

FECHA: 04/10/2022

PARA: LUZ EMILCE MAMBUSCAY LOPEZ - JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

DE: CHRISTIAN RAFAEL HERAZO MIRANDA - SECRETARIO GENERAL DE SUPERINTENDENCIA

ASUNTO: - INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2022

El presente informe de gestión relaciona las actividades desarrolladas con las encuestas de satisfacción del grupo de atención al usuario el mes de Septiembre de 2022, así:

Tarea: Mostrar la gestión y los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas por los canales de Atención al Usuario para el periodo de Septiembre de 2022.

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. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Las encuestas de satisfacción se realizan con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto del servicio que los agentes de la Supervigilancia brindan a través de los canales de atención, con el fin de detectar oportunidad de mejora que contribuyan a conseguir una mejor percepción de la atención brindada a los usuarios.

En los canales de atención se evalúan las siguientes tres (3) preguntas para medir la satisfacción de los usuarios, estableciendo una escala de cinco niveles donde 5 es la calificación más alta para una atención Excelente y 1 la más baja: **(5) Excelente – (4) Bueno – (3) Regular – (2) Malo – (1) Deficiente.**

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	CRISTIAN BENIGNO MORALES AREVALO
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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.	

Página 1 de 10

1. ¿Cómo califica la oportunidad de atención de este canal?
2. ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?
3. ¿La información suministrada fue clara?

A) ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Con esta encuesta se busca tener de primera mano la percepción de satisfacción de forma y el contenido de la atención suministrada por los agentes, en promedio se puede tener un 90% de satisfacción de atención al cliente de calificación de Excelente (tres puntos porcentuales más que en el mes anterior). Y Consiguiendo un 95% de satisfacción general entre las calificaciones Buena y Excelente.

RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFONICO SEPTIEMBRE DE 2022						
ITEM	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	Totales
PREGUNTA 1	695	50	8	4	20	777
PREGUNTA 2	699	43	5	3	27	777
PREGUNTA 3	703	37	5	7	25	777
TOTAL	2097	130	18	14	72	2331
Porcentaje	90%	6%	1%	1%	3%	
Participación	36%					

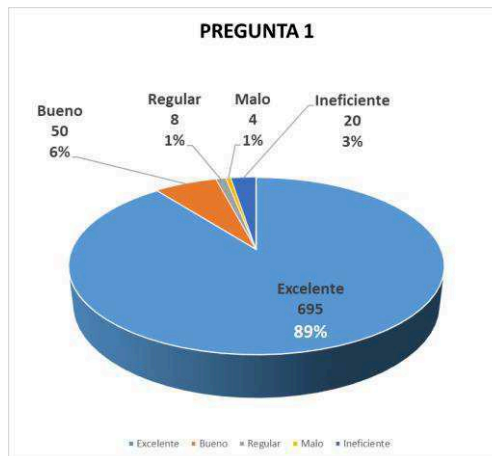
Tabla encuesta de Satisfacción

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	CRISTIAN BENIGNO MORALES AREVALO
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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.	

GRÁFICO DE ANÁLISIS POR PREGUNTA CANAL TELEFÓNICO

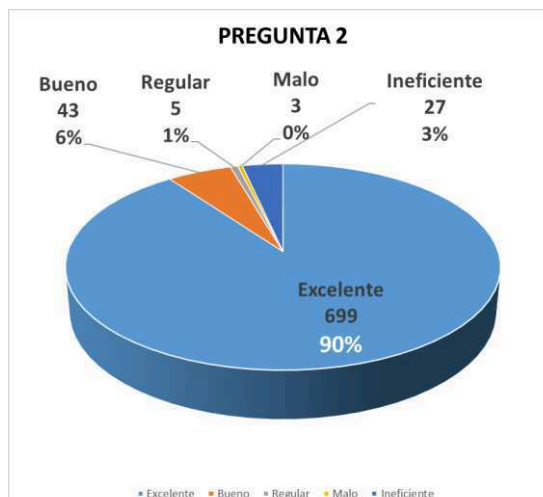
Pregunta 1 ¿Como califica la oportunidad en la atención por este canal?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del 89% de calificación excelente (tres puntos más que el mes anterior), en la oportunidad de atención a través del centro de llamada, y una calificación ponderada acumulada entre excelente y buena del 95%.



Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?

La gráfica nos muestra un porcentaje del 90% de calificación excelente (dos puntos más que el mes anterior), en la respuesta que permite determinar si el agente que le ha atendido respondió la consulta(s) para la cual se hizo la llamada, y una calificación ponderada acumulada entre excelente y buena del 96%.

