

Informe Encuesta de Satisfacción

Sistema Virtual de Asesoría de la ANH -SILVIAA-

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 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.

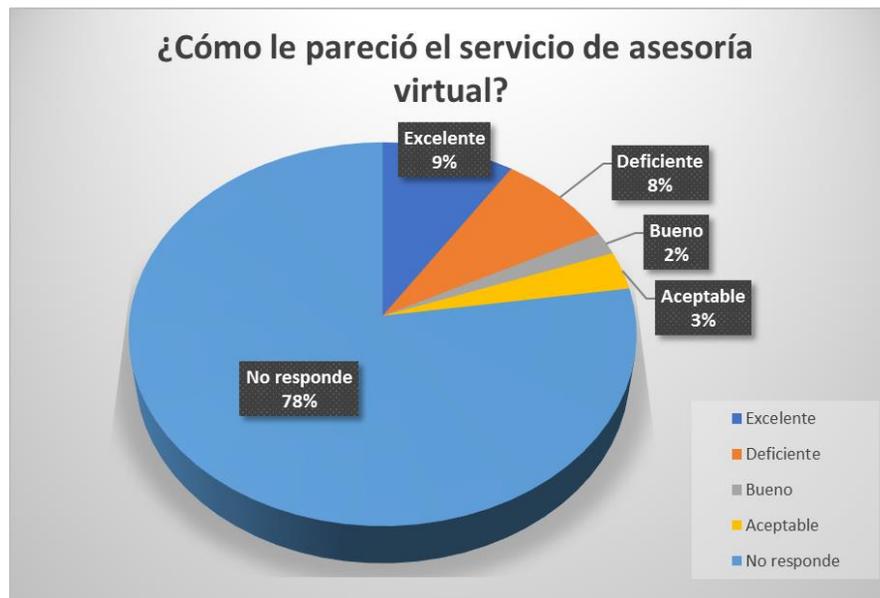
Al finalizar cada sesión en Silviaa, se da la opción de responder una breve encuesta de tres (3) preguntas, con las cuales se busca medir la percepción del servicio ofrecido por la herramienta, la eficacia de sus respuestas y las opiniones generales sobre su funcionamiento.

2. Análisis de Resultados.

Para el primer semestre de 2017, se registraron un total de 1566 sesiones en el Sistema Virtual de Asesoría de la ANH -Silviaa-, es decir, 1566 ciudadanos hicieron uso de la herramienta. Ahora bien, de este número tan solo el 22.6% 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?*
 - Excelente: 145
 - Bueno: 30
 - Aceptable: 50
 - Deficiente: 130
 - No responde: 1211



De las 355 personas que respondieron la encuesta, 145 consideraron que el servicio fue excelente. Por otra parte, para 130 personas el servicio ofrecido fue deficiente; 50 manifestaron que era aceptable y 30 que fue bueno. Con estos resultados se muestra que en su mayoría, las personas se encuentran satisfechas con el servicio ofrecido por Silviaa.

En esta pregunta se puede ver que el 9% del total considera que la herramienta es excelente. A pesar de ello, es susceptible de acciones de mejora para lograr alcanzar una calificación mayoritaria como excelente y brindar la mejor atención a los ciudadanos. Igual, no se puede dejar de lado que el 78% de las personas que utilizaron la herramienta no respondieron la encuesta, lo cual dificulta medir la percepción global que tienen los ciudadanos de Silviaa.

- ¿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 77% no respondió la encuesta; el 15% manifestó que mediante la herramienta del asesor virtual no fue resuelta su inquietud y el 8% 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.

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 15% de las personas que ingresaron al sistema expresaron que no fue respondida su inquietud, el 8% 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 15% 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 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 correspondió a un componente abierto, en donde se cuestiona por la opinión que tienen los ciudadanos.

Las opiniones manifestadas por el 22% 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
Asesores que estén en línea y que contesten lo que realmente necesitamos
Sus datos están seriamente desactualizados
Sería bueno contar con una persona online, de igual manera mil gracias
SI HAY RESPUESTAS CONCRETAS SERIA MUY BUEN SERVICIO
Gratamente sorprendido
estoy tratando de buscar empleo en el are de hidrocarburos.
No me contestaron
Es bueno el sistema, pero la verdad es más efectiva el ser humano. Gracias
Mejoren el chat porque así están outj
Aunque no solucioné mi inquietud, me remitieron a un correo, espero solución. Gracias.
El servicio de ayuda parece práctico y accesible. Muchas gracias.
Falta información sobre las nuevas actualizaciones del sistema de información de recursos y reservas
no me contesto sobre las estadísticas de producción de petróleo hasta diciembre del 2016
Nunca responden. El servicio es de verdad vergonzoso.
Ingresa más información a su base de datos. Pero de todos modos muchas gracias
No me respondieron la duda, es un chat de respuesta automático.
Muchas gracias. Bendiciones
solución rápida y eficiente
es un robot
súper
me parece una excelente herramienta de consulta e interacción con temas técnicos.
Fue remitida a un asesor, espero respuesta.
muchas gracias por la información
Sin comentarios, es más que decepcionante

Creo que deberían tener a una persona para esta atención
NO RESPONDE A LA PREGUNTA, HABLA DE OTRA COSA
Muy rápida
Al parecer es un servicio operado por computadores lo que hace que la respuesta no sea concreta.
muy buena, cada día funcionara mejor según lo que entendí.
Espero una respuesta por correo.
Estoy haciendo una solicitud puntual pero no identifica lo que se pregunta
me podrían hacer llegar a mi correo cuando tengan está vacante en ingeniería Ambiental a mi correo?
Bien la información
Requiero históricos de ventas de gasolina motor y diésel desde 2002. Carlos Ramírez Páez
le falta actualización, pero para ser una base datos monitoreada por un robot es aceptable.
requiero por favor información sobre pasantías
estoy atento a la respuesta de mi solicitud
No encuentro en ninguna parte cuanto se saca de gasolina o ACPM u otros de un barril de petróleo
No es un buen mecanismo el uso automático es deficiente
Solicitud de información a través de correo electrónico en espera de respuesta.
Es un tema específico y entiendo que el Chat resuelve temas generales. ¡Gracias!
No atiende las inquietudes planteadas. Cambia a temas que no son motivo de consulta
Nadie nos respondió lo que necesitamos y es como si uno no hablara con nadie
Excelente.
Excelente servicio
Inicie el proceso que quiero aclarar y por eso me pareció interesante el servicio
Deberían tener un asesor real
Es importante dar a conocer a la comunidad de este servicio, pocas personas lo conocen.
Es evidente que tiene un listado de respuestas automáticas, pero realmente no resuelve dudas reales.
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
Información breve y concisa.
Pues no hay ninguna imagen, el geoportal es inútil

me fue resuelta excelente mi información
Excelente

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; falta de actualización de la información; falta de respuesta; soluciones a las inquietudes no estandarizadas y poco concretas; poca difusión de la herramienta.

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 desactualizada, se debe decir que durante los primeros seis meses del 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 ANH. Así mismo, se está trabajando en un continuo proceso de identificación de nuevas fuentes de información del sector con temas de interés y actualidad.

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 otra parte, en cuanto a las respuestas estandarizadas y poco concretas, 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 para resolver cuestiones particulares, el Sistema no puede brindar soluciones concretas. Para este tipo de casos, existe la opción del envío de todas estas inquietudes al correo electrónico institucional de la ANH, en donde se direccionan las preguntas a funcionarios expertos en los diferentes temas.

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 2017 solo el 22% 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 contantemente 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.