

INFORME

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

MAYO 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 Mayo 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 Mayo 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 **96%** de satisfacción general entre las calificaciones Buena y Excelente.

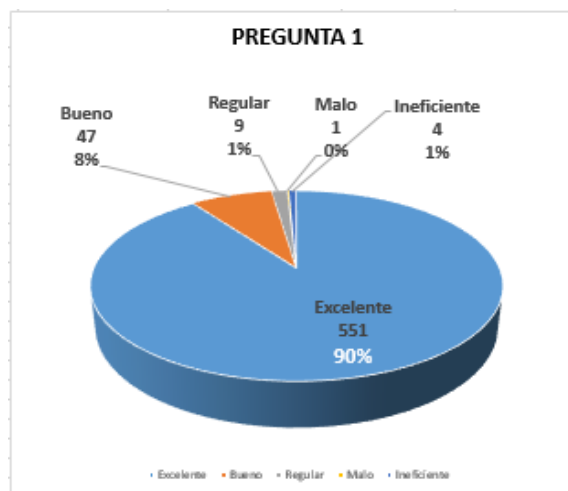
RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFONICO MAYO DE 2022						
ITEM	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	Totales
PREGUNTA 1	551	47	9	1	4	612
PREGUNTA 2	558	30	4	5	15	612
PREGUNTA 3	550	34	6	6	16	612
TOTAL	1659	111	19	12	35	1836
Porcentaje	90%	6%	1%	1%	2%	
Participación	27%					

Tabla encuesta de Satisfacción

GRÁFICO DE ANÁLISIS POR PREGUNTA CANAL TELEFÓNICO

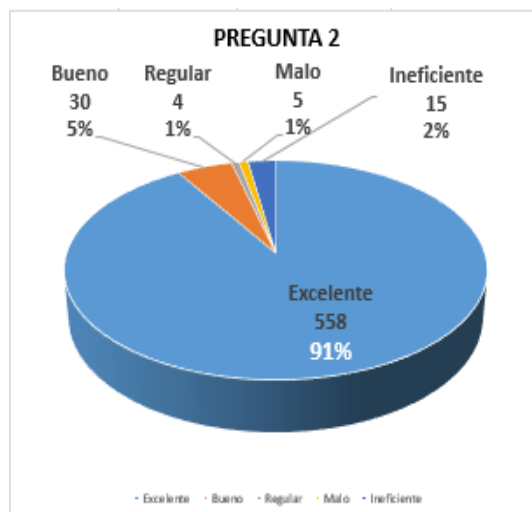
Pregunta 1 ¿Como califica la oportunidad en la atención por este canal?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del 90% de calificación excelente (4 puntos porcentuales más alto que en el mes anterior), 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 91% de calificación excelente (dos puntos porcentuales mejor 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%.



Pregunta 3

¿La información suministrada fue clara?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del 90% de calificación excelente (3 puntos porcentuales más alto 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%.

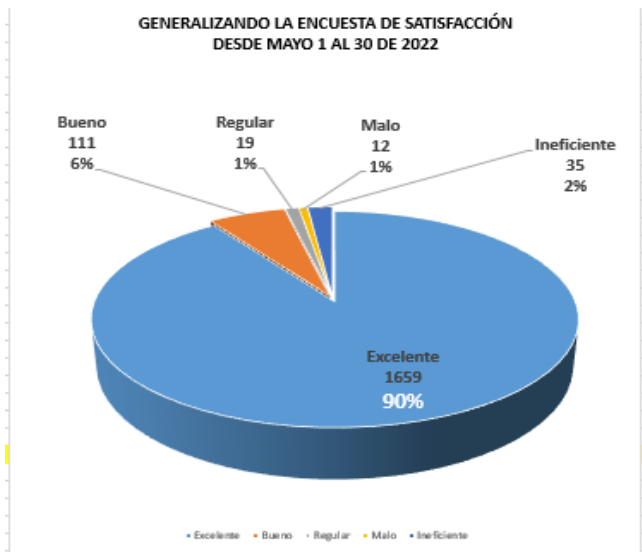
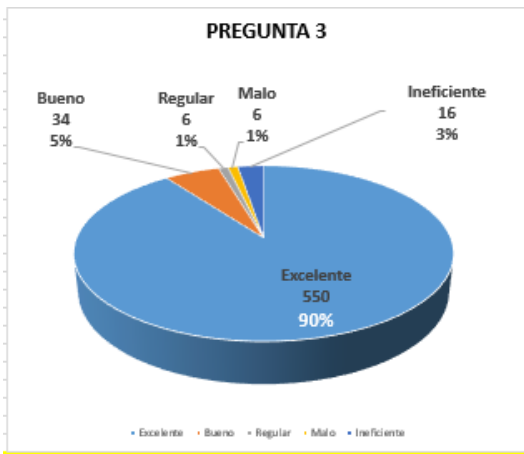


