



Informe de Gestión Centro de Contacto ICBF 2021



iQ
OUTSOURCING

Encuestas de Satisfacción

2021



Tabla de Contenido

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



Chat

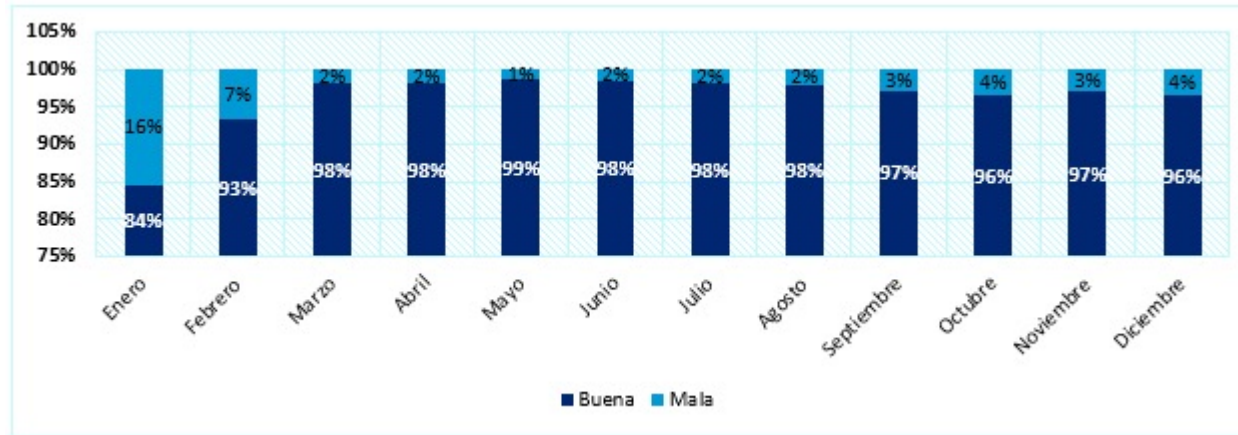
2021



iQ
OUTSOURCING

Nivel de Satisfacción - Canal Chat

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

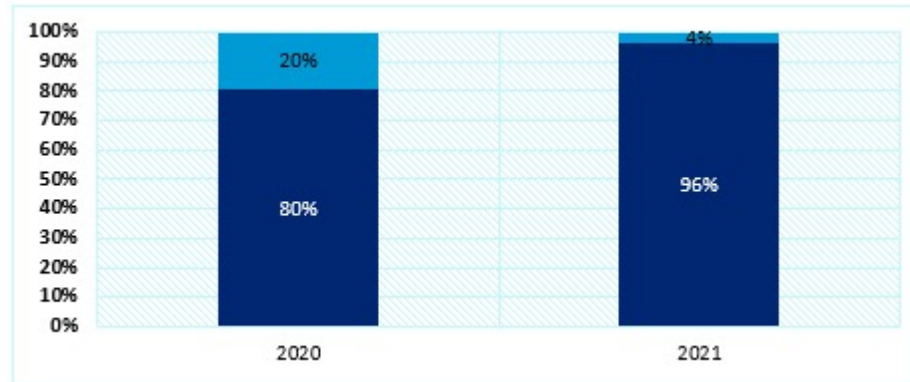


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para el mes de diciembre 2021 el nivel de satisfacción de chat, alcanzó un resultado del 96%, 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 diciembre 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?**

