

FECHA: 15/12/2022

PARA: LUZ EMILCE MAMBUSCAY LOPEZ -
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

DE: OMAR FARUT PEDRAZA GÓMEZ –
SECRETARIO GENERAL

ASUNTO: INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE

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

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Encuesta donde se hacen se hacen tres (3) preguntas para evaluar la satisfacción del llamante para ser contestadas en una escala de cinco niveles, donde 5 es la Calificación más Alta para una atención Excelente y 1 la más baja: Excelente –Bueno –Regular – Malo –Deficiente.

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

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

Pregunta 3. ¿La información suministrada fue clara?

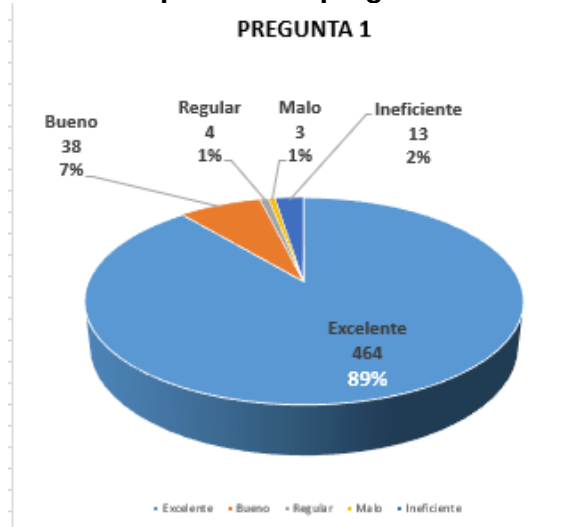
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Revisado para firma por	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 1 de 8

ITEM	ENCUESTA SATISFACCION NOVIEMBRE 1 A 31 DE NOVIEMBRE DE 2022					Totales	Participación
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Ineficiente		
PREGUNTA1	464	38	4	3	13	522	30%
PREGUNTA2	470	23	4	4	21	522	
PREGUNTA3	464	26	5	8	13	522	
TOTAL	1398	87	13	15	53	1566	
	89%	6%	1%	1%	3%		

Tabla encuesta de Satisfacción – durante el mes de Noviembre

3.1.1 Gráfico de Análisis de Respuesta a la pregunta 1

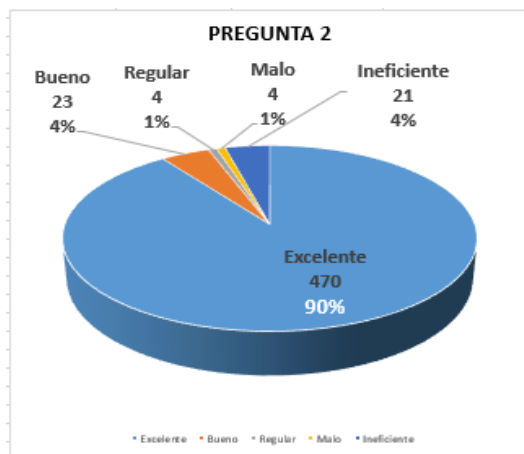


¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del 89% de calificación excelente (*dos puntos más que el mes anterior*), en la oportunidad de atención a través del centro de llamada, y una calificación ponderada acumulada entre excelente y buena del 96%.

3.1.2 Gráfico de Análisis de Respuesta a la pregunta 2

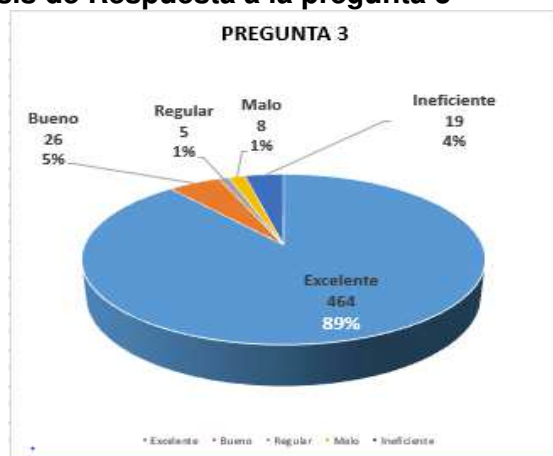
FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Revisado para firma por	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	



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

La gráfica nos muestra un porcentaje del **90%** de calificación excelente (*cuatro puntos más 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 94%.