Gráfico general de Análisis de Respuesta Canal Telefónico

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%
TOTAL	11086	2884	1,33%	96%

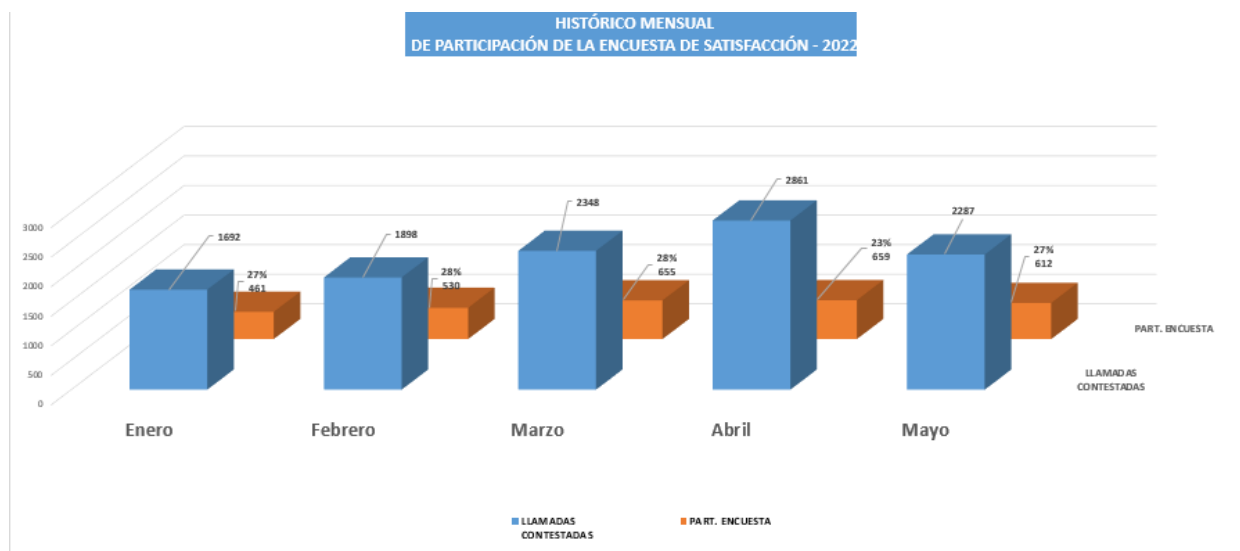
En el anterior cuadro observamos que ha subido la participación de los llamantes en la Encuesta de Satisfacción, respecto al mes inmediatamente anterior, en un total de 4% (puntos porcentuales), se tiene un 27% durante el mes de Mayo.

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 170 interacciones el canal chat, 41 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción.



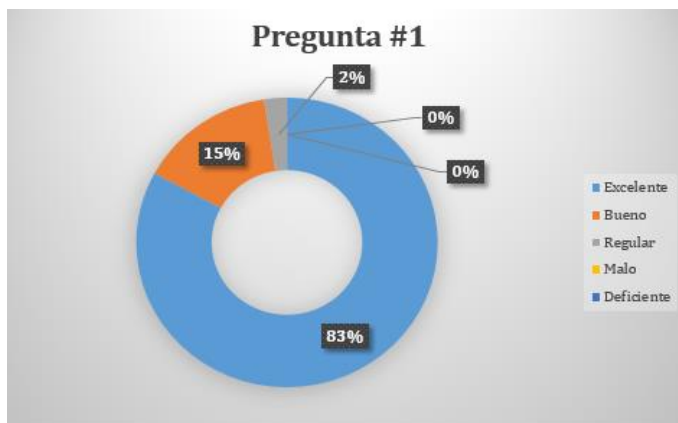
Se observa que existe poco interés por parte del usuario en contestar La encuesta de satisfacción.



