

# Informe Encuesta de Satisfacción de Silviaa – Segundo Semestre 2017

## 1. Introducción

El pasado 22 de diciembre se realizó la implementación del Sistema Virtual de Asesoría de la ANH en el portal Web de la ANH. El Sistema Virtual de Asesoría de la ANH- Silviaa, es un sistema de chat a 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 Silviaa responde a estas preguntas con la información que hay en su base de conocimiento, la cual es alimentada constantemente.

Desde el 22 de diciembre los ciudadanos han hecho uso de nuestro Asesor Virtual Silviaa, al finalizar la sesión de chat se da la opción de responder una breve encuesta de satisfacción respecto al servicio ofrecido por el Asesor Virtual.

Al finalizar cada sesión en Silviaa, se da la opción de responder una breve encuesta de tres preguntas, con las cuales se busca medir la percepción del servicio ofrecido por la herramienta, la eficacia de la respuesta dada por la herramienta, y finaliza con una pregunta abierta en donde los ciudadanos manifiestan sus opiniones frente a la herramienta. Esta encuesta, fue formulada a partir de tres preguntas básicas y fáciles de responder, esto con el fin de obtener una gran cantidad de respuestas por parte de los ciudadanos.

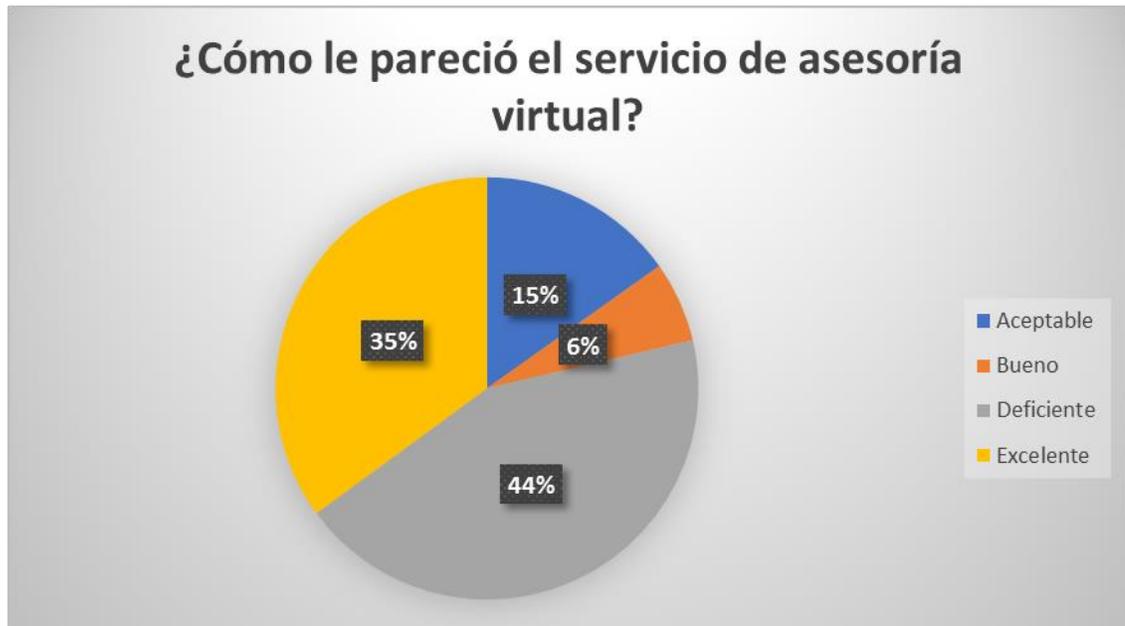
## 2. Análisis de Resultados

Para el segundo semestre de 2017, se registraron un total de 1221 sesiones en el Sistema Virtual de Asesoría de la ANH -Silviaa, es decir que 1221 ciudadanos hicieron uso de la herramienta. Ahora bien, de estos 1221 ciudadanos, un total de 211 respondieron la encuesta al finalizar la sesión; lo cual quiere decir que el 17.28% de los ciudadanos que hicieron uso de Silviaa respondieron la encuesta.

La encuesta comprende tres breves preguntas, a continuación, se muestran los resultados.

