

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
Código	Informe Interno IDT	Página	1 de 16
Vigencia	SEGUNDO SEMESTRE DE 2019		
Versión No.	02		



INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico
2019 – II



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
Código	Informe Interno IDT	Página	2 de 16
Vigencia	SEGUNDO SEMESTRE DE 2019		
Versión No.	02		



Contenido

1	INTRODUCCIÓN	3
1.1	Propósitos	3
1.2	Enfoque operativo Mesa de Servicio	3
1.3	Uso de los canales de atención en el segundo semestre de 2019	6
2	ESTRUCTURACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	8
3	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	9
3.1	Canal Telefónico	10
3.2	Agente Cognitivo JOTA	11
3.3	Canal Formulario De Soporte	11
3.4	PQRSD	12
3.5	Customer Experience	13
4	CONCLUSIONES	14



INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
Código	Informe Interno IDT	Página	3 de 16
Vigencia	SEGUNDO SEMESTRE DE 2019		
Versión No.	02		



1 INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente (en adelante ANCP-CCE), a través de la Mesa de Servicio ofrece soporte sobre el uso de las plataformas de compra pública, integrado por la atención de solicitudes de registro y acceso de las entidades y usuarios, la respuesta a las consultas sobre el sistema y asistencia técnica, herramientas tendientes a fortalecer la experiencia de los usuarios en el uso del sistema electrónico de compra pública – SECOP (SECOP I, SECOP II y TVEC).

Para llevar a cabo esta misión los procesos han sido alineados en atención a las buenas prácticas de gestión del soporte y a los principios orientadores de la política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano, contemplados en el CONPES 3785 “*Eficiencia, oportunidad, efectividad, calidad, información completa y clara, transparencia, principio de buena fe en las actuaciones, consistencia, ajuste a las necesidades y colaboración*”, en aras de prestar un mejor servicio durante la recepción, tratamiento y solución de los requerimientos de los usuarios.

1.1 PROPÓSITOS

- Explicar brevemente el enfoque operativo definido para la atención de los canales de contacto, para asistir de forma oportuna y eficiente a los partícipes del sistema de compra pública en la Mesa de Servicio.
- Dar a conocer la demanda del servicio de soporte, resultado del uso de los canales de contacto para el registro de casos.
- Presentar las encuestas definidas para la medición de la satisfacción del usuario, activas en los canales de contacto.
- Mostrar los resultados obtenidos con la tabulación y análisis de las respuestas.
- Documentar las conclusiones con el desempeño consolidado de los resultados sobre la satisfacción del usuario.

1.2 ENFOQUE OPERATIVO MESA DE SERVICIO

Para mejor entendimiento de la dinámica operativa para el servicio de soporte, ofrecido a través de la Mesa de Servicio, es necesario presentar brevemente los 3 aspectos requeridos para la entrega del servicio al usuario.

El primer aspecto, es el cumplimiento de requisitos que cada servicio nuevo o mejorado debe reunir para una apropiada activación del soporte con su instalación en producción, de modo que, al surtir las fases establecidas previas a su despliegue y uso por parte de los usuarios, la mesa de servicio identifique oportunamente las acciones, actividades y tareas de soporte que debe asumir en el proceso y la atención de los canales dispuestos para comunicación con la mesa de servicio, que son:





JOTA: Agente virtual entrenado para responder a las preguntas frecuentes de los usuarios del sistema de compra pública.

Canal Telefónico: Comunicación telefónica al 7456788, para solicitar asistencia y realizar reporte de las consultas, dudas y/o fallas en los sistemas de información de compra pública.



Chat: Herramienta que facilita establecer conversación instantánea a través del portal web de CCE, la atención de esta comunicación está a cargo de un asesor de la mesa de servicio.

Formulario de soporte: Formulario web que permite la autogestión de los casos por nuestros usuarios, permitiendo la captura de la información de contacto del usuario, el sistema de compra que está utilizando, la descripción de la situación presentada y el envío de los formatos y evidencias requisito para la atención de los casos.



Peticiones Quejas Reclamos Solicitudes y Denuncias: Canal para el registro formal de situaciones en la que los usuarios del sistema de compra quieren interactuar haciendo uso del derecho a esta instancia para obtener respuesta de acuerdo con los tiempos establecidos por la ley colombiana.

El segundo aspecto, es la distribución del personal para garantizar el cumplimiento de todas las actividades y responsabilidades del equipo de Soporte, con un esquema táctico conforme a las capacidades y habilidades transferidas desde los grupos de proyecto y expertos de las soluciones, estableciendo roles de desempeño, conformando equipos de trabajo por nivel de conocimiento y expertis en el uso de los sistemas de información y realizar asignación de tareas conforme al dominio necesario para atender y resolver los casos registrados.



