



# INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C., 25 de Enero de 2018





# **ATENCION CALL CENTER**

## **( Cuarto Trimestre 2017)**



# ATENCIÓN LLAMADAS CALL CENTER

## Tercer Trimestre 2017

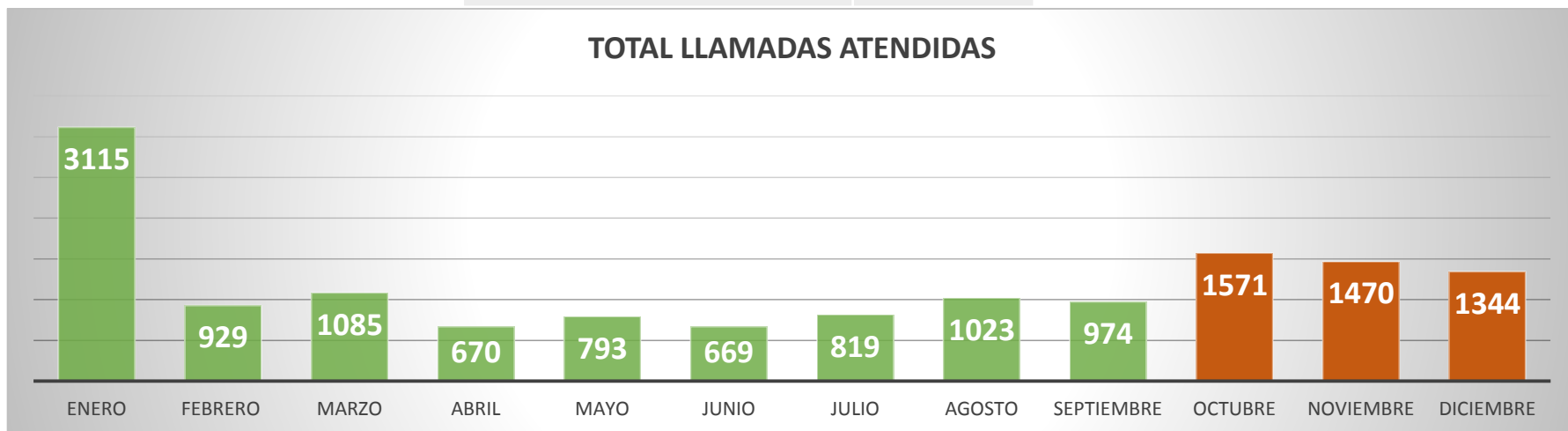
Llamadas atendidas	2816
Llamadas no atendidas	589
Total llamadas	3.405

## Cuarto Trimestre 2017

Llamadas atendidas	4385
Llamadas no atendidas	1699
Total llamadas	6084

Se presentó un aumento del **56%** en las llamadas recibidas en el tercer trimestre con relación al segundo trimestre y un aumento en las atendidas del **64%**

TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS



# ATENCIÓN LLAMADAS CALL CENTER

Nombre del agente	Llamadas manejadas	Tiempo de conversación	Llamadas en espera	Tiempo en espera	Timbre sin respuesta
Angela Nova	435	0:03:02	4	0:05:23	101
Yohan andres Rojas	437	0:02:33	60	0:15:20	307
Sandra Pena	433	0:02:48	32	0:18:57	91
Pablo Moreno	261	0:03:02	137	4:13:59	313
German Gamez / Supernumerario	436	0:02:30	21	0:25:16	111
Supernumerario	434	0:02:40	35	0:36:28	71
<b>TOTALES</b>	<b>2816</b>		<b>331</b>		<b>589</b>



