



*¡Experiencias colaborativas  
entre usted y sus clientes!*

[www.bpmconsulting.com.co](http://www.bpmconsulting.com.co)



**INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO**  
**PROYECTO: MINAMBIENTE - Ministerio de**  
**Ambiente y Desarrollo Sostenible**  
**PERIODO: 01 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL DE 2017**  
**ORDEN DE COMPRA No: 13532**



**Yamile Calderón Sepúlveda - Coordinador de Proyecto**



## INFORME DE GESTIÓN

Mes: Abril  
Contrato: 13532  
Versión: 01  
Página 2 de 22

DATOS GENERALES	
<b>CONTRATO:</b>	Orden de Compra No. 13532
<b>FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:</b>	Lunes 08 de mayo 2017
<b>OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:</b>	Presentar los resultados del Centro de gestión de servicio del cliente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a través de la operación multicanal para efectuar la atención de las PQR's para el periodo del 01 de abril al 30 de abril de 2017. El informe contempla un consolidado de los casos prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, aspectos relevantes y las acciones de mejoramientos realizados y recomendados que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.
<b>PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME</b>	Abril 2017
<b>PRESENTADO POR:</b>	Yamile Calderón Sepúlveda
<b>ENTREGADO A:</b>	Edna Margarita Ángel Palomino
<b>INFORME No:</b>	04



# INFORME DE GESTIÓN

Mes: Abril  
Contrato: 13532  
Versión: 01  
Página 3 de 22

## Tabla de Contenido

1	TABLERO DE INDICADORES (ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO – ANS).....	5
2	DISPONIBILIDAD PLATAFORMA TECNOLÓGICA.....	5
3	DATOS GENERALES DEL SERVICIO.....	6
3.1	CANAL DE TELEFÓNICO.....	6
3.1.1	ESTADÍSTICA DEL MES.....	6
3.1.2	ESTADÍSTICA ACUMULADA.....	7
3.1.3	LLAMADAS POR TIPO DE LINEA.....	8
3.1.4	VARIACIÓN EN LAS SOLICITUDES.....	8
3.2	CANAL PRESENCIAL.....	9
3.2.1	ESTADÍSTICA DEL MES.....	9
3.2.2	ESTADÍSTICA ACUMULADA.....	9
3.2.3	VARIACIÓN EN LAS SOLICITUDES.....	10
3.3	CANAL CHAT.....	10
3.3.1	ESTADÍSTICA DEL MES.....	10
3.3.2	ESTADÍSTICA ACUMULADA.....	11
3.3.3	VARIACIÓN EN LAS SOLICITUDES.....	11
3.4	CANAL CONMUTADOR.....	12
3.4.1	ESTADÍSTICA MES.....	12
3.4.2	ESTADÍSTICA ACUMULADA.....	12
3.4.3	VARIACIÓN EN LAS SOLICITUDES.....	13
3.5	MOTIVOS DE CONSULTA REPORTE DE TIPIFICACIÓN.....	13
3.5.1	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE.....	14
3.5.2	TRAMITES DIRECCIÓN CAMBIO CLIMATICO POR CANAL.....	15
3.5.3	AUTORIDADES AMBIENTALES.....	16
3.5.4	OTROS MINISTERIOS POR CANAL.....	16
3.5.5	ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS MINAMBIENTE POR CANAL.....	17
3.5.6	TIPIFICACION POR DEPARTAMENTO Y BOGOTÁ.....	17
4	PRESENTACIÓN DE ASPECTOS RELEVANTES:.....	18



## INFORME DE GESTIÓN

Mes: Abril  
Contrato: 13532  
Versión: 01  
Página 4 de 22

5	ACCIONES DE MEJORAMIENTO REALIZADAS.....	18
6	ACCIONES DE MEJORAMIENTO RECOMENDADAS .....	18
7	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO.....	19
8	CONCLUSIONES.....	22
9	ANEXOS.....	22



# INFORME DE GESTIÓN

Mes: Abril  
 Contrato: 13532  
 Versión: 01  
 Página 5 de 22

## 1 TABLERO DE INDICADORES (ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO – ANS)

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS
Nivel de servicio Canal Telefónico	>=70%	99.2%	Se cumple satisfactoriamente con el nivel de servicio.
TMO Canal Telefónico	<=300s	186	Se cumple satisfactoriamente con el tiempo promedio de la llamada.
Disponibilidad de la plataforma tecnológica.	>=99,5%	99,9%	La falla técnica presentada no afectó el cumplimiento de los indicadores
Quejas sobre el servicio	<=1,5%	0,02%	Se recibe una queja formal del canal chat, sobre 66 registros del mes.
Calidad en los Reportes Entregados	<=3	0	No se han presentado devolución de informes hasta la fecha
Rotación Agentes	<=10%	0,0%	No se presentó rotación en los días de la prestación del servicio

## 2 DISPONIBILIDAD PLATAFORMA TECNOLÓGICA

The screenshot shows the Zenoss CORE interface with the 'REPORTS' tab selected. A search filter for 'inconcert' is applied. The 'Device Availability' report is displayed, showing a list of devices and their availability percentages. The data is as follows:

Device	Systems	Availability
InConcert Mixeo		97.441%
InConcert PBX 2		99.787%
InConcert PBX		99.884%
InConcert Remoto		99.901%
InConcert 2		99.909%
InConcert		99.922%
InConcert ESXI		99.943%

Nota: Presentamos el soporte de la disponibilidad de la plataforma tecnológica del mes de febrero con su respectiva definición

InConcert Remoto	99.90%	Disponibilidad para personal de soporte
InConcert PBX	99.88%	Disponibilidad planta telefónica BPM
InConcert	99.92%	Disponibilidad mware server
InConcert Mixeo	97.44%	Disponibilidad mix de audios
InConcert ESXI	99.94%	Servicio base de datos inconcert
InConcert PBX 2	99.88%	Planta telefónica pbx de respaldo
InConcert 2	99.90%	Disponibilidad mware server de respaldo

## 3 DATOS GENERALES DEL SERVICIO

Canal de Atención	Recibidas	Atendidas	Abandonadas
Inbound	670	586	37
Conmutador	318	318	-
Chat	66	66	-
Presencial	38	38	-
<b>Total</b>	<b>1092</b>	<b>1008</b>	<b>37</b>



Durante la gestión del mes de abril se recibieron un total de 1092 solicitudes por todos los canales de atención. Los porcentajes de representación de los canales fueron los siguientes: 61.36% para el canal Inbound o telefónico, 29.12% de participación del Conmutador, Para el canal Chat 6.04%, y 3.48% para el canal presencial.

