

INFORME

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

ABRIL 2021

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Angee Julieth Puentes Camacho
Revisado para firma por	Gina Sofia Palacios
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.	

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD
Código: FOR-SIG-121-018
Fecha aprobación: 23/02/2021
Versión: 05

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
Centro de Información al Ciudadano: Calle 24ª No. 59 – 42 Torre 4 Piso 3
Sede Administrativa: Avenida Calle 26 # 57-41 Torre 8 - Piso 11
PBX: (571) 3078038 Línea Gratuita Nacional: 01 8000 119703
www.supervigilancia.gov.co



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 2021, 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 2021.

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 preguntas:

A) ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFÓNICO

1. ¿El usuario se encuentra satisfecho con la atención prestada?

Calificación o puntaje de 5 / 4 / 3 / 2 / 1

2. ¿El usuario se encuentra insatisfecho con la atención prestada?

Calificación o puntaje de 5 / 4 / 3 / 2 / 1

SATISFECHO EQUIVALE A (5): El usuario se encuentra satisfecho con la atención prestada.

INSATISFECHO EQUIVALE A (1): El usuario se encuentra insatisfecho con la atención prestada.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Angee Julieth Puentes Camacho
Revisado para firma por	Gina Sofia Palacios
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.	

Encuesta de Satisfacción				
Mes	Satisfecho	Insatisfecho	Total	Porcentaje de Satisfacción %
Enero	404	24	428	94%
Febrero	768	38	806	95%
Marzo	808	38	846	96%
Abril	1294	52	1346	96%
TOTAL ENCUESTAS MES A MES	3274	152	3426	96%

Tabla de Porcentaje de Satisfacción por mes

En la tabla anterior se evidencia el porcentaje actual de satisfacción de los usuarios del 96% de las personas que utilizan los Servicios en el Centro de Contacto telefónico de la Supervigilancia.

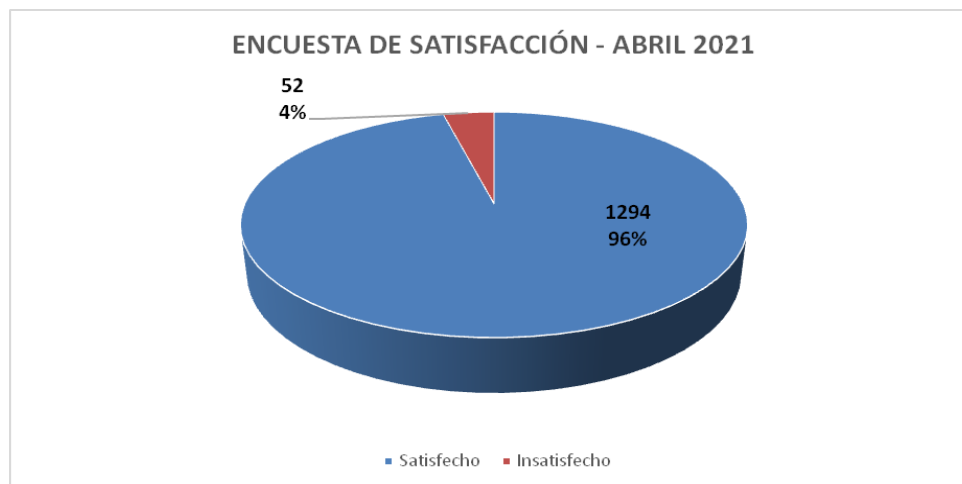


Gráfico de Porcentaje Encuestas de Satisfacción

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Angee Julieth Puentes Camacho
Revisado para firma por	Gina Sofia Palacios
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.	

B) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL CHAT

En el canal de atención chat se evalúan las siguientes 3 preguntas:

1. **¿Conocimiento u orientación del funcionario en la atención de su caso?**
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente
2. **¿Atención recibida del funcionario (Paciencia y amabilidad)?**
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente
3. **¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?**
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente

De las 233 interacciones del canal chat, 77 personas contestaron la encuesta de satisfacción y 156 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 33% para ser contestada.