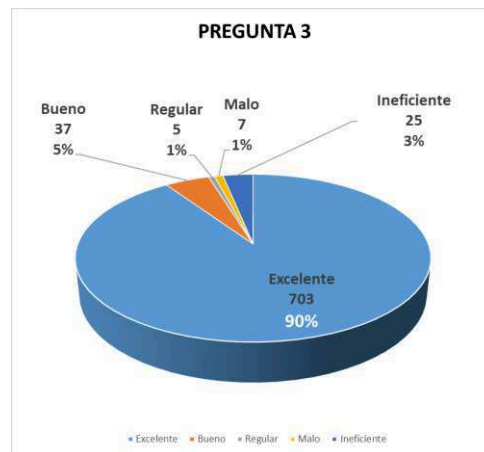


FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectoado por	CRISTIAN BENIGNO MORALES AREVALO
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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

Pregunta 3

¿La información suministrada fue clara?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del 90% de calificación excelente (tres puntos más que en el mes anterior), al ofrecer claridad en la información que se le suministra al llamante, y una calificación ponderada acumulada entre excelente y buena del 95%.



GENERALIZANDO LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
DESDE SEPTIEMBRE 1 AL 30 DE 2022

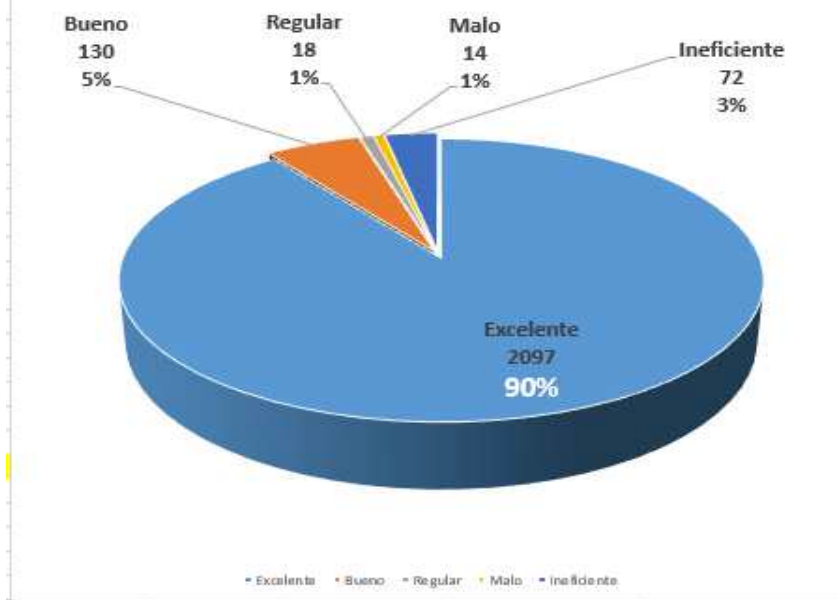


Gráfico general de Análisis de Respuesta Canal Telefónico

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	CRISTIAN BENIGNO MORALES AREVALO
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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.	

HISTÓRICOS DE PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFÓNICO

HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN MENSUAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFONICO				
MES	LLAMADAS CONTESTADAS	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN MENSUAL	Porcentaje de Satisfacción %
Enero	1692	428	27%	98%
Febrero	1898	530	28%	97%
Marzo	2348	655	28%	96%
Abril	2861	659	23%	96%
Mayo	2287	612	27%	96%
Junio	1758	533	30%	97%
Julio	1780	589	33%	98%
Agosto	2419	867	36%	87%
Septiembre	2179	777	36%	96%
TOTAL	16.803	4816	30%	96%

En el anterior cuadro observamos que ha subido la participación de los llamantes en la Encuesta de Satisfacción, respecto al mes inmediatamente anterior, en un total de 2% (punto porcentual), se tiene un 36% durante el mes de Septiembre.

B) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL CHAT

El operador formula las tres preguntas mencionadas anteriormente, al interlocutor para ser contestadas en la escala de 1 a 5. **(5) Excelente – (4) Bueno – (3) Regular – (2) Malo – (1) Deficiente.**

De las 158 interacciones el canal chat, 41 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	CRISTIAN BENIGNO MORALES AREVALO
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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 observa que existe poco interés por parte del usuario en contestar La encuesta de satisfacción.

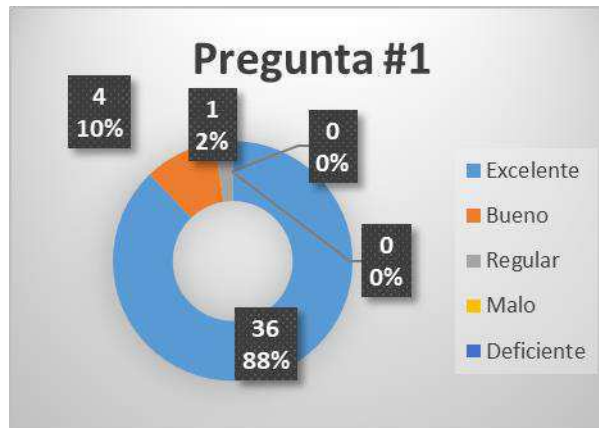


FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	CRISTIAN BENIGNO MORALES AREVALO
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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

GRÁFICO DE ANÁLISIS POR PREGUNTA CANAL CHAT

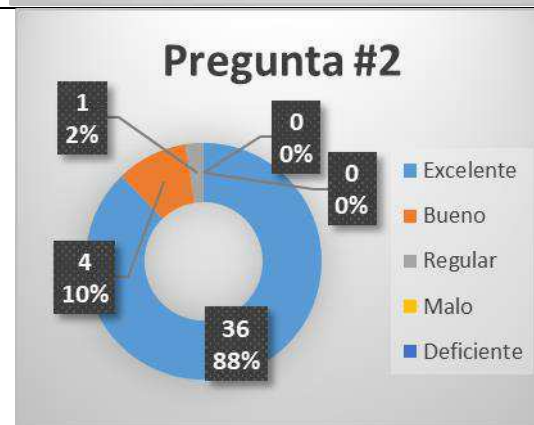
Pregunta 1 ¿Cómo califica la oportunidad de atención de este canal?