GRÁFICO DE ANÁLISIS POR PREGUNTA CANAL CHAT

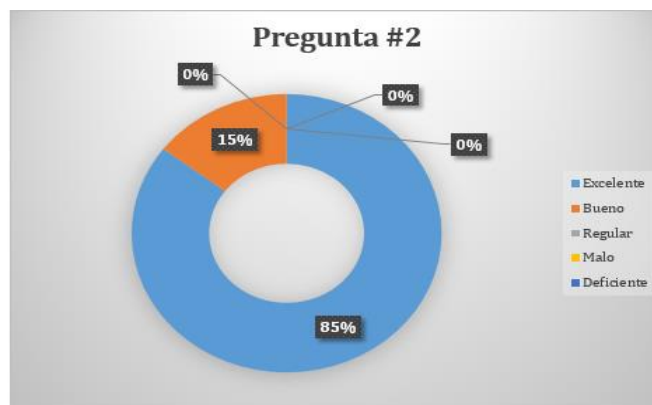
Pregunta 1 ¿Cómo califica la oportunidad de atención de este canal?

De los 41 ciudadanos que realizaron la encuesta 34 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 6 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.



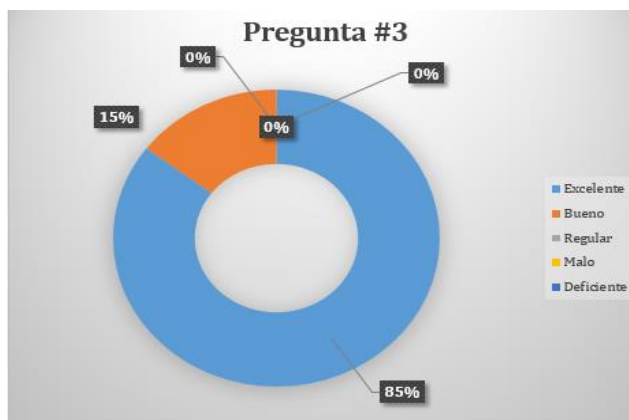
Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?

De los 41 ciudadanos que realizaron la encuesta, 35 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 6 informaron que el servicio fue bueno. Ninguno califica el servicio como regular, malo o deficiente, es decir: el acceso al canal sigue siendo oportuno.



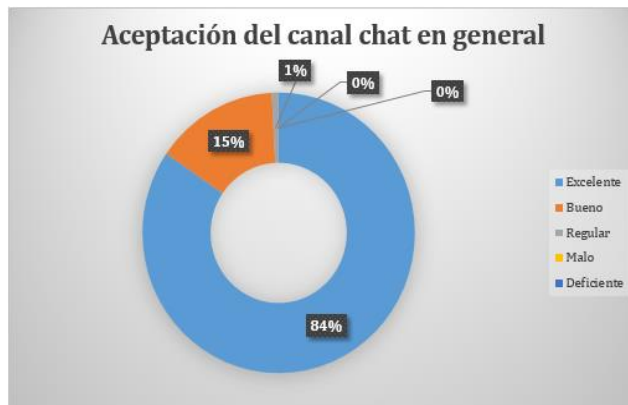
Pregunta 3 ¿La información suministrada fue clara?

De los 41 ciudadanos que realizaron la encuesta, 35 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 6 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.



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

El canal chat en el mes de Mayo, tiene una aceptación que lo califica como excelente en un 84%, Bueno en un 15% y el servicio Regular en un 1 %, por lo que la gestión del operador, la atención, y la respuesta a las solicitudes son satisfactorias para los usuarios.

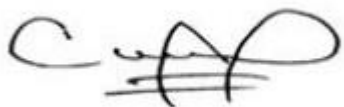


CONCLUSIONES

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 **612**, y tuvo un porcentaje de participación del **27%**, y de satisfacción del **96%**.
- **Encuestas de Satisfacción Chat:** De las 170 interacciones el canal chat, 41 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción por lo que 129 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 84%, Bueno en un 15% y el servicio Regular en un 1%, 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