*Grafica del Modelo Operativo

El tercer aspecto, permite establecer las actividades y tareas a realizar por cada servicio del Catálogo de servicios de soporte, para adecuada clasificación y asignación al flujo de trabajo correcto al momento de iniciar



INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
Código	Informe Interno IDT	Página	5 de 16
Vigencia	SEGUNDO SEMESTRE DE 2019		
Versión No.	02		



Colombia Compra Eficiente

su atención y tratamiento, estableciendo el nivel de conocimiento y habilidad requerido para poder gestionar el ciclo de vida de cada servicio, para una oportuna solución, aquí el catálogo de servicios vigente:



GESTIÓN DE ACCESOS

Realice el registro de entidades y proveedores, y la asignación de usuarios para el uso de las plataformas de compra y contratación.



BÚSQUEDAS EN LAS PLATAFORMAS

Conozca cómo realizar la búsqueda de procesos y compras en el SECOP y la Tienda Virtual del Estado Colombiano.



PUBLICACIÓN EN EL SECOP

Encuentre información clave para que compradores y proveedores realicen sus tareas en las plataformas del SECOP I y SECOP II.



MODIFICACIONES EN PROCESOS O COMPRAS

Reporte cambios y novedades de información a los procesos de contratación en SECOP I o compras en la Tienda Virtual del Estado



COMPRAS EN LA TVEC

Consulte los productos y servicios disponibles y cómo adquirirlos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

El monitoreo de los indicadores de desempeño permite asegurar la entrega del servicio conforme a los niveles de servicio establecidos para la respuesta al usuario mientras que los indicadores de satisfacción permiten detectar y recopilar la percepción de nuestros usuarios, conocer las actuaciones que como equipo de soporte están siendo desarrolladas con éxito e identificar oportunidades o iniciativas de mejora que deben ser implementadas para acercarnos cada vez más a las expectativas de los usuarios; de modo que este esfuerzo favorezca la promoción y uso de los sistemas en general.

El oportuno tratamiento a cada solicitud responde a la implementación de buenas prácticas y estrategias de servicio, adicionalmente, existen protocolos de respuesta y procedimientos a seguir que varían conforme al tipo de solicitud (Asistencia, solicitud, consulta o soporte a fallas), donde el usuario es el centro del ciclo de vida del servicio y los momentos de verdad que lo conforman.

Esta perspectiva permite desarrollar un modelo de operación que involucra en cada línea de servicio componentes principales para prestar el servicio como son:

- ✓ Las personas que ejecutan tareas para prestar el servicio.
- ✓ Los procesos establecidos para su ejecución.
- ✓ Los productos o plataformas involucradas en el soporte.
- ✓ Los grupos expertos que participan dentro del proceso.



INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
Código	Informe Interno IDT	Página	6 de 16
Vigencia	SEGUNDO SEMESTRE DE 2019		
Versión No.	02		



1.3 USO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

Durante el segundo semestre de 2019, la Mesa de Servicio tuvo una demanda de 69.908 casos, de los cuales 67.891 fueron registrados efectivamente; con el modelo operativo vigente el 96,4% de los casos fueron resueltos dentro del nivel de servicio acordado. A continuación, se presenta el desempeño de cada canal involucrado en esta medición:

- **Canal Telefónico**



Con **32.043** contactos registrados y atendidos en el segundo semestre de 2019, el canal telefónico es el preferido por nuestros usuarios con una participación del **47,21%** sobre el total de casos registrados.

- **Formulario de soporte**

Con **25.113** solicitudes atendidas en el segundo semestre de 2019, y un **37%** de participación en el total de casos recibidos.



- **Canal Chat**



8.095 conversaciones atendidas en el segundo semestre de 2019 con un **11,93%** de participación en el total de casos recibidos.

- **Canal PQRSD**

El canal atendió **2.623** PQRSD en el segundo semestre de 2019, que constituyen el **3,86%** del total de casos recibidos.



INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
Código	Informe Interno IDT	Página	7 de 16
Vigencia	SEGUNDO SEMESTRE DE 2019		
Versión No.	02		

