



Informe Estadístico

Encuesta de Satisfacción del Centro de Llamadas TSS


Tercer Trimestre, 2009

	<p>INDICE</p>	Código
		Est. Contact Center -1009
		Primer versión
		Junio, 2009
		Ultima versión
		Septiembre, 2009
<p>Índice automático de manera secuencial</p>		

Páginas

Introducción	2
Accesibilidad al Call Center	3
Cortesía del operador	4
Profesionalidad del operador	5
Conocimientos del operador	7
Rapidez del manejo de la llamada	8
Satisfacción en sentido general por parte del empleador	9
Resumen ejecutivo.....	10

<i>Revisado por</i>			
<i>Gerente de RRHH y DO</i>	<i>Tesorero de la Seguridad Social</i>	<i>Desarrollo Organizacional TSS</i>	1

	<h1>INTRODUCCION</h1>	Código
		Est. Contact Center -1009
		Primer versión
		Junio, 2009
		Ultima versión
		Septiembre, 2009

El personal de contacto encargado de la atención de los clientes a través del teléfono, desarrolla una importante función dentro de la TSS. Cuando los operadores del Contact Center de nuestra institución atienden una llamada de un empleador, lo hacen en representación nuestra; en esos momentos ellos son la cara de la Tesorería de la Seguridad Social.

En vista de la importancia que tiene dicho servicio para nosotros, seguimos utilizando las Encuestas de Satisfacción Telefónica al Empleador. Con esta herramienta nos proponemos conocer la calidad de la atención brindada. Desde que se creó esa área dentro del Centro de Asistencia al Empleador, todos nuestros esfuerzos se han orientado a ofrecer un servicio de primera, conjugando rapidez y eficiencia en el manejo de cada contacto.

Estas encuestas son aplicadas por los Analistas de Calidad del Contact Center a través de un formulario pre-establecido para tales fines. Estos se encargan de llamar a los empleadores y hacerles una serie de preguntas relacionadas con la calidad del servicio que se les brindó. Los puntos o criterios que integran la Encuesta de Satisfacción son:

- Accesibilidad al Contact Center
- Cortesía del Operador
- Profesionalidad del Operador
- Conocimiento del Operador
- Rapidez del Manejo de la Llamada
- Satisfacción en Sentido General por parte del Empleador.

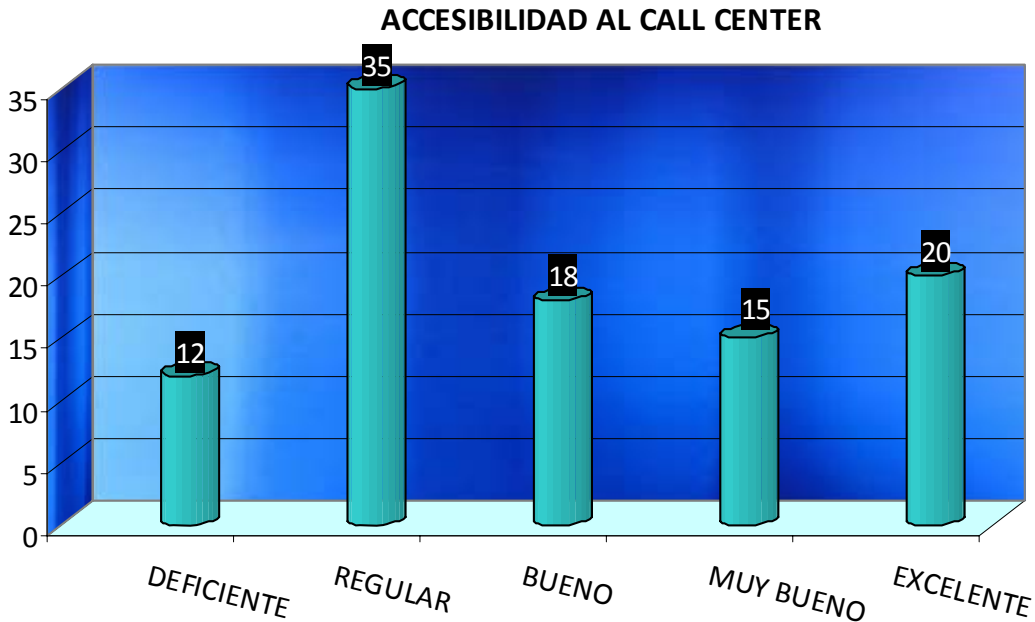
Con los resultados de dichas encuestas, el departamento de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional elabora un informe estadístico, a los fines de evaluar y analizar el desempeño general del Contact Center. El primer informe fue elaborado en el mes de junio, el cual comprendió los meses de abril, mayo y junio. Las estadísticas que hoy ponemos a disposición de ustedes corresponden al tercer trimestre de este año, el cual comprende los meses de julio, agosto y septiembre.

