

INFORME

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

SEPTIEMBRE DE 2021

| FUNCIONARIO O CONTRATISTA | NOMBRE |
|---|--|
| Tramitado y Proyectado por | Nota : Este cuadro es de carácter obligatorio para los documentos que son radicados en el gestor documental. |
| 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. | |

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 Septiembre 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 Septiembre 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 **90%** de Satisfacción de atención al Usuario de calificación Excelente, consiguiendo un **96%** 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.

| FUNCIONARIO O CONTRATISTA | NOMBRE |
|---|--|
| Tramitado y Proyectado por | Nota : Este cuadro es de carácter obligatorio para los documentos que son radicados en el gestor documental. |
| 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. | |



| RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL TELEFONICO SEPTIEMBRE DE 2021 | | | | | | |
|--|-------------|------------|-----------|-----------|------------|-------------|
| ITEM | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Deficiente | Totales |
| PREGUNTA 1 | 599 | 53 | 7 | 8 | 11 | 678 |
| PREGUNTA 2 | 613 | 36 | 3 | 6 | 20 | 678 |
| PREGUNTA 3 | 610 | 39 | 6 | 3 | 20 | 678 |
| TOTAL | 1822 | 128 | 16 | 17 | 51 | 2034 |
| Porcentaje | 90% | 6% | 1% | 1% | 3% | |
| Participación | 27% | | | | | |

Tabla encuesta de Satisfacción mes de Septiembre

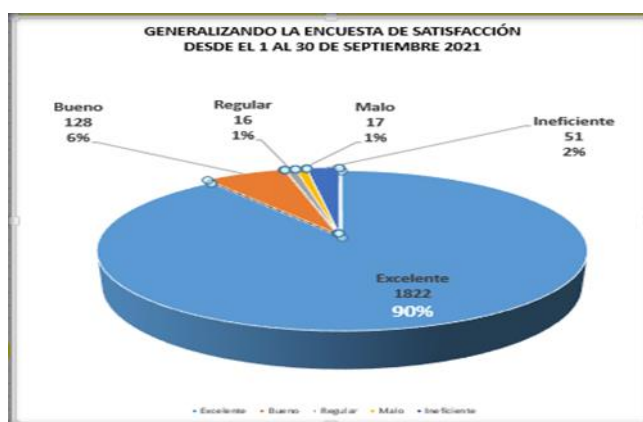


Gráfico general de Análisis de Respuesta Canal Telefónico

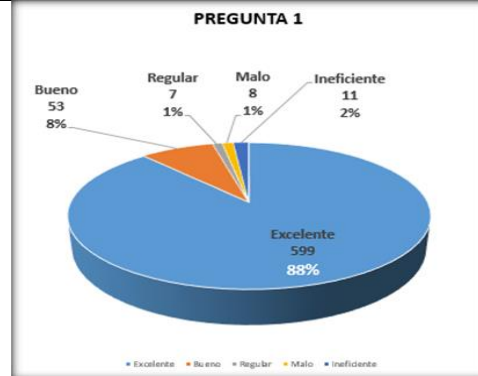
| FUNCIONARIO O CONTRATISTA | NOMBRE |
|---|--|
| Tramitado y Proyectado por | Nota : Este cuadro es de carácter obligatorio para los documentos que son radicados en el gestor documental. |
| Revisado para firma por | |
| Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma. | |



GRÁFICO DE ANÁLISIS POR PREGUNTA CANAL TELEFÓNICO

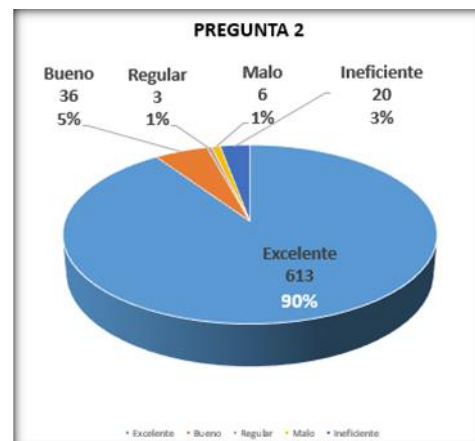
Pregunta 1 ¿Como califica la oportunidad en la atención por este canal?

