

INFORME ATENCIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN PRESENCIAL 2016 ATENCIÓN AL CIUDADANO

I. OBJETIVO GENERAL

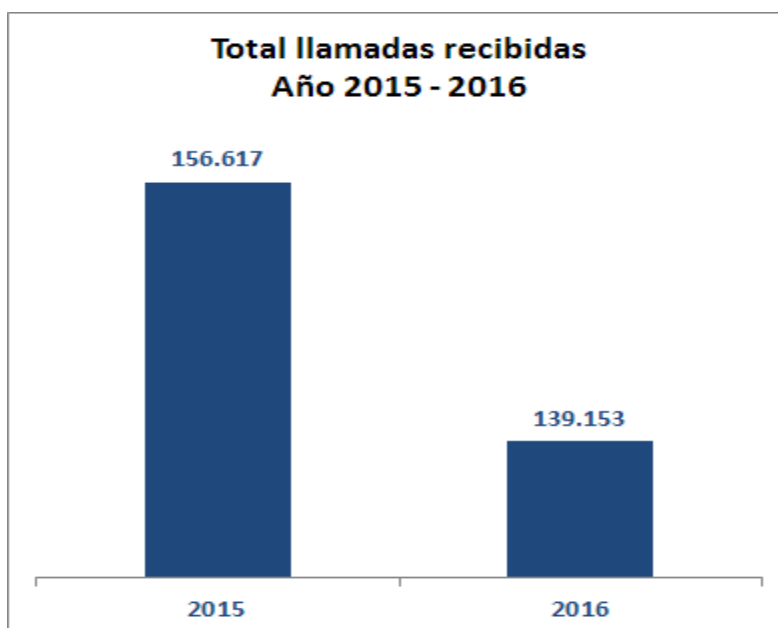
Brindar orientación telefónica y presencial en primer y segundo nivel de manera ágil, concreta y oportuna en cuanto a consultas en temas *generales* y *missionales* de la Entidad.

II. ATENCIÓN EN PRIMER NIVEL TELEFÓNICO

Los diferentes indicadores de atención relacionados al canal telefónico se encuentran descritos a continuación:

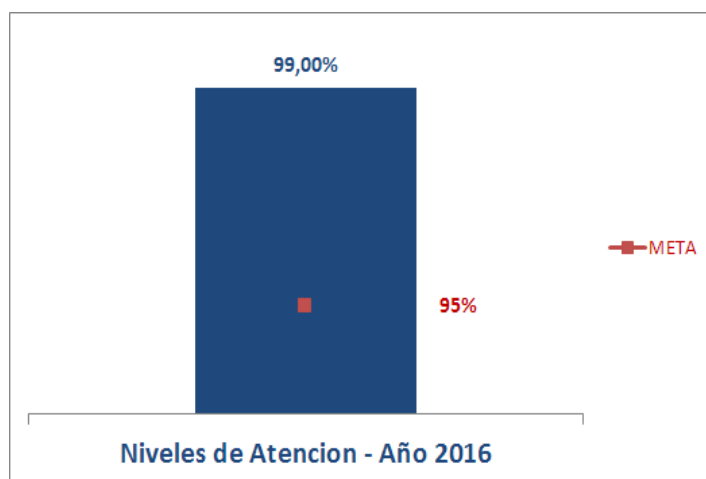
Llamadas totales

La cantidad total de llamadas recibidas en el año 2016 en la Entidad fueron 139.153 presentando una disminución del 11.15% con respecto al año 2015 (156.614 llamadas).



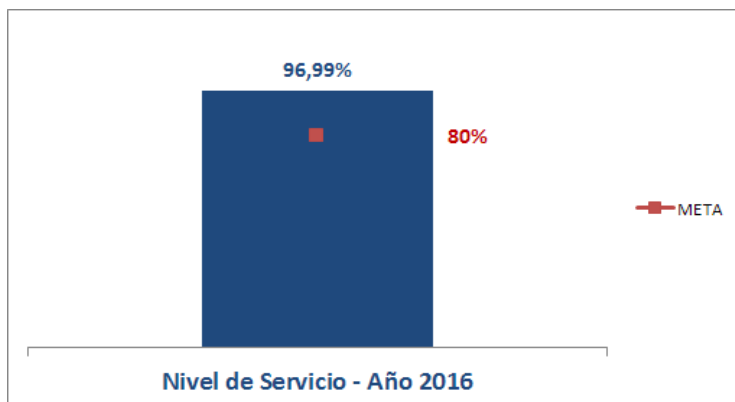
Nivel de Atención

El nivel de atención es el indicador que muestra el porcentaje de llamadas que se atienden con respecto a la cantidad de llamadas que ingresan a la Entidad. Para el año 2016, se atendieron un total de 137.913 llamadas de las 139.153 llamadas que ingresaron a la entidad, arrojando un Nivel de Atención del 99%, superando la meta establecida de 95%.