### 3.1 CANAL DE TELEFÓNICO

#### 3.1.1 ESTADÍSTICA DEL MES

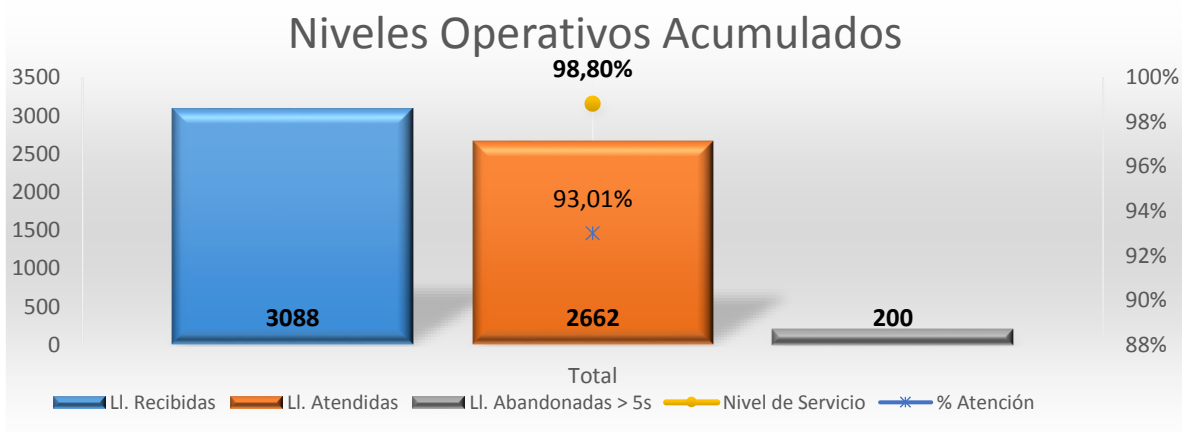
Fecha	LI. Recibidas	LI. Atendidas	LI. Atendidas <30s	LI. Abandonadas > 5s	LI. Abandonadas <0 5s	Nivel de Servicio	% Atención	% Abandono	TMO(s)
Enero - 2017	512	449	445	15	48	99,11%	96,77%	3,23%	168
Febrero - 2017	1054	893	878	85	76	98,32%	91,31%	8,69%	182
Marzo - 2017	852	734	726	53	65	98,91%	93,27%	6,73%	193
Abril - 2017	670	586	581	47	37	99,15%	92,58%	7,42%	186
<b>Total</b>	<b>3088</b>	<b>2662</b>	<b>2630</b>	<b>200</b>	<b>226</b>	<b>98,80%</b>	<b>93,01%</b>	<b>6,99%</b>	<b>182</b>



Se recibió un total de 670 llamadas, de las cuales se atienden 99.15% y se abandonan 7.42%. Este canal cerró con un 99.15% de nivel de servicio y un tiempo medio de operación de 186 segundos, cumpliéndose satisfactoriamente con la meta del NS y 300s para el TMO.

### 3.1.2 ESTADÍSTICA ACUMULADA

En lo corrido del año se han recibido 3088 llamadas, con un nivel de atención del 93.01% y un nivel de abandono del 6.99%, el nivel de servicio acumulado se encuentra en un 98.80% y el tiempo medio de operación acumulado en 182 segundos.



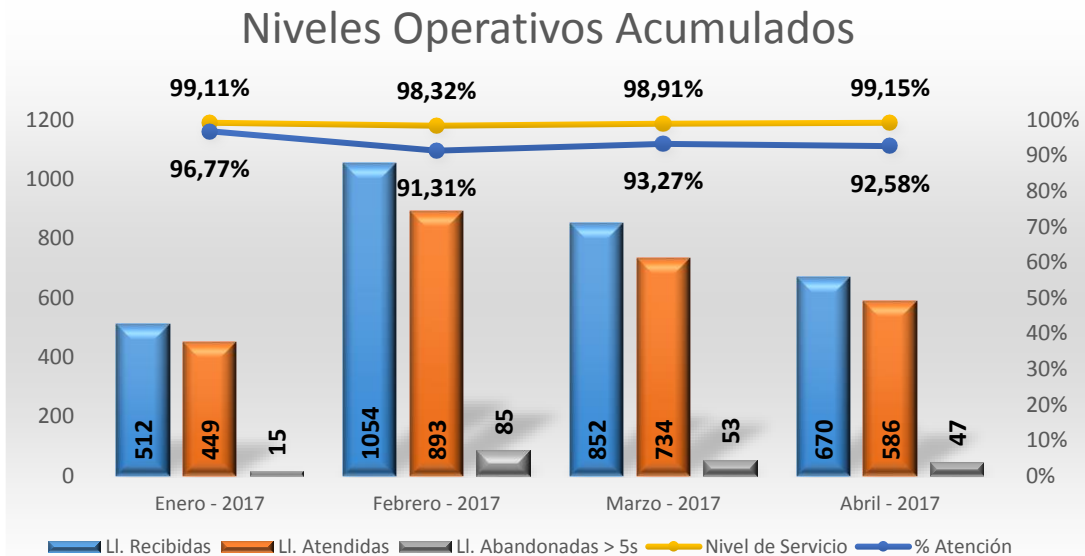
### 3.1.3 LLAMADAS POR TIPO DE LINEA



El 62.91% de las llamadas ingresan por la línea local, el otro 37.09% por la línea Nacional 018000.

### 3.1.4 VARIACIÓN EN LAS SOLICITUDES

Se presenta una disminución en las llamadas recibidas del 27%, de 852 llamadas recibidas del mes de anterior se recibieron 670 llamadas para el mes de abril, el nivel de abandono aumento un 0.69% de 6.73% pasamos a 7.42%. Por otra parte, el nivel de servicio quedo en un 99.15% y el tiempo medio de operación cerró en 186 segundos.

