



Superintendencia de Puertos y Transporte
República de Colombia



SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

INFORME DE GESTION DEL SERVICIO CALL CENTER



- 1. LÍNEA 018000915615 Y 3902000**
- 2. # 767 OPCIÓN 3 - CÓMO CONDUZCO**

Bogotá, Septiembre 2015



1. LÍNEA 018000915615 Y 3902000 ATENCION A NIVEL NACIONAL

OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

La Superintendencia de Puertos y Transporte a través del Canal de atención al Ciudadano, presenta los resultados o estadísticas del servicio de Centro de contacto/mesa de ayuda para el mes de Septiembre de 2015.

El Call Center y Mesa de Ayuda, es atendido por 19 Agentes, quienes atienden los ciudadanos y supervisados, de acuerdo a los niveles definidos, como son:

Nivel	Número Agentes	Descripción
Nivel 1	14	Atienden el canal telefónico a través de las líneas 018000915615 y el 3902000
Nivel 2	4	Atienden el canal presencial, es decir los supervisados que van directamente a las oficinas de la Superintendencia, adicional manejan el canal email y se encargan de realizar los escalamientos de las solicitudes que no están en el alcance de ser atendidas por el Nivel 2 para los Sistemas Vigía y Taux a los funcionarios encargados de la Superintendencia de Puertos y Transporte
Nivel 3	1	Atiende las solicitudes de reportes en el Sistema Vigía que se realizan por parte de funcionarios de la Superintendencia

El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, y los resultados de los niveles de servicio, y aspectos relevantes del nivel de satisfacción de los ciudadanos.

Canales atendidos:

- Telefónico:

Línea 01 8000 915615 y 3902000

- Correo electrónico:

callcentertasa@supertransporte.gov.co

callcentervigia@supertransporte.gov.co

- Presencial:

Atención personalizada al ciudadano



- Buzón de voz

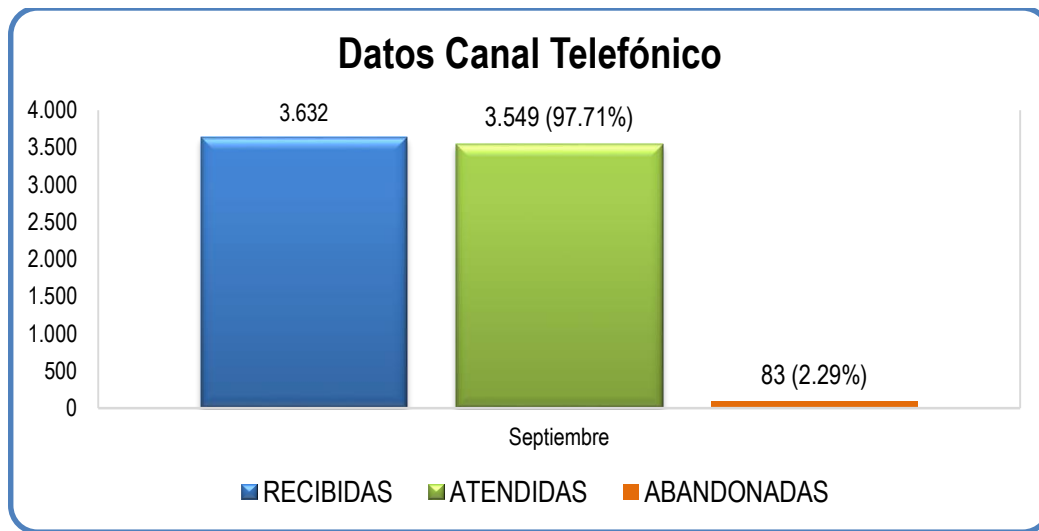
Son los mensajes que dejan los usuarios que llaman a las líneas 018000915615 y 3902000 en el horario no hábil.

El Call Center atiende los temas de:

- Sistema Nacional de Supervisión al Transporte Vigía (para las delegadas de Transito, Puertos y Concesiones)
- Sistema de Recaudo Tasa de Vigilancia
- Para consultar el estado de peticiones, quejas y reclamos
- Para otro tipo de información

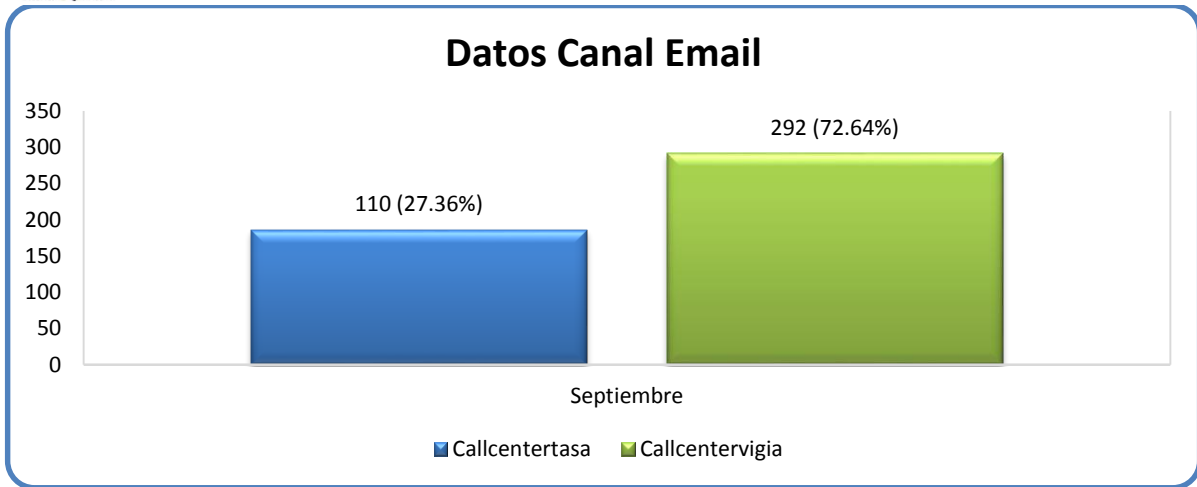
ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO

Durante el periodo de Septiembre de 2015, se recibieron en total 3.632 llamadas, de las cuales fueron atendidas el 97.71% (3.549 llamadas). El 2.29% corresponden a llamadas abandonadas por parte del usuario (83 llamadas).

