 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	P9.RC	27/10/2023
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CANALES ATENDIDOS POR EL CENTRO DE CONTACTO	Versión 1	Página 1 de 11

1. OBJETIVO: Establecer las acciones para medir y analizar la satisfacción de los peticionarios que se comunican con la entidad a través de los canales atendidos por el centro de contacto.

2. ALCANCE: Inicia con la realización de la interacción con el ciudadano mediante los canales atendidos por el centro de contacto, y culmina con la socialización de los resultados de las encuestas de satisfacción de dichos canales. Aplica en la Sede de la Dirección General.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:


De conformidad con el numeral 3, artículo 15, del Decreto 0987 de 2012, por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar “*Cecilia de la Fuente de Lleras*” y se determinan las funciones de sus dependencias, la Dirección de Servicios y Atención es la encargada de “*Liderar la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y familias beneficiarias, y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio del ICBF*”.

No obstante, al considerar que los peticionarios cuentan con unas características particulares en el marco de la Relación – Estado Ciudadano, al que el ICBF desde la Caracterización y el SIM le ha otorgado una relevancia especial dentro de la gestión institucional, la Dirección de Servicios y Atención (DSYA) solicitó formalmente a la Dirección de Planeación y Control de Gestión extraer al grupo de valor “*Peticionarios*” de la categoría “*Usuarios*” y elevarlos al nivel de parte interesada de la entidad, en especial del Proceso de Relación con el Ciudadano, con el fin de poder entender mejor sus necesidades y expectativas. Lo anterior, sustenta el hecho de que la medición de satisfacción que lidera la DSYA se concentre únicamente en la de los peticionarios de la entidad.

A partir de esta función se desagregan las siguientes políticas de operación para el procedimiento de medición de la satisfacción de los canales del ICBF atendidos por el centro de contacto:


- 3.1. Las encuestas de satisfacción realizadas a la ciudadanía están basadas en el principio de la buena fe, establecido en artículo 83 de la Constitución Política de Colombia, sobre el cual están fundamentadas las relaciones entre los ciudadanos y la administración pública. De esta manera, la no conformidad que manifieste un peticionario encuestado frente a la atención que se le brindó en los canales telefónicos, virtuales y otros del ICBF, será tomada y verificada por el centro de contacto y la Dirección de Servicios y Atención.
- 3.2. Según lo indicado en el *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG*, en la cuarta dimensión sobre la **Evaluación de Resultados**, las entidades deben evaluar la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad. Por lo que, la medición de la percepción y satisfacción ciudadana, deberá ser un ejercicio constante que permita identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora, y

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	P9.RC	27/10/2023
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CANALES ATENDIDOS POR EL CENTRO DE CONTACTO	Versión 1	Página 2 de 11

necesidades de los grupos de valor (Atributos de calidad de la Dimensión). Para garantizar lo anterior, en el ejercicio de autodiagnóstico de MIPG, las entidades podrán determinar el estado de su gestión, sus fortalezas y debilidades y, lo más importante, tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua para alcanzar la excelencia.

- 3.3. Las encuestas de satisfacción de los canales telefónicos, virtuales y otros, las aplicará el Operador del Centro de Contacto.
- 3.4. El Grupo Calidad para el Servicio y la Atención de la Dirección de Servicios y Atención realizará seguimiento y acompañamiento a la ejecución de este procedimiento.
- 3.5. El equipo designado por el operador del centro de contacto deberá generar constantemente una revisión y monitoreo de las encuestas con calificación negativa.
- 3.6. El operador del centro de contacto deberá realizar capacitaciones y actividades de seguimiento y monitoreo constantes al personal de los segmentos de los canales atendidos por el centro de contacto de acuerdo con las mejoras evidenciadas en las encuestas negativas.
- 3.7. El operador del centro de contacto deberá efectuar mensualmente mesas de trabajo en conjunto con el profesional designado del Grupo Calidad para el Servicio y la Atención de la Dirección de Servicios y Atención, para realizar calibraciones de calidad de las llamadas que permitan monitorear y afianzar la labor realizada por el equipo del centro de contacto.
- 3.8. El operador del centro de contacto deberá implementar mesas de trabajo y seguimiento, en conjunto con el profesional designado del Grupo Calidad para el Servicio y la Atención de la Dirección de Servicios y Atención, con la finalidad de analizar los resultados de los Acuerdos de Nivel de Servicio y establecer estrategias y actividades complementarias que permitan el cumplimiento y mejora continua de los mismos.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	P9.RC	27/10/2023
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CANALES ATENDIDOS POR EL CENTRO DE CONTACTO	Versión 1	Página 3 de 11

