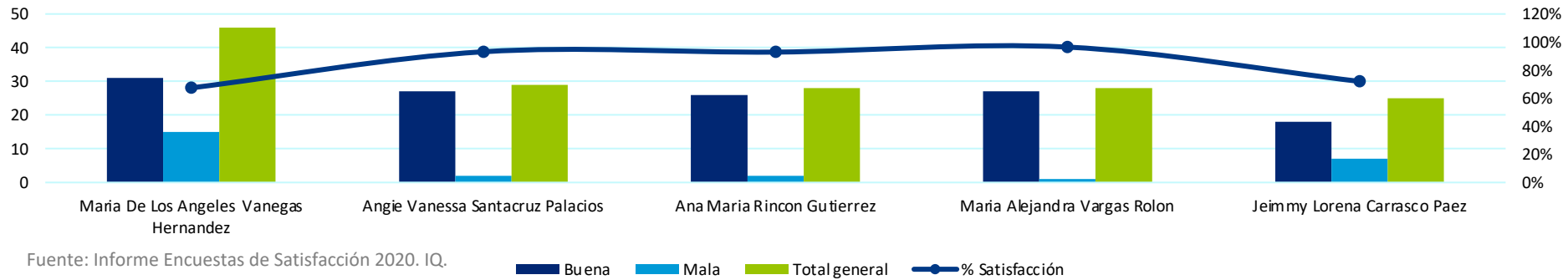
Resultado a la pregunta: ¿Te gusto hablar con nosotros?



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción 2020. IQ.

- Como se ilustra en la grafica, el % de satisfacción para la atención de niños, niñas y adolescentes en el año 2020, se mantuvo sobre un promedio del 93%, en relación al año 2019, dando así cumplimiento al objetivo definido para el canal (90%).
- Para el año 2021, se mantendrá el seguimiento y acompañamiento al canal señalado, a través de estrategias implementadas, por el equipo de supervisores, psicosocial y formación, que permitan potencializar las habilidades básicas y complementarias, necesarias para la atención de niños, niñas y adolescentes.

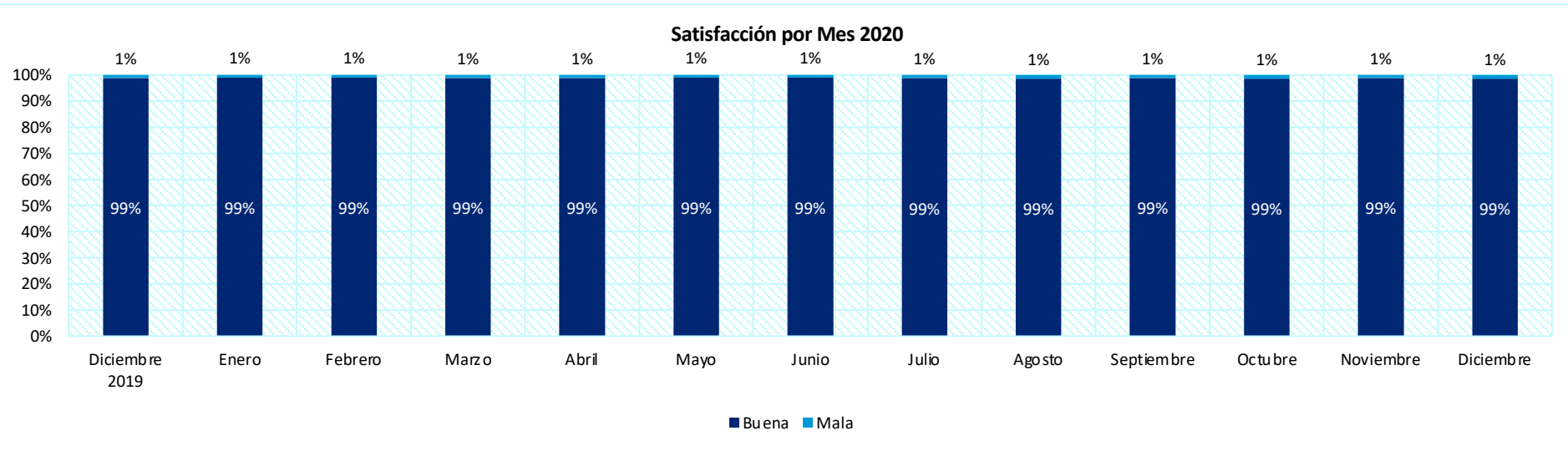
# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Maria De Los Angeles Vanegas Hernandez	31	15	46	67%	1.468
Angie Vanessa Santacruz Palacios	27	2	29	93%	1.288
Ana Maria Rincon Gutierrez	26	2	28	93%	1.362
María Alejandra Vargas Rolon	27	1	28	96%	2.363
Jeimmy Lorena Carrasco Paez	18	7	25	72%	1.471

Como se ilustra en la tabla, el % de satisfacción de las agentes Maria Vanegas y Jeimmy Carrasco, finalizaron por debajo del umbral del 90%, no obstante a ello, es importante decir, que dentro del plan de trabajo del segmento psicosocial, que tiene como propósito potencializar las habilidades blandas necesarias para la atención de NNA, el resultado obtenido en la medición de estas habilidades (FHA), para diciembre fue del 100%, lo anterior 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.

