INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico
Mesa de Servicio
2019 – I

Contenido

1 INTRODUCCIÓN 3
1.1 Propósitos 3
1.2 Enfoque operativo Mesa de Servicio 3
1.3 Uso de los canales de atención en el primer semestre de 2019 6

2 ESTRUCTURACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 8

3 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS 10
3.1 Canal Telefónico 10
3.2 Agente Cognitivo JOTA 11
3.3 Canal Formulario De Soporte 12
3.4 PQRSD 12
3.5 Customer Experience 13

4 CONCLUSIONES 14

1 INTRODUCCIÓN

Colombia Compra Eficiente a través de la Mesa de Servicio ofrece el soporte, integrados por la atención de solicitudes de registro y acceso de las entidades y usuarios, la respuesta a las consultas sobre el sistema y la asistencia técnica para el buen uso de las plataformas de compra y contratación pública, para fortalecer la experiencia de los usuarios en el uso del sistema de compra pública.

Para llevar a cabo esta misión y consolidar la transformación del enfoque operativo realizado en la mesa de servicio desde el 2018, continuamos alineando nuestros procesos de atención a buenas prácticas de gestión del soporte y a los principios orientadores de la política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano, contemplados en el CONPES 3785 "*Eficiencia, oportunidad, efectividad, calidad, información completa y clara, transparencia, principio de buena fe en las actuaciones, consistencia, ajuste a las necesidades y colaboración",* en aras de prestar un mejor servicio durante la recepción, tratamiento y solución de los requerimientos de los usuarios.

1.1 PROPÓSITOS

- Explicar brevemente el enfoque operativo definido para la atención de los canales de contacto, para asistir de forma oportuna y eficiente a los partícipes del sistema de compra pública en la Mesa de Servicio.
- Dar a conocer la demanda del servicio de soporte, resultado del uso de los canales de contacto para el registro de casos.
- Presentar las encuestas definidas para medición de la satisfacción del usuario activas en los canales de contacto.
- Mostrar los resultados obtenidos con la tabulación y análisis de las respuestas
- Documentar las conclusiones con el desempeño consolidado de los resultados sobre la satisfacción del usuario,

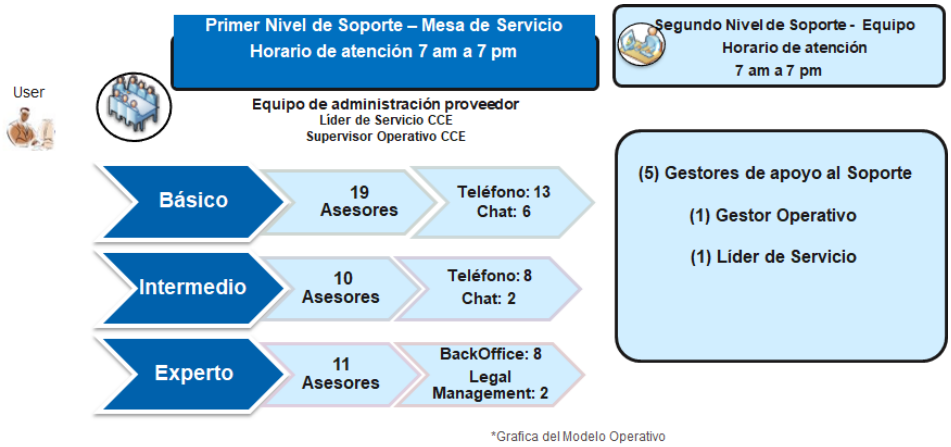
1.2 ENFOQUE OPERATIVO MESA DE SERVICIO

Para mejor entendimiento de la dinámica operativa para el servicio de soporte, ofrecido a través de la Mesa de Servicio, es necesario presentar brevemente los 3 aspectos requeridos para la entrega del servicio al usuario.

El primer aspecto, es el cumplimiento de requisitos que cada servicio nuevo o mejorado debe reunir para una apropiada activación del soporte con su instalación en Producción, de modo que, al surtirse las fases establecidas previas a su despliegue y uso por parte de los usuarios, la mesa de servicio identifique oportunamente las acciones, actividades y tareas de soporte que debe asumir en el proceso y la atención de los canales dispuestos para comunicación con la mesa de servicio:

** Canales de Contacto – Mesa de Servicio*

El segundo aspecto, es la distribución del personal para garantizar el cumplimiento de todas las actividades y responsabilidades del equipo de Soporte, con un esquema táctico conforme a las capacidades y habilidades transferidas desde los grupos de proyecto y expertos de las soluciones, estableciendo roles de desempeño, conformando equipos de trabajo por nivel de conocimiento y experticia en el uso de los sistemas de información y realizar asignación de tareas conforme al dominio necesario para atender y resolver los casos registrados.



*Grafica del Modelo Operativo

El tercer aspecto, permite establecer las actividades y tareas a realizar por cada servicio del Catálogo de servicios de soporte, para adecuada clasificación y asignación al flujo de trabajo correcto al momento de iniciar su atención y tratamiento, estableciendo el nivel de conocimiento y habilidad requerido para poder gestionar el ciclo de vida de cada servicio, para una oportuna solución, aquí el catálogo de servicios vigente:

El monitoreo de los indicadores de desempeño permite asegurar la entrega del servicio conforme a los niveles de servicio establecidos para la respuesta al usuario mientras que los indicadores de satisfacción permiten detectar y recopilar la percepción de nuestros usuarios, conocer las actuaciones que como equipo de soporte están siendo desarrolladas con éxito e identificar oportunidades o iniciativas de mejora que deben ser implementadas para acercarnos cada vez más a las expectativas de los usuarios; de modo que este esfuerzo favorezca la promoción y uso de los sistemas en general..