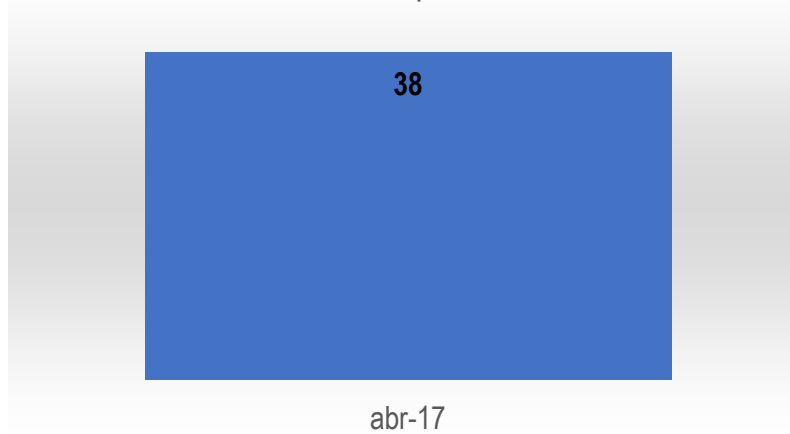




## 3.2 CANAL PRESENCIAL

### 3.2.1 ESTADÍSTICA DEL MES

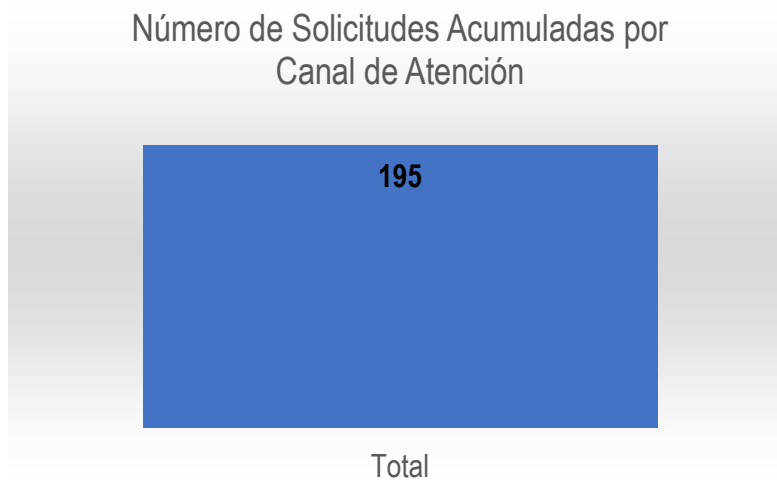
Número de Solicitudes por Canal de Atención



Para el mes de abril se reciben un total de 38 solicitudes por el canal presencial, el cual representa el 3.48% de todas las solicitudes recibidas por la entidad para este periodo.

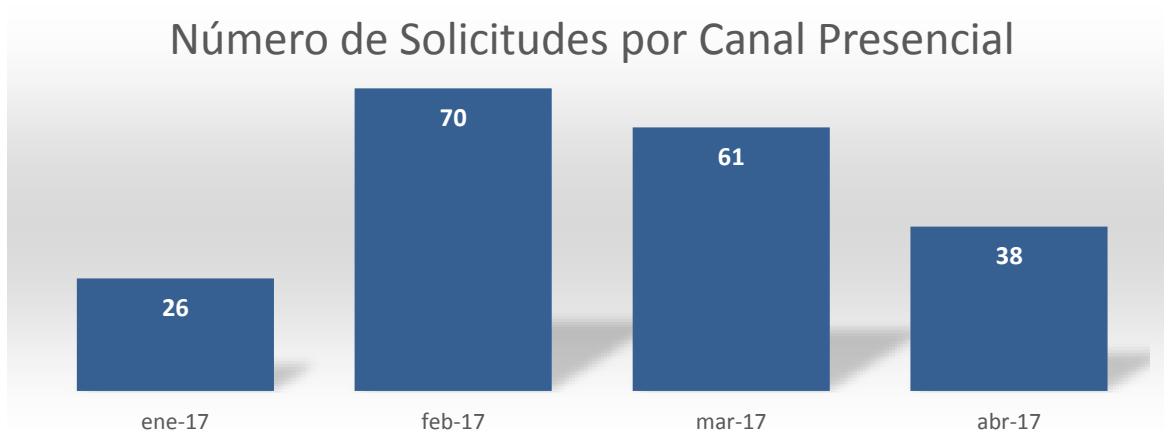
### 3.2.2 ESTADÍSTICA ACUMULADA

Número de Solicitudes Acumuladas por Canal de Atención



En lo corrido del año 2017 se han recibido un total de 195 solicitudes por este canal el cual representa el 3.97% de todas las solicitudes recibidas.

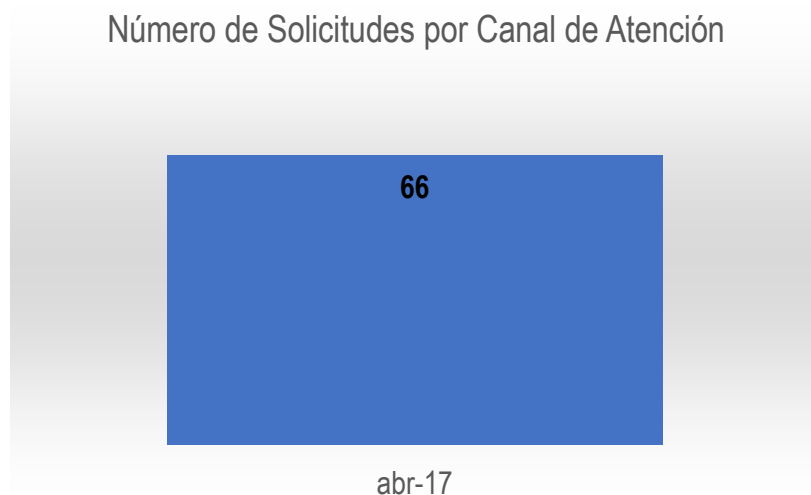
### 3.2.3 VARIACIÓN EN LAS SOLICITUDES



Para el mes de abril se presentó una disminución en los casos registrados de manera presencial de 61 casos recibidos en el mes de marzo pasamos a 31 para abril, 23 casos menos.

### 3.3 CANAL CHAT

#### 3.3.1 ESTADÍSTICA DEL MES



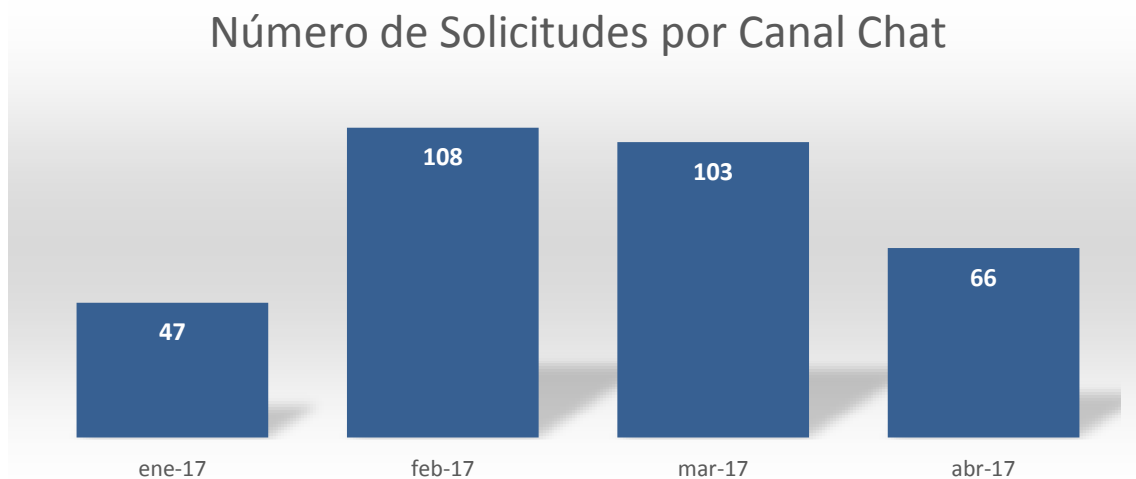
Durante el mes de abril se recibieron un total de 66 solicitudes por el canal chat el cual representa el 6.04% de todas las solicitudes recibidas en la entidad este mes.