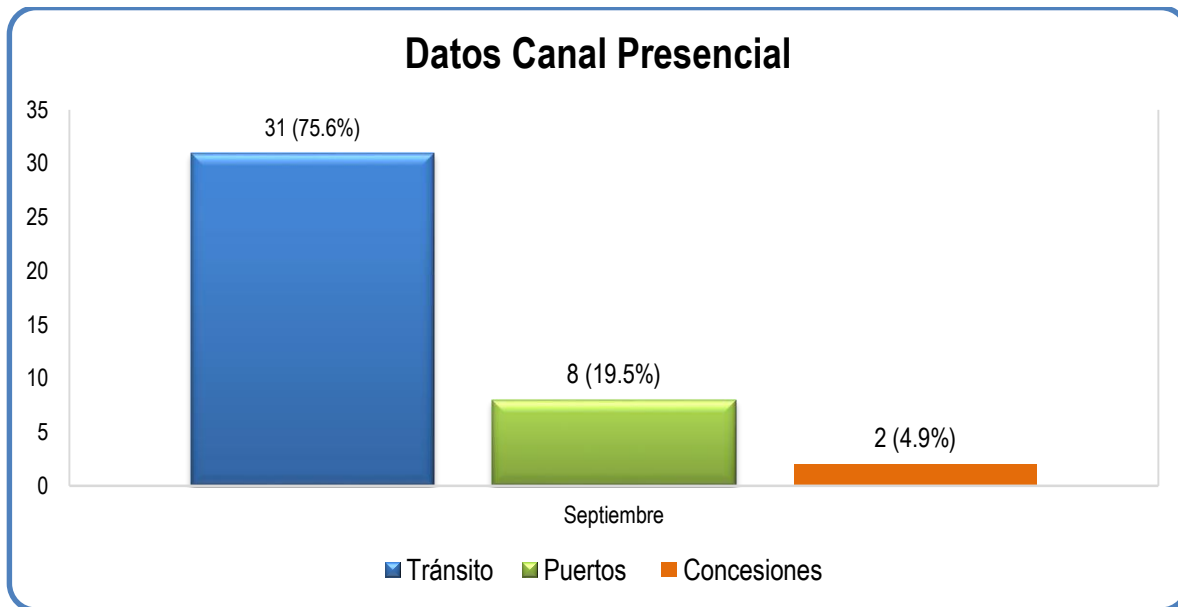


Correos recibidos y gestionados para los buzones de correo electrónico: callcentertasa@supertransporte.gov.co y callcentervigia@supertransporte.gov.co

Se recibieron 402 correos de los cuales fueron gestionados el 100%, correspondiendo a [callcentervigia](mailto:callcentervigia@supertransporte.gov.co) 292 (72.64%) y a [callcentertasa](mailto:callcentertasa@supertransporte.gov.co) 110 (27.36)%



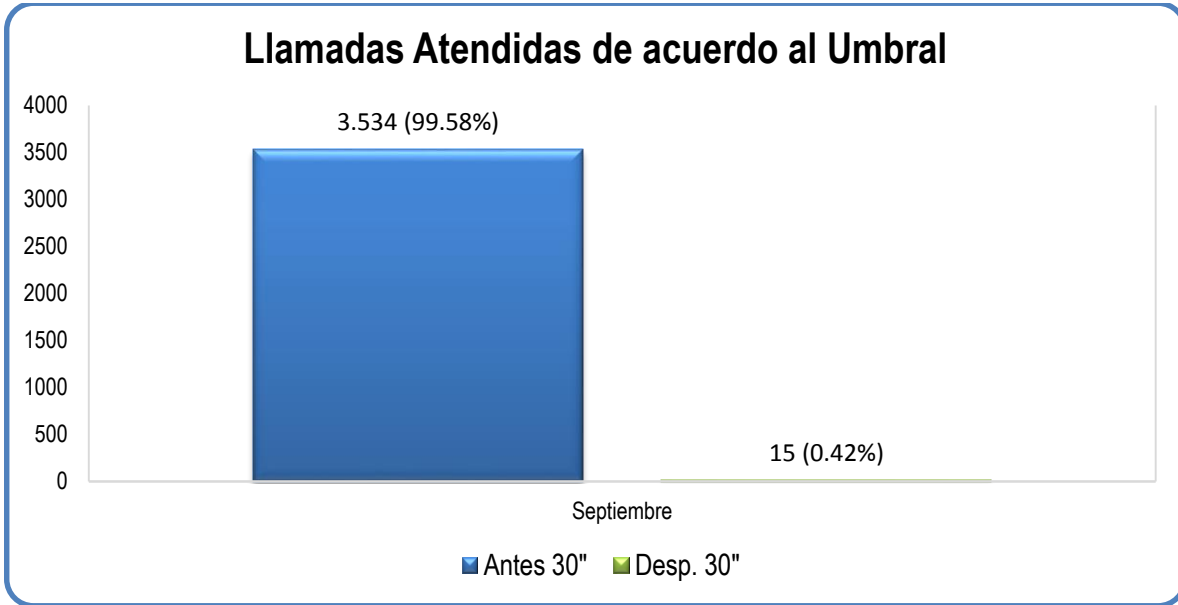
En el canal presencial se recibieron 41 supervisados y se atendió el 100% (Para las tres delegadas: Puertos, Tránsito y Concesiones)



