

INFORME

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

JUNIO 2020

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ANGEE JULIETH PUENTES CAMACHO
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

El presente informe de gestión relaciona las actividades desarrolladas con las encuestas de satisfacción del grupo de atención al usuario el mes de junio de 2020, así:

Tarea:

Mostrar la gestión y los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas en el Centro de Contacto en junio 2020.

Avance:

Contemplando la gestión realizada con las encuestas de satisfacción por el grupo de atención al usuario, el objetivo es presentar el avance obtenido de la respectiva gestión para así identificar si hubo o no cumplimiento en la satisfacción de los usuarios del servicio obtenido por la Supervigilancia.

1. **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:** Durante el mes de junio se realiza la encuesta de satisfacción con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto del servicio que los agentes brindan en los canales telefónico y chat con el fin de detectar oportunidad de mejora que contribuyan a conseguir una mejor percepción de la atención brindada al ciudadano.

Mes	Total Encuestas	ponderado
Enero	1161	4.8
Febrero	1029	4.7
Marzo	918	4.7
Abril	746	4.7
Mayo	1228	4.7
Junio	1027	4.7

En la tabla anterior se evidencia la calificación ponderada por mes de las encuestas de satisfacción de los canales telefónico y chat, en una escala de 1 a 5, el promedio mensual de satisfacción de los ciudadanos es de 4.7

En los canales de atención se evalúan las siguientes preguntas:

- a) ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente
- b) ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente
- c) ¿La información suministrada fue clara?
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente

1.1. ENCUESTAS CANAL TELEFONICO

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta:

Los vigilados contestaron 873 encuestas con una participación del 30% y una calificación del 4.7 sobre 5.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ANGEE JULIETH PUENTES CAMACHO
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

A. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR ESTE CANAL

Oportunidad de atención del canal

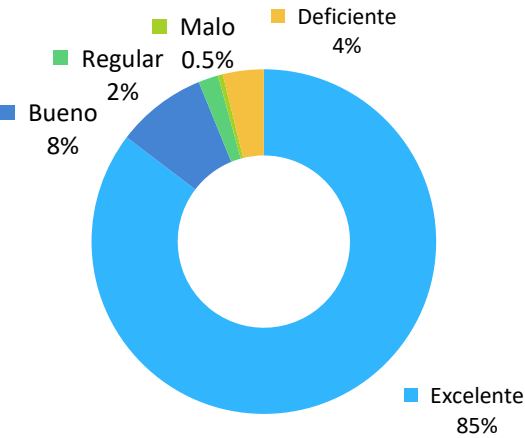


Gráfico 1 Oportunidad de atención por este canal

De los **860** ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, **734** calificaron como excelente la facilidad de comunicarse con la línea con un porcentaje de participación del **85%**, **73** calificaron como bueno con un porcentaje de participación del **8%**, **16** calificaron como regular con un porcentaje de participación del **2%**, **4** calificaron como malo con un porcentaje de participación del **0,5%** y **33** ciudadanos califican como deficiente con un % de participación del **4%**; sin embargo, las tres últimas opciones son debido a que la línea ha tenido momentos de alta afluencia de llamadas por lo tanto deben esperar hasta que ingrese la llamada con el agente.

B. LA CONSULTA FORMULADA FUE RESUELTA POR EL AGENTE

¿El agente respondió la pregunta?

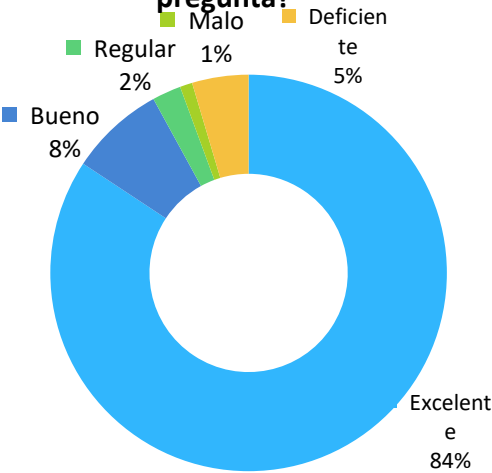


Gráfico 2 La consulta fue resuelta

De los **891** ciudadanos que realizaron la encuesta, **751** informaron que la consulta realizada fue resuelta en un **84%** como excelente, **69** indican que la consulta fue resuelta en **8%** como bueno, el **2%** informa que la consulta fue resuelta de forma regular, en cuanto al **6%** calificaron con malo y deficiente debido a que la consulta no fue resuelta, los motivos de las llamadas no tenían una respuesta que resultara conforme a la petición del ciudadano o los trámites tienen un tiempo de respuesta establecido por ley, pero este no se cumple extendiendo la espera por parte del ciudadano o son remitidos a otros organismos de control que es competencia de la consulta lo que genera insatisfacción.

FUNCIONARIO O ANALISTA		NOMBRE
Tramitado y Proyectado por		ANGEE JULIETH PUENTES CAMACHO
Revisado para firma por		GINA SOFIA PALACIOS
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.		

C. INFORMACIÓN CLARA Y SATISFACTORIA

De los **873** ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, **800** indicaron que la información brindada en la línea de atención fue clara y satisfactoria con un porcentaje de participación del **92%** de calificación como excelente y bueno, **73** estuvieron en desacuerdo con un porcentaje de participación del **8%**, en las calificaciones de regular, malo y deficiente, esto debido a que los ciudadanos no recibieron la información que ellos esperaban o la respuesta del trámite no fue positiva a su favor.