Podemos observar que se obtiene un porcentaje del **88%** de calificación excelente, en la oportunidad de atención a través del centro de llamada, y una calificación ponderada acumulada entre excelente y buena del **96%**.



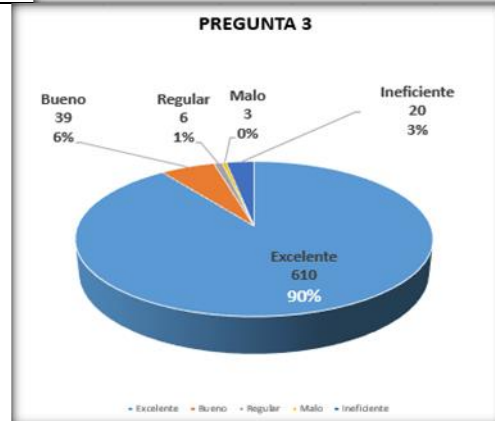
Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?

La gráfica nos muestra un porcentaje del **90%** 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 **95%**.



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%**.



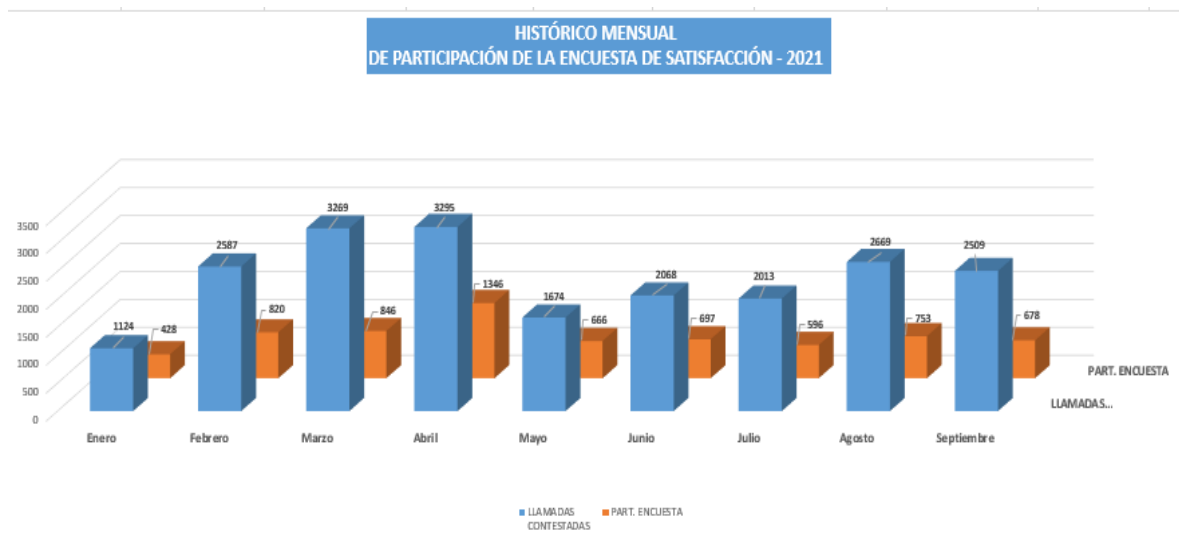
| FUNCIONARIO O CONTRATISTA | NOMBRE |
|---|--|
| Tramitado y Proyectado por | Nota : Este cuadro es de carácter obligatorio para los documentos que son radicados en el gestor documental. |
| Revisado para firma por | |
| Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma. | |

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% |
| TOTAL | 21.208 | 6830 | 32% |

En el anterior cuadro observamos una disminución porcentual de 1 punto respecto a la participación de los llamantes en la Encuesta de Satisfacción.

| FUNCIONARIO O CONTRATISTA | NOMBRE |
|---|--|
| Tramitado y Proyectado por | Nota : Este cuadro es de carácter obligatorio para los documentos que son radicados en el gestor documental. |
| 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. | |



