Informe de Gestión Marzo 2024

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Reporte de Novedades de tecnología

PENDIENTES Y CERRADOS

- Durante el mes de marzo 2024 se presentaron 3 incidencias de las cuales 1 afecto a nivel general y las otras 5 fueron en diferentes capitanías, las novedades presentadas fueron las siguientes:

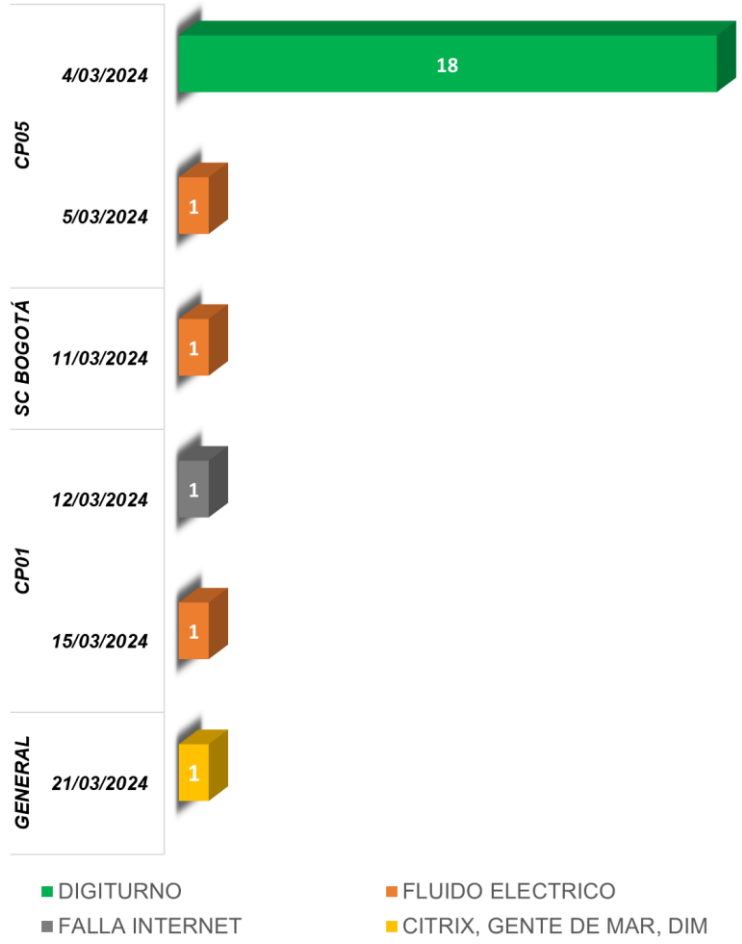
- ***DIGITURNO:*** Novedad asociada a la pantalla del atril, se realizaron pruebas con los técnicos y se determino que se debía hacer el cambio correspondiente del equipo ya que la falla no se soluciono. El cambio se realizara en la primera semana del mes de abril.

- ***FLUIDO ELECTRICO:*** Presentamos novedad en el fluido eléctrico en las capitanías de CP05 el día 5 de marzo, duro 2 horas la falla; en SC Bogotá el día 11 de marzo tuvimos intermitencia en las horas de la mañana y en CP01 el día 15 de marzo tuvimos 5 horas de falla.

- ***INTERNET:*** Tuvimos incidencia en el internet de la capitanía CP01 el día 12 de marzo la cual duro media hora.

- ***CITRIX, GENTE DE MAR, DIM:*** Presentamos ventana de mantenimiento el día 20 de marzo en las horas de la tarde, lo cual genero conflicto en la base de datos y no permitía realizar las consultas o validaciones necesarias en las herramientas. Duramos 2 horas con la novedad.

Bitácora Marzo 2024



Outsourcing

Seguimiento de personal

- Para el mes de marzo del 2024 se contó con una planta de 17 agentes, distribuidos en las capitanías de Sede Central 10 agentes, capitanía de Cartagena 2 agentes, Buenaventura 3 agentes y Santa Marta 2 agentes.

- Se presentaron las siguientes novedades con el personal:



Ingresos

- Tuvimos ingreso de Cesar Alejandro Leon el día 14/03/2024

Retiros

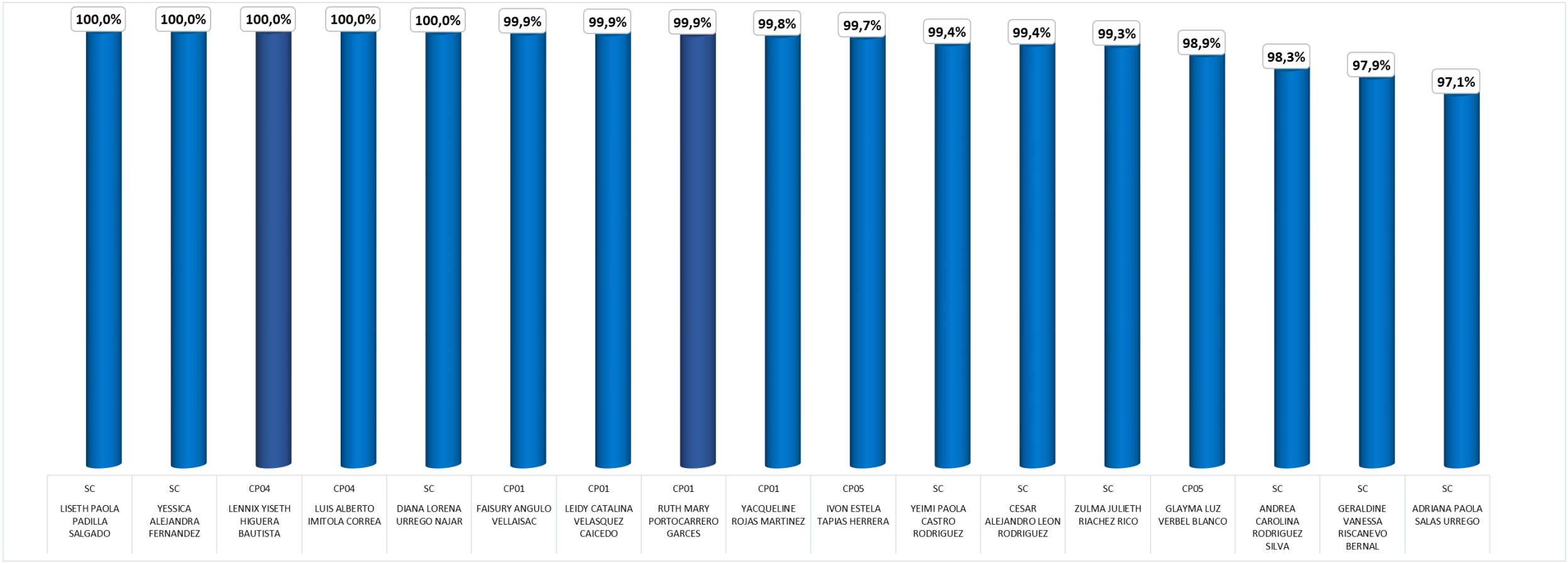
- Retiro de la embajadora Carolina Henríquez el día 04/03/2024
- Se finalizó contrato a Leidy Angulo el día 04/03/2024

Cambios

- Se reincorporo Faisury Angulo de su licencia de maternidad el día 5/03/2024

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Adherencia de Personal

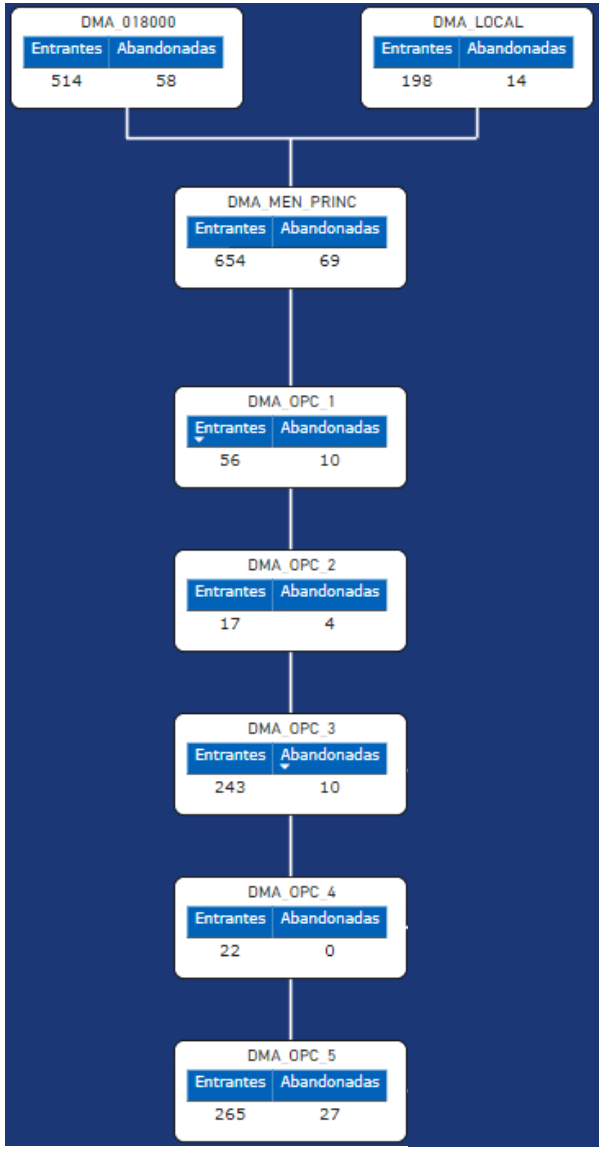


- El promedio general de la adherencia para el mes de marzo quedo en 99,4%, presentamos una mejora con relación con al mes anterior.
- Presentamos retardos en las diferentes capitanías, sin embargo, el porcentaje más alto se sigue presentando en SC Bogotá, ya se realizaron las respectivas retroalimentaciones con las embajadoras.
- En los auxiliares hubo embajadores reincidentes ya que se excedieron de su horario de almuerzo, se realizaron las retroalimentaciones correspondientes y se evidencio una mejora para la semana 3 y 4 del mes.

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Línea de entrada – Tráfico





Comportamiento IVR

- ***Línea de atención 018000115956 participación 72,1 %***
- ***Línea de atención 3286800 participación 27,8%.***

Ingresaron al menú principal 91,8% de transacciones distribuyéndose en las opciones 1 a la 5 de la siguiente manera:

- ***DMA OPC 5 : Paso directo Agente***

Participación tráfico 40,5%, para esta opción presentamos la disminución de 133 llamadas a comparación del mes anterior

- ***DMA OPC 3 : Información de Trámites***

Participación tráfico 37,1%, para esta opción presentamos la disminución de 47 llamadas a comparación del mes anterior

- ***DMA OPC 1 : Consulta de puntos de atención***

Participación tráfico 8,5%

- ***DMA OPC 4 : Acompañamiento Sede Electrónica***

Participación tráfico 3,3%

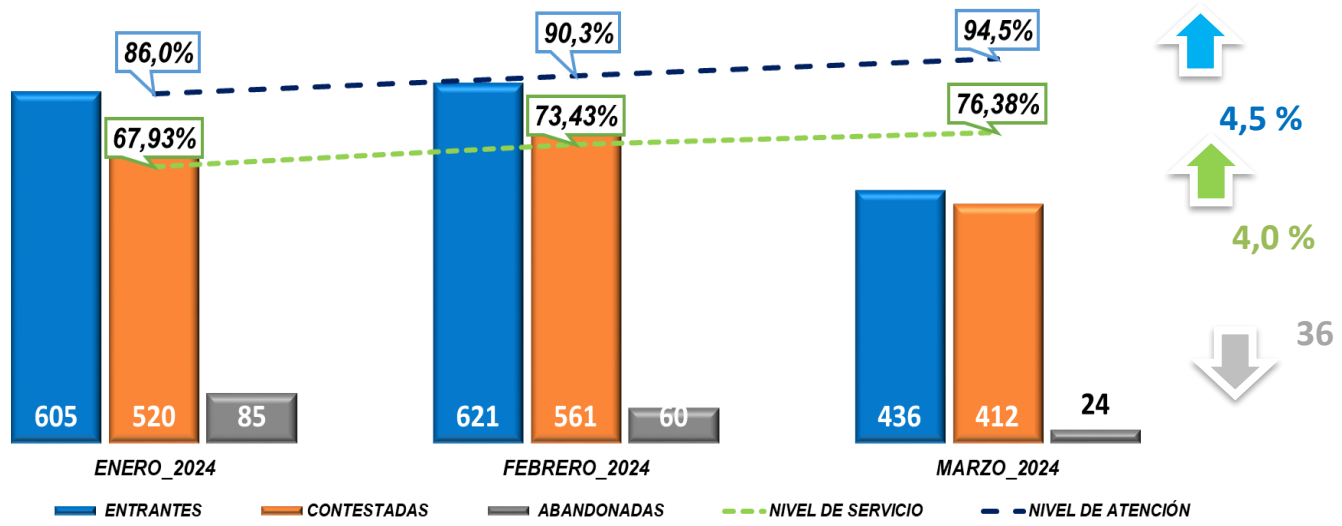
- ***DMA OPC 2 : Medios de Pago***

Participación tráfico 2,1%

Outsourcing

Línea de entrada – Tráfico

MES	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	CONTESTADAS <20 SEG	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO	TIEMPO CONVERSACIÓN
ENERO_2024	605	520	85	411	67,93%	86,0%	14,0%	0:13:59
FEBRERO_2024	621	561	60	456	73,43%	90,3%	9,7%	0:12:20
MARZO_2024	436	412	24	333	76,38%	94,5%	5,5%	0:11:18