Gráfico de Porcentaje Encuestas de Satisfacción

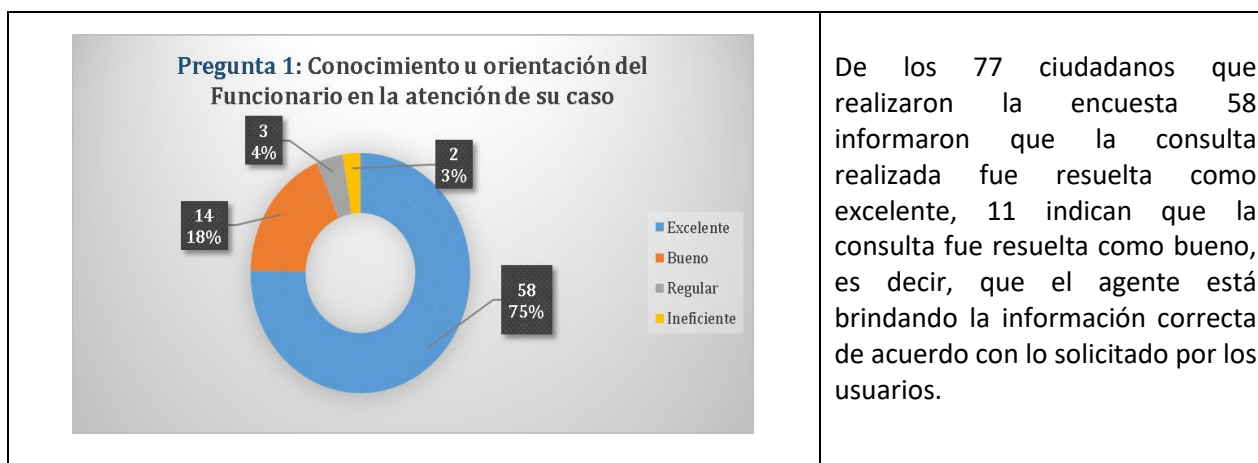
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Angee Julieth Puentes Camacho
Revisado para firma por	Gina Sofia Palacios
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD
Código: FOR-SIG-121-018
Fecha aprobación: 23/02/2021
Versión: 05

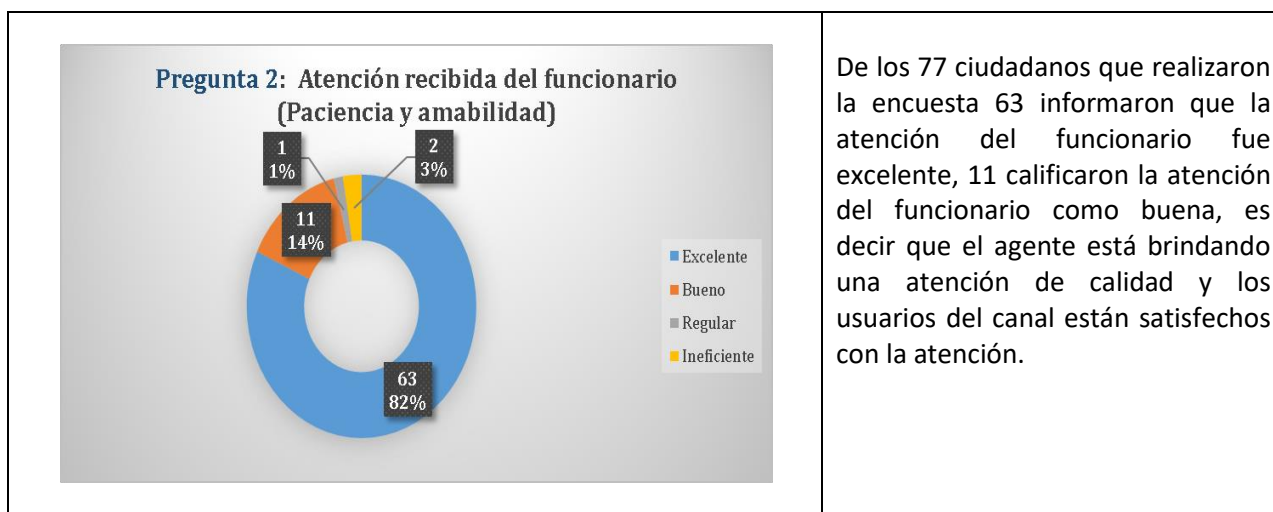
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
Centro de Información al Ciudadano: Calle 24ª No. 59 – 42 Torre 4 Piso 3
Sede Administrativa: Avenida Calle 26 # 57-41 Torre 8 - Piso 11
PBX: (571) 3078038 Línea Gratuita Nacional: 01 8000 119703
www.supervigilancia.gov.co