3.1.3 Gráfico de Análisis de Respuesta a la pregunta 3

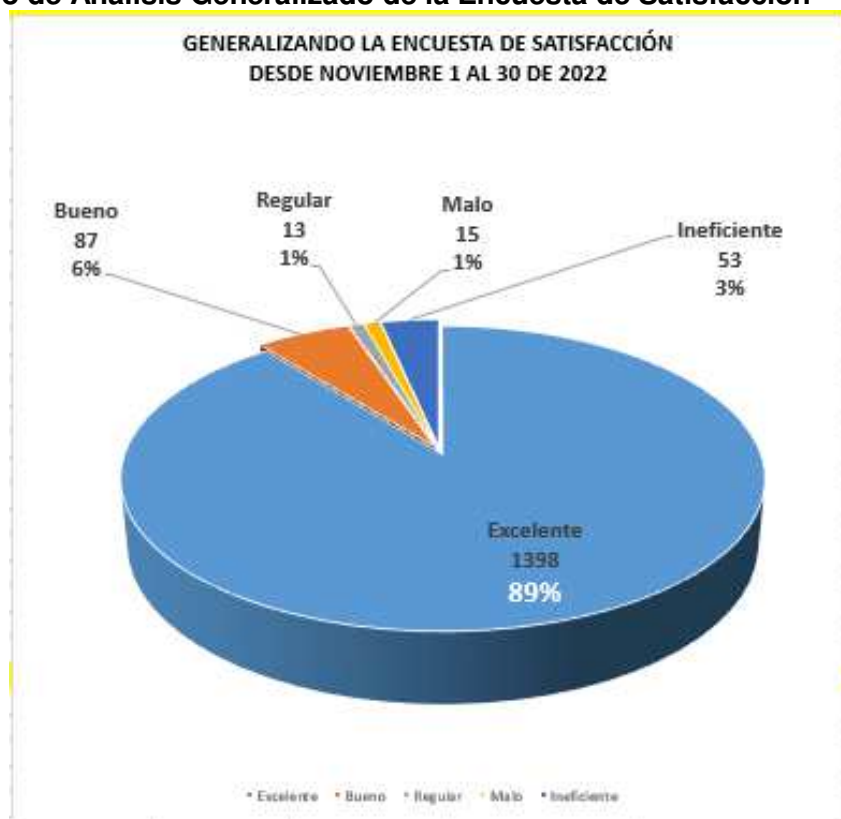


¿La información suministrada fue clara?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del **89%** de calificación excelente (*tres puntos más 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 94%.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Revisado para firma por	
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.	

3.1.4 Gráfico de Análisis Generalizado de la Encuesta de Satisfacción



Con esta encuesta se busca tener de primera mano la percepción de satisfacción de 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 (*tres puntos porcentuales más que en el mes anterior*). Y Consiguiendo un **95%** de satisfacción general entre las calificaciones Buena y Excelente.

3.2 Históricos de Participación en la Encuesta de Satisfacción Canal Telefónico

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Revisado para firma por	
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.	

Página 4 de 8



Gráfico de barras: Histórico Mensual entre llamadas y participación en la Encuesta de Satisfacción a Noviembre 2022

En el anterior cuadro observamos que se ha disminuido la participación de los llamantes en la Encuesta de Satisfacción, respecto al mes inmediatamente anterior, se tiene un 30% de participación en la encuesta, durante el mes de Noviembre.

En el diagrama de barras mostrado para el historico 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 2022.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CANAL CHAT

De las 142 interacciones el canal chat, 33 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción por lo que 109 usuarios cerraron el chat antes o en el momento en el que el operador les solicita contestar. La encuesta muestra una aceptación del 23% para ser contestada. Se observa que existe poco interés por parte del usuario en contestar la encuesta de satisfacción.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Revisado para firma por	
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.	