- ***TRÁFICO DE LLAMADAS:*** *disminuyo en un 29,7%, esto lo podemos asociar a que en este mes solo tuvimos 18 días laborales, y entre estos días tuvimos semana santa en la cual solo atendimos 2 días, pero el trafico fue solo de 24 llamadas el 26 de marzo y 17 llamadas el 27 de marzo.*

- ***TMO:*** *Se presento una disminución en el tiempo de atención de 01:02 min, esta mejora se pudo presentar ya que las embajadoras tienen un mejor manejo de sus herramientas.*

- ***NA y NS :*** *Se evidencia mejora en los dos indicadores, en el nivel de servicio hubo un aumento del 3,1%, garantizando la atención del 94 % de las llamadas entrantes. En la atención de llamadas en umbral mejoro en 4,2% ,teniendo el 76,3% llamadas con atención oportuna.*

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

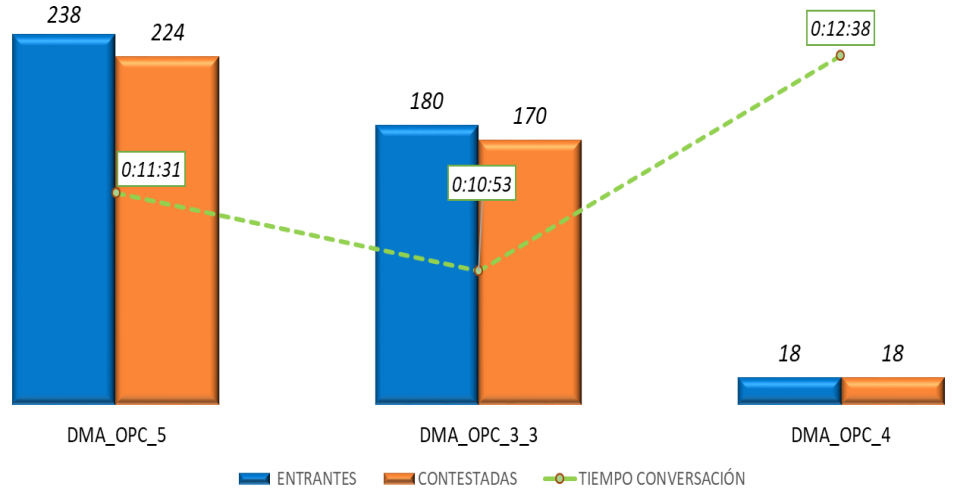
Línea de entrada – Tráfico por Skill

MES	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	CONTESTADAS <20 SEG	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO	TIEMPO CONVERSACIÓN
DMA_OPC_5	238	224	14	179	75,2%	94,1%	5,9%	0:11:31
DMA_OPC_3_3	180	170	10	139	77,2%	94,4%	5,6%	0:10:53
DMA_OPC_4	18	18	0	15	83,3%	100,0%	0,0%	0:12:38

- ***DMA _OPC5 (PASO DIRECTO AGENTE):*** *Este es el Skill con mayor participación por parte de los usuarios con el 54,5%. Presentamos una disminución en el TMO de 1 minuto con respecto al mes anterior. Presentamos mejora en nuestros niveles NS, NA y abandono a comparación del mes anterior.*

- ***DMA _OPC3 (INFORMACIÓN DE TRAMITES):*** *Skill con la segunda participación 41,2%, para este mes el TMO tuvo mejora en 2 minutos menos en la duración de la llamada y presentamos mejora en nuestros niveles NS, NA y abandono a comparación del mes anterior.*

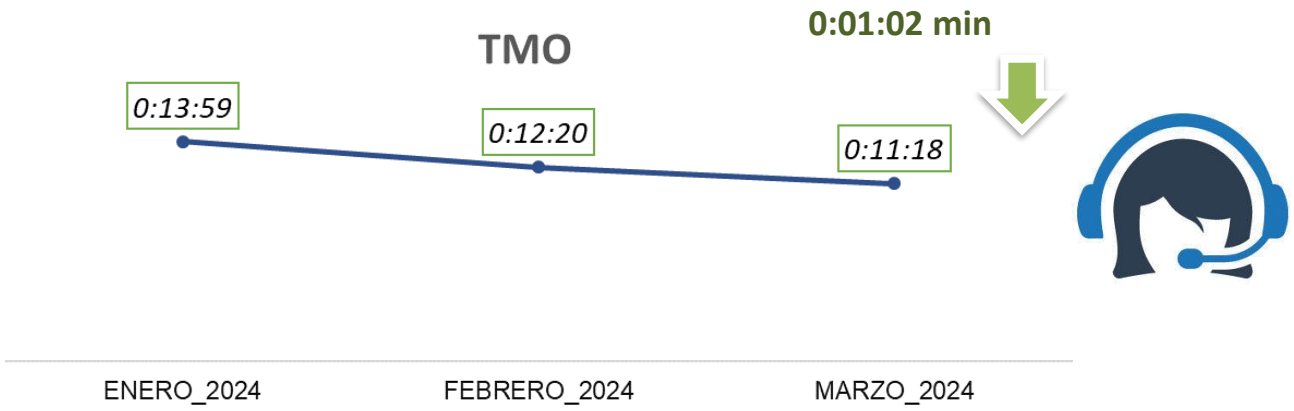
- ***DMA _OPC4 (ACOMPAÑAMIENTO SEDE ELECTRONICA):*** *Participación del Skill del 4,1 %, TMO en este Skill nos mantuvimos con respecto al mes anterior, los niveles NS, NA y abandono tuvieron una mejora a comparación del mes anterior.*



Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Línea de entrada – Tráfico



MES	ASESOR	Ocupación	Llamadas ACD	TMO Asesor
FEBRERO	ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	43,84%	222	0:10:51
	DIANA LORENA URREGO NAJAR	60,72%	170	0:11:27
	THALIA FERNANDA VAQUIRO SALCEDO	64,09%	89	0:16:09
	LISETH PAOLA PADILLA SALGADO	42,64%	80	0:16:11
MES	**ASESOR**	**Ocupación**	**Llamadas ACD**	**TMO Asesor**
FEBRERO	ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	51,30%	139	0:10:35
	LISETH PAOLA PADILLA SALGADO	21,63%	138	0:14:21
	DIANA LORENA URREGO NAJAR	62,28%	124	0:08:56

El indicador del TMO para el mes de marzo disminuyo en un tiempo promedio de 1:02 minutos.

- *La tabla nos muestra el comportamiento de los asesores en cantidad de atención de llamadas y su TMO:*

✓ ***Andrea Rodriguez:*** *Fue la embajadora que más atendió llamadas en el mes de marzo y su TMO se mantiene con respecto al mes anterior.*

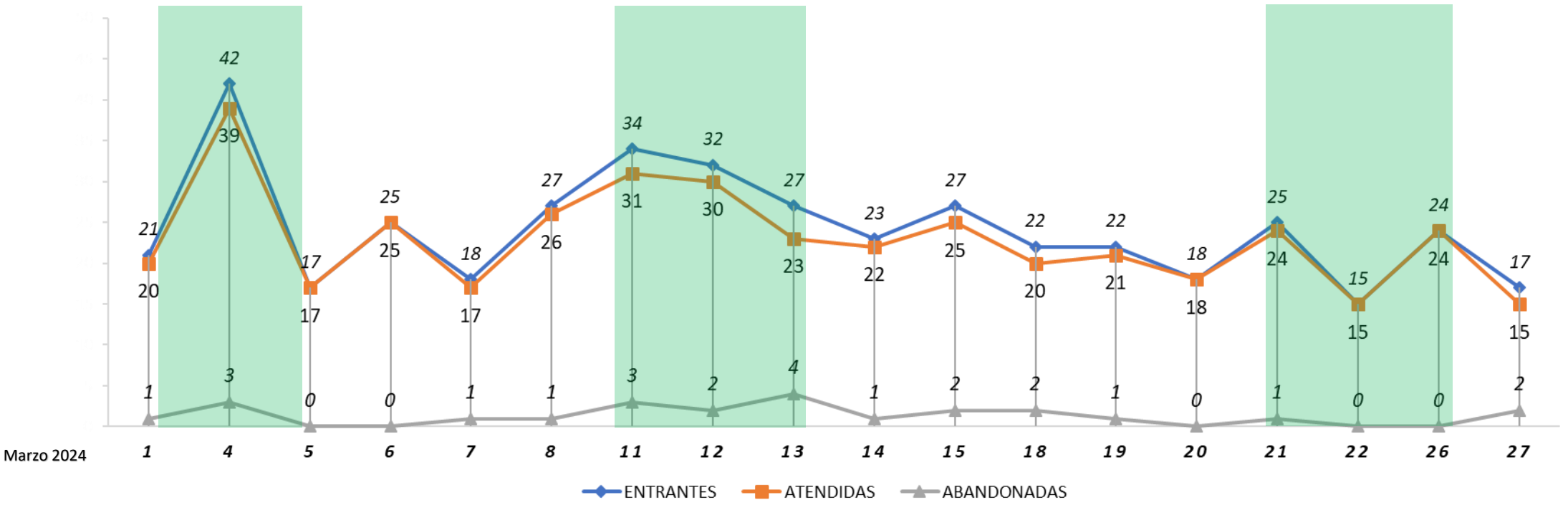
✓ ***Liseth Padilla:*** *En su segundo mes de gestión se evidencia que sigue mejorando en la cantidad de llamadas atendidas y presento una disminución en su TMO del 2 minutos*

✓ ***Diana Urrego:*** *Atendió menos llamadas a comparación de sus compañeras ya que tuvo 3 semanas en presencial, esto debido a que Andrea Rodriguez nos estaba prestando apoyo con el embajador nuevo. Su TMO sigue disminuyendo, para este mes se ve una baja en 2 minutos.*

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Comportamiento diario de atención Telefónica



- El promedio de llamadas que nos ingresaron en el mes de marzo por día fueron 24 y el día en el que más llamadas nos ingresaron fue el lunes. Las dos primeras semanas tuvieron la mayor participación en el total de las llamadas que ingresaron, debido a que tuvieron el 67%.
- El día que más llamadas se abandonaron fue el 13 de marzo esto debido a que, en los intervalos de 11am a 1pm tuvimos el 48% de las llamadas que ingresaron para ese día lo cual no nos permitió realizar la atención oportuna de las llamadas entrantes.
- Nuestras horas de mayor tráfico fueron en las franjas de 9:00 a 9:30 y de 10:30 a 12:00

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tipificación Canal Telefónico

NIVEL 1	Cant. Casos	%
Información General	172	35,97%
Información Estado del trámite	170	35,51%
Información Requisitos del trámite	81	16,81%
No efectivo	42	8,73%
Recepción de PQRS	10	2,12%
Estado de una PQRS	4	0,86%
Total	**479**	**100,00%**

Información General	**172**	**35,97%**
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	98	20,54%
Gente de Mar	22	4,56%
Administrativo y Financiero	12	2,48%
Litorales	10	2,09%
Información General de la Entidad	9	1,87%
No es competencia de Dimar	9	1,88%
Naves	6	1,26%
Empresas	2	0,42%
Investigación Científica Marítima	2	0,42%
Desarrollo Humano	1	0,22%
Juridica	1	0,22%
Información Estado del trámite	**170**	**35,51%**
Gente de Mar	147	30,73%
Naves	16	3,32%
Litorales	5	1,05%
Empresas	2	0,41%