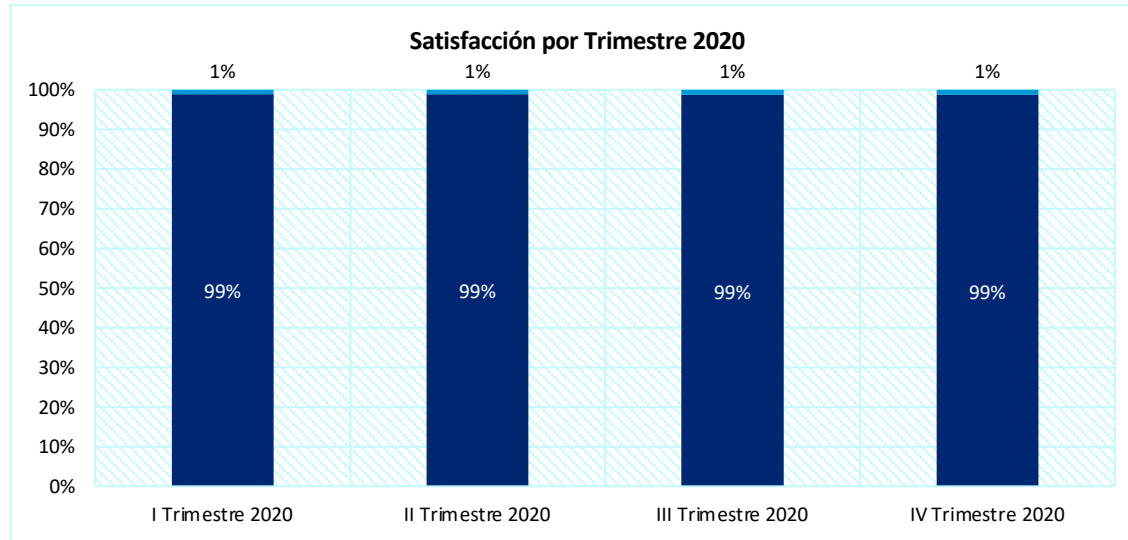
## Resultado a la pregunta: Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue:



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el mes de diciembre, el 99% de los adultos encuestados, informaron sentirse satisfechos con la atención brindada por parte de los agentes del Centro de contacto. Esto se debe, a que los adultos se comunican con una intención clara y son conscientes en su mayoría, del alcance y respuesta que se tiene desde el Centro de Contacto.

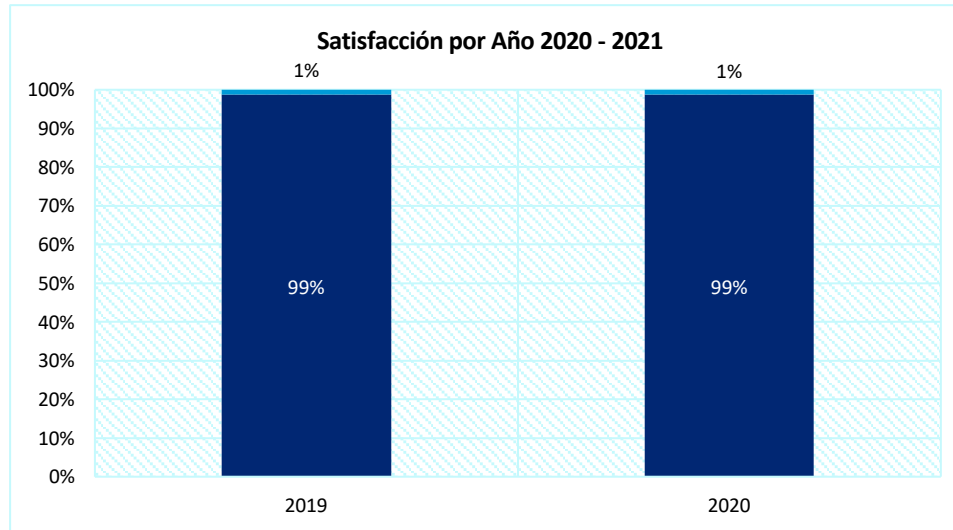
Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue:**



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se ilustra los resultados obtenidos en cada uno de los cuatro trimestres del 2020, el umbral se mantuvo en el 99%. Esto se debe en gran medida al seguimiento y acompañamiento que se ha realizado con cada equipo de trabajo, de manera focalizada, en el cual el profesional de psicosocial, supervisor y formador, trabajan de manera conjunta en el desarrollo de las habilidades blandas que debe tener el personal para la atención de adultos.

