

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

JUNIO 2021

El presente informe de gestión relaciona las actividades desarrolladas con las encuestas de satisfacción del grupo de atención al usuario el mes de Junio 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 Junio 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.

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 estos.

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 **89%** de Satisfacción de atención al Usuario de calificación Excelente, consiguiendo un **94%** de

Satisfacción general entre las calificaciones buenas y Excelente de las personas que utilizan los Servicios en el Centro de Contacto telefónico de la Supervigilancia.

RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFONICO						
JUNIO DE 2021						
ITEM	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	Totales
PREGUNTA 1	629	44	2	2	20	697
PREGUNTA 2	623	33	3	5	33	697
PREGUNTA 3	618	32	8	6	33	697
TOTAL	1870	109	13	13	86	2091
Porcentaje	89%	5%	1%	1%	4%	

Tabla de Porcentaje de Satisfacción por mes

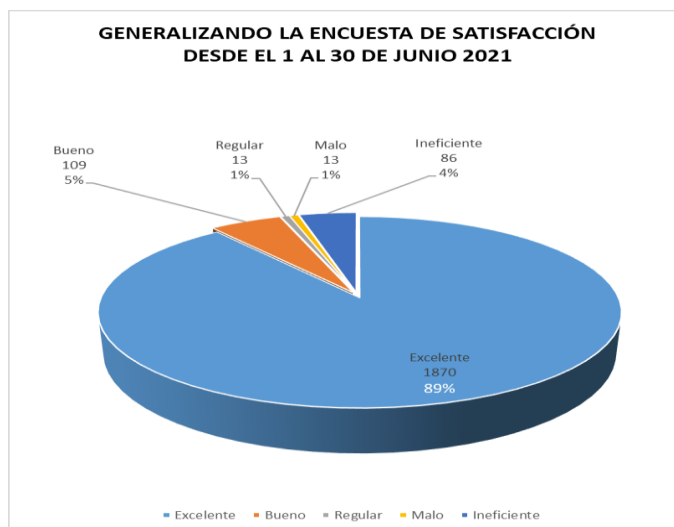
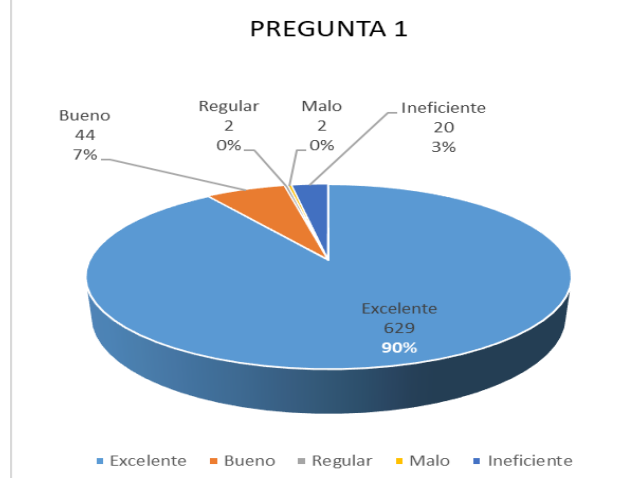


Gráfico general de Análisis de Respuesta Canal Telefónico

GRÁFICO DE ANÁLISIS POR PREGUNTA CANAL TELEFÓNICO

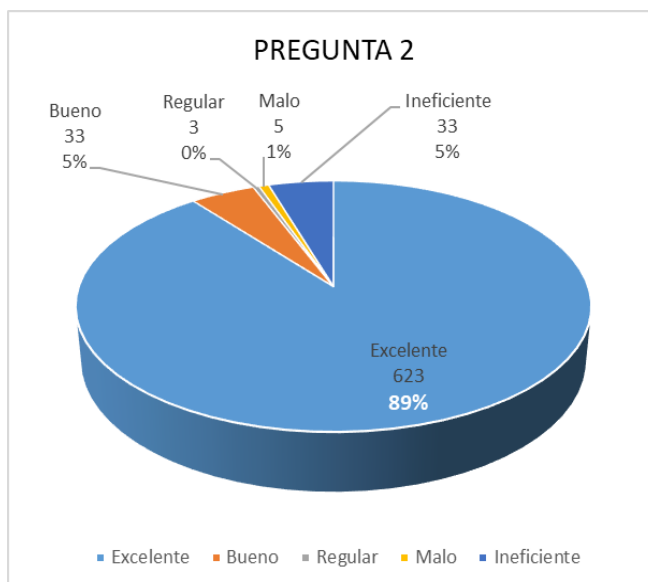
Pregunta 1 ¿Como califica la oportunidad en la atención por este canal?