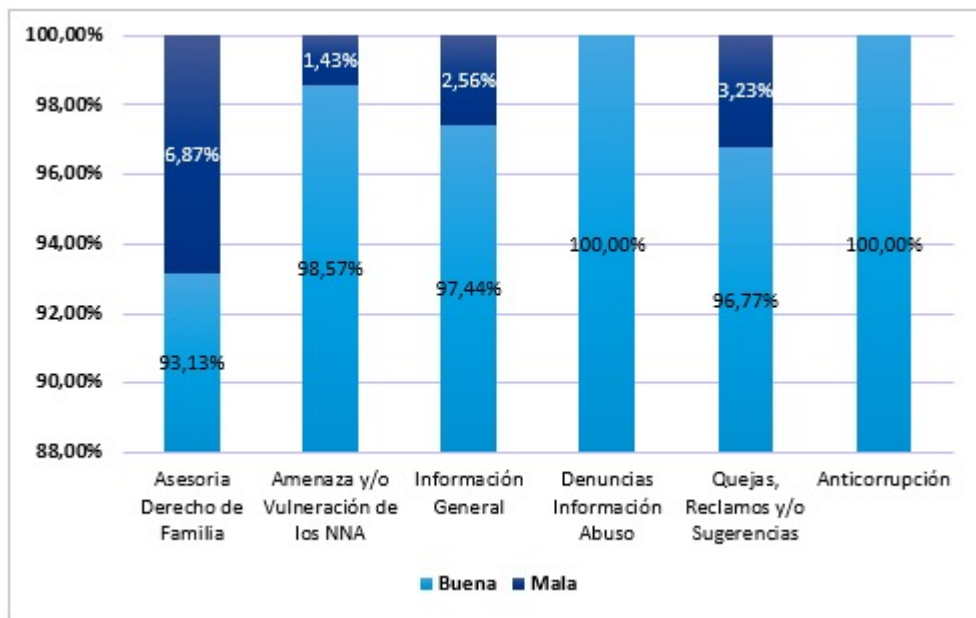


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se ilustra para en la gráfica, para el año 2020, se presentó una disminución en el nivel de satisfacción del canal de chat en 11 puntos, en relación al año 2021. En tal sentido, es importante precisar, que el resultado en gran medida, obedece a las estrategias implementadas, en conjunto entre el ICBF e iQ, tales como, cambio de interface de la página del ICBF (En donde se ingresa al canal), con la finalidad que fuera más amigable para el ciudadano, revisión y retroalimentación día vencido de todas las interacciones calificadas de manera negativa por parte del usuario, definiendo acciones, correctivas, de mejora y preventivas, que permitieron alcanzar el umbral esperado ($\geq 90\%$).
- Para el mes de diciembre, se mantuvo el mismo seguimiento por parte del supervisor, formador, psicosocial y monitoreo, con el propósito de mantener el resultado alcanzando.

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 14 interacciones calificadas como “Mala” en diciembre 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 diciembre 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 93,13%, la cual correspondió a la sala de “Quejas Reclamos y/o Sugerencias”.

Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



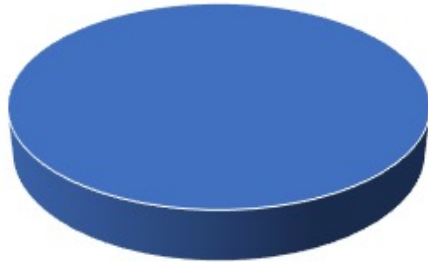
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Martha Lorena Parra Arevalo	34		34	100%
Nasly Jimena Torres Olaya	28		28	100%
Andres Felipe Tavera Gonzalez	25	2	27	93%
Angie Alejandra Ruge Diaz	26		26	100%
Wendy Lorena Acuña Pinilla	24		24	100%

En tal tabla señalada, se pueden observar los resultados obtenidos en el indicador de satisfacción, para aquellas personas, que presentaron la más alta participación durante diciembre 2021, quienes alcanzaron el umbral mínimo esperado para este indicador (90%). Finalmente, es importante decir, que se da continuidad al acompañamiento y seguimiento, adelantando por parte del staff (supervisores, formadores, psicosocial), con la finalidad de mantener estos resultados.

Gestión Outbound Insatisfacción Chat

¿Considera usted que esta fue buena o mala y por qué?:



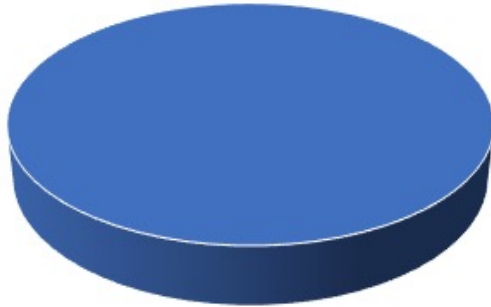
6; 100%

■ Buena

- Con el objetivo de identificar de una manera más precisa, los motivos de la insatisfacción de los ciudadanos que se comunicaron en diciembre 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 14 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

¿La información que recibió se ajusta a su consulta?

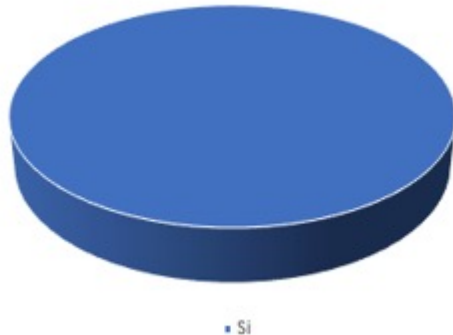


■ Si

- 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, de los ciudadanos que se comunicaron a través del canal de chat y quienes habían calificado de manera negativa, la interacción.
- 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

¿La información que recibió fue clara?



- Para la pregunta: *¿La información que recibió fue clara?*, 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, 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.