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tipificación Canal Telefónico

NIVEL 1	Cant. Casos	%
Información General	172	35,97%
Información Estado del trámite	170	35,51%
Información Requisitos del trámite	81	16,81%
No efectivo	42	8,73%
Recepción de PQRS	10	2,12%
Estado de una PQRS	4	0,86%
Total	**479**	**100,00%**

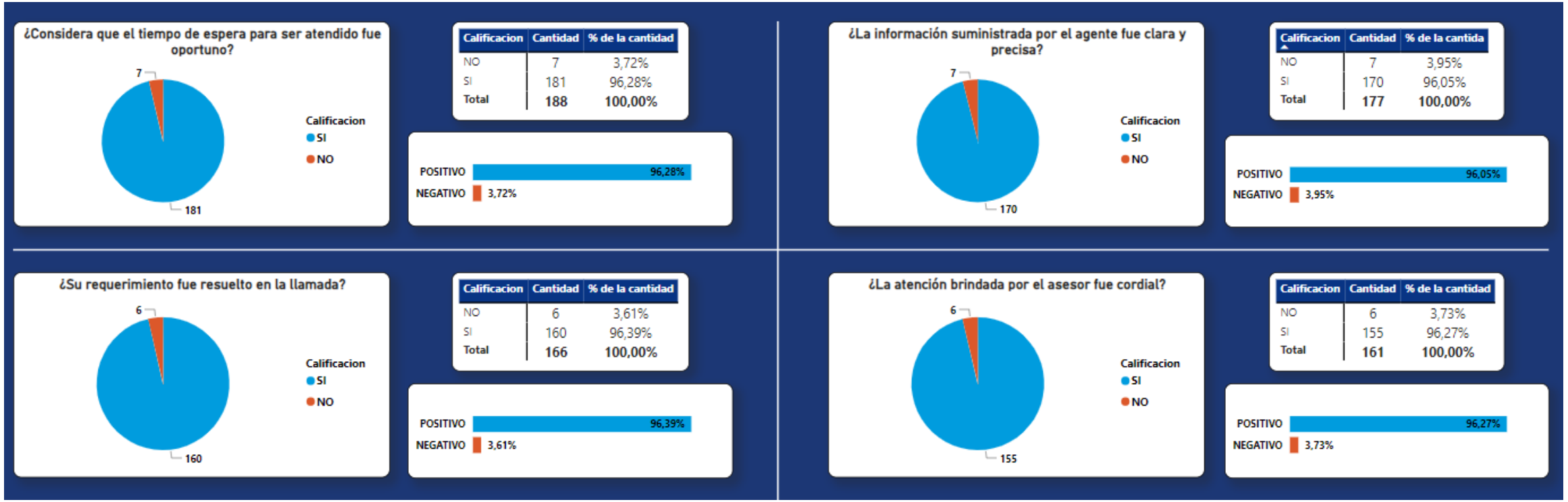
Solo 1 Nivel

Información Requisitos del trámite	**81**	**16,81%**
Gente de Mar	56	11,63%
Empresas	12	2,49%
Naves	12	2,47%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	1	0,22%
No efectivo	**42**	**8,73%**
Abandono	26	5,40%
Prueba	15	3,12%
Equivocado	1	0,20%
Recepción de PQRS	**10**	**2,12%**
Gente de Mar	7	1,48%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	3	0,64%
Estado de una PQRS	**4**	**0,86%**
	4	0,86%

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Telefónico



La participación de la encuesta en canal telefónico es de un 39% de un total de llamadas atendidas de 412, dentro de esta participación iniciaron el proceso de encuesta un total de 188 usuarios de los cuales 161 calificaron la encuesta en su totalidad.

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Telefónica últimos tres meses

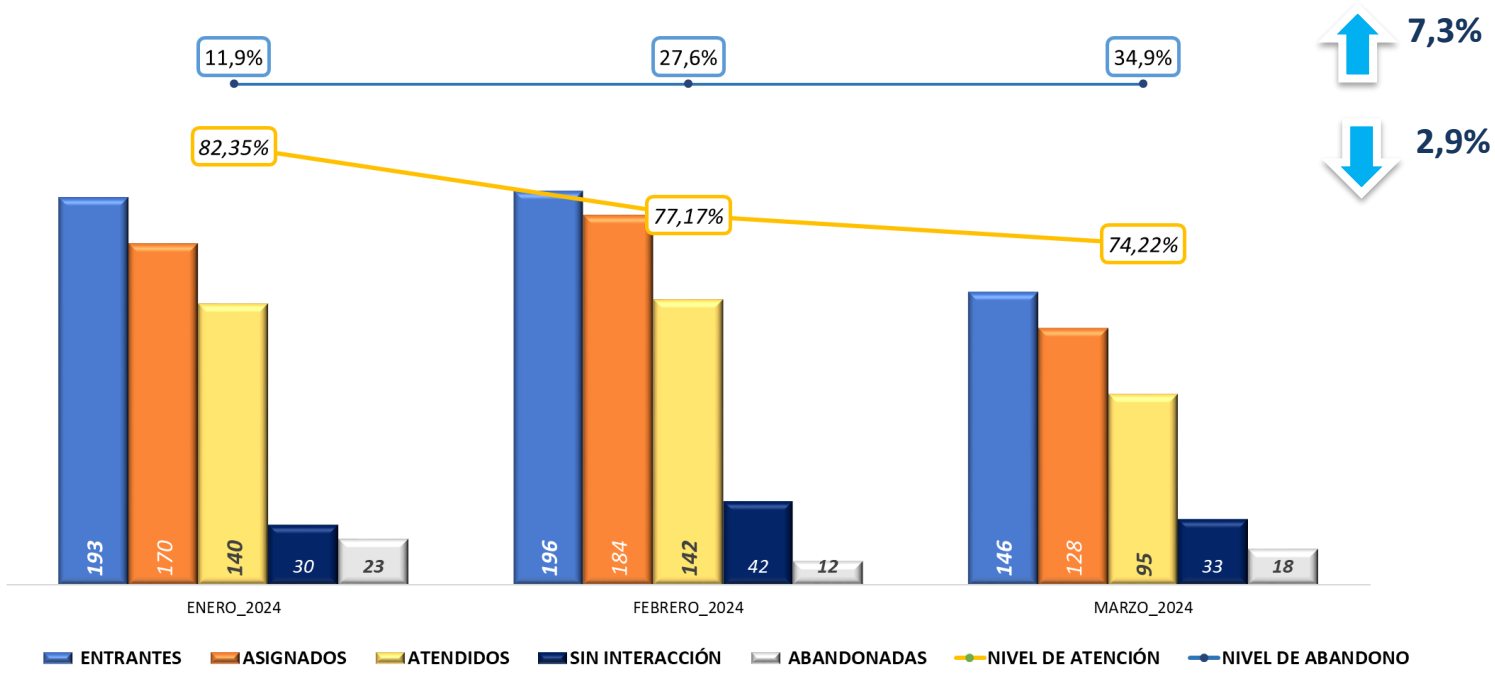
Enero_2024	SI	NO	Total muestra
Pregunta 1: ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?	260	25	285
Pregunta 2: ¿la información suministrada por el agente fue clara y precisa?	252	19	271
Pregunta 3: ¿Su requerimiento fue resuelto en esta llamada?	237	16	253
Pregunta 4: ¿La atención brindada por el asesor fue cordial?	237	9	246
Total general	986	69	1055
Satisfacción General Enero 2024	**93,46%**	**6,54%**	
Febrero_2024	**SI**	**NO**	**Total muestra**
Pregunta 1: ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?	253	13	266
Pregunta 2: ¿la información suministrada por el agente fue clara y precisa?	245	11	256
Pregunta 3: ¿Su requerimiento fue resuelto en esta llamada?	230	8	238
Pregunta 4: ¿La atención brindada por el asesor fue cordial?	225	6	231
Total general	953	38	991
Satisfacción General Febrero 2024	**96,17%**	**3,83%**	
Marzo_2024	**SI**	**NO**	**Total muestra**
Pregunta 1: ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?	181	7	188
Pregunta 2: ¿la información suministrada por el agente fue clara y precisa?	170	7	177
Pregunta 3: ¿Su requerimiento fue resuelto en esta llamada?	160	6	166
Pregunta 4: ¿La atención brindada por el asesor fue cordial?	155	6	161
Total general	666	26	692
Satisfacción General Febrero 2024	**96,24%**	**3,76%**	

Evidenciamos que en el ultimo trimestre las calificaciones en SI están aumentando en cada una de las preguntas que realizamos, lo cual permite evidenciar que nuestros usuarios están día a día más satisfecho con la gestión y atención que brindan nuestros embajadores.

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Chat

MES	ENTRANTES	ASIGNADOS	ATENDIDOS	SIN INTERACCIÓN	ABANDONADAS	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO	TMO
ENERO_2024	193	170	140	30	23	82,35%	11,9%	20:30
FEBRERO_2024	196	184	142	42	12	77,17%	27,6%	19:31
MARZO_2024	146	128	95	33	18	74,22%	34,9%	19:50



7,3%

2,9%

- En el mes de marzo las interacciones disminuyeron con respecto a los meses anteriores. Presentamos novedad en 16 chats que se abandonaron antes de asignarse a un embajador, el día 8 de marzo fue el día que más abandono presentamos.

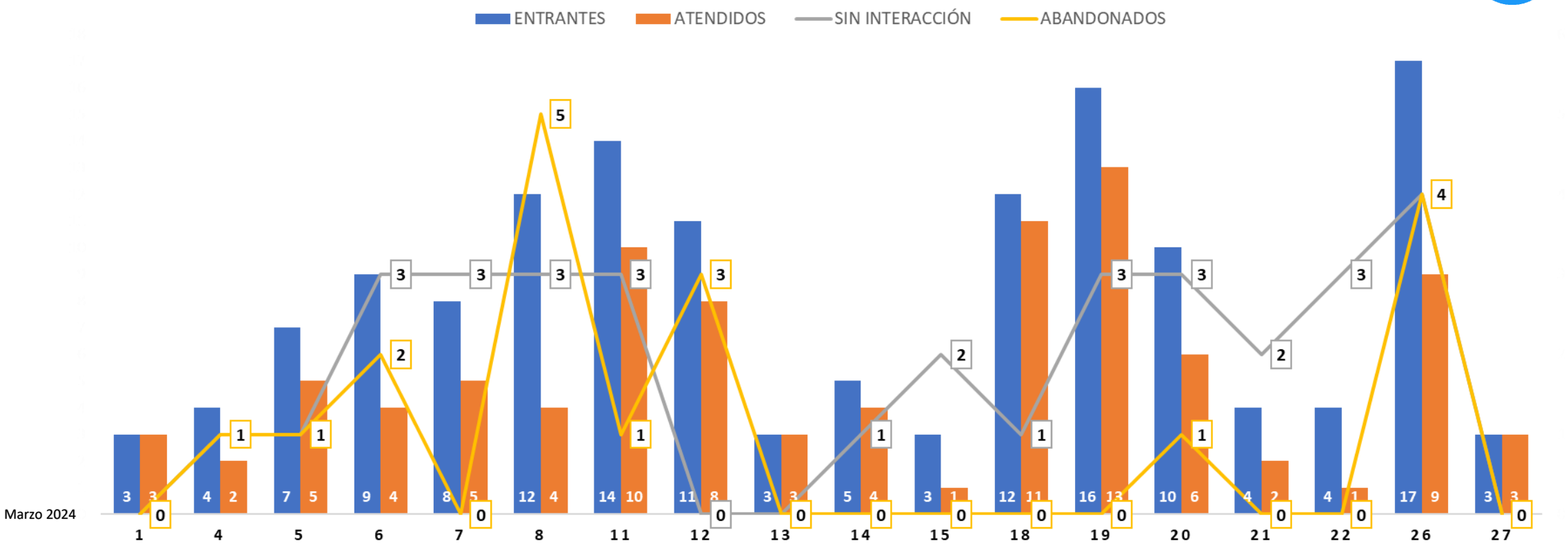
- **NIVEL ATENCIÓN:** Se presenta una disminución de 3% sobre el nivel de atención a comparación del mes anterior. Dentro del chat sin interacción se presentan 33 casos de los cuales se identifican :

❑ **27 (82%) interacciones con envío de mensaje inicial por parte del asesor. Sin respuesta del usuario.**
❑ **6 (18%) interacciones mensajes atendidos fuera de tiempo.**

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Comportamiento diario Chat



ASESOR	Ofrecidos	Contestados	Sin Interaccion	Nivel de Atención
ANDREA RODRIGUEZ SILVA	38	29	9	76,3%
LISETH PAOLA PADILLA SALGADO	38	26	12	68,4%
DIANA LORENA URREGO NAJAR	36	30	6	83,3%
CESAR ALEJANDRO LEON RODRIGUEZ	15	9	6	60,0%
TOTAL	127	94	33	74,02%

En la gráfica se observa el comportamiento de las interacciones durante el mes de marzo. Al revisar las interacciones abandonadas (18) se evidencian que estas se abandonaron por parte de los usuarios antes que el sistema se las asignara a una embajadora. Los días 8 y 26 fueron los días con mayor abandono.

