

INFORME

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

ENERO DE 2022

El presente informe de gestión relaciona las actividades desarrolladas con las encuestas de satisfacción del grupo de atención al usuario en el mes de Enero, 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 Enero 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**

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 la 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. Y Consiguiendo un **97%** de satisfacción general entre las calificaciones Buena y Excelente.

RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFONICO ENERO 2022						
ITEM	Excelente	Buena	Regular	Mala	Deficiente	Totales
PREGUNTA 1	410	40	5	2	4	461
PREGUNTA 2	415	28	2	1	15	461
PREGUNTA 3	419	23	5	1	13	461
TOTAL	1244	91	12	4	32	1383
Porcentaje	90%	7%	1%	0%	2%	
Participación	27%					

Tabla encuesta de Satisfacción

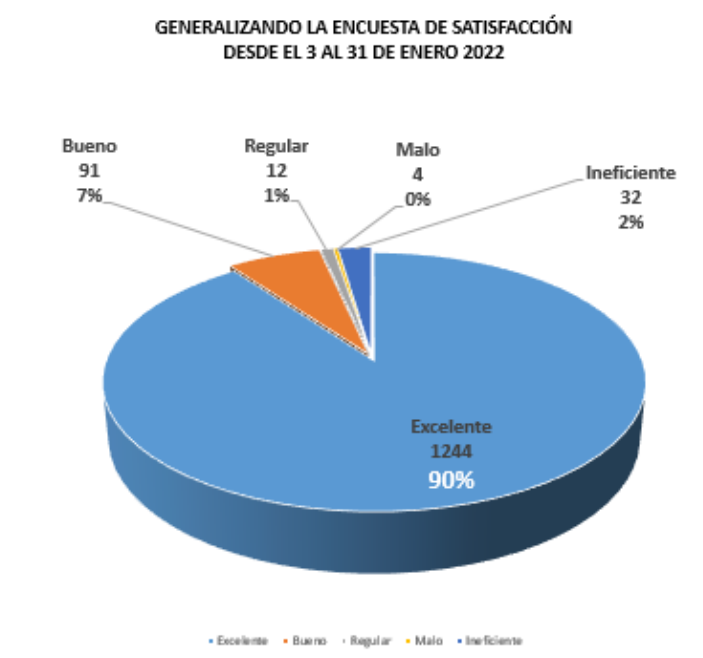
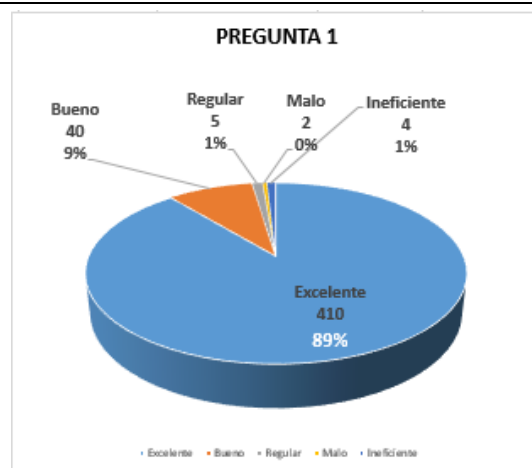


