

INFORME

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

ABRIL DE 2022

El presente informe de gestión relaciona las actividades desarrolladas con las encuestas de satisfacción del grupo de atención al usuario el mes de Abril 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 Abril 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 **88%** de satisfacción de atención al cliente de calificación de Excelente. Y Consiguiendo un **96%** de satisfacción general entre las calificaciones Buena y Excelente.

RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFONICO ABRIL DE 2022						
ITEM	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	Totales
PREGUNTA 1	571	65	11	5	7	659
PREGUNTA 2	585	45	5	4	20	659
PREGUNTA 3	574	54	5	9	17	659
TOTAL	1730	164	21	18	44	1977
Porcentaje	88%	8%	1%	1%	2%	
Participación	23%					

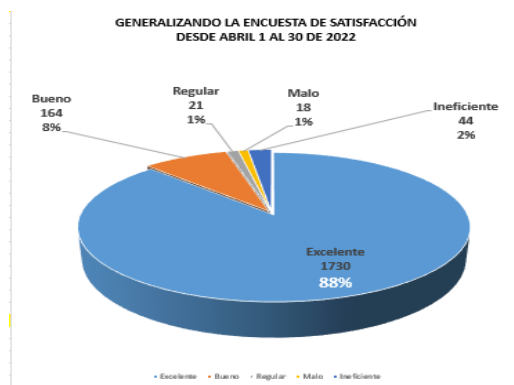


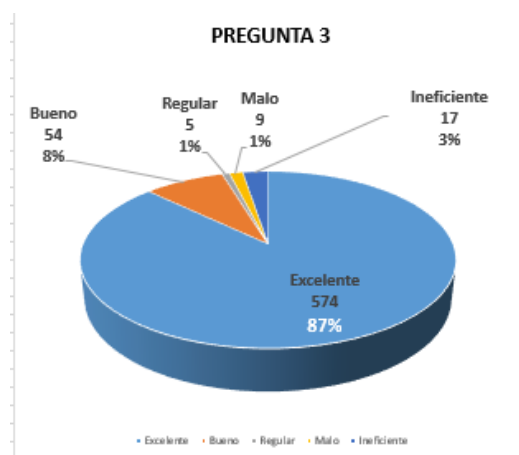
Gráfico general de Análisis de Respuesta Canal Telefónico

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 86% de calificación excelente (<i>2 puntos porcentuales más bajo que en el mes anterior</i>), en la oportunidad de atención a través del centro de llamada, y una calificación ponderada acumulada entre excelente y buena del 96%.	<table><caption>PREGUNTA 1</caption><thead><tr><th>Calificación</th><th>Porcentaje</th><th>Count</th></tr></thead><tbody><tr><td>Excelente</td><td>86%</td><td>571</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>10%</td><td>65</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2%</td><td>11</td></tr><tr><td>Malo</td><td>1%</td><td>5</td></tr><tr><td>Ineficiente</td><td>1%</td><td>7</td></tr></tbody></table>	Calificación	Porcentaje	Count	Excelente	86%	571	Bueno	10%	65	Regular	2%	11	Malo	1%	5	Ineficiente	1%	7
Calificación	Porcentaje	Count																	
Excelente	86%	571																	
Bueno	10%	65																	
Regular	2%	11																	
Malo	1%	5																	
Ineficiente	1%	7																	
Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada? La gráfica nos muestra un porcentaje del 89% de calificación excelente (<i>similar al mes anterior</i>), 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% (<i>1 Punto porcentual más alto que el mes anterior</i>)	<table><caption>PREGUNTA 2</caption><thead><tr><th>Calificación</th><th>Porcentaje</th><th>Count</th></tr></thead><tbody><tr><td>Excelente</td><td>89%</td><td>585</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>7%</td><td>45</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1%</td><td>5</td></tr><tr><td>Malo</td><td>0%</td><td>4</td></tr><tr><td>Ineficiente</td><td>3%</td><td>20</td></tr></tbody></table>	Calificación	Porcentaje	Count	Excelente	89%	585	Bueno	7%	45	Regular	1%	5	Malo	0%	4	Ineficiente	3%	20
Calificación	Porcentaje	Count																	
Excelente	89%	585																	
Bueno	7%	45																	
Regular	1%	5																	
Malo	0%	4																	
Ineficiente	3%	20																	