El oportuno tratamiento a cada solicitud responde a la implementación de buenas prácticas y estrategias de servicio, adicionalmente, existen protocolos de respuesta y procedimientos a seguir que varían conforme al tipo de solicitud (Asistencia, solicitud, consulta o soporte a fallas), donde el usuario es el centro del ciclo de vida del servicio y los momentos de verdad que lo conforman.

Esta perspectiva permite desarrollar un modelo de operación que involucra en cada línea de servicio componentes principales para prestar el servicio como son:

- ✓ Las personas que ejecutan tareas para prestar el servicio.
- ✓ Los procesos establecidos para su ejecución.
- ✓ Los productos o plataformas involucradas en el soporte.
- ✓ Los grupos expertos que participan dentro del proceso.

1.3 USO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2019

Durante el primer semestre de 2019, le mesa de servicio tuvo una demanda de 110.718 casos, de los cuales 101.043 fueron registrados efectivamente, con el modelo operativo vigente el nivel de atención y solución de los mismos obtuvo un desempeño donde el 95.5% de los casos fueron resueltos dentro del nivel de servicio acordado, a continuación, presentaremos el desempeño de cada canal involucrado en esta medición:

Con **42.241** contactos registrados y atendidos en el primer semestre – 2019, el canal telefónico es el preferido por nuestros usuarios con una participación del **41.82%** sobre el total de casos registrados.

Canal Telefónico

Con **35.152** solicitudes atendidas en el primer semestre – 2019 por este canal y un **34.80%** de participación en el total de casos recibidos

Formulario de soporte

20.666 conversaciones atendidas en el primer semestre – 2019 con un **20.46%** de participación en el total de casos recibidos

Canal Chat

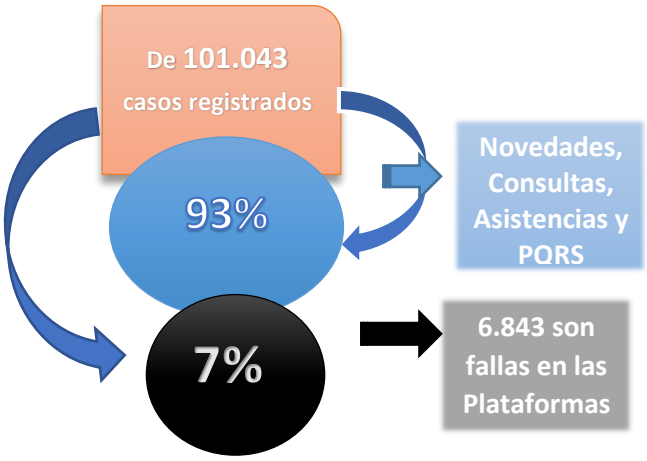
Con **2.958** PQRSD atendidas en el primer semestre -2019 que constituyen el **2.93%** del total de casos recibidos

PQRSD

Este comportamiento presenta las solicitudes que finalmente fueron recibidas, registradas, tratadas y solucionadas por un asesor de mesa de servicio; sin embargo, es importante presentar el desempeño del agente cognitivo JOTA, con el siguiente resultado:

Con **127.945** consultas respondidas, JOTA tiene una participación del 56.14% del total de solicitudes y resuelve el 79% de los casos de mayor consulta por los usuarios y esta entrenado para resolver 110 tipos de diálogos frecuentes.

Los altos niveles de capacidad resolutiva en la Mesa de Servicio, tanto en primer contacto como en primer nivel de soporte, obedecen al enfoque operativo adoptado, generando facilidad y rapidez en la asistencia técnica sobre el sistema de compra publica a los usuarios dentro de la misión establecida de Colombia Compra Eficiente, gestión que es demostrada con el siguiente resumen de gestión:



Para que JOTA incremente su capacidad resolutiva, la gestión de su entrenamiento presenta los siguientes avances:

ACCIÓN	2019						
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Total
Respuestas Entrenadas			95	105	105	110	
Respuestas Re-entrenadas		9	18	27	36	48	
Total Consultas	34.197	33.502	24.407	17.334	22.124	30.396	**161.960**
Total Respondidas	24.810	25.461	18.156	13.269	18.503	27.746	**127.945**
% Respuesta	73%	76%	74%	77%	84%	92%	**79%**

A la fecha, JOTA ha recibido **161.960** intensiones o diálogos, siendo enero el mes con mayor cantidad de conversaciones iniciadas por nuestros usuarios. Con la intención de mejorar el servicio prestado por nuestro agente cognitivo, hemos ampliado el número de intenciones que resuelve JOTA, llegando así a un **92%** dudas resueltas para el mes de junio.

Cabe resaltar que las conversaciones no solucionadas por JOTA son direccionadas a nuestros asesores por medio del canal de Chat, garantizando así su tratamiento; semana tras semana el equipo de soporte analiza que diálogos son candidatos a entrenamiento para que el agente cognitivo las resuelva.