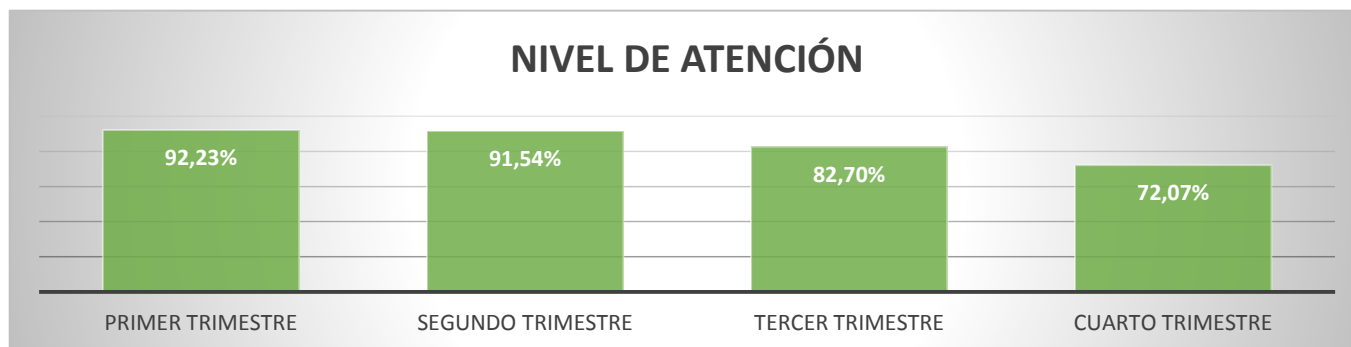
# NIVEL DE ATENCION

**Tercer Trimestre  
2017**

ENTRANTES	ATENDIDAS	NIVEL DE ATENCION	ABANDONO
3405	2816	82,70%	17,30%

**Cuarto Trimestre  
2017**

ENTRANTES	ATENDIDAS	NIVEL DE ATENCION	ABANDONO
6084	4385	72,07%	27,93%



# NIVEL DE ATENCION

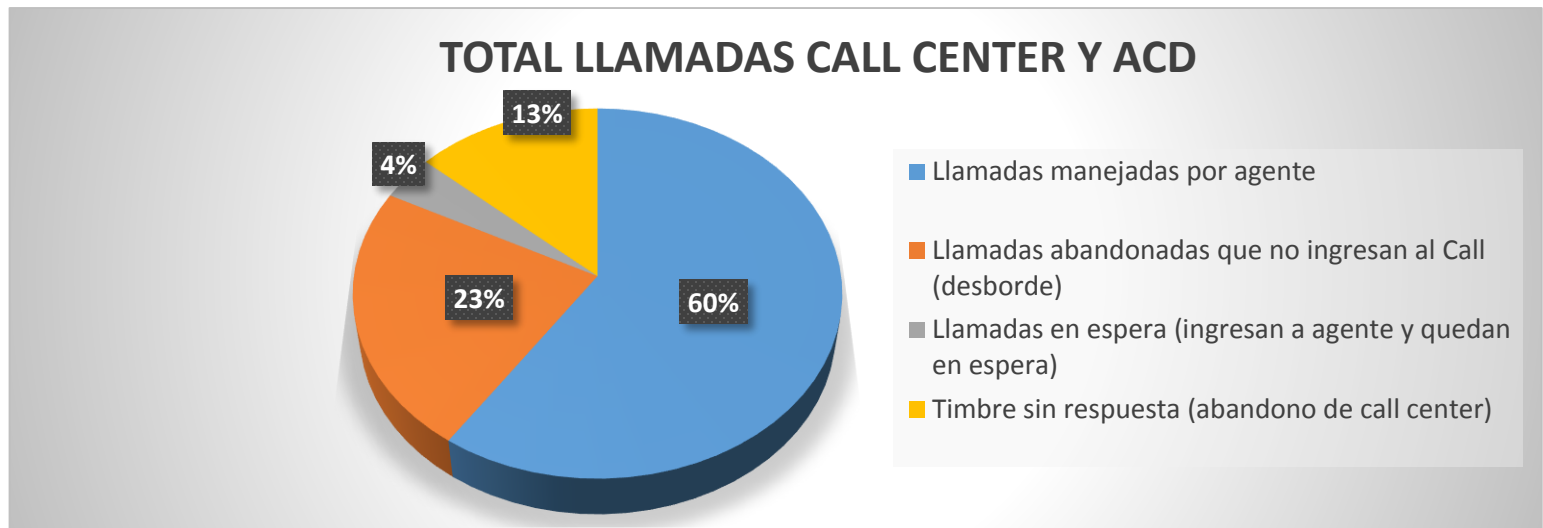
## Abandono de llamadas por desborde en colas de atención que no ingresan al Call Center

MES	Llamadas abandonadas (No ingresan al Call)	Prom. de tiempo de abandono	Prom. de abandono al día
JULIO	601	0:04:35	18.78
AGOSTO	432	0:04:33	13.50
SEPTIEMBRE	538	0:04:02	17.29
<b>TOTALES</b>	<b>1571</b>		



# NIVEL DE ATENCION Call center y ACD

<b>TOTAL LLAMADAS PRESENTADAS</b>	<b>6084</b>
Llamadas manejadas por agente	4385
Llamadas abandonadas que no ingresan al Call (desborde)	1699
Llamadas en espera (ingresan a agente y quedan en espera)	289
Timbre sin respuesta (abandono de call center)	994