Gráfico general de Análisis de Respuesta Canal Telefónico

GRÁFICO DE ANÁLISIS POR PREGUNTA CANAL TELEFÓNICO

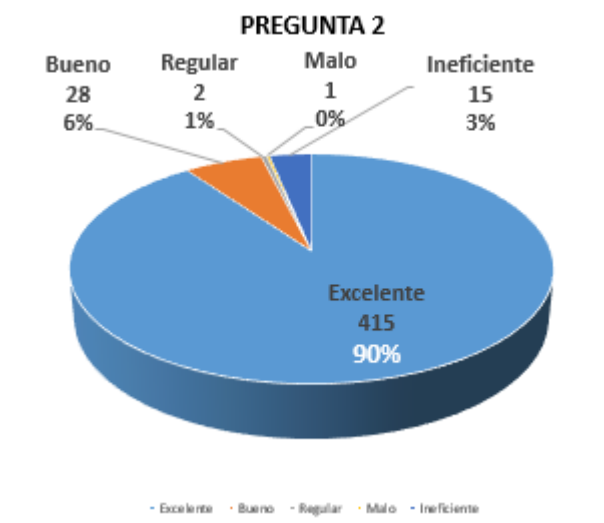
Pregunta 1 ¿Como califica la oportunidad en la atención por este canal?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del **89%** de calificación excelente, en la oportunidad de atención a través del centro de llamada, y una calificación ponderada acumulada entre excelente y buena del 98%.



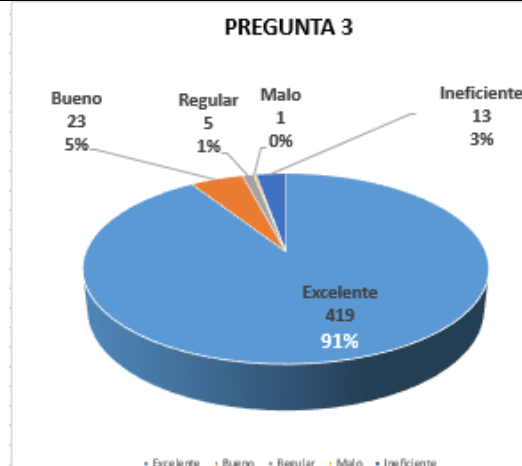
Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?

La gráfica nos muestra un porcentaje del **90%** de calificación excelente, 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 95%.



Pregunta 3
¿La información suministrada fue clara?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del **90%** de calificación excelente, al ofrecer claridad en la información que se le suministra al llamante, y una calificación ponderada acumulada entre excelente y buena del 96%.

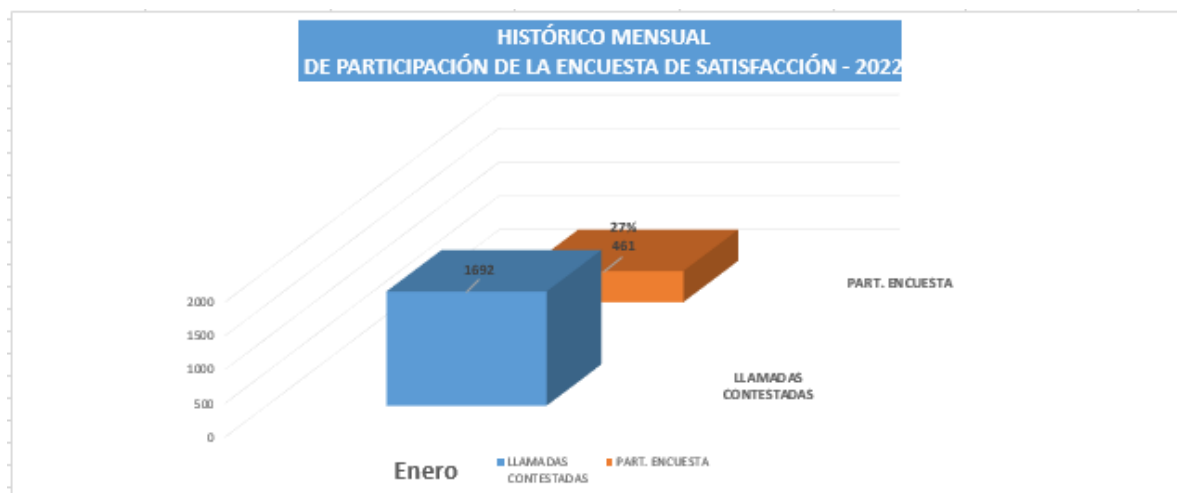


**HISTÓRICOS DE PARTICIPACIÓN MENSUAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
CANAL TELEFÓNICO**

HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFONICO - 2022			
MES	LLAMADAS CONTESTADAS	PART. ENCUESTA	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN MENSUAL
Enero	1692	428	27%
TOTAL	1692	428	27%

En el anterior cuadro observamos que se ha mantenido la participación de los llamantes en la Encuesta de Satisfacción, respecto al mes inmediatamente anterior, para el mes de Diciembre que estuvo también en 27%.

