



INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C., 24 de Octubre de 2017





ATENCION CALL CENTER

(Tercer Trimestre 2017)



ATENCIÓN LLAMADAS CALL CENTER

Segundo Trimestre 2017

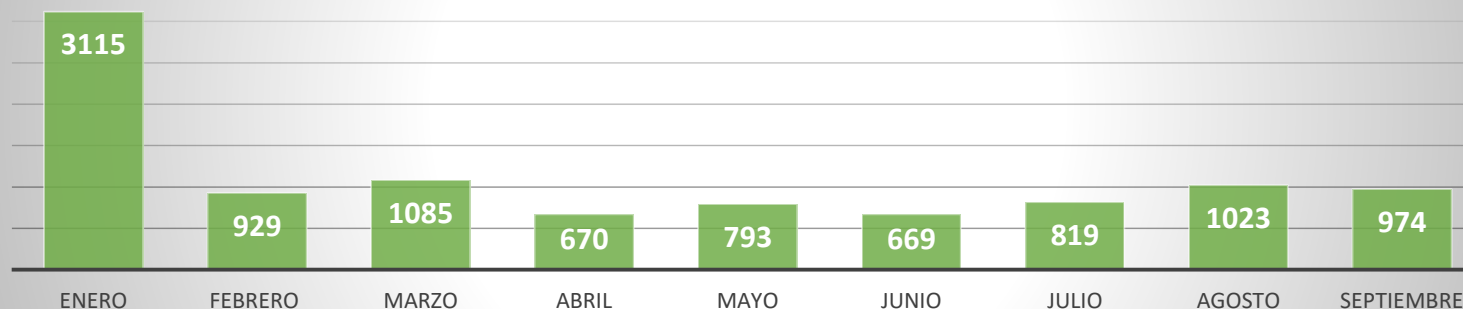
Llamadas atendidas	2.132
Llamadas no atendidas	197
Total llamadas	2.329

Se presentó un aumento del **46%** en las llamadas recibidas en el tercer trimestre con relación al segundo trimestre

Tercer Trimestre 2017

Llamadas atendidas	2816
Llamadas no atendidas	589
Total llamadas	3.405

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	340	0:02:53	37	0:00:50	153
Yohan andres Rojas	567	0:02:45	54	0:00:47	121
Sandra Pena	144	0:02:22	27	0:00:22	90
Pablo Moreno	736	0:03:55	125	0:01:57	147
German Gamez / Supernumerario	944	0:02:43	77	0:00:20	43
Supernumerario	85	0:02:42	11	0:01:07	35
TOTALES	2816		331		589