Pregunta 1 ¿Conocimiento u orientación del funcionario en la atención de su caso?

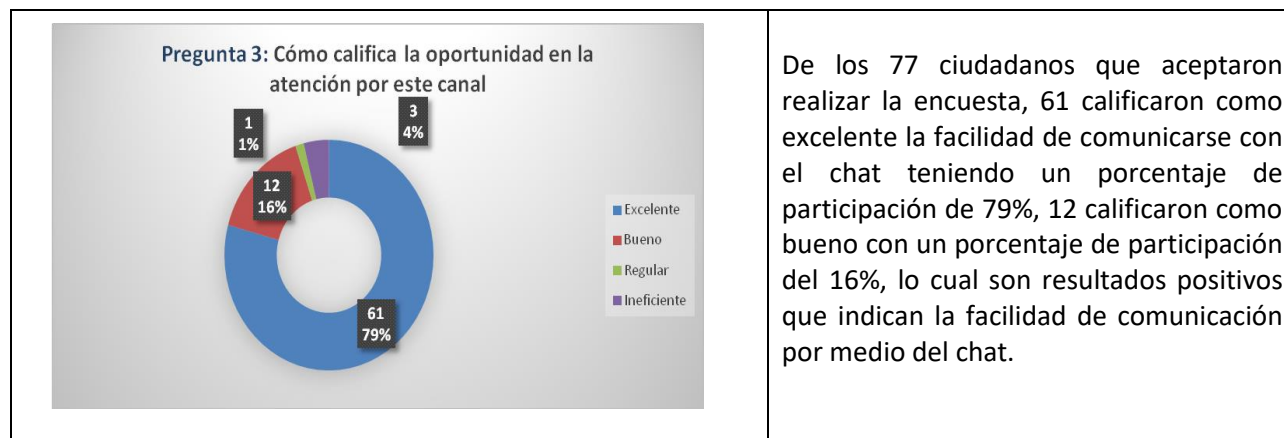


Pregunta 2 ¿Atención recibida del funcionario (Paciencia y amabilidad)?



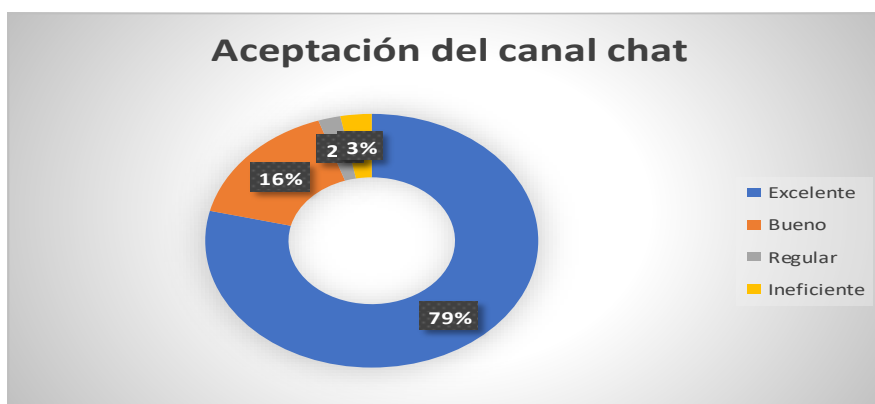
FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Angee Julieth Puentes Camacho
Revisado para firma por	Gina Sofia Palacios
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Pregunta 3 ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?