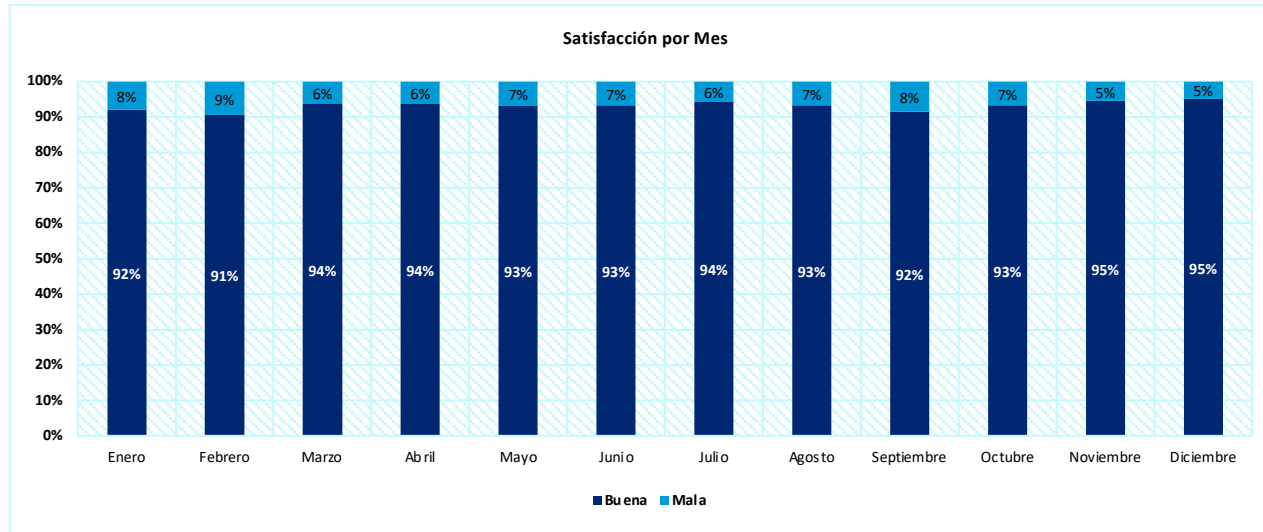
Telefónico

2021



Nivel de Satisfacción - NNA

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

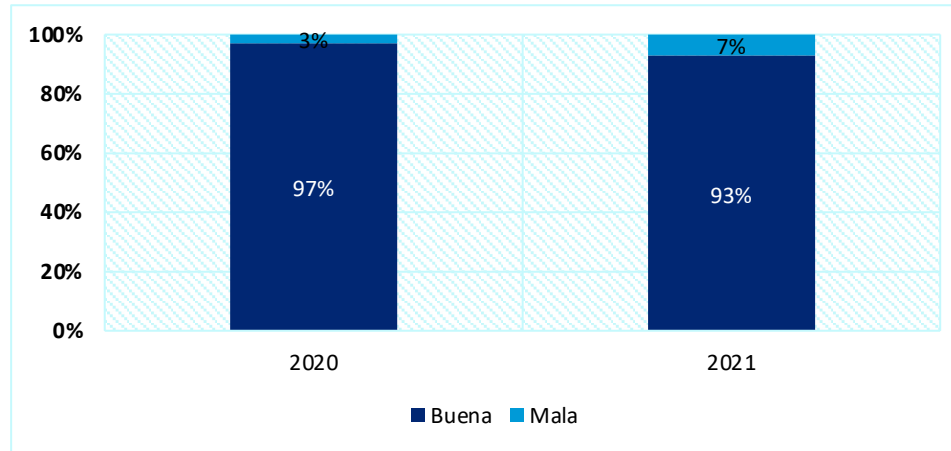


Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción de los NNA (Niños, niñas y adolescente) para diciembre 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).

Nivel de Satisfacción - NNA

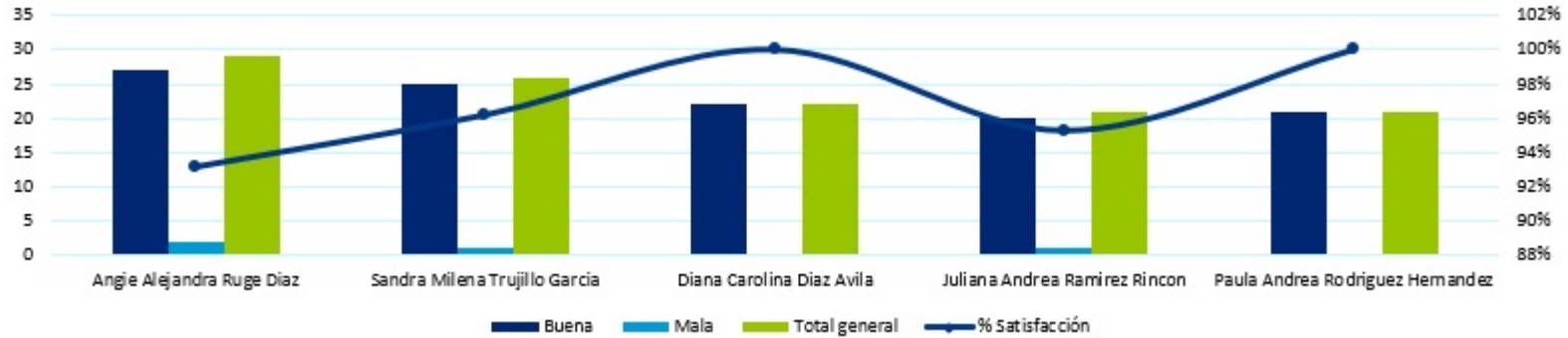
Resultado a la pregunta: ¿Te gusto hablar con nosotros?



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se ilustra en la grafica, el % de satisfacción para la atención de niños, niñas y adolescentes en el año 2021, se mantuvo sobre un promedio del 93%, en relación al año 2020, dando así cumplimiento al objetivo definido para el canal ($\geq 90\%$).
- Para el año 2022, se mantendrá el seguimiento y acompañamiento al canal señalado, a través de estrategias implementadas, por el equipo se 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