### 3.3.2 ESTADÍSTICA ACUMULADA



En lo corrido del año 2017 se han recibido un total de 324 casos por este canal el cual representa el 6.60% de todas las solicitudes recibidas.

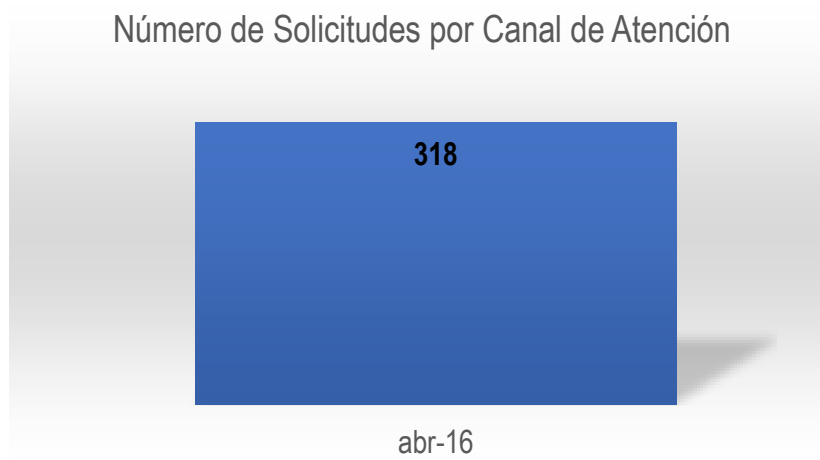
### 3.3.3 VARIACIÓN EN LAS SOLICITUDES



Para el mes de abril se presentó una disminución en los casos prestados por el canal chat de 37 casos recibidos en el mes de anterior.

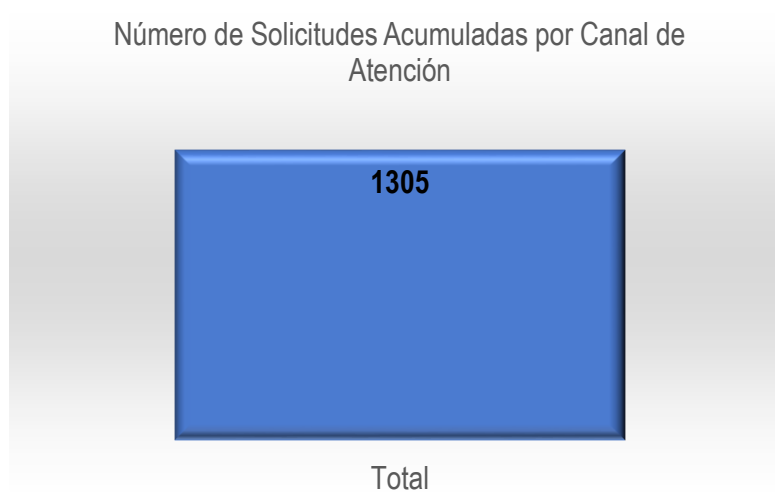
## 3.4 CANAL CONMUTADOR

### 3.4.1 ESTADÍSTICA MES



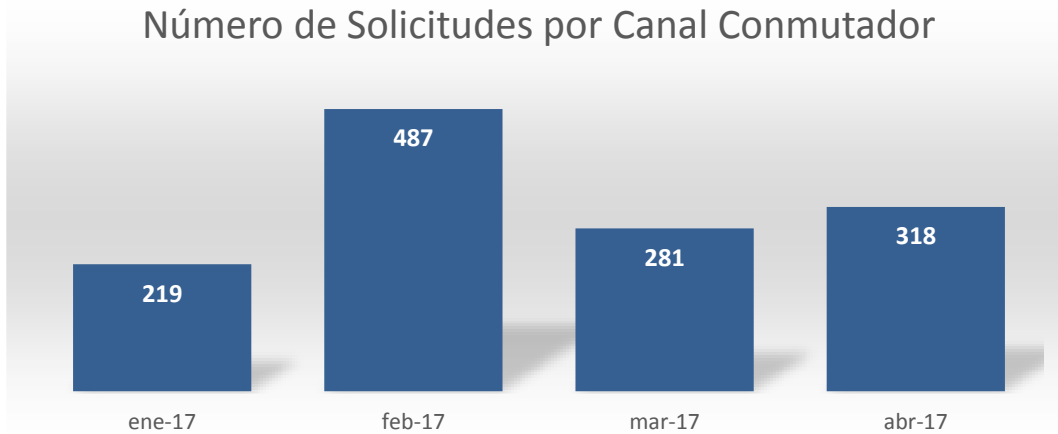
Para el mes de abril, se registraron un total de 318 registros por el canal conmutador el cual representa el 29.12% de todas las solicitudes registradas en la entidad.

### 3.4.2 ESTADÍSTICA ACUMULADA



En lo corrido del año 2017 se han registrado un total de 1305 registros por este canal el cual representa el 26.57% de todas las solicitudes registradas.

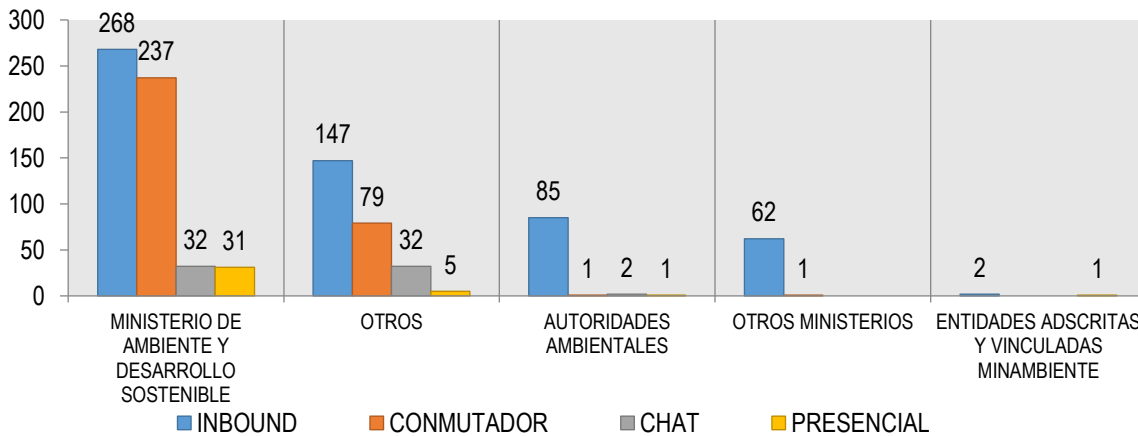
3.4.3 VARIACIÓN EN LAS SOLICITUDES



El canal conmutador presenta un aumento en los casos registrados de 37 registros, respecto al mes anterior.

