



Informe de Encuesta de Atención al Cliente

Noviembre 2020

Objetivo general:

Conocer la percepción y opinión de nuestros clientes, usuarios y relacionados, para medir el grado de satisfacción con respecto al cumplimiento con los requerimientos de los servicios prestados por el área de Atención al Cliente, y que los resultados sean de insumo la toma de decisiones las con respecto a la prestación de los diferentes servicios.

Objetivos específicos:

- Medir el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios prestados.
- Determinar las principales razones de insatisfacción del cliente con relación a los servicios o productos recibidos.

Metodología:

Fue utilizada la aplicación de cincuenta encuestas físicas y una plataforma virtual con aplicación para más de 350 personas, pero solamente contabiliza el rango de 50 personas. Este mecanismo fue utilizado para abarcar, con una visión real, a la población que utiliza nuestros servicios. Siendo el parámetro de validación un cuestionario de siete preguntas, donde cada una simboliza una escala valorativa: bueno, regular, excelente y nunca lo he utilizado.

Universo:

Usuarios quienes visitaron nuestras instalaciones y usuarios que interactuaron a través de correo electrónico, redes sociales y WhatsApp.

Muestra:

100 encuestas de Satisfacción al Cliente de Productos, enviadas a nuestros clientes vía email, Facebook y chats de WhatsApp, posterior a la prestación del servicio.

Fuente:

Para la elaboración de las preguntas, se realizó una consulta en coordinación con del Departamento de Servicio de Atención al Cliente (SAC) y la Unidad de Comunicaciones, la cual fue posteriormente presentada al Gerente General para su visto bueno.

Resultados

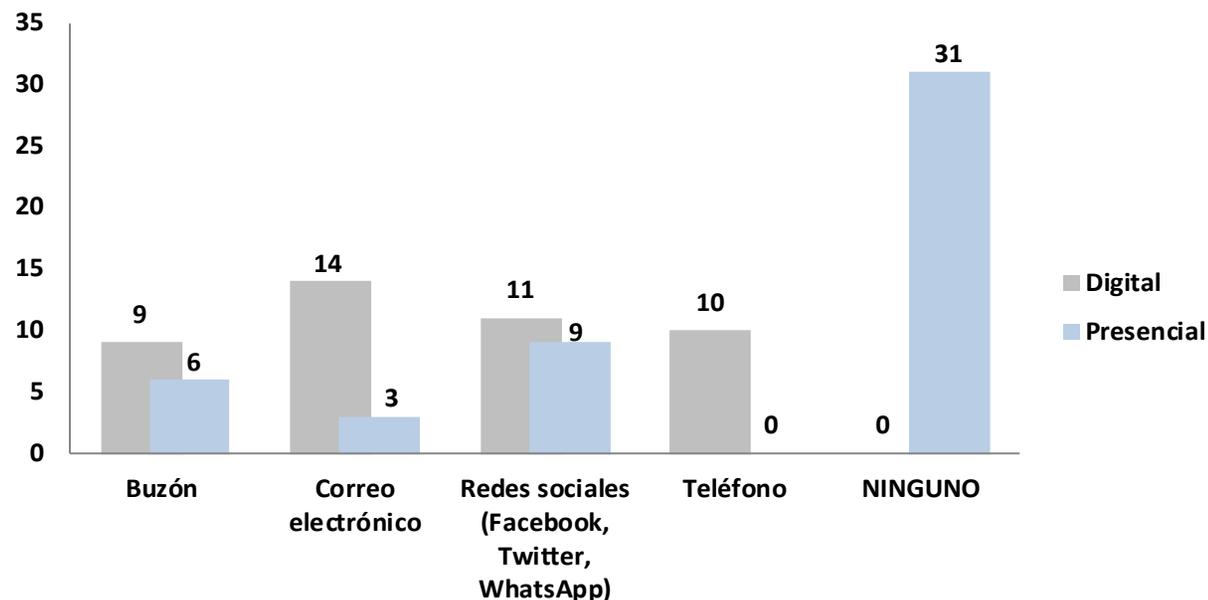
Servicio
al Cliente



Evaluación de los siguientes aspectos de nuestro servicio:

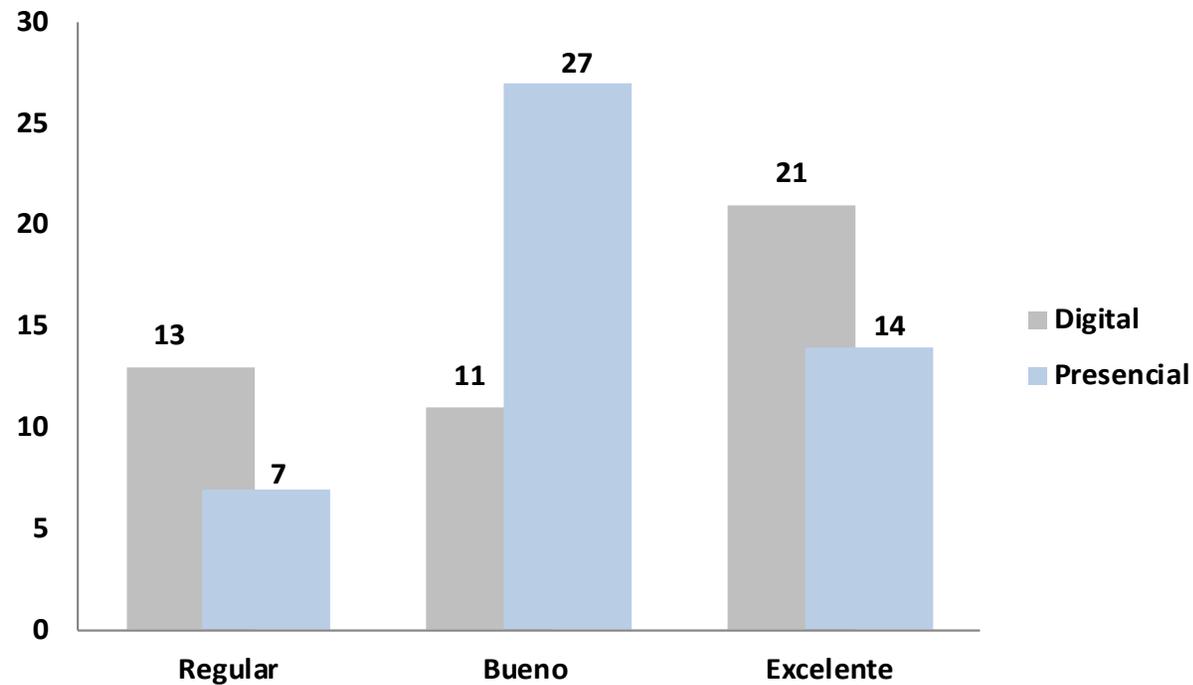
1 ¿Cuál fue el canal de comunicación que utilizó para realizar su trámite?

- Buzón
- Correo electrónico
- Redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp)
- Teléfono
- Ninguno de los anteriores, porque se presentaron personalmente



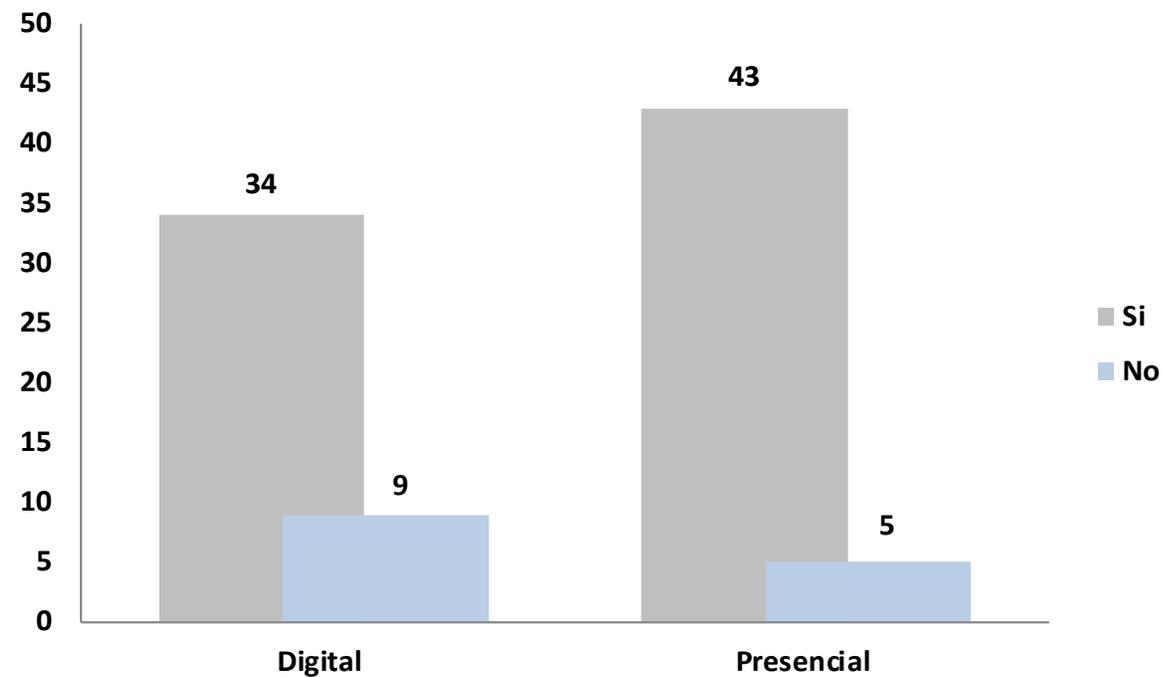
2 ¿Cómo calificaría la atención que recibió de parte del departamento de servicios al cliente al momento de realizar su trámite?