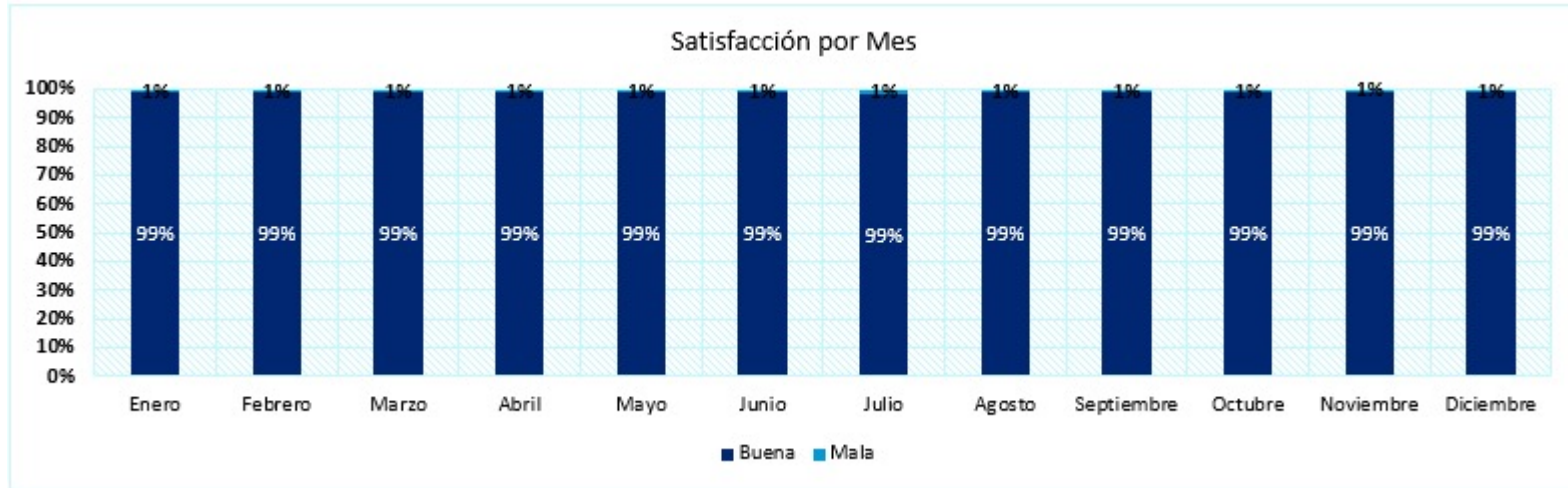


Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Angie Alejandra Ruge Diaz	27	2	29	93%
Sandra Milena Trujillo Garcia	25	1	26	96%
Diana Carolina Diaz Avila	22	0	22	100%
Juliana Andrea Ramirez Rincon	20	1	21	95%
Paula Andrea Rodriguez Hernandez	21	0	21	100%

Como se ilustra en la tabla el % de satisfacción alcanzado en general por todos los colaboradores, con mayor participación, de encuestas durante el mes de diciembre 2021, fue $\geq 90\%$, el cual es consecuencia, del fortalecimiento y desarrollo de las habilidades blandas necesarias para la atención de niños, niñas y adolescentes, a través del acompañamiento continuo, realizado por el supervisor, formador y profesional de psicosocial a cargo de cada equipo de trabajo.

Nivel de Satisfacción - Adultos

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



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Para el año 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.

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 2021, 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.

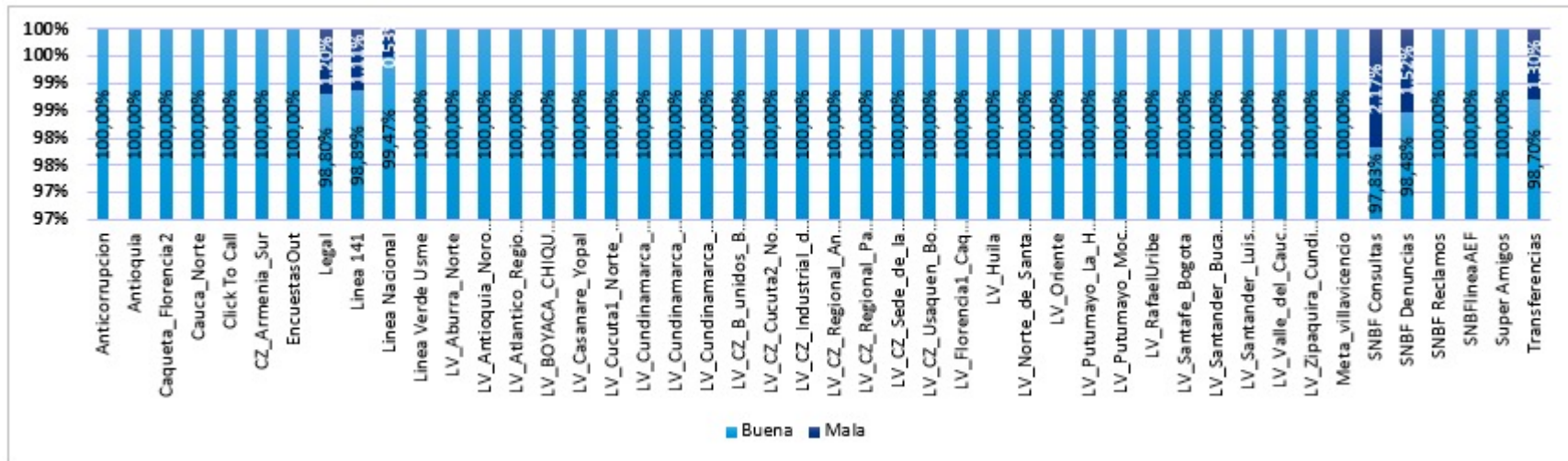
Resultado a la pregunta: **Apreciado Ciudadano, ¿la Atención del Asesor fue:**



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se ilustra en la grafica, el % de satisfacción para la atención adultos en el año 2021, se mantuvo sobre un promedio del 99%, en relación al año 2020, dando así cumplimiento al objetivo definido para el canal ($\geq 90\%$).
- Para el año 2022, 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.

