

INFORME

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

MARZO 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 Marzo 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 Marzo 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 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 cliente de calificación de Excelente. Y Consiguiendo un **96%** de satisfacción general entre las calificaciones Buena y Excelente.

RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFONICO MARZO DE 2022						
ITEM	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente	Totales
PREGUNTA 1	576	60	7	3	9	655
PREGUNTA 2	586	38	7	5	19	655
PREGUNTA 3	591	39	6	4	15	655
TOTAL	1753	137	20	12	43	1965
Porcentaje	89%	7%	1%	1%	2%	
Participación	28%					

Tabla encuesta de Satisfacción

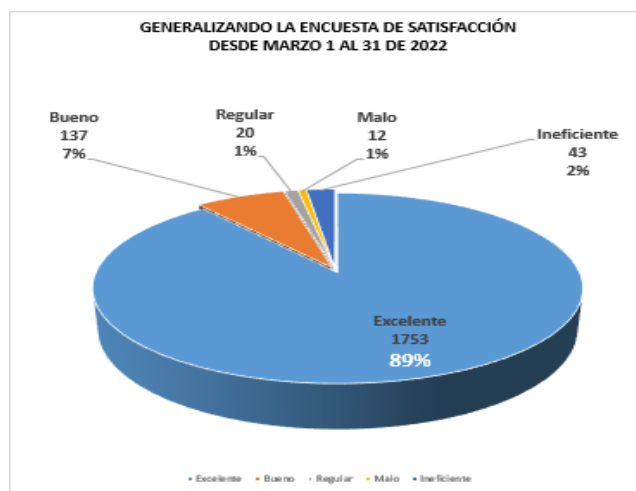
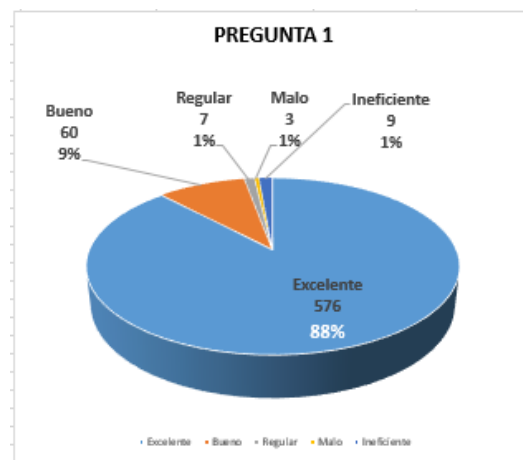


Gráfico general de Análisis de Respuesta Canal Telefónico

GRÁFICO DE ANÁLISIS POR PREGUNTA CANAL TELEFÓNICO

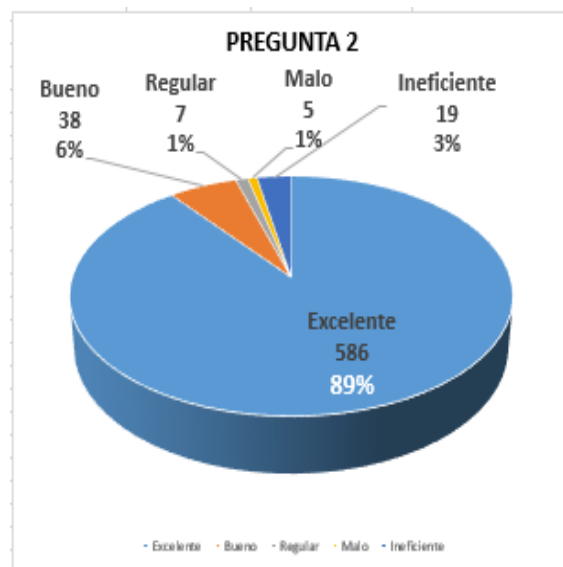
Pregunta 1 ¿Como califica la oportunidad en la atención por este canal?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del **88%** de calificación excelente (*1 punto porcentual más alto que en el mes anterior*), en la oportunidad de atención a través del centro de llamada, y una calificación ponderada acumulada entre excelente y buena del 97%.