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Realizar interacción con el ciudadano mediante los canales telefónicos, virtuales y otros	El centro de contacto debe atender las interacciones recibidas de acuerdo con lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio. Conforme a cada interacción, el agente debe enviar la encuesta de satisfacción al ciudadano que se contactó por alguno de los canales telefónicos, virtuales y otros que cuenta el ICBF.	Agente Centro de contacto	Base de datos de interacciones
2	Aplicar la encuesta de satisfacción según el canal por el cual se recibió la interacción	<p>El agente del centro de contacto luego de cada interacción debe enviar a la ciudadanía a encuesta de acuerdo al canal al que este comunicado.</p> <p>Las encuestas se deben realizar de acuerdo a cada uno de los canales de comunicación a los que el ciudadano se haya comunicado.</p>	Agente Centro de contacto	Formulario encuesta de satisfacción
3	Realizar el descargue de las bases de datos	<p>Una vez aplicadas las encuestas de satisfacción, el Minero de Datos del centro de contacto realiza la descarga de base de datos del aplicativo implementado para la atención de los canales telefónicos, virtuales y otros, con periodicidad diaria (día vencido), con el objetivo de verificar las respuestas que eligieron los peticionarios de acuerdo con el canal de atención. Para este ítem es importante tener presente que se utilizan diferente aplicativos para obtener los datos arrojados de cada encuesta.</p> <p>Informe realizado desde el aplicativo implementado para la atención de los canales telefónicos, virtuales y otros:</p> <p>Aplicativo telefonía:</p> <p>Desde este aplicativo ingresamos a la opción de reportes ubicada en la parte superior al centro, luego de esto nos ubicamos en la parte izquierda de la pantalla y elegimos categoría 1 ICBF. Una vez seleccionada la categoría, se despliegan las opciones de resumen este caso utilizaremos encuestas adultas y encuesta infantil, en los dos casos escogiendo las fechas que requerimos, quedando de la siguiente manera:</p> <p>Al seleccionar las fechas elegimos la opción buscar y esperamos a que cargue información, una vez cargada información elegimos exportar información de filtros para descargar el informe en un Excel.</p> <p>Las variables que la base nos descarga son las siguientes, las cuales se tabulan dentro del informe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaña • Llamante • Agente • Nombre Agente 	Minero de Datos Centro de Contacto	Base de datos