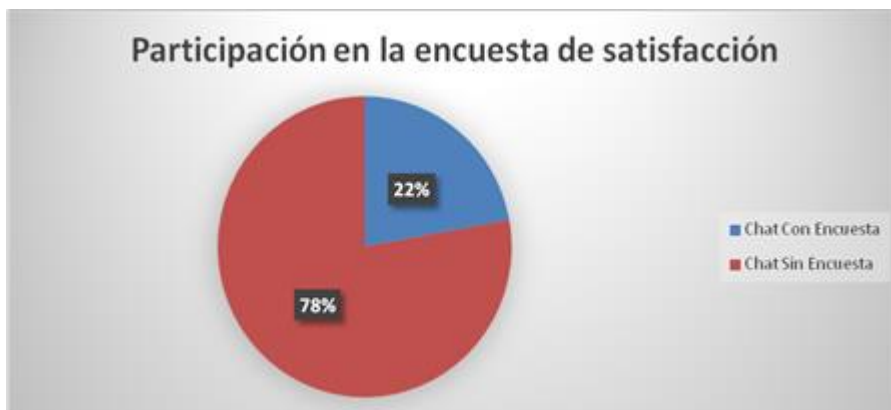
En el diagrama de barras mostrado para el histórico tenemos la relación mes a mes entre las Llamadas Contestadas y la participación en la Encuesta durante esos periodos de tiempo, observando que durante el mes de Abril, fue el momento que las personas más participaron en la Encuesta de Satisfacción y el mes Marzo, donde menos lo hicieron, hubo también una baja participación durante el mes del informe (Septiembre).

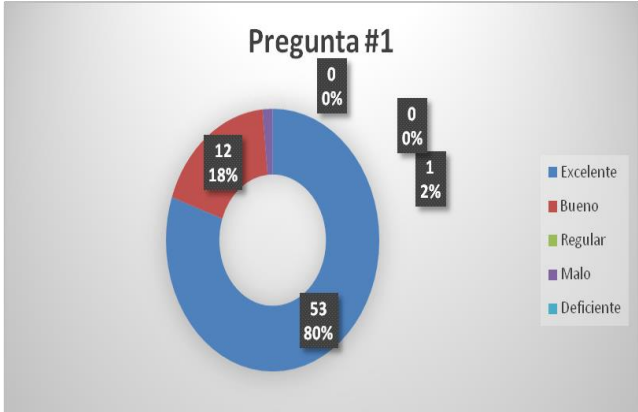
B) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL CHAT

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.**

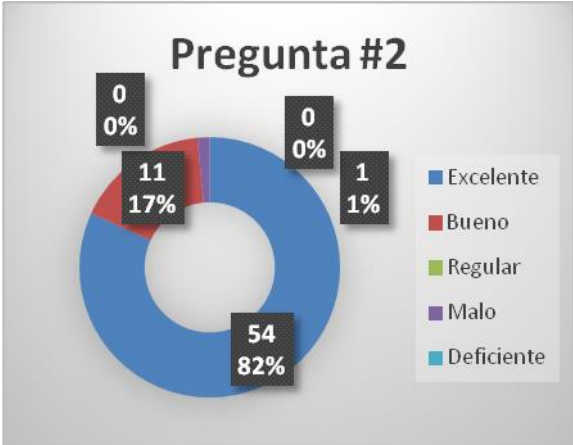
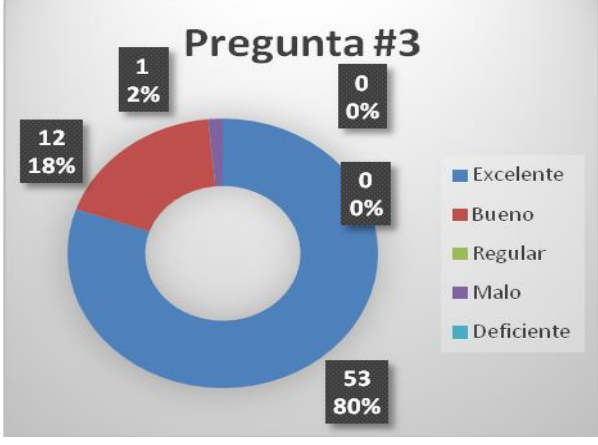
De las 298 interacciones el canal chat, 66 personas contestaron la encuesta de satisfacción y 245 prefirieron no contestar y cierran el chat antes o en el momento en el que el operador les solicita contestar. La encuesta muestra una aceptación del 28% para ser contestada. Se observa que sigue existiendo poco interés por parte del usuario en contestar la encuesta de satisfacción.