Los resultados son presentados a través de gráficos, con miras a ofrecer un panorama general del desempeño del trimestre actual, en el cual se tomó una muestra de 100 empleadores.

A continuación presentamos el análisis realizado a cada criterio de la encuesta.

<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Página No.</i>
<i>Gerente de RRHH y DO</i>	<i>Tesorero de la Seguridad Social</i>	<i>Desarrollo Organizacional TSS</i>	2


	ENCUESTA DE SATISFACCION	Código
		Est. Contact Center -1009
		Primer versión
		Junio, 2009
		Ultima versión
		Septiembre, 2009
Accesibilidad al Call Center		



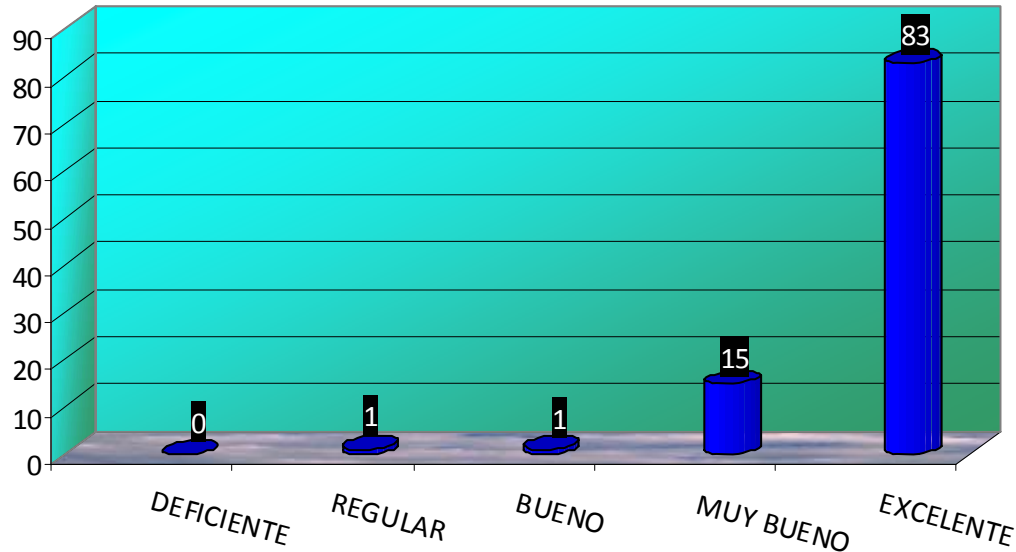
COMENTARIO: Como era de esperarse, con la entrada en vigencia de la Ley 177-09 que otorgó Amnistía a los empleadores con atrasos en el pago al SDSS, aumentó el flujo de llamadas hacia el Contact Center en los meses de julio y agosto. Esa es la razón por la cual los resultados de este criterio de accesibilidad no fueron muy favorables. De los 100 empleadores encuestados, 35% consideraron regular la facilidad para comunicarse con los operadores. En cambio, sólo 20 de los 100 encuestados evaluó este punto como excelente, lo cual equivale a un 20%.

Esperamos que esta situación pueda mejorar para el próximo trimestre.

Revisado por	Aprobado por	Elaborado por	Página No.
Gerente de RRHH y DO	Tesorero de la Seguridad Social	Desarrollo Organizacional TSS	3

	ENCUESTA DE SATISFACCION	Código
		Est. Contact Center -1009
		Primer versión
		Junio, 2009
		Ultima versión
		Septiembre, 2009
Cortesía del Operador		


CORTESIA DEL OPERADOR



COMENTARIO: Este es uno de los criterios que indica el nivel de amabilidad mostrado por nuestro personal de atención telefónica al empleador. Los operadores, tanto in-bound como out-bound, lograron impresionar a los empleadores con el grado de cortesía mostrado. Para nosotros resulta de sumo interés que los empleadores se sientan a gusto con la forma en como se les habla. Esto determinará el nivel de empatía alcanzado en cada llamada.

