

Informe Encuesta de Satisfacción Primer Semestre de 2018

Sistema Virtual de Asesoría de la ANH -SILVIAA-

1. Introducción.

En el mes de diciembre de 2016 se realizó la implementación del Sistema Virtual de Asesoría de la ANH en el portal Web de la Agencia. 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 constantemente.

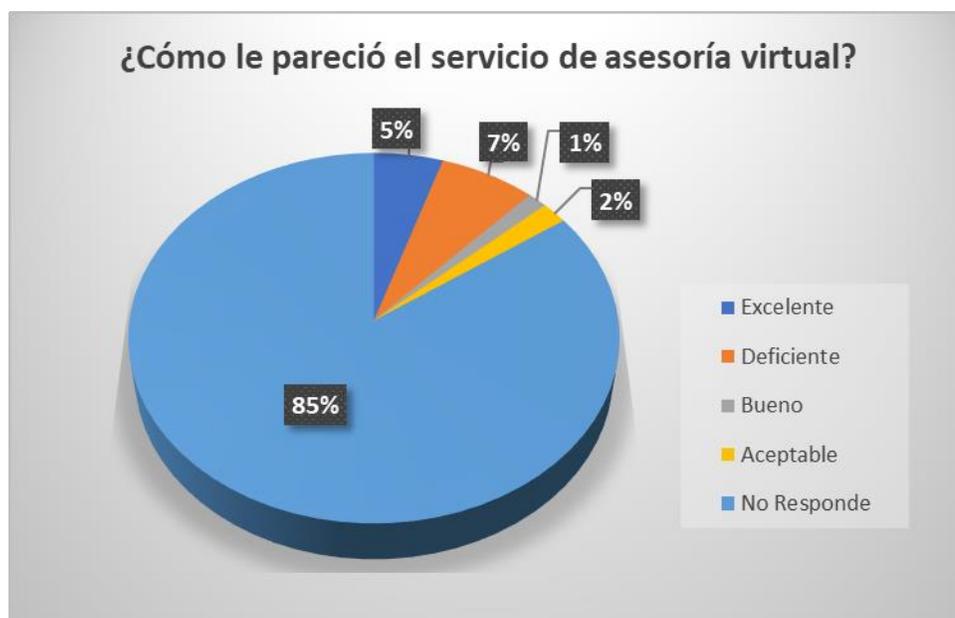
Al finalizar cada sesión en Silviaa, se da la opción de responder una breve encuesta de tres (3) preguntas, con las cuales se busca medir la percepción del servicio ofrecido por la herramienta, la eficacia de sus respuestas y las opiniones generales sobre su funcionamiento.

2. Análisis de Resultados.

Para el primer semestre de 2018, se registraron un total de 1324 sesiones en el Sistema Virtual de Asesoría de la ANH -Silviaa-, es decir, 1324 ciudadanos hicieron uso de la herramienta. Ahora bien, de este número tan solo el 15.26% respondió la encuesta que corresponde a un total de 202 ciudadanos que respondieron 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?*
 - Excelente: 5%
 - Bueno: 1%
 - Aceptable: 2%
 - Deficiente: 7%
 - No responde: 85%



Del total de ciudadanos que ingresaron al Asesor Virtual durante este período de tiempo el 85% no respondió la encuesta al finalizar la sesión de chat con Silviaa, por otra parte el 5% consideró que el servicio ofrecido por Silviaa fue excelente, frente a un 7% que considero que el servicio fue deficiente. Además, el 1% de las personas que ingresaron a la herramienta consideró que el servicio fue bueno y el 2% aceptable-

No se puede dejar de lado que el 85% de los ciudadanos que utilizaron la herramienta no respondieron la encuesta, lo cual dificulta medir la percepción global que tienen los ciudadanos de Silviaa, dentro de este análisis no es posible definir la razón por la que el 85% de las personas no respondieron la encuesta, sin embargo, se puede afirmar ante este hecho que se deba a que las personas que ingresaron lograron resolver su inquietud.

Con estos resultados es importante generar acciones de mejora que permitan tecnificar esta herramienta tecnológica y que la posicione como la herramienta ideal para establecer una comunicación entre el ciudadano y la entidad.

- *¿Solucionó su inquietud?*
 - Si:119
 - No: 236
 - No responde: 1211



Del 100% de los ciudadanos que ingresaron a hacer uso de la herramienta de Silviaa, el 85% no respondió la encuesta; por otra parte el 10% manifestó que mediante la herramienta del asesor virtual no fue resulta su inquietud y el 5% expresó que sus preguntas habían sido solucionadas.

Si bien la mayoría de personas que respondieron la encuesta manifestaron que su inquietud no fue solucionada, es importante destacar 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, en este contexto, algunas preguntas por su complejidad el sistema no cuenta con la respuesta de manera inmediata.