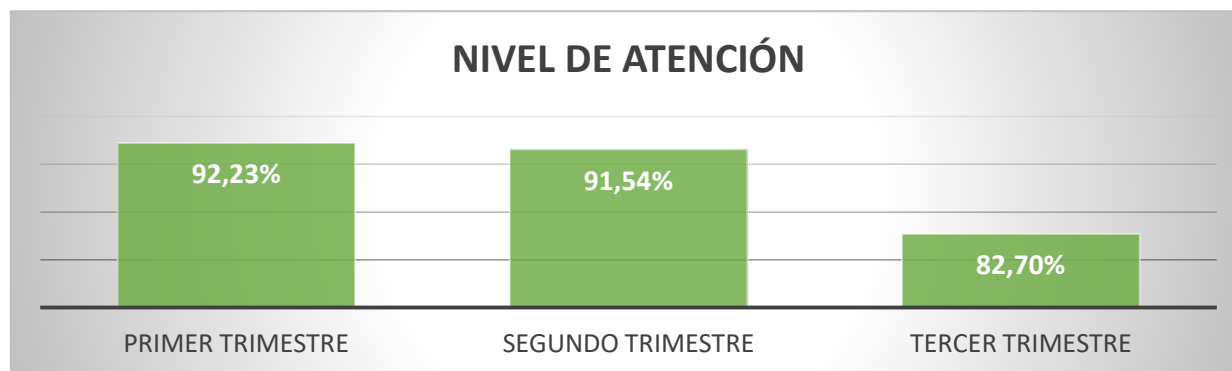
NIVEL DE ATENCION

Segundo Trimestre 2017

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

Tercer Trimestre 2017

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



NIVEL DE ATENCION

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

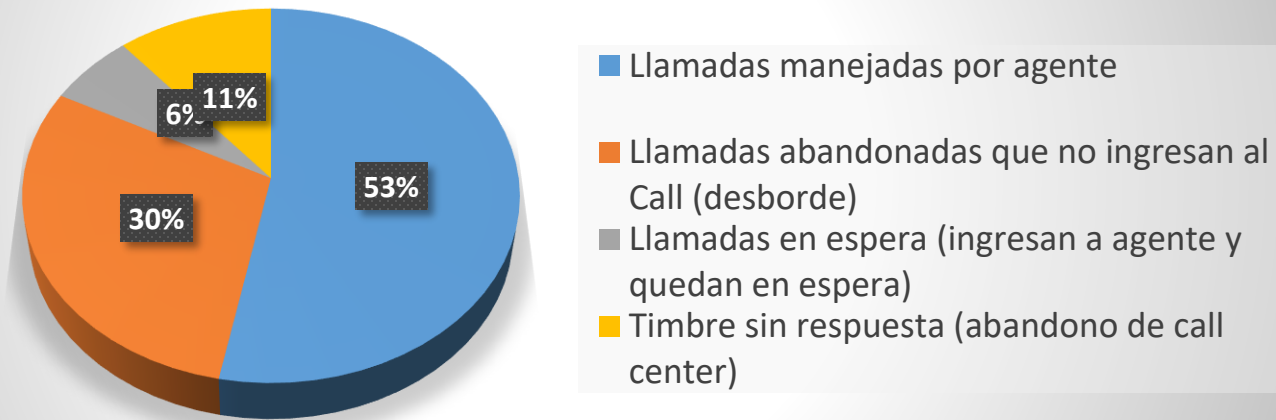
MES	Llamadas abandonadas (No ingresan al Call)	Prom. de tiempo de abandono	Prom. de abandono al día
JULIO	601	0:04:35	18.78
AGOSTO	432	0:04:33	13.50
SEPTIEMBRE	538	0:04:02	17.29
TOTALES	1571		



NIVEL DE ATENCION Call center y ACD

TOTAL LLAMADAS PRESENTADAS	5307
Llamadas manejadas por agente	2816
Llamadas abandonadas que no ingresan al Call (desborde)	1571
Llamadas en espera (ingresan a agente y quedan en espera)	331
Timbre sin respuesta (abandono de call center)	589

TOTAL LLAMADAS CALL CENTER Y ACD



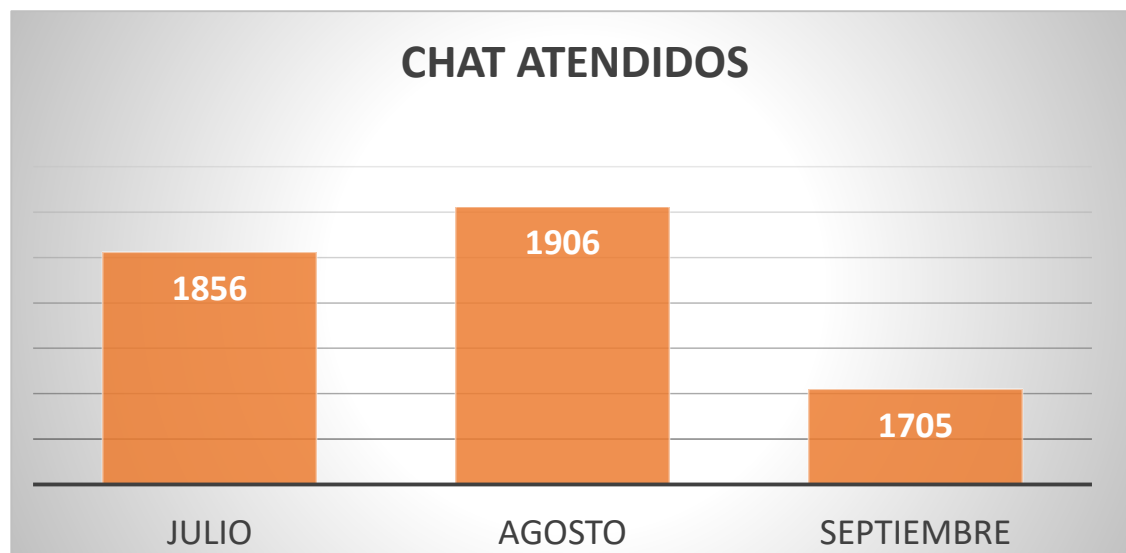


ATENCION CANAL CHAT

(Tercer Trimestre 2017)