La embajadora que presento mayor oportunidad de mejora en mensajes sin interacción fuera de tiempo fue Liseth Padilla, ya se le realizó la retroalimentación correspondiente y se configuro para que le apareciera el mensaje de notificación.

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Comunicaciones Chat

Abandonado	18
Juliana Suarez <Suarezrodriguezmarthajuliana@gmail.com> - 1003659666	3
Luis Negrete <Luisngrt@hotmail.com> - 1122417274	3
Milton Bustamante <miltonbustamante12@hotmail.com> - 1128056650	3

Frente al seguimiento de interacciones abandonadas en el canal chat estos son los usuarios que presentaron reincidencia en comunicación, se observó que en el momento de la interacción el chat no ingreso al asesor. A los 3 usuarios reincidentes en los chats abandonados ya se les realizo la solicitud que necesitaban.

Reincidentes - Sin interacción	6-mar	7-mar	8-mar	11-mar	19-mar	Total general
Luis Negrete <Luisngrt@hotmail.com> - 1122417274		1	1	1		**3**
Yhara Carrillo <asistentegh2.co@saamtowage.com> - 1143411278	1		1			**2**
Gabriel Valen is <gabrieljaimevalenciagarcia@gmail.com> - 1128478944					2	**2**

En la tabla evidenciamos que tuvimos 3 usuarios reincidentes, se genero la respectiva validación de cada una de las interacciones y se identificó que los usuarios tuvieron novedad en la conexión, motivo por el cual no se pudo gestionar el chat y se finalizaban.
Adicionalmente se realizo seguimiento a los 3 usuarios y se evidencio que ya contaban con la respuesta de la consulta que necesitaban.

Chat fuera de horario

Contacto Outbound	Sin contacto	No aplica gestión	Gestionado por correo	Total general
19	**9**	**1**	**1**	**30**

4/03/2024	21/03/2024	9/03/2024	30/03/2024	16/03/2024	7/03/2024	12/03/2024
5	**3**	**3**	**3**	**2**	**2**	**2**

Recibimos 30 chat fuera de horario en lo corrido del mes de marzo, de los cuales el 63% pudimos contactar a los usuarios y gestionar las solicitudes que necesitaban. El 30% intentamos contactarlos, pero no fue posible.

Los días que más nos escribieron los usuarios fuera de horario fueron los días sábados.



Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tipificación canal Chat

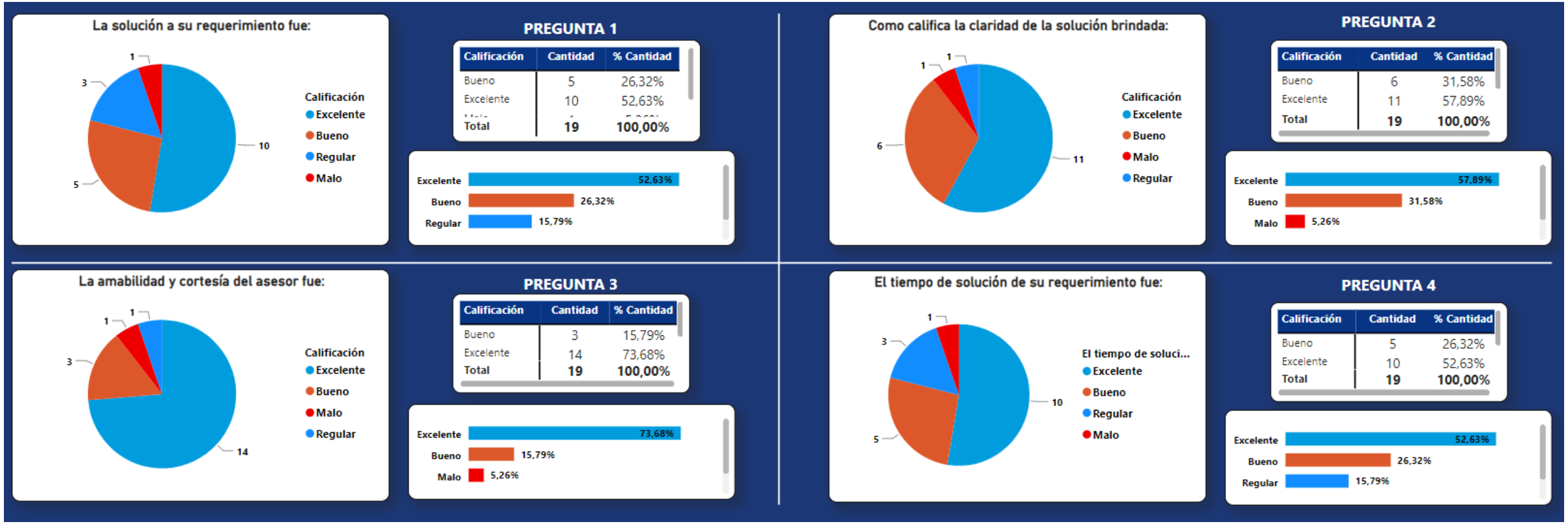
NIVEL 1	Cant. Casos	%
Información General	48	32,68%
No efectivo	40	27,23%
Información Requisitos del trámite	32	22,01%
Información Estado del trámite	23	16,03%
Recepción de PQRS	2	1,38%
Estado de una PQRS	1	0,67%
Total	**146**	**100,00%**

Información General	**48**	**32,68%**
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	23	15,67%
Gente de Mar	13	8,91%
Naves	4	2,73%
No es competencia de Dimar	3	2,02%
Información General de la Entidad	2	1,33%
Administrativo y Financiero	1	0,67%
Empresas	1	0,67%
Litorales	1	0,69%
No efectivo	**40**	**27,23%**
Abandono	24	16,34%
Sin Interacción	10	6,87%
Prueba	6	4,02%
Información Requisitos del trámite	**32**	**22,01%**
Gente de Mar	21	14,38%
Naves	10	6,94%
Empresas	1	0,68%
Información Estado del trámite	**23**	**16,03%**
Gente de Mar	19	13,23%
Naves	3	2,09%
Empresas	1	0,71%
Recepción de PQRS	**2**	**1,38%**
Gente de Mar	1	0,71%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	1	0,67%
Estado de una PQRS	**1**	**0,67%**
	1	0,67%

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Chat



El porcentaje de participación de la encuesta en canal chat es de un 20% de un total de interacciones atendidas de 95, dentro de esta participación iniciaron el proceso de encuesta un total de 19 usuarios de los cuales todos calificaron la encuesta en su totalidad.

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Chat últimos tres meses

Enero_2024	SI	NO	Total muestra
Pregunta 1: ¿La solución a su requerimiento fue?	31	2	33
Pregunta 2: ¿La amabilidad y cortesía del asesor fue?	32	1	33
Pregunta 3: ¿Comó califica la claridad en la solución brindada?	31	2	33
Pregunta 4: ¿El tiempo de solución a su requerimiento fue?	31	2	33
Total general	125	7	132
Satisfacción General Enero 2024	**94,7%**	**5,3%**	
Febrero_2024	**SI**	**NO**	**Total muestra**
Pregunta 1: ¿La solución a su requerimiento fue?	17	3	20
Pregunta 2: ¿La amabilidad y cortesía del asesor fue?	17	3	20
Pregunta 3: ¿Comó califica la claridad en la solución brindada?	18	2	20
Pregunta 4: ¿El tiempo de solución a su requerimiento fue?	17	3	20
Total general	69	11	80
Satisfacción General Febrero 2024	**86,3%**	**13,8%**	
Marzo_2024	**SI**	**NO**	**Total muestra**
Pregunta 1: ¿La solución a su requerimiento fue?	18	1	19
Pregunta 2: ¿La amabilidad y cortesía del asesor fue?	18	1	19
Pregunta 3: ¿Comó califica la claridad en la solución brindada?	18	1	19
Pregunta 4: ¿El tiempo de solución a su requerimiento fue?	18	1	19
Total general	72	4	76
Satisfacción General Febrero 2024	**94,7%**	**5,3%**	

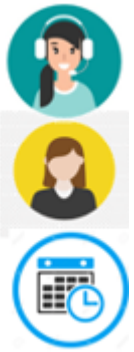
La única calificación que tuvimos en NO para el mes de Marzo fue por parte del usuario **Jhomer yesid Tatis Jimenez <Jeisinho_9029@hotmail.com> - 1128063150** quien ingreso la primera vez al chat el día 26/03/24 a las 9:42am y estaba interactuando con la embajadora, sin embargo, después de 2 minutos abandono la conversación.

Se volvió a conectar a las 9:48 am el mismo día yen este chat solicitaba colaboración ya que había ingresado mal el correo en la sede electrónica y no le permitia el ingreso. En la atención se le dio solución y usuario pudo registrar el correo correcto y realizar cambio de contraseña

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tráfico Front Office

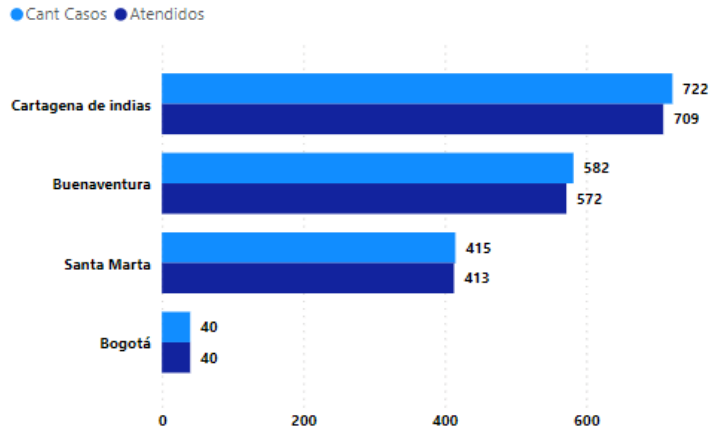


Cartagena	Buenaventura	Santa Marta	Sede Central
•2 Embajadores para atención •1 Embajador Back Up (Capacitación) •Horario: Lunes a viernes 7:30 a 18:00	•2 Embajadores para atención •1 Embajador Back Up • Horario: Lunes a viernes 7:30 a 17:00	•1 Embajador para atención •1 Embajador Back Up •Horario: Lunes a viernes 7:30 a 18:00	•3 Embajadores para atención •Horario: Lunes a viernes 8:00 a 17:00

	CARTAGENA			SANTA MARTA			BUENAVENTURA			SEDE CENTRAL			Total general
MES	Turnos ofrecidos	Turnos atendidos	NA	Turnos ofrecidos	Turnos atendidos	NA	Turnos ofrecidos	Turnos atendidos	NA	Turnos ofrecidos	Turnos atendidos	NA	
ENERO_2024	1072	933	87,0%	187	187	100%	543	537	98,9%	46	46	100%	1703
FEBRERO_2024	2163	1881	86,9%	586	558	95,2%	968	956	98,7%	88	88	100%	3483
MARZO_2024	722	709	98,2%	415	413	99,5%	582	572	98,3%	40	40	100%	1734

* Para la capitanía de Cartagena se esta manejando solicitud de turno desde pagina alterna en puesto del asesor front office.