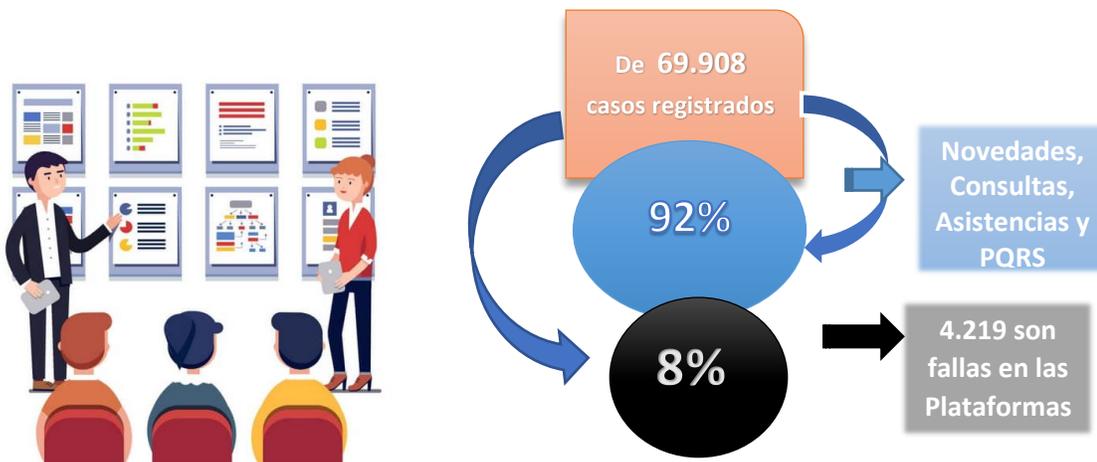


Este comportamiento presenta las solicitudes que finalmente fueron recibidas, registradas, tratadas y solucionadas por un asesor de mesa de servicio; sin embargo, es importante presentar el desempeño del agente cognitivo JOTA, con el siguiente resultado:



Con 191.449 consultas respondidas, JOTA tiene una participación del 71,77% del total de solicitudes y logra finalizar una conversación exitosamente en el 93,52% de los casos

Los altos niveles de capacidad resolutoria en la Mesa de Servicio, tanto en primer contacto como en primer nivel de soporte, obedecen al enfoque operativo adoptado, generando facilidad y rapidez en la asistencia técnica sobre el sistema de compra pública a los usuarios dentro de la misión establecida de la ANCP-CCE, gestión que es demostrada con el siguiente resumen de gestión:



Para que JOTA incremente su capacidad resolutoria, la gestión de su entrenamiento presenta los siguientes avances:

ACCIÓN	2019						Total
	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
Respuestas Entrenadas	-	-	-	-	2	-	2
Respuestas Re-entrenadas	15	6	-	-	-	-	21
Total Consultas	36422	31416	35306	33759	33764	34081	204748
Total Respondidas	33113	29053	33142	31749	31940	32452	191449
% Respuesta	90,9%	92,5%	93,9%	94,0%	94,6%	95,2%	93,5%



INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
Código	Informe Interno IDT	Página	8 de 16
Vigencia	SEGUNDO SEMESTRE DE 2019		
Versión No.	02		



En el segundo semestre de 2019, JOTA recibió **191.449** intenciones o diálogos, siendo septiembre el mes con mayor cantidad de conversaciones iniciadas por nuestros usuarios (33.142). JOTA viene recibiendo mejoras continuas, cerrando el mes de diciembre con un **93,5%** de dudas resueltas.

Cabe resaltar que las conversaciones no solucionadas por JOTA son direccionadas a nuestros asesores por medio del canal de Chat, garantizando así su tratamiento. En el segundo semestre de 2019, 13.299 consultas migraron al canal del chat. Semana tras semana el equipo de soporte analiza qué diálogos son candidatos a entrenamiento para que el agente cognitivo los resuelva.

2 ESTRUCTURACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Con el propósito de medir la calidad del servicio en cada uno de los canales de atención, han sido implementadas diferentes encuestas de satisfacción que son recopiladas y analizadas en el equipo de Operaciones de la Subdirección de Información de Desarrollo Tecnológico -IDT de la ANCP-CCE. Estas encuestas, además de medir la satisfacción de los usuarios, son un insumo importante para la medición de la gestión de la Mesa de Servicio. A continuación, se detalla cada una de ellas:

Encuesta	Preguntas	Rango de Calificación	Activa en	Periodo de uso
Tipo A	<ol style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción en respuesta a la solicitud Tiempo empleado para dar respuesta a la solicitud Calidad del servicio recibido 	van de 1 a 5 siendo: 5-Muy satisfecho 4-Satisfecho 3-Regular 2-Insatisfecho 1-Muy Insatisfecho	Canal Telefónico Formulario de soporte web PQRSD	Desde enero 1 hasta marzo 30 de 2019. Desde enero 1 hasta diciembre 31 de 2019. Desde enero 2017 hasta diciembre 31 de 2019.
Tipo B	<ol style="list-style-type: none"> Nivel de comprensión del asesor a su solicitud Cortesía y amabilidad del asesor Precisión y diligencia del asesor con la respuesta a su solicitud 	van de 1 a 5 siendo: 5-Muy satisfecho 4-Satisfecho 3-Regular 2-Insatisfecho 1-Muy Insatisfecho 5-Excelente 4-Bueno 3-Regular 2-Malo 1-Muy malo	Canal Telefónico Canal chat	Desde abril 1 hasta diciembre 31 de 2019. Desde mayo 1 hasta diciembre 31 de 2019.
TIPO C	¿Está satisfecho con el servicio?	Dos opciones de respuesta: Si o No.	Canal chat	Desde enero 1 hasta abril 30 de 2019
TIPO D	Por favor califica el nivel de satisfacción de mi servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Excelente ▪ Bueno ▪ Normal ▪ Malo ▪ Pésimo 	Jota	Desde abril 1 hasta diciembre 31 de 2019.
TIPO E	Experiencia del cliente con las siguientes preguntas: 1. ¿Con qué probabilidad recomendaría la			



INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
Código	Informe Interno IDT	Página	9 de 16
Vigencia	SEGUNDO SEMESTRE DE 2019		
Versión No.	02		



Encuesta	Preguntas	Rango de Calificación	Activa en	Periodo de uso
	<p>COLOMBIA COMPRA EFICIENTE a un amigo o familiar? (NPS)</p> <p>2. Por favor valore su satisfacción con el servicio recibido. 1 a 10 (NSU).</p> <p>Si la respuesta obtenida es menor a 6 aplica la pregunta 2.1</p> <p>2.1 ¿Cuál es el motivo principal por el que no se encuentra plenamente satisfecho?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención telefónica - Información suministrada - Tiempo de espera - Incumplimiento de compromisos <p>3. Con respecto a su requerimiento Ud., diría que</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ha sido resuelto - Ha sido parcialmente resuelto - Ha sido resuelto, pero no estoy de acuerdo con la respuesta - No ha sido resuelto <p>4. ¿Durante los contactos con COLOMBIA COMPRA EFICIENTE, podría usted decir que le brindaron solución oportuna? (FCR)</p> <p>5. Por último tendría usted alguna inconformidad sugerencia o felicitación que adicionar?</p>	<p>Mide:</p> <p>Recomendación de la marca. (NPS)</p> <p>Nivel de Satisfacción del usuario (NSU)</p> <p>Solución al primer contacto. (FRC)</p>	Todos	Desde enero 1 hasta diciembre 31 de 2019.

3 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

En este aparte, se muestran los resultados obtenidos luego de la tabulación y análisis de las respuestas de los usuarios frente a su percepción de la calidad del servicio recibido en cada canal (telefonía, chat, formulario de soporte, CaseTracker, PQRSD y JOTA). Para ello, en primer lugar, presentamos la siguiente ficha técnica general:

Total casos atendidos	259.340
Cantidad de respuestas	30.258
Tipos de encuesta aplicadas	5
Efectividad	12%



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

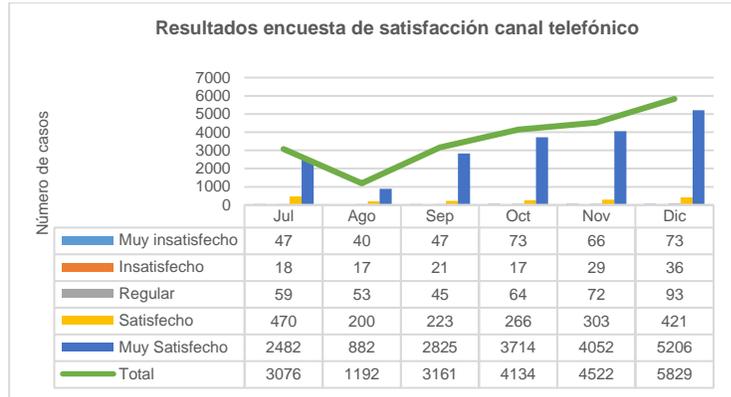


www.colombiacompra.gov.co

3.1 CANAL TELEFÓNICO

En este canal, para el segundo semestre de 2019, se utilizó la encuesta tipo B. En total se recibieron 23.774 respuestas, 25% de ellas, correspondientes al mes de diciembre, mes de mayor participación. El detalle en los resultados se encuentra a continuación:

Total casos atendidos	32.043
Cantidad de respuestas	23.774
Tipos de encuesta aplicadas	1
Efectividad	74%