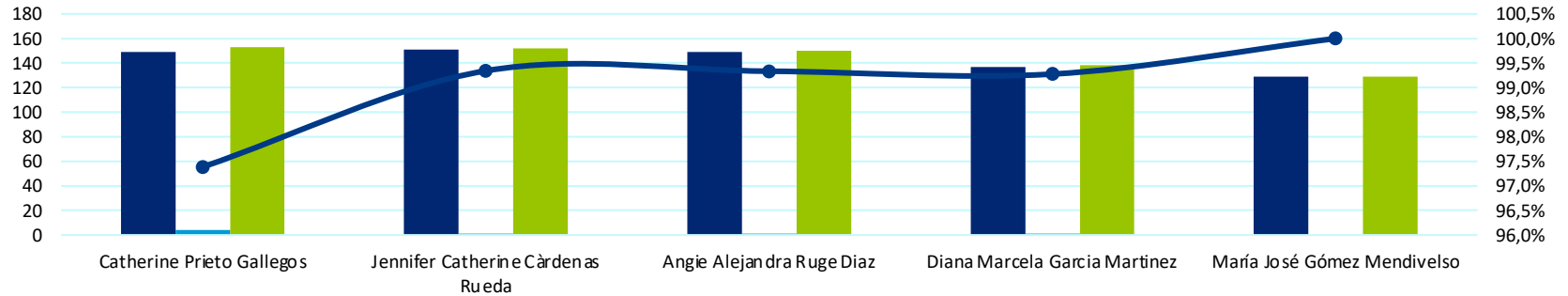
Nivel de Satisfacción - Adultos



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

El nivel de satisfacción de adultos por línea, presentó un comportamiento muy simétrico, evidenciando que el umbral más bajo obtenido a través de las diferentes opciones, se identificó en “SNBF Consultas”, no obstante, es importante decir, que a pesar de ello, se alcanzó con el umbral mínimo de aprobación ($\geq 90\%$) a nivel general.

Top Agentes Evaluados Encuestas de Satisfacción



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

■ Buena ■ Mala ■ Total general —●— % Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Catherine Prieto Gallegos	149	4	153	97,4%
Jennifer Catherine Cárdenas Rueda	151	1	152	99,3%
Angie Alejandra Ruge Diaz	149	1	150	99,3%
Diana Marcela Garcia Martinez	137	1	138	99,3%
María José Gómez Mendivelso	129	0	129	100,0%

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.

