

INFORME

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

NOVIEMBRE DE 2021

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

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 **91%** de Satisfacción de atención al Usuario de calificación Excelente, consiguiendo un **97%** 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 NOVIEMBRE DE 2021 | | | | | | |
|---|-------------|------------|-----------|----------|------------|-------------|
| ITEM | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Deficiente | Totales |
| PREGUNTA 1 | 543 | 39 | 5 | 2 | 6 | 595 |
| PREGUNTA 2 | 543 | 29 | 4 | 3 | 16 | 595 |
| PREGUNTA 3 | 537 | 38 | 3 | 4 | 13 | 595 |
| TOTAL | 1623 | 106 | 12 | 9 | 35 | 1785 |
| Porcentaje | 91% | 6% | 1% | 1% | 2% | |
| Participación | 30% | | | | | |

Tabla encuesta de Satisfacción mes de Noviembre

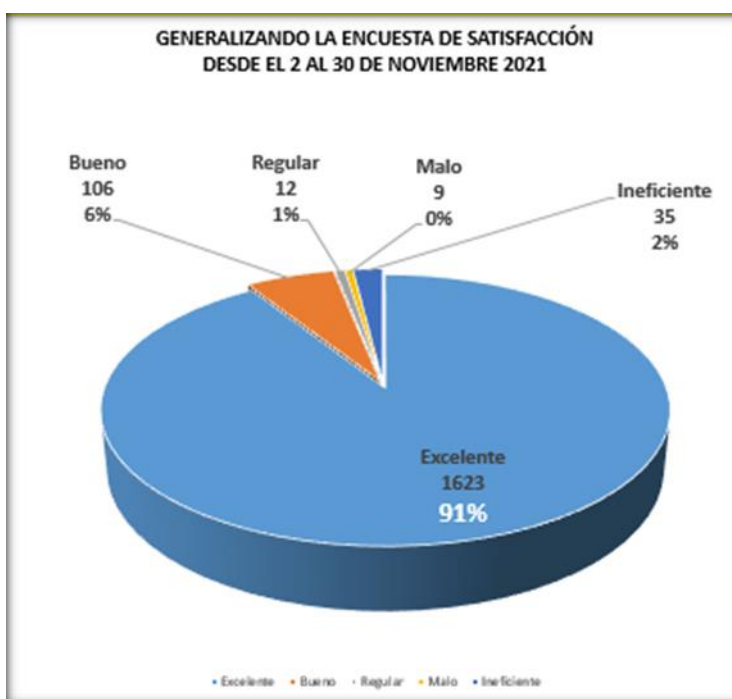


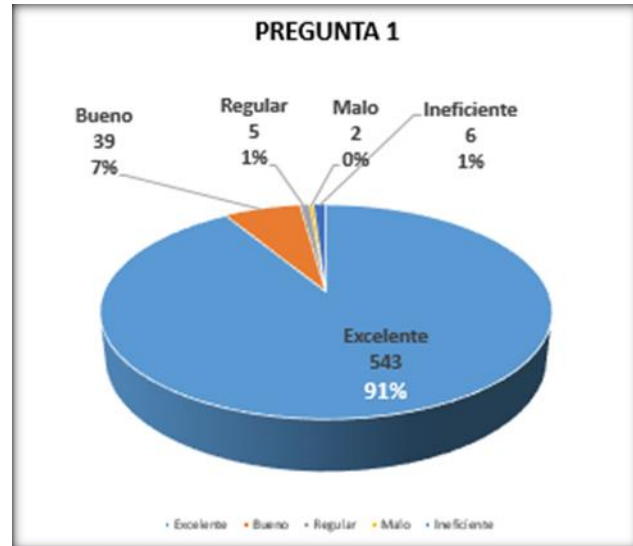
Gráfico general de Análisis de Respuesta Canal Telefónico