Pregunta 3

¿La información suministrada fue clara?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del **87%** de calificación excelente (*3 puntos porcentuales más bajo 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%. (*1 punto porcentual más bajo que en el mes anterior*),

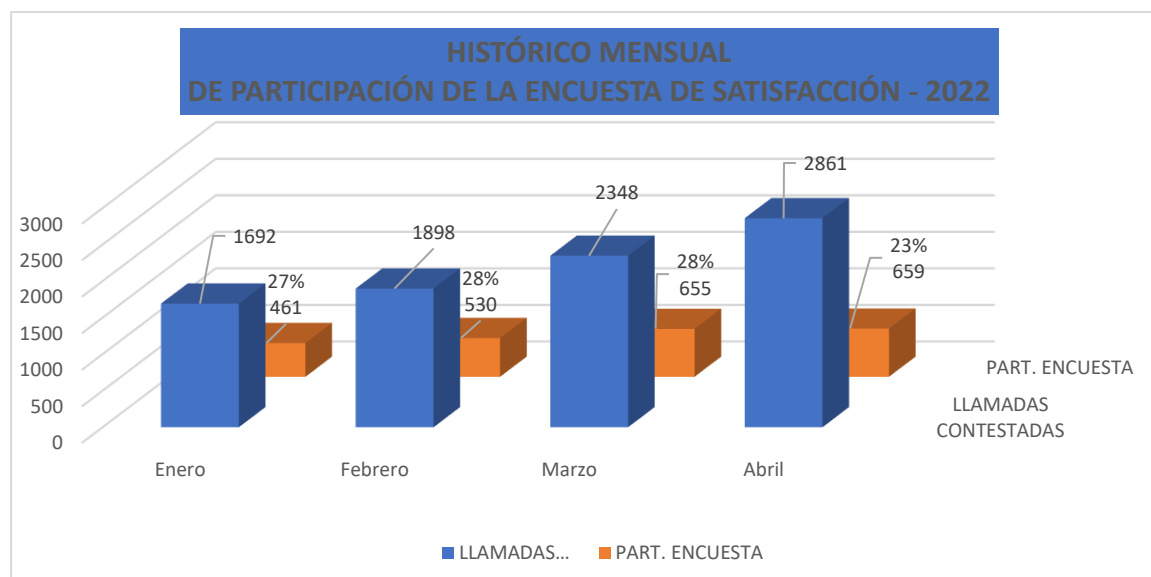


HISTÓRICOS DE PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFÓNICO

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%
TOTAL	8799	2272	106%	97%

En el anterior cuadro observamos que ha bajado la participación de los llamantes en la Encuesta de Satisfacción, respecto al mes inmediatamente anterior, en un total de 5% (puntos porcentuales) con respecto al mes de Marzo que estuvo en 28% de Participación, respecto al **23%** del mes de **Abril**.

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, Sólo se presentan en la gráfica los meses transcurridos en este año.