En cuanto al porcentaje de llamadas contestadas antes de 30 segundos, se alcanzó el 99.58% (3.549 llamadas),

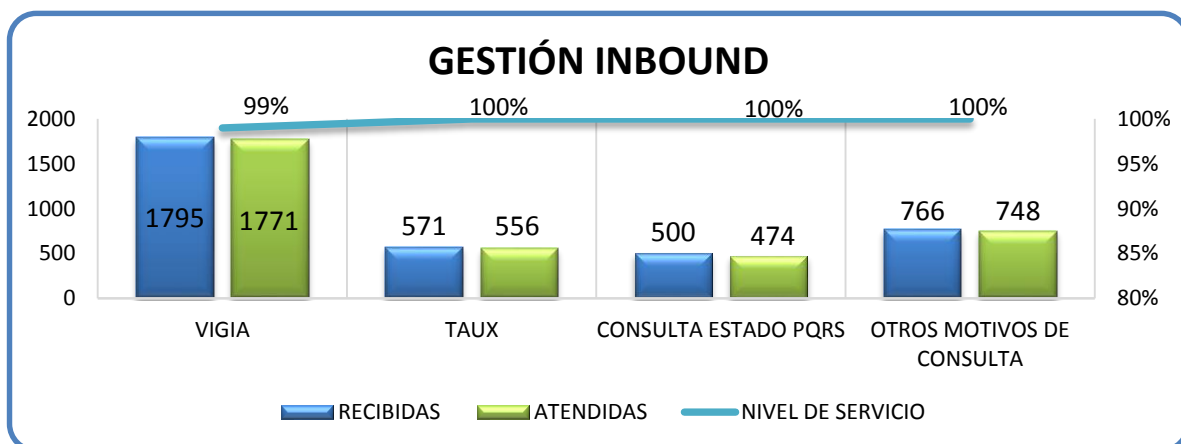


entre 31 a 45 segundos se alcanzó el 0.79 % (47 llamadas), de 46 a 60 segundos se alcanzó el 0.67% (40 llamadas) y después de 60 segundos se alcanzó el 7.56% (446 llamadas).



CANAL TELEFÓNICO

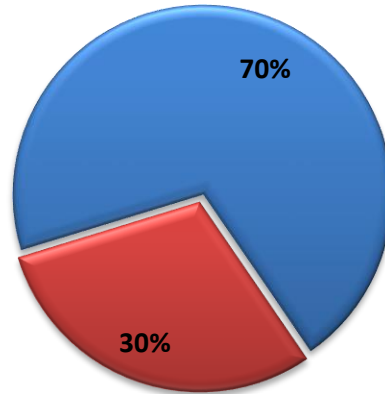
Este canal maneja un horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los días sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Contamos con la línea 01800915615 a Nivel Nacional y en Bogotá la línea fija 3902000.



La participación de las dos líneas (018000915615 / 3902000) es el siguiente:

Participación por Líneas Telefónicas

■ 018000915615 ■ 3902000



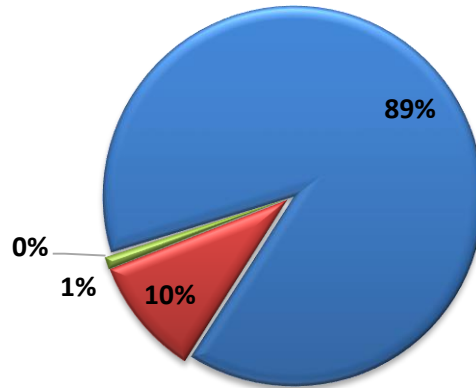
ESTADÍSTICAS POR CANAL DE ATENCION

Canales	Solicitudes Atendidas	Porcentaje
Teléfono	3.549	88,77%
Email	402	10,06%
Presencial	41	1,03%
Buzón de Voz	6	0,15%
Total General	3.998	100,00%

El canal telefónico es el que más se utiliza, con un total 3.998 Llamadas atendidas que corresponde al 88.77% del total de solicitudes atendidas para todos los canales.

