

Informe Encuesta de Satisfacción Segundo Semestre de 2019

Sistema Virtual de Asesoría de la ANH -SILVIAA-.

1. Introducción.

Silviaa es un sistema de chat automatizado que funciona las 24 horas del día los 7 días de la semana, en donde los ciudadanos pueden ingresar a realizar preguntas en un lenguaje común y obtienen respuesta con la información disponible en su base de conocimiento, la cual es alimentada periódicamente.

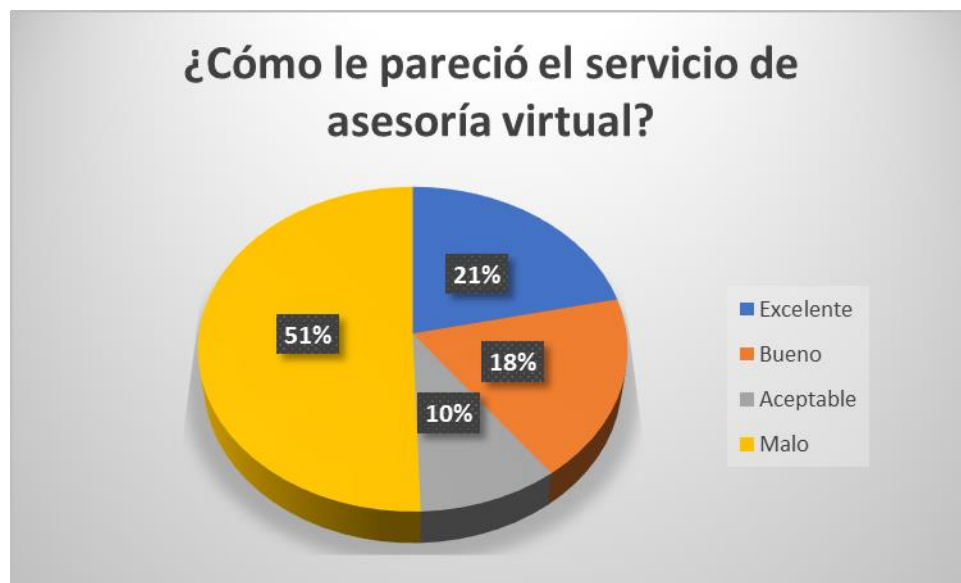
Al finalizar cada sesión en Silviaa, se da la opción de responder una breve encuesta de tres (3) preguntas, más una opcional, con las cuales se busca medir la percepción del servicio ofrecido por la herramienta, la eficacia de sus respuestas y las opiniones generales sobre su funcionamiento.

2. Análisis de Resultados.

Para el segundo semestre de 2019, se registraron un total de 1107 sesiones en el Sistema Virtual de Asesoría de la ANH -Silviaa-. Esto indica que 1107 usuarios ingresaron al sistema, de los cuales tan solo el 8,40% respondió la encuesta.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta por cada una de las preguntas aplicadas:

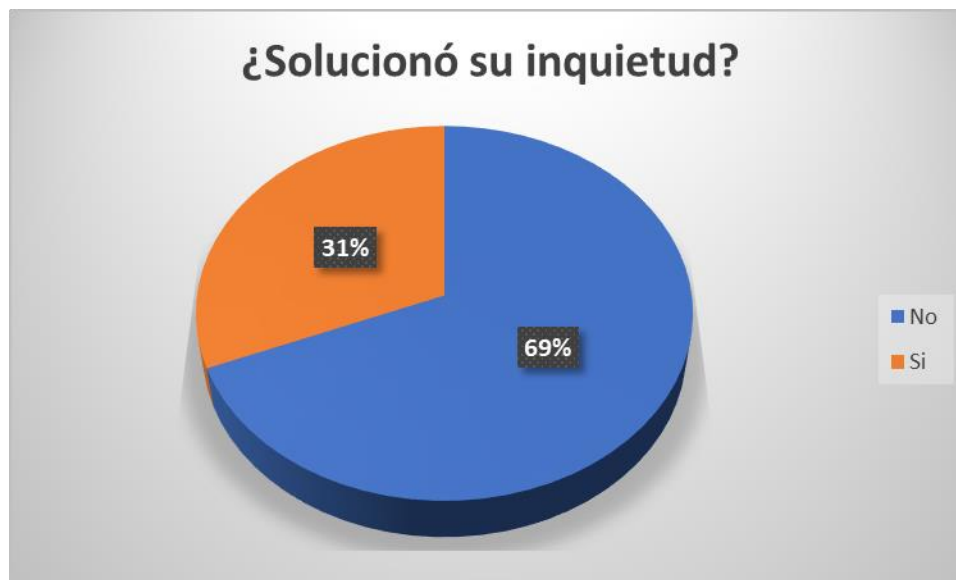
- *¿Cómo le pareció el servicio de asesoría virtual?*