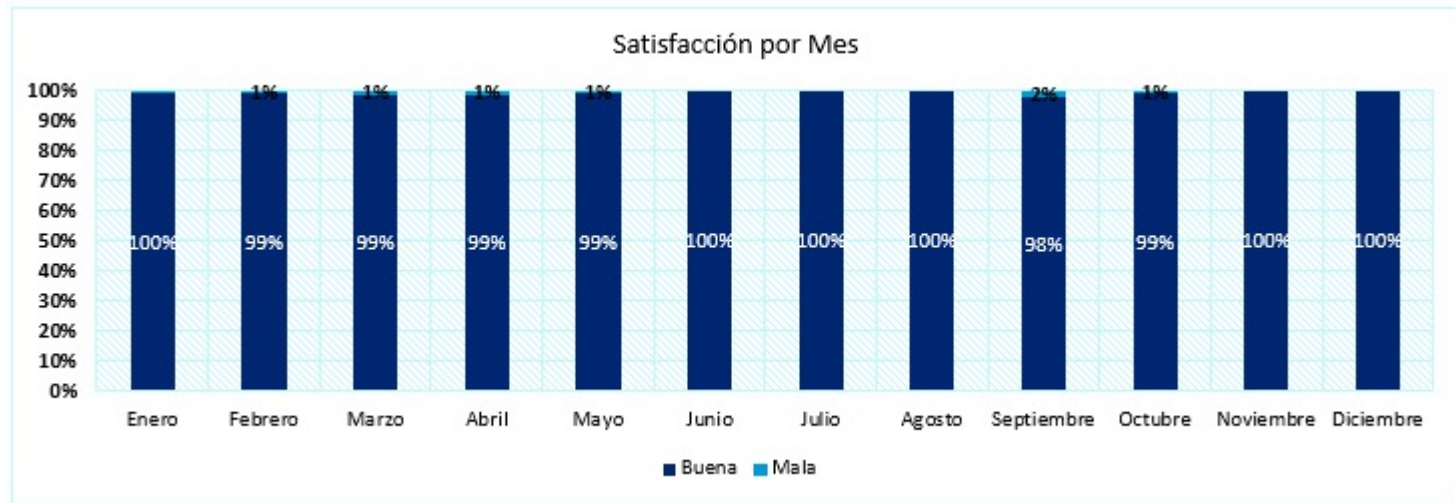
Video Llamada

2021



iQ
OUTSOURCING

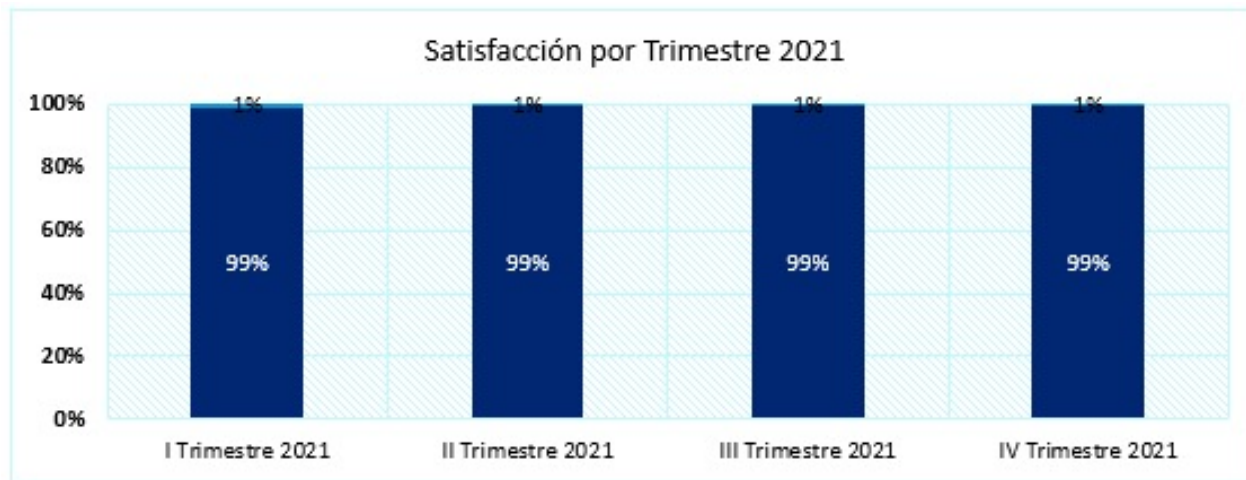
Interacciones - Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- El nivel de satisfacción del canal de *Videollamada*, alcanzó un umbral del 100%, cumpliendo así, con el objetivo mínimo esperado para el canal ($\geq 90\%$). Es de aclarar, que en estas interacciones, se atiende en su mayoría adultos y ciudadanos en el extranjero, a quienes se les brinda una respuesta concreta, lo que permite, mantener un nivel de satisfacción alto, en el canal señalado.

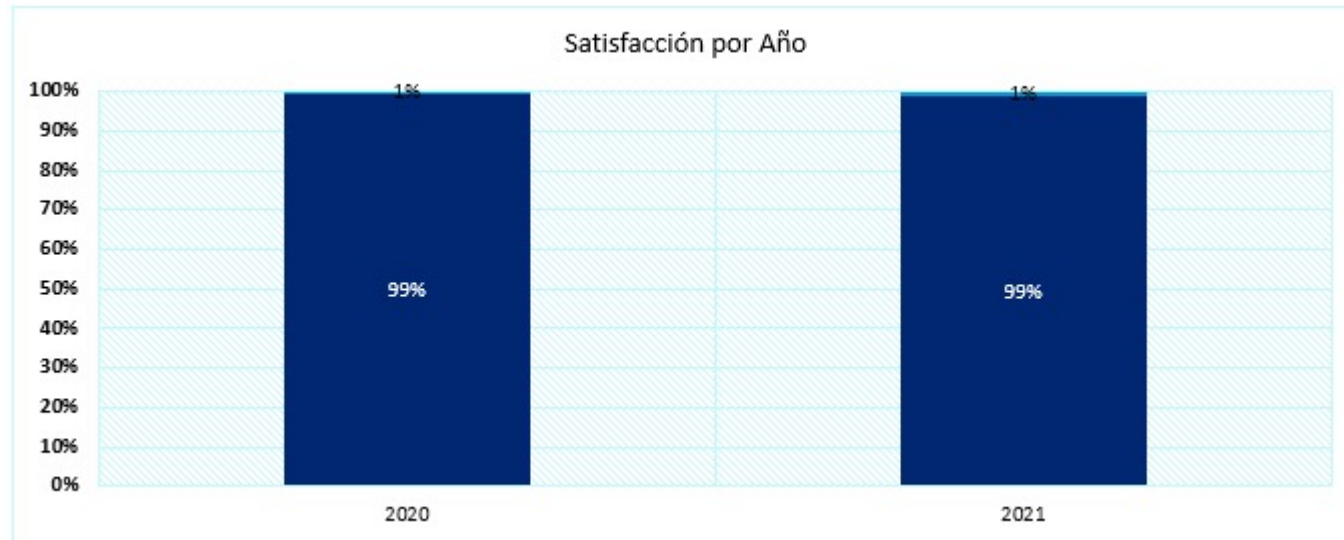
Interacciones- Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se ilustra en los resultados obtenidos en los cuatro trimestres del 2021, 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.