Capitanía de Cartagena: *Mayor participación* ***(42%)*** *entre las capitanías que tiene el contrato Outsourcing. Para el mes de marzo presentamos novedad con el atril, por lo cual las embajadoras debían asignar el turno de manera manual.*
Capitanía de Buenaventura: *Participación* ***(33%)*** *entre las capitanías, mantiene su nivel de atención en los últimos tres meses.*
Capitanía de Santa Marta: *Participación* ***(24%)*** *entre las capitanías, esta capitanía ya cuenta con el atril e impresora funcionando sin novedad, se encuentra pendiente la configuración del televisor.*

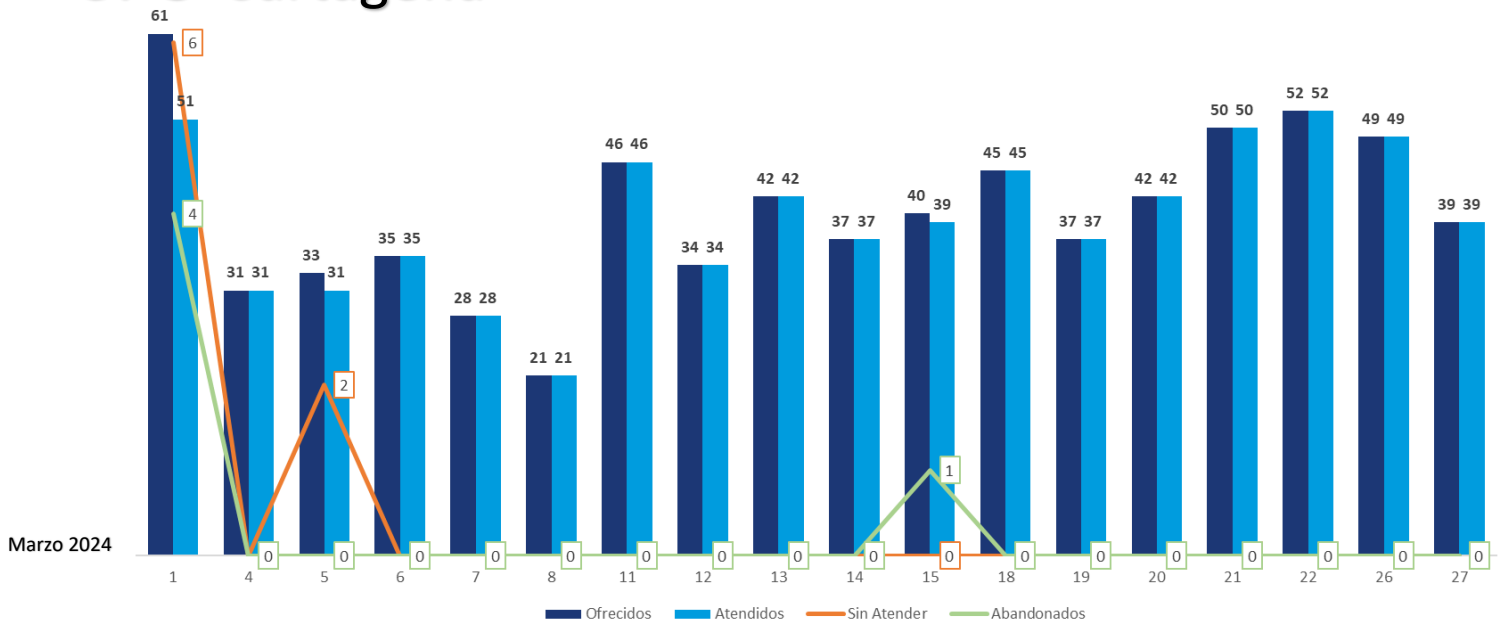


Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tráfico por Tramites capitanías Front Office

CP5 Cartagena



Asesor	Total Turnos	Atendidas	Dentro del umbral	TME	Nivel de servicio	Nivel Atención	TMA
IVON ESTELA TAPIAS HERRERA	326	323	316	00:01:10	96,93 %	99,08 %	00:13:48
GLAYMA LUZ VERBEL BLANCO	274	271	269	00:01:02	98,18 %	98,91 %	00:15:42
AGENTE REGISTRO CORRESPONDENCIA CP05	108	107	105	00:01:47	97,22 %	99,07 %	00:09:57
AGENTE FACTURACIÓN Y RECAUDOS CP05	14	8	2	09:25:45	14,29 %	57,14 %	00:41:23
Total	**722**	**709**	**692**	**00:07:35**	**95,84 %**	**98,20 %**	**00:14:15**



Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tipificación por Tramites capitanías Front Office

CP5 Cartagena

Información Requisitos del trámite	**183**	**22,11%**
Gente de Mar	121	14,61%
Naves	49	5,93%
Empresas	8	0,96%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	4	0,49%
Litorales	1	0,12%
Gestión administrativa Interna	**143**	**17,32%**
Entrega de documentos	133	16,14%
Recepción de documentos	10	1,18%
Registro y Correspondencia	**137**	**16,85%**
Radicación de una comunicación oficial	101	12,40%
Radicación de un trámite	28	3,46%
Radicación de una PQRS	8	0,99%
Radicar trámite	**129**	**15,65%**
Gente de Mar	87	10,50%
Naves	38	4,68%
Empresas	4	0,47%

NIVEL 1	Cant. Casos	%
Información Requisitos del trámite	183	22,11%
Gestión administrativa Interna	143	17,32%
Registro y Correspondencia	137	16,85%
Radicar trámite	129	15,65%
Información Estado del trámite	100	12,13%
Información General	88	10,63%
Reclamar acto Administrativo	37	4,46%
No efectivo	3	0,37%
Recepción de PQRS	3	0,37%
Estado de una PQRS	1	0,12%
Total	**824**	**100,00%**



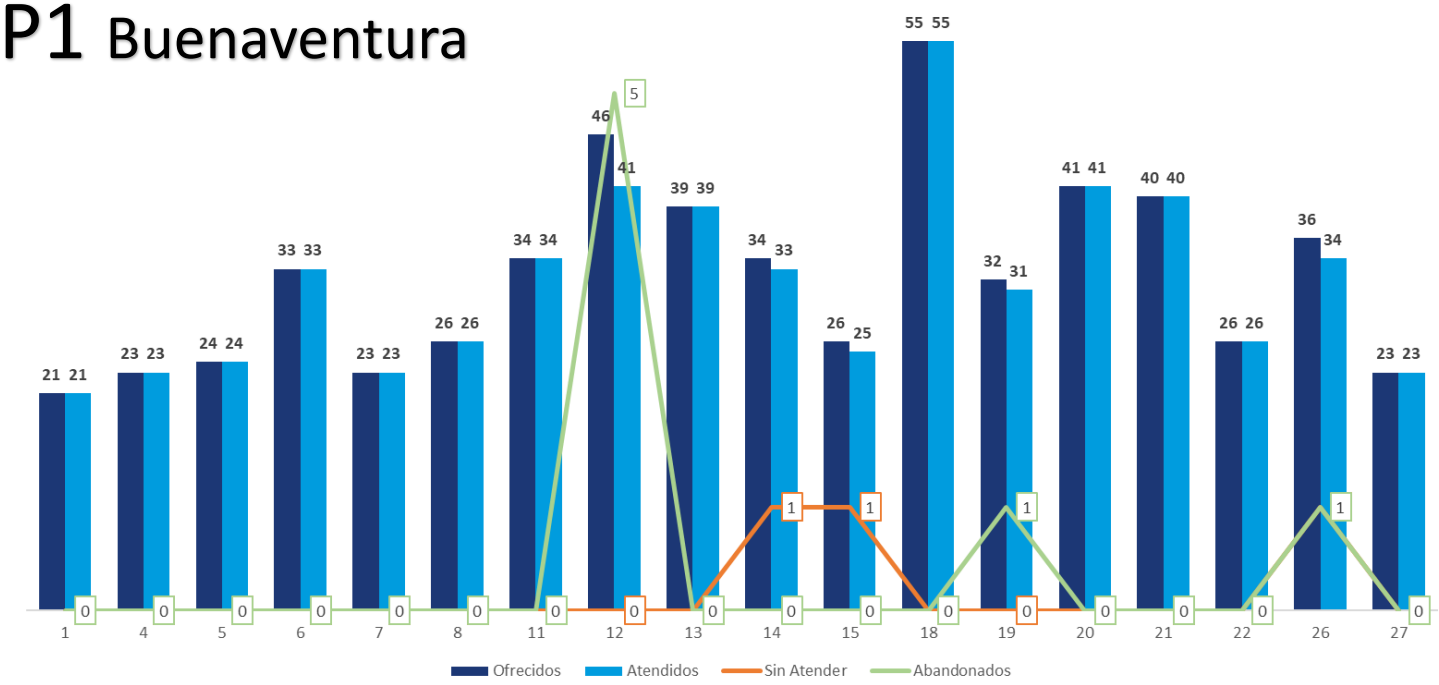
Información Estado del trámite	**100**	**12,13%**
Gente de Mar	66	8,00%
Naves	33	4,00%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	1	0,13%
Información General	**88**	**10,63%**
Naves	68	8,21%
Gente de Mar	10	1,23%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	10	1,19%
Reclamar acto Administrativo	**37**	**4,46%**
Gente de Mar	24	2,90%
Naves	13	1,56%
No efectivo	**3**	**0,37%**
Prueba	2	0,26%
Equivocado	1	0,11%
Recepción de PQRS	**3**	**0,37%**
Control de Tráfico Marítimo	1	0,12%
Gente de Mar	1	0,12%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	1	0,13%
Estado de una PQRS	**1**	**0,12%**
Gente de Mar	1	0,12%

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tráfico por Tramites capitanías Front Office

CP1 Buenaventura

Marzo 2024



Asesor	Total Turnos	Atendidas	Dentro del umbral	TME	Nivel de servicio	Nivel Atención	TMA
LEIDY CATALINA VELASQUEZ CAICEDO	260	256	234	00:03:27	90,00 %	98,46 %	00:12:46
RUTH MARY PORTOCARRERO GARCES	241	236	226	00:02:41	93,78 %	97,93 %	00:13:44
FAISURY ANGULO VELLAISAC	74	74	72	00:03:54	97,30 %	100,00 %	00:10:47
LEIDY TATIANA ANGULO CUERO	6	6	6	00:01:30	100,00 %	100,00 %	00:20:00
Total	**582**	**572**	**538**	**00:04:24**	**92,44 %**	**98,28 %**	**00:12:59**



Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tipificación por Tramites capitanías Front Office

CP1 Buenaventura

NIVEL 1	Cant. Casos	%
Gestión administrativa Interna	442	54,66%
Información Estado del trámite	124	15,15%
Información General	91	11,09%
Información Requisitos del trámite	65	7,97%
Radicar trámite	47	5,75%
Facturación y Recaudo	31	3,78%
No efectivo	4	0,49%
Recepción de PQRS	4	0,50%
Reclamar acto Administrativo	4	0,49%
Estado de una PQRS	1	0,12%
Total	**813**	**100,00%**