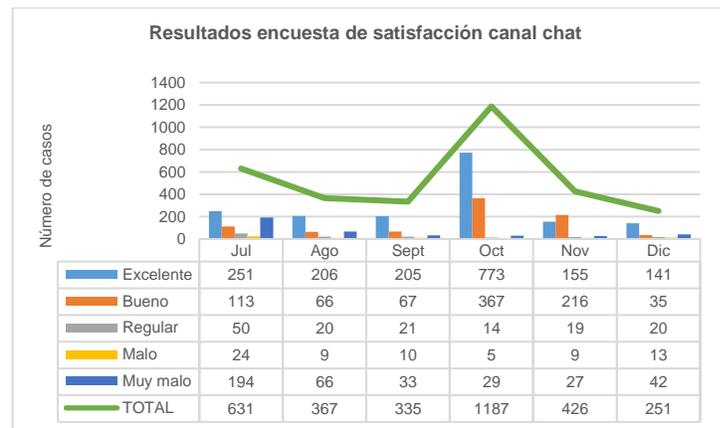
Después de diciembre, noviembre fue el mes de mayor participación con un 89,72% de los casos atendidos que recibieron calificación por parte de los ciudadanos. Octubre obtuvo 71% de casos atendidos y calificados, mientras que julio, agosto y septiembre tienen un porcentaje de participación promedio del 59,15%.

A modo general, este canal obtuvo un aumento en la intención de calificación de los usuarios, ya que pasó del 42,75% promedio en el primer semestre del año 2019, al 74,26% en la segunda mitad. Adicionalmente el índice de satisfacción obtuvo el 95% promedio y un porcentaje de insatisfacción del 2,5%, lo que afirma que el nivel de satisfacción aumentó 3 puntos porcentuales.

3.2 CANAL CHAT

En este canal se usó el tipo de encuesta B, a través del cual se recibieron 3.049 respuestas con un promedio de participación del 38%. El detalle en los resultados se encuentra a continuación:

Total casos atendidos	8.095
Cantidad de respuestas	3.049
Tipos de encuesta aplicadas	1
Efectividad	38%



INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
Código	Informe Interno IDT	Página	11 de 16
Vigencia	SEGUNDO SEMESTRE DE 2019		
Versión No.	02		



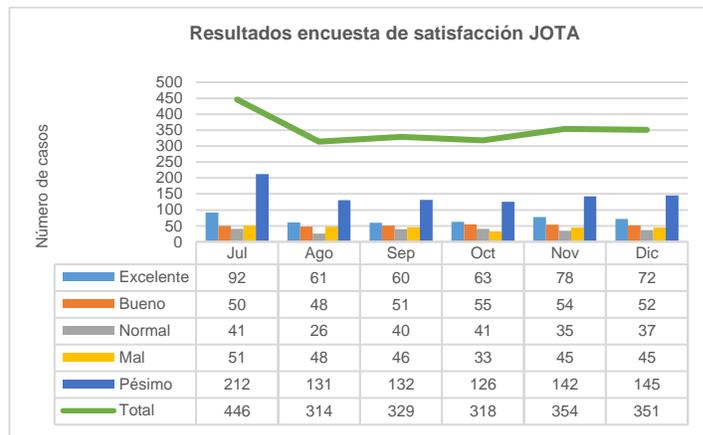
En general, el mes con mayor participación de los usuarios fue octubre, con un 94% del total de los casos, calificados, en comparación con el mes de septiembre cuyo porcentaje de participación alcanzó el 14% con 187 calificaciones al servicio. En promedio el nivel de satisfacción del servicio fue del 78%, mientras que el 14% lo desaprobó.

Dicho lo anterior, pese a que el segundo semestre de 2019 se caracterizó por un bajo uso del canal -chat, se evidencia un incremento en la satisfacción del usuario frente al primer semestre del mismo año, pasando de un 70% a un 78% de favorabilidad hacia el canal. Así mismo, el porcentaje de insatisfacción pasó de un 27% a un 14%.

3.3 AGENTE COGNITIVO JOTA

En el semestre, JOTA registró un total de 191.449 diálogos, sobre los cuales se recibió calificación al servicio de 2.112 interacciones. Los resultados obtenidos se muestran a continuación:

Total casos atendidos	191.449
Cantidad de respuestas	2112
Tipos de encuesta aplicadas	1
Efectividad	1,10%



Julio fue el mes con mayor participación frente a las interacciones calificadas con un 1,3%; de ahí en adelante el agente cognitivo mantuvo una participación constante que evaluó alrededor del 1,1% de las interacciones con el agente virtual.

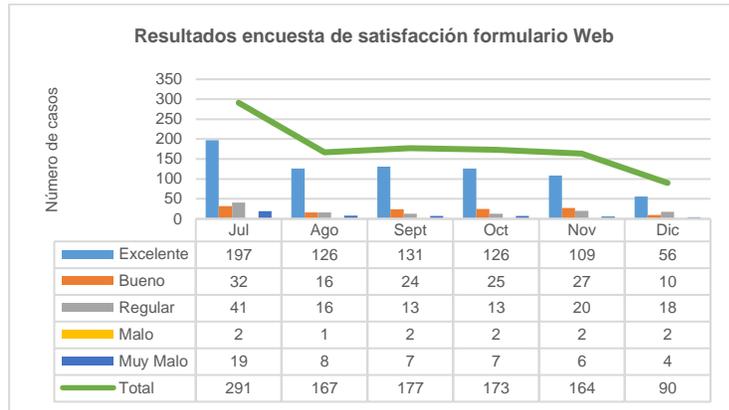
Por otro lado, el porcentaje de satisfacción frente al agente cognitivo es del 35%, mientras que el 55% manifiesta inconformidad, aumentando el nivel de insatisfacción en comparación al primer semestre de 2019 (del 41% al 55%). Al respecto, se han venido consolidando las respuestas frecuentes que se hacen a través del canal -chat, con el objetivo de ser entrenadas en JOTA. Este ejercicio se hace semanalmente con el apoyo del staff de la Mesa de Servicio.