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

P9.RC

27/10/2023

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CANALES ATENDIDOS POR EL CENTRO DE CONTACTO

Versión 1

Página 4 de 11

		<ul style="list-style-type: none">• pregunta1• Respuesta1• pregunta2• Respuesta2• pregunta3• Respuesta3• Fecha <p>Una vez descargado el Excel, en la opción campaña se debe eliminar todo lo que sea "skill de llamada saliente" (demo llamada o demo video) y se verifica que el campo fecha tenga formato fecha-hora, ya con el archivo ordenado, luego se procede a realizar una copia a la información en la carpeta asignada por el minero para el informe final, sin eliminar días anteriores del mes para tener el consolidado.</p> <p>Aplicativo chat:</p> <p>Una vez se ingresa al aplicativo de chat, se debe seleccionar la opción reportes, en la parte izquierda luego seleccionar personalizado y finalmente elegir la opción, base encuestas chat V2.</p> <p>Una vez elegida la opción de encuestas se busca por la fecha que se requiere y se elige la opción exportar en CSV.</p> <p>Una vez descargado el archivo se debe tabular por comas para separar la información</p> <p>El archivo debe quedar de la siguiente manera una vez tabulado por comas.</p> <p>Las variables que la base nos descarga son las siguientes, las cuales se tabulan dentro del informe.</p> <ul style="list-style-type: none">• Fecha de inicio• Fecha final• Cuenta• Campaña• Primer Agte.• Último Agte.• Correo• Tipo solicitud• Autorizar datos• Preg1• Preg2• Preg3 <p>Con el archivo ordenado se procede a copiar la información en la carpeta asignada por el minero para el informe en formato documento de texto con el nombre base encuestas chat.</p>		
4	Elaborar el informe diario de encuestas las de satisfacción por los canales atendidos por el centro de contacto	<p>El minero de datos del centro de contacto, una vez cuente con las bases ordenadas y guardadas, procede a ordenar la información en tablas dinámicas seleccionando la fecha de la aplicación de la encuesta.</p> <p>Por último, en la herramienta utilizada se termina de procesar la información, se genera el informe tabulado,</p>	Minero de Datos Centro de Contacto	Informe diario

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

P9.RC

27/10/2023

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CANALES ATENDIDOS POR EL CENTRO DE CONTACTO

Versión 1

Página 5 de 11

		<p>actualizando las tablas dinámicas y se verifica que las fechas correspondan al mes en curso con corte al día anterior y se envía por correo electrónico el informe diario encuestas por canal.</p> <p>Dicho informe se remite diariamente por correo electrónico a los profesionales designados de la Dirección de Servicios y Atención.</p>		
5	<p>Elaborar el informe mensual consolidado de las encuestas de satisfacción por los canales atendidos por el centro de contacto</p>	<p>El supervisor del centro de contacto, con los datos obtenidos tras la revisión y monitoreo de las transacciones, debe realizar el informe mensual de las encuestas de satisfacción y remitir a los profesionales designados por la Dirección de Servicios y Atención.</p> <p>En este informe se ve reflejado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Volumen de transacciones ofrecidas vs atendidas.• Apartado línea verde• % de personas que calificaron bien y mal telefónico / chat.• Nivel de satisfacción de encuestas de Chat, Adultos, Niños y videollamada.• Top de agentes Evaluados en la Encuesta de Satisfacción• Comparativos por canal de Atención• Categorización de las encuestas mal calificadas (real atribución ICBF o servicio)• Plan de Acción que se llevó a cabo por mes <p>Dicho informe se remite mensualmente por correo electrónico a los profesionales designados de la Dirección de Servicios y Atención.</p>	<p>Supervisor Centro de Contacto</p>	<p>Correo electrónico</p>
6	<p>Socializar los resultados de las encuestas de satisfacción por los canales atendidos por el centro de contacto</p>	<p>Los profesionales designados por el centro de contacto, una vez verifiquen la información, deben realizar el envío de los informes por medio de correo electrónico a los profesionales designados por la Dirección de Servicios y Atención junto con los responsables del centro de contacto.</p> <p>Los informes se deben remitir a los profesionales designados por la Dirección de Servicios y Atención con la siguiente periodicidad:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe diario.• Informe mensual consolidado dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes. <p>Los informes mensuales se deben socializar en un espacio con los profesionales de la Dirección de Servicios y Atención designados.</p>	<p>Minero de Datos Centro de Contacto</p> <p>Supervisor Centro de Contacto</p>	<p>Informe diario</p> <p>Informe mensual consolidado</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Repositorio de Expedientes del Procedimiento de Medición de Satisfacción de los canales atendidos por el centro de contacto</p>
7	<p>Revisar y analizar el informe de encuestas de satisfacción por los canales atendidos</p>	<p>Los profesionales que realizan apoyo a la supervisión del centro de contacto deben realizar lo siguiente en la revisión y análisis del informe mensual de encuestas de satisfacción por canal:</p>	<p>Apoyo a la supervisión del centro de contacto</p>	<p>Correo electrónico</p>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

