

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

AGOSTO DE 2021

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 Agosto 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 Agosto 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 AGOSTO DE 2021						
ITEM	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	Totales
PREGUNTA 1	666	71	6	3	7	753
PREGUNTA 2	687	40	4	3	19	753
PREGUNTA 3	682	53	2	3	13	753
TOTAL	2035	164	12	9	39	2259
Porcentaje	90%	7%	1%	0%	2%	
Participación	28%					

Tabla de Porcentaje de Satisfacción por mes

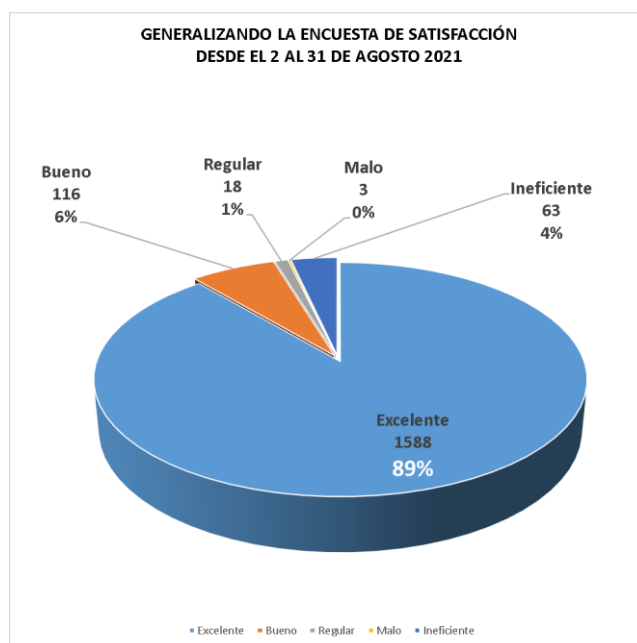
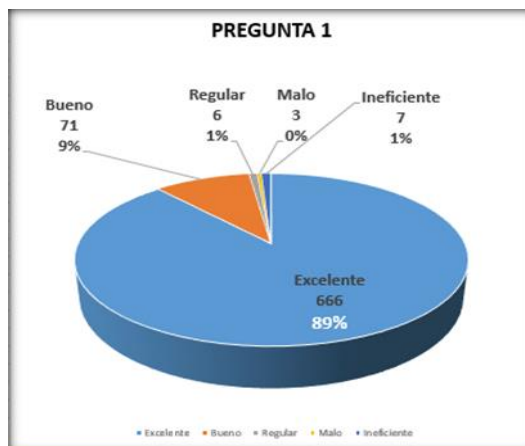


Gráfico general de Análisis de Respuesta Canal Telefónico

GRÁFICO DE ANÁLISIS POR PREGUNTA CANAL TELEFÓNICO

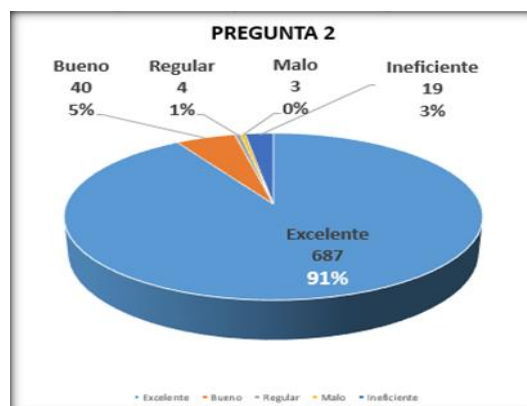
Pregunta 1 ¿Como califica la oportunidad en la atención por este canal?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del **89%** de calificación excelente, 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?

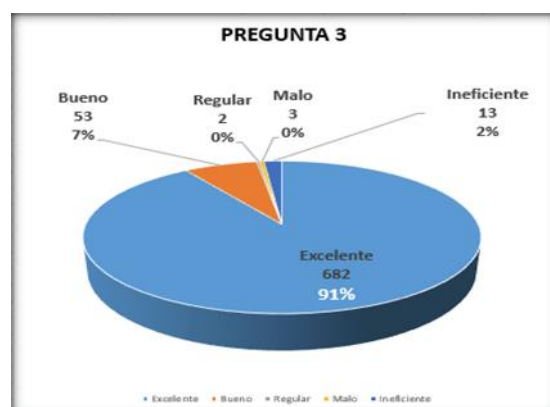
La gráfica nos muestra un porcentaje del **91%** de calificación excelente, en la respuesta que permite determinar si el agente que le ha atendido respondió la consulta(s) para la cual se hizo la llamada, y una calificación ponderada acumulada entre excelente y buena del **96%**.



Pregunta 3

¿La información suministrada fue clara?