En el diagrama de barras mostrado para el histórico tenemos la relación mes a mes entre las llamadas contestadas y la participación en la encuesta durante esos periodos de tiempo, la gráfica se inicia con el presente mes Enero.

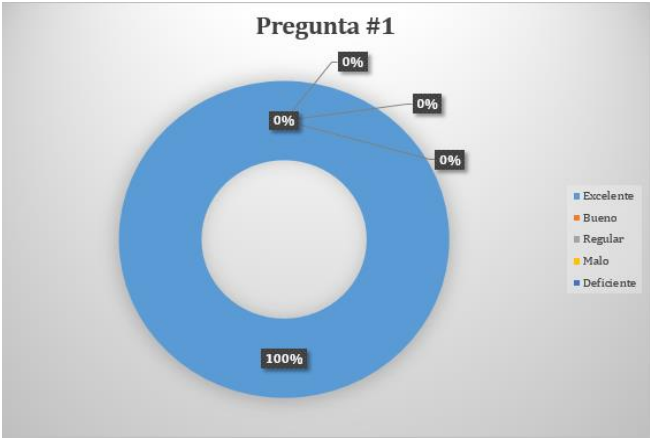
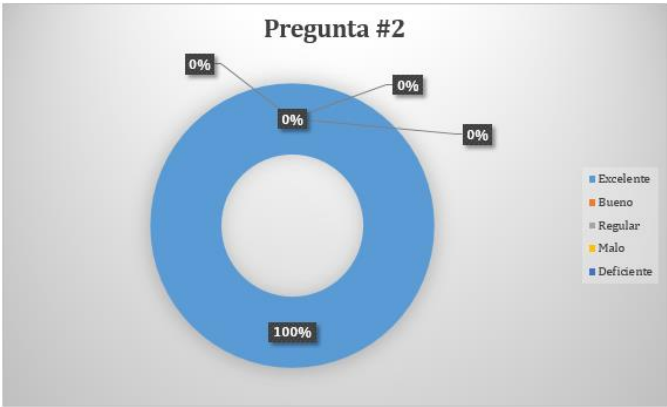


B) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL CHAT

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.**

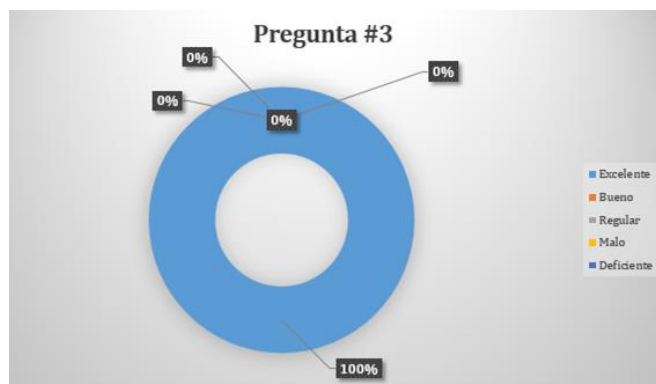
De las **157** interacciones el canal chat, **3** personas contestaron la encuesta de satisfacción y 154 prefirieron no contestar y cierran el chat antes o en el momento en el que el operador les solicita contestar. La encuesta muestra una aceptación del **2%** para ser contestada. Se observa que sigue existiendo poco interés por parte del usuario en contestar la encuesta de satisfacción.



