



# INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C., 27 Abril de 2017





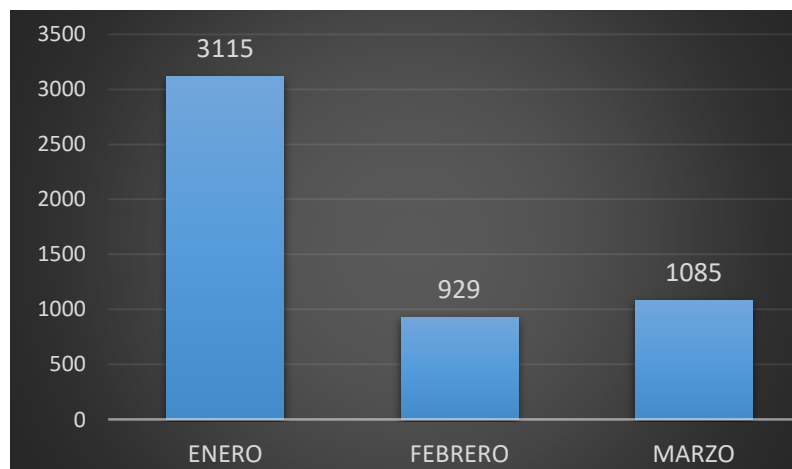
# **ATENCION CALL CENTER**

## **( Primer Trimestre 2017)**



# ATENCIÓN LLAMADAS CALL CENTER

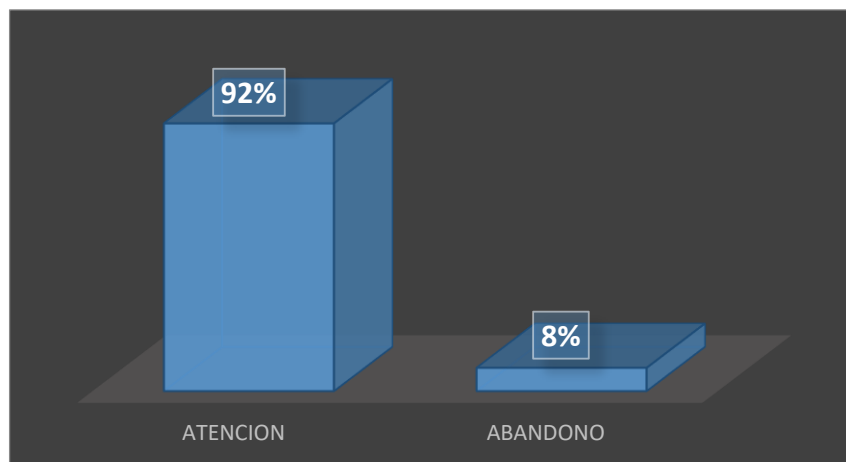
<u>Nombre de agente</u>	<u>Llamadas entrantes</u>			<u>Prom. de tiempo de conversación</u>
	<u>enero</u>	<u>febrero</u>	<u>marzo</u>	
Angela Nova	340	48	189	00:02:51
German Gamez	369	195	181	00:03:04
Sandra Pena	607	104	397	00:02:09
Yoanh Andres Rojas	717	134	318	00:03:04
Diego Cetina	882	448		00:02:49
Hernando Rojas	200			00:02:03
<b>TOTAL</b>	<b>3115</b>	<b>929</b>	<b>1085</b>	



# NIVEL DE ATENCION

**Primer trimestre  
2017**

ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENCION	ABANDONO
5561	5129	92%	8%



**Total 2016**

ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENCION	ABANDONO
17199	12983	75%	25%