GRÁFICO DE ANÁLISIS POR PREGUNTA CANAL TELEFÓNICO

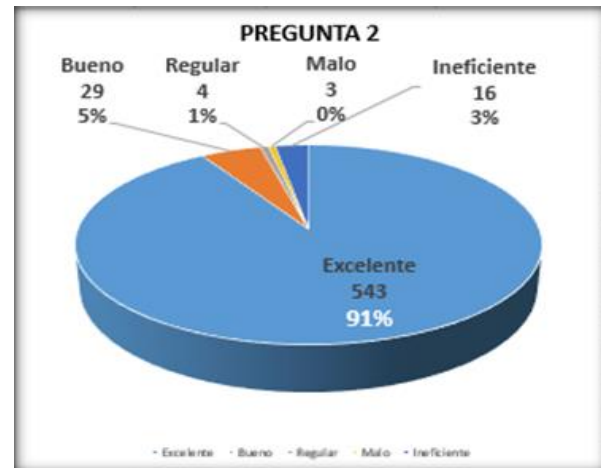
Pregunta 1 ¿Como califica la oportunidad en la atención por este canal?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del **91%** 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%**.

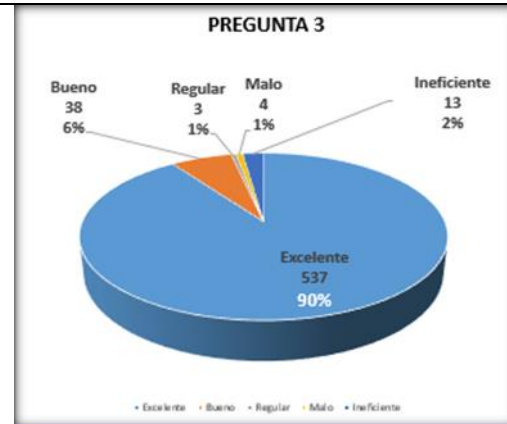




Pregunta 3

¿La información suministrada fue clara?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del **90%** 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 **96%**.



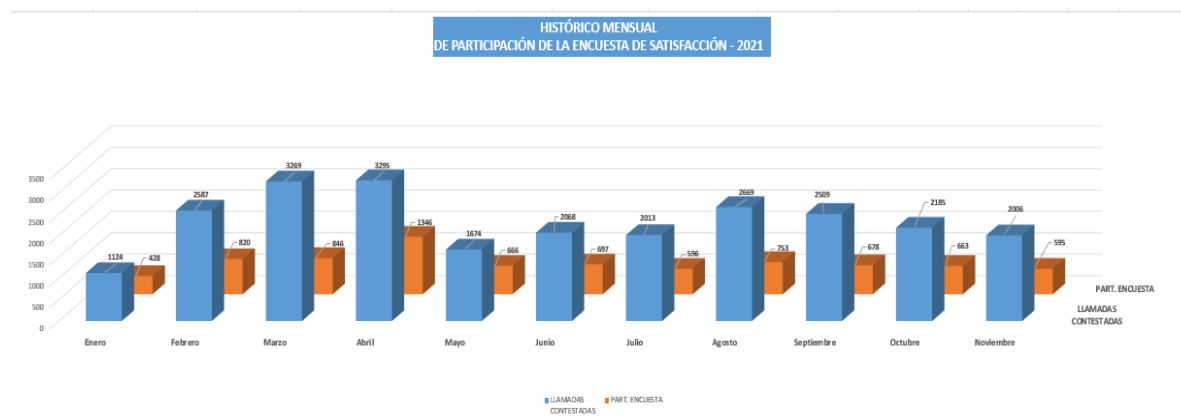
HISTÓRICOS DE PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFÓNICO

| 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% |
| Septiembre | 2509 | 678 | 27% |
| Octubre | 2185 | 663 | 30% |
| Noviembre | 2006 | 595 | 30% |
| TOTAL | 25.399 | 8.088 | 32% |

En el anterior cuadro observamos que se ha mantenido la participación de los llamantes en la Encuesta de Satisfacción, similar al mes anterior en un **30%**.



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 mes 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 **197** interacciones el canal chat, 21 personas contestaron la encuesta de satisfacción y 176 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 11% para ser contestada. Se observa que sigue existiendo poco interés por parte del usuario en contestar la encuesta de satisfacción.

