



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: 07/05/2025.

Resultados MARN en Línea, abril - junio 2,025

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

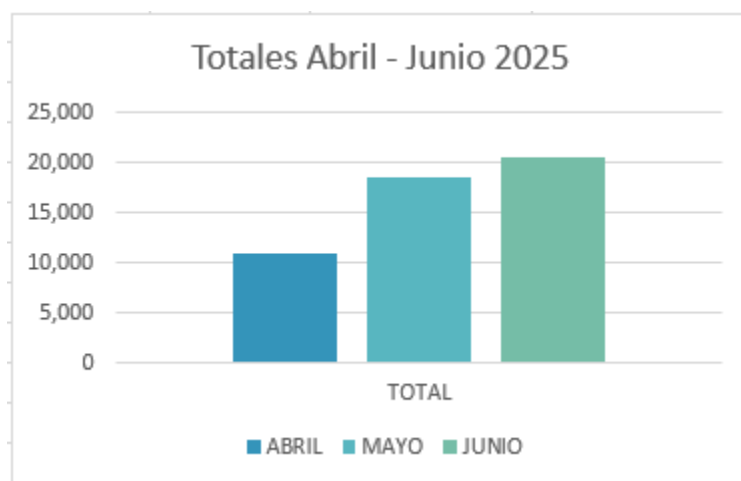
Proporcionar asesoramiento y atención multicanal de asistencia, seguimiento y resolución en las inquietudes presentadas por proponentes, colaboradores internos y población en general, acerca de los servicios que brinda el Ministerio.



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

Las consultas atendidas durante el segundo trimestre del año 2,025 ascienden a **50,213** en total.

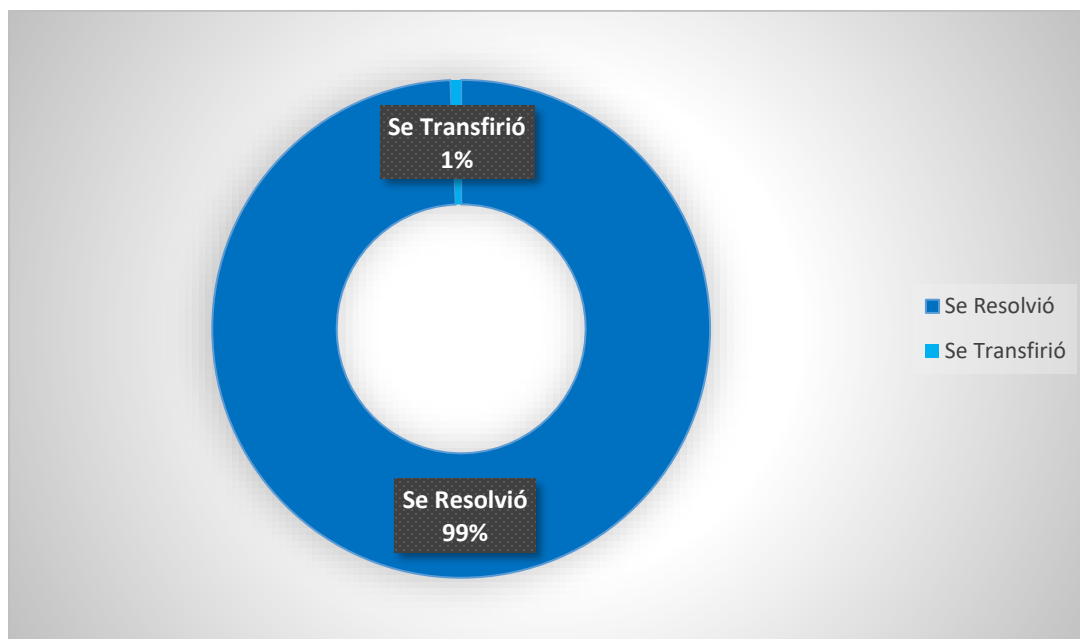
Indicador	abr-25	may-25	jun-25	Total
Total consultas en el mes	10,939	18,598	20,676	50,213



