

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

JULIO 2021

El presente informe de gestión relaciona las actividades desarrolladas con las encuestas de satisfacción del grupo de atención al usuario el mes de Julio 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 Julio 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 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 **89%** de Satisfacción de atención al Usuario de calificación Excelente, consiguiendo un **95%** 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 JULIO DE 2021						
ITEM	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	Totales
PREGUNTA 1	530	43	6	0	17	596
PREGUNTA 2	534	32	7	1	22	596
PREGUNTA 3	524	41	5	2	24	596
TOTAL	1588	116	18	3	63	1788
Porcentaje	89%	6%	1%	0%	4%	

Tabla de Porcentaje de Satisfacción por mes

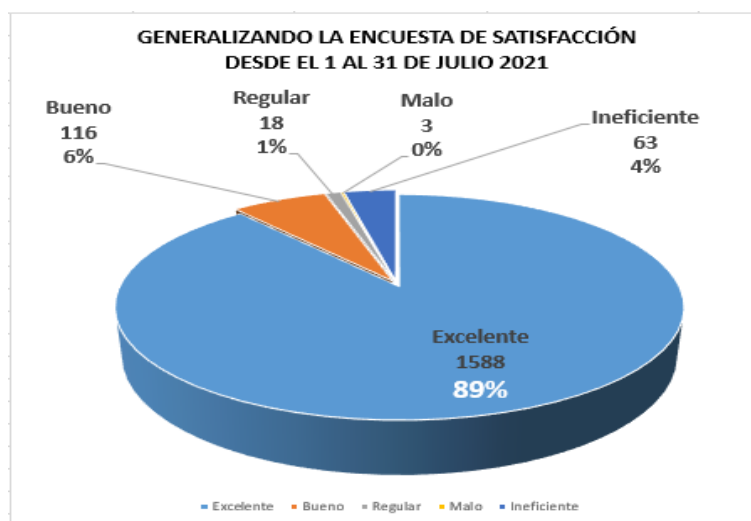
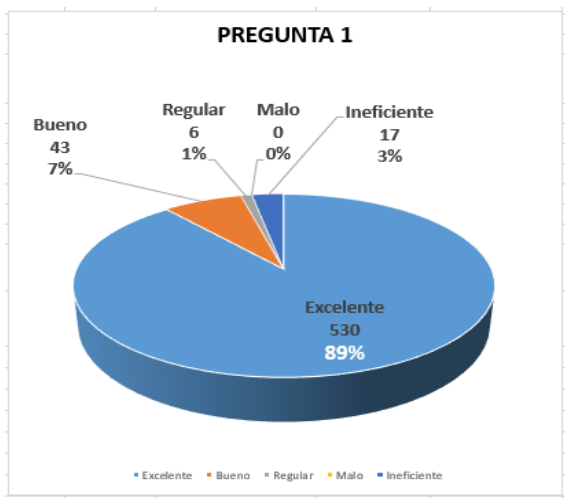
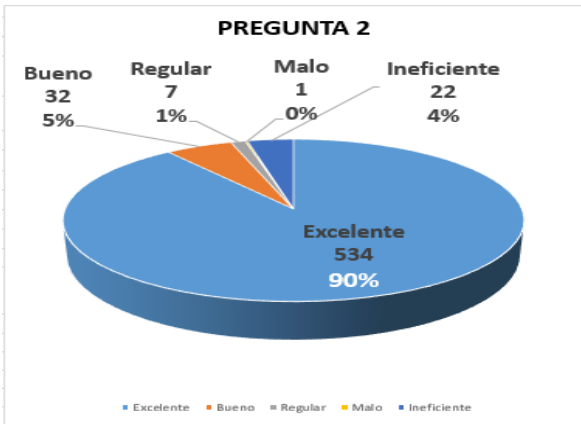


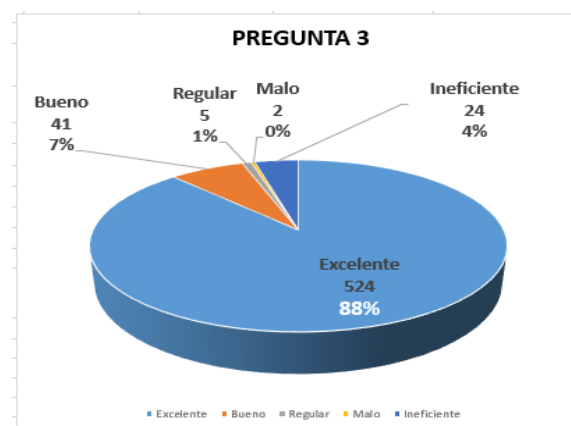
Gráfico general de Análisis de Respuesta Canal Telefónico