ATENCIÓN CANAL CHAT



Segundo Trimestre 2017

Chats Atendidos

6017

Segundo Trimestre 2017

Chats Atendidos

5467



Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

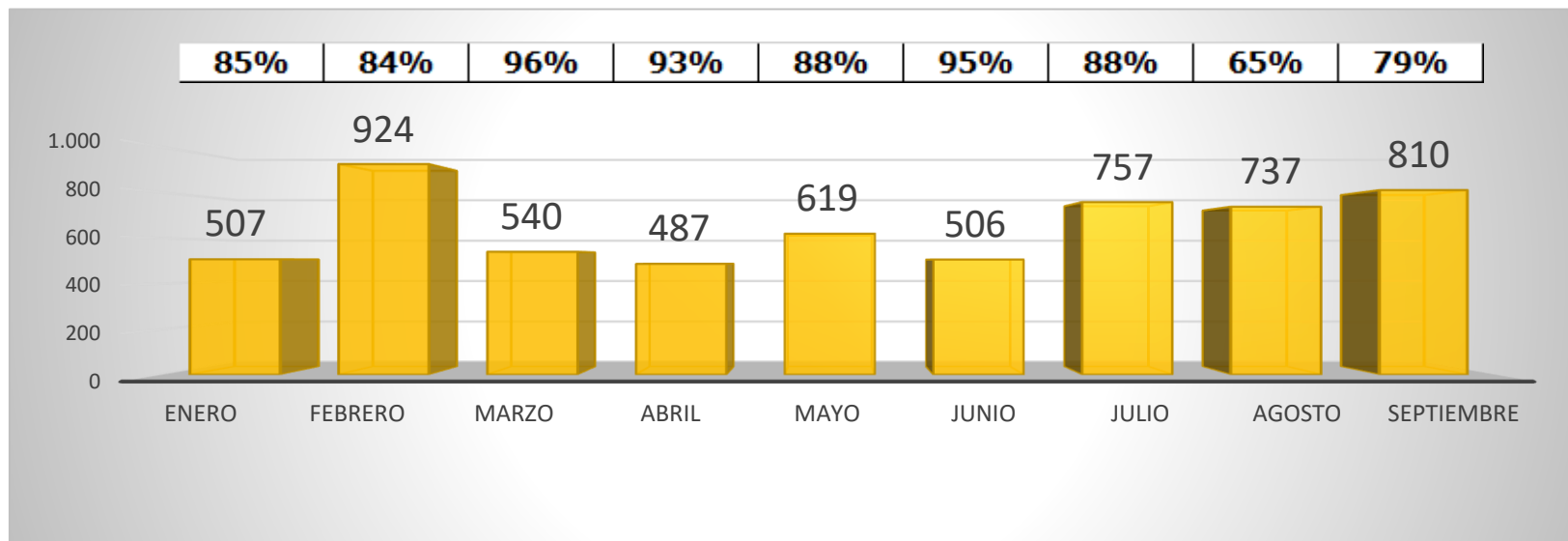


ATENCIÓN CANAL ESCRITO

(Tercer Trimestre 2017)



ATENCIÓN PQRS ESCRITAS



PRIMER TRIMESTRE	1.971
SEGUNDO TRIMESTRE	1.612
TERCER TRIMESTRE	2304

Para el tercer trimestre se presentó un aumento de 692 PQRS, el 43% con relación al segundo trimestres



ATENCIÓN PQRS ESCRITAS

**Segundo
Trimestre 2017**

MES	Promedio de Días Respuesta
Abril	8
Mayo	8
Junio	7

**Tercer
Trimestre 2017**

MES	Promedio de Días Respuesta
Julio	8,40
Agosto	10,66
Septiembre	8,51



DIFICULTADES DEL AREA DE ATENCION AL CIUDADANO

EL Recurso humano del área es menor al requerido para atender los requerimientos que se reciben. Cuando se presenta aumento en la operación, por factores como grados o convocatorias del estado, se genera aumento en las consultas de los ciudadanos y la capacidad que se tiene de recurso no es suficiente para atender la demanda, lo cual desborda la atención en los diferentes canales. De igual manera, el nombramiento oportuno de supernumerarios para cubrir vacaciones, también genera impacto.

- Abandono de llamadas y chats
- No atención de los mensajes fuera de línea chat
- No atención de los mensajes de buzón telefónico
- Repuestas fuera de términos
- Falta de seguimiento a las respuestas de otras áreas