2 ESTRUCTURACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para conocer el logro de los propósitos planteados con nuestro servicio de soporte, han sido implementadas diferentes encuestas para evidenciar y medir la calidad del servicio en cada uno de los canales, resultados que a su vez son recopilados y analizados en el equipo de Operaciones de la Subdirección de Información de Desarrollo Tecnológico -IDT de Colombia Compra Eficiente -CCE como responsable del soporte, para controlar el compromiso en el desarrollo de las funciones y tareas por parte de la Mesa de Servicio, actividad que adelantamos con las siguientes encuestas:

Encuesta	Preguntas	Rango de Calificación	Activa en	Periodo de uso
Tipo A	1. Nivel de satisfacción en respuesta a la solicitud 2. Tiempo empleado para dar respuesta a la solicitud 3. Calidad del servicio recibido	van de 1 a 5 siendo: 5-Muy satisfecho 4-Satisfecho 3-Regular 2-Insatisfecho 1-Muy Insatisfecho	Canal Telefónico Formulario de soporte web PQRSD	Desde enero 1 hasta marzo 30 de 2019. Desde enero 1 hasta junio 30 de 2019. Desde enero 2017 hasta junio 30 de 2019
Tipo B	1. Nivel de comprensión del asesor a su solicitud 2. Cortesía y amabilidad del asesor 3. Precisión y diligencia del asesor con la respuesta a su solicitud	van de 1 a 5 siendo: 5-Muy satisfecho 4-Satisfecho 3-Regular 2-Insatisfecho 1-Muy Insatisfecho 5-Excelente 4-Bueno 3-Regular 2-Malo 1-Muy malo	Canal Telefónico Canal chat	Desde abril 1 hasta junio 30 de 2019 Desde mayo 1 hasta junio 30 de 2019
TIPO C	¿Está satisfecho con el servicio?	Dos opciones de respuesta: Si o No.	Canal chat	Desde enero 1 hasta abril 30 de 2019

Encuesta	Preguntas	Rango de Calificación	Activa en	Periodo de uso
TIPO D	Por favor califica el nivel de satisfacción de mi servicio	▪ Excelente ▪ Bueno ▪ Normal ▪ Malo ▪ Pésimo	Jota	Desde abril 1 hasta junio 30 de 2019
TIPO E	Experiencia del cliente con las siguientes preguntas: 1. ¿Con que probabilidad recomendaría la COLOMBIA COMPRA EFICIENTE a un amigo o familiar? (NPS) 2. Por favor valore su satisfacción con el servicio recibido. 1 a 10 (NSU). Si la respuesta obtenida es menor a 6 aplica la pregunta 2.1 2.1 ¿Cuál es el motivo principal por el que no se encuentra plenamente satisfecho? - Atención telefónica - Información suministrada - Tiempo de espera - Incumplimiento de compromisos 3. Con respecto a su requerimiento Ud., diría que - Ha sido resuelto - Ha sido parcialmente resuelto - Ha sido resuelto, pero no estoy de acuerdo con la respuesta - No ha sido resuelto 4. ¿Durante los contactos con COLOMBIA COMPREA EFICIENTE, podría usted decir que le brindaron solución oportuna? (FCR) 5. Por último tendría usted alguna inconformidad sugerencia o felicitación que adicionar?	Mide: Recomendación de la marca. (NPS) Nivel de Satisfacción del usuario (NSU) Solución al primer contacto. (FRC)	Todos	Desde enero 1 hasta junio 30 de 2019

3 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

A continuación, mostramos los resultados obtenidos luego de la tabulación y análisis de las respuestas de los usuarios durante la calificación por cada canal, para ello presentamos la ficha técnica general:

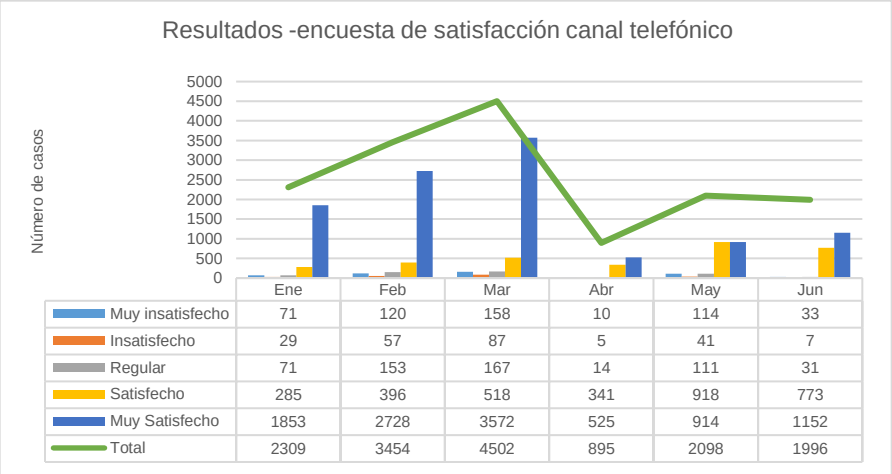
Total casos atendidos	228.962
Cantidad de respuestas	24.815
Tipos de encuesta aplicadas	5
Efectividad	11%

3.1 CANAL TELEFÓNICO

En este canal utilizamos los tipos de encuesta A y B. Respecto a la encuesta tipo A, se recibieron 10.265 evaluaciones, siendo marzo el mes con mayor participación, con un 43,9% del total recibido en el trimestre. Con respecto a la encuesta tipo B, se recibieron 4.989 respuestas, 42% respondidas en el mes de mayo, mes de mayor participación. El detalle en los resultados se encuentra a continuación:

