

INFORME

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

MAYO 2021

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

En los canales de atención se evalúan las siguientes preguntas:

A) ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFÓNICO

1. ¿El usuario se encuentra satisfecho con la atención prestada?

Calificación o puntaje de 5 / 4 / 3 / 2 / 1

2. ¿El usuario se encuentra insatisfecho con la atención prestada?

Calificación o puntaje de 5 / 4 / 3 / 2 / 1

SATISFECHO EQUIVALE A (5): El usuario se encuentra satisfecho con la atención prestada.

INSATISFECHO EQUIVALE A (1): El usuario se encuentra insatisfecho con la atención prestada.

Encuesta de Satisfacción Canal Telefónico				
Mes	Satisfecho	Insatisfecho	Total	Porcentaje de Satisfacción %
Enero	404	24	428	94%
Febrero	768	38	806	95%
Marzo	808	38	846	96%
Abril	1294	52	1346	96%
Mayo	370	18	388	95%
TOTAL ENCUESTAS MES A MES	3644	170	3814	96%

Tabla de Porcentaje de Satisfacción por mes

En la tabla anterior se evidencia el porcentaje actual de satisfacción de los usuarios del **96%** de las personas que utilizan los Servicios en el Centro de Contacto telefónico de la Supervigilancia.



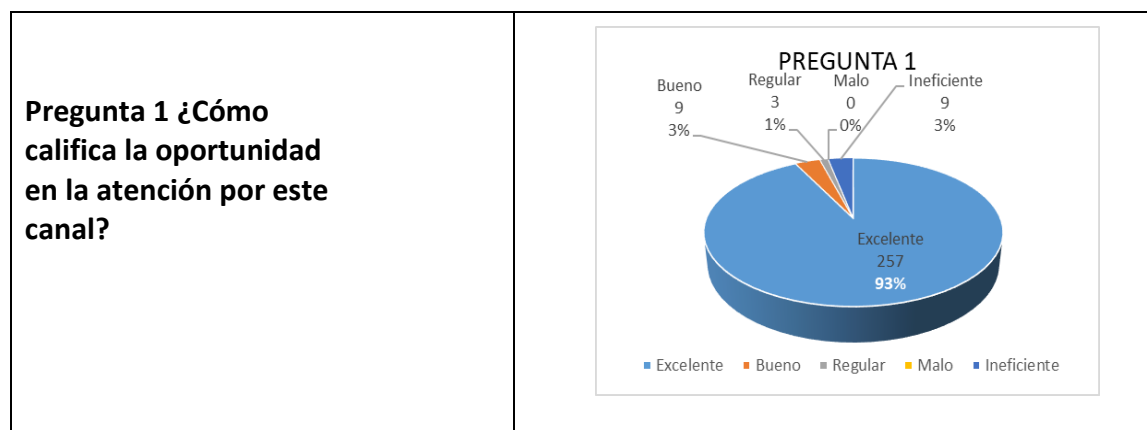
Gráfico de Porcentaje Encuestas de Satisfacción

Durante este mes hicimos una actualización a la encuesta de satisfacción y desde el 21 de Mayo se ha cambiado a realizar tres (3) preguntas. Lo anterior nos indica que desde el 1 de Mayo al 20, presentaremos la encuesta como se venía haciendo anteriormente y desde el 21 de Mayo fue actualizada de la siguiente manera:

1. **¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?**
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente
2. **¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?**
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente
3. **¿La información suministrada fue clara?**
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente

ITEM	ENCUESTA SATISFACCIÓN DESDE MAYO 21 HASTA MAYO 31 2021				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Ineficiente
PREGUNTA1	257	9	3	0	9
PREGUNTA2	254	11	1	1	11
PREGUNTA3	262	7	0	0	9
TOTAL	773	27	4	1	29