Preguntas formuladas por el operador para la encuesta de satisfacción:

El operador formula tres preguntas al interlocutor para ser contestadas en una escala de cinco niveles: - Excelente –Bueno –Regular – Malo -Deficiente.

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

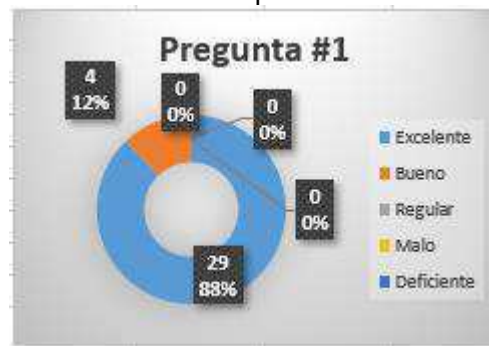
Pregunta 2. ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?

Pregunta 3. ¿La información suministrada fue clara?

Niveles de Satisfacción de los usuarios atendidos por el canal chat, según las encuestas de satisfacción realizadas el 1 de Noviembre y el 30 de Noviembre del 2022:

Pregunta 1:

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

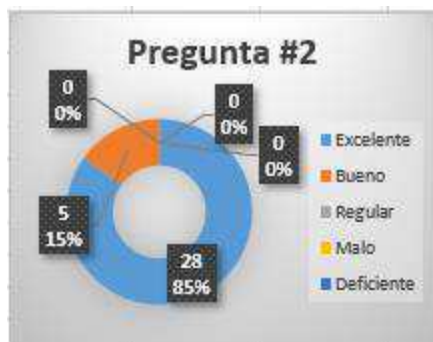


De los 33 ciudadanos que realizaron la encuesta 29 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 4 informaron que el servicio fue bueno. Y ninguno calificó el servicio como malo, regular o deficiente, es decir: el acceso al canal sigue siendo oportuno.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Revisado para firma por	
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 2:

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



De los 33 ciudadanos que realizaron la encuesta, 28 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 5 informaron que el servicio fue bueno. Y ninguno lo califica el servicio como regular, malo o deficiente es decir: el acceso al canal sigue siendo oportuno.

Pregunta 3:

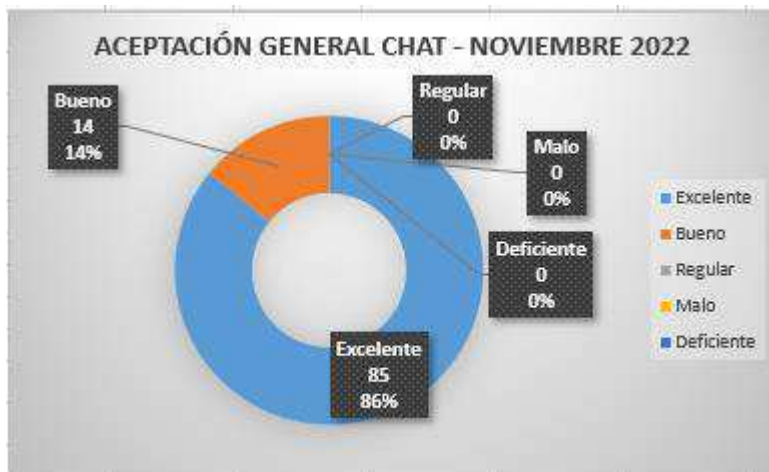
¿La información suministrada fue clara?



los 33 ciudadanos que realizaron la encuesta, 28 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 5 informaron que el servicio fue bueno y ninguno califico el servicio como regular, malo o deficiente, es decir: el acceso al canal sigue siendo oportuno.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Revisado para firma por	
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.	

3.4 Gráfico de aceptación general del canal chat



El canal tiene una aceptación que lo califica como excelente en un 86%, Bueno en un 14%, 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:

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.

Se obtiene un porcentaje del **89%** de calificación excelente (*tres puntos más 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 94%.

Firmado digitalmente: OMAR PEDRAZA GOMEZ

SECRETARIO GENERAL DE SUPERINTENDENCIA CODIGO 1 2 1 GRADO 22

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Revisado para firma por	
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.	

Página 8 de 8