- ¿Cómo le pareció el servicio de asesoría virtual?
  - Excelente: 74
  - Bueno: 13
  - Aceptable: 32
  - Deficiente: 92
  - No responde: 1010

## ¿Cómo le pareció el servicio de asesoría virtual?



De las 211 personas que respondieron la encuesta el 35% considera que el servicio fue excelente, por otra parte, el 44% consideraron que el servicio ofrecido fue deficiente, el 15% manifestaron que era aceptable y 6% que fue bueno. Con estos resultados se muestra que para gran parte de las personas que respondieron la encuesta se manifestaron satisfechos con el servicio ofrecido por Silviaa.

En esta pregunta se puede ver que el 35% del total considera que la herramienta es excelente, a pesar de ello la herramienta es susceptible de acciones de mejora, para que a partir de estas acciones el servicio ofrecido sea calificado de manera excelente, esto el fin de brindar la mejor atención a los ciudadanos. No se puede dejar de lado, que el 82% de las personas que utilizaron la herramienta no respondieron la encuesta, lo cual dificulta medir la percepción global que tienen los ciudadanos de la herramienta.

- ¿Solucionó su inquietud?
  - Si: 65
  - No: 146
  - No responde: 1010



Del 100% de los ciudadanos que ingresaron a hacer uso de la herramienta de Silviaa, el 83% no respondió la encuesta, mientras que un 12% manifestó que mediante la herramienta del asesor virtual no fue resuelta su inquietud y el 5% manifestó haber resuelto su inquietud con esta herramienta.

A pesar que de 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, por lo que funciona a partir de una base de conocimiento compuesta por preguntas y respuestas de carácter general, y algunas de las preguntas realizadas en la herramienta corresponden a preguntas de carácter específico que el sistema no logra identificar, sin embargo, se permite la opción de que esta sea enviada por correo electrónico para que los funcionarios expertos en los diversos temas respondan estas preguntas vía correo electrónico.

Además, 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 petrolero y en el sector energético del país, para lo cual los ciudadanos deben formular preguntas claras; en algunos casos, los ciudadanos realizan sus preguntas mediante una palabra como por ejemplo “producción”, “petróleo”, entre otras; las cuales el sistema no logra identificar la pregunta de manera clara, a pesar de ello, el sistema tiene la capacidad de mostrar una lista de posibles preguntas asociadas a la palabra escrita, en algunos casos las personas encuentran su respuesta en esta lista de preguntas, por lo cual se puede inferir que se llevó la respuesta que buscaba.

En este orden de ideas, se puede concluir que si bien el 12% de las personas que respondieron la encuesta, consideraron que no fue respondida su inquietud, el 8% considera 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 12% se encuentran preguntas que no son competencia de la agencia, por lo cual el sistema no responde estas preguntas y en otros casos se trata de preguntas realizadas con una sola palabra.

La herramienta está diseñada para responder preguntas de carácter general, con información concreta, esta base es constantemente actualizada a partir de la información del sector y la

información que es solicitada en las diferentes sesiones esto con el fin de brindar la información y optimizar de esta manera la base de conocimiento.

Con el análisis de las sesiones diarias en Silviaa, se realiza un proceso de actualización y optimización de la herramienta; Silviaa viene funcionando desde el mes de diciembre de 2016, por lo que, durante el 2017, 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 corresponde a un componente abierto, en donde se preguntar por la opinión que tienen los ciudadanos, "Su opinión es importante para nosotros:"

Las opiniones manifestadas por los ciudadanos que hicieron uso de la herramienta son diversas, en algunas encuestas se muestran comentarios de insatisfacción. Así mismo algunos manifestaron estar satisfechos con la herramienta. A continuación, se muestra algunas de las opiniones de los ciudadanos:

Opiniones de los Ciudadanos
No me soluciona nada, siempre se cae la red y no me dejo enviar el correo al agente
Debería aclarar que el chat solo proporciona información somera, nada puntual
Pues no hay ninguna imagen, el geoportal es inútil
gracias, por este espacio, genere una consulta espero me la solucionen.
No pude resolver mi duda
¿Cómo se calcula la producción gravable de gas?
más facilidad para la descarga de información cartográfica
NO he podido solucionar mi duda y el tiempo en el que tardan es bastante
Pensé que iba a hablar con un ser humano...
Falta incluir más temas

Al realizar una lectura de las opiniones de las personas que respondieron la encuesta, se puede observar que centran en los siguientes puntos generales: se manifiesta que es necesario contar con una atención personalizada, no se obtuvo respuesta y las respuestas son estandarizadas poco concretas.