3.5 MOTIVOS DE CONSULTA REPORTE DE TIPIFICACIÓN

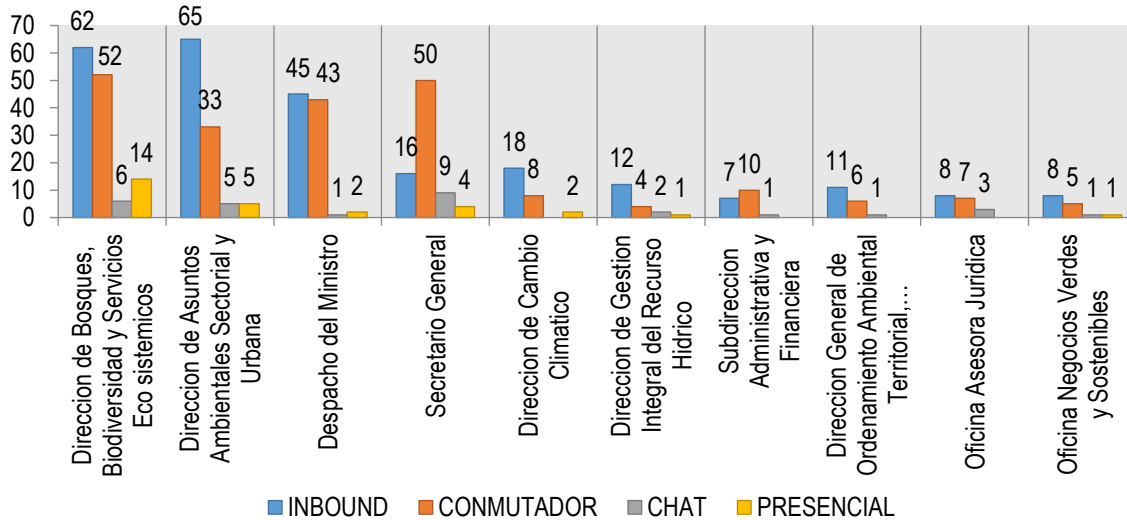
TIPIFICACIÓN POR SECTOR POR CANAL



Para este periodo ingresan 986 solicitudes de estas el 57.61% corresponden directamente al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 26.67% corresponde a información de Otros sectores, Autoridades ambientales tiene una participación del 9.03%, Otros Ministerios el 6.39% y Entidades adscritas y vinculadas al ministerio tienen una participación de 0.30%.

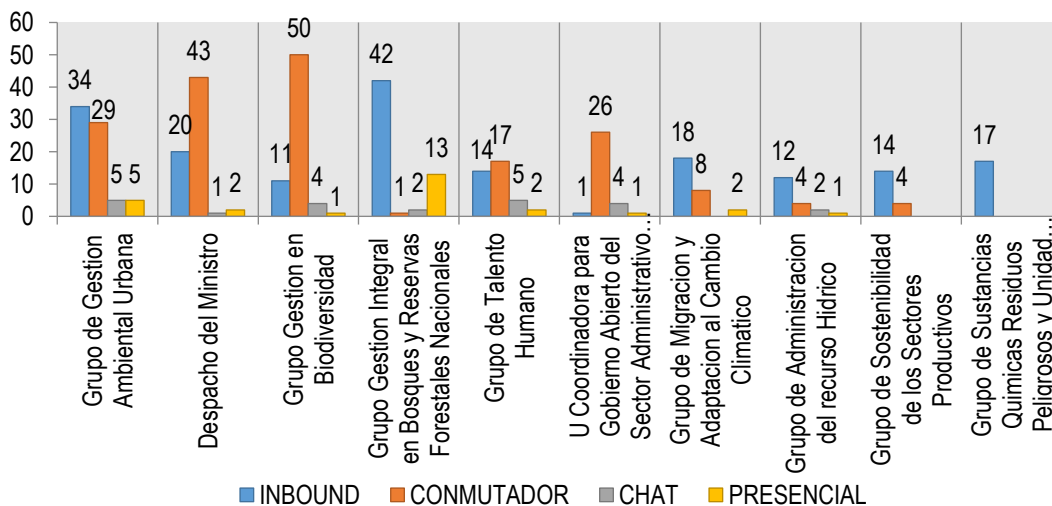
## 3.5.1 MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

### TOP 10 SOLICITUDES POR DEPENDENCIA



Ingresa 568 solicitudes por dependencia. Dentro del top 10 de las solicitudes que ingresan a la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Eco Sistémicos un 23.59%, seguido por Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con una participación del 19.01% y Despacho del Ministro con una participación del 16.02%. La dependencia con menor participación dentro del top 10 fue la Oficina Negocios Verdes y Sostenibles con un 2.64%.

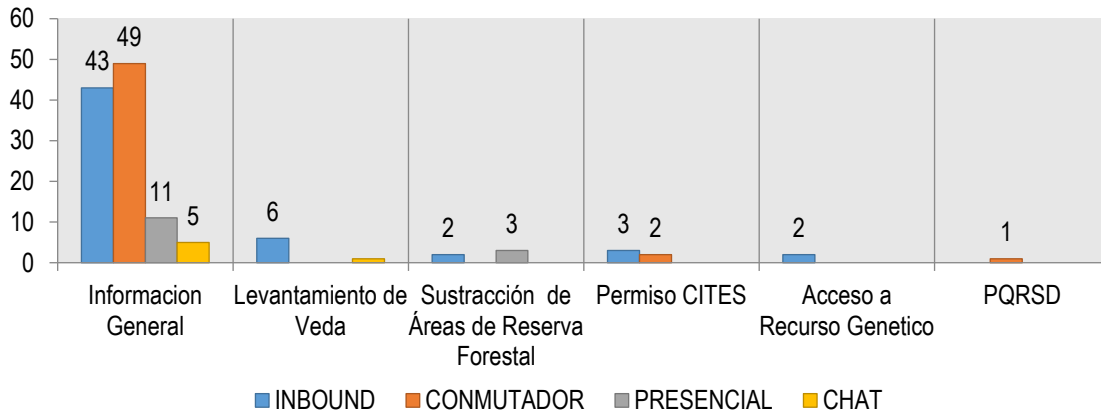
### TOP 10 SOLICITUDES POR GRUPO



Ingresa 541 solicitudes por grupo, dentro del top 10 de las solicitudes que ingresan al Ministerio por el Grupo de Gestión Ambiental Urbana tiene una participación de 13.49%, Despacho del Ministro tiene

una participación del 12.20%, seguido por el Grupo Gestion en Biodiversidad con una participación del 12.20%. El grupo con menor participación dentro del top 10 fue el del Grupo de Sustancias Químicas Residuos Peligrosos y Unidad Tecnica de Ozono con un 3.14%.