GRÁFICO DE ANÁLISIS POR PREGUNTA CANAL CHAT													
Pregunta 1 ¿Cómo califica la oportunidad de atención de este canal? De los 3 ciudadanos que realizaron la encuesta, los 3 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, es decir el acceso al canal sigue siendo oportuno	 <table border="1"> <caption>Pregunta #1</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Excelente	100%	Bueno	0%	Regular	0%	Malo	0%	Deficiente	0%
Categoría	Porcentaje												
Excelente	100%												
Bueno	0%												
Regular	0%												
Malo	0%												
Deficiente	0%												
Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada? De los 3 ciudadanos que realizaron la encuesta, 3 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, ninguno la califica el servicio como bueno, regular, malo, o deficiente, es decir: el acceso al canal sigue siendo oportuno	 <table border="1"> <caption>Pregunta #2</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Excelente	100%	Bueno	0%	Regular	0%	Malo	0%	Deficiente	0%
Categoría	Porcentaje												
Excelente	100%												
Bueno	0%												
Regular	0%												
Malo	0%												
Deficiente	0%												

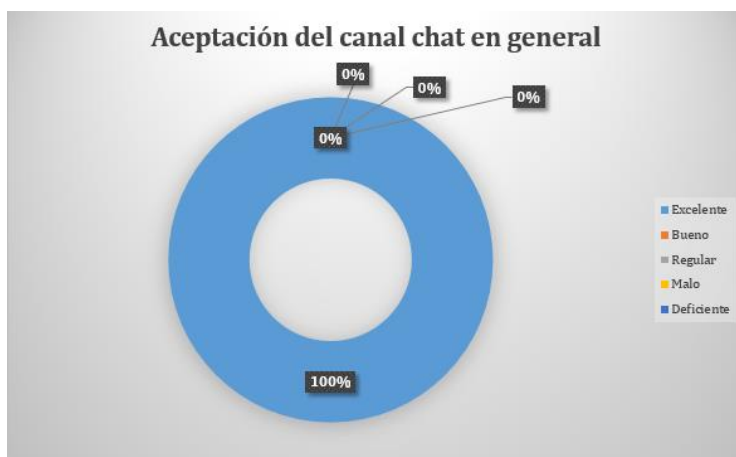
Pregunta 3 ¿La información suministrada fue clara?

De los 3 ciudadanos que realizaron la encuesta, 3 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, ninguno la califica el servicio como bueno, regular, malo, o deficiente, es decir: el acceso al canal sigue siendo oportuno.



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 100%, ninguno lo califico como regular, por lo que la gestión del operador, la atención, y la respuesta a las solicitudes son satisfactorias para los usuarios.

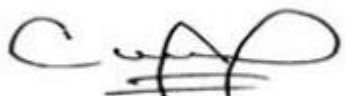


CONCLUSIONES

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.
- En promedio se puede tener un **90%** de satisfacción de atención al cliente de calificación de Excelente. Y Consiguiendo un **97%** de satisfacción general entre las calificaciones Buena y Excelente de las personas que utilizan los Servicios en el Centro de Contacto telefónico de la Supervigilancia.
- Observamos que se ha mantenido la participación de los llamantes en la Encuesta de Satisfacción, en un **27%**.
- **Encuestas de Satisfacción Chat:** De las **157** interacciones el canal chat, **3** personas contestaron la encuesta de satisfacción y 154 prefirieron no contestar y cierran el chat antes o en el momento en el que el operador les solicita contestar.
- La encuesta muestra una aceptación del **2%** para ser contestada. Se observa que sigue existiendo poco interés por parte del usuario en contestar la encuesta de satisfacción.
- El canal tiene una aceptación que lo califica como excelente en un 100%, ninguno lo califico como regular, por lo que la gestión del operador, la atención, y la respuesta a las solicitudes son satisfactorias para los usuarios.

Cordialmente,



CHRISTIAN RAFAEL HERAZO MIRANDA
Secretario General