

Resultados MARN en Línea, enero - diciembre 2023

Enfoque del Contact Center, MARN en Línea.

Introducción

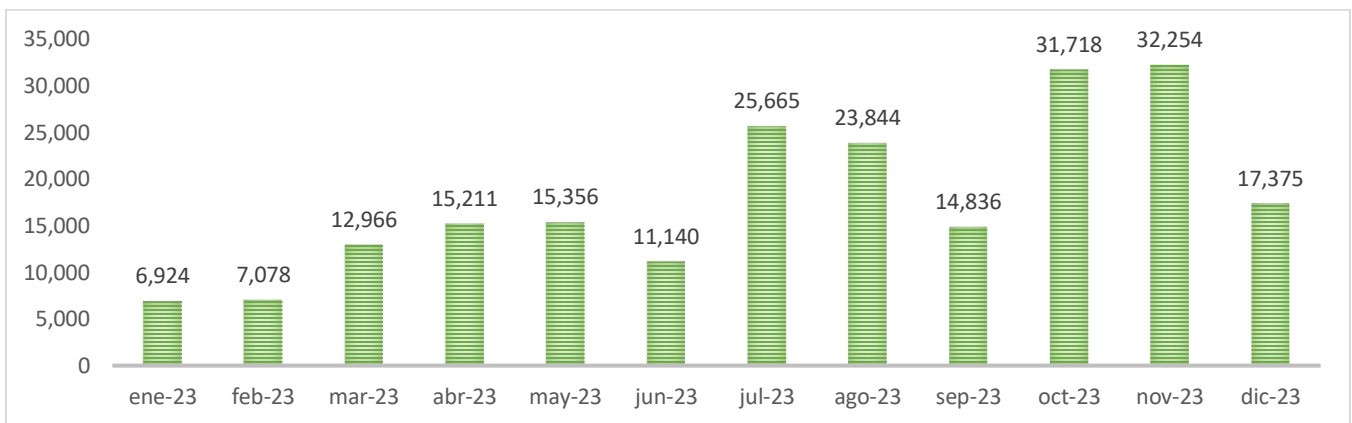
El sistema de atención al público del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, Contact Center “MARN en Línea”, proporciona atención y asesoramiento oportuno y de calidad a los proponentes, colaboradores internos y público en general, que se comuniquen al PBX y demás canales de atención del Ministerio (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).

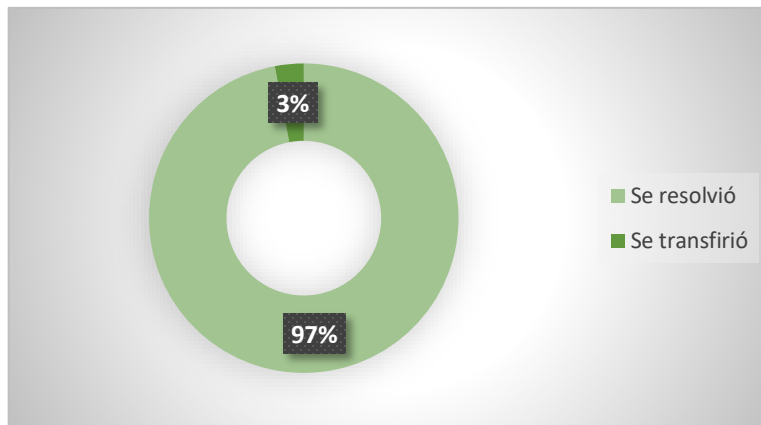
Consultas atendidas mensualmente												
ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total
6,924	7,078	12,966	15,211	15,356	11,140	25,665	23,844	14,836	31,718	32,254	17,375	214,367



Estado de la consulta atendida en MARN en Línea

La media de consultas RESUELTAS por las Asesoras de MARN en Línea es de 97 %, dejando solamente un 3 % de consultas transferidas a otras unidades por motivos específicos que no pueden ser resueltos por las Asesoras.

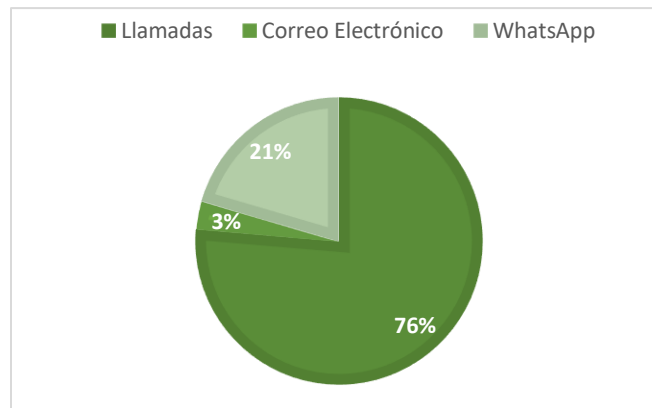
% de consultas resueltas por Contact Center, MARN en Línea												
ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Media
95%	95%	98%	99%	96%	96%	98%	99%	98%	96%	99%	99%	97%



Medio de comunicación

El medio de comunicación por el que ingresan más consultas es por llamadas a nuestro PBX 1560 con un total de 79 %, por medio de WhatsApp ingresan un total de 18 % y por correo electrónico un 3%

Medio de comunicación		
Medio	Total	%
Llamadas	168719	76
Correo Electrónico	7426	3
WhatsApp	38022	21
Totales	214, 367	100



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-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
455	688	5,692	5,785	18,309	7,309	5,672	4,020	1,778	8,017	2,338	1,398