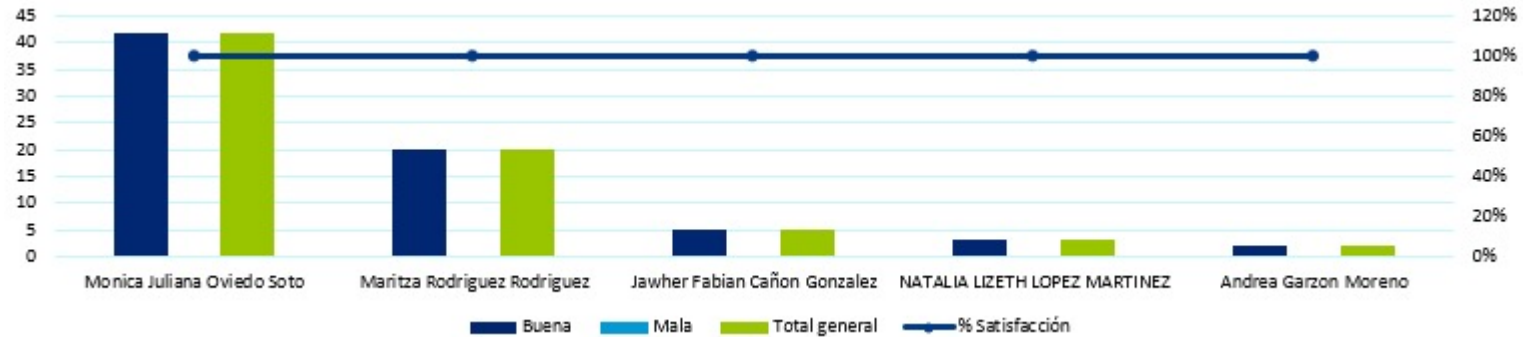
Interacciones- Videollamada



Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Como se ilustra en la grafica, el % de satisfacción para la atención adultos en el año 2021, se mantuvo sobre un promedio del 99%, en relación al año 2020, dando así cumplimiento al objetivo definido para el canal ($\geq 90\%$).
- Para el año 2022, se mantendrá el seguimiento y acompañamiento al canal señalado, a través de estrategias implementadas, por el equipo de 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



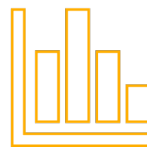
Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

Nombre	Buena	Mala	Total general	% Satisfacción
Monica Juliana Oviedo Soto	42		42	100%
Maritza Rodriguez Rodriguez	20		20	100%
Jawher Fabian Cañon Gonzalez	5		5	100%
NATALIA LIZETH LOPEZ MARTINEZ	3		3	100%
Andrea Garzon Moreno	2		2	100%

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

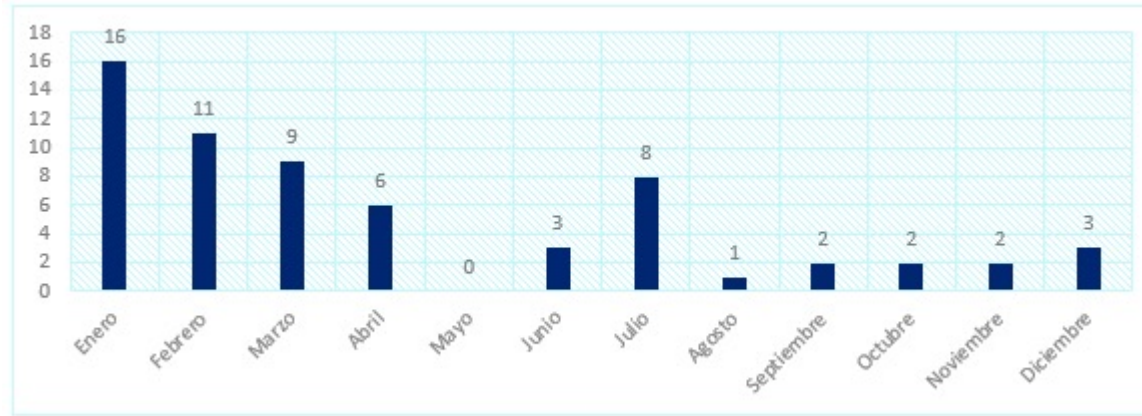
Análisis de resultados de los canales

2021



iQ
OUTSOURCING

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 petionario 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 año 2021, se recibió un total de 63 felicitaciones, en donde se destaca la atención brindada por cada uno de los agentes del centro de contacto.