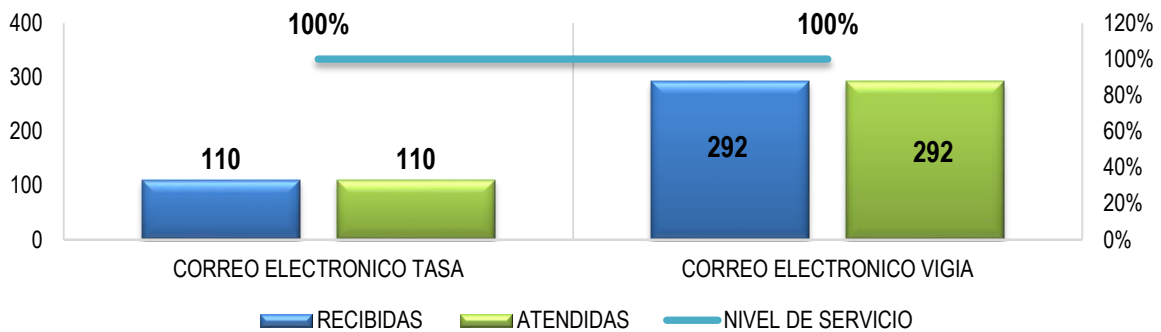
Registros por canal de Atención

■ Telefono ■ Email ■ Presencial ■ Buzón de Voz



CANAL CORREO ELECTRÓNICO

CANAL EMAIL





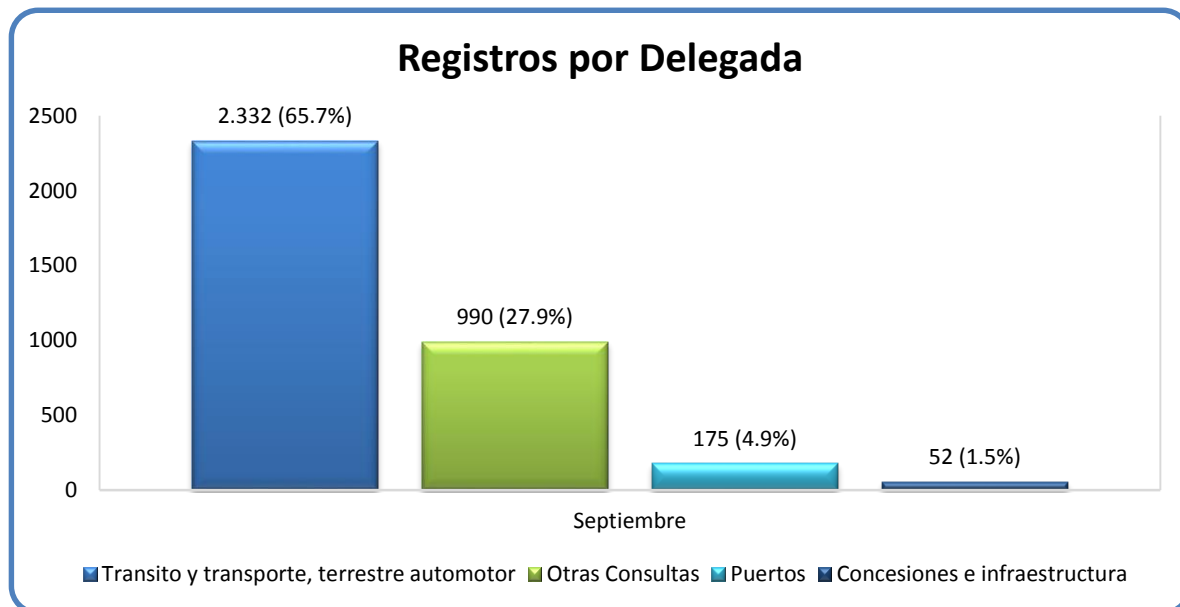
MOTIVOS DE CONSULTA REPORTE DE TIPIFICACIÓN

Para el periodo de Septiembre se obtienen las siguientes estadísticas para el Top de 10 de motivos de consulta:



ESTADÍSTICAS POR DELEGADA

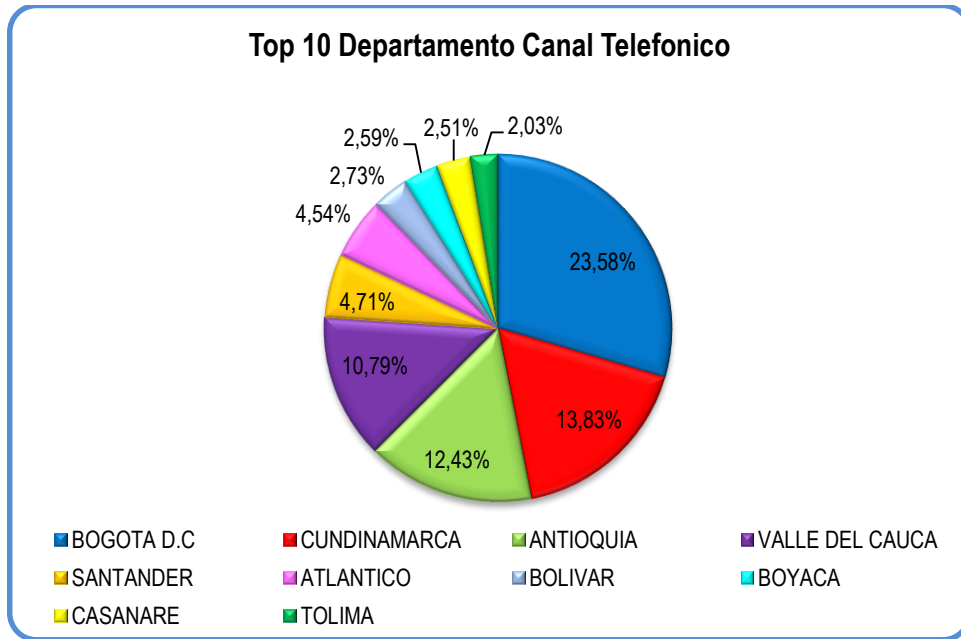
Para el registro de las Delegadas manejamos 4 opciones: Tránsito y Transporte, Puertos, Concesiones e Infraestructura, Otras Consultas. En Otras Consultas se registran los casos en los que la tipificación corresponde a Información General (Inf No Operativa), Orfeo, Atención al Ciudadano, para estos casos no aplica una delegada.





ESTADÍSTICAS POR DEPARTAMENTO EN EL TOP 10

Los Departamentos que encabezaron el Top 10, con el mayor número de contactos atendidos son los que se observan a continuación:

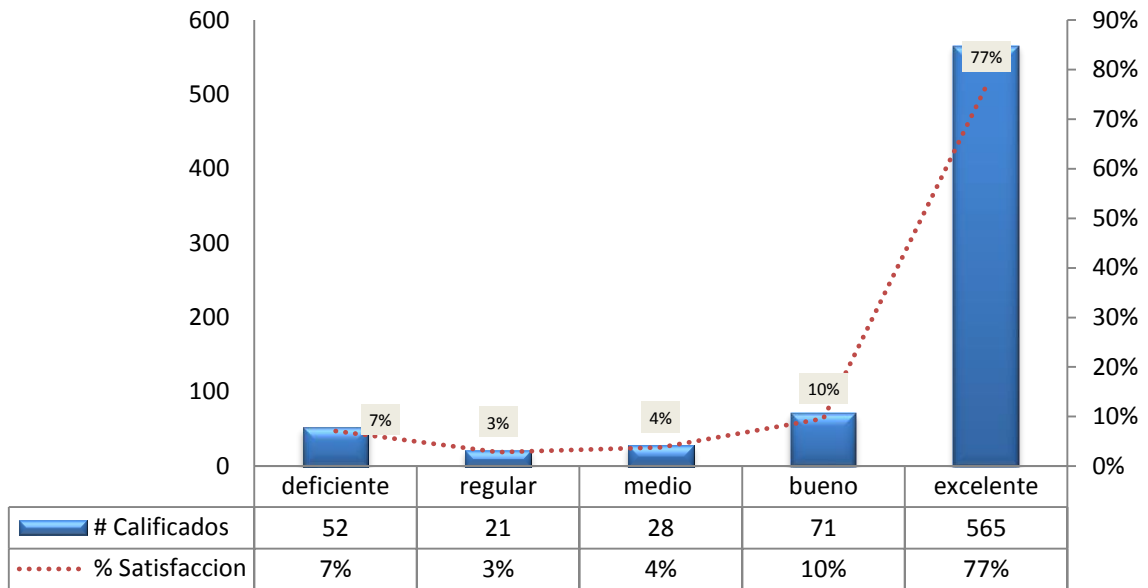


EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Como percepción del servicio prestado por la Superintendencia de Puertos y Transporte, se realiza la encuesta de satisfacción de usuario final. La cual tiene como objetivo conocer la evaluación de nuestros vigilados frente a los servicios de atención al usuario que presta la línea telefónica de la entidad.

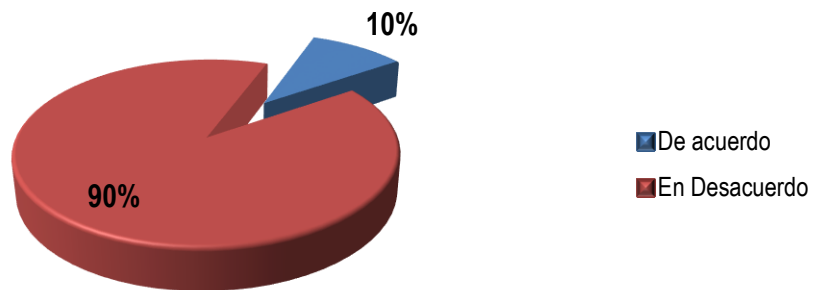
ATRIBUTO DEL SERVICIO	MODELO DE PREGUNTA:
Satisfacción general	Utilizando las teclas de su teléfono donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido.
Resolución en el primer contacto	El agente resolvió su inquietud en esta llamada?, marque 1 si está de acuerdo, 2 si está en desacuerdo.
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.

Pregunta 1. Satisfacción General

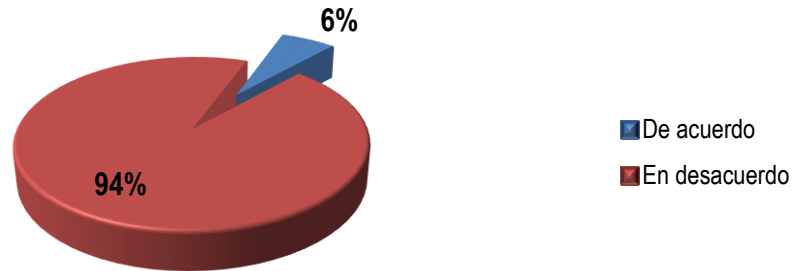


Esta evaluación se realiza a través del método de respuesta del menú de opciones de IVR de nuestras líneas de información en la cual el usuario califica de 1 a 5 donde 5 es Excelente y 1 es deficiente en relación a la atención recibida.

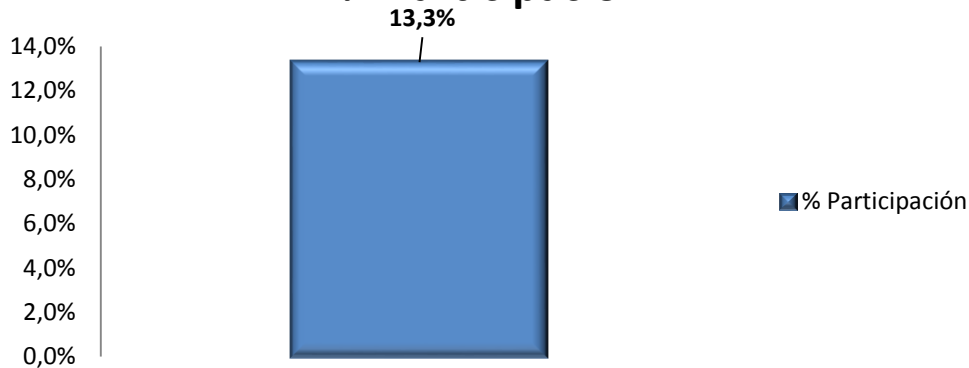
El agente resolvió su inquietud en esta llamada?



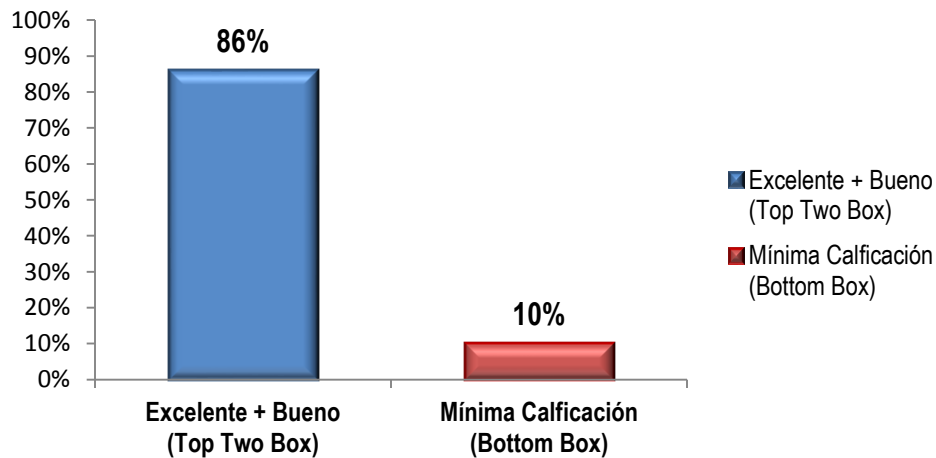
Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender su llamada?