De las 93 personas que respondieron la encuesta, 20 consideraron que el servicio fue excelente. Por otra parte, 17 personas consideraron que el servicio ofrecido fue bueno; 9 manifestaron que era aceptable y 47 que fue malo. Con estos resultados se muestra que, el 49.46% de las personas se encuentran satisfechas con el servicio ofrecido por Silviaa. Sin embargo, no se puede dejar de lado que el 95.22% de las personas que utilizaron la

herramienta no respondieron la encuesta, lo cual dificulta la medición de la percepción global que tienen los ciudadanos de Silviaa. Para lo que también debe tenerse en cuenta el impacto que tienen las sesiones resueltas puntualmente.

- *¿Solucionó su inquietud?*



Del 100% de los ciudadanos que ingresaron a hacer uso de la herramienta y respondió la encuesta; el 69% manifestó que mediante la herramienta del asesor virtual no fue resuelta su inquietud y el 31% expresó que sus preguntas habían sido solucionadas.

Esto se debe a que el Asesor Virtual es un sistema de chat de respuesta automática que funciona a partir de una base de conocimiento compuesta por preguntas y respuestas de carácter general, por lo que las consultas técnicas o específicas deben ser escaladas a una segunda instancia con la competencia para brindar la información adicional.

Por otra parte, existen consultas que no cumplen con los criterios de la herramienta para ser tomada como una pregunta, por ejemplo, cuando los ciudadanos presentan sus inquietudes mediante una palabra, como “producción”, “petróleo”, entre otras, lo que dificulta identificar la pregunta de manera clara, este tipo de eventos también se debe a errores de ortografía que impiden al sistema reconocer una palabra, limitando la búsqueda de una respuesta dentro de la base. En estas ocasiones en las que el sistema no resuelve la inquietud del usuario, existe la opción de dejar un correo que permita responder la consulta en un tiempo establecido por ley con el fin de brindar una mejor atención.

El reporte de estas preguntas que no fueron resueltas se analiza contra la base de conocimiento para determinar la necesidad de alimentar la base de conocimiento con una nueva pregunta y respuesta, de esta manera la base de conocimiento mantiene actualizada de acuerdo con la información que provee la ANH.

- *¿Cuál de las siguientes opciones de mejora del Asesor Virtual priorizará?*

La tercera pregunta está enfocada a que el ciudadano puede manifestar cuál puede ser una acción de mejor de acuerdo con su percepción de la herramienta, en este sentido, 21 usuarios opinan que una acción de mejora sería la realización de foros temáticos; 54 de los ciudadanos

que usaron la herramienta, manifiestan que una mejora es más funciones de accesibilidad y 18 ciudadanos expresaron que la integración con redes sociales es una buena opción de mejora.

En el segundo semestre de 2019, se realizaron desarrollos de la herramienta, que incluían mejoras de accesibilidad como escala de gris y texto por voz que facilitarían el acceso a personas con limitaciones, se actualizó el canal de atención app móvil corrigiendo fallas de sincronización, permitiendo así, la radicación de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes desde el celular, llamadas mediante el consumo de datos y el acceso a las redes sociales de la entidad.

También, se habilitó sobre la interfaz web y móvil, las funcionalidades de foros temáticos a través del chat, la cual es una de las sugerencias de los usuarios resultante de la encuesta de satisfacción; se espera abrir el espacio de foros en el chat del asesor virtual SILVIAA para temas que impliquen la participación de la ciudadanía.

- *Tu opinión es importante para nosotros...*

Las opiniones manifestadas por el 45% de los ciudadanos que hicieron uso de la herramienta son diversas. En muchas de ellas se plasmaron nuevamente preguntas a la herramienta y en otras, mensajes de agradecimiento e insatisfacción. A continuación, se muestra algunas de las opiniones de los ciudadanos:

Opiniones de los Ciudadanos
excelente atención
No es un asesor en línea en una computadora virtual q no resuelve si nos preguntas q ustds tienen para nosotros no puedo uno formular preguntas para haci solucionarlas
No funcionan la línea de atención al cliente
ninguno
ninguna
que el trabajo lo realicen personas
Gracias por la información
Descubriendo la herramienta, Gracias
Cuando las consultas son muy personalizadas la herramienta es obsoleta
nunca obtuve respuesta
las respuestas a las inquietudes ya están grabadas. no hay comunicación directa con un asesor
la respuesta fue rápida
LA VERDAD SERIA MEJOR QUE SE BRINDARA UNA ASESORIA MAS PERSONAL
No hubo respuesta
Gracias
No resuelve dudas especializadas