Ficha técnica

Total casos atendidos	42.241
Cantidad de respuestas	15.254
Tipos de encuesta aplicadas	2
Efectividad	36%



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Muy insatisfecho	71	120	158	10	114	33
Insatisfecho	29	57	87	5	41	7
Regular	71	153	167	14	111	31
Satisfecho	285	396	518	341	918	773
Muy Satisfecho	1853	2728	3572	525	914	1152
Total	2309	3454	4502	895	2098	1996

El 61% de los casos atendidos recibieron calificación en el mes de marzo, siendo el mes de mayor participación; febrero, mayo y junio tienen un porcentaje de participación promedio del 35%, mientras que enero y abril, son los meses con los picos más bajos de calificación con un 27% y 14%, respectivamente.

A modo general, este canal obtuvo una reducción en la intención de calificación de los usuarios, ya que pasamos del 61% al 36%, adicionalmente en general el índice de satisfacción con la calificación “Muy satisfecho” obtuvo el 70% y con la calificación “Muy insatisfecho” el 3.3%

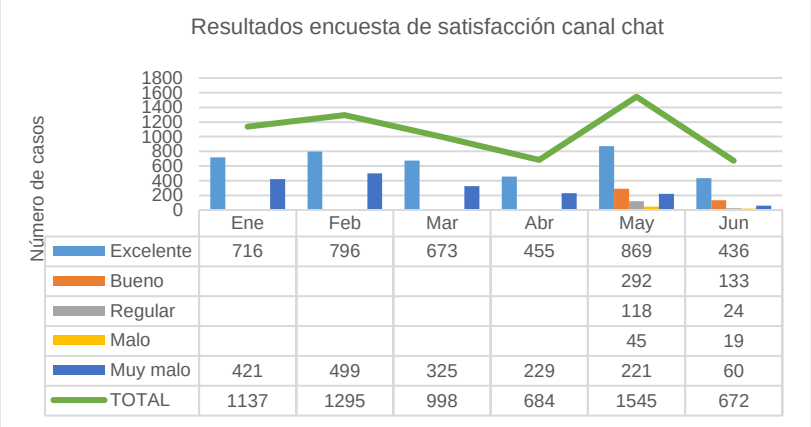
3.2 CANAL CHAT

En este canal fue necesario el uso de los tipos de encuesta B y C. Con respecto a la encuesta tipo B, se recibieron 2.217 respuestas, con un promedio de participación del 26%; mientras que, respecto a la encuesta tipo C, se

recibieron 4.114 evaluaciones, con un promedio de participación del 24% en todo el periodo. El detalle en los resultados se encuentra a continuación:

Ficha técnica

Total casos atendidos	20.666
Cantidad de respuestas	6.331
Tipos de encuesta aplicadas	2
Efectividad	30,6%



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Excelente	716	796	673	455	869	436
Bueno					292	133
Regular					118	24
Malo					45	19
Muy malo	421	499	325	229	221	60
TOTAL	1137	1295	998	684	1545	672

En general, mes con mayor participación de los usuarios fue mayo, con un 69,25%; en el mes de febrero fue recibida la mayor cantidad de evaluaciones, con 1.295, y en el mes de abril la menor cantidad con 684. En promedio el 64,17% de los usuarios califico como satisfactorio el servicio, mientras que el 35,83% lo desaprobó.

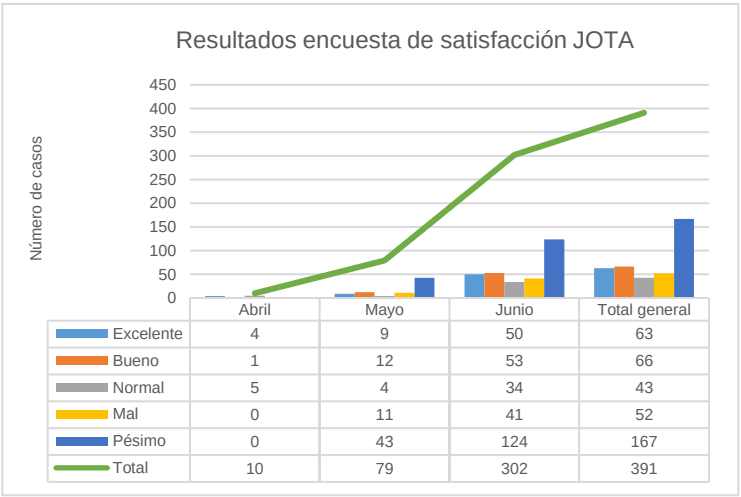
Desde que inicio el uso de la encuesta B, desde mayo 1 al corte del semestre, de 2.217 respuestas recibidas, el 58,86% manifestó satisfacción con el servicio mientras un 12,67% indico insatisfacción con el servicio recibido.

A modo general este canal obtuvo un incremento en la intención de calificación de los usuarios, ya que pasamos del 22% al 30%, adicionalmente en general el índice de satisfacción con la calificación “Muy satisfecho” obtuvo el 62% y con la calificación “Muy insatisfecho” el 28%.