% Participación



Grado de Satisfacción General



El grado de satisfacción global de nuestros vigilados frente a los servicios prestados nos



Superintendencia de Puertos y Transporte
República de Colombia



muestra que el 86% de los encuestados se encuentran satisfechos con la atención recibida. El Puntaje más altos (Bueno + Excelente) nos define la cantidad de personas que de acuerdo a la percepción se sintieron mejor atendidos. Por otro lado el Puntaje Mínimo percibido nos relaciona la cantidad de respuestas “deficientes” frente al total de encuestados durante el mes de Septiembre.

Call Center Supertransporte
Oficina de Informática y Estadística



2. # 767 OPCION 3 COMO CONDUZCO - ATENCION A NIVEL NACIONAL

OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

La Superintendencia de Puertos y Transporte a través del Canal de atención al Ciudadano, presenta los resultados o estadísticas del servicio de Centro de contacto para el mes de Septiembre de 2015.

El Call Center, es atendido por 2 Asesores en turno 7*24.

El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, y los resultados de los niveles de servicio.

Canales atendidos:

- Telefónico:

#767 Opción 3 Cómo Conduzco?

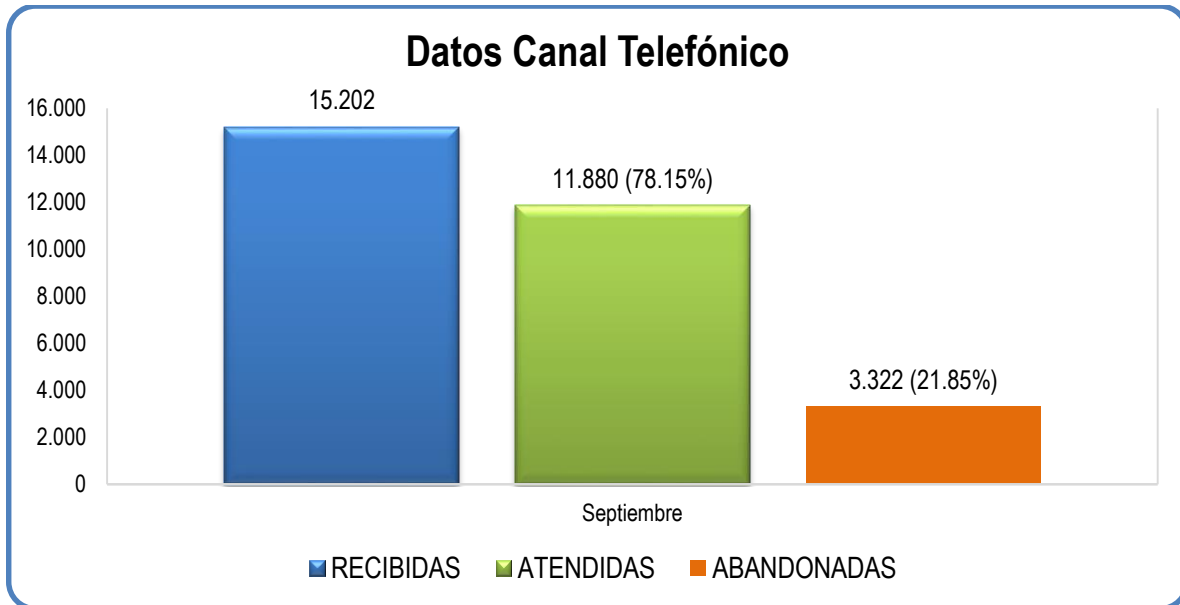
El Call Center atiende los temas de:

- Registrar las denuncias de los ciudadanos relacionadas a las infracciones de tránsito en las vías nacionales para los vehículos de Transporte Intermunicipal, Transporte de Carga y Transporte Especial.
- Registrar las denuncias para el tema Relaciones Económicas – Transporte de Carga
- Envío de email a las empresas para las que se reciben denuncias



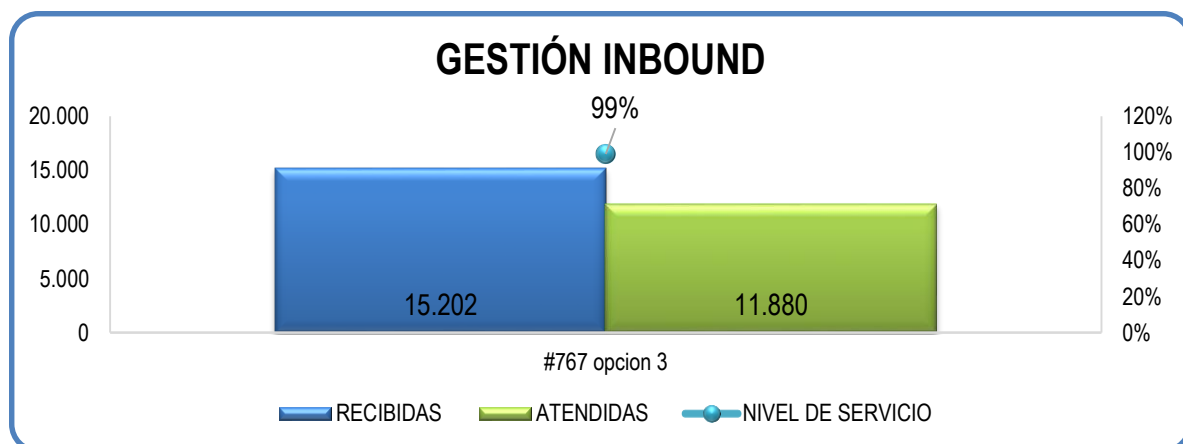
ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO

Durante el periodo de Septiembre de 2015, se recibieron en total 15.202 llamadas, de las cuales fueron atendidas el 78.15% (11.880 llamadas). El 21.85% corresponden a llamadas abandonadas por parte del usuario (3.322 llamadas).