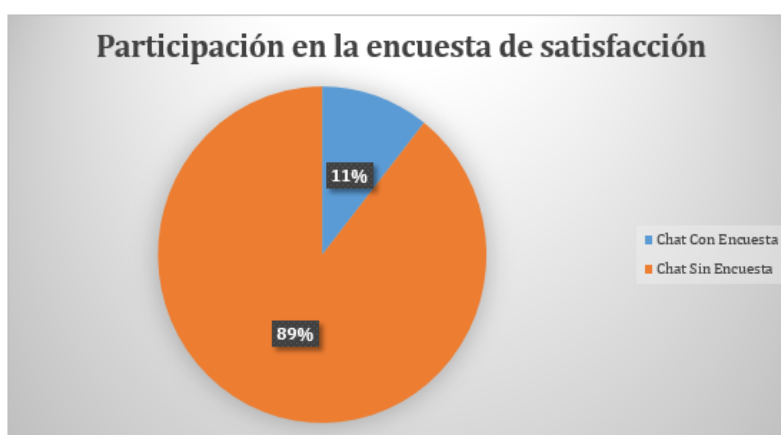
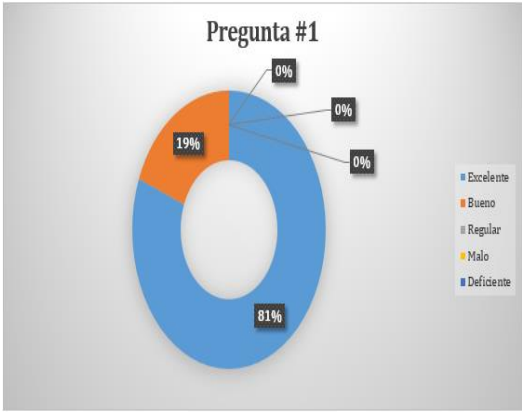
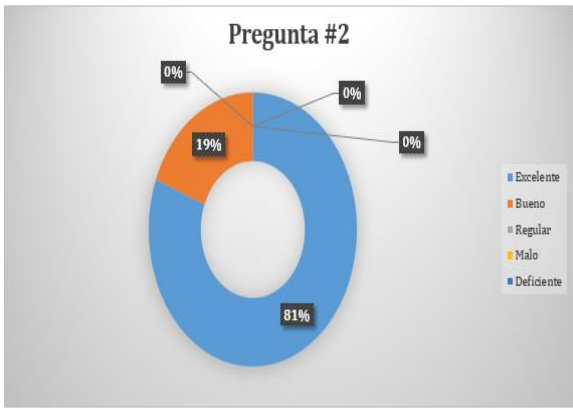
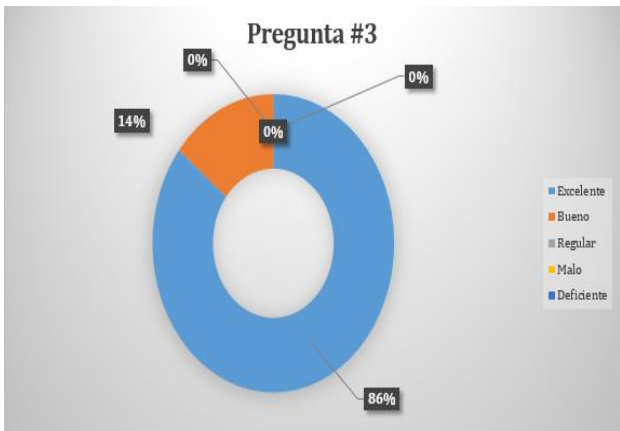


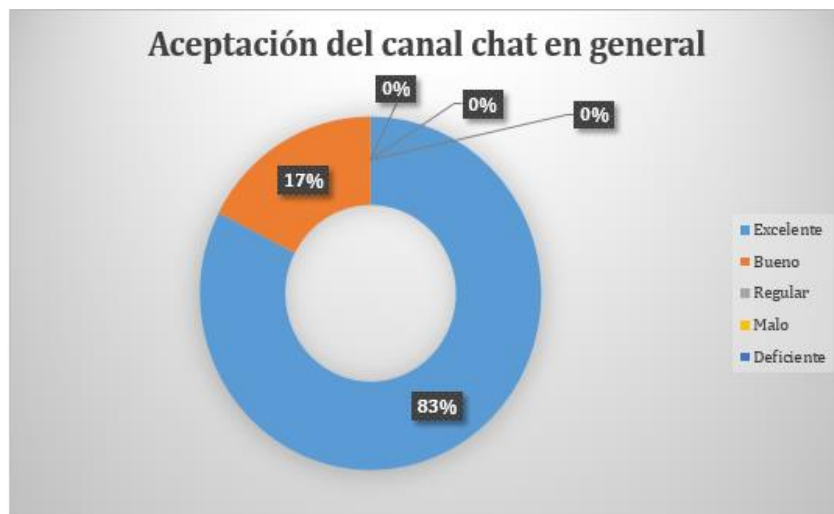
GRÁFICO DE ANÁLISIS POR PREGUNTA CANAL CHAT