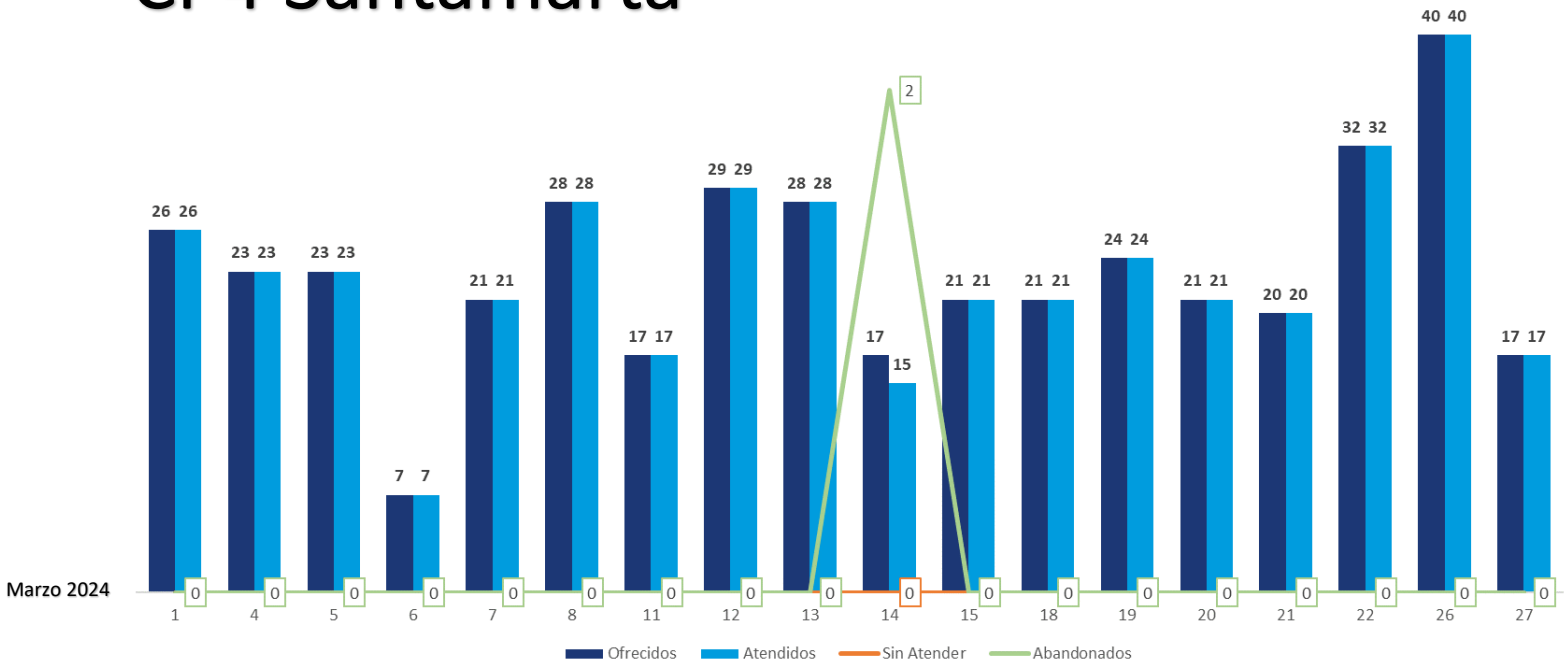
Gestión administrativa Interna	**442**	**54,66%**
Entrega de documentos	287	35,49%
Recepción de documentos	155	19,17%
Información Estado del trámite	**124**	**15,15%**
Gente de Mar	66	8,12%
Naves	57	6,90%
Litorales	1	0,12%
Información General	**91**	**11,09%**
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	57	6,93%
Naves	22	2,69%
Gente de Mar	10	1,22%
Información General de la Entidad	1	0,12%
Litorales	1	0,13%
Información Requisitos del trámite	**65**	**7,97%**
Gente de Mar	59	7,25%
Naves	3	0,36%
Empresas	2	0,24%
Litorales	1	0,12%
Radicar trámite	**47**	**5,75%**
Gente de Mar	34	4,17%
Naves	11	1,33%
Empresas	2	0,24%
Facturación y Recaudo	**31**	**3,78%**
No efectivo	**4**	**0,49%**
Recepción de PQRS	**4**	**0,50%**
Reclamar acto Administrativo	**4**	**0,49%**
Estado de una PQRS	**1**	**0,12%**

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tráfico por Tramites capitanías Front Office

CP4 Santamarta





Asesor	Total Turnos	Atendidas	Dentro del umbral	TME	Nivel de servicio	Nivel Atención	TMA
LENNIX YISETH HIGUERA BAUTISTA	309	307	270	00:12:47	87,38 %	99,35 %	00:04:32
LUIS ALBERTO IMITOLA CORREA	106	106	102	00:02:01	96,23 %	100,00 %	00:15:12
Total	**415**	**413**	**372**	**00:10:01**	**89,64 %**	**99,52 %**	**00:07:16**

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tipificación por Tramites capitanías Front Office

CP4 Santamarta

NIVEL 1	Cant. Casos	%
Gestión administrativa Interna	114	22,56%
Información General	110	21,82%
Reclamar acto Administrativo	77	15,26%
Registro y Correspondencia	76	15,03%
Radicar trámite	40	7,72%
Información Requisitos del trámite	39	7,64%
Información Estado del trámite	37	7,24%
Facturación y Recaudo	13	2,53%
No efectivo	1	0,20%
Total	**507**	**100,00%**



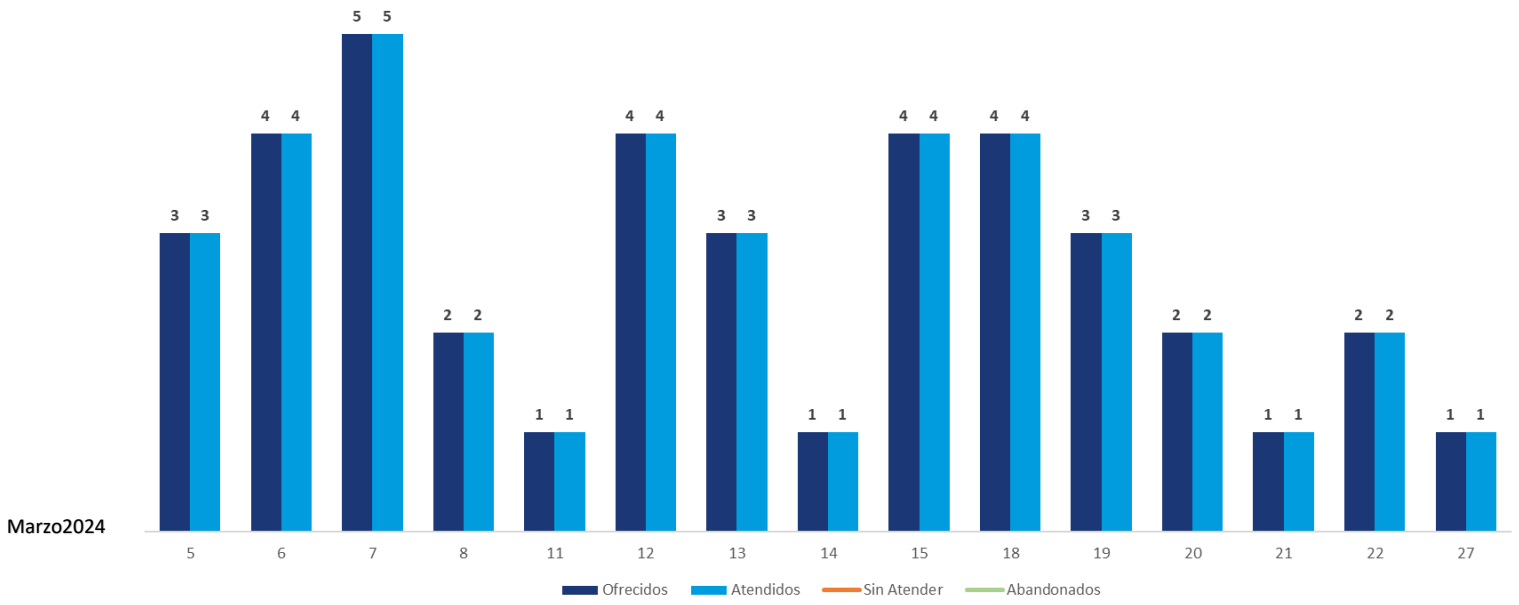
Gestión administrativa Interna	**114**	**22,56%**
Entrega de documentos	101	20,00%
Recepción de documentos	13	2,56%
Información General	**110**	**21,82%**
Naves	56	11,12%
Litorales	33	6,53%
Gente de Mar	9	1,78%
Empresas	4	0,79%
Juridica	3	0,61%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	3	0,60%
Administrativo y Financiero	2	0,40%
Reclamar acto Administrativo	**77**	**15,26%**
Naves	44	8,87%
Gente de Mar	30	5,83%
Empresas	3	0,57%
Registro y Correspondencia	**76**	**15,03%**
Radicación de una comunicación oficial	73	14,46%
Radicación de una PQRS	3	0,57%
Radicar trámite	**40**	**7,72%**
Gente de Mar	20	3,89%
Naves	19	3,64%
Empresas	1	0,19%
Información Requisitos del trámite	**39**	**7,64%**
Gente de Mar	23	4,52%
Naves	11	2,14%
Empresas	4	0,78%
Litorales	1	0,20%
Información Estado del trámite	**37**	**7,24%**
Facturación y Recaudo	**13**	**2,53%**
No efectivo	**1**	**0,20%**

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tráfico por Tramites capitanías Front Office

SC Bogotá





Asesor	Total Turnos	Atendidas	Dentro del umbral	TME	Nivel de servicio	Nivel Atención	TMA
DIANA URREGO NAJAR	36	36	33	00:05:10	91,67 %	100,00 %	00:30:15
ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	4	4	4	00:00:00	100,00 %	100,00 %	00:16:00
Total	**40**	**40**	**37**	**00:04:39**	**92,50 %**	**100,00 %**	**00:28:50**

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tipificación por Tramites capitanías Front Office

SC Bogotá

NIVEL 1	Cant. Casos	%
Radicar trámite	11	35,23%
Información Requisitos del trámite	9	29,23%
Reclamar acto Administrativo	8	25,81%
Información Estado del trámite	1	3,17%
Información General	1	3,32%
No efectivo	1	3,24%
Total	31	100,00%



Radicar trámite	**11**	**35,23%**
Gente de Mar	10	32,21%
Protección Marítima (PBIP)	1	3,03%
Información Requisitos del trámite	**9**	**29,23%**
Gente de Mar	8	26,06%
Naves	1	3,17%
Reclamar acto Administrativo	**8**	**25,81%**
Gente de Mar	6	19,64%
Naves	1	3,14%
Protección Marítima (PBIP)	1	3,03%
Información Estado del trámite	**1**	**3,17%**
Gente de Mar	1	3,17%
Información General	**1**	**3,32%**
Desarrollo Humano	1	3,32%
No efectivo	**1**	**3,24%**
Prueba	1	3,24%

Outsourcing

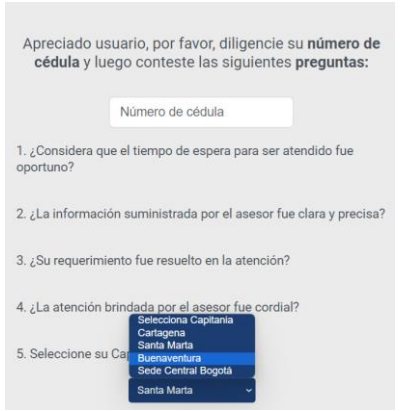
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Presencial

Para el mes de marzo la participación de la encuesta por medio del QR se mantuvo con respecto al mes anterior. Tuvimos un total de 965 usuarios que respondieron la encuesta completa y las únicas preguntas que presentaron calificación como NO fueron en el tiempo de atención y en la solución del requerimiento, las cuales se salen de la gestión de los embajadores.
Se presenta en la tabla el comportamiento del trimestre para las encuestas presencial:

Enero_2024	SI	NO	Total muestra
Pregunta 1: ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?	271	5	276
Pregunta 2: ¿la información suministrada por el agente fue clara y precisa?	276	0	276
Pregunta 3: ¿Su requerimiento fue resuelto en la atención?	270	6	276
Pregunta 4: ¿La atención brindada por el asesor fue cordial?	275	1	276
Total general	1092	12	1104
Satisfacción General Enero 2024	**98,9%**	**1,1%**	
Febrero_2024	**SI**	**NO**	**Total muestra**
Pregunta 1: ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?	992	13	1005
Pregunta 2: ¿la información suministrada por el agente fue clara y precisa?	1004	1	1005
Pregunta 3: ¿Su requerimiento fue resuelto en la atención?	966	39	1005
Pregunta 4: ¿La atención brindada por el asesor fue cordial?	1004	1	1005
Total general	3966	54	4020
Satisfacción General Febrero 2024	**98,7%**	**1,3%**	
Marzo_2024	**SI**	**NO**	**Total muestra**
Pregunta 1: ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?	950	15	965
Pregunta 2: ¿la información suministrada por el agente fue clara y precisa?	965	0	965
Pregunta 3: ¿Su requerimiento fue resuelto en la atención?	951	14	965
Pregunta 4: ¿La atención brindada por el asesor fue cordial?	965	1	966
Total general	3831	30	3861
Satisfacción General Febrero 2024	**99,2%**	**0,8%**	