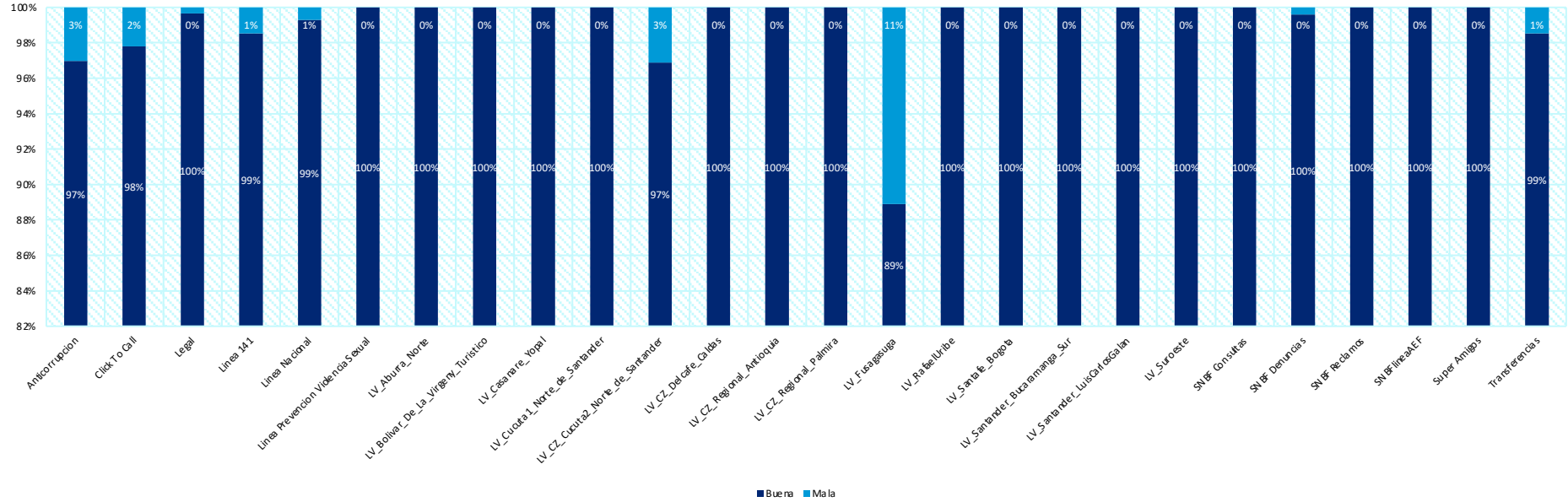
Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue:**



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se ilustra en la grafica, el % de satisfacción para la atención adultos en el año 2020, se mantuvo sobre un promedio del 99%, en relación al año 2019, dando así cumplimiento al objetivo definido para el canal (90%).
- Para el año 2021, se mantendrá el seguimiento y acompañamiento al canal señalado, a través de estrategias implementadas, por el equipo se supervisores, psicosocial y formación, que permitan fortalecer las competencias y habilidades que requieren los agentes para la atención de esta población.

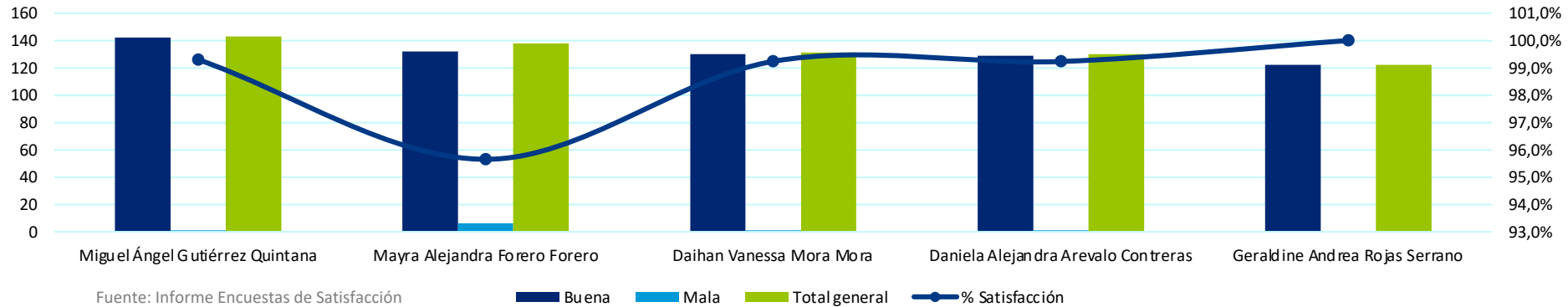
# Nivel de Satisfacción - Adultos



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción de adultos por Línea, presentó un comportamiento muy simétrico, evidenciando que la mayor oportunidad de mejora, se presentó en la opción de **Línea Verde** de Fusagasugá.

# Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Miguel Ángel Gutiérrez Quintana	142	1	143	99%	1.609
Mayra Alejandra Forero Forero	132	6	138	96%	2.111
Daihan Vanessa Mora Mora	130	1	131	99%	330
Daniela Alejandra Arevalo Contreras	129	1	130	99%	1.629
Geraldine Andrea Rojas Serrano	122	0	122	100%	294

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 NNA, el resultado obtenido en la medición de estas habilidades (FHA), 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.