### TRÁMITES DIRECCIÓN DE BOSQUES, BIODIVERSIDAD Y SERVICIOS ECO SISTÉMICOS POR CANAL

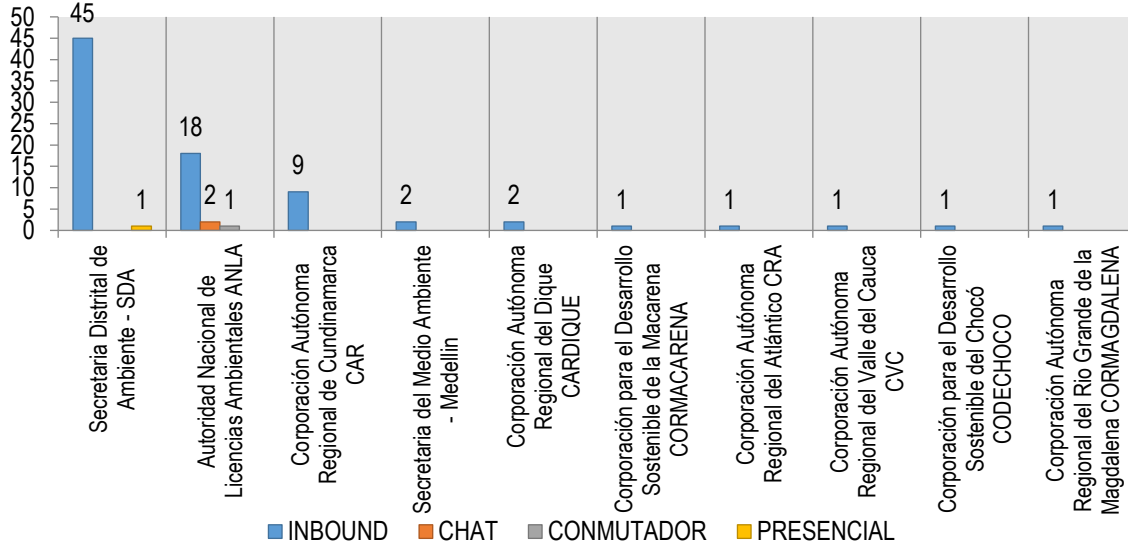


Ingresan 131 solicitudes a la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Eco Sistémicos, de estos el 92.37% pertenecen al trámite de Información General, seguido por el trámite de Sustracción de Áreas de Reserva Forestal con un 3.82% Acceso a Recurso Genético con un 2.29%, PQRSD y Levantamiento de Veda con un 0.76%, cada uno.

### 3.5.2 TRAMITES DIRECCIÓN CAMBIO CLIMATICO POR CANAL

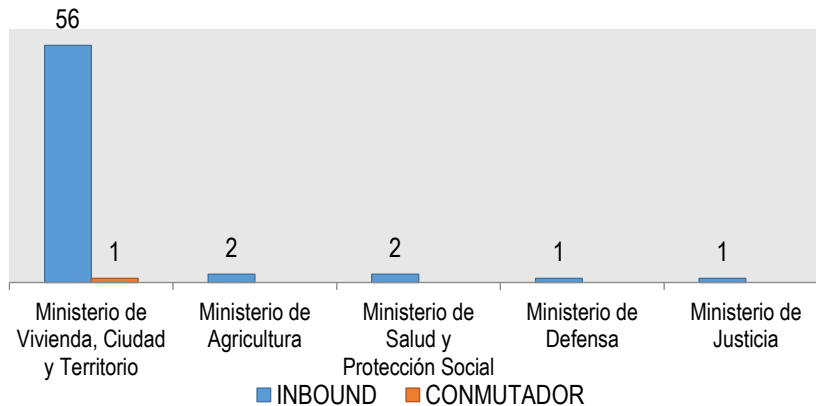
Para este periodo no se registran solicitudes para la dirección de Cambio Climatico por ninguno de los canales de atención.

### 3.5.3 AUTORIDADES AMBIENTALES



Ingresa 89 solicitudes por el sector de Autoridades Ambientales, de las cuales el 51.69% corresponden a la Secretaría Distrital de Ambiente, seguido con un 23.60% corresponde a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA y la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR con un 10.11%. Estas tres autoridades ambientales abarcan el 85.39% de los registros que ingresan por este sector.

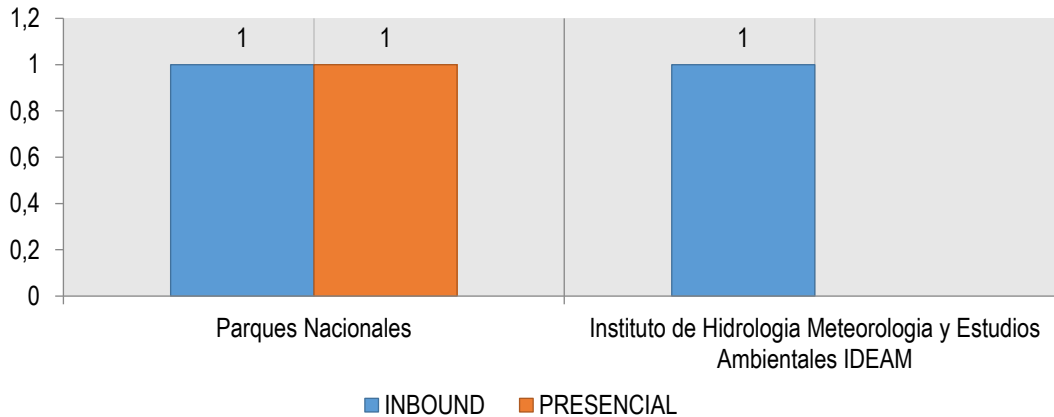
### 3.5.4 OTROS MINISTERIOS POR CANAL



Ingresa 63 solicitudes por Otros Ministerios, el 90.48% de estas solicitudes corresponden al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el 3.17% al Ministerio de Agricultura y al Ministerio de Salud y Protección Social cada una, El 1.59% al Ministerio de Defensa y de Justicia cada uno.