El chat lo debe constestar un humano.
No me sirvio para nada
none
Muy buena iniciativa, los felicito.
no tiene el historial de contratos antiguos
no se encuentran datos estadisticos de la produccion y exploracion de petroleo
Deberia ser una persona real
Pésimo servicio, nunca tiene respuestas
La pagina que me enviaron no era acorde a la informacion solicitada
Tener mas informacion que permita a los usuarios a recurrir a paginas como estas las cuales nos sirven de apoyo o herramienta para trabajos de grado y proyectos universitarios.
muy malo el servicio
Las opciones de consulta están muy limitadas.
Me gusta la informacion de ANH
MEJORAR LA COMUNICACION CON EL QUE SOLICITA INFORMACION RELATIVA AL ENTENDIMINTO DE LO QUE SE BUSCA
OK
estaba buscando información sobre la Liga B, pero solo tenía un aparte sobre esto
Muy pobre configuracion de logica para el asesor
Mal servicio
No es fácil ubicar la información

Al efectuar una lectura de las opiniones de las personas que respondieron la encuesta, se puede observar que se centran en los siguientes puntos generales: atención personalizada; soluciones a las inquietudes no estandarizadas y poco concretas; información poco detallada.

En cuanto a la atención personalizada, es importante tener presente que Silviaa es una herramienta tecnológica diseñada para responder las consultas de los ciudadanos en tiempo real, minimizando así los tiempos de respuesta y el recurso humano utilizado para tal fin.

Silviaa funciona como un sistema de chat automatizado durante las 24 horas del día, permitiendo acceder a información de la Agencia en cualquier momento. Precisamente, el fin de la herramienta es brindar una atención inmediata con la información disponible en el sistema y la página de la ANH. La atención personalizada se tiene prevista a través de los otros canales de comunicación con los que cuenta la Agencia (correo electrónico o la vía telefónica).

Por otra parte, como se ha señalado, no se puede olvidar que el Sistema funciona a partir de una base de conocimiento que está en constante construcción y actualización. Los casos en que los ciudadanos no obtienen respuesta se dan por alguna de las siguientes razones: las preguntas son realizadas a partir de una palabra o un grupo de palabras que el robot no logra identificar; las preguntas no son temas de competencia de la Agencia, en otros casos, son realizadas en un idioma diferente al español y por otra parte, solicitan información que aún no se encuentra publicada en la página de la Agencia (la cual es la primera fuente de información de Silviaa para alimentar la base de conocimiento) o, específica y técnica, la cual no puede ser brindada al público en general sino que requiere de otros medios para acceder a ella, como por ejemplo, un derecho de petición.

De acuerdo con esto, es oportuno aclarar que con Silviaa se brinda información general del quehacer de la Agencia, así como información de temas relevantes para la ciudadanía en

general en el sector de hidrocarburos. De manera que, para preguntas muy específicas o técnicas, el Sistema no puede brindar soluciones concretas. Para este tipo de casos, estas consultas se direccionan a funcionarios expertos en los diferentes temas.

A partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la presente encuesta se establecerán acciones de mejora que permitan fortalecer los aspectos positivos de Silviaa y cambios para lograr una mayor efectividad en su objetivo de brindar información oportuna y responder adecuadamente en tiempo real a todos los ciudadanos interesados en el sector de hidrocarburos en el país.

3. Conclusiones.

Para el segundo semestre de 2019 solo el 8,4% de las personas registradas respondieron la encuesta de satisfacción de Silviaa, por lo cual es necesario incentivar no solo una mayor participación en el uso de la herramienta sino en las encuestas formuladas para conocer la percepción mayoritaria de los ciudadanos que acceden a sus servicios.

El Sistema Virtual de Asesoría de la ANH -Silviaa se encuentra en constante mejora y actualización de la información contenida en su base de conocimiento. Esta encuesta resulta ser un insumo importante para su mejora, teniendo en cuenta que, según los datos obtenidos, la herramienta en la mayoría de los casos no ha brindado solución a las inquietudes planteadas y a pesar de ser una herramienta eficaz no es efectiva.

4. Plan de Mejora.

Se mantienen las acciones de mejora que se relacionan a continuación:

- Análisis diario de las sesiones realizadas en el sistema que permita identificar los temas frecuentes para los cuales la herramienta no cuenta con una respuesta.
- Consultar constantemente la información disponible en los diferentes portales del sector, con el fin de identificar temas de interés en los ciudadanos.
- Actualizar en forma constante la base de conocimiento, para mayor efectividad en la información brindada.
- Generación de tickets a preguntas no escaladas que no obtuvieron respuesta, con el fin de brindar una mejor atención.