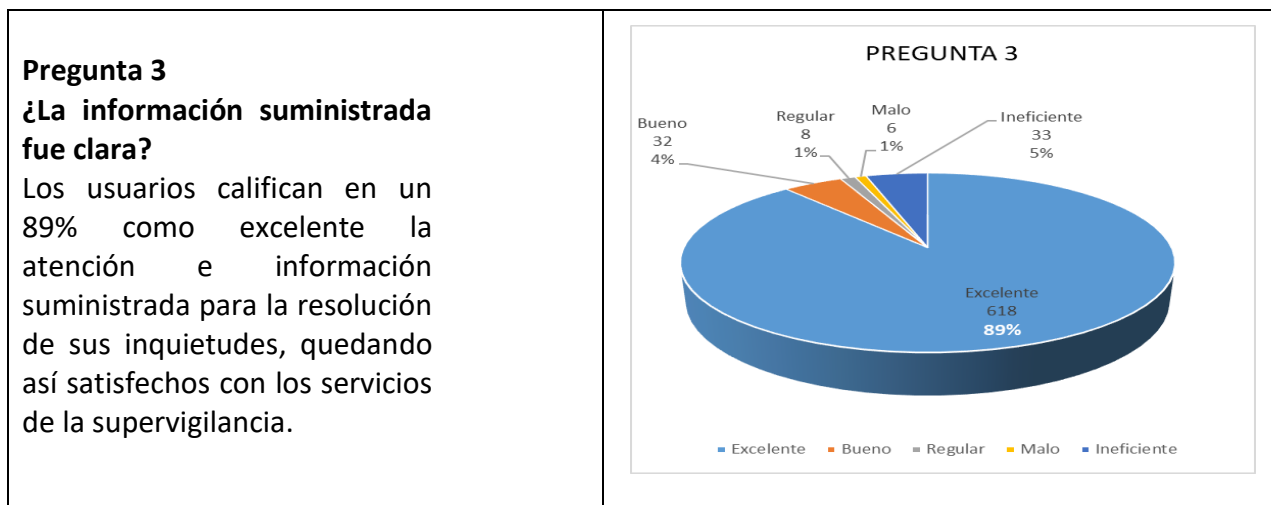
Se puede identificar en la presente gráfica, que la atención mediante el canal telefónico es oportuna, obteniendo un 90% de calificación excelente para los usuarios, quedando satisfechos con el servicio



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

El 89% de usuarios que accedieron al canal telefónico tuvieron una atención excelente, donde los agentes resolvieron sus dudas y la consulta fue resuelta con una calificación favorable.



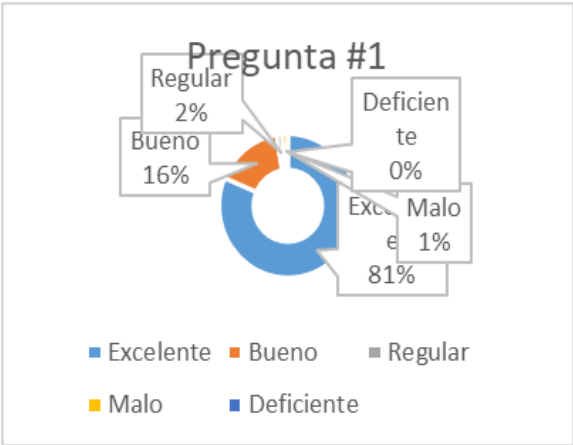
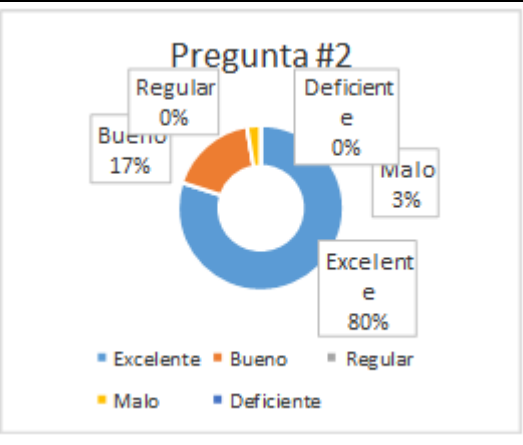


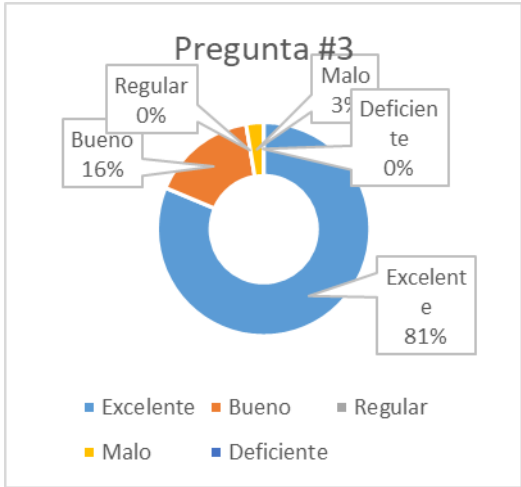
B) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL CHAT

El operador formula las tres preguntas mencionadas anteriormente, al interlocutor para ser contestadas en la escala de 1 a 5.