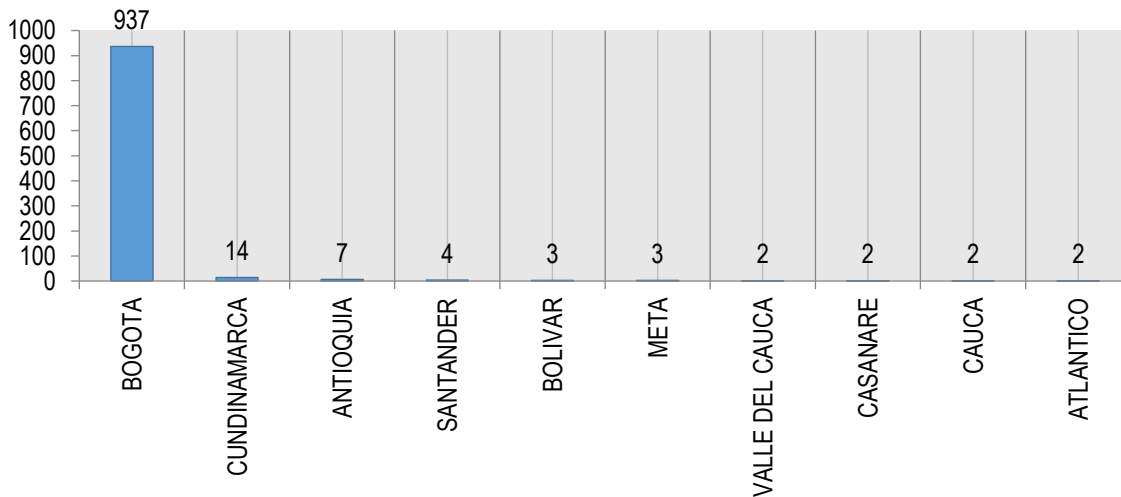


**3.5.5 ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS MINAMBIENTE POR CANAL**



A este periodo, se recibieron 3 solicitudes en total; el 66.67% para Parques Nacionales y 33.33% para Instituto de Hidrología Meteorología y Estudios Ambientales IDEAM.

**3.5.6 TIPIFICACION POR DEPARTAMENTO Y BOGOTÁ**



El 95.03% de las solicitudes que ingresan al ministerio las realizan desde la ciudad de Bogotá, seguido por el departamento de Cundinamarca con una participación del 1.42%. Los otros departamentos que se muestran en la gráfica del Top 10 tienen una participación promedio del 0.32%.

Los siguientes departamentos no registraron contacto durante este periodo fueron: Amazonas, Caldas, Caquetá, Choco, Córdoba, Guainía, Guajira, Magdalena, Putumayo, San Andrés, Sucre, Vaupés, Vichada.



#### 4 PRESENTACIÓN DE ASPECTOS RELEVANTES:

- Se realiza capacitación a nuevo Backup teórico desde las instalaciones de BPM, adicionalmente se realiza proceso de canguro en todos los canales de atención.
- Se organizan los cronogramas de calibración para ser generado cada dos meses, contando con la participación del supervisor de la orden de compra; adicionalmente contar con la participación de un agente.
- Se habilitan los puertos de lectura de CD's y USB, adicionalmente se garantiza el servicio de reproducción de audio para las profesionales del proyecto.

#### 5 ACCIONES DE MEJORAMIENTO REALIZADAS

- Se cambia el mensaje de tiempo en Hold, por melodía durante el tiempo en espera; se informa al ministerio la disponibilidad de la nueva grabación.
- Se establece una torre pc, teclado de contingencia para solucionar casos en el momento y evitar tiempos de espera.
- Se establecen las opciones del IVR para ser implementado, al igual que los mensajes del buzón de voz fuera de horario.

#### 6 ACCIONES DE MEJORAMIENTO RECOMENDADAS

- Con respecto al conmutador de la entidad, solicitar al área de tecnología del Ministerio que direcciona el ingreso de esta línea a un solo teléfono ya que en estos momentos la línea ingresa a tres (3) aparatos telefónicos. Una vez se ajuste la línea a un solo aparato telefónico, realizar la instalación de la diadema entregada por BPM Consulting al teléfono, con el fin de evitar el ruido del timbre generado por el ingreso de las llamadas al conmutador de la entidad.
- Envío de la data de los chats de manera quincenal para su respectiva revisión y auditoria. Para este tema solo necesitamos un archivo plano susceptible de manejar en Excel, que nos permita validar con fecha y hora toda la información suministrada por nuestros agentes a los diferentes ciudadanos.
- Mejoras Canal Chat: Se requiere mejorar este canal teniendo en cuenta que no se pueden ver estadísticas de los niveles operativos, Internamente la herramienta muestra poca flexibilidad ante los requerimientos de información tales como reportes y Multicanalidad de sesiones de chat para evitar la pérdida de usuarios.
- Establecer mínimo una reunión de seguimiento mensual que permita mantener actualizada la información de la operación, trámites y casos que presta el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.



- Se recomienda la implementación de encuestas de satisfacción al canal presencial por medio de Tablet's a fin de establecer preguntas directas del canal y en línea se obtienen los resultados.

## 7 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO.

La evaluación se realiza para el canal Inbound una vez se hayan resuelto las inquietudes del usuario, el agente transfiere a la persona a la siguiente encuesta de satisfacción:

Estimado usuario lo invitamos a responder tres preguntas donde evaluara la atención que le brindará el agente que está a punto de atender su llamada, si está de acuerdo marque 1 de lo contrario marque 2.

SI EL USUARIO MARCA 1: Gracias, recuerde permanecer en línea una vez haya finalizado su llamada con el agente. Si el usuario marca 2 pasar al agente.

Utilizando las teclas de su teléfono donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido.

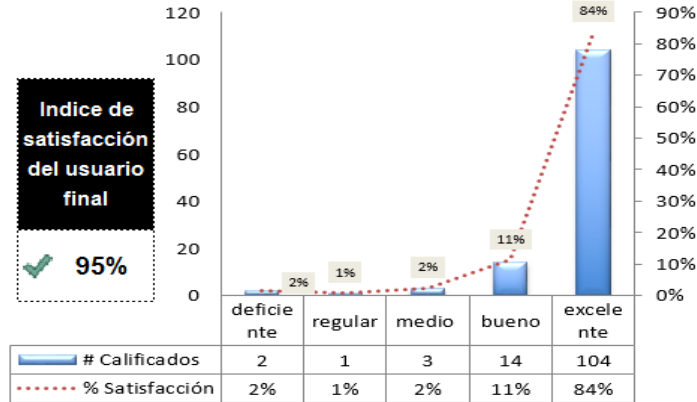
¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?, marque 1 si está de acuerdo, 2 si está en desacuerdo.

Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender su llamada, marque 1 si está de acuerdo, 2 si está en desacuerdo.

### Resultados de la encuesta:

PREGUNTA 1. SATISFACCION GENERAL			
Utilizando las teclas de su teléfono donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido.			
Opción IVR	Valor	# Calificados	% Satisfacción
1	deficiente	2	2%
2	regular	1	1%
3	medio	3	3%
4	bueno	14	11%
5	excelente	104	84%
TOTAL		124	100%

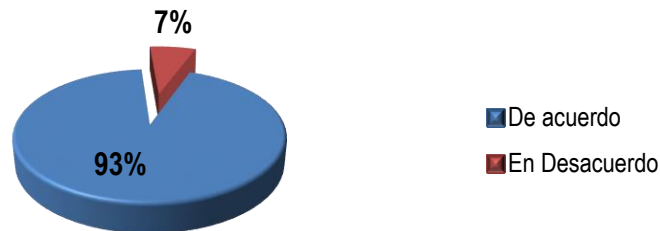
## Pregunta 1. Satisfacción General



La meta para cumplir con la satisfacción del usuario final según la norma COPC es del 85%, por lo tanto, en el mes de abril se cumple a satisfacción con este índice, el resultado arrojado por la encuesta fue del 95% el cual es el resultado de sumar las respuestas excelente y bueno y dividirlos por el total de las respuestas.

PREGUNTA 2. Resolución en el primer contacto			
¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?, marque 1 si está de acuerdo, 2 si está en desacuerdo.			
Opción IVR	Valor	# Calificados	% Satisfacción
1	De acuerdo	96	93%
2	En Desacuerdo	7	7%
<b>TOTAL</b>		<b>103</b>	<b>100%</b>

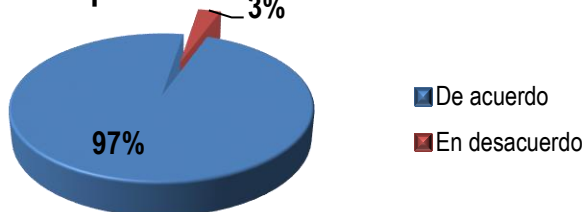
## El agente resolvió su inquietud en esta llamada?



El 93% de los usuarios finales percibe que se resolvió su inquietud a primer contacto, de 103 encuestados 96 están de acuerdo con esta pregunta.

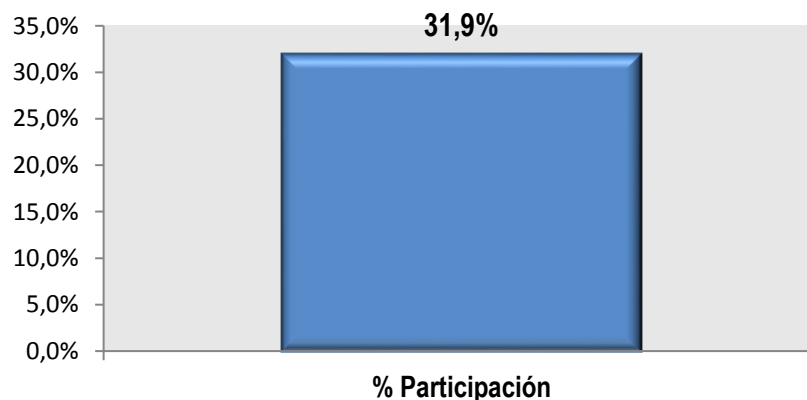
PREGUNTA 3. Tiempo de atención			
¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender su llamada?, marque 1 si está de acuerdo, 2 si está en desacuerdo.			
Opción IVR	Valor	# Calificados	% Satisfacción
1	De acuerdo	96	97%
2	En desacuerdo	3	3%
<b>TOTAL</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

### Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender su llamada?



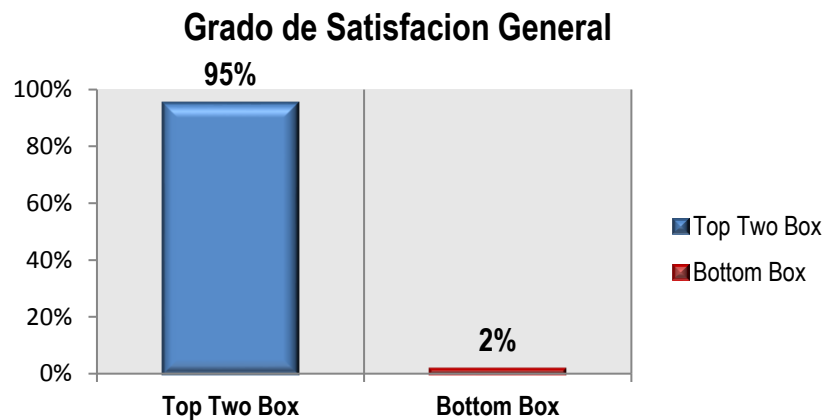
El 98% de los usuarios se sienten satisfechos con el tiempo de respuesta a su solicitud, de 131 encuestados 128 están de acuerdo con esta pregunta.

% Participación	
Opción IVR	Valor
Total Contactos (Llamadas Atendidas)	586
Llamadas atendidas que Ingresaron A Encuesta	187



Se tiene una participación del 31.9%, de 586 usuarios atendidos, 187 respondieron la encuesta de satisfacción.

Grado de Satisfacción General	
Top Two Box	Bottom Box
95%	2%



El 95% de los usuarios finales calificaron el servicio prestado con excelente y bueno, solo el 2% de los usuarios finales calificaron el servicio deficiente.

## 8 CONCLUSIONES.

- Todos los canales de atención van cumpliendo con los niveles de servicio establecidos, el canal telefónico cerro con un 99.2% y un tiempo medio de operación de 186 segundos.
- No se recibe ninguna queja en el servicio por parte de la entidad.
- Para este periodo la satisfacción general del servicio fue del 95%, la resolución de las preguntas a primer contacto fue del 93% y la satisfacción en los tiempos de respuesta fue del 97%.

## 9 ANEXOS.

Se entrega a la Supervisora del Contrato Dra. Edna Margarita Ángel Palomino, las estadísticas "Informe Diario Minambiente ABRIL 2017" de los canales de atención Inbound, Chat y Presencial, el archivo "Minutos Outbound Minambiente ABRIL 2017", el archivo Encuesta de Satisfacción Minambiente ABRIL 2017 y el archivo Encuesta Satisfacción Usuario Final Presencial MADS ABRIL 2017.

1. Informe Diario Minambiente ABRIL 2017
2. Minutos Outbound Minambiente ABRIL 2017
3. Encuesta de Satisfacción Minambiente ABRIL 2017
4. Encuesta Satisfacción Usuario Final Presencial MADS ABRIL 2017