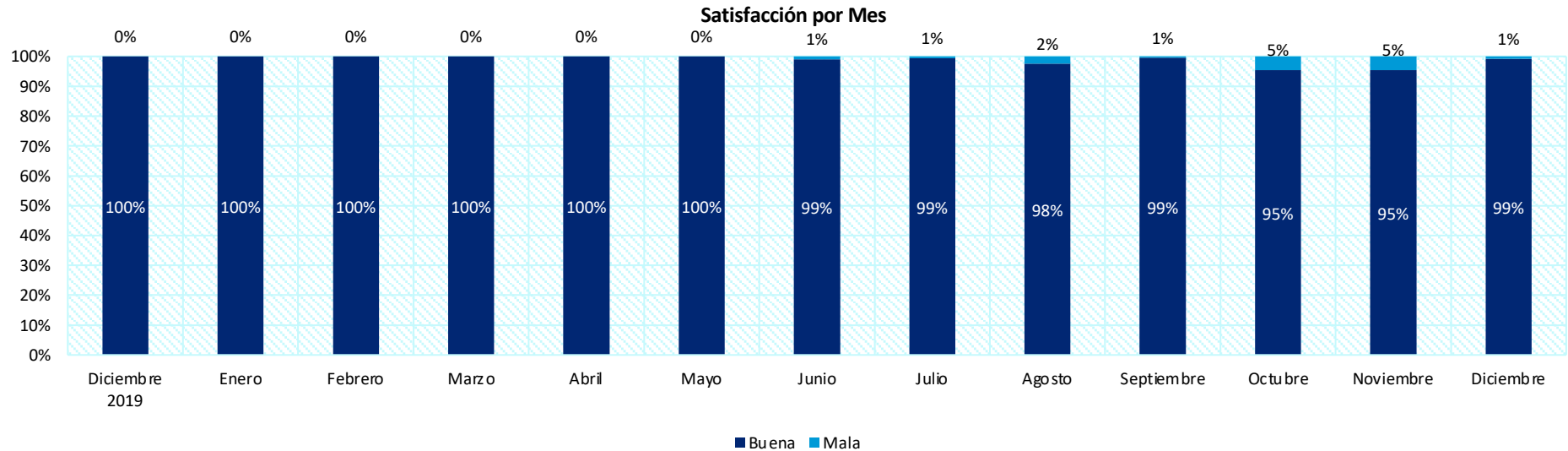
# Video Llamada

**Vigencia 2020**





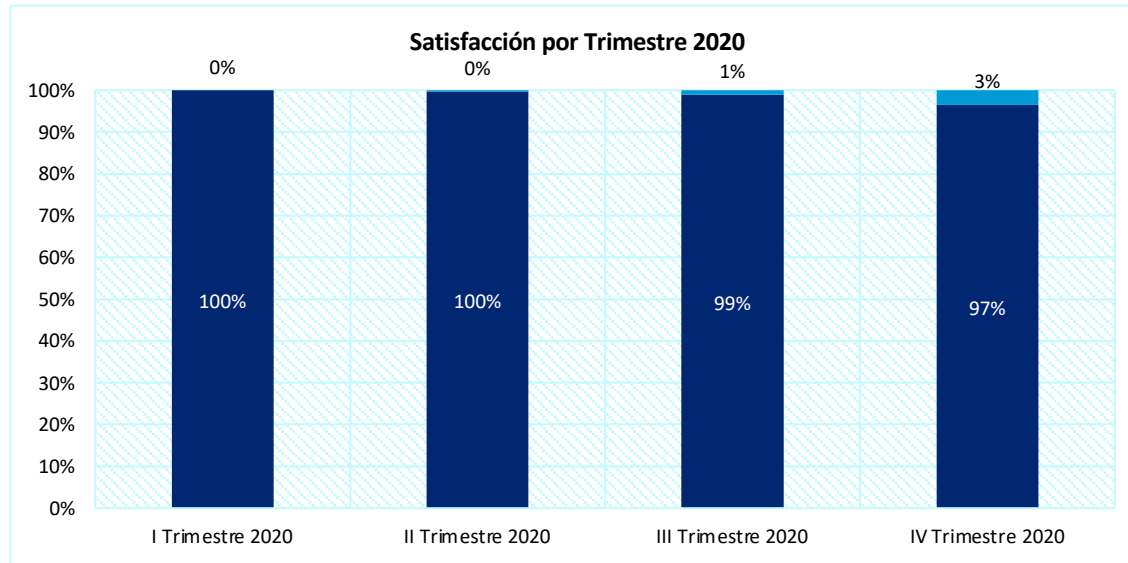
# Interacciones- Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción del Canal de Videollamada, se mantuvo sobre el umbral mínimo de aprobación, en relación al mes anterior (99%). En estas interacciones, se atiende en su mayoría adultos y ciudadanos en el extranjero, a los cuales se les brinda una respuesta concreta, lo que no genera incomodidad en los ciudadanos.

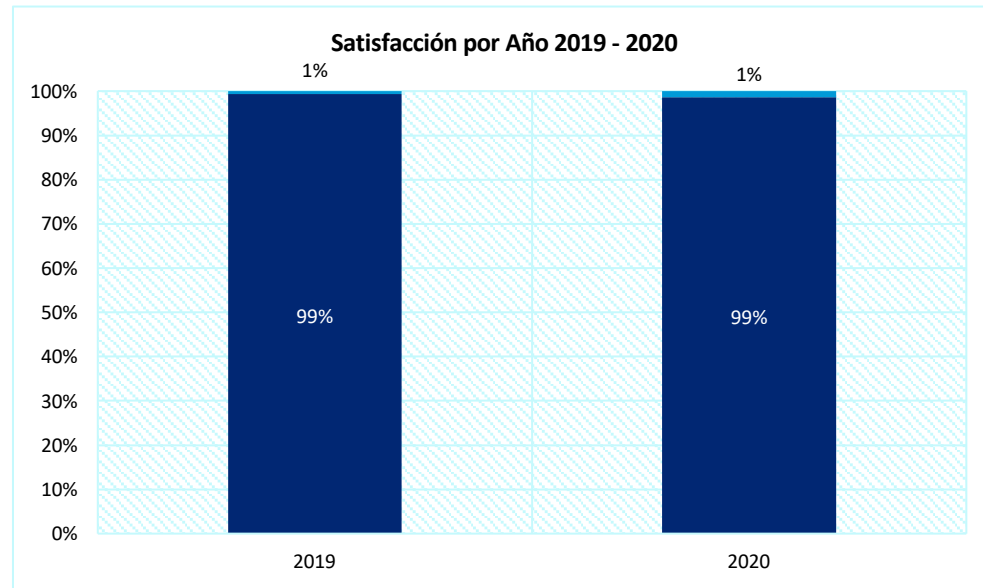
# Interacciones- Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se ilustra en los resultados obtenidos en los cuatro trimestres del 2020, el umbral obtenido en el canal de video llamada se mantuvo, en el nivel de satisfacción esperado (99% en promedio), esto debido, en gran medida al tipo de solicitudes que realizan los ciudadanos, a través de este medio, las cuales son muy precisas y puntuales, lo que permite brindar una respuesta clara, de acuerdo con la pretensión del usuario.