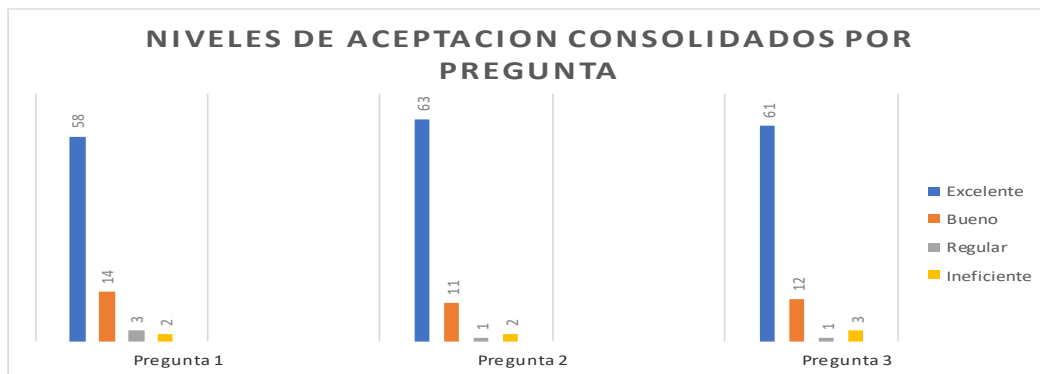
Promedio de aceptación general del canal chat en los usuarios que realizaron la encuesta:

El canal chat tiene una aceptación calificada como excelente en un 79% y un 16% de los usuarios la califican como buena, el canal tiene una aceptación del 95% por lo que la gestión del operador, la atención, y la respuesta a las solicitudes son satisfactorias para los usuarios.



Gráfica Aceptación del canal chat

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Angee Julieth Puentes Camacho
Revisado para firma por	Gina Sofia Palacios
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.	



Gráfica Niveles de Aceptación Consolidados por pregunta

CONCLUSIONES

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

- El canal telefónico registra un nivel de satisfacción de los usuarios del 96%, lo cual nos permite evidenciar que quienes acceden a los servicios de la Supervigilancia se encuentran a gusto con los diferentes procedimientos.
- El canal Chat inicia la atención a partir del día 13 de Abril, desde esta fecha en promedio se contestaron 233 interacciones, aproximadamente 17 interacciones por día
- De las 233 interacciones del canal chat, 77 personas contestaron la encuesta de satisfacción y 156 prefirieron no contestar, se puede observar que encuesta muestra una aceptación del 33% para ser contestada.
- El canal chat tiene una aceptación del 95%, por lo que la gestión del operador, la atención, y la respuesta a las solicitudes son satisfactorias para los usuarios

Cordialmente,

GINA SOFIA PALACIOS

Coordinador Grupo de Atención al Usuario

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Angee Julieth Puentes Camacho
Revisado para firma por	Gina Sofia Palacios
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.	

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD
Código: FOR-SIG-121-018
Fecha aprobación: 23/02/2021
Versión: 05

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
Centro de Información al Ciudadano: Calle 24ª No. 59 – 42 Torre 4 Piso 3
Sede Administrativa: Avenida Calle 26 # 57-41 Torre 8 - Piso 11
PBX: (571) 3078038 Línea Gratuita Nacional: 01 8000 119703
www.supervigilancia.gov.co