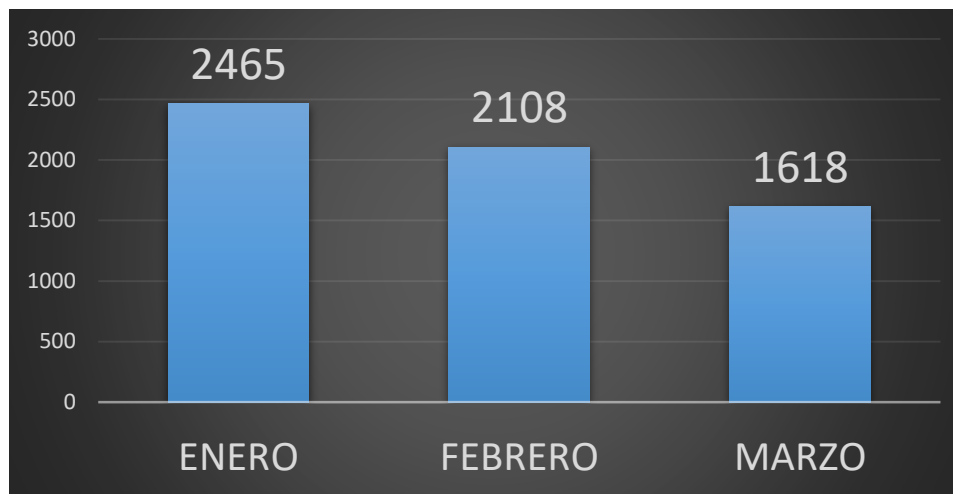
# **ATENCION CANAL CHAT**

## **(Primer Trimestre 2017)**



# ATENCIÓN CANAL CHAT

(Primer Trimestre 2017)



**Primer trimestre  
2017**

**CHATS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE= 6191**

**Ultimo  
trimestre 2016**

**CHATS ATENDIDOS = 4.923**

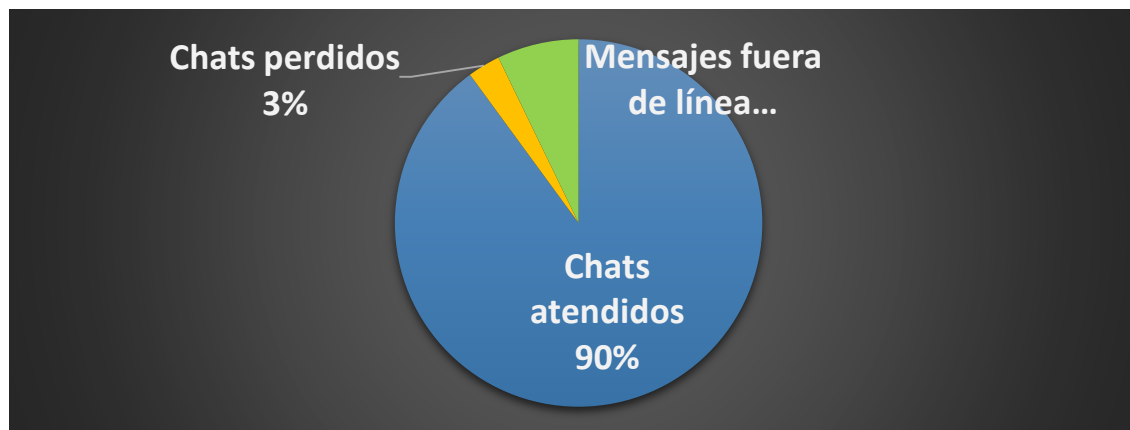


**Consejo Profesional Nacional de Ingeniería**

# ATENCIÓN CANAL CHAT

**Primer trimestre  
2017**

Chats atendidos	5568	90%
Chats perdidos	178	3%
Mensajes fuera de línea	445	7%



**Total 2016**

Chats atendidos	79%
Chats perdidos	14%
Mensajes fuera de línea	7%



**Consejo Profesional Nacional de Ingeniería**

# ATENCIÓN CANAL CHAT (Primer Trimestre 2017)

Agente	Tiempo de respuesta	Duración media de los chats	Evaluación	Evaluación Anterior
Yoanh Rojas	00:01:07	00:17:39	95%	89%
Sandra Peña	00:00:59	00:11:48	96%	90%
Angela Nova	00:01:09	00:12:12	92%	90%
German Gamez	00:00:54	00:14:20	94%	







