



Título: Contact Center, MARN en Línea 2025.

Descripción: Conjunto de datos Contact Center, MARN en Línea 2025.

Etiqueta: Contact Center, MARN en Línea.

Licencia: Abierta

Organización: Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

Fuente: ---

Inversión: 1.0

Autor: Dirección de Informática

Correo Electrónico: marnenlinea@marn.gob.gt

Mantenedor: Alexia Gabriela Hichos Ramos

Correo del mantenedor: aghichos@marn.gob.gt

Campo personalizado: 30/01/2025.

Resultados MARN en Línea, enero - diciembre 2,024

Enfoque del Contact Center, MARN en Línea.

Introducción

El sistema de atención al público del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, Contact Center "MARN en Línea", proporciona atención y asesoramiento oportuno y de calidad a los proponentes, colaboradores internos y público en general, que se comuniquen al PBX y demás canales de atención del Ministerio (vía telefónica y medios electrónicos WhatsApp y correo electrónico), fomentando una cultura de servicio al cliente de manera efectiva, por medio de la cual los agentes puedan satisfacer sus demandas de atención telefónica y electrónica.

Objetivo

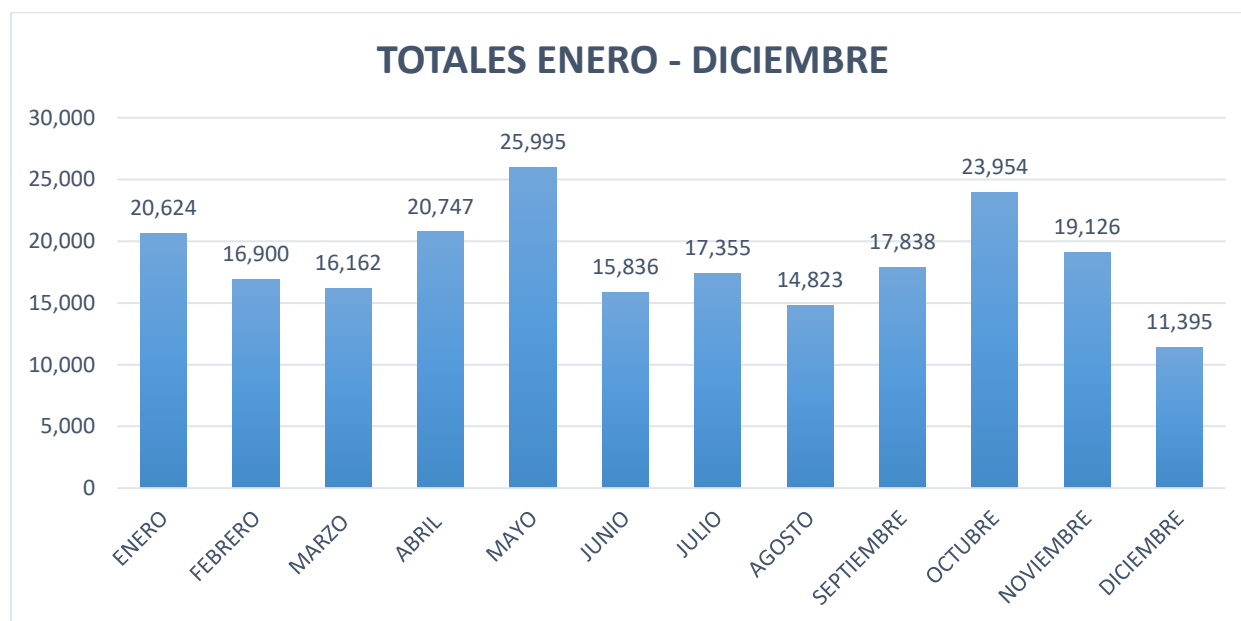
Proporcionar asesoramiento y atención multicanal de asistencia, seguimiento y resolución en las inquietudes presentadas por proponentes, colaboradores internos y población en general, acerca de los servicios que brinda el Ministerio.



Total, de consultas atendidas mensualmente (PBX, correo electrónico y WhatsApp).