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 89% de calificación excelente para los usuarios, quedando satisfechos con el servicio	PREGUNTA 1  <table><thead><tr><th>Calificación</th><th>Cantidad</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Excelente</td><td>530</td><td>89%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>43</td><td>7%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>6</td><td>1%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>Ineficiente</td><td>17</td><td>3%</td></tr></tbody></table>	Calificación	Cantidad	Porcentaje	Excelente	530	89%	Bueno	43	7%	Regular	6	1%	Malo	0	0%	Ineficiente	17	3%
Calificación	Cantidad	Porcentaje																	
Excelente	530	89%																	
Bueno	43	7%																	
Regular	6	1%																	
Malo	0	0%																	
Ineficiente	17	3%																	
Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada? El 90% de usuarios que accedieron al canal telefónico tuvieron una atención excelente, donde los agentes resolvieron sus dudas y la consulta fue resulta con una calificación favorable.	PREGUNTA 2  <table><thead><tr><th>Calificación</th><th>Cantidad</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Excelente</td><td>534</td><td>90%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>32</td><td>5%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>7</td><td>1%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>1</td><td>0%</td></tr><tr><td>Ineficiente</td><td>22</td><td>4%</td></tr></tbody></table>	Calificación	Cantidad	Porcentaje	Excelente	534	90%	Bueno	32	5%	Regular	7	1%	Malo	1	0%	Ineficiente	22	4%
Calificación	Cantidad	Porcentaje																	
Excelente	534	90%																	
Bueno	32	5%																	
Regular	7	1%																	
Malo	1	0%																	
Ineficiente	22	4%																	

Pregunta 3

¿La información suministrada fue clara?

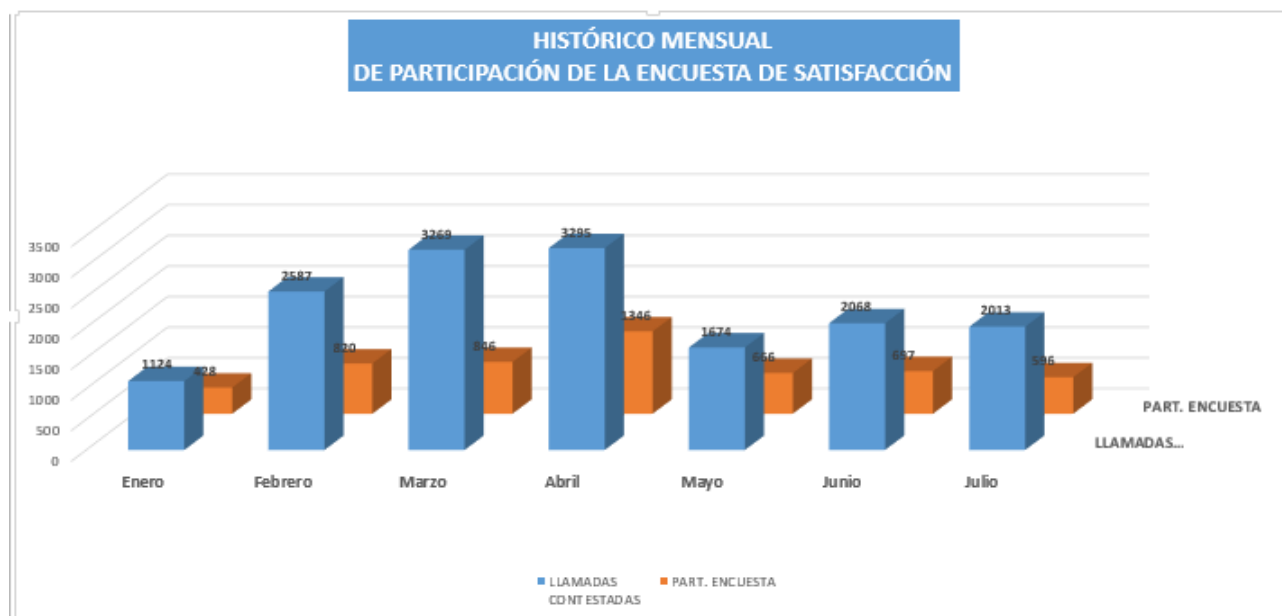
Los usuarios califican en un 88% como excelente la atención e información suministrada para la resolución de sus inquietudes, quedando así satisfechos con los servicios de la supervigilancia.