| FUNCIONARIO O CONTRATISTA | NOMBRE |
|---|--|
| Tramitado y Proyectado por | Nota : Este cuadro es de carácter obligatorio para los documentos que son radicados en el gestor documental. |
| 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. | |



| GRÁFICO DE ANÁLISIS POR PREGUNTA CANAL CHAT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------------|----------|------------|-----------|----|-----|-------|----|-----|------|---|----|---------|---|----|------------|---|----|
| <p>Pregunta 1 ¿Cómo califica la oportunidad de atención de este canal?</p> <p>De los 66 ciudadanos que realizaron la encuesta, 53 informaron que la oportunidad en la atención fue excelente, 12 indican que fue buena, solo 1 la calificaron como malo, ninguno como regular, y tampoco se indicó que fue deficiente, es decir: el acceso al canal sigue siendo oportuno.</p> | <h3>Pregunta #1</h3>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>53</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>12</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>1</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> | Calificación | Cantidad | Porcentaje | Excelente | 53 | 80% | Bueno | 12 | 18% | Malo | 1 | 2% | Regular | 0 | 0% | Deficiente | 0 | 0% |
| Calificación | Cantidad | Porcentaje | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Excelente | 53 | 80% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bueno | 12 | 18% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malo | 1 | 2% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 0 | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Deficiente | 0 | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| FUNCIONARIO O CONTRATISTA | NOMBRE |
|---|--|
| Tramitado y Proyectado por | Nota : Este cuadro es de carácter obligatorio para los documentos que son radicados en el gestor documental. |
| 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. | |