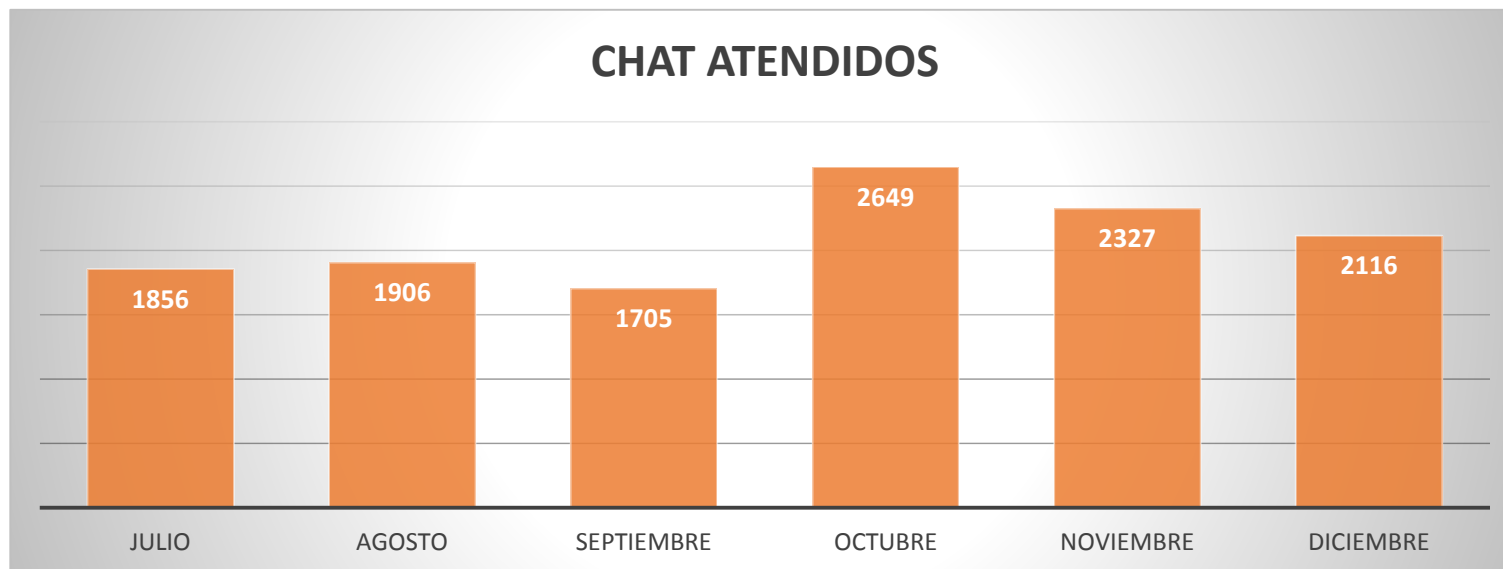


# **ATENCION CANAL CHAT**

## **(Cuarto Trimestre 2017)**



# ATENCION CANAL CHAT



**Tercer Trimestre 2017** Chats Atendidos 5467

**Cuarto Trimestre 2017** Chats Atendidos 7092



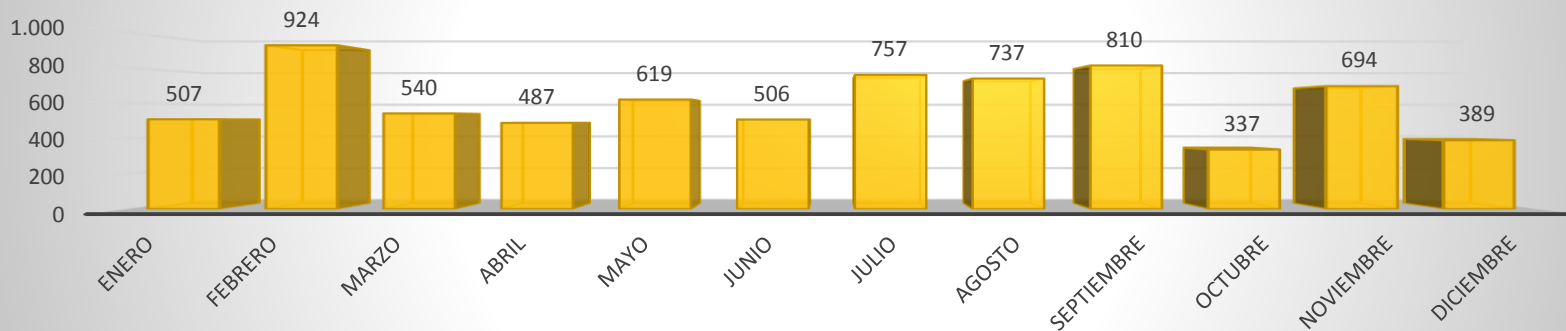


# **ATENCION CANAL ESCRITO**

## **(Cuarto Trimestre 2017)**



## PQRS RESUELTAS



MES	No. de Respuestas	Respuesta generadas a tiempo
ENERO	507	431
FEBRERO	924	773
MARZO	540	517
ABRIL	487	453
MAYO	619	543
JUNIO	506	482
JULIO	757	669
AGOSTO	737	477
SEPTIEMBRE	810	641
OCTUBRE	337	320
NOVIEMBRE	694	480
DICIEMBRE	389	327