| <p>Pregunta 1 ¿Cómo califica la oportunidad de atención de este canal?</p> <p>De los 21 ciudadanos que realizaron la encuesta, 17 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 4 indican que fue buena, ninguno la califica como malo, ninguno como regular, y tampoco se indicó que fue deficiente, es decir: el acceso al canal sigue siendo oportuno.</p> |  <p>Pregunta #1</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>19%</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> | Categoría | Porcentaje | Excelente | 81% | Bueno | 19% | Regular | 0% | Malo | 0% | Deficiente | 0% |
|--|---|-----------|------------|-----------|-----|-------|-----|---------|----|------|----|------------|----|
| Categoría | Porcentaje | | | | | | | | | | | | |
| Excelente | 81% | | | | | | | | | | | | |
| Bueno | 19% | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 0% | | | | | | | | | | | | |
| Malo | 0% | | | | | | | | | | | | |
| Deficiente | 0% | | | | | | | | | | | | |
| <p>Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?</p> <p>De los 21 ciudadanos que realizaron la encuesta 17 informaron que el agente que lo atendió respondió la consulta y fue excelente, 4 indican que fue buena, ninguno lo calificaron como malo, es decir: el agente responde las consultas de forma adecuada y satisfactoria para los ciudadanos.</p> |  <p>Pregunta #2</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>19%</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> | Categoría | Porcentaje | Excelente | 81% | Bueno | 19% | Regular | 0% | Malo | 0% | Deficiente | 0% |
| Categoría | Porcentaje | | | | | | | | | | | | |
| Excelente | 81% | | | | | | | | | | | | |
| Bueno | 19% | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 0% | | | | | | | | | | | | |
| Malo | 0% | | | | | | | | | | | | |
| Deficiente | 0% | | | | | | | | | | | | |

| <p>Pregunta 3 ¿La información suministrada fue clara?</p> <p>De los 21 ciudadanos que realizaron la encuesta, 18 informaron que la información suministrada fue clara y lo calificaron como excelente, 3 lo califican como buena, ninguno lo calificaron como malo, es decir: el agente entrega la información de forma clara y precisa.</p> |  <table border="1"> <caption>Pregunta #3</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>14%</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> | Categoría | Porcentaje | Excelente | 86% | Bueno | 14% | Regular | 0% | Malo | 0% | Deficiente | 0% |
|--|---|-----------|------------|-----------|-----|-------|-----|---------|----|------|----|------------|----|
| Categoría | Porcentaje | | | | | | | | | | | | |
| Excelente | 86% | | | | | | | | | | | | |
| Bueno | 14% | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 0% | | | | | | | | | | | | |
| Malo | 0% | | | | | | | | | | | | |
| Deficiente | 0% | | | | | | | | | | | | |

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 83% y un 17% de los usuarios la califican como buena, el canal tiene una aceptación del 100%, ninguno lo califico 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 **91%** de Satisfacción de atención al usuario de calificación Excelente, y Consiguiendo un **97%** de Satisfacción general entre las calificaciones buenas y Excelente.
- Observamos que se ha mantenido la participación de los llamantes en la Encuesta de Satisfacción, similar al mes anterior en un **30%**.
- De las **191** interacciones el canal chat, 21 personas contestaron la encuesta de satisfacción y 176 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 11% para ser contestada. Se observa que sigue existiendo poco interés por parte del usuario en contestar la encuesta de satisfacción.
- El canal tiene una aceptación que lo califica como excelente en un 83% y un 17% de los usuarios la califican como buena, el canal tiene una aceptación del 100%, por lo que la gestión del operador, la atención, y la respuesta a las solicitudes son satisfactorias para los usuarios.

Cordialmente,



GINA SOFIA PALACIOS

Coordinador Grupo de Atención al Usuarios