3.3 AGENTE COGNITIVO JOTA

En el semestre, JOTA registró un total de 127.945 diálogos. Sin embargo, tenemos en cuenta en la ficha técnica los 59.518 casos correspondientes a los meses de abril a junio, fechas de implementación de la encuesta. Los resultados obtenidos se muestran a continuación:

Total casos atendidos	59.518
Cantidad de respuestas	391
Tipos de encuesta aplicadas	1
Efectividad	0,7%



	Abril	Mayo	Junio	Total general
Excelente	4	9	50	63
Bueno	1	12	53	66
Normal	5	4	34	43
Mal	0	11	41	52
Pésimo	0	43	124	167
Total	10	79	302	391

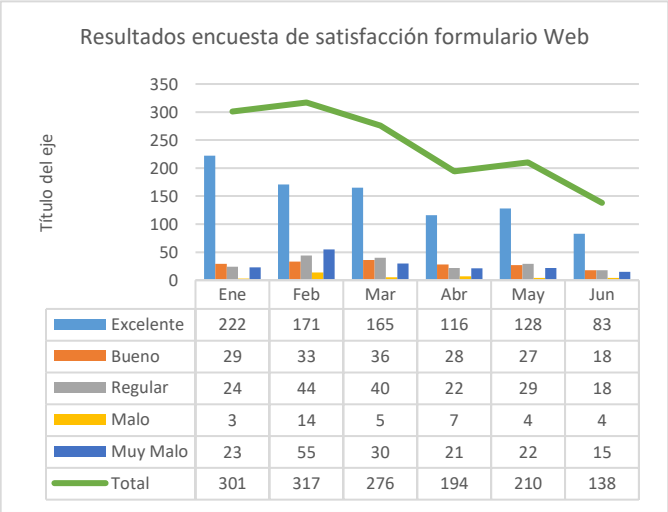
El canal ha tenido una evaluación progresiva significativa, teniendo en cuenta que para el mes de junio se evaluó el 77,24% de los casos registrados en todo el trimestre; el 32,99% de los usuarios calificaron con “Bueno” y “Excelente” el servicio del agente cognitivo; mientras que el 42,71% manifestaron insatisfacción, que puede ocurrir debido a que consideran a JOTA un asesor humano en lugar de como agente cognitivo, de ahí que su capacidad resolutiva se limite a ciertas intenciones y palabras clave.

A modo general este canal con la calificación “Muy satisfecho” obtuvo el 16% y con la calificación “Muy insatisfecho” el 42%.

3.4 Canal Formulario De Soporte

El mes de mayor calificación de este canal fue febrero, con un 22% del total de los casos. Los resultados en la encuesta de satisfacción muestran que el 62% de los usuarios califica como “excelente” el servicio prestado; mientras que un 12% manifiesta de insatisfacción.

Total casos atendidos	26.847
Cantidad de respuestas	1.436
Tipos de encuesta aplicadas	1
Efectividad	5,2%



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Excelente	222	171	165	116	128	83
Bueno	29	33	36	28	27	18
Regular	24	44	40	22	29	18
Malo	3	14	5	7	4	4
Muy Malo	23	55	30	21	22	15
Total	301	317	276	194	210	138

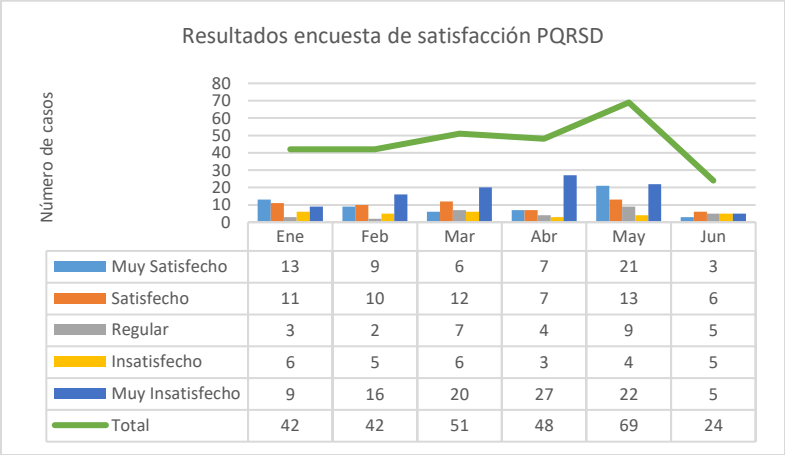
Es importante recordar que la encuesta de satisfacción de este canal es enviada al usuario vía correo electrónico tan pronto como la mesa de servicio da respuesta al ticket registrado, no obstante, queda sujeto a la voluntad del autor del caso realizar la calificación correspondiente, a pesar de la invitación a realizarlo.

A modo general este canal obtuvo un incremento en la intención de calificación de los usuarios, ya que pasamos del 3% al 5%, adicionalmente en general el índice de satisfacción con la calificación “Muy satisfecho” obtuvo el 62% y con la calificación “Muy insatisfecho” el 12%.