P9.RC

27/10/2023

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CANALES ATENDIDOS POR EL CENTRO DE CONTACTO

Versión 1

Página 6 de 11

	por el centro de contacto	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar el agente con mayor número de encuestas calificadas como no satisfactorias.2. Seleccionar la muestra a auditar conforme a las interacciones que dieron lugar a la calificación no satisfactoria.3. Se solicita al operador remitir las interacciones seleccionadas en la muestra para adelantar el ejercicio de revisión, auditoria y evaluación.4. Se adelanta la auditoria de las interacciones seleccionadas en la muestra.5. Las auditorias se diligencian en el archivo que contienen los ítems de evaluación conforme a la <i>Guía para Monitoreo y Auditorias del Centro de Contacto</i> en su versión vigente.6. Si en la auditoria de la interacción se evidencia que el agente presenta oportunidad de mejora, se reportar al operador las alertas y se solicita el plan de acción y seguimiento para el agente.7. Si el agente no presenta oportunidad de mejora dar cierre.8. Cierre.		
8 P.C.	Revisar la calidad del informe	<p>Los profesionales designados de la Dirección de Servicios y Atención, deben revisar la calidad del informe de encuestas de satisfacción por canal telefónico, virtual y otros.</p> <p>En caso que se requiera una retroalimentación al informe, se solicitará por correo electrónico al supervisor del procedimiento designado por el operador del Centro de Contacto realizar los ajustes requeridos, y remitirlo dentro de los 3 días hábiles siguientes a la solicitud. Se devuelve a la actividad 8.</p> <p>En caso de no requerir retroalimentación continuar con la actividad 12.</p>	Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención	Correo electrónico
9	Monitorear las encuestas no satisfactorias	<p>El supervisor designado por el centro de contacto una vez revise las encuestas que son no satisfactorias de todos los canales de atención (ejemplo: chat, telefonía NNA, telefonía adultos, video llamada, WhatsApp y demás canales de atención, en esa base se agregan los siguientes datos: fecha, semana, mes, año, cedula, usuario, nombre, supervisor, segmento, Ani, observación de comunicación con el ciudadano, aplica monitoreo, observaciones líderes de calidad) debe asignar la gestión a un colaborador del centro de contacto con la finalidad de establecer comunicación con el NNA o ciudadano para verificar si la encuesta como no satisfactoria, aplica o no aplica.</p> <p>Seguidamente se toman los resultados realizando las tablas dinámicas, logrando identificar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">I. Semana a semana cuantas encuestas no satisfactorias tiene el centro de contacto.II. Cantidad de encuestas no satisfactorias que tiene cada supervisor del centro de contacto.III. De las encuestas que se aplican, se debe auditar un numero aleatorio de llamadas por parte del líder de calidad.	Supervisor Centro de Contacto Profesionales designados por el Centro de Contacto	Formato registro de Monitoreos y Auditorías del operador del Centro de Contacto Correos electrónicos

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

P9.RC

27/10/2023

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CANALES ATENDIDOS POR EL CENTRO DE CONTACTO

Versión 1

Página 7 de 11

Posterior se envía la base a los supervisores de monitoreo con solo las encuestas que si aplica auditar, las cuales son suministradas a los supervisores de monitoreo con la finalidad que ellos asignen las interacciones a su equipo de trabajo, el líder de calidad debe auditar las interacciones y subirlas al aplicativo de monitoreo.

Deberá realizarse proceso de monitoreo a la transacción, bajo el modelo de evaluación definido por el área de monitoreo del operador del centro de contacto.