Tal y como podemos apreciar en este gráfico, el 83% de los encuestados considera excelente la cortesía exhibida por el operador durante la llamada. Estos resultados indican que nuestro Contact Center está representado por un personal bien preparado en el área de servicio al cliente.

<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Página No.</i>
Gerente de RRHH y DO	Tesorero de la Seguridad Social	Desarrollo Organizacional TSS	4


	ENCUESTA DE SATISFACCION	Código
		Est. Contact Center -1009
		Primer versión
		Junio, 2009
		Ultima versión
		Septiembre, 2009
Profesionalidad del Operador		



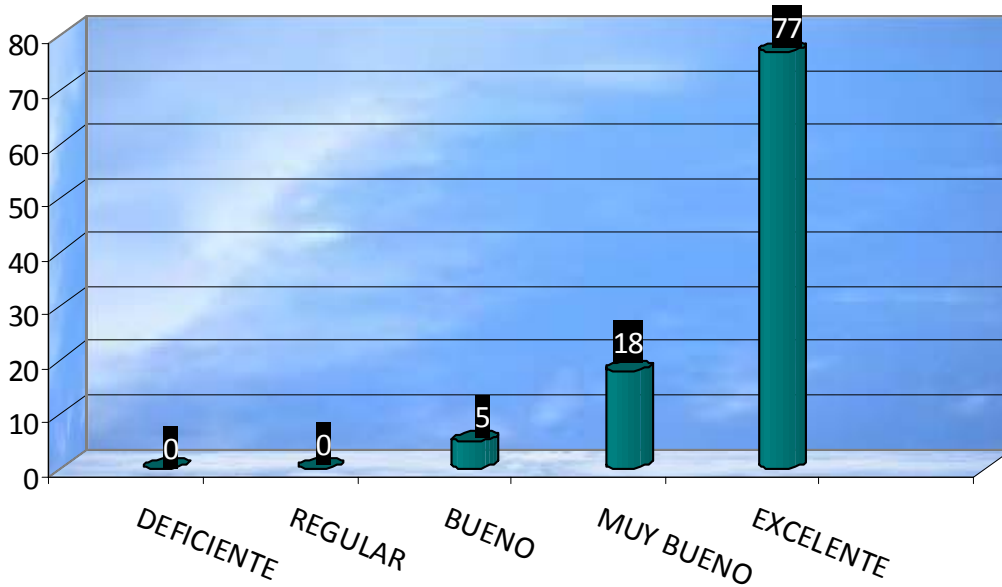
COMENTARIO: En lo que a un contact center se refiere, podemos definir la profesionalidad como la mezcla o combinación de aquellas cualidades y actitudes que son utilizadas con el fin de ofrecer una apropiada atención telefónica. La profesionalidad, no sólo en el área en cuestión, sino en todas las demás, es algo que se adquiere con la práctica y el entrenamiento.

Una de las cosas que ha marcado la diferencia con nuestro personal de atención telefónica, es el interés que la gerencia de nuestra institución ha mostrado para que estos empleados sean capacitados y entrenados en las técnicas efectivas de atención telefónica. No hace falta que hablemos de los resultados, los gráficos hablan por sí solos.

Revisado por	Aprobado por	Elaborado por	Página No.
Gerente de RRHH y DO	Tesorero de la Seguridad Social	Desarrollo Organizacional TSS	5

	ENCUESTA DE SATISFACCION	Código
		Est. Contact Center -1009
		Primer versión
		Junio, 2009
		Ultima versión
		Septiembre, 2009
Conocimiento del Operador		