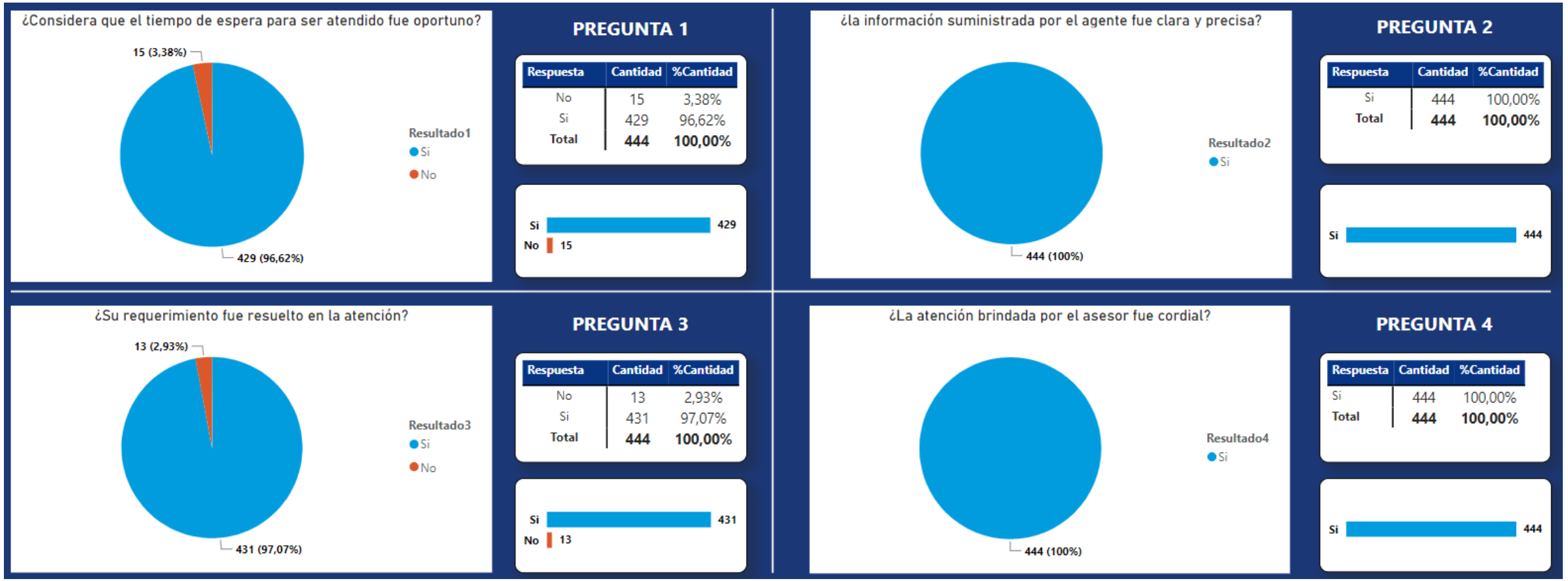
Febrero
98,7 %

Marzo
99,2%

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Presencial





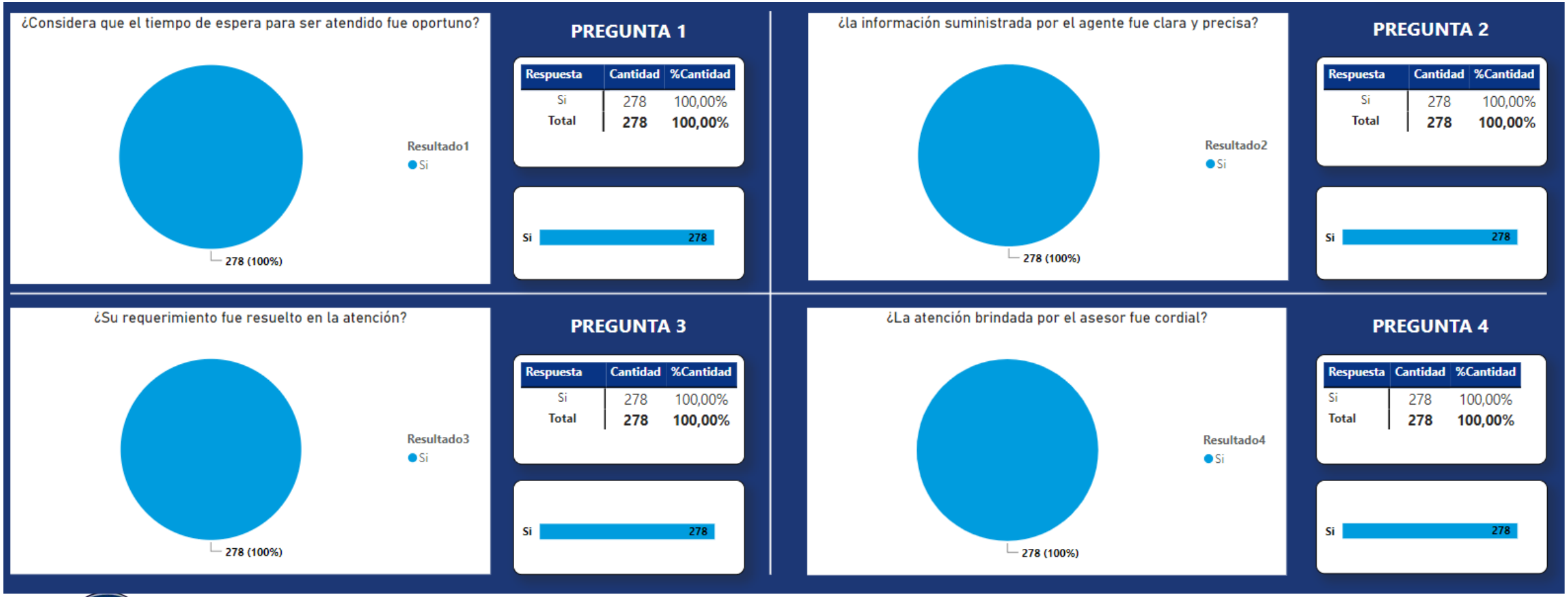
CP05	Turnos atendidos	Encuestas realizadas	%
Cartagena	709	444	63%

- ✓ Las inconformidades que presentaron los usuarios fueron por tiempo de espera y la solución de su requerimiento: lo cual esta relacionado con la solicitud que hace el usuario y la cual no podemos gestionar en un tiempo menor o más ágil, ya que dependemos de otra área.
- ✓ Para el mes marzo tuvimos un 63% en participación del total de los usuarios que fueron atendidos, En comparación al mes anterior aumentamos en un 29% en participación de nuestros usuarios.

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Presencial





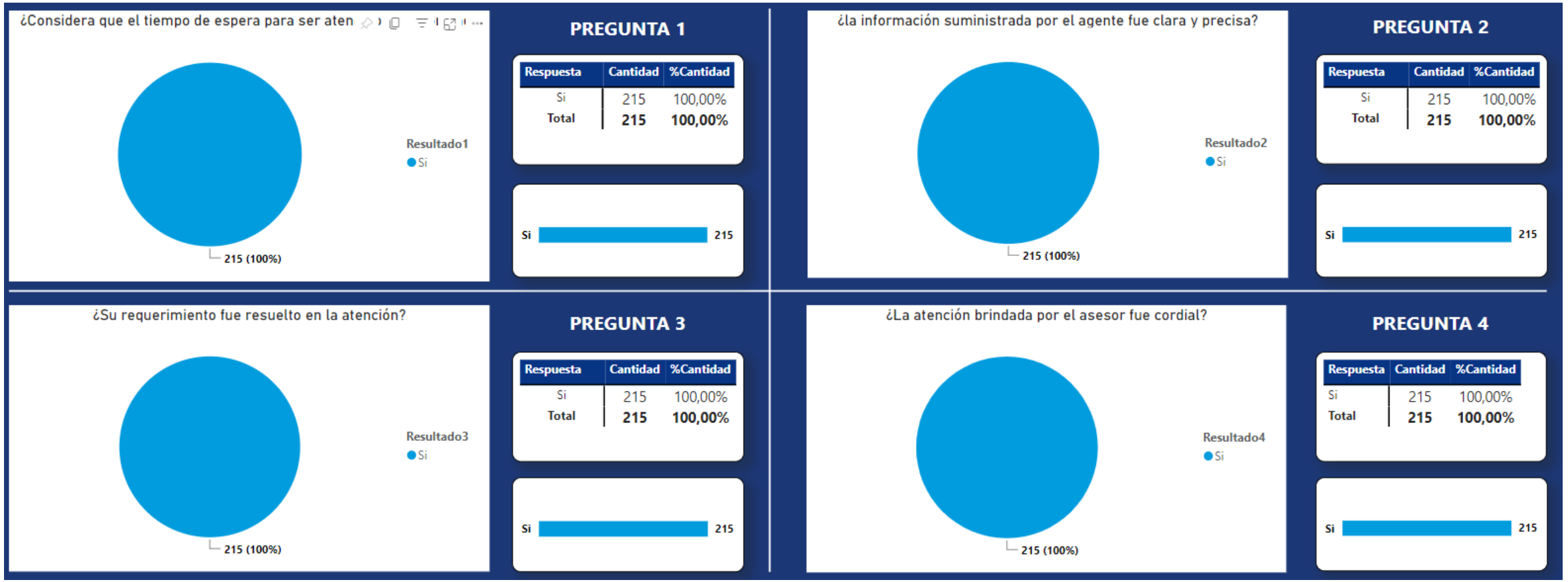
CP01	Turnos atendidos	Encuestas realizadas	%
Buenaventura	582	278	48%

- ✓ No tuvimos encuestas con insatisfacción por parte de nuestros usuarios
- ✓ Para el mes marzo tuvimos un aumento en la participación en la encuesta del 30% con respecto al mes anterior en el cual hubo 165 encuestas

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Presencial





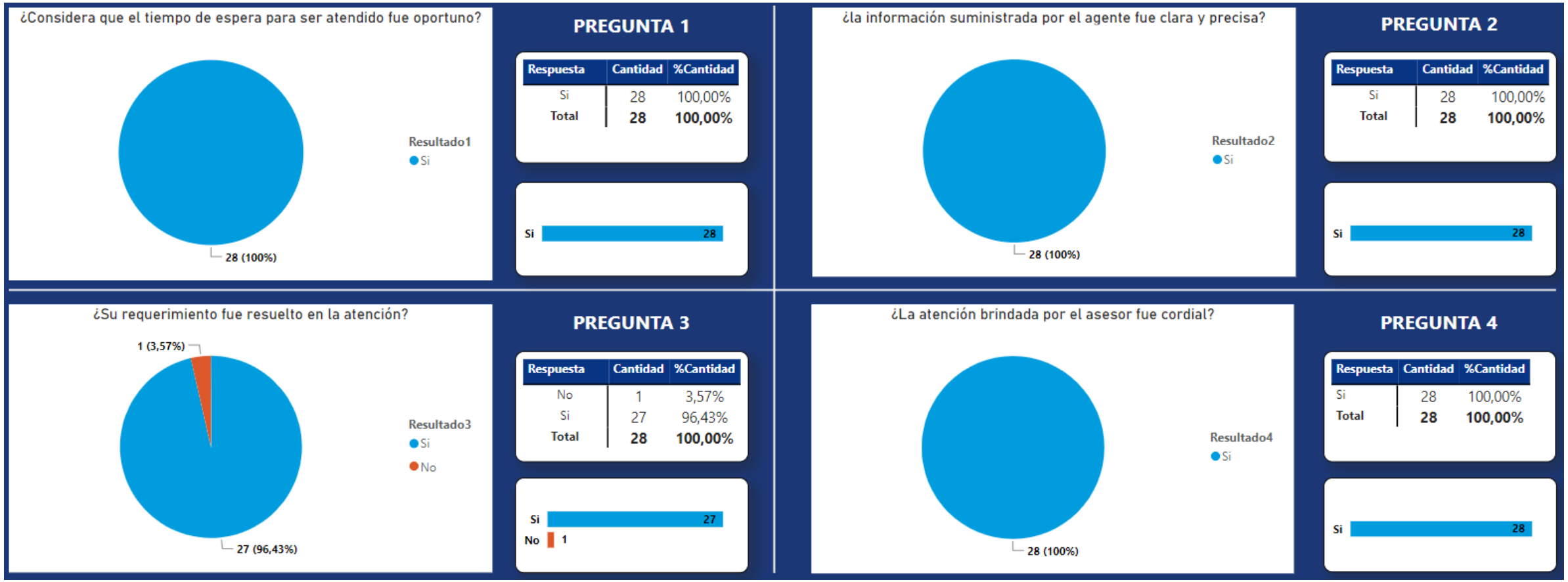
CP04	Turnos atendidos	Encuestas realizadas	%
Santa Marta	372	215	58%

- ✓ No tuvimos encuestas con insatisfacción por parte de nuestros usuarios
- ✓ Para el mes marzo tuvimos un aumento en la participación en la encuesta del 25% con respecto al mes anterior en el cual hubo 182 encuestas

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Presencial





SC	Turnos atendidos	Encuestas realizadas	%
Bogotá	40	28	70%

- ✓ No tuvimos encuestas con insatisfacción por parte de nuestros usuarios
- ✓ Para el mes marzo tuvimos un aumento en la participación en la encuesta del 60% con respecto al mes anterior en el cual hubo 9 encuestas

Outsourcing

iOutsourcing | Transformamos Experiencias

Entrega de resultados
Marzo 2024



09/ agosto /2023

DIMAR

Plan de acción

Se realiza la capacitación a todo el personal de Outsourcing sobre el funcionamiento de la nueva herramienta de calidad – Kairos.