- Regular
- Bueno
- Excelente



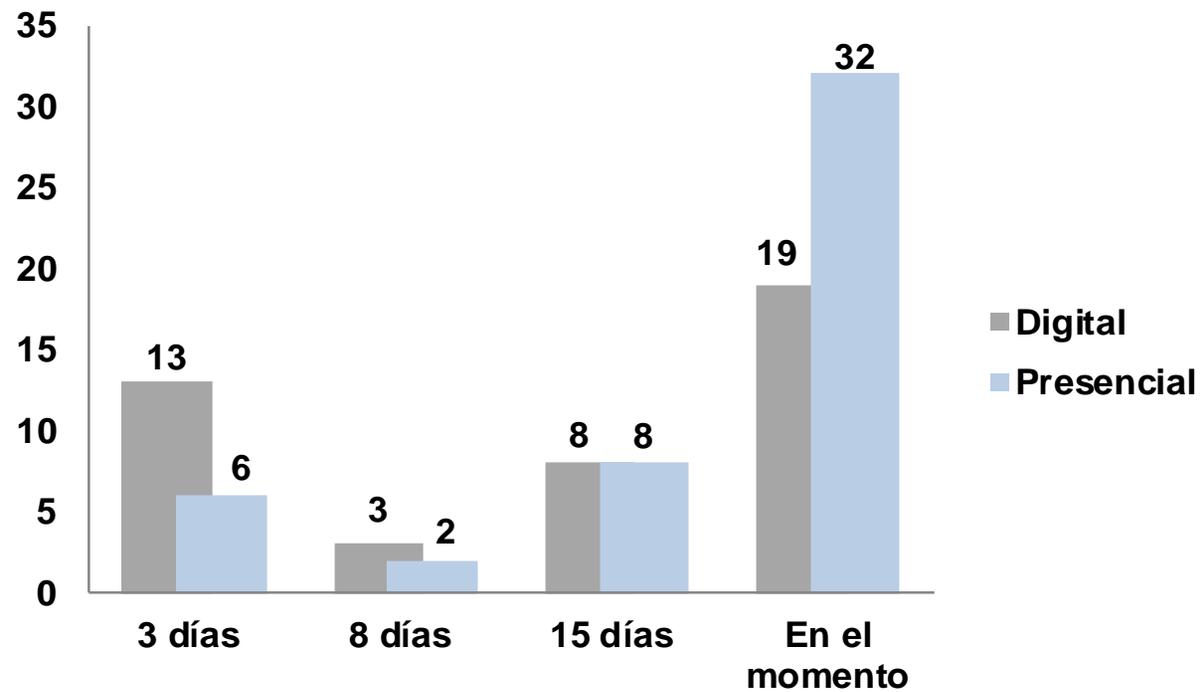
3 ¿Recibió con claridad y diligencia la información para realizar su trámite?