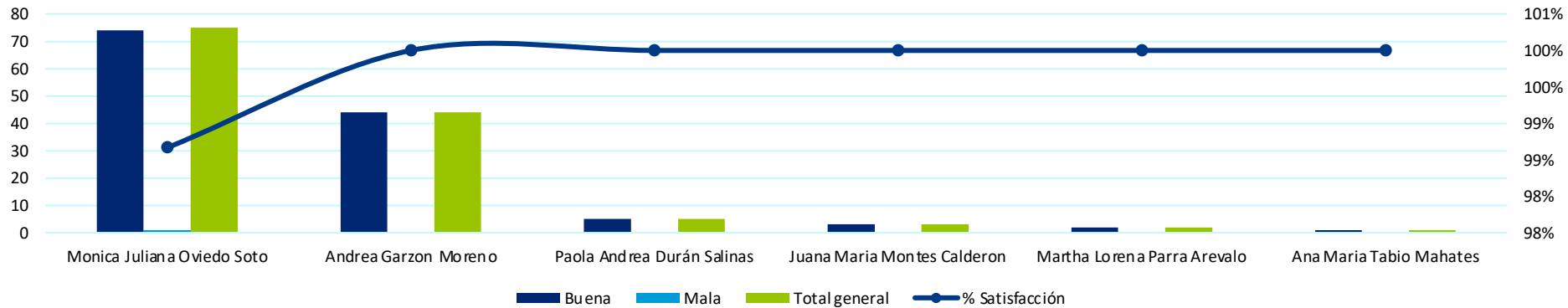
# Interacciones- Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se ilustra en la grafica, el % de satisfacción para la atención adultos en el año 2020, se mantuvo sobre un promedio del 99%, en relación al año 2019, dando así cumplimiento al objetivo definido para el canal (90%).
- Para el año 2021, se mantendrá el seguimiento y acompañamiento al canal señalado, a través de estrategias implementadas, por el equipo se supervisores, psicosocial y formación, que permitan fortalecer las competencias y habilidades que requieren los agentes para la atención de esta población.

# Agentes evaluados en la encuesta de satisfacción - IV T



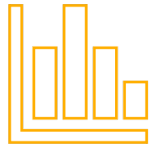
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total	% Satisfacción	Interacciones Atendidas
Monica Juliana Oviedo Soto	74	1	75	99%	166
Andrea Garzon Moreno	44		44	100%	130
Paola Andrea Durán Salinas	5		5	100%	34
Juana Maria Montes Calderon	3		3	100%	14
Martha Lorena Parra Arevalo	2		2	100%	3
Ana Maria Tabio Mahates	1		1	100%	1

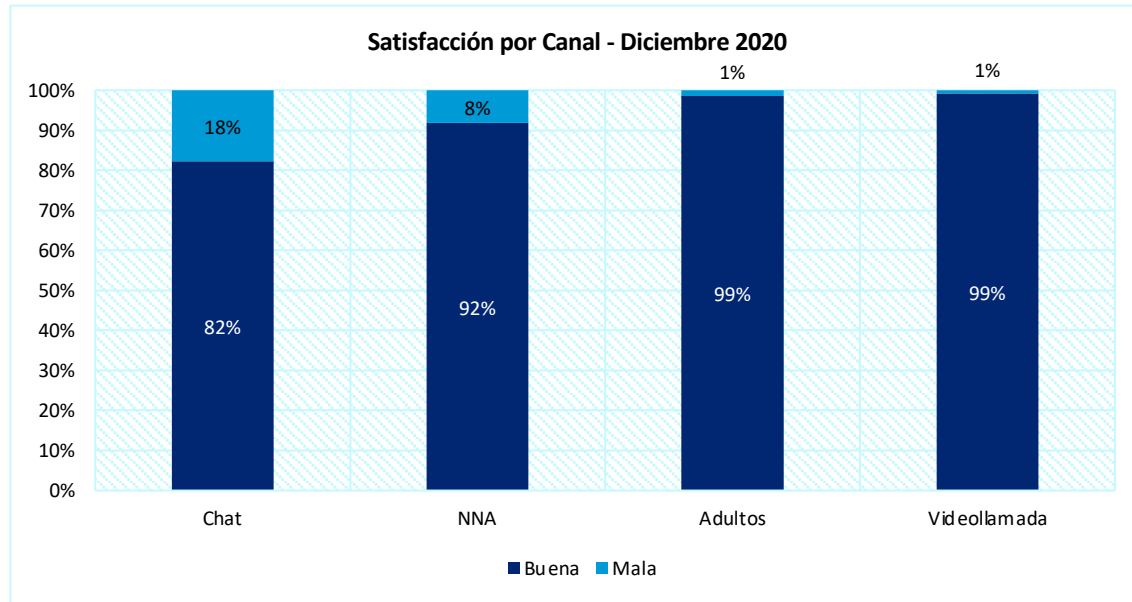
Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción de los agentes con el mayor número de encuestas durante diciembre, fue en promedio del 100%, resaltando en sus llamadas la atención y/o orientación brindada a los ciudadanos que se comunicaron a través del canal de atención de video llamada.