3.4 CANAL FORMULARIO DE SOPORTE

El formulario de soporte atendió para el segundo semestre de 2019, un total de 13.142 casos y 11.971 específicamente para TVEC (CaseTracker). De ellos, se recibieron 1.062 encuestas lo que equivale al 8,1% de calificación. Los resultados se detallan a continuación:



Total casos atendidos	13.142
Cantidad de respuestas	1.062
Tipos de encuesta aplicadas	1
Efectividad	8,1%



El mes de mayor calificación de este canal fue julio, con un 14% del total de los casos. Es importante recordar que la encuesta de satisfacción de este canal es enviada al usuario vía correo electrónico tan pronto como la mesa de servicio da respuesta al ticket registrado, no obstante, queda sujeto a la voluntad del autor del caso realizar la calificación correspondiente, a pesar de la invitación a realizarlo.

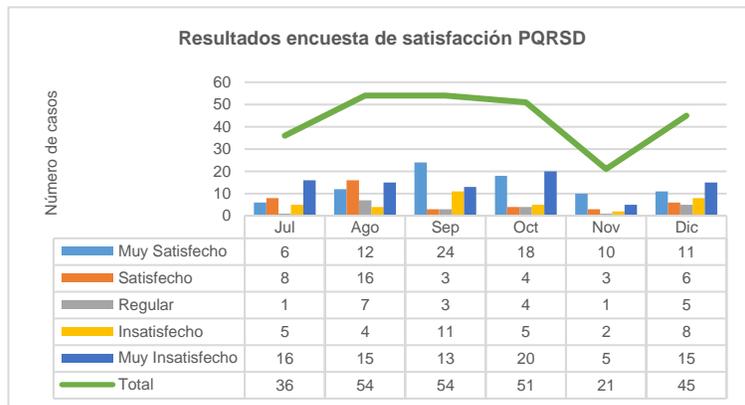
Por otro lado, los resultados de la encuesta de satisfacción muestran que en el semestre, el 82% de los usuarios califica como satisfactorio el servicio recibido; mientras que un 6% manifiesta insatisfacción.

Este canal presentó un promedio de participación del 8,2% en comparación con el 6% del primer semestre del mismo año, siendo julio el mes de mayor participación (11,4%), seguido de octubre (9,2%).

3.5 PQRSD

Los usuarios que registraron una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, tienen posibilidad de manifestar su grado de satisfacción con el servicio prestado en el canal desde el año 2017. Los resultados para el primer semestre de 2019 se muestran a continuación:

Total casos atendidos	2.623
Cantidad de respuestas	261
Tipos de encuesta aplicadas	1
Efectividad	10%



El mes con mayor número de calificaciones fue diciembre, con el 4,2% sobre el total recibido. A modo general este canal obtuvo un leve incremento en la intención de calificación de los usuarios, ya que pasamos del 3,0% al 3,3%, con un porcentaje de satisfacción del 47%.

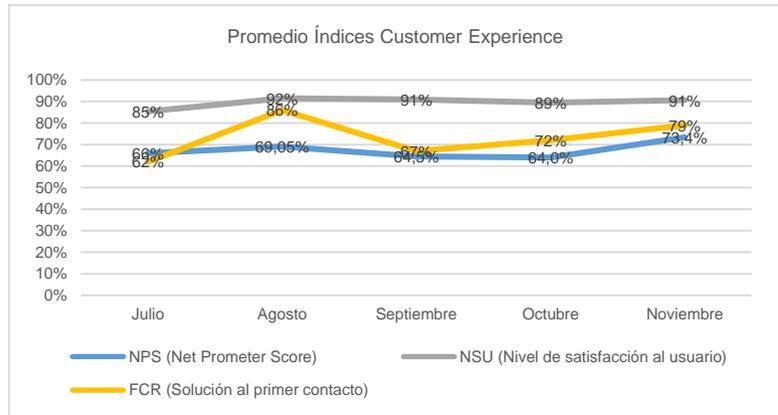


3.6 CUSTOMER EXPERIENCE

La comunicación telefónica con los usuarios para aplicar las preguntas de la encuesta tipo E, analiza el desempeño de tres indicadores: (i) NPS -Net Prometer Score o índice de recomendación de la marca (ii) NSU -Nivel de satisfacción al usuario y (iii) FCR -First Call Resolution o solución al primer contacto.