CONOCIMIENTO DEL OPERADOR

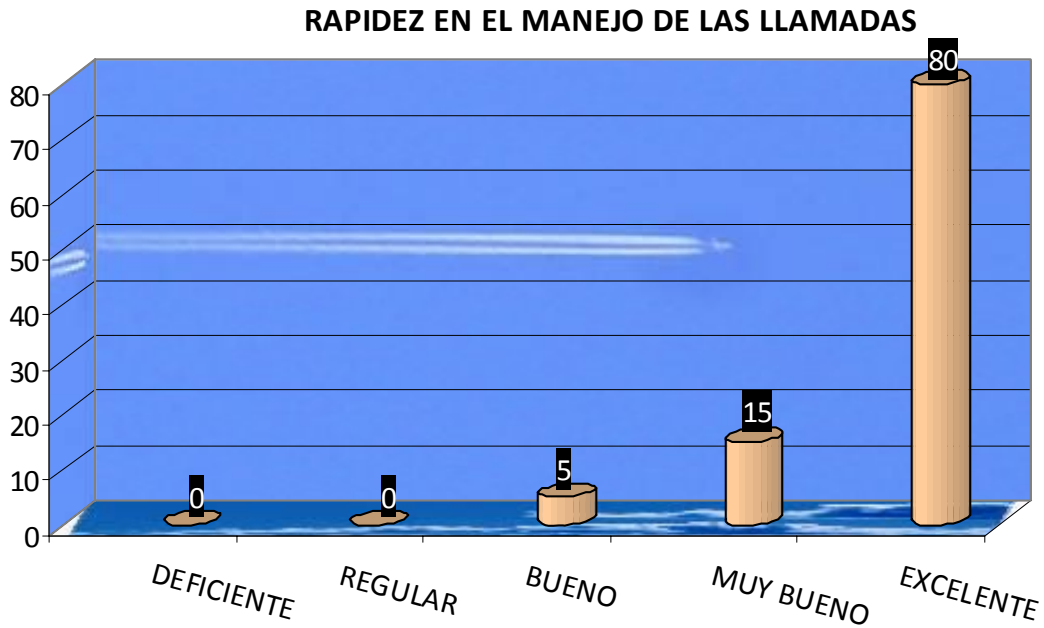


COMENTARIO: Este criterio está muy relacionado con el anterior, aunque no siempre conocer sobre algo indica que se es un profesional en la materia. Sin embargo, no podemos negar que un alto nivel de conocimiento conlleva a una mejor demostración de profesionalidad. Tanto el conocimiento como la profesionalidad se adquieren con el tiempo. Eso han demostrado nuestros empleados del CAE telefónico. Durante las dos mediciones que hemos realizado la tendencia ha sido a mejorar. Actualmente, el 95% de los empleadores encuestados valora como muy bueno y excelente el conocimiento mostrado por los operadores.

Seguiremos trabajando en los programas de coaching, reentrenamiento y plan de desarrollo.


<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Página No.</i>
Gerente de RRHH y DO	Tesorero de la Seguridad Social	Desarrollo Organizacional TSS	7

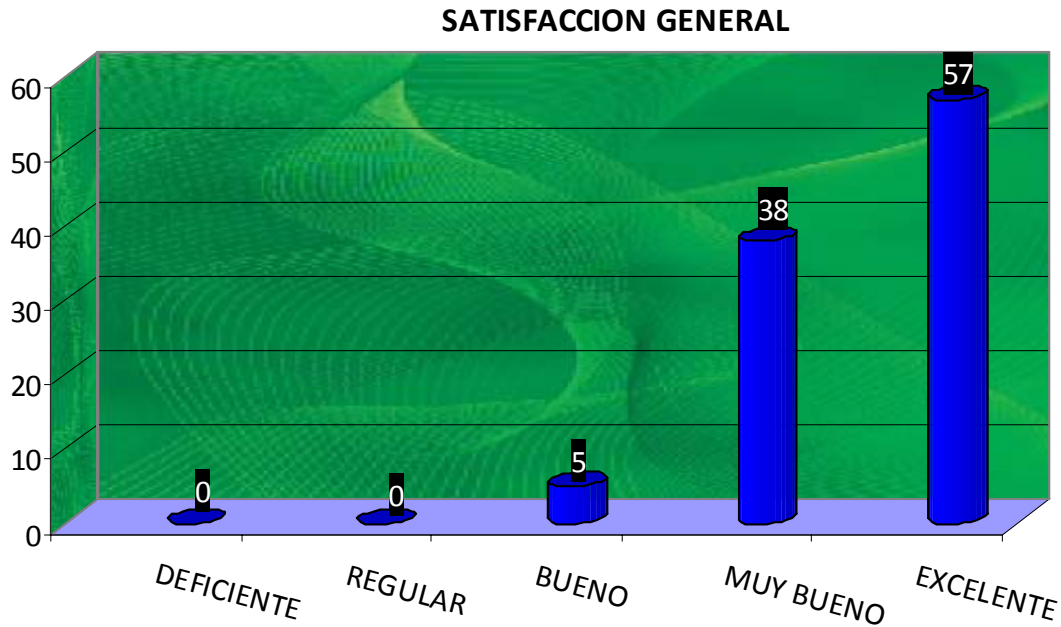
	ENCUESTA DE SATISFACCION	Código
		Est. Contact Center -1009
		Primer versión
		Junio, 2009
		Ultima versión
		Septiembre, 2009
Rapidez del Manejo de la Llamada		