# Comparativo por canal

Vigencia 2020



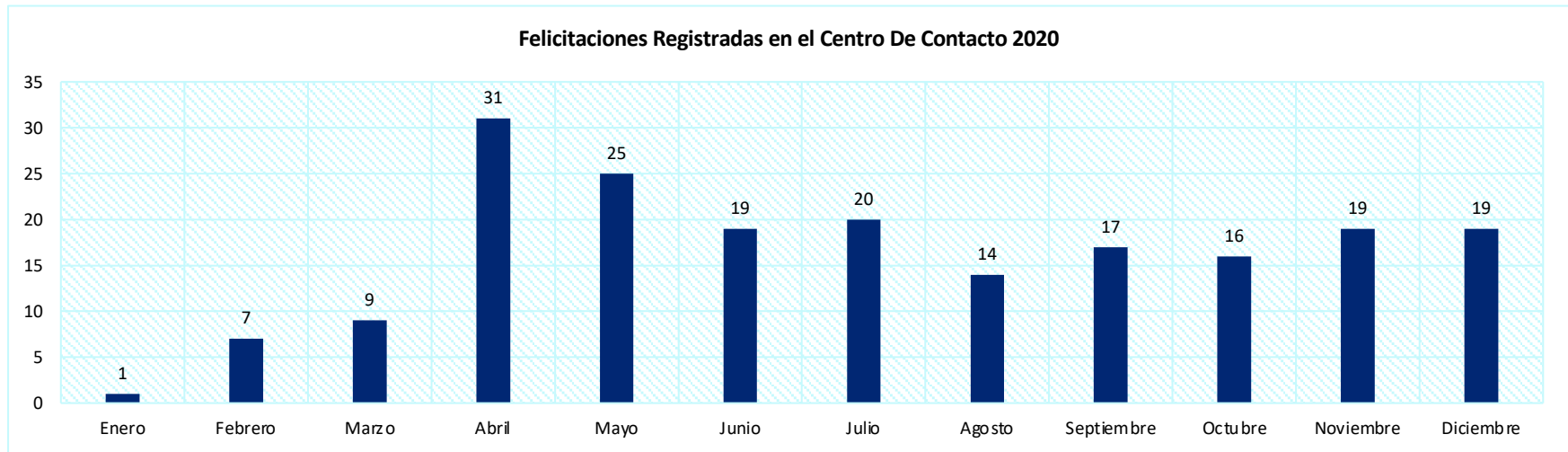
# Comparativo



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Durante diciembre 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 aquellos, en los que los ciudadanos se sienten menos satisfechos.
- Los planes de acción, se siguen encaminando en fortalecer las habilidades comunicativas de los agentes, del grupo de chat y de los agentes telefónicos, 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 peticionario 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 diciembre del 2020, se recibió un total de 19 felicitaciones a los agentes del centro de contacto, exaltando su labor y calidad en la atención, generando momentos de verdad en los niños, niñas, adolescentes y ciudadanos.

# Resultados Encuestas Canales Diciembre

	Chat	Videollamada	NNA	Adultos	Total	% Indicador
<b>Encuestas Calificadas con atención "Buena"</b>	411	129	2.112	16.482	19.134	<b>97,39%</b>
<b>Encuestas Calificadas con atención "Mala"</b>	89	1	188	235	513	<b>2,61%</b>
<b>Total de Encuestas Realizadas</b>	<b>500</b>	<b>130</b>	<b>2.300</b>	<b>16.717</b>	<b>19.647</b>	<b>100,00%</b>

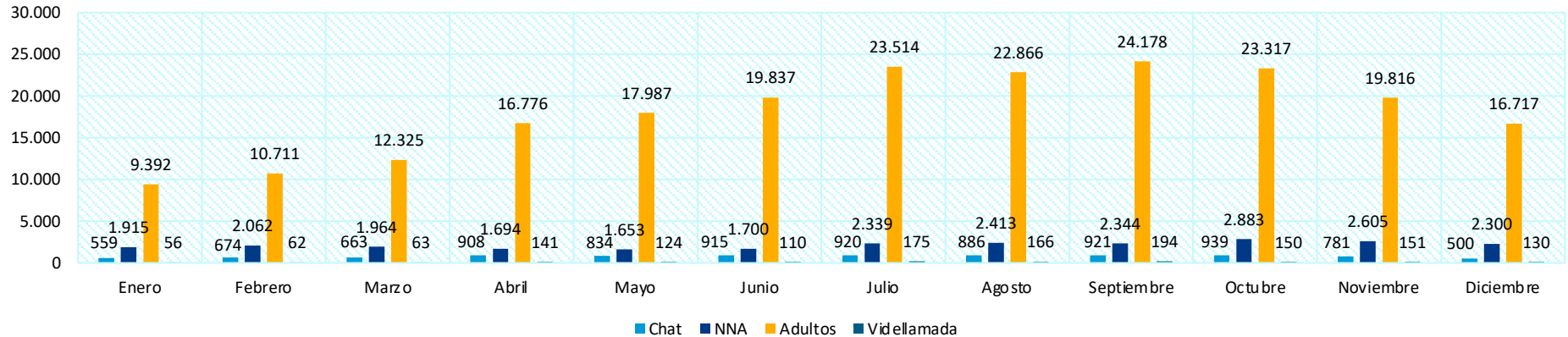
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el mes de diciembre se alcanzó una nota de satisfacción consolidada del 97,39%, manteniendo en promedio el umbral mínimo de aprobación (90%).
- Se mantendrá el seguimiento e implementación de acciones de mejora, en el canal de chat, ya que es el que presentó el % de satisfacción más bajo durante el año 2020, no obstante, es importante mencionar que, menos del 5% (3) de las encuestas calificadas como malas, son atribuibles a la gestión realizada por el agente, ya que el % adicional, corresponden a insatisfacción de los ciudadanos, por diferentes procesos internos del ICBF. En tal sentido, si solo se tuviera en cuenta el número señalado, para calcular el nivel de satisfacción, en el mes de diciembre, el mismo hubiese sido del 98% y no del 82%, como se ilustra.