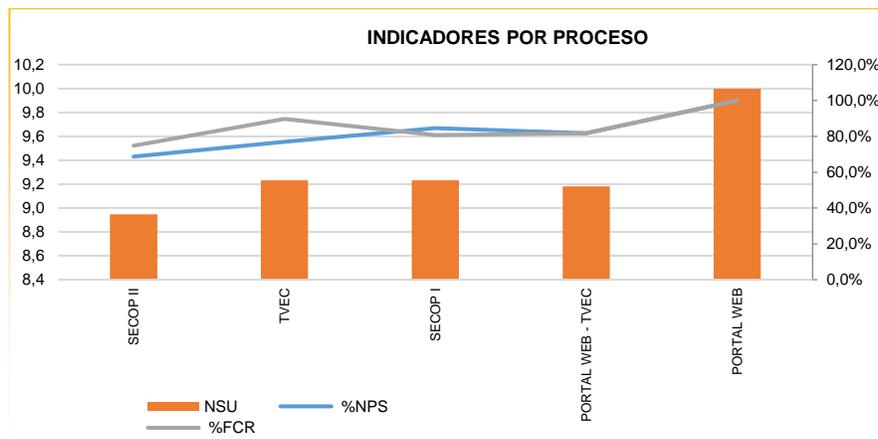
Para el primer semestre de 2019, los usuarios contactados manifestaron los siguientes niveles de satisfacción:

Total casos atendidos	1.000
Cantidad de respuestas	992
Tipos de encuesta aplicadas	1
Efectividad	99,2%



El promedio semestral en el índice NPS (recomendación de la marca) es del 67%; el NSU (nivel de satisfacción del usuario), calificado en una escala de 1-10, obtuvo un resultado promedio semestral de 8,9 puntos es decir 90%, y el índice FCR (solución primer contacto) percibido presenta un resultado promedio semestral del 73%. Cabe resaltar que a la fecha de expedición del presente documento, no se contaba con los resultados del mes de diciembre.

Respecto al comportamiento por plataformas, el mes de noviembre cerró con la siguiente información:



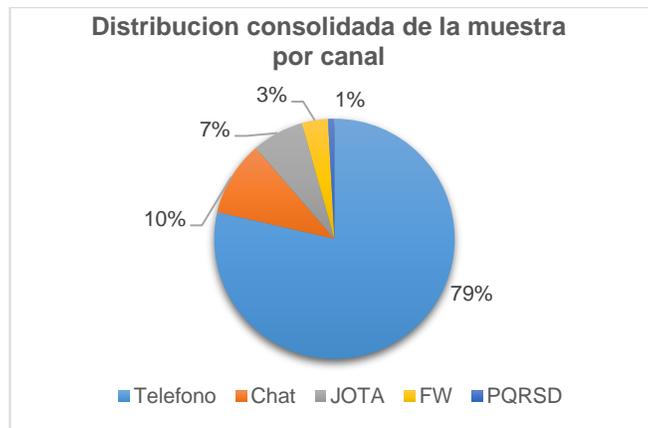
(Imagen tomada del informe CX – Consolidado noviembre)



4 CONCLUSIONES



Del total de las encuestas respondidas, se tiene que, el canal de mayor participación de respuesta por parte de los usuarios corresponde al telefónico y frente a PQRSD con un 1% del total, obedeciendo al mismo comportamiento del primer semestre, así:



Asimismo, al analizar la distribución de las respuestas obtenidas durante el primer semestre de 2019 en los niveles de satisfacción para cada canal, obtenemos las siguientes cifras:

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total	% Satisfacción
Teléfono	19161	1883	386	138	346	21914	96,0%
Chat	1731	863	143	69	391	3197	81,1%