En cuanto a la atención personalizada, es importante decir 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; funciona como un sistema de chat automatizado, el cual funciona las 24 horas del día, permitiendo acceder a información de la Agencia en cualquier momento del día, esta es precisamente el fin de la herramienta, brindar una atención inmediata con una información cargada en el sistema, por lo que la atención personalizada se realiza a través de otros canales con los que cuenta la Agencia, como lo son las PQRDS, el correo electrónico o la vía telefónica.

Es importante destacar que, durante el 2017, se ha realizado un proceso de actualización de la información que tiene la base de conocimiento, labor en la cual se avanza periódicamente con información y datos que son aportados por las diferentes vicepresidencias de la Agencia. Así mismo, se identifican nuevas fuentes de información del sector, en donde se encuentran temas interés y de actualidad, así se muestran los temas relevantes dentro del sector.

Como se ha venido diciendo y en referencia a que el sistema no da respuesta a las solicitudes, no se puede olvidar que el Sistema funciona a partir de una base de conocimiento que está en constante construcción y actualización. En los casos en que los ciudadanos no obtienen respuesta, es por alguna de las siguientes razones: las son realizadas a partir de una palabra o un grupo de palabras que el robot no logra identificar, otras preguntas corresponden a temas que no son competencia de la agencia y en otros casos las preguntas son realizadas en un idioma diferente al español. Sin embargo, con el análisis continuo de las sesiones se busca identificar nuevas formas en cómo los ciudadanos realizan preguntas, para que así sean implementadas en la base de conocimiento, y con el fin de garantizar un mejor servicio, la base de conocimiento se encuentra en un proceso de traducción al idioma inglés y así garantizar que las preguntas realizadas en este idioma sean respondidas.

Por otra parte, en cuanto a las respuestas estandarizadas y poco concretas, hay aclarar que con Silviaa se brinda información general y concreta del quehacer de la Agencia dentro del sector, así como información de temas de importancia para la ciudadanía en general, respecto de los contratos y procesos que se llevan a cabo dentro de la Agencia, en cuanto a aquellas preguntas de carácter específico no se cuenta con una respuesta, dado que las consultas que realizan son muy específicas el sistema no cuenta con una respuesta para ellas, sin embargo, se da la opción de enviar vía correo electrónico para que sea atendida por las personas expertas en los diferentes temas. En este punto, también se evidencia que algunos ciudadanos no cuentan con un conocimiento claro de cuáles son las funciones de la Agencia, por lo que realizan preguntas que son competencia de otras entidades y al no dar respuesta, se puede generar la percepción de que la inquietud no fue atendida.

Los hechos anteriormente descritos, lleva a considerar que la herramienta no es eficiente, no obstante, hay que tener en cuenta que más de la mitad de las personas que ingresaron al sistema no respondieron la encuesta, con este 17.28% se puede concluir ciertos hechos, sin embargo, no son resultados que permitan dar un concepto definitivo sobre la herramienta; con estos comentarios se establecerán acciones de mejora que permitirán el cambio de estas percepciones respecto al uso de la herramienta y mejoren el uso de la misma.

### 3. Conclusiones

Para el segundo semestre solo el 17.28% del 100% de las sesiones registradas respondieron la encuesta de satisfacción de Silviaa, por lo cual podemos inferir que la encuesta es contestada por aquellos ciudadanos que consideran que el Asesor Virtual no resolvió sus inquietudes, esto frente al 83% de personas que no respondieron la encuesta, demuestra solo un pequeño reflejo de la percepción que tienen los ciudadanos de Silviaa.

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, es por ello lo plasmado en las 211 respuestas que se obtuvieron se tendrá en cuenta para la mejora de la herramienta, haciéndola mucho más eficiente y eficaz.

Finalmente, en los procesos de mejora de la herramienta se tienen en cuenta, las diferentes interacciones de las sesiones para actualizar la información e identificar aquella información que requiere los ciudadanos para incorporarla y así brindar una mejor atención a las inquietudes que tienen.

#### 4. Plan de Mejora

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

- Realización de un análisis diario de las sesiones realizadas en el sistema, para que de esta manera se identifiquen los temas frecuentes para los cuales la herramienta no cuenta con una respuesta.
- Actualización de la información, que hay 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 que se identifiquen temas de interés en los ciudadanos.
- Dar a conocer por medio de diversas estrategias de comunicación el Asesor Virtual y su funcionamiento, para que la comunidad pueda conocerlo y así mismo hacer uso de la herramienta.
- Construcción constante de la base de conocimiento, generando así fortalecimiento de la información contenida ella, y generando efectividad en la información brindada.