CANAL TELEFÓNICO

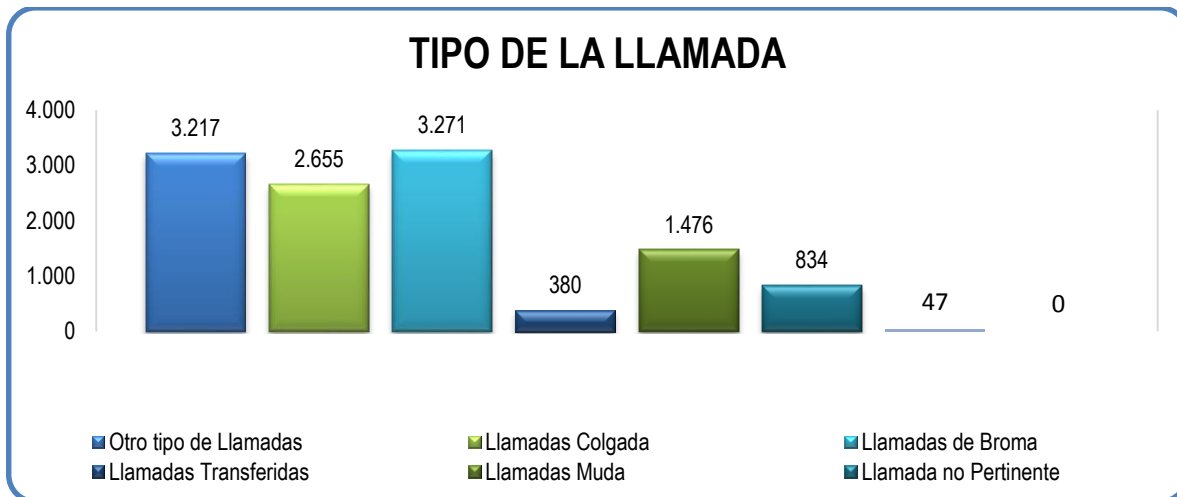
Este canal maneja un horario 7*24





MOTIVOS DE CONSULTA REPORTE DE TIPIFICACIÓN

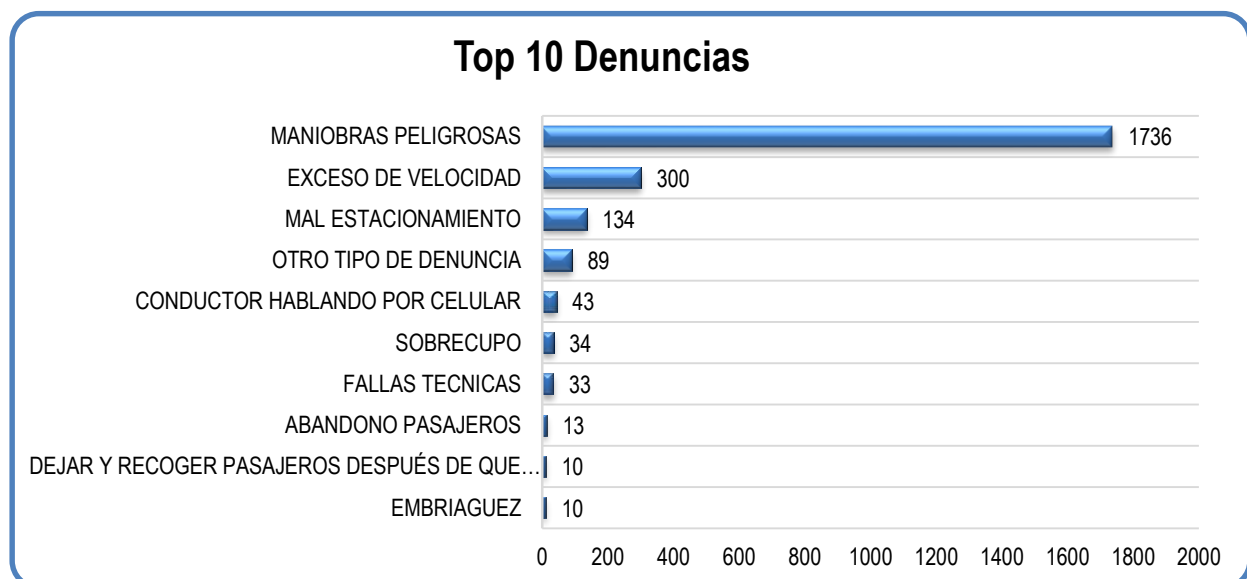
Las 11.880 llamadas atendidas para el periodo de Septiembre se encuentran distribuidas por tipo de llamada de la siguiente manera



El 69.27% de las llamadas atendidas corresponden a llamadas no efectivas como: Llamadas de Broma, Caída, Colgada, Muda y no Pertinente que son llamadas que se atienden y no tienen nada que ver con el #767 Opción 3 – Cómo Conduzco?

