

INFORME

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

AGOSTO 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 agosto de 2020, así:

Tarea:

Mostrar la gestión y los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas en el Centro de Contacto en agosto 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 agosto 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
Julio	1187	4.7
Agosto	1128	4.8

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

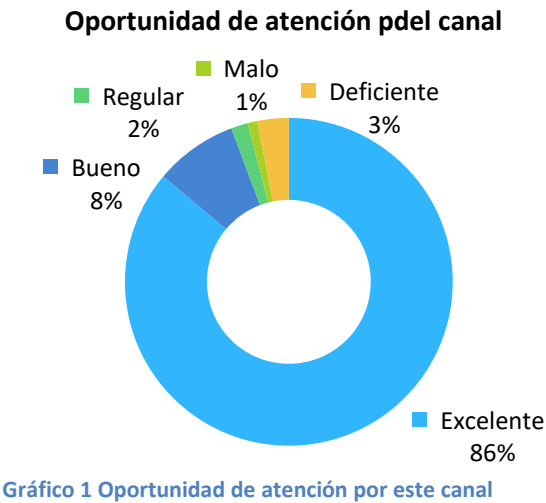
1.1. ENCUESTAS CANAL TELEFONICO

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta:

Los vigilados contestaron 980 encuestas con una participación del 35% y una calificación del 4.8 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



De los **965** ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, **831** calificaron como excelente la facilidad de comunicarse con la línea con un porcentaje de participación del **86%**, **79** calificaron como bueno con un porcentaje de participación del **8%**, **16** calificaron como regular con un porcentaje de participación del **2%**, **9** calificaron como malo con un porcentaje de participación del **1%** y **30** ciudadanos califican como deficiente con un % de participación del **3%**; 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



De los **1002** ciudadanos que realizaron la encuesta, **881** informaron que la consulta realizada fue resuelta en un **88%** como excelente, **64** indican que la consulta fue resuelta en **6%** como bueno, el **2%** informa que la consulta fue resuelta de forma regular, en cuanto al **4%** 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, la mayoría de los casos que tienen mayor tiempo de respuesta son escalados a la coordinadora del área con el fin de ayudar a estos vigilados.

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 **980** ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, **923** indicaron que la información brindada en la línea de atención fue clara y satisfactoria con un porcentaje de participación del **94%** de calificación como excelente y bueno, **57** estuvieron en desacuerdo con un porcentaje de participación del **6%**, en las calificaciones de regular, malo y deficiente, esto debido a que los ciudadanos no recibieron la información que ellos esperaban sin embargo los agentes escalan la mayoría de los casos con el fin de ayudar a los vigilados, para los casos que son recientes y los vigilados deben esperar respuesta se le indica el tiempo de estudio lo que genera mal estar en los vigilados y a pesar que en llamada manifiestan que no es culpa de los agentes los ciudadanos califican negativamente.

¿la información brindada fue clara?

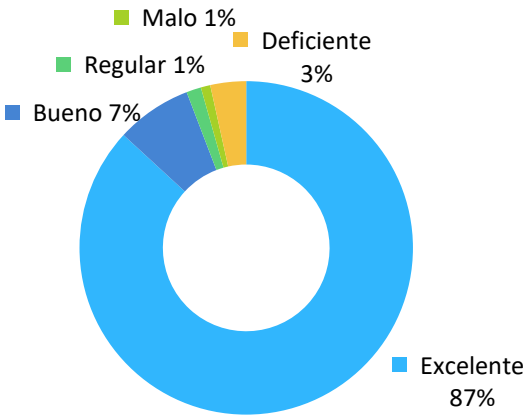


Gráfico 3. La información brindada es clara

1.2. ENCUESTAS CANAL CHAT

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta:

Los vigilados contestaron 144 encuestas con una participación del 31% y una calificación del 4.9 sobre 5.

a. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR ESTE CANAL

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

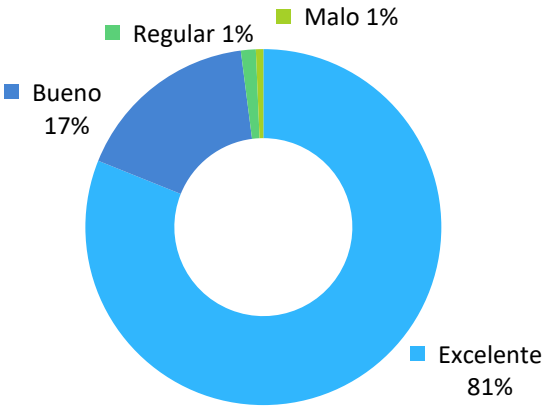


Gráfico 4. Oportunidad en la atención por este canal

De los **148** ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, **120** calificaron como excelente la facilidad de comunicarse con el chat teniendo un porcentaje de participación de **81%**, **25** calificaron como bueno con un porcentaje de participación del **17%**, lo cual son resultados positivos que indican la facilidad de comunicación por medio del chat. Por otro lado, la calificación de regular y malo tuvo un porcentaje de participación del **2%**, 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 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.		

b. LA CONSULTA FORMULADA FUE RESUELTA POR EL AGENTE

¿El agente respondió la pregunta?

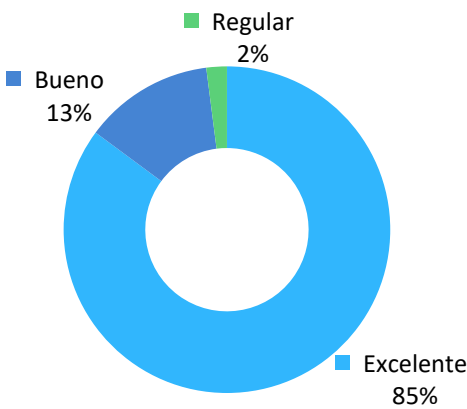


Gráfico 5. La consulta fue resuelta

De los **148** ciudadanos que realizaron la encuesta **126** informaron que la consulta realizada fue resuelta en un **85%** como excelente, **19** indican que la consulta fue resuelta en **13%** como bueno y **2%** manifiesta que fue regular; es decir que los agentes están brindando la información correcta de acuerdo con lo solicitado por los usuarios.

c. INFORMACIÓN CLARA Y SATISFACTORIA

De los **148** ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, **123** indicaron que la información brindada en la línea de atención fue clara y satisfactoria con un porcentaje de participación del **83%** de calificación como excelente, en cuanto a la calificación de bueno el **16%** de las personas estuvieron de acuerdo con la información brindada, por último, el **1%** calificaron como regular esto debido a que la información no era lo que los ciudadanos esperaban.

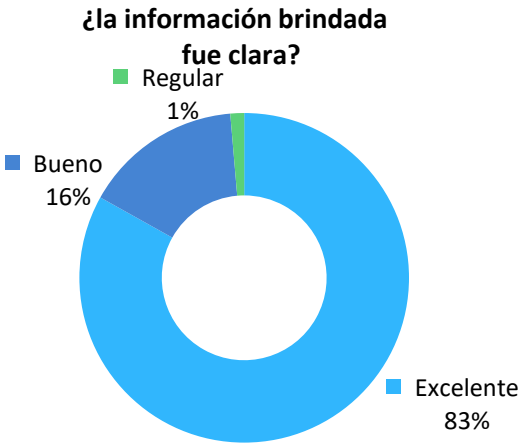


Gráfico 1 La información fue clara y satisfactoria.

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.
- 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,

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.	

poder mejorar el servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios, sin embargo, no se podrá ejecutar hasta no realizar labores presenciales.

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.	