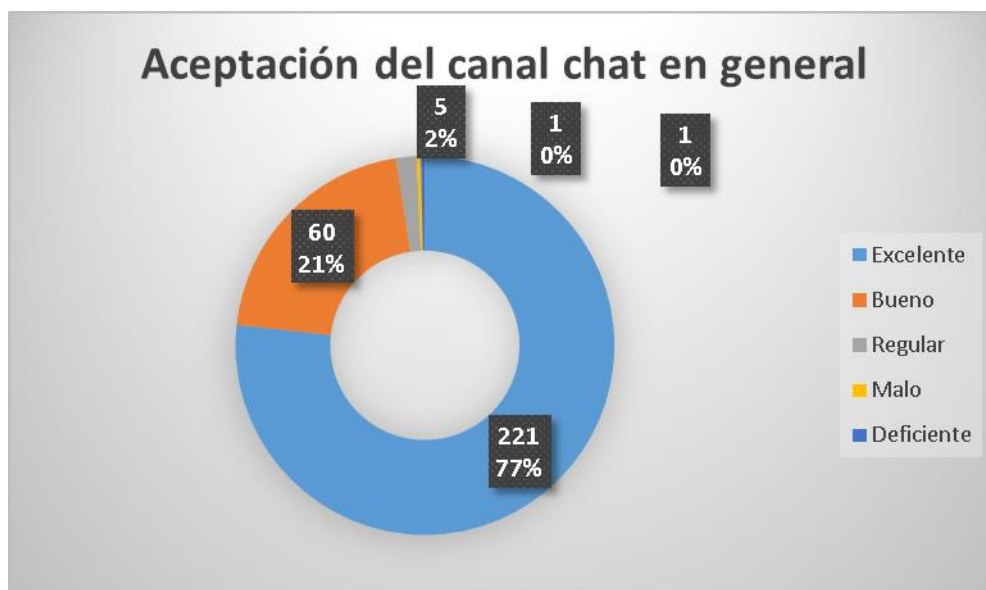
| <p>Pregunta 2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?</p> <p>De los 66 ciudadanos que realizaron la encuesta 54 informaron que el agente que lo atendió respondió la consulta y fue excelente, 11 indican que fue buena, y solo 1 lo calificaron como malo, es decir: el agente 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>Contador</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>54</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>11</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> | Categoría | Contador | Porcentaje | Excelente | 54 | 82% | Bueno | 11 | 17% | Malo | 1 | 1% | Regular | 0 | 0% | Deficiente | 0 | 0% |
|---|--|------------|----------|------------|-----------|----|-----|-------|----|-----|------|---|----|---------|---|----|------------|---|----|
| Categoría | Contador | Porcentaje | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Excelente | 54 | 82% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bueno | 11 | 17% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malo | 1 | 1% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 0 | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Deficiente | 0 | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Pregunta 3 ¿La información suministrada fue clara?</p> <p>De los 66 ciudadanos que realizaron la encuesta, 53 informaron que la información suministrada fue clara y lo calificaron como excelente, 12 lo califican como buena, 1 lo calificaron como malo, es decir: el agente entrega la información de forma clara y precisa.</p> |  <p>Pregunta #3</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Contador</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>53</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>12</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>1</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> | Categoría | Contador | Porcentaje | Excelente | 53 | 80% | Bueno | 12 | 18% | Malo | 1 | 2% | Regular | 0 | 0% | Deficiente | 0 | 0% |
| Categoría | Contador | Porcentaje | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Excelente | 53 | 80% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bueno | 12 | 18% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malo | 1 | 2% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regular | 0 | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Deficiente | 0 | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| FUNCIONARIO O CONTRATISTA | NOMBRE |
|---|--|
| Tramitado y Proyectado por | Nota : Este cuadro es de carácter obligatorio para los documentos que son radicados en el gestor documental. |
| 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. | |

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 81% y un 18% de los usuarios la califican como buena, el canal tiene una aceptación del 99%, solo un 1% lo califica como regular, por lo que la gestión del operador, la atención, y la respuesta a las solicitudes son satisfactorias para los usuarios.

Se observa que un porcentaje del 81% de quienes usan el canal chat, califican de excelente la prestación del servicio. Sin embargo, un acumulado ponderado del 99% indican estar satisfechos con la atención por allí prestada (sumatoria de Bueno + Excelente).



| FUNCIONARIO O CONTRATISTA | NOMBRE |
|---|--|
| Tramitado y Proyectado por | Nota : Este cuadro es de carácter obligatorio para los documentos que son radicados en el gestor documental. |
| 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. | |

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 **90%** de Satisfacción de atención al usuario de calificación Excelente, y Consiguiendo un **96%** de Satisfacción general entre las calificaciones buenas y Excelente.
- Se puede observar que el porcentaje de participación para el mes de Septiembre en el canal telefónico fue del 27%
- El canal Chat, tiene una aceptación que lo califica como excelente en un 81% y un 18% de los usuarios la califican como buena, el canal tiene una aceptación del 99%, solo un 1% lo califica como regular, por lo que la gestión del operador, la atención, y la respuesta a las solicitudes son satisfactorias para los usuarios.
- Se observa que un porcentaje del 81% de quienes usan el canal chat, califican de excelente la prestación del servicio. Sin embargo, un acumulado ponderado del 99% indican estar satisfechos con la atención por allí prestada (sumatoria de Bueno + Excelente).

Cordialmente,



GINA SOFIA PALACIOS

Coordinador Grupo de Atención al Usuario

| FUNCIONARIO O CONTRATISTA | NOMBRE |
|---|--|
| Tramitado y Proyectado por | Nota : Este cuadro es de carácter obligatorio para los documentos que son radicados en el gestor documental. |
| 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. | |