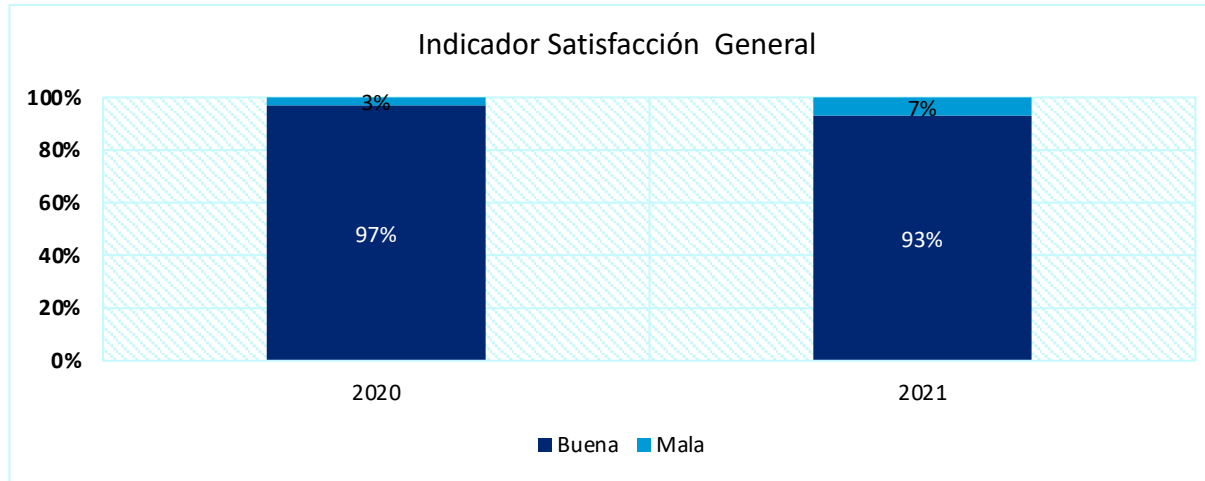
Resultados Encuestas Canales Diciembre

	Chat	Videollamada	NNA	Adultos	Total	% Indicador
Encuestas Calificadas con atención "Buena"	381	74	1.273	12.200	13.928	98,52%
Encuestas Calificadas con atención "Mala"	14		65	130	209	1,48%
Total de Encuestas Realizadas	395	74	1338	12330	14.137	100,00%

Fuente: Informe Encuestas de Satisfacción

- Para último mes del año, en el mes de diciembre 2021, se alcanzó una nota de satisfacción consolidada del 98,52%, presentando un aumento del 0,18%, en relación al mes de noviembre, no obstante, se mantiene en promedio, el umbral mínimo de aprobación ($\geq 90\%$), para cada uno de los canales que son objeto de medición.
- Aunado a lo anterior, es importante precisar que para el mes señalado, se mantuvo el seguimiento e implementación de acciones de mejora, en el canal de chat, ya que siempre había presentado el % de satisfacción más bajo, en relación a los demás canales, no obstante, gracias a estas acciones que se viene ejecutando por parte de los supervisores, formador y segmentos de apoyo, se logro mantener el objetivo esperado de aprobación (96%). 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.

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 2021, se mantuvo sobre un promedio del 93%, en relación al año 2020.
- Para el año 2022, 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

Diciembre 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:**

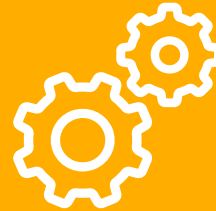
- Segmento
- Agente que atendió la interacción
- Reincidencia del agente
- Oportunidad de mejora mas relevante



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.



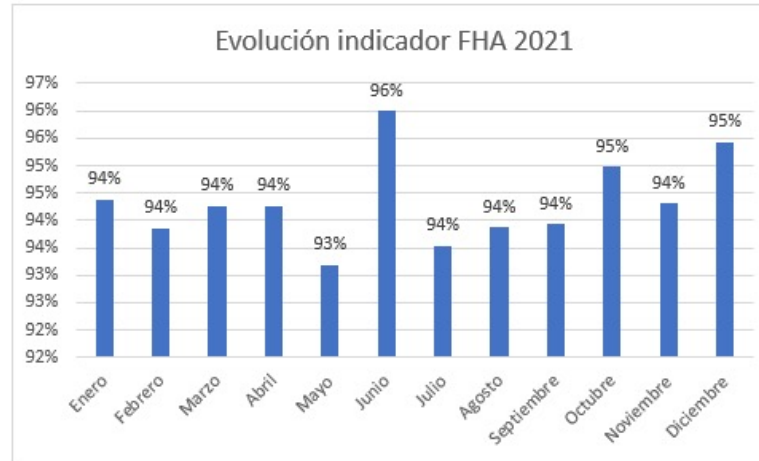
Acierto

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 diciembre 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.



Fuente: Informe FHA diciembre 2021

- Para diciembre de 2021, el indicador del FHA (Habilidades básicas y complementarias, para la atención, de niños, niñas y adolescentes) finalizó en el 95%, 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

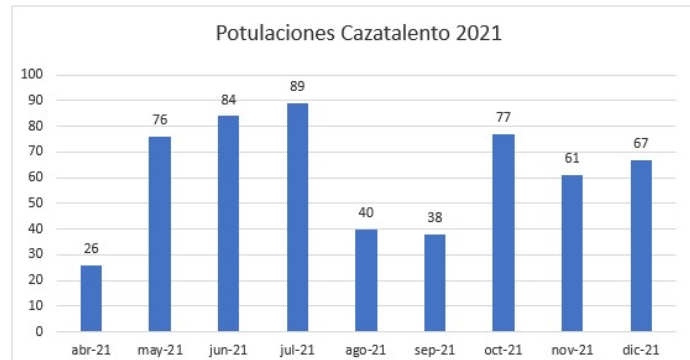
- Aplicación curso virtual “Re inducción corporativa”, actividad que se desarrolló entre los meses de noviembre y diciembre 2021, la cual tiene como propósito fortalecer el conocimiento del colaborador, en cada una de las dimensiones de la empresa, tales como, bienestar, riegos, liderazgo y visión estratégica, generando un mayor sentido de pertenencia y disposición en la ejecución de sus funciones diarias, esto a través de una exploración didáctica denominada “IQ SAPIENS 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 más oportunidades de mejora, en los indicadores objeto de revisión, definiendo acciones a corto, mediano y largo plazo.

Estrategias Implementadas

- A partir del mes de abril 2021, se implementó una nueva estrategia a todo el centro de contacto, denominada “Cazatalentos 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 diciembre 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.

Gracias