3.5 PQRSD

Los usuarios que registraron una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, tienen posibilidad de manifestar su grado de satisfacción con el servicio prestado en el canal desde el año 2017. Los resultados para el primer semestre de 2019 se muestran a continuación:

Total casos atendidos	2.958
Cantidad de respuestas	276
Tipos de encuesta aplicadas	1
Efectividad	9%



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Muy Satisfecho	13	9	6	7	21	3
Satisfecho	11	10	12	7	13	6
Regular	3	2	7	4	9	5
Insatisfecho	6	5	6	3	4	5
Muy Insatisfecho	9	16	20	27	22	5
Total	42	42	51	48	69	24

El mes con mayor número de calificaciones fue mayo, con el 25% sobre el total recibido. Referente al motivo de satisfacción/ insatisfacción de los usuarios, tenemos que el 48,31% de los usuarios calificó satisfactorio el tiempo de respuesta a la solicitud; el 40% estuvo satisfecho frente a la calidad del servicio recibido y 39% se manifestó a gusto con la respuesta recibida. Estos valores contrastan con un 23,60% de insatisfacción al tiempo de respuesta, 40% disgusto a la calidad del servicio y 43% de insatisfacción a la respuesta de la solicitud.

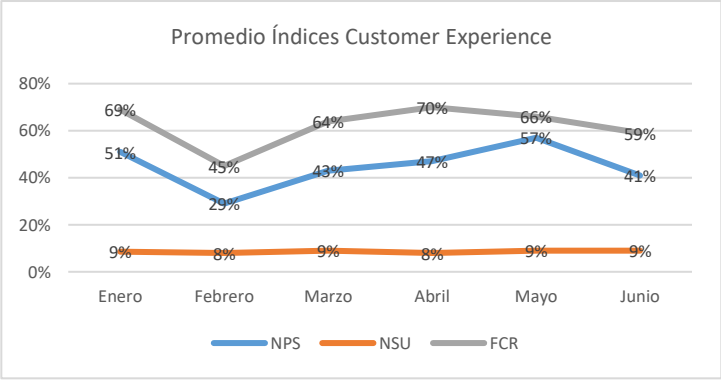
A modo general este canal obtuvo un incremento en la intención de calificación de los usuarios, ya que pasamos del 4% al 9%, adicionalmente en general el índice de satisfacción con la calificación “Muy satisfecho” obtuvo el 21%.

3.6 CUSTOMER EXPERIENCE

La comunicación telefónica con los usuarios para aplicar las preguntas de la encuesta tipo E, analiza el desempeño de tres indicadores: (i) NPS -Net Prometer Score o índice de recomendación de la marca (ii) NSU -Nivel de satisfacción al usuario y (iii) FCR -First Call Resolution o solución al primer contacto.

Para el primer semestre de 2019, los usuarios contactados manifestaron los siguientes niveles de satisfacción:

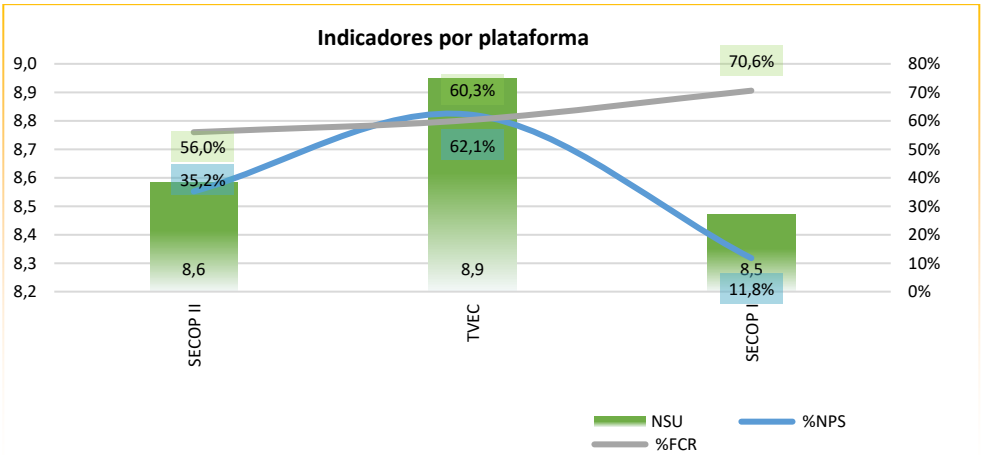
Total casos atendidos	1.200
Cantidad de respuestas	1.127
Tipos de encuesta aplicadas	1
Efectividad	94%



El promedio semestral en el índice NPS (recomendación de la marca) es del 45%, donde el 58% de los encuestados son promotores de la marca y por lo tanto del soporte recibido para el uso del sistema de compra y contratación pública.

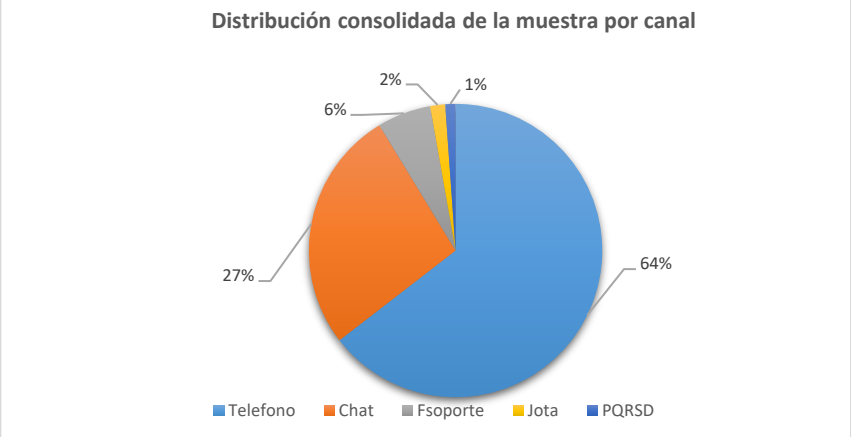
El NSU (nivel de satisfacción del usuario), calificado en una escala de 1-10, obtuvo un resultado promedio semestral de 9 puntos.