De los 55 ciudadanos que realizaron la encuesta 46 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 9 informaron que el servicio fue bueno. Ninguno la califica el servicio como malo, regular o deficiente, es decir: el acceso al canal sigue siendo oportuno.



Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?

De los 55 ciudadanos que realizaron la encuesta, 46 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 9 informaron que el servicio fue bueno. Ninguno califica el servicio como regular, malo o deficiente es decir: el acceso al canal sigue siendo oportuno.



FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	CRISTIAN BENIGNO MORALES AREVALO
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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.	

Pregunta 3 ¿La información suministrada fue clara?

De los 55 ciudadanos que realizaron la encuesta, 46 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 9 informaron que el servicio fue bueno y Ninguno califica el servicio como regular, malo o deficiente, es decir: el acceso al canal sigue siendo oportuno.

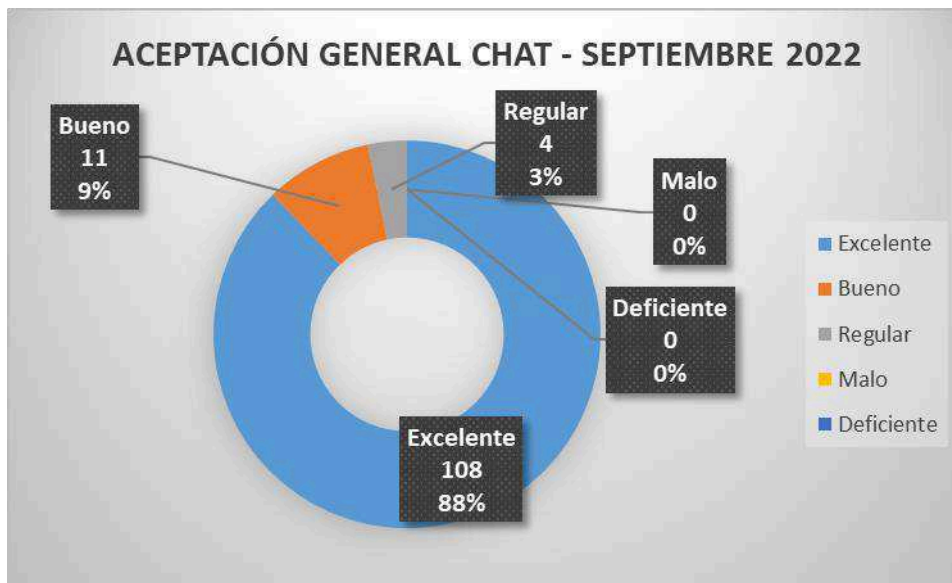


FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	CRISTIAN BENIGNO MORALES AREVALO
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra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

Página 8 de 10

PROMEDIO DE ACEPTACIÓN GENERAL DEL CANAL CHAT EN LOS USUARIOS QUE REALIZARON LA ENCUESTA

El canal tiene una aceptación que lo califica como Excelente en un 88%, Bueno en un 9%, por lo que la gestión del operador, la atención, y la respuesta a las solicitudes son satisfactorias para los usuarios.



FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	CRISTIAN BENIGNO MORALES AREVALO
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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.	

Página 9 de 10

CONCLUSIONES

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

- **Encuestas de Satisfacción Telefónico:** Con las encuestas se busca tener de primera mano la percepción de satisfacción de la forma y el contenido de la atención suministrada por los agentes.
- La cantidad de personas que accedieron a contestar las Encuesta de Satisfacción Telefónica fue de un total de 777, y tuvo un porcentaje de participación del 36%, y de satisfacción del 90%.
- Encuestas de Satisfacción Chat: De las 158 interacciones el canal chat, 41 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción por lo que 117 usuarios cerraron el chat antes o en el momento en el que el operador les solicita contestar.
- El canal tiene una aceptación que lo califica como excelente en un 89%.
- El nivel de satisfacción de los ciudadanos que aceptaron la encuesta se encuentra en el 90%.

Cordialmente,

CHRISTIAN RAFAEL HERAZO MIRANDA
Secretario General



Firmado digitalmente: CHRISTIAN HERAZO MIRANDA

SECRETARIO GENERAL DE LA SUPERINTENDENCIA CODIGO 1 2 1 GRADO 22

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	CRISTIAN BENIGNO MORALES AREVALO
Revisado para firma por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
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.	

Página 10 de 10