HISTÓRICOS DE PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFÓNICO

CENTRO DE LLAMADAS HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN MENSUAL EN LA ENCUESTA			
MES	LLAMADAS CONTESTADAS	PART. ENCUESTA	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN MENSUAL
Enero	1124	428	38%
Febrero	2587	820	32%
Marzo	3269	846	26%
Abril	3295	1346	41%
Mayo	1674	666	40%
Junio	2068	697	34%
Julio	2013	596	30%
TOTAL	16030	5399	34%

En el anterior cuadro observamos una disminución porcentual de 4 puntos respecto a la participación de los llamantes en la Encuesta de Satisfacción.



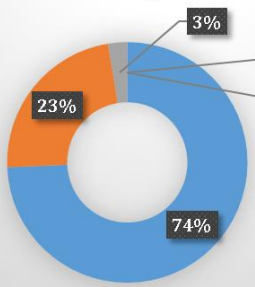
En el diagrama de barras mostrado para el histórico tenemos la relación mes a mes entre las Llamadas Contestadas y la participación en la Encuesta durante esos periodos de tiempo, observando que durante el mes de Abril, fue el momento que las personas más participaron en la Encuesta de Satisfacción y el mes de Marzo, donde menos lo hicieron.

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.**

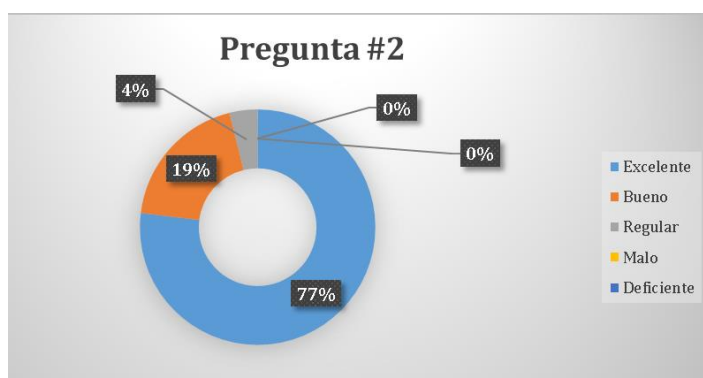
De las 310 interacciones el canal chat, 78 personas contestaron la encuesta de satisfacción y 232 prefirieron no contestar y cierran el chat antes o en el momento en el que el operador les solicita contestar. La encuesta muestra una aceptación del 25% para ser contestada. Se observa que sigue existiendo 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 78 ciudadanos que realizaron la encuesta, 58 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 18 indican que fue buena, solo 2 la calificaron como regular, ninguno como malo, y tampoco se indicó que fue 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>74%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	Excelente	74%	Bueno	23%	Regular	3%	Malo	0%	Deficiente	0%
Calificación	Porcentaje												
Excelente	74%												
Bueno	23%												
Regular	3%												
Malo	0%												
Deficiente	0%												

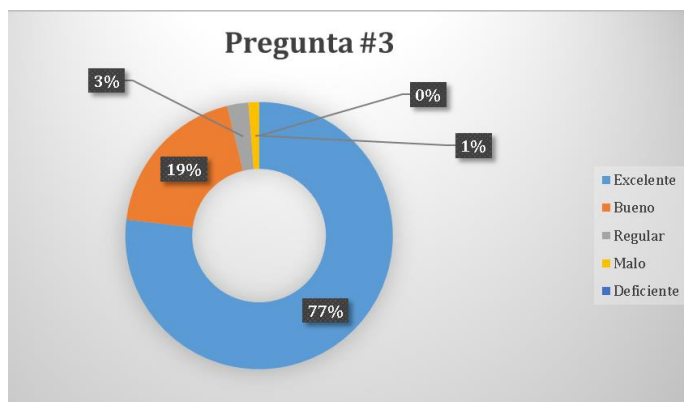
Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?

De los 78 ciudadanos que realizaron la encuesta 60 informaron que el agente que lo atendió respondió la consulta y fue excelente, 15 indican que fue buena, y solo tres lo calificaron como regular, es decir: el agente responde las consultas de forma adecuada y satisfactoria para los ciudadanos.