Esta herramienta tecnológica fue implementada con el fin de brindar una asesoría online a los ciudadanos respecto de las funciones y actividades que desempeña la Agencia en el sector de hidrocarburos en el país, para lo cual se deben formular preguntas claras. En algunos casos, los ciudadanos presentan sus inquietudes mediante una palabra, como por ejemplo, “producción”, “petróleo”, entre otras, lo que dificulta identificar la pregunta de manera clara. En todo caso, el sistema tiene la capacidad de mostrar una lista de posibles preguntas asociadas a la palabra escrita, lo que ayuda a que las personas encuentren su respuesta.

Según lo advertido a partir de su funcionamiento, muchas de las preguntas realizadas corresponden a interrogantes de carácter específico que el sistema no logra identificar. Sin embargo, debe resaltarse que Silvia cuenta con la opción de envío por correo electrónico de inquietudes particulares que son direccionadas a funcionarios expertos de las diferentes áreas de la ANH quienes se encargan de generar la respuesta.

En este orden de ideas, se puede concluir que si bien el 10% de las personas que ingresaron al sistema expresaron que no fue respondida su inquietud, el 5% estimó que la herramienta si respondió su inquietud, lo cual es un porcentaje representativo dentro de las personas que respondieron la encuesta. Ahora bien, dentro de este 10% se encuentran preguntas que no son competencia de la ANH y en otros casos son realizadas con una sola palabra, por lo cual la herramienta no puede resolverlas.

Con el análisis de las sesiones diarias en Silviaa, se realiza un proceso constante de actualización y optimización de la herramienta. Durante el primer semestre de 2018 se ha hecho un trabajo de optimización de la base de conocimiento, por lo cual, las preguntas que son realizadas por los ciudadanos se incorporan al sistema para garantizar una atención eficaz con información actualizada y concreta.

- La última pregunta correspondió a un componente abierto, en donde se cuestiona por la opinión que tienen los ciudadanos.

Las opiniones manifestadas por el 17% 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
Creo que sería mas útil una asesoría presencial
No tienen estadísticas de producción de derivados (combustibles)
Sería bueno contar con una persona online, de igual manera mil gracias
NO RECIBI RESPUESTA A MI PREGUNTA
?Hay alguien en vivo que pueda contactar?
Mi pregunta no pudo ser procesada por el asesor virtual

Al efectuar una lectura de las opiniones de las personas que respondieron la encuesta, se puede observar que se centran en que solicitan una atención personalizada e información que

no corresponde a la actividad misional de la entidad. 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. 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).

Respecto de la información solicitada que no corresponde a las actividades realizadas por la Agencia, es posible determinar que los ciudadanos que ingresan a hacer sus consultas no tienen conocimiento de la actividad misional de la entidad, sin embargo, a través del Asesor Virtual se ha buscado dar una orientación a estas consultas para que los ciudadanos puedan dirigir la consulta a la entidad competente.

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 y en otros casos, son realizadas en un idioma diferente al español. Es más, a partir de este tipo de inquietudes, se planteó la traducción al idioma inglés de la base de conocimiento de la herramienta.

Valga anotar que con el análisis continuo de las sesiones se busca identificar nuevas formas en que los ciudadanos interactúan con Silviaa, para que así sean implementadas en la base de conocimiento y lograr garantizar un mejor servicio.

Por lo mismo, debe tenerse presente que muchos ciudadanos que han acudido al uso de la herramienta virtual Silviaa y tienen una percepción de que sus inquietudes no fueron atendidas, efectuaron respuestas de temas que no corresponden a las funciones propias de la ANH. En este punto, se trabajará para que Silviaa genere respuestas indicando que las inquietudes no pueden atenderse por tratarse de temas por fuera de la órbita de competencia de la Agencia.

Finalmente, en referencia a la poca difusión de la herramienta, hay que decir que se han realizado algunas campañas de difusión a través de las redes sociales y medios electrónicos, para que los ciudadanos puedan conocer los beneficios que tiene Silviaa y la facilidad que implica su utilización.

A partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la presente encuesta se establecerán acciones de mejora que permitirán el mejoramiento de 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 primer semestre de 2018 solo el 17% del 100% 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 aún no se considera una herramienta totalmente eficiente y eficaz.

4. Plan de Mejora.

Como resultado de la encuesta se plantean las siguientes acciones de mejora:

- Realizar un 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.
- Actualizar la información disponible en la base de conocimiento, lo cual es importante para brindar la mejor atención con el Asesor Virtual.
- Consultar constantemente la información disponible en los diferentes portales del sector, con el fin de identificar temas de interés en los ciudadanos.
- Difundir por medio de diversas estrategias de comunicación el Asesor Virtual, para que la comunidad pueda conocerlo y así mismo hacer uso de la herramienta.
- Actualizar en forma constante la base de conocimiento, generando así fortalecimiento de la información contenida ella y mayor efectividad en la información brindada.
- Aplicar en forma periódica encuestas de percepción de calidad y eficiencia de la herramienta virtual para conocer los niveles de aceptación y cumplimiento de sus objetivos.