**ESTUDIO SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA**

**EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE**

 **A LOS AFILIADOS Y PENSIONADOS**

* **Objetivo:**

Evaluar la Atención al Cliente que brinda el Departamento de Servicio al Cliente a los afiliados y pensionados del IPSFA.

* **Ejecución:**

Dicho estudio, se desarrolló a través del análisis del comportamiento de los afiliados y pensionados, para detectar su percepción referente a la atención brindada por los gestores del Área, por medio de una Encuesta de Satisfacción, inmediatamente después de realizar el trámite.

AÑO 2014

**Período de ejecución:** Del 18 de junio al 30 de junio

Para la realización del estudio, se tomó una muestra aleatoria de 94 personas, del promedio de visitas, que ascendió a 4,575.

**Resultado:** el Área de Comunicaciones proceso los datos, obteniendo como promedio una nota global de: **9.46**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FACTOR** | **PREGUNTA** | **NOTA** | **PROMEDIO** |
| ***EMPATIA*** | 1 | ¿Las personas que le atendieron fueron amables y educadas desde el momento que ingreso al Instituto, hasta culminar su transacción? | 9.48 | **9.54** |
| 2 | ¿Qué tanto fue comprendida la necesidad que expuso al empleado que le atendió? | 9.60 |
| ***SEGURIDAD*** | 3 | ¿El empleado que le atendió demostró conocimiento y dominio en los procesos relacionados al trámite que vino a realizar? | 9.59 | **9.62** |
| 4 | ¿El empleado que le atendió fue claro al brindarle la información que le solicitó? | 9.64 |
| ***PRONTITUD*** | 5 | ¿Cómo califica el tiempo de espera antes de ser atendido? | 8.45 | **9.06** |
| 6 | ¿Qué tan ágil fue el empleado para dar resolución a su gestión? | 9.67 |
| ***ELEMENTOS TANGIBLES*** | 7 | ¿Cómo le parecen las oficinas y la distribución de las áreas? | 9.69 | **9.62** |
| 8 | ¿Cómo considera usted los medios de comunicación, tecnológicos y físicos colocados en el Área en que realizó su trámite? | 9.60 |
| 9 | ¿Considera que el proceso de espera y de atención es ordenado y efectivo? | 9.57 |
| ***EFECTIVIDAD*** | 10 | ¿En general, que calificación le da a la atención que recibió? | 9.47 | **9.47** |

**AÑO 2015**

**Período de ejecución:** Del 27 de abril al 06 de mayo.

Para la ejecución del estudio, del total promedio de visitas con una cifra de 4,053, se obtuvo una muestra aleatoria de 67 personas.

**Resultado:**

Se obtuvo una nota global de: **8.95**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FACTOR** | **PREGUNTA** | **NOTA** | **PROMEDIO** |
| ***EMPATIA*** | 1 | ¿Las personas que le atendieron fueron amables y educadas desde el momento que ingreso al Instituto, hasta culminar su transacción? | 9.01 | **9.01** |
| 2 | ¿Qué tanto fue comprendida la necesidad que expuso al empleado que le atendió? | 9.00 |
| ***SEGURIDAD*** | 3 | ¿El empleado que le atendió demostró conocimiento y dominio en los procesos relacionados al trámite que vino a realizar? | 9.00 | **9.01** |
| 4 | ¿El empleado que le atendió fue claro al brindarle la información que le solicitó? | 9.02 |
| ***PRONTITUD*** | 5 | ¿Cómo califica el tiempo de espera antes de ser atendido? | 7.40 | **8.2** |
| 6 | ¿Qué tan ágil fue el empleado para dar resolución a su gestión? | 9.00 |
| ***ELEMENTOS TANGIBLES*** | 7 | ¿Cómo le parecen las oficinas y la distribución de las áreas? | 8.90 | **9.23** |
| 8 | ¿Cómo considera usted los medios de comunicación, tecnológicos y físicos colocados en el Área en que realizó su trámite? | 9.20 |
| 9 | ¿Considera que el proceso de espera y de atención es ordenado y efectivo? | 9.60 |
| ***EFECTIVIDAD*** | 10 | ¿En general, que calificación le da a la atención que recibió? | 9.30 | **9.30** |