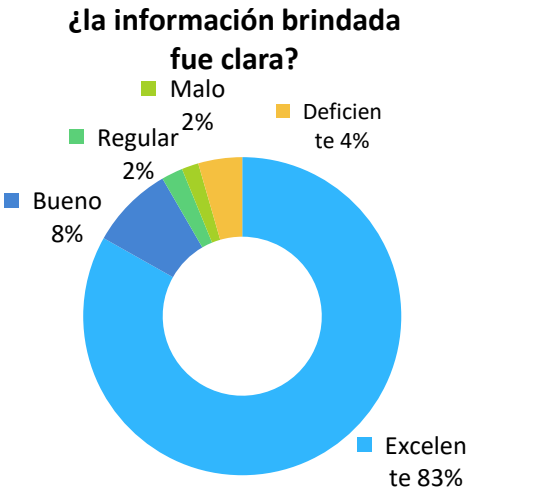


Gráfico 3. La información brindada es clara

1.2. ENCUESTAS CANAL CHAT

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta:

Los vigilados contestaron 154 encuestas con una participación del 31% y una calificación del 4.8 sobre 5.

A. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR ESTE CANAL

¿Como califica la oportunidad en la atención por este canal?

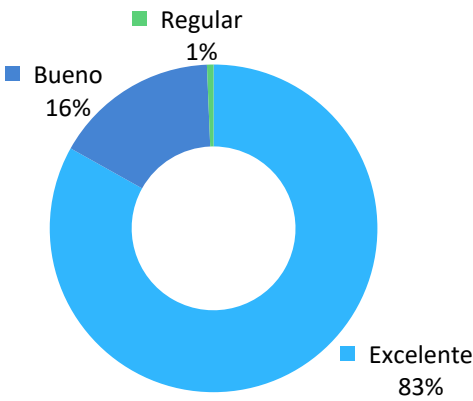


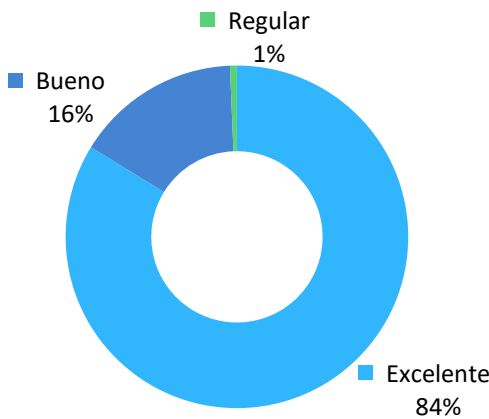
Gráfico 4. Oportunidad en la atención por este canal

De los **154** ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, **128** calificaron como excelente la facilidad de comunicarse con el chat teniendo un porcentaje de participación de **83%**, **25** calificaron como bueno con un porcentaje de participación del **16%**, lo cual son resultados positivos que indican la facilidad de comunicación por medio del chat. Por otro lado, las calificación de regular tuvo un porcentaje de participación del **1%**, esto debido a que solo se dispone de un agente contestando el chat y hay momentos en los que entras más de dos chats simultáneamente y la atención se demora unos segundos más

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectoado por	ANGEE JULIETH PUENTES CAMACHO
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

B. LA CONSULTA FORMULADA FUE RESUELTA POR EL AGENTE

¿El agente respondió la pregunta?



De los **154** ciudadanos que realizaron la encuesta **129** informaron que la consulta realizada fue resuelta en un **84%** como excelente, **24** indican que la consulta fue resuelta en **16%** como bueno y **1%** manifiesta que fue regular; es decir que los agentes están brindando la información correcta de acuerdo a lo solicitado por los usuarios.

Gráfico 5. La consulta fue resuelta

C. INFORMACIÓN CLARA Y SATISFACTORIA

De los **154** ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, **129** indicaron que la información brindada en la línea de atención fue clara y satisfactoria con un porcentaje de participación del **84%** de calificación como excelente, en cuanto a la calificación de bueno el **15%** de las personas estuvieron de acuerdo con la información brindada, por último, el **2%** calificaron como regular esto debido a que la información no era lo que los ciudadanos esperaban.

¿la información brindada fue clara?

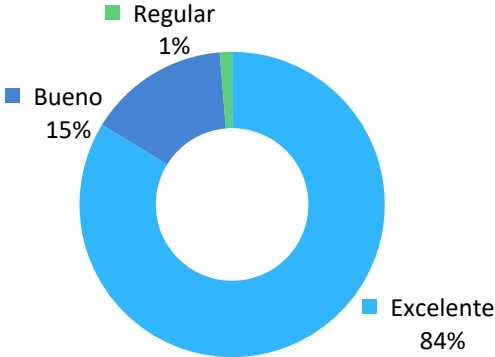


Gráfico 6 La información fue clara y satisfactoria.

2. CONCLUSIONES:

Finalmente, según los datos reportados de gestión de atención al usuario más relevantes para el mes, son los siguientes:

- Los canales telefónico y chat, tienen una significativa participación de la ciudadanía contestando la encuesta de satisfacción, las cuales también tienen un porcentaje alto en las calificaciones de excelente y bueno demostrando la calidad del servicio y la atención brindada.

FUNCIONARIO O ANALISTA		NOMBRE
Tramitado y Proyectado por		ANGEE JULIETH PUENTES CAMACHO
Revisado para firma por		GINA SOFIA PALACIOS
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.		

- Se implementaron encuestas de satisfacción solo por dos canales, el canal telefónico y el canal del chat, sin embargo; se está trabajando para la implementación de las encuestas de satisfacción en formato físico para los usuarios que accedan a los servicios en las instalaciones de la supervigilancia, y así mismo, poder mejorar el servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios, sin embargo, por la situación de emergencia sanitaria del COVID-19 a nivel nacional, esta labor se vera retrasada.

Cordialmente,



GINA SOFIA PALACIOS

Coordinador Grupo de Atención al Usuario

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	ANGEE JULIETH PUENTES CAMACHO
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	