Las consultas atendidas durante el año 2,024 ascienden a **220,755** en total.

ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total
20,624	16,900	16,162	20,747	25,995	15,836	17,355	14,823	17,838	23,954	19,126	11,395	220,755

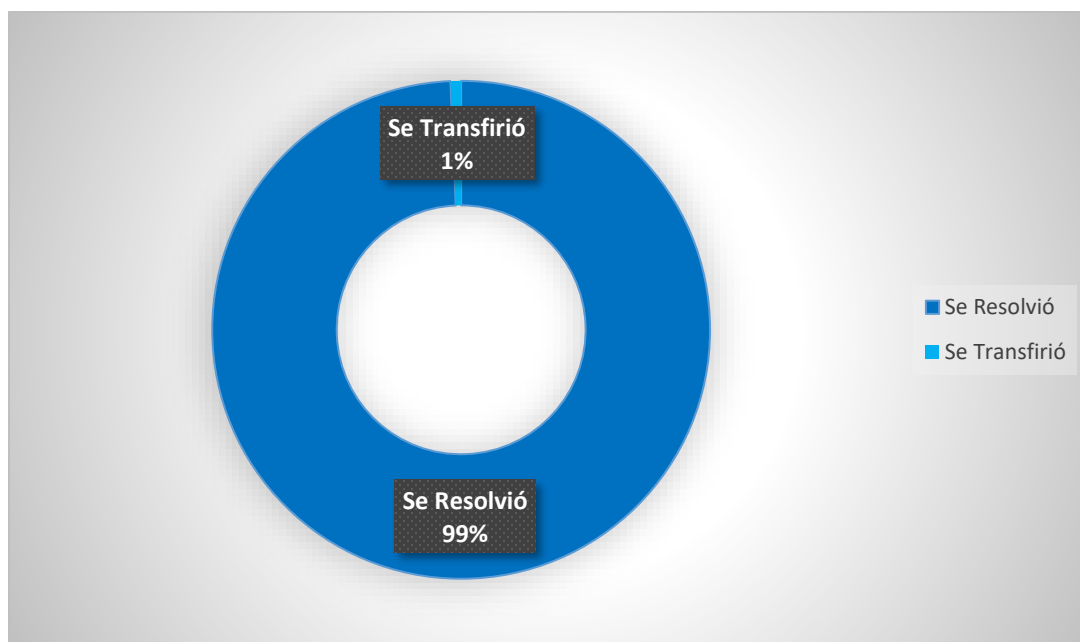




Estado de la consulta atendida en MARN en Línea

La media de consultas RESUELTAS por los Asesores de MARN en Línea es de **99%**, dejando solamente un **1%** de consultas transferidas a otras unidades por motivos específicos que no pueden ser resueltos por los Asesores.

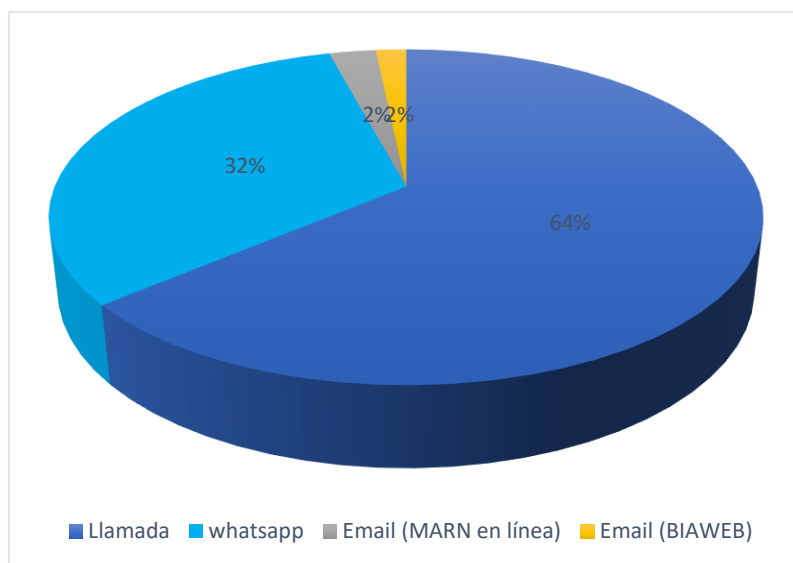
% DE CONSULTAS RESUELTAS POR CONTACT CENTER, MARN EN LINEA												
ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total
20,461	16,698	16,060	20,623	25,830	15,684	17,241	14,731	17,753	23,834	18,998	11,321	219,234
99.21	98.80	99.37	99.40	99.37	99.04	99.34	99.38	99.52	99.50	99.33	99.35	99.30