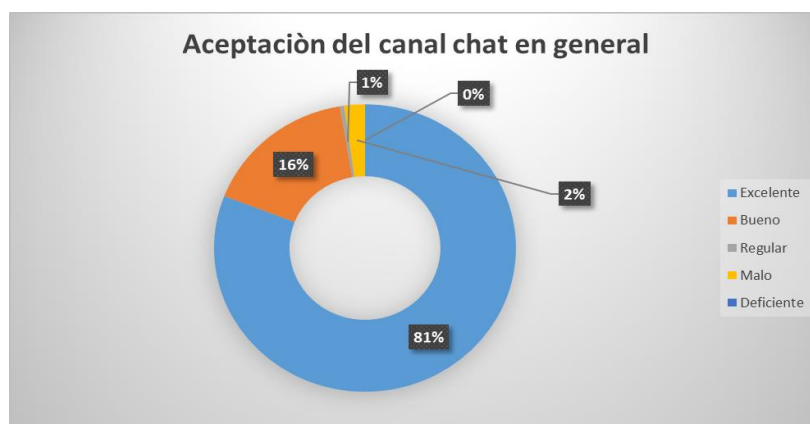
De las 306 interacciones el canal chat, 75 personas contestaron la encuesta de satisfacción y 231 prefirieron no contestar y cierran el chat antes o en el momento en el que el operador les solicita contestar. La encuesta muestra una aceptación del 32.4% para ser contestada. Se observa que hay poco interés 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 75 ciudadanos que realizaron la encuesta, 61 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 12 indican que fue buena, solo uno califico como regular, uno solo como malo, y nadie indico que fue deficiente, es decir: el acceso al canal es oportuno.	 <table border="1"> <caption>Pregunta #1</caption> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	Excelente	81%	Bueno	16%	Regular	2%	Malo	1%	Deficiente	0%
Calificación	Porcentaje												
Excelente	81%												
Bueno	16%												
Regular	2%												
Malo	1%												
Deficiente	0%												
Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada? De los 75 ciudadanos que realizaron la encuesta 60 informaron que el agente que lo atendió respondió la consulta y fue excelente, 13 indican que fue buena, es decir: el agente responde las consultas de forma adecuada y satisfactoria para los ciudadanos.	 <table border="1"> <caption>Pregunta #2</caption> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	Excelente	80%	Bueno	17%	Regular	0%	Malo	3%	Deficiente	0%
Calificación	Porcentaje												
Excelente	80%												
Bueno	17%												
Regular	0%												
Malo	3%												
Deficiente	0%												

Pregunta 3 ¿La información suministrada fue clara? De los 75 ciudadanos que realizaron la encuesta, 61 informaron que la información suministrada fue clara y lo calificaron como excelente, 12 lo califican como buena, es decir: el agente entrega la información de forma clara y precisa.	
--	--

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 81% y un 16% de los usuarios la califican como buena, el canal tiene una aceptación del 97%, solo un 1% lo califica como regular y un 2% como malo, 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:

- En los canales de atención, se realizan las mismas 3 preguntas, dentro de las cuales se tiene un criterio de calificación de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta para una atención excelente y 1 la más baja:
- La encuesta del canal telefónico 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 **89%** de Satisfacción de atención al usuario de calificación Excelente, y Consiguiendo un **94%** de Satisfacción general entre las calificaciones buenas y Excelente.
- La encuesta del canal Chat tiene una aceptación que lo califica como excelente en un 81% y un 16% de los usuarios la califican como buena, el canal tiene una aceptación del 97%, solo un 1% lo califica como regular y un 2% como malo, por lo que la gestión del operador, la atención, y la respuesta a las solicitudes son satisfactorias para los usuarios.
- Con este informe se observa que hay mayor aceptación al contestar la encuesta de Satisfacción Telefónica, ya que en la encuesta de Satisfacción del canal Chat se evidencia que el usuario abandona antes de contestar dicha encuesta.
- Durante este mes se trabajó el formulario de respuestas más dinámico que permite CRU (*Crear, Buscar y Actualizar*) Información de los usuarios que llamen a nuestro Centro de Contacto telefónico, dicho formulario está en la consola de Agente, y permite actualizar aquellos registros de llamadas de usuarios o vigilados que ya hayan hecho consultas previas.

Cordialmente,



GINA SOFIA PALACIOS

Coordinador Grupo de Atención al Usuario