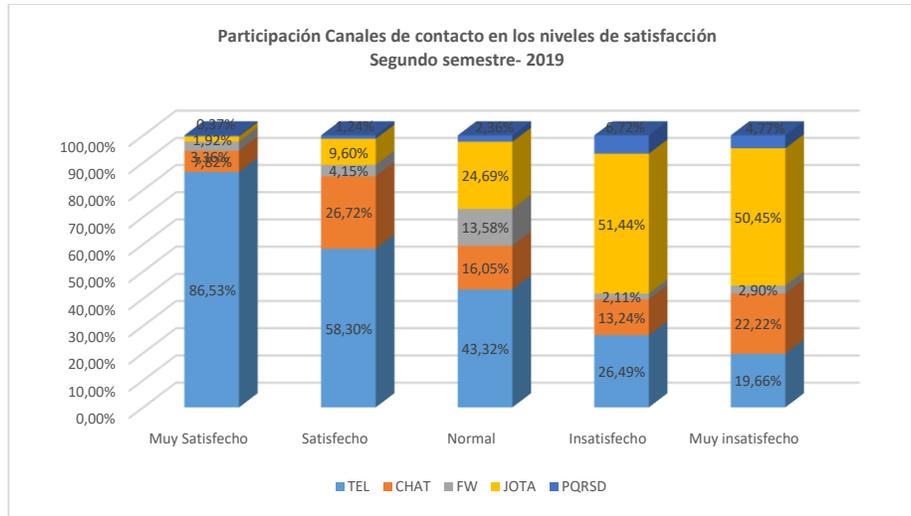
INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
Código	Informe Interno IDT	Página	15 de 16
Vigencia	SEGUNDO SEMESTRE DE 2019		
Versión No.	02		



Colombia Compra Eficiente

FW (Formulario de soporte).	745	134	121	11	51	1062	82,8%
JOTA	426	310	220	268	888	2112	34,8%
PQRSD	81	40	21	35	84	261	46,4%

De lo anterior se tiene que, el mayor resultado de satisfacción lo obtiene el canal telefónico con un 96% de favorabilidad, frente a un 65% de desfavorabilidad de JOTA. Ahora bien, al analizar el comportamiento por niveles de satisfacción, se tiene que:



Respecto al comportamiento del canal telefónico, es importante mencionar que:

- Está en marcha una modificación en la estructura del IVR, que responde a las inconformidades manifestadas a través del informe “customer experience”, sobre las dificultades de navegar en el mismo y lograr contacto con un asesor.
- Tiempo promedio de espera: 14 segundos.
- Duración Promedio de la conversación 00:16:11

Respecto al comportamiento del canal chat, es importante mencionar que:

- En concordancia con el canal telefónico, está en marcha una modificación en la estructura del panel de navegación, para que las consultas se direccionen siempre por plataforma.
- Tiempo de promedio de espera: 20 segundos
- Duración Promedio de la conversación 00:12:54

Respecto a los resultados desfavorables de JOTA, es necesario continuar con la configuración de las intenciones entrenadas sobre JOTA y configurar una plataforma más intuitiva al usuario.

Los ciudadanos incrementaron el uso del formulario de soporte pasando de 34,8% en el primer semestre, a 37% en el segundo. Así mismo, pese a que las encuestas calificadas aumentaron dos puntos porcentuales respecto al primer semestre de 2019, mantiene un porcentaje de satisfacción del 83%.

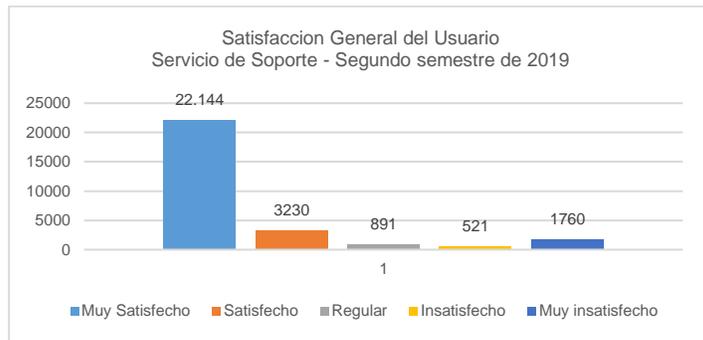
En general, del total de encuestas adelantadas a través de los canales telefonía, chat, formulario de soporte, JOTA y PQRSD, el 89% de los usuarios manifiesta estar satisfecho con el servicio de soporte recibido frente a un 8% de insatisfacción. Los datos se muestran a continuación:



INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
Código	Informe Interno IDT	Página	16 de 16
Vigencia	SEGUNDO SEMESTRE DE 2019		
Versión No.	02		



Nivel de Satisfacción	% de participación
Muy Satisfecho	78%
Satisfecho	11%
Regular	3%
Insatisfecho	2%
Muy insatisfecho	6%



Resultados que se deben a:

- Disposición operativa del personal para la atención de las operaciones internas.
- Seguimiento permanente del estado de las solicitudes y anticipación a posibles vencimientos en los tiempos de atención.
- Distribución eficaz de los casos.

Actividad	Fecha	Nombre	Cargo/perfil
Elaboró	08/01/2020	Sandra Catalina García Mesa	Contratista con rol de gestor de calidad
Revisó	09/01/2020	Genny Yazmín Pérez Peña	Contratista con rol de líder de operaciones
Aprobó	09/01/2020	Rigoberto Rodríguez Peralta	Subdirector de Información y desarrollo tecnológico