Medio de comunicación

El medio de comunicación por el que ingresan más consultas es por llamadas a nuestro PBX: 2423-0500 o el número de cuatro dígitos 1560 con un total de **64%**, por medio de WhatsApp ingresan un total de **32%** y por correo electrónico un **2%** en MARN en Línea y **2%** en Soporte BIAWEB.

MEDIO DE COMUNICACIÓN		
MEDIO	TOTAL	%
Llamada	140,915	63.83
WhatsApp	70,651	32.00
Email (MARN en línea)	5,561	2.52
Email (BIAWEB)	3,628	1.64
Totales	220,755	100.00

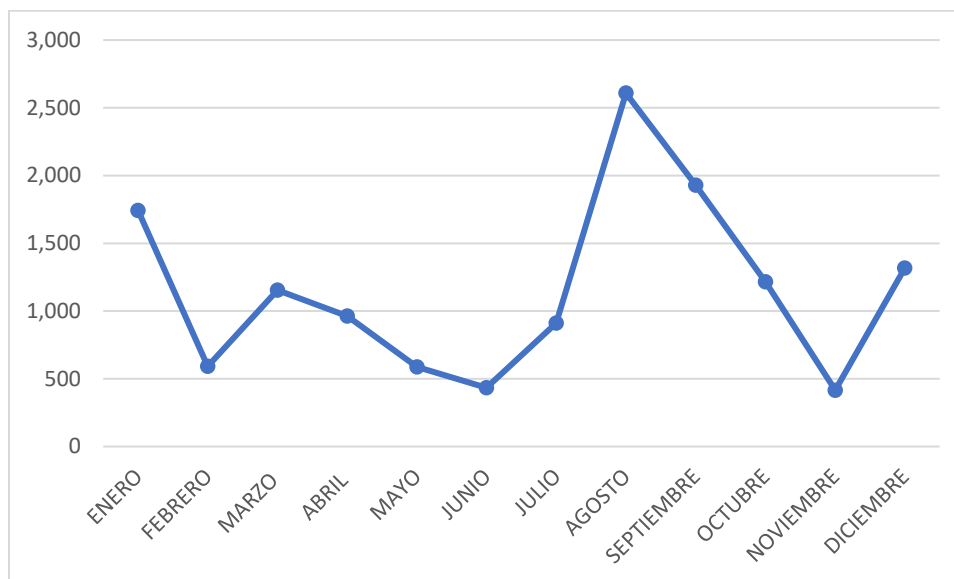




Llamadas perdidas mensualmente

En compromiso con nuestros proponentes, el Contact Center se ha comprometido a devolver el mayor número de llamadas perdidas, a través de campañas realizadas por los Asesores, en donde se logra contactar y resolver más del 50% de éstas.

LLAMADAS PERDIDAS MENSUALMENTE												
ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total
1743	592	1154	962	588	433	911	2608	1930	1215	416	1317	13,869



Resultados históricos

Total, de consultas atendidas por MARN en Línea 2021-2024

Las estadísticas reflejan un aumento del **103%** en el ítem de consultas atendidas por MARN en Línea, versus el año 2021, y un **703.42%** desde el inicio de su función, con lo que se evidencia el crecimiento y éxito del proyecto.

CONSULTAS ATENDIDAS ANUALMENTE					
2,021	2,022	2,023	2,024	Aumento anual	Aumento histórico
27,477	73,410	214,367	220,755	103.00%	703.42%
Total	536,009				