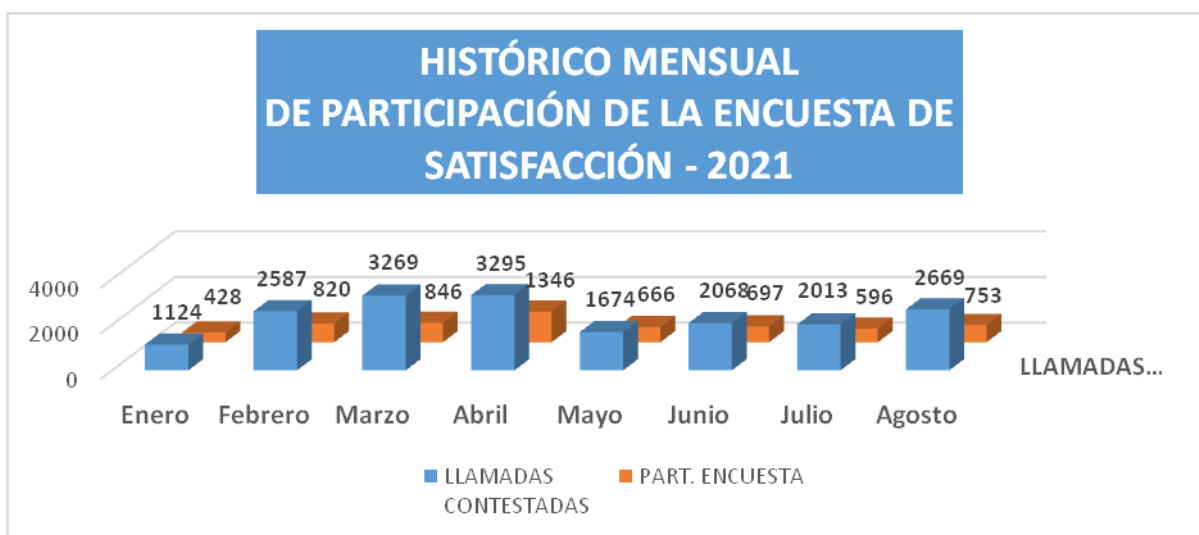
Podemos observar que se obtiene un porcentaje del **91%** de calificación excelente, al ofrecer claridad en la información que se le suministra al llamante, y una calificación ponderada acumulada entre excelente y buena del **98%**.



HISTÓRICOS DE PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFÓNICO

HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN MENSUAL EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFONICO - 2021			
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%
Agosto	2669	753	28%
TOTAL	18699	6152	33%

En el anterior cuadro observamos una disminución porcentual de 2 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 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 341 interacciones el canal chat, 96 personas contestaron la encuesta de satisfacción y 245 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 28% para ser contestada. Se observa que sigue existiendo poco interés por parte del usuario en contestar la encuesta de satisfacción.

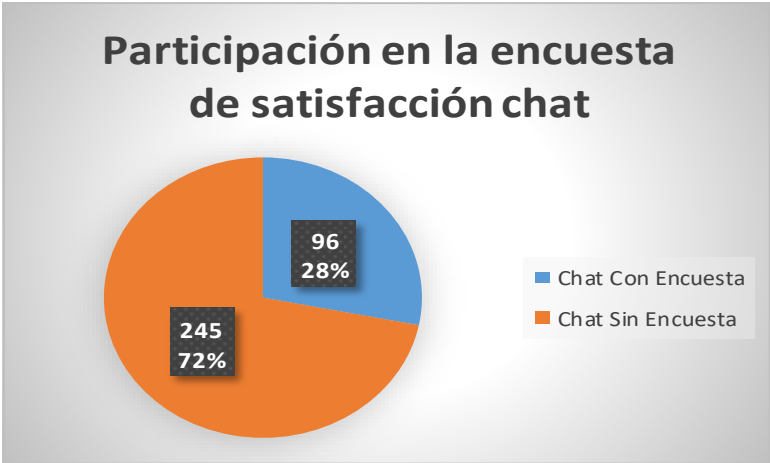
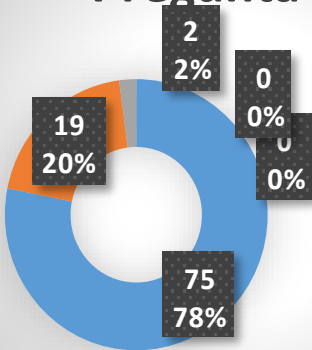
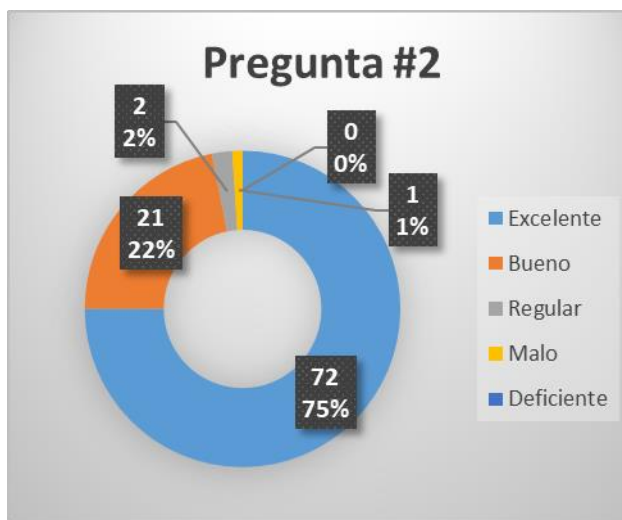


