



INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C., 26 de Julio de 2017





ATENCION CALL CENTER

(Segundo Trimestre 2017)



ATENCIÓN LLAMADAS CALL CENTER

Primer trimestre 2017

Llamadas atendidas	5.129
Llamadas no atendidas	432
Total llamadas	5.561

Segundo trimestre 2017

Llamadas atendidas	2.132
Llamadas no atendidas	197
Total llamadas	2.329



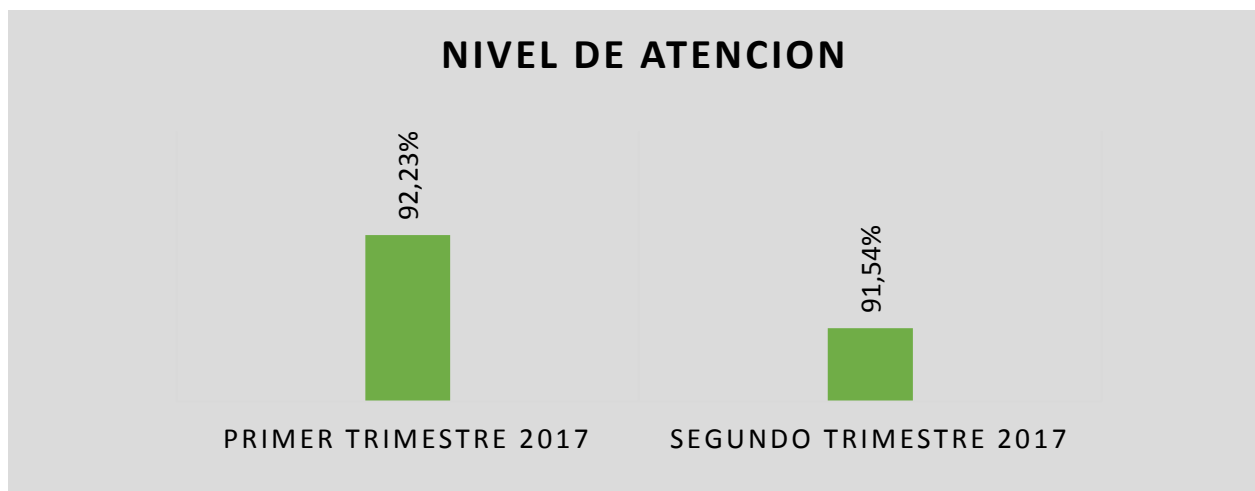
NIVEL DE ATENCION

**Primer trimestre
2017**

ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENCION	ABANDONO
5561	5129	92%	8%

**Segundo trimestre
2017**

ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENCION	ABANDONO
2329	2132	91,54%	8,46%



NIVEL DE ATENCION

Abandono de llamadas por desborde en colas de atención

SEGUNDOS EN ESPERA DESPUES DE TRES TIMBRES EN COLA	ABRIL		MAYO		JUNIO	
	ATENCION AL CIUDADANO	CONMUTADOR	ATENCION AL CIUDADANO	CONMUTADOR	ATENCION AL CIUDADANO	CONMUTADOR
0:00:00	3	3	5	1	3	3
0:00:01	3	0	1		1	0
0:00:02	1	1	2		1	0
0:00:03	2	0	1	0	0	0
0:00:04	4	0	2		1	0
0:00:05	1	0	1		1	0
0:00:06	3	0	0		0	0
0:00:07	1	0	0		1	0
0:00:08	2	0	1		0	0
0:00:09	1	0	0		0	0
0:00:10	1	0	1		1	0
0:00:11	1	0	1		1	0
0:00:12	220	354	206	393	129	214
Total general	240	356	216	393	136	215



NIVEL DE ATENCION

Abandono de llamadas por colas de atención

Segundo trimestre 2017		Segundo Trimestre 2017	
Total llamadas recibidas	2.329	Total llamadas abandonas por desborde	1.557
Llamadas atendidas	2.132	Atención al ciudadano	593
Llamadas no atendidas	197	Conmutador	964





ATENCION CANAL CHAT

(Segundo Trimestre 2017)



ATENCION CANAL CHAT



**Primer trimestre
2017**

Chats Atendidos

5568

**Primer
trimestre 2017**

Chats Atendidos

6017



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%

**Segundo
trimestre 2017**

Chats atendidos	6017	92%
Chats perdidos	232	4%
Mensajes fuera de línea	292	4%



ATENCIÓN CANAL CHAT (Segundo Trimestre 2017)

Agente	total chats evaluados	Evaluación Segundo Trimestre
Yoanh Rojas	45	95%
Sandra Peña	38	89%
Angela Nova	22	90%
German Gamez	12	90%

Evaluación Anterior
95%
96%
92%
94%





ATENCION CANAL ESCRITO

(Primer Trimestre 2017)



ATENCION PQRS ESCRITAS

**Primer
trimestre 2017**

MES	Promedio de Días Respuesta
Enero	13
Febrero	6
Marzo	6

**Segundo
trimestre 2017**

MES	Promedio de Días Respuesta
Abril	8
Mayo	8
Junio	7



COMPORTAMIENTO GENERAL DEL AREA EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2017

ATENCIÓN POR CANAL SEGUNDO TRIMESTRE 2017

MES	No. de Llamadas	No. de Chats	No. de Respuestas escritas
ABRIL	670	1.785	487
MAYO	793	2.150	619
JUNIO	669	2.082	857

PROMEDIO DE ATENCIÓN POR DÍA

DIAS HABILES	No. de Llamadas	No. de Chats	No. de Respuestas escritas
18	37	99	27
21	38	102	29
20	33	104	43





DIFICULTADES INTERNAS DEL AREA DE ATENCION AL CIUDADANO

Capacidad instalada inferior a lo requerido en el proceso de atención al ciudadano, lo cual ocasiona:

- Abandono de llamadas y chats
- No atención de los mensajes fuera de línea chat
- No atención de los mensajes de buzón telefónico
- Respuestas fuera de términos
- Falta de seguimiento a las respuestas de otras áreas
- Redistribución tardía de PQRS otras áreas
- Falta de monitoreo de calidad





DIFICULTADES EXTERNAS

- Inconsistencias en ventanillas de radicación
- Respuesta fuera de términos de otras áreas
- Problemas tecnológicos con equipos (configuración de aplicativos)
- Caídas de sistema
- Lentitud o caída en el servicio de Internet
- Mantenimientos al sistema que interrumpen la continuidad del servicio
- Falta de adecuación de CISCO a la necesidad de la entidad
- Atención desbordada del conmutador
- Dificultades o desconocimiento en el manejo del sistema de la entidad, por parte de algunos funcionarios.
- Falta de reportadores ajustados a la operación. Para hacer seguimiento, debe realizarse a través de cruces de información en hojas de cálculo.