Finalmente, el índice FCR (solución primer contacto) percibido presenta un resultado promedio semestral del 62%, del cual solo el 60% de los encuestados manifestó haber solucionado sus requerimientos al primer contacto. A continuación, se muestran los resultados de estos indicadores por plataforma:



4 CONCLUSIONES

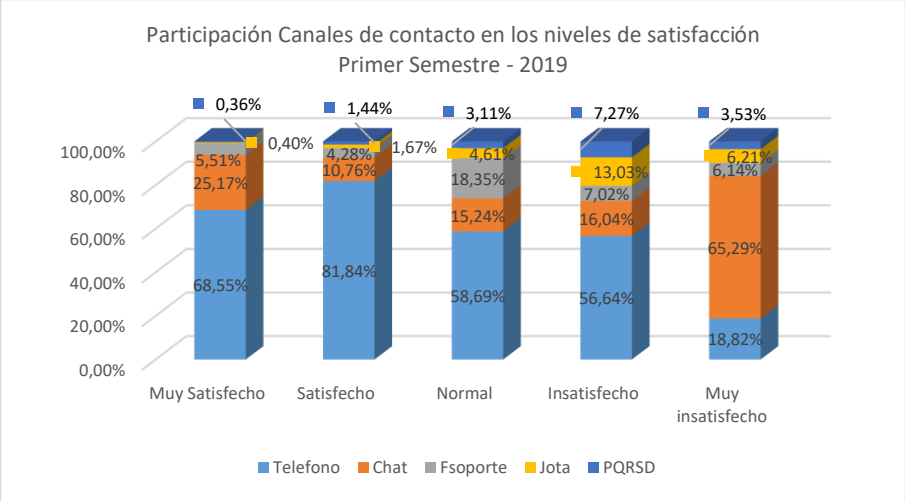
Del total de las encuestas respondidas, la distribución en la siguiente grafica muestra que el canal de mayor participación de respuesta por parte de los usuarios corresponde al telefónico y la de menor corresponde a PQRSD:



Asimismo, al analizar la distribución de las respuestas obtenidas durante el primer semestre de 2019 en los niveles de satisfacción para cada canal, obtenemos las siguientes cifras:

	Teléfono	Chat	F. Soporte	Jota	PQRSD	Total	%
Muy Satisfecho	10744	3945	885	63	59	**15.696**	**66%**
Satisfecho	3231	425	171	66	59	**3.952**	**17%**
Normal	547	142	177	43	30	**939**	**4%**
Insatisfecho	226	64	37	52	29	**408**	**2%**
Muy insatisfecho	506	1755	166	167	99	**2.693**	**11%**

Donde el mayor resultado para “Muy Satisfecho” lo obtiene el canal telefónico, mientras que el mayor resultado para “Muy insatisfecho “lo obtiene el canal de chat, representado así en la siguiente gráfica:



En el canal telefónico, la calificación “Muy Satisfecho” y “Satisfecho” obedece a:

- Restructuración del IVR
- Flujos de atención acorde con el modelo operativo
- Tiempo promedio de espera: 41 segundos

- Duración Promedio de la conversación 00:15:53
- Productividad promedio de los asesores: 3,3 casos atendidos por hora
- Documentación de elementos en la base de conocimiento, en construcción permanente desde el año 2018, que permiten al asesor conocer las actuaciones frente a las situaciones que requieren los usuarios, distribuidas en 83 validaciones, 98 errores conocidos y 130 lineamientos.

Mientras que en el chat, la disminución de la satisfacción obedece a:

- Dificultades de comunicación ágil, es importante mencionar que durante los días del 10 al 17 el canal presento fallas lo que represento impacto tanto en el servicio como en las estadísticas reportadas para el semestre.
- Cambio de la herramienta tecnológica que provee este servicio
- Tiempo de promedio de espera: 4 minutos 10 segundos
- Duración Promedio de la conversación 00:20:44
- Productividad de los asesores de: 3,8 casos atendidos por hora

En cuanto a JOTA, a pesar de su mayor disponibilidad de respuesta a la consulta de los usuarios, el agente cognitivo no obtiene un resultado favorable, a pesar de su incremento en el número de respuestas entrenadas, pasando de 79 a 110 y 49 respuestas mejoradas, resultado de la validación de las conversaciones de chat con los agentes para detectar las consultas frecuentes candidatas a entrenamiento así como la forma en que son realizadas por los usuarios detectando la forma de realizar las consultas.