La evaluación de la transacción debe hacerse bajo los mismos parámetros de un monitoreo de calidad, por lo cual debe registrarse en aplicativo, así mismo documentarse bajo las políticas y dinámicas conocidas.

En el campo de descripción del monitoreo se deberá documentar la siguiente plantilla:

- MONITOREO CALIFICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCION
- ¿Cómo fue la atención del asesor? (buena, mala)
- ¿La información que le entregó el asesor fue clara? (Registre SI, si fue clara, marque NO, si no fue claro)
- ítems de diccionario de monitoreo: (por favor detalle los ítems que tuvieron oportunidad de mejora y porque)
- Observaciones: Aquí realice una breve descripción de los aspectos a mejorar, si hay que subsanar registro u orientación también se deben especificar.

En el proceso del líder de calidad que es auditar las interacciones, debe identificar que se debe subsanar en el registro y debe articular con el supervisor encargado a través de correo electrónico el caso presentado, con la finalidad de subsanar lo más pronto posible.

Cuando los lideres de calidad confirmen la auditoria de las interacciones, los supervisores de monitoreo descargan la base del aplicativo con la finalidad de enviarla al supervisor de encuesta, con este insumo permite hacer una revisión detallada para verificar como fue la experiencia del ciudadano con el centro de contacto y así verificar si la respuesta negativa es por un proceder por ICBF o atención por el centro de contacto.

El supervisor de encuestas debe realizar los filtros y la verificación con la finalidad de tener un insumo global y al detalle para compartir por correo electrónico el

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

P9.RC

27/10/2023

**PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
CANALES ATENDIDOS POR EL CENTRO DE CONTACTO**


Versión 1

Página 8 de 11

		total de encuestas no satisfactorias vs las encuestas que son satisfactorias. Los supervisores que más tienen insatisfacción presentada, deberá revisar el informe para tomar las acciones correspondientes.		
10	Realizar la calibración interna de los agentes del centro de contacto	<p>El supervisor del segmento de encuestas designado por el operador del centro de contacto debe convocar al personal involucrado en la implementación del presente procedimiento (Líderes de proceso, supervisión, formación, monitoreo, profesionales de la Dirección de Servicios y Atención) para desarrollar un espacio de Calibración con frecuencia mensual. Este espacio tiene el fin de establecer las conclusiones en la implementación del procedimiento durante el mes, clarificar conceptos técnicos y unificar los criterios para confirmar los posibles hallazgos en las encuestas derivadas de este procedimiento.</p> <p>Como resultado de esta actividad, se consolida un acta de evidencia con las conclusiones, actividades propuestas, planes de trabajo u observaciones que aporten al presente procedimiento.</p> <p>El acta respectiva debe ser entregada vía correo electrónico dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del siguiente mes.</p>	Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención Profesional del Centro de Contacto	Acta de reuniones y capacitaciones Correo electrónico
11	Realizar la capacitación focalizada para los encuestadores	Una vez los jefes inmediatos de cada colaborador del centro de contacto identifiquen en la auditoría de encuestas mal calificadas que los agentes están siendo reincidentes en estas afectaciones, así como también le aplique inconformidad en la encuesta, sea por desconocimiento del producto del ICBF o por falta de empatía en la interacción, este deberá realizar un proceso de retroalimentación, capacitación, refuerzo y/o acompañamiento de las áreas para fortalecer las oportunidades de mejora encontradas.	Supervisor Centro de Contacto	Acta de reuniones y capacitaciones Correo electrónico
12	Realizar seguimiento a los canales que presentan oportunidades de mejora	Los profesionales que realizan el apoyo a la supervisión del centro de contacto deben realizar el acompañamiento y seguimiento a los planes de acción que se desarrollen desde el rol de supervisión y/o formador, enfocado a una adecuada prestación del servicio y la mejora continua.	Apoyo a la supervisión del centro de contacto	Correo electrónico
13	Socializar los resultados de las encuestas de satisfacción	<p>Socializar periódicamente los resultados de las encuestas de satisfacción, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mensualmente mediante correo electrónico a los profesionales de la DSYA.• Mensualmente mediante el <i>"Informe de PQRS y Solicitudes de Acceso a la Información"</i>.• Trimestralmente mediante la publicación del informe de medición de satisfacción, que se reporta en la página web.• Trimestralmente mediante memorando que se dirige a los directores regionales	Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención	Correo electrónico Informe de PQRS y Solicitudes de Acceso a la Información Informes de resultados publicado Memorando Trimestral DSYA
Fin				