ESTADÍSTICAS POR TIPO DE DENUNCIA

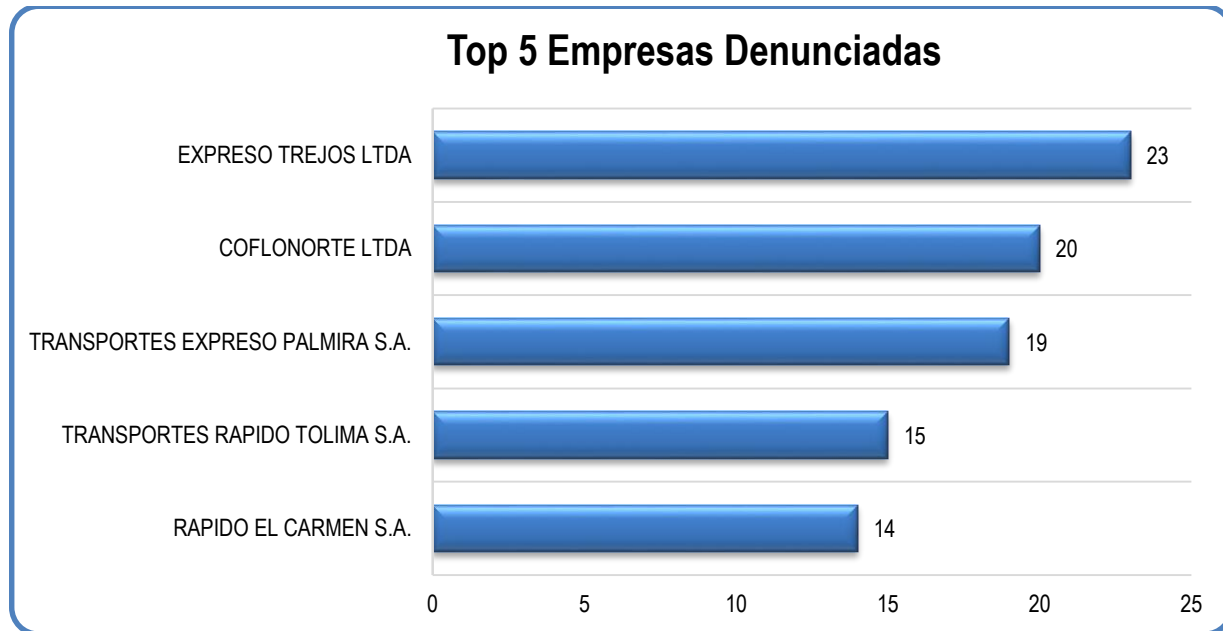
Para el periodo de Septiembre se obtienen las siguientes estadísticas para el Top 10 de Tipo de Denuncias:





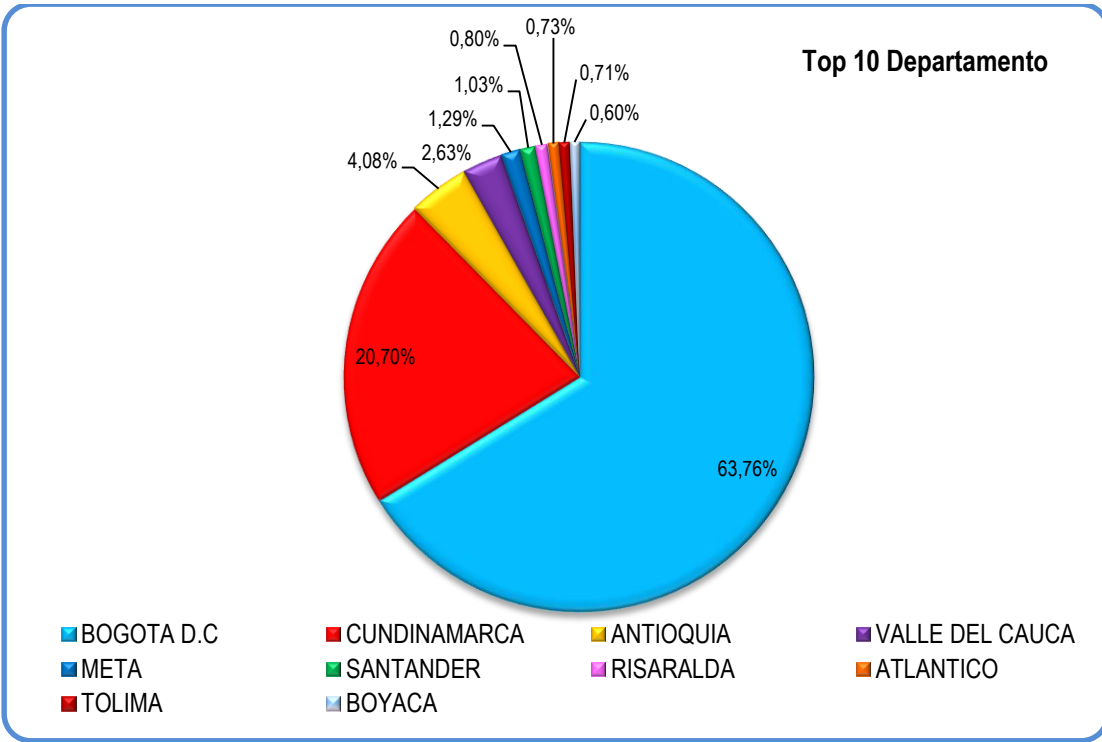
ESTADÍSTICAS POR EMPRESAS EN EL TOP 5

Las Empresas que encabezaron el Top 5, con el mayor número de denuncias recibidas son los que se observan a continuación:



ESTADÍSTICAS POR DEPARTAMENTO EN EL TOP 10

Los Departamentos que encabezaron el Top 10, con el mayor número de contactos atendidos son los que se observan a continuación:



Call Center Supertransporte
Oficina de Informática y Estadística