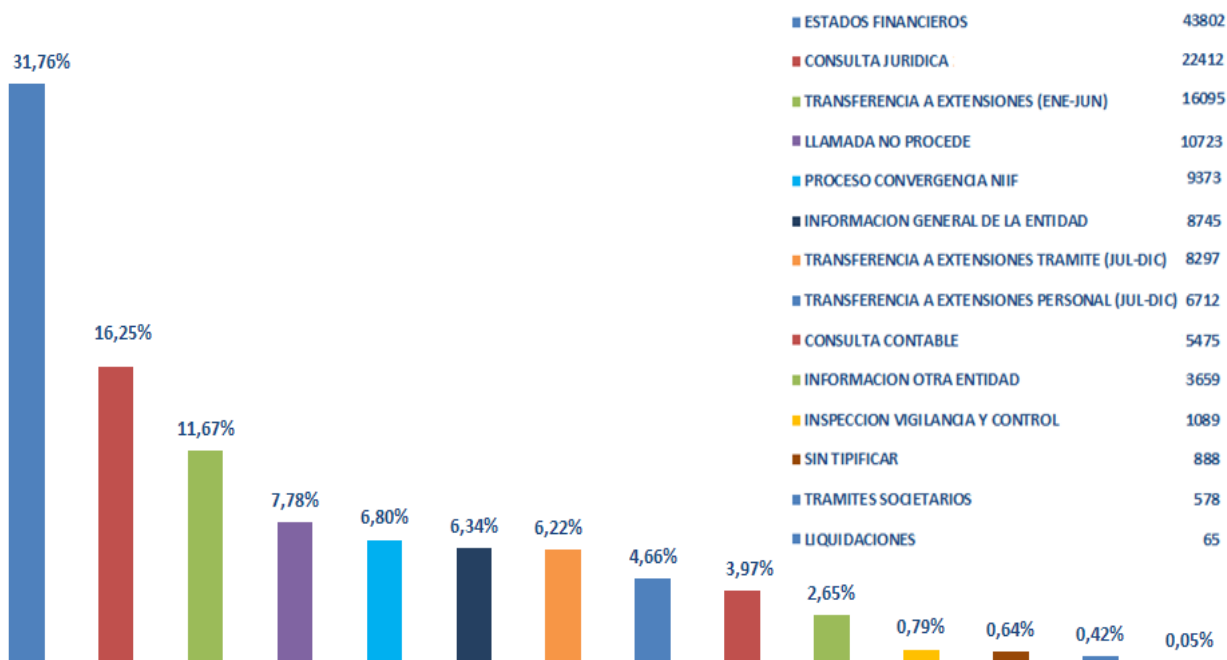
Nivel de Servicio

El nivel de servicio es el indicador que muestra la cantidad de llamadas atendidas dentro de los primeros 20 segundos de comunicación. En el 2016, de las 137.913 llamadas totales, 134.510 llamadas se atendieron dentro del tiempo establecido, generando un resultado del 96.99%, superando la meta establecida del 80% en 16.99 puntos porcentuales.



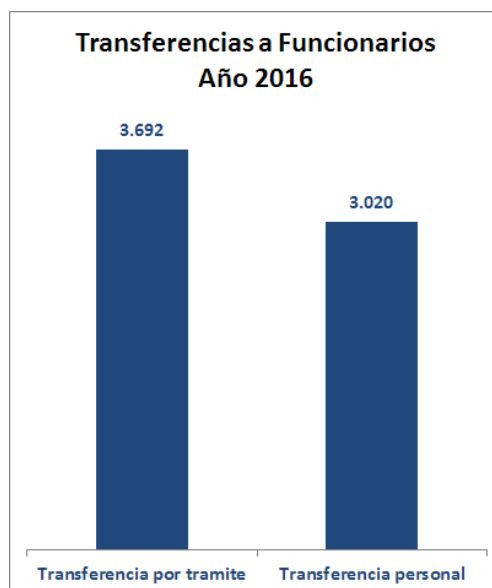
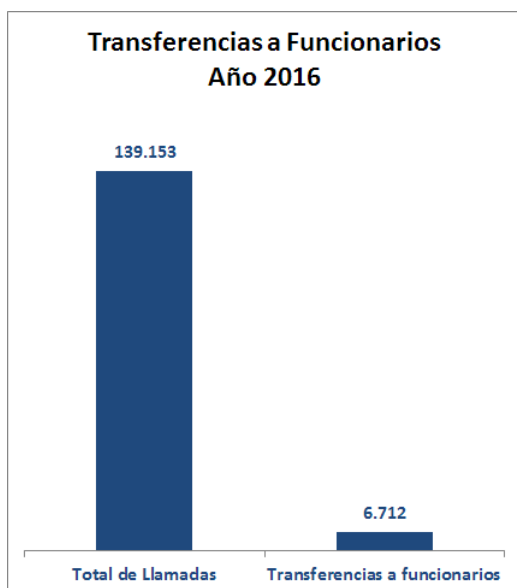
Tipificaciones de las llamadas