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	P9.RC	27/10/2023
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CANALES ATENDIDOS POR EL CENTRO DE CONTACTO	Versión 1	Página 9 de 11

P.C. Punto de Control

5. RESULTADO FINAL: Conocimiento de los niveles de satisfacción de los ciudadanos que se comunican con la entidad a través de los canales atendidos por el centro de contacto.

6. DEFINICIONES:

Encuesta: técnica o instrumento para la recolección de información en una investigación, mediante la cual se obtienen datos a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al universo total de la población objeto de estudio.

Medición: proceso de comparar un resultado o cantidad con una unidad de medida establecida.

Satisfacción: sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo, cubierto una necesidad o una expectativa.


Ciudadano: persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

Capacitación: actividades de fortalecimiento para el aprendizaje y la apropiación de los lineamientos técnicos, mediante el diseño de soluciones pedagógicas y creativas.

Peticionarios: son quienes por decisión propia interactúan iniciando cualquier tipo de actuación para solicitar, entre otras cosas, la intervención de la entidad para el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Informe diario de monitoreo: El minero de datos designado por el centro de contacto, enviara **diariamente**, vía correo electrónico un informe con los siguientes elementos:

- Detalle diario de la gestión de canales atendidos por el centro de contacto con la siguiente información:
 - Interacciones ofrecidas
 - Interacciones Atendidas
 - Encuestas efectivas
 - Porcentaje de respuesta de la encuesta

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	P9.RC	27/10/2023
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CANALES ATENDIDOS POR EL CENTRO DE CONTACTO	Versión 1	Página 10 de 11

- En el detalle del canal de chat se indicarán las salas con la respectiva participación de la respuesta tanto buena como mala y su razón de insatisfacción.
- Detalle de línea verde, excluyendo las llamadas de prueba.
- En el canal presencial se da el detalle de (peticiones registradas, ciudadanos atendidos, encuestas realizadas, encuestas no contestadas, encuestas duplicadas, encuestas efectivas), adicional de la respuesta a las preguntas, ¿La atención brindada por el asesor del ICBF fue de su agrado? Y ¿La información que le entregó el asesor fue clara? Con el porcentaje de ciudadanos que calificaron como (si y no)

Informe mensual: El Supervisor del segmento de encuestas designados por el centro de contacto, **emitirán dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes** el informe con los resultados generales mensuales acumulados con los siguientes elementos:

Detalle de resultados de canales atendidos por el centro de contacto con la siguiente información:

- Volumen de transacciones ofrecidas vs atendidas.
- Detalle de línea verde
- % de participación encuesta telefónico / chat
- Nivel de satisfacción
- Top de agentes evaluados
- Categorización de las encuestas mal calificadas (real atribución ICBF o servicio)
- Plan de acción
- Análisis de resultados
- Estrategias para implementar

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Decreto 0987 de 2012.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- P2.MI. Procedimiento Acciones Correctivas.
- Guía para Monitoreo a Auditorias del Centro de Contacto.

8. RELACIÓN DE FORMATOS


N/A

9. ANEXOS

N/A

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	P9.RC	27/10/2023
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CANALES ATENDIDOS POR EL CENTRO DE CONTACTO	Versión 1	Página 11 de 11

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
N/A	N/A	N/A

PÚBLICA

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.