

FECHA: 04/01/2023

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

DE: OMAR FARUT PEDRAZA GÓMEZ - SECRETARIO GENERAL

ASUNTO: - MEMORANDO INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
DICIEMBRE 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 diciembre 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 diciembre 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 DEL USUARIO

1.1 Proceso y Datos de Encuesta Canal Telefónico

Encuesta donde se hacen tres (3) preguntas para evaluar la satisfacción del llamante para ser contestadas en una escala de cinco niveles, donde 5 es la Calificación más Alta para una atención Excelente y 1 la más baja: Excelente – Bueno – Regular – Malo – Deficiente.

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

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

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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

Pregunta 3. ¿La información suministrada fue clara?

ITEM	ENCUESTA SATISFACCION DICIEMBRE 1 A 31 DE DICIEMBRE DE 2022					Totales	Participación
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Ineficiente		
PREGUNTA1	366	43	10	4	3	426	27%
PREGUNTA2	378	23	4	7	14	426	
PREGUNTA3	377	25	4	6	14	426	
TOTAL	1121	91	18	17	31	1278	
	88%	7%	1%	1%	2%		

Tabla encuesta de Satisfacción – durante el mes de diciembre

1.1.1 Gráfico de Análisis de Respuesta a la pregunta 1

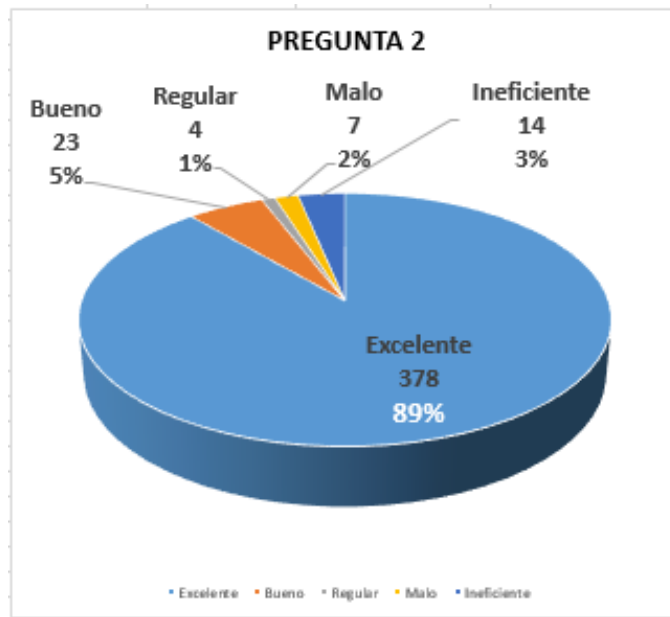


¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del 86% de calificación excelente (*tres puntos menos 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 96%.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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.	

1.1.2 Gráfico de Análisis de Respuesta a la pregunta 2



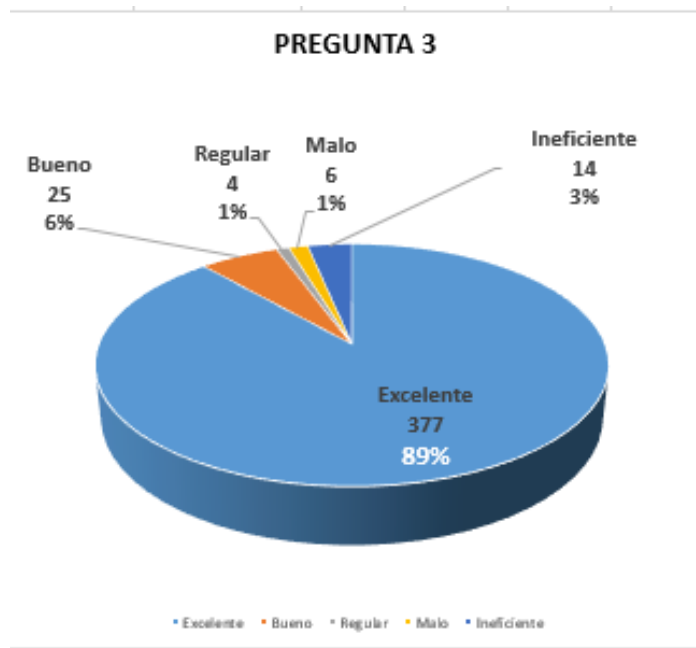
¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?