Tabla encuesta de Satisfacción – periodo de tiempo del 21 al 31 de Mayo



Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?	PREGUNTA 2 <table><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Cantidad</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Excelente</td><td>254</td><td>92%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>11</td><td>4%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>1</td><td>0%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>1</td><td>0%</td></tr><tr><td>Ineficiente</td><td>11</td><td>4%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Cantidad	Porcentaje	Excelente	254	92%	Bueno	11	4%	Regular	1	0%	Malo	1	0%	Ineficiente	11	4%
Respuesta	Cantidad	Porcentaje																	
Excelente	254	92%																	
Bueno	11	4%																	
Regular	1	0%																	
Malo	1	0%																	
Ineficiente	11	4%																	
Pregunta 3 ¿La información suministrada fue clara?	PREGUNTA 3 <table><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Cantidad</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Excelente</td><td>262</td><td>94%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>7</td><td>3%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>Malo</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>Ineficiente</td><td>9</td><td>3%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Cantidad	Porcentaje	Excelente	262	94%	Bueno	7	3%	Regular	0	0%	Malo	0	0%	Ineficiente	9	3%
Respuesta	Cantidad	Porcentaje																	
Excelente	262	94%																	
Bueno	7	3%																	
Regular	0	0%																	
Malo	0	0%																	
Ineficiente	9	3%																	

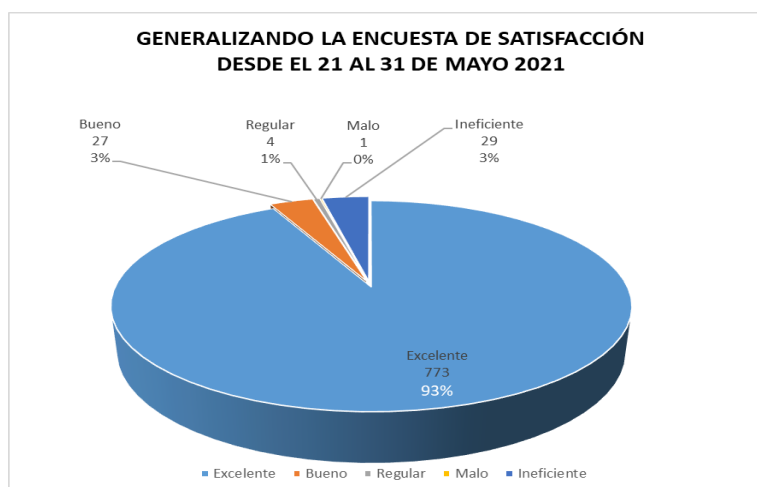


Gráfico de Análisis de Respuesta de Encuesta de Satisfacción de Forma General

B) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL CHAT

En el canal de atención chat durante este mes hicimos una actualización a la encuesta de satisfacción del 1 al 20 de mayo se realizaron unas preguntas y desde el 21 de Mayo fue actualizada:

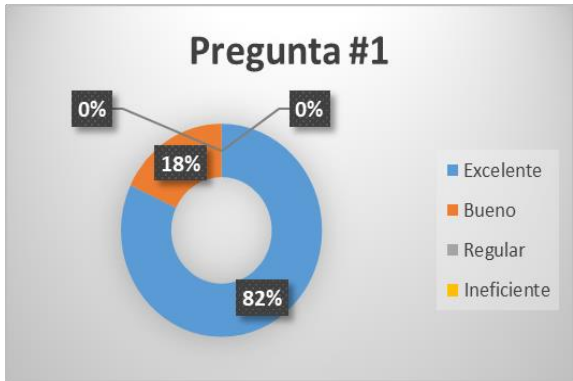
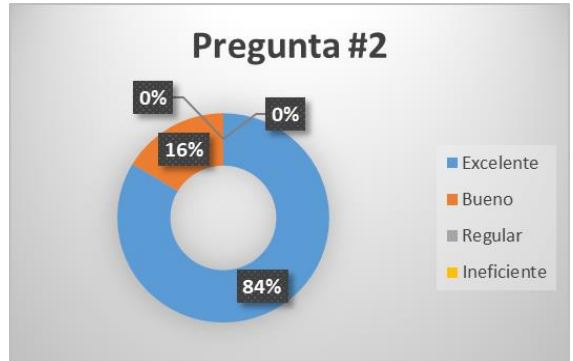
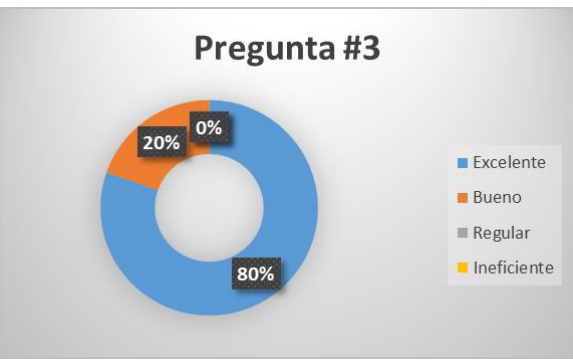
Se evalúan las siguientes 3 preguntas del 1 al 20 de mayo así:

- 1. ¿Conocimiento u orientación del funcionario en la atención de su caso?**
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente
- 2. ¿Atención recibida del funcionario (Paciencia y amabilidad)?**
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente
- 3. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?**
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente

De las 302 interacciones el canal chat, 104 personas contestaron la encuesta de satisfacción y 198 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 34% para ser contestada.



ENCUESTAS DEL 1 AL 20 DE MAYO

Pregunta 1 ¿Conocimiento u orientación del funcionario en la atención de su caso? De los 61 ciudadanos que realizaron la encuesta entre el 03 de mayo y el 19 de mayo 50 informaron que la consulta realizada fue resuelta como excelente, 11 indican que la consulta fue resuelta como bueno, es decir que el agente está brindando la información correcta de acuerdo con lo solicitado por los usuarios	Pregunta #1  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Ineficiente</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Excelente	82%	Bueno	18%	Regular	0%	Ineficiente	0%
Categoría	Porcentaje										
Excelente	82%										
Bueno	18%										
Regular	0%										
Ineficiente	0%										
Pregunta 2 ¿Atención recibida del funcionario (Paciencia y amabilidad)? De los 61 ciudadanos que realizaron la encuesta 51 informaron que la atención del funcionario fue excelente, 10 calificaron la atención del funcionario como buena, es decir que el agente está brindando una atención de calidad y los usuarios del canal están satisfechos con la atención.	Pregunta #2  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Ineficiente</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Excelente	84%	Bueno	16%	Regular	0%	Ineficiente	0%
Categoría	Porcentaje										
Excelente	84%										
Bueno	16%										
Regular	0%										
Ineficiente	0%										
Pregunta 3 ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal De los 61 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 49 calificaron como excelente la facilidad de comunicarse con el chat teniendo un porcentaje de participación de 80%, 12 calificaron como bueno con un porcentaje de participación del 20%, lo cual son resultados positivos que indican la facilidad de comunicación por medio del chat.	Pregunta #3  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Ineficiente</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Excelente	80%	Bueno	20%	Regular	0%	Ineficiente	0%
Categoría	Porcentaje										
Excelente	80%										
Bueno	20%										
Regular	0%										
Ineficiente	0%										

Se evalúan las siguientes 3 preguntas del 21 al 31 de mayo así:

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

Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente

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

Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente

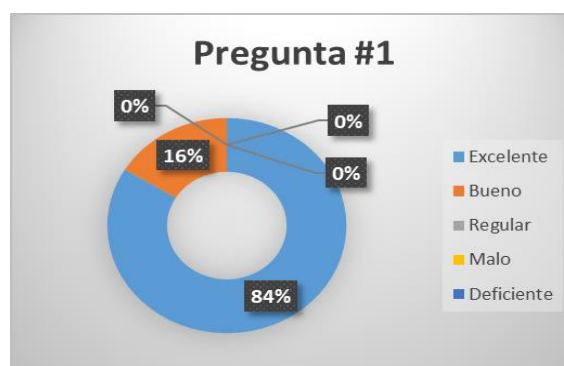
3. ¿La información suministrada fue clara?

Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente

ENCUESTAS DEL 1 AL 20 DE MAYO

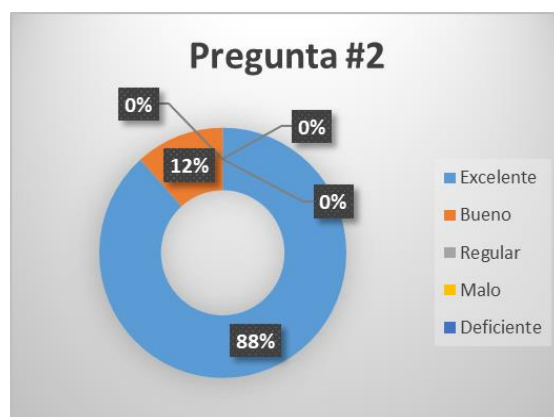
Pregunta 1 ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?

De los 43 ciudadanos que realizaron la encuesta entre el 20 de mayo y el 31 de mayo, 36 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 7 indican que fue buena, es decir: el acceso al canal es oportuno



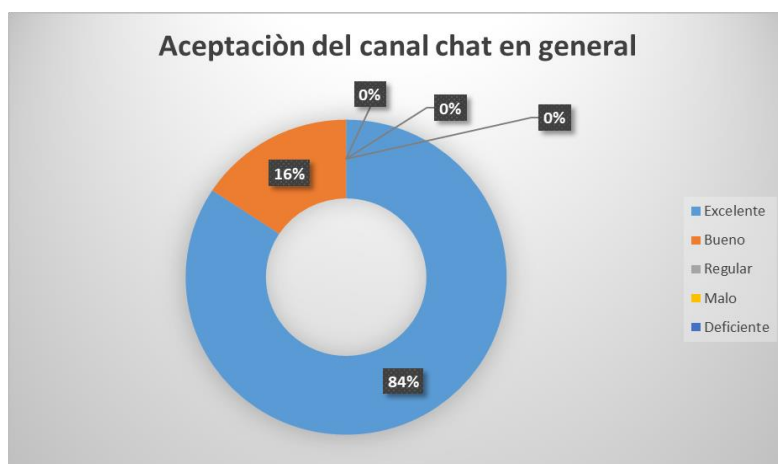
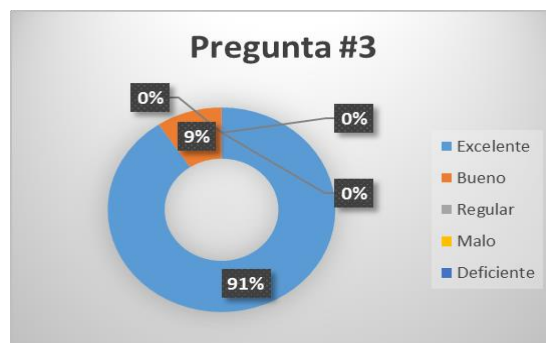
Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?

De los 43 ciudadanos que realizaron la encuesta entre el 20 de mayo y el 31 de mayo, 38 informaron que el agente que lo atendió respondió la consulta y fue excelente, 5 indican que fue buena, es decir: el agente responde las consultas de forma adecuada y satisfactoria para los ciudadanos.



Pregunta 3 ¿La información suministrada fue clara?

De los 43 ciudadanos que realizaron la encuesta entre el 20 de mayo y el 31 de mayo, 39 informaron que la información suministrada fue clara y lo calificaron como excelente, 4 lo califican como buena, 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 84% y un 16% 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. En el mes de Mayo no se registraron calificaciones diferentes a la excelente y buena.

CONCLUSIONES

Finalmente, según los datos reportados de gestión de atención al usuario más relevante para el mes, son los siguientes:

- El canal telefónico registra un nivel de satisfacción de los usuarios del 95%, lo cual nos permite evidenciar que quienes acceden a los servicios de la Supervigilancia se encuentran a gusto con los diferentes procedimientos.
- En el canal Chat se contestaron 302 interacciones, aproximadamente 15 interacciones por día
- De las 302 interacciones del canal chat, 104 personas contestaron la encuesta de satisfacción y 198 prefirieron no contestar, se puede observar que encuesta muestra una aceptación del 34% para ser contestada.
- El canal chat 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.
- En el mes de Mayo se realizaron algunas modificaciones en las preguntas de la encuesta de satisfacción, tanto en el canal chat como el telefónico.

Cordialmente,



GINA SOFIA PALACIOS

Coordinador Grupo de Atención al Usuario