# Resultados Encuestas Canales 2020

## Encuestas Efectivas por Mes 2020

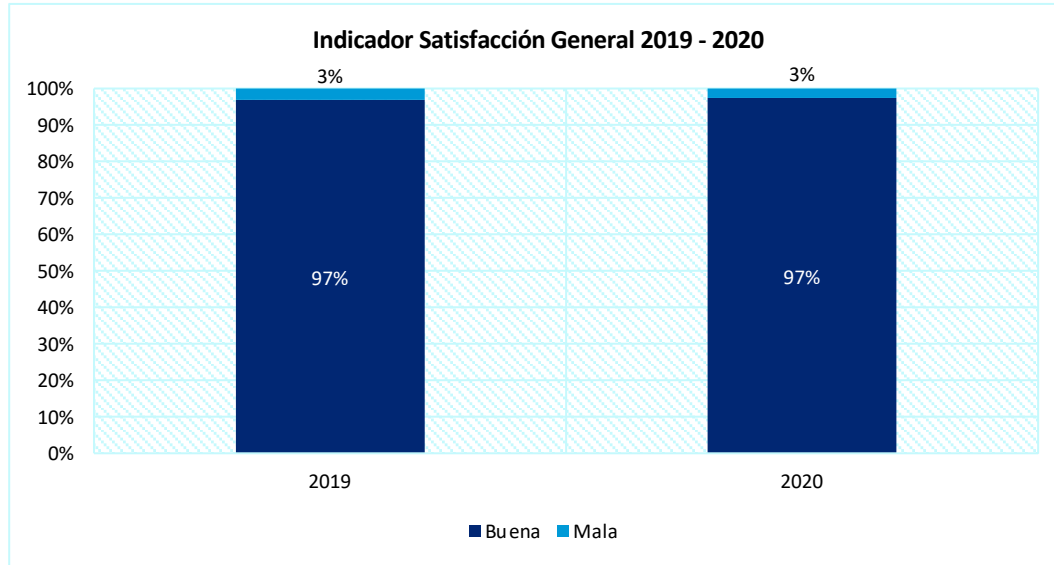


	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Encuestas Efectivas</b>	11.922	13.509	15.015	19.519	20.598	22.562	26.948	26.331	27.637	27.289	23.353	19.647

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se ilustra en el gráfico señalado, el canal que presentó la mayor participación en encuestas efectivas, durante el 2020, fue el de “Adultos” y el canal con menor participación el de chat.
- El mes con mayor cantidad de encuestas efectivas durante el 2020, fue el de septiembre (27.637), esto teniendo en cuenta la cantidad de días hábiles, en relación a los demás meses, ya que son los días en los cuales se recibe la mayor cantidad de tráfico, de la semana.

# Comparativo



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se ilustra en la grafica, el % de satisfacción de los canales que son objeto de medición, para el 2020, se mantuvo sobre un promedio del 99%, en relación al año 2019.
- Para el año 2021, se mantendrá el seguimiento y acompañamiento a todos los canales, a través de estrategias implementadas, por el equipo se supervisores, psicosocial y formación, con el objetivo de mantener y mejorar los resultados, obtenidos para el año 2020.

# Plan de Acción



# 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:**

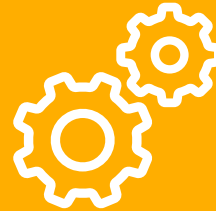
- Segmento
- Agente que atendió la interacción
- Reincidencia del agente
- Oportunidad de mejora mas relevante



## 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.



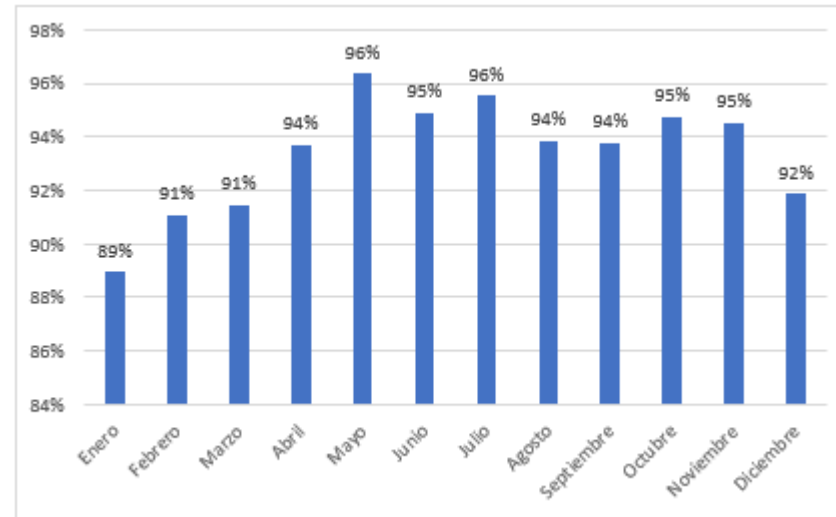
## Acierto

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.

