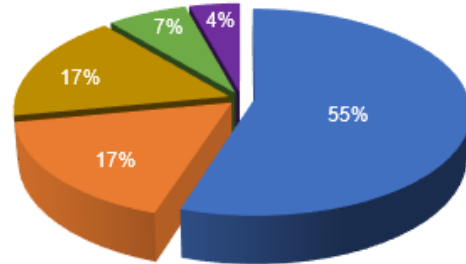


Nivel de satisfacción en los canales de atención

Durante el año 2019, conocimos la experiencia recibida por nuestros grupos de interés mediante encuestas realizadas en los diferentes canales de atención y gestión, buscando obtener una estadística amplia que nos permitiera interpretar su nivel de satisfacción y asimismo implementar mejores prácticas enfocadas en la experiencia en la atención.

Calificación	N° de Registros
Muy Satisfecho	180.608
Satisfecho	55.827
Muy Insatisfecho	55.298
Normal	22.388
Insatisfecho	14.098
Total general	328.219

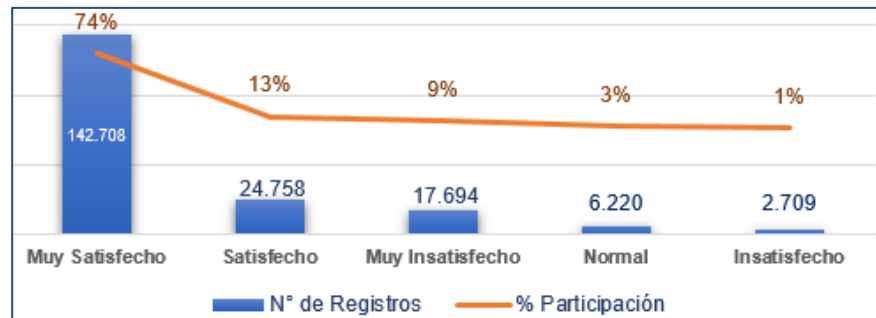


Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Gráfica 1. Resultados de las encuestas de satisfacción general

Con base en esta información, quisimos conocer como fue la experiencia de nuestros grupos de interés en los diferentes canales de atención y gestión y aun más frente a la transición al Nuevo Proveedor de Atención con el fin de establecer nuevas estrategias de comunicación de la información a nuestros diferentes grupos de interés realizando los ajustes necesarios a los procedimientos, protocolos, guías y demás elementos propios de la atención. Los resultados en cada canal fueron los siguientes:

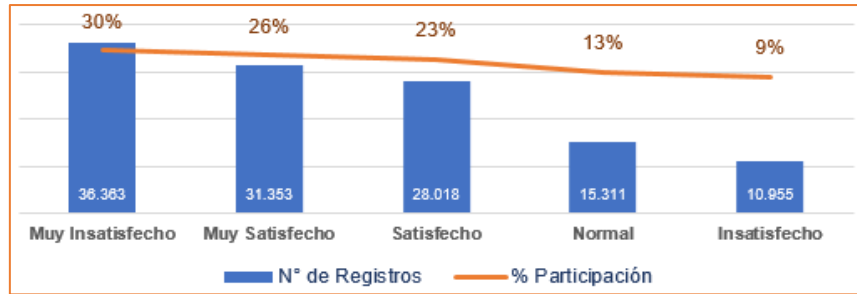
Telefónico
(194.089 encuestas)



Gráfica 3. Resultados de las encuestas de satisfacción canal telefónico

Pese a que el 74% de los beneficiarios y/o ciudadanos que fueron atendidos por este canal indicaron estar muy satisfechos, la Oficina Comercial y de Mercadeo y su grupo estratégico de BPO se encuentra en constante implementación de herramientas que sean facilitadoras de una excelente atención tales como buzón de devolución de llamada (CallBack Assist), cola de espera virtual, entre otros desarrollos definidos con el Proveedor de Atención al Usuario.

Online
(122.000 encuestas)

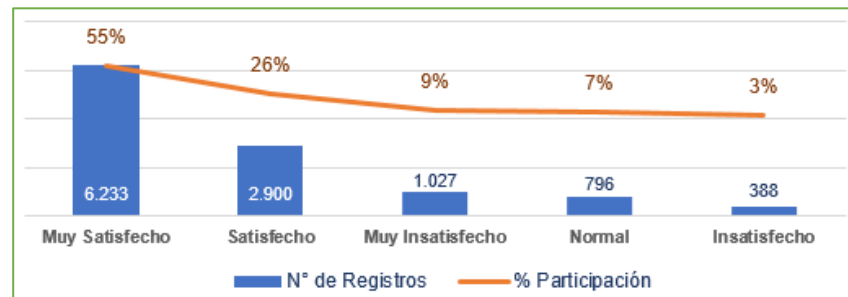


Gráfica 4. Resultados de las encuestas de satisfacción canal online

En búsqueda de la virtualización del servicio y de que nuestros beneficiarios y/o ciudadanos tengan un mayor alcance desde el punto de vista geográfico y una mayor disponibilidad y facilidad de acceso a los servicios, haciéndolos más sencillos o intuitivos, para este canal se tiene definida la implementación de chatbot (robot automático de respuesta), herramienta administradora de correos electrónicos, sistema de WhatsApp Business y atención a través de redes sociales según los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

Centros de Experiencia
CEP

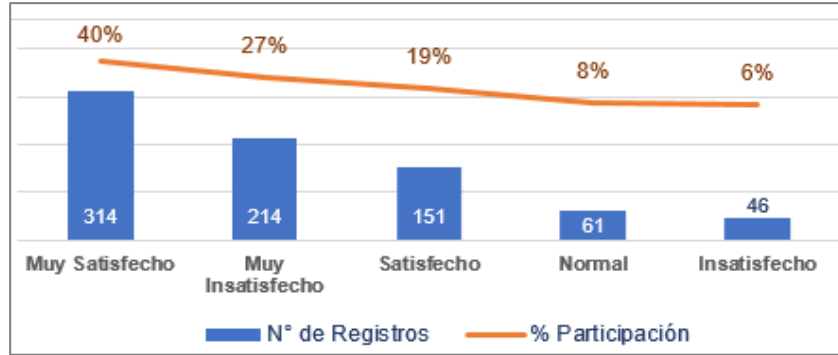
(11.344 encuestas)



Gráfica 5. Resultados de las encuestas de satisfacción canal CEP

En este canal de atención, fueron implementadas herramientas de control de calidad con el fin de asegurar el buen manejo de la información y calidez en la atención hacia nuestros estudiantes o demás ciudadanos tales como monitoreo simultáneo de pantalla, voz y rostro del agente además de un mejor desarrollo del sistema de gestión de turnos Digiturno, lo cual nos permite tener atención preferencial a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Unidad Gestora
(786 encuestas)



Gráfica 6. Resultados de las encuestas de satisfacción Unidad Gestora

Este nuevo Canal de Gestión fue implementado con el fin de desarrollar la gestión back office de los requerimientos presentados por los grupos de interés de ICETEX. Esta unidad cuenta con la estructura idónea y robusta para análisis, solución, seguimiento, traza, cierre y respuesta correcta y oportuna de las PQRSD que no pueden ser atendidas en front office o que ingresan por canales de contacto no asistidos en front office (Telefónico, CEP, Chat, Video Atención y SAV ágil). Este canal cuenta con el desarrollo y aplicación de las herramientas: Canal telefónico, correo electrónico, correo físico, Sistema de Atención Virtual y próximamente mensajería instantánea (WhatsApp).