GRÁFICO DE ANÁLISIS POR PREGUNTA CANAL CHAT																			
Pregunta 1 ¿Cómo califica la oportunidad de atención de este canal? De los 96 ciudadanos que realizaron la encuesta, 75 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 19 indican que fue buena, solo 2 la calificaron como regular, ninguno como malo, y tampoco se indicó que fue deficiente, es decir: el acceso al canal sigue siendo oportuno.	Pregunta #1 <table><tr><th>Calificación</th><th>Valor</th><th>Porcentaje</th></tr><tr><td>Excelente</td><td>75</td><td>78%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>19</td><td>20%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2</td><td>2%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>Deficiente</td><td>0</td><td>0%</td></tr></table>	Calificación	Valor	Porcentaje	Excelente	75	78%	Bueno	19	20%	Regular	2	2%	Malo	0	0%	Deficiente	0	0%
Calificación	Valor	Porcentaje																	
Excelente	75	78%																	
Bueno	19	20%																	
Regular	2	2%																	
Malo	0	0%																	
Deficiente	0	0%																	

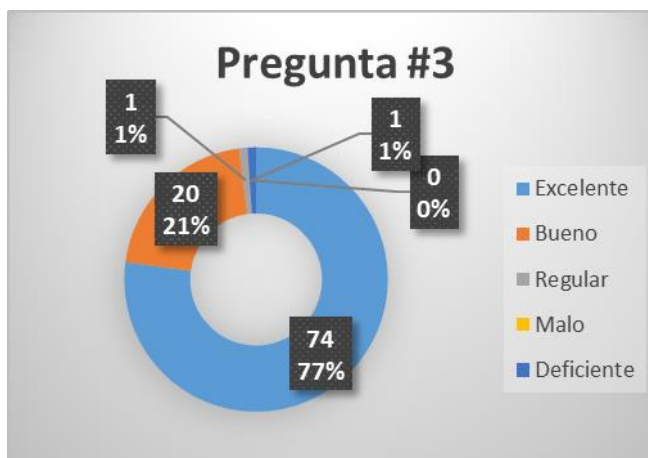
Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?

De los 96 ciudadanos que realizaron la encuesta 72 informaron que el agente que lo atendió respondió la consulta y fue excelente, 21 indican que fue buena, y solo 2 lo calificaron como regular y uno como malo, es decir: el agente responde las consultas de forma adecuada y satisfactoria para los ciudadanos.



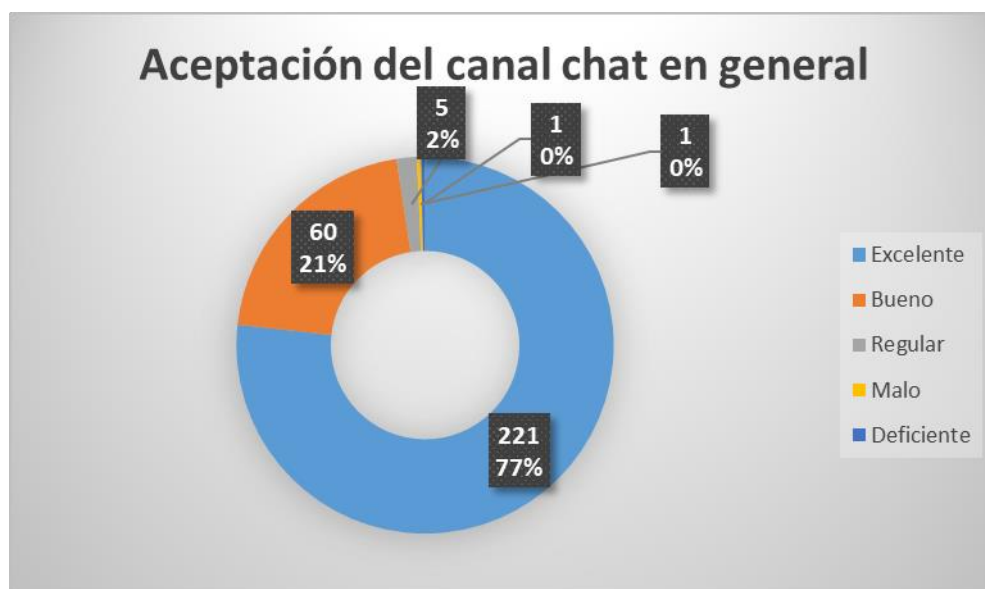
Pregunta 3 ¿La información suministrada fue clara?

De los 96 ciudadanos que realizaron la encuesta, 74 informaron que la información suministrada fue clara y lo calificaron como excelente, 20 lo califican como buena, 1 lo calificaron como regular y solo uno como deficiente, 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 77% y un 21% de los usuarios la califican como buena, el canal tiene una aceptación del 98%, solo un 2% 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 77% y un 21% de los usuarios la califican como buena, el canal tiene una aceptación del 98%, solo un 2% 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.

Cordialmente,



GINA SOFIA PALACIOS

Coordinador Grupo de Atención al Usuario