COMENTARIO: Los resultados alcanzados en este período, en lo concerniente a la rapidez en el manejo de las llamadas, han mostrado una considerable mejoría. Sólo para ofrecer un ejemplo, en las encuestas aplicadas durante los meses de abril, mayo y junio, el porcentaje de empleadores que evaluó este criterio como excelente fue de un 78, mientras que el 80% de los encuestados en los meses de julio, agosto y septiembre ponderaron este factor como excelente.

<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Página No.</i>
Gerente de RRHH y DO	Tesorero de la Seguridad Social	Desarrollo Organizacional TSS	8


	ENCUESTA DE SATISFACCION	Código
		Est. Contact Center -1009
		Primer versión
		Junio, 2009
		Ultima versión
		Septiembre, 2009
Satisfacción General		



COMENTARIO: Nos alegra y enorgullece el hecho de que no hubo empleadores insatisfechos. En otras palabras, en cada llamada que se atendió en el Contact Center durante los meses de julio, agosto y septiembre, se logró cumplir con las expectativas básicas de quienes llamaron. 95% ubicaron su satisfacción general entre muy bueno y excelente.

Este es, desde nuestra óptica, el criterio más importante de todos los que componen la Encuesta de Satisfacción, ya que conjuga y encierra todos los otros criterios. Por lo que podemos concluir diciendo que un buen average en este factor confirma que los operadores de nuestro centro de contacto están haciendo lo correcto.

<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Página No.</i>
Gerente de RRHH y DO	Tesorero de la Seguridad Social	Desarrollo Organizacional TSS	9

	ENCUESTA DE SATISFACCION	Código
		Est. Contact Center -1009
		Primer versión
		Junio, 2009
		Ultima versión
		Septiembre, 2009
Resumen Ejecutivo		

RESUMEN EJECUTIVO

En tiempos atrás se tenía muy en cuenta el dicho popular “tratar a los demás como a uno le gustaría ser tratado”. No obstante, en la Tesorería de la Seguridad Social hemos logrado enfocarnos en las individualidades y diferencias de nuestros empleadores en cuanto a los gustos y deseos de los mismos, hasta el punto de reformar el dicho anterior a la forma siguiente: “tratar a los clientes como a ellos les gustaría ser tratados”.

Nuestro enfoque de mejora continua nos ha llevado a utilizar el servicio al cliente como un método eficaz para distinguirnos de las demás instituciones del Estado. De hecho, y luego de analizar los resultados de estas encuestas, podemos afirmar que el servicio al cliente es una de nuestras mayores fortalezas. Seguiremos trabajando hasta lograr un servicio de calidad inmejorable.

Aunque no hemos llegado a la perfección en dicha rama, debemos sentirnos satisfechos, ya que tanto nuestros servicios, como el personal de atención al cliente, tienen ante los empleadores una calidad incuestionable. Así lo han demostrado estos resultados, los cuales pueden ser resumidos en dos vertientes: atributos del servicio y capital humano. En la primera de las dos vertientes podemos incluir los criterios de accesibilidad y rapidez en el manejo de las llamadas; mientras que en la segunda podemos incluir la profesionalidad y conocimiento de los operadores.

Todos los criterios fueron ponderados positivamente por los encuestados, aunque los de mayor puntuación están relacionados directamente con el capital humano. En otras palabras, tenemos un personal que se sigue superando, aprendiendo a manejar eficazmente las herramientas tecnológicas a su disposición para ofrecer un buen servicio a los empleadores.

<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Página No.</i>
<i>Gerente de RRHH y DO</i>	<i>Tesorero de la Seguridad Social</i>	<i>Desarrollo Organizacional TSS</i>	10