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

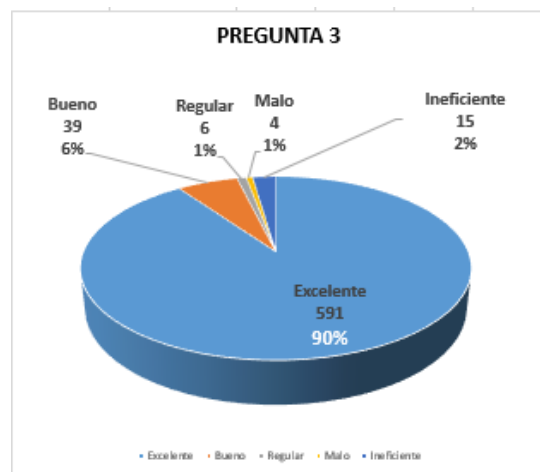
La gráfica nos muestra un porcentaje del **89%** de calificación excelente (*1 punto porcentual más bajo que el mes anterior*), en la respuesta que permite determinar si el agente que le ha atendido respondió la consulta(s) para la cual se hizo la llamada, y una calificación ponderada acumulada entre excelente y buena del 95%. (*1 Punto porcentual más bajo que el mes anterior*)



Pregunta 3

¿La información suministrada fue clara?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del **90%** de calificación excelente (*1 punto porcentual más alto que en el mes anterior*), al ofrecer claridad en la información que se le suministra al llamante, y una calificación ponderada acumulada entre excelente y buena del 96%. (*1 punto porcentual más alto que en el mes anterior*),

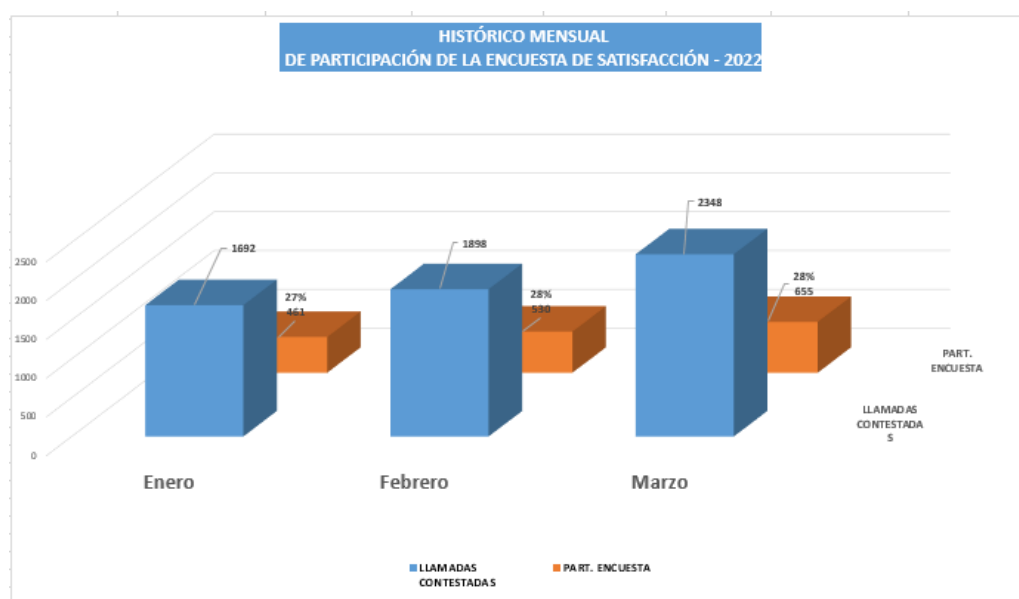


HISTÓRICOS DE PARTICIPACIÓN MENSUAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFÓNICO

HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFONICO - 2022				
MES	LLAMADAS CONTESTADAS	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN MENSUAL	Porcentaje de Satisfacción %
Enero	1692	428	27%	98%
Febrero	1898	530	28%	97%
Marzo	2348	655	28%	96%
TOTAL	5938	1613	83%	97%

En el anterior cuadro observamos que se mantuvo la participación de los llamantes en la Encuesta de Satisfacción, respecto al mes inmediatamente anterior, para el mes de Febrero que estuvo en 28%.

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.



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 **232** interacciones el canal chat, No se respondió ninguna encuesta de satisfacción por lo que 232 usuarios cerraron el chat antes o en el momento en el que el operador les

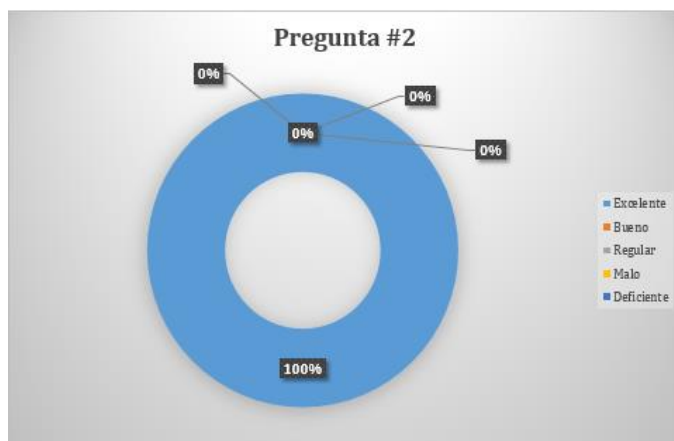
solicita contestar. La encuesta muestra una aceptación del 0% para ser contestada. Se observa que existe poco interés por parte del usuario en contestar la encuesta de satisfacción.