- Si
- No



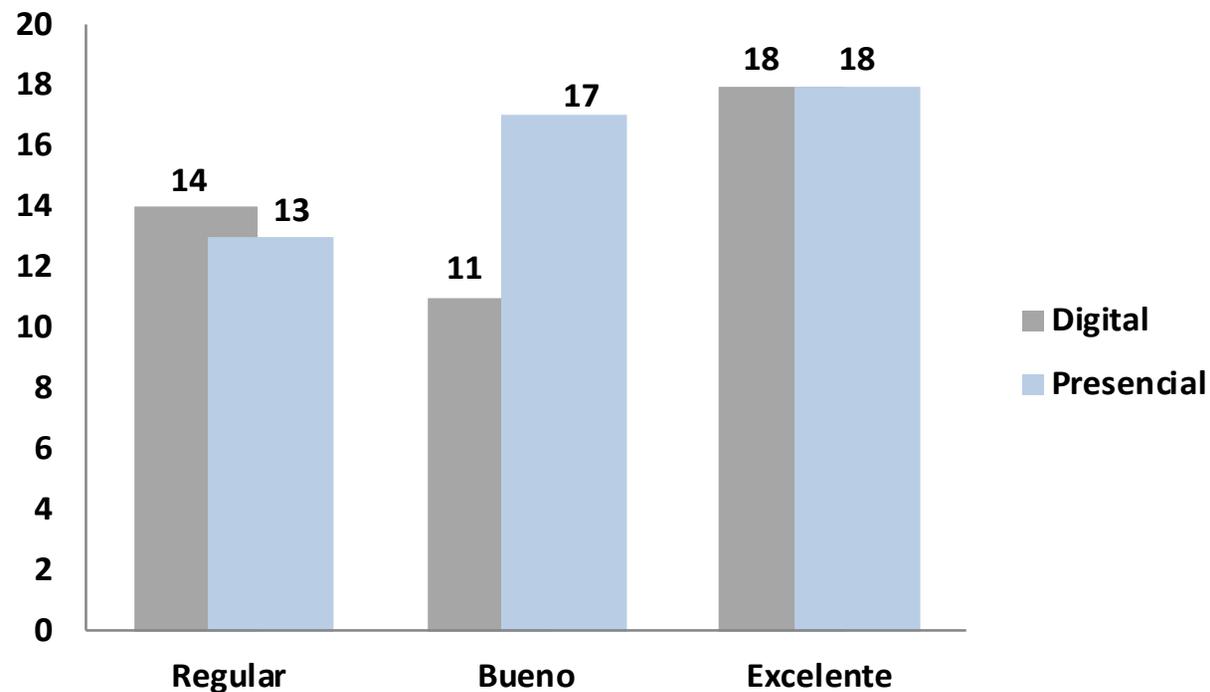
4 ¿En cuánto tiempo fue resuelto su trámite?

- 3 días
- 8 días
- 15 días
- En el momento



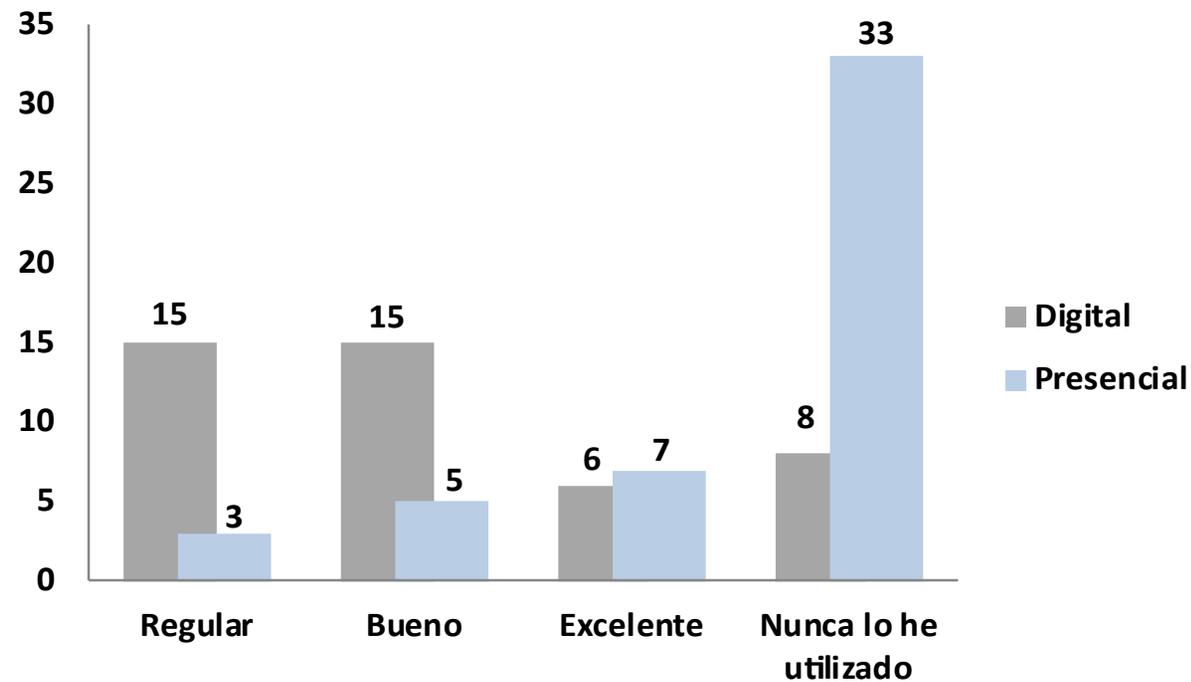
5 ¿Cómo califica el tiempo de respuesta de la resolución del trámite que realizó?