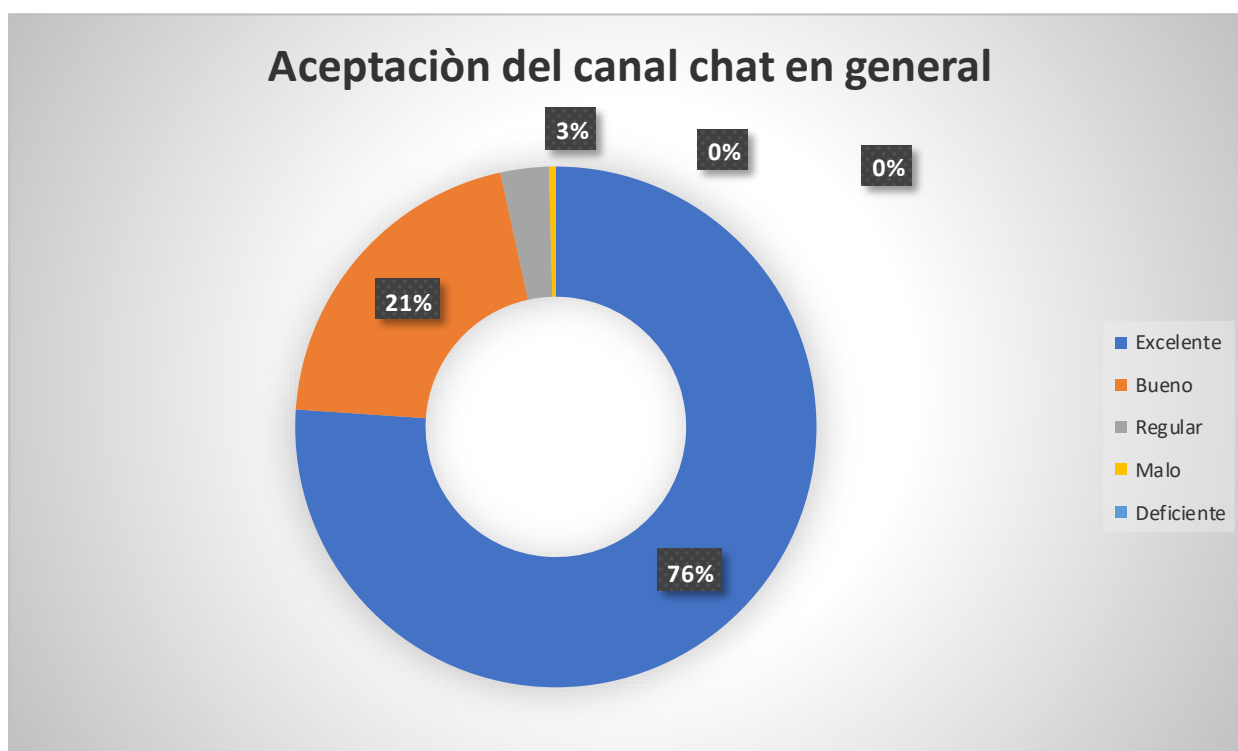
Pregunta 3 ¿La información suministrada fue clara?

De los 78 ciudadanos que realizaron la encuesta, 60 informaron que la información suministrada fue clara y lo calificaron como excelente, 15 lo califican como buena, 2 lo calificaron como regular y solo uno como malo, 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 76% y un 21% de los usuarios la califican como buena, el canal tiene una aceptación del 97%, solo un 3% lo califica como regular, 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:

- 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 **95%** de Satisfacción general entre las calificaciones buenas y Excelente.
- El canal tiene una aceptación que lo califica como excelente en un 76% y un 21% de los usuarios la califican como buena, el canal tiene una aceptación del 97%, solo un 3% lo califica como regular, por lo que la gestión del operador, la atención, y la respuesta a las solicitudes son satisfactorias para los usuarios.
- En el mes de Julio, nuevamente, se puede evidenciar con este informe, 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.
- Se entregó producto mínimo viable de botón Call2Me, para que se mejoren aspectos de seguridad y estilo, se continúa buscando mejora para priorizar la llamada generada en la cola de atención.

Cordialmente,



GINA SOFIA PALACIOS

Coordinador Grupo de Atención al Usuario