GRÁFICO DE ANÁLISIS POR PREGUNTA CANAL CHAT													
Pregunta 1 ¿Cómo califica la oportunidad de atención de este canal? De los chats iniciados ninguno obtuvo calificación de encuesta.	Pregunta #1 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación	Porcentaje	Excelente	100%	Bueno	0%	Regular	0%	Malo	0%	Deficiente	0%
Calificación	Porcentaje												
Excelente	100%												
Bueno	0%												
Regular	0%												
Malo	0%												
Deficiente	0%												

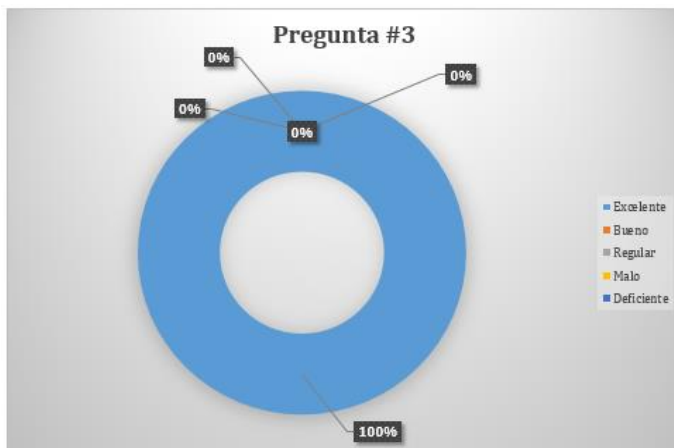
Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?

De los chats iniciados ninguno obtuvo calificación de encuesta.



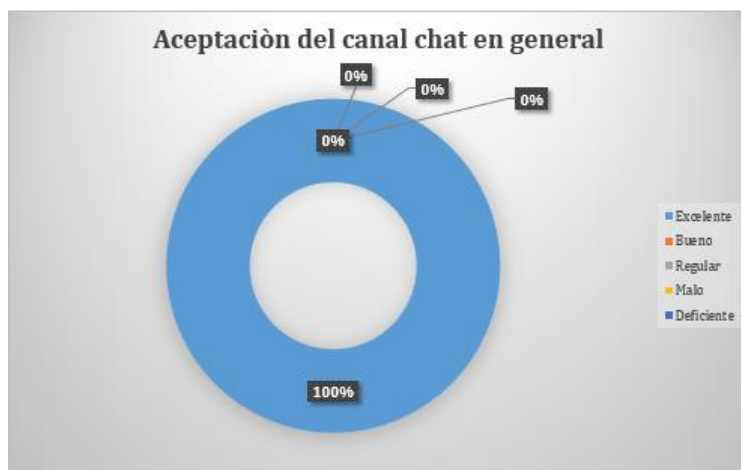
Pregunta 3 ¿La información suministrada fue clara?

De los chats iniciados ninguno obtuvo calificación de encuesta.



PROMEDIO DE ACEPTACIÓN GENERAL DEL CANAL CHAT EN LOS USUARIOS QUE REALIZARON LA ENCUESTA

En el canal Chat el mes de Marzo, de los chats iniciados ninguno obtuvo calificación de encuesta.

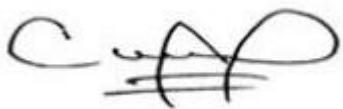


CONCLUSIONES:

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.
- En promedio se puede tener un **89%** de satisfacción de atención al cliente de calificación de Excelente. Y Consiguiendo un **96%** de satisfacción general entre las calificaciones Buena y Excelente de las personas que utilizan los Servicios en el Centro de Contacto telefónico de la Supervigilancia.
- La cantidad de personas que accedieron a contestar las Encuesta de Satisfacción Telefónica fue de un total de **655**, y tuvo un porcentaje de participación del **28%**, y de satisfacción del **96%**.
- **Encuestas de Satisfacción Chat:** De las **232** del canal chat, no se respondió ninguna encuesta de satisfacción por lo que 232 usuarios cerraron el chat antes o en el momento en el que el operador les solicita contestar.
- La encuesta muestra una aceptación del 0% para ser contestada. Se observa que existe poco interés por parte del usuario en contestar la encuesta de satisfacción.

Cordialmente,



CHRISTIAN RAFAEL HERAZO MIRANDA
Secretario General