La gráfica nos muestra un porcentaje del **89%** de calificación excelente (un *punto menos 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 94%.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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 3 de 10

1.1.3 Gráfico de Análisis de Respuesta a la pregunta 3



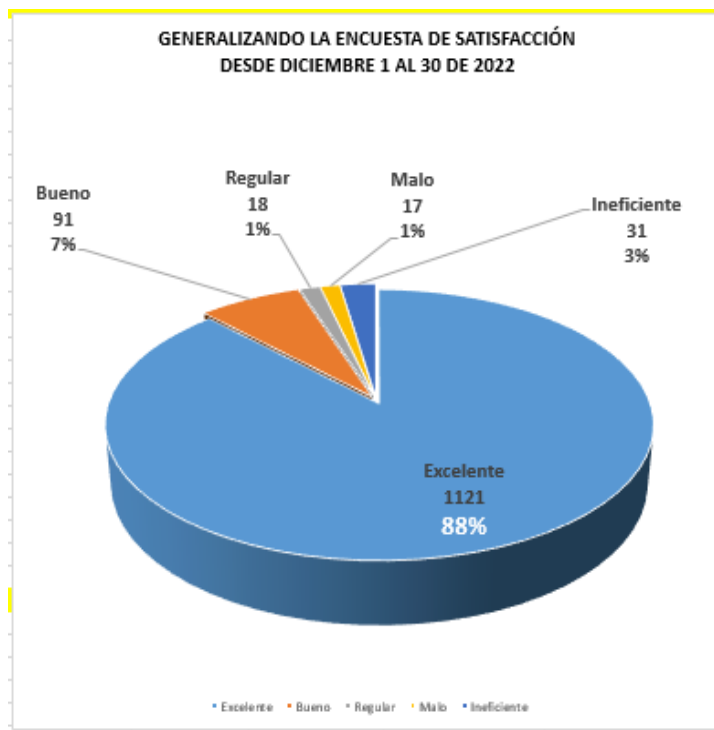
¿La información suministrada fue clara?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del **89%** 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 95%.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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 4 de 10

1.1.4 Gráfico de Análisis Generalizado de la Encuesta de Satisfacción



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 **88%** de satisfacción de atención al cliente de calificación de Excelente (*un punto porcentual menos que en el mes anterior*). Y Consiguiendo un **95%** de satisfacción general entre las calificaciones Buena y Excelente.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectoado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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 5 de 10

1.1.5 Históricos de Participación en la Encuesta de Satisfacción Canal Telefónico



Gráfico de barras: Histórico Mensual entre llamadas y participación en la Encuesta de Satisfacción a Diciembre 2022

En el anterior cuadro observamos que se ha disminuido la participación de los llamantes en la Encuesta de Satisfacción, respecto al mes inmediatamente anterior, se tiene un 27% de participación en la encuesta, durante el mes de diciembre.

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 2022.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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.	

1.2 Encuestas de Satisfacción Canal Chat

De las 121 interacciones el canal chat, 3 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción por lo que 118 usuarios cerraron el chat antes o en el momento en el que el operador les solicita contestar. La encuesta muestra una denegación del 98% para ser contestada. Se observa que existe poco interés por parte del usuario en contestar la encuesta de satisfacción.



Preguntas formuladas por el operador para la encuesta de satisfacción:

El operador formula tres preguntas al interlocutor para ser contestadas en una escala de cinco niveles: - Excelente –Bueno –Regular – Malo -Deficiente.

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

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

Pregunta 3. ¿La información suministrada fue clara?

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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.	

Niveles de Satisfacción de los usuarios atendidos por el canal chat, según las encuestas de satisfacción realizadas el 1 de diciembre y el 30 de diciembre del 2022:

Pregunta 1:

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



De los 3 ciudadanos que realizaron la encuesta 3 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, ninguno manifestó que el servicio fue bueno. Y ninguno calificó 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?



FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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

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

3.4 Gráfico de aceptación general del canal chat



FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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 canal tiene una aceptación que lo califica como excelente en un 100%, 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 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,



Firmado digitalmente: OMAR PEDRAZA GOMEZ

SECRETARIO GENERAL DE SUPERINTENDENCIA CODIGO 1 2 1 GRADO 22

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIANA ANDREA MORA GIRALDO
Revisado para firma por	ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
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