A continuación se relaciona la tipificación de las llamadas entrantes en el año 2016:



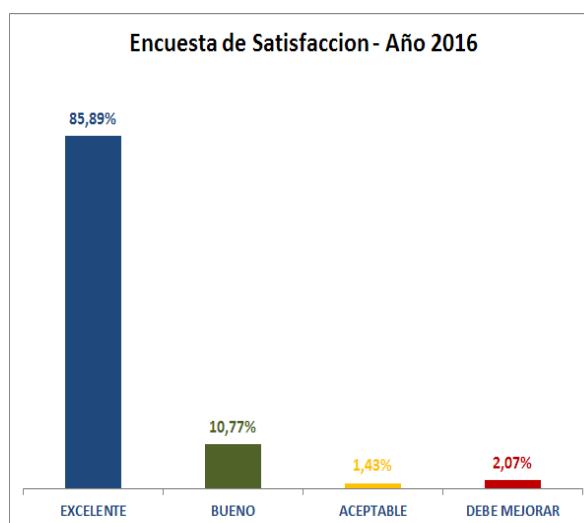
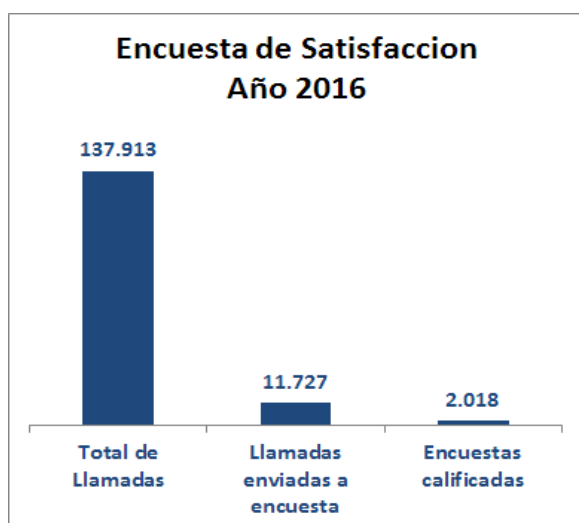
Indicador de transferencias

Se pudo evidenciar que el 45% de las llamadas entrantes totales pertenecen a transferencias a funcionarios, siendo el 55% trámites y el 45% restante personales.



Encuesta de satisfacción

Con el objetivo de brindar una mejor atención y servicio, la Entidad puso a disposición de los ciudadanos la encuesta telefónica en donde las personas pueden calificar la atención brindada por los agentes del Centro de Contacto, para el año 2016 se calificaron un total de 2.018 encuestas, de las cuales el 85.89% de los ciudadanos encuentra la atención excelente, el 10.77% buena, el 1.43% encuentra la atención aceptable y el 2.07% indica que la atención debe mejorar, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



III. ATENCIÓN DE CONSULTAS DE SEGUNDO NIVEL

A continuación se muestran los resultados de las consultas resueltas desde el mes de marzo a diciembre de 2016:

TOTAL CONSULTAS 2016	
TELEFÓNICO	PRESENCIAL
2283	1530

Desde el mes de agosto de 2016 los ciudadanos tienen la posibilidad de calificar el servicio prestado por parte de los agentes profesionales del centro de contacto, siendo el

10,87% el porcentaje de las encuestas contestadas frente a las consultas atendidas obteniendo los siguientes datos:

TOTAL ENCUESTA DE SATISFACCION ATENCION AL CIUDADANO 2016				
CANTIDAD ENCUESTAS CALIFICADAS	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEBE MEJORAR
346	75,0%	17,4%	1,0%	6,5%

Atentamente,

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fecha de elaboración: Enero 31 de 2017