# Resultados Plan de Trabajo

Como resultado del plan de trabajo expuesto nos permitimos compartir los resultados obtenidos en el indicador de FHA, para el año 2020, 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.



Fuente: Informe FHA Diciembre

- Para el mes de diciembre de 2020, el indicador del FHA (Habilidades básicas y complementarias, para la atención, de niños, niñas y adolescentes) finalizó en el 92%, en relación al mes de noviembre, garantizando su cumplimiento, de acuerdo con la meta definida para el indicador (90%), esto como consecuencia de la efectividad del plan de trabajo implementado por parte del segmento de psicosocial, en complemento con el apoyo, seguimiento y acompañamiento de los supervisores y formadores.

# Resultados Plan de Trabajo

- Para el tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2020, se definieron mesas de trabajo, entre IQ e ICBF, con el objetivo de verificar la implementación de acciones o estrategias de mejora, que permitan, la evolución del indicador de satisfacción, para el año 2021, es así, que de manera conjunta, se realizaron las siguientes sugerencias, para dar cumplimiento al objetivo señalado:
- ✓ Modificación y ajuste al guion de atención definido para el canal.
- ✓ Modificación y ajuste a los campos principales, para dar paso a la interacción, con el ciudadano.
- ✓ Definición de un esquema, que permita dar una mayor claridad a la ciudadanía, que se comunica al canal, de como puede realizar la encuesta de satisfacción.
- ✓ Programación de un espacio de capacitación, en donde se pueden reforzar aspectos tales como, amabilidad en la atención y la verificación de temas relacionados a casos urgentes, que presenta la ciudadanía, con el objetivo de brindar una respuesta, más rápida y oportuna.

Cada una de las sugerencias señaladas, se encuentran en proceso de revisión y aprobación por parte de la DSyA del ICBF.

Finalmente, es importante mencionar que en complemento a lo ya mencionado, por parte del equipo de psicosocial, se desarrollo un refuerzo al equipo que integra el canal de chat, el cual tuvo como finalidad, el fortalecimiento en los agentes, de temas tales como, ortografía, comunicación asertiva y aspectos propios en la atención adecuada de los ciudadanos.

# Resultados Plan de Trabajo

- Para el mes de diciembre el indicador denominado “*Apropiación del Conocimiento*”, finalizó en el 82%, dando cumplimiento al umbral mínimo de aprobación (meta 80%), es importante recordar, que el mismo tiene como objetivo la aprehensión del conocimiento por parte del personal, garantizando el manejo adecuado y correcto de los diferentes lineamientos, recibidos por parte de la DSyA, en la prestación de servicio, de los diferentes canales de atención definidos por el ICBF. Para el mes de diciembre, se dará continuidad al acompañamiento, para mantener los resultados obtenidos.
- 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 enero de 2021.
- 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 una mayor cantidad de oportunidades de mejora, en los indicadores objeto de revisión, definiendo acciones a corto, mediano y largo plazo.
- 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.

# Resultados Plan de Trabajo

- Por parte de los supervisores del canal de chat (Diana Borda y Camilo Romero), se realizó seguimiento de manera diaria al indicador de satisfacción de acuerdo a los informes del canal, con la finalidad de establecer acciones correctivas y preventivas, de manera oportuna de acuerdo con los resultados obtenidos.
- Con periodicidad diaria, por medio de un técnico de monitoreo, se realizaron las auditorias a todos los chat, que recibieron una calificación negativa, en su nivel de satisfacción, resaltando que solamente el 3% de ellos (3), presentaron oportunidades de mejora, de acuerdo al diccionario de conceptos definido por el ICBF, interacciones que fueron retroalimentadas, de manera oportuna por parte del supervisor a cargo.
- De manera diaria se le compartió a cada uno de los agentes, su nota consolidada de satisfacción, de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas por los ciudadanos, lo cual tuvo como objetivo la mejora continua del indicador durante el mes de diciembre.
- Programación de capacitaciones focalizadas, al personal que presento una mayor cantidad de oportunidades de mejora, en las evaluaciones realizadas por parte del segmento de psicosocial, monitoreo y supervisión, identificando patrones similares que permitirá definir una estrategia más efectiva en el fortalecimiento de las habilidades blandas de los agentes. Es importante precisar, que este tipo de refuerzos, se vienen realizando en las siguientes franjas horarias, de 6:00 a 8:00 am y 14:00 a 18:00, intervalos en los cuales los canales de atención telefónicos y/o virtuales, presentan una mayor disponibilidad, ejecutando acciones correctivas, de mejora y preventivas, en los indicadores que son objeto de seguimiento y acompañamiento en cada equipo de trabajo.



# Resultados Plan de Trabajo

- Programación de grupos primarios, con el propósito de unificar los diferentes lineamientos operativos, que permitan la toma de decisiones de una manera más objetiva, por parte de todos los supervisores, encaminadas al seguimiento y cumplimiento de los indicadores operativos. Espacio en el cual, se socializó entre otros temas, el cumplimiento de los ANS para el mes de diciembre, así como los indicadores a los cuales se les deberá realizar un mayor acompañamiento y seguimiento, durante el mes de enero 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. 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.



# Gracias



**iQ**  
OUTSOURCING