- Regular
- Bueno
- Excelente



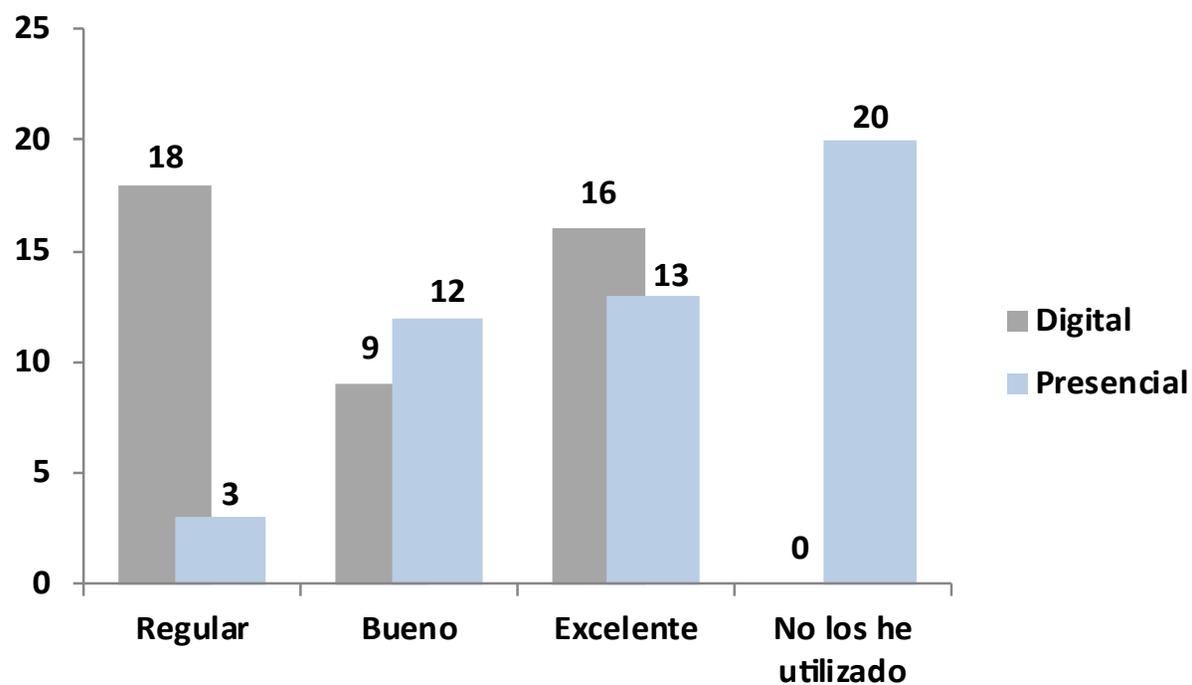
6 ¿Cómo calificaría la atención telefónica de nuestro Call Center TeleIPSFA?

- Regular
- Bueno
- Excelente
- Nunca lo he utilizado



7 ¿Como califica el servicio brindado a través de nuestros canales electrónicos de comunicación durante esta pandemia?

- Regular
- Bueno
- Excelente



Análisis de los datos

Resultado de la utilización de los canales de comunicación virtual para realizar trámites, la población presencial manifestó, que no los ha utilizado, y el público digital interactuó en su mayoría a través de Facebook para informarse y posteriormente utilizar correo electrónico. En ese mismo sentido, el Call Center TeleIPSFA fue utilizado más por la población encuestada digital y la presencial manifestó que desconocía es herramienta.

Es importante destacar que hemos logrado abarcar los dos públicos quienes utilizan nuestros servicios, en ese sentido, la muestra fue un éxito para la obtención de los resultados.

Con respecto a la satisfacción del cliente, con la atención obtenida en la respuesta de: ¿En cuánto tiempo fue resuelto su trámite? manifestaron “En el momento” con un 67% de los clientes presenciales y un 44% de los usuarios digitales, el resto manifestó que en tres y quince días. Reflejando así un total de 80% del cumplimiento de la meta en atención.

En el desarrollo de la encuesta presencial surgió el fenómeno, que el 100% de los encuestados, no habían utilizado canales de comunicación digitales, sin embargo, ambos públicos encuestados, coincidieron que recibieron la información necesaria y oportunamente para realizar sus trámites.



Conclusiones

A pesar de las condiciones adoptadas debido a la pandemia, la atención brindada fue de calidad percibida por nuestros usuarios, se detectó que aún se cuenta con mucho público que no tiene acceso a los medios tecnológicos, sin embargo conocen la normativa y saben que servicios puntuales solicitar.

El nivel de satisfacción general respecto al servicio ofrecido, se obtuvo un porcentaje de los clientes satisfechos.