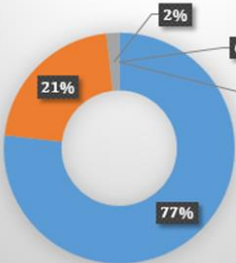


B) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL CHAT

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.**

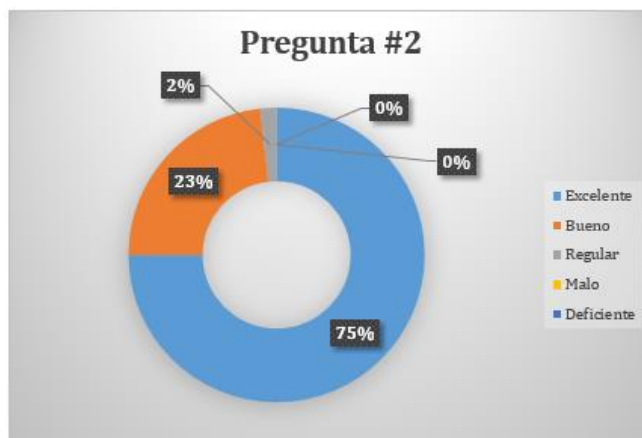
De las **213** interacciones el canal chat, 56 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción por lo que 157 usuarios cerraron el chat antes o en el momento en el que el operador les solicita contestar. La encuesta muestra una aceptación del 74% para ser contestada. Se observa que existe poco interés 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 56 ciudadanos que realizaron la encuesta, 48 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 12 informaron que el servicio fue bueno y 1 solo responde que el servicio fue regular. Ninguno la califica el servicio como malo o deficiente, es decir: el acceso al canal sigue siendo oportuno.	Pregunta #1  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>77%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	Excelente	77%	Bueno	21%	Regular	0%	Malo	0%	Deficiente	2%
Calificación	Porcentaje												
Excelente	77%												
Bueno	21%												
Regular	0%												
Malo	0%												
Deficiente	2%												

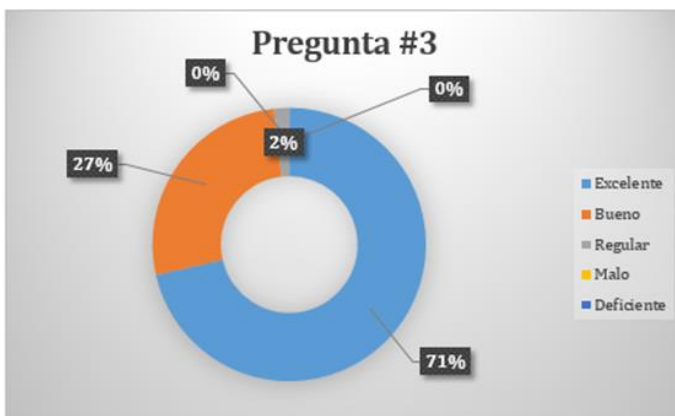
Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?

De los 56 ciudadanos que realizaron la encuesta, 42 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 13 informaron que el servicio fue bueno y 1 solo responde que el servicio fue regular. Ninguno la califica el servicio como malo o deficiente, es decir: el acceso al canal sigue siendo oportuno.



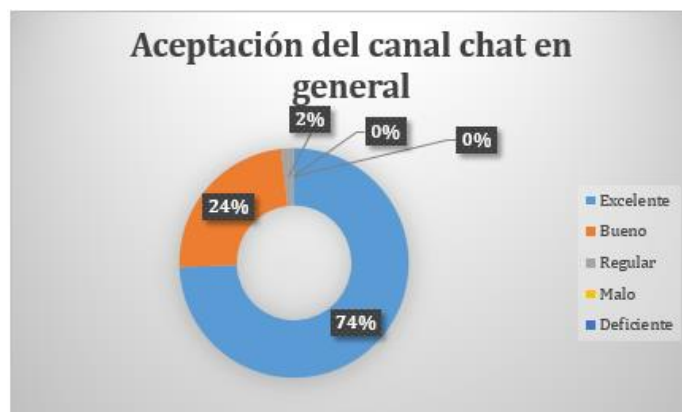
Pregunta 3 ¿La información suministrada fue clara?

De los 56 ciudadanos que realizaron la encuesta, 40 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 15 informaron que el servicio fue bueno y 1 solo responde que el servicio fue regular. Ninguno la califica el servicio como 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 chat en el mes de Abril tiene una aceptación que lo califica como excelente en un 74%, Bueno en un 24% y el servicio Regular en un 2%, por lo que la gestión del operador, la atención, y la respuesta a las solicitudes son satisfactorias para los usuarios.

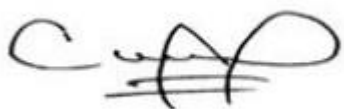


CONCLUSIONES

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.
- La cantidad de personas que accedieron a contestar las Encuesta de Satisfacción Telefónica fue de un total de **659**, y tuvo un porcentaje de participación del **23%**, y de satisfacción del **96%**.
- **Encuestas de Satisfacción Chat:** De las 213 interacciones el canal chat, 56 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción por lo que 157 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 74%, Bueno en un 24% y el servicio Regular en un 2%, 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