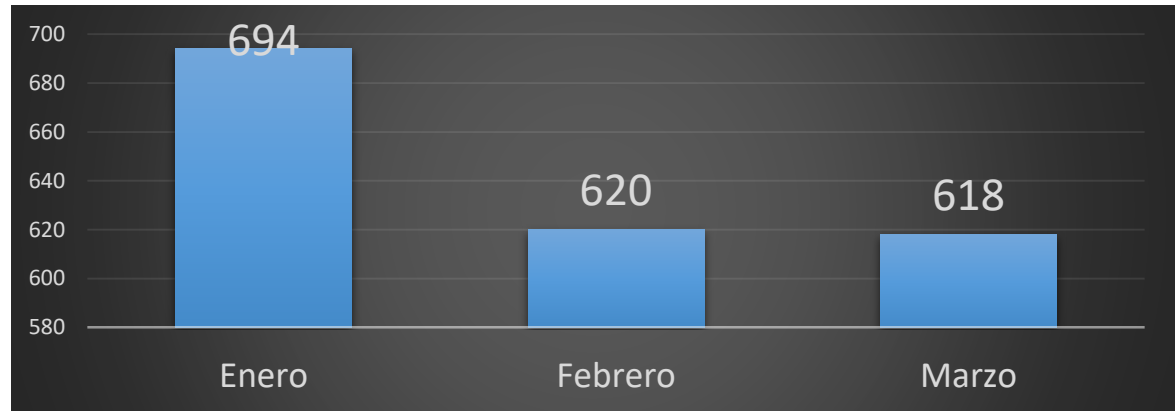
# **ATENCION CANAL ESCRITO**

## **(Primer Trimestre 2017)**

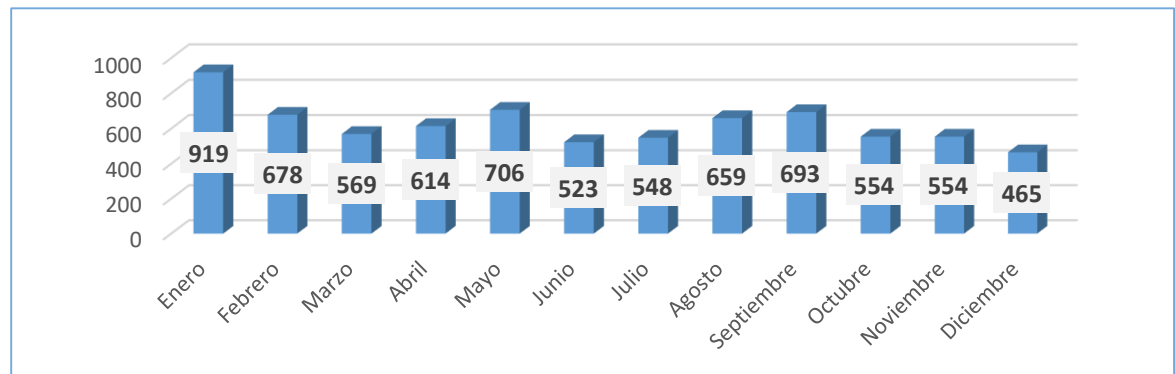


# ATENCIÓN PQRS ESCRITAS (Primer Trimestre 2017)

**Primer  
trimestre 2017**



**Total 2016**



# ATENCIÓN PQRS ESCRITAS (Primer Trimestre 2017)

**Primer  
trimestre 2017**

MES	Promedio de Días Respuesta
Enero	13
Febrero	6
Marzo	6

**Total 2016**

MES	Promedio de Días Respuesta
Octubre	10
Noviembre	8
Diciembre	12



# ATENCIÓN PQRS ESCRITAS (Primer Trimestre 2017)

2017 (Primer Trimestre)	TELEFONICO		CHAT			ESCRITO		
	NIVEL DE ATENCION	PROMEDIO LLAMADAS MES	TOTAL ATENDIDOS	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE SATISFACCION	TOTAL PQRS RECIBIDAS	TOTAL RESUELTAS	PROMEDIO DIA DE RESPUESTA
	92%	1709	6191	90%	94%	1932	1707	6

2016 (Ultimo trimestre)	TELEFONICO		CHAT			ESCRITO		
	ATENCION	PROMEDIO LLAMADAS MES	TOTAL ATENDIDOS	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE SATISFACCION	TOTAL PQRS RECIBIDAS	TOTAL RESUELTAS	PROMEDIO DIA DE RESPUESTA
	75%	1433	4923	79%	90%	1573	1313	10