Estado de la consulta atendida en MARN en Línea

La media de consultas RESUELTAS por los Asesores de MARN en Línea es de **99.95%**, dejando solamente un **0.05%** 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 Línea				
Indicador	abr-25	may-25	jun-25	Total
Se resolvió	10,933	18,587	20,670	50,190
% de se resolvió	99.95	99.94	99.97	99.95



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 **73.55%**, por medio de WhatsApp ingresan un total de **24.67%** y por correo electrónico un **1.78%** en MARN en Línea.

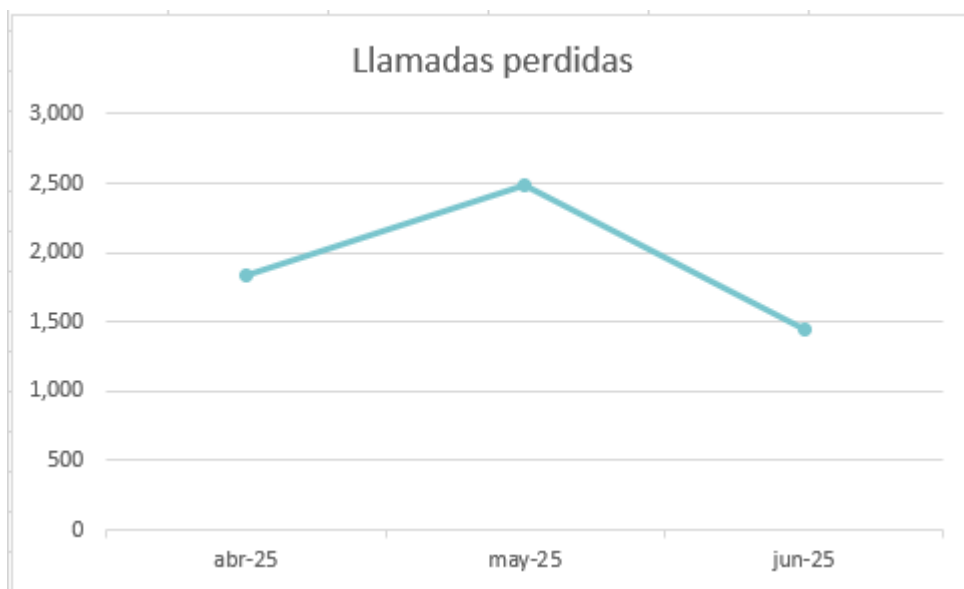
MEDIO DE COMUNICACIÓN		
MEDIO	TOTAL	%
Llamada	36,934	73.55
whatsapp	12,386	24.67
Email (MARN en línea)	893	1.78
Total general	50,213	100.00



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				
Indicador	abr-25	may-25	jun-25	Total
Llamadas perdidas	1,841	2,490	1,452	5,783





Conclusión

Los resultados anteriormente obtenidos del Contact Center, MARN en Línea demuestran que la atención al usuario es de mucha importancia y utilidad para la optimización de los distintos servicios que realiza la institución, ya que por medio del mismo se ha logrado brindar un servicio óptimo y eficiente en un noventa por ciento, en el cual se ha logrado solventar las inquietudes de los proponentes, orientándolos hacia el conocimiento de los procedimientos, atendiendo y dando seguimiento a sus solicitudes, mejorando la experiencia a través de la interacción en tiempo real y el uso de tecnología.

El Contact Center ha funcionado como centro de atención brindando apoyo al usuario y a las distintas dependencias de la institución, por medio de los servicios que presta en los diferentes medios de comunicación, mejorando y fortaleciendo la atención tanto interna como externa del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, retroalimentando y capacitando a los asesores de servicio al usuario proporcionando así una plataforma única para administrar todas sus interacciones con los ciudadanos, mejorando la eficiencia, la comunicación y la transparencia.