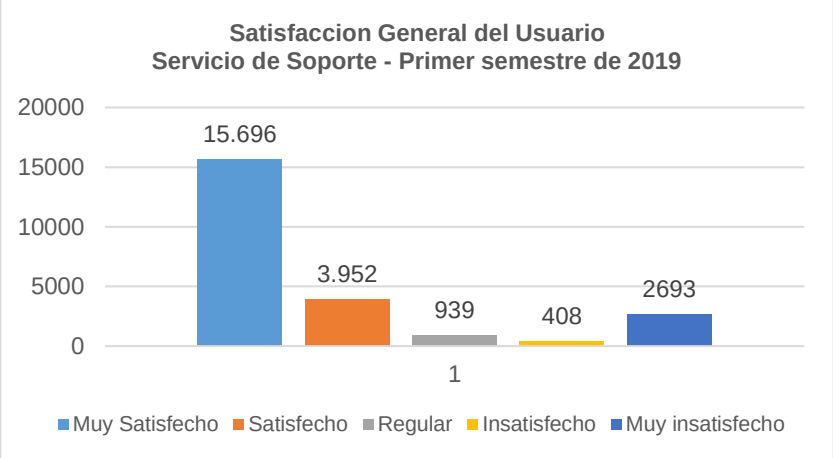
Adicionalmente, su encuesta de satisfacción tiene una participación baja, teniendo en cuenta que solo pocas respuestas entrenadas cuentan con encuesta de satisfacción. Para esto, es necesario continuar con la configuración de las intenciones entrenadas sobre JOTA para incluir dicha encuesta y así conocer más a profundidad la percepción de los usuarios sobre el agente cognitivo.

Para el formulario de soporte, independiente de que hay mayor uso de este canal por facilitar el rápido registro de casos ante la mesa de servicio, solamente obtuvo una participación del 6% en el total de la población que dio respuesta a la encuesta de satisfacción indicando que el servicio que recibe por este canal en promedio es normal.

Durante el primer semestre de 2019 adelantamos esfuerzos que nos conlleven a establecer una nueva encuesta de satisfacción que facilite la interacción de los usuarios y superar las dificultades actuales, para incentivar su respuesta y establecer una comunicación entre el usuario y la mesa de servicio abierta dándonos a conocer su opinión como herramienta que facilite el acercamiento a la percepción del usuario.

En general, un resultado del 66% de los usuarios opina estar **Muy Satisfecho** con el servicio de soporte de la mesa de servicio, a continuación, esta tabulación:

Muy Satisfecho	66%
Satisfecho	17%
Regular	4%
Insatisfecho	2%
Muy insatisfecho	11%

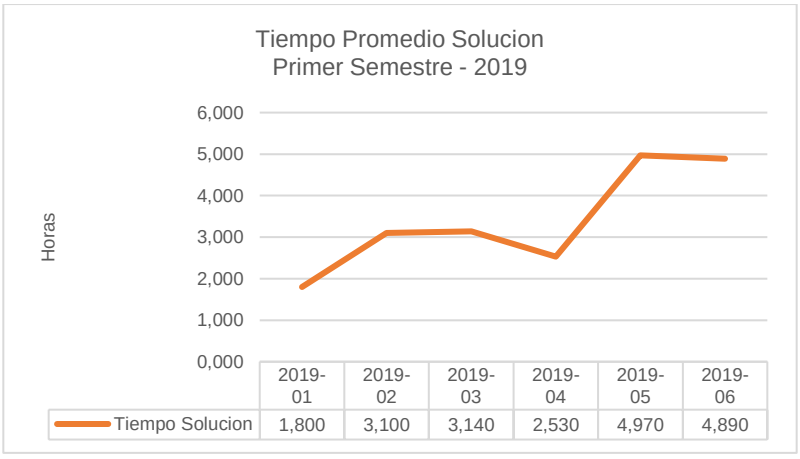


Resultados que se deben a:

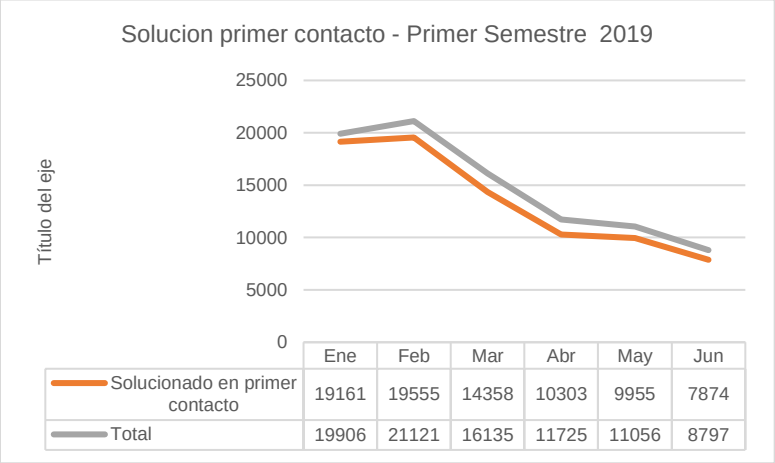
- Disposición operativa del personal para la atención de las operaciones internas
- Seguimiento permanente del estado de las solicitudes y anticipación a posibles vencimientos en los tiempos de atención
- Distribución eficaz de los casos.

Comportamiento que se deriva de la siguiente de la gestión operativa del servicio, administrada durante el primer semestre de 2019:

- Tiempo promedio de solución: El tiempo promedio de solución de casos que son escalados es de 3,4 horas.



- Solución al primer contacto: En promedio el 92% de los casos son resueltos en primer contacto FCR (First Call Resolution).



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Solucionado en primer contacto	19161	19555	14358	10303	9955	7874
Total	19906	21121	16135	11725	11056	8797

Actividad	Fecha	Nombre	Cargo/perfil
Elaboró	04/07/2019	Sandra Catalina García Mesa	Contratista con rol de gestor de calidad
Revisó	11/07/2019	Marilen Villalba Mayorga	Contratista con rol de líder de operaciones
Aprobó	11/07/2019	Dana Shirley Pineda Marín	Subdirector de Información y desarrollo tecnológico