Socialización - Kairos

YC Yeimi Castro

Cco: Ruth Portocarrero; Leidy Velasquez; Lennix Higuera Bautista; Glayma Verbel; Ivon Tapias; Yessica Fernandez; Diana Urrego; Andrea Rodriguez; Yacqueline Rojas; Julieth Riachez; Erika Benavides; Geraldine Riscanevo; Adriana Salas; Faisury Angulo; Luis Imitola; Liseth Padilla; R-ASEPAC

Vie 08/03/2024 8:24

Socialización - Kairos

Lun 11/03/2024, 'de' 7:30 a 8:30 Sin conflictos

Reunión de Microsoft Teams

Buen día chicos, reciban un cordial saludo.

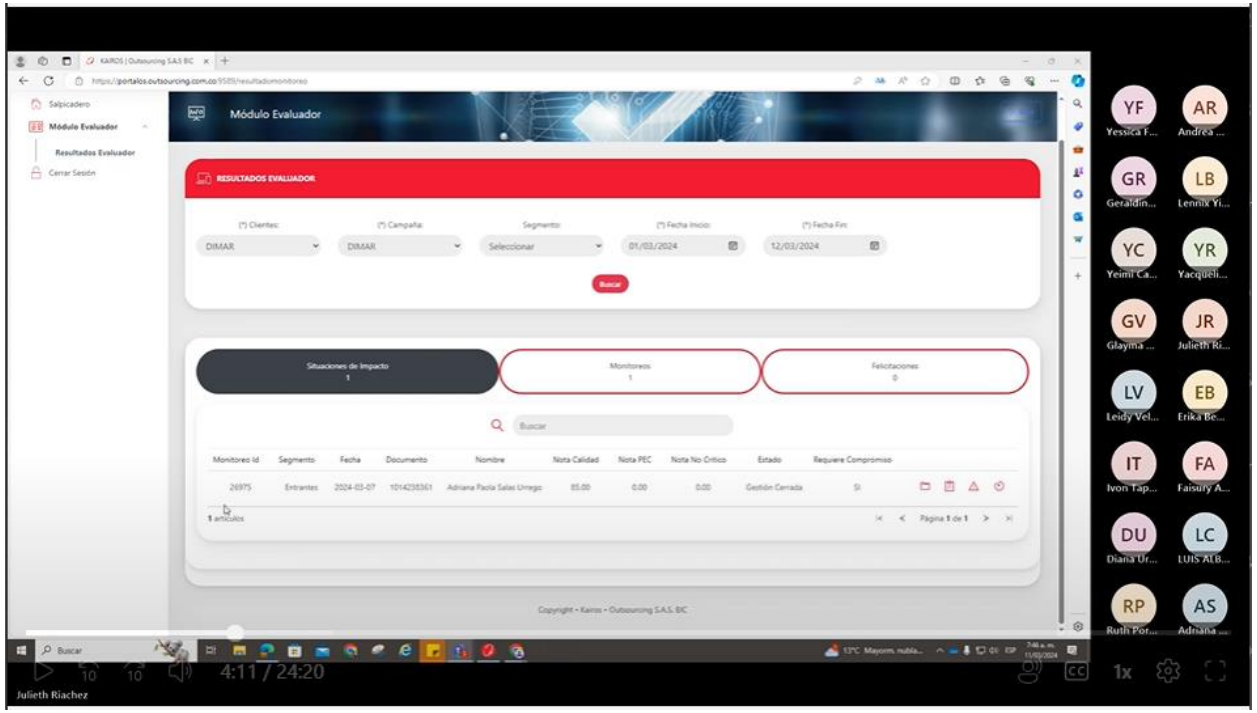
Me permito relacionar la invitación para nuestro preturno del día lunes 11 de marzo, donde socializaremos y explicaremos el funcionamiento de la nueva herramienta de calidad - Kairos.

Cordialmente,

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

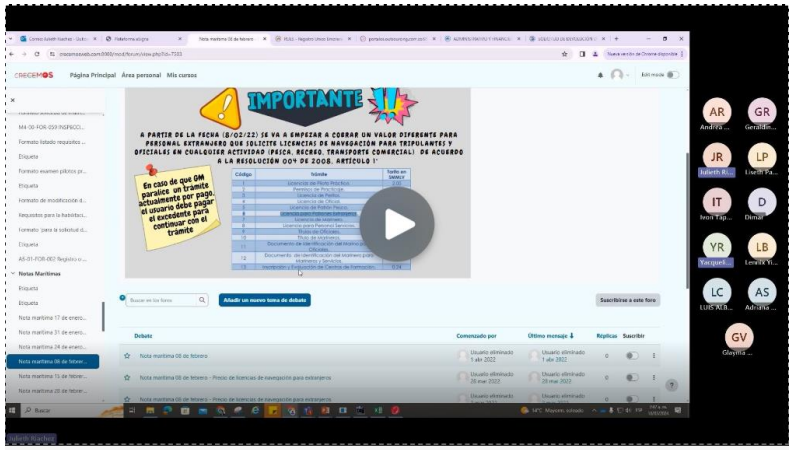
Contratista
Yeimi Paola Castro Rodriguez
Back Office-Analista de calidad
Área de Servicio y Participación Ciudadana

MinDefensa - Dirección General Marítima
Carrera 54 No. 26-50 CAN. Bogotá D.C.
220 0490 Ext.: 1458
ycastro@dimar.mil.co



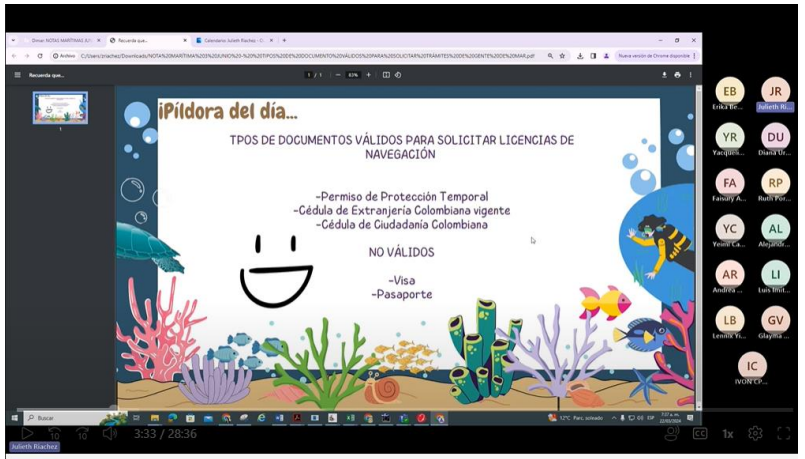
Plan de acción

Se realiza junto con el área de formación la socialización de las notas marítimas desde año 2023.



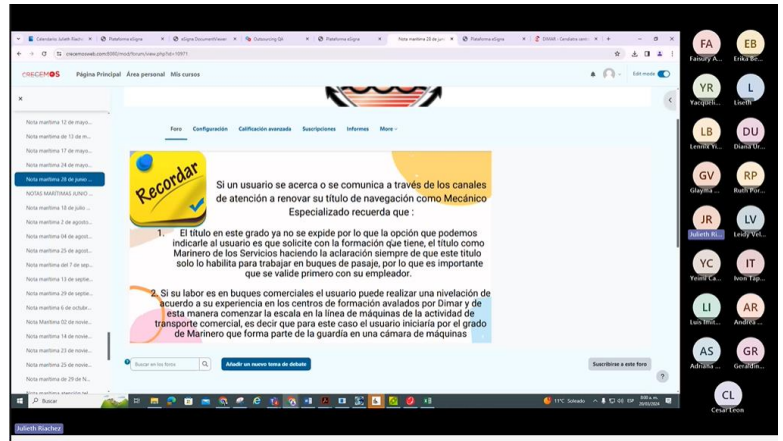
Pre-turno: Socialización de notas marítimas

18 de marzo de 2024 · Caduca dentro de 105 días · 0 visualizaciones · Julieth Riachez · HD



Pre-turno: Socialización de notas marítimas

22 de marzo de 2024 · Caduca dentro de 109 días · 0 visualizaciones · Julieth Riachez · HD



Pre-turno: Socialización de notas marítimas

20 de marzo de 2024 · Caduca dentro de 107 días · 0 visualizaciones · Julieth Riachez · HD

Actividad – Mejora tu calidad y gana

Se realizó una actividad, con el fin de incentivar a los embajadores y de esta manera mitigar la cantidad de Item afectados en registro de datos y en tipificar de manera de correcta.



Resultado – Mejora tu calidad y gana

RESULTADO MARZO					
EMBAJADOR	INBOUND	CHAT	TRÁMITES	PQRS	TOTAL
LISETH PAOLA PADILLA SALGADO	**18**	**1**	**0**	**0**	**19**
Registro la información completa y correcta del usuario	12	1	0	0	13
Tipifico de forma correcta según el árbol de tipificación	6	0	0	0	6
DIANA LORENA URREGO NAJAR	**9**	**2**	**1**	**0**	**12**
Registro la información completa y correcta del usuario	6	2	1	0	9
Tipifico de forma correcta según el árbol de tipificación	3	0	0	0	3
ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	**2**	**1**	**0**	**0**	**3**
Registro la información completa y correcta del usuario	0	1	0	0	1
Tipifico de forma correcta según el árbol de tipificación	2	0	0	0	2

CONSOLIDADO DEL 08 AL 27 DE MARZO		
EMBAJADOR	FEBRERO	MARZO
LISETH PAOLA PADILLA SALGADO	**16**	**19**
Registro la información completa y correcta del usuario	11	13
Tipifico de forma correcta según el árbol de tipificación	5	6
DIANA LORENA URREGO NAJAR	**19**	**10**
Registro la información completa y correcta del usuario	16	8
Tipifico de forma correcta según el árbol de tipificación	3	2
ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	**11**	**3**
Registro la información completa y correcta del usuario	5	1
Tipifico de forma correcta según el árbol de tipificación	6	2

Ganador – Mejora tu calidad y gana





Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Informe de Evaluación Aseguramiento de la Calidad en la Prestación del Servicio

Del 01 al 31 de Marzo 2024



CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing

Evolución trimestral por Capitanía

N°.	Capitanía	Enero		Febrero		Marzo	
1	Capitanía de Puerto Santa Marta	99,57%	↑	95,79%	↓	100,00%	↑
3	Capitanía de Puerto Buenaventura	100,00%	↑	97,89%	↓	99,78%	↑
2	Capitanía de Puerto Cartagena	100,00%	↑	97,64%	↓	98,63%	↑
4	Sede Central	92,61%	↑	95,36%	↑	97,72%	↑

Evolución trimestral por embajador

N°.	Embajador	Capitanía	Enero		Febrero		Marzo	
1	Ruth Mary Portocarrero Garcés	Buenaventura	100,00%	↑	100,00%	↑	100,00%	↑
2	Adriana Paola Salas Urrego	Sede Central	100,00%		99,29%	→	100,00%	↑
3	Luis Alberto Imitola Correa	Santa Marta	98,80%	↑	98,57%	→	100,00%	↑
4	Lennix Yiseth Higuera Bautista	Santa Marta	100,00%	→	94,86%	↓	100,00%	↑
5	Cesar Alejandro Leon Rodriguez	Sede Central					100,00%	
6	Glayma Luz Verbel Blanco	Cartagena	100,00%	↑	100,00%	↑	99,71%	→
7	Leidy Catalina Velasquez Caicedo	Buenaventura	100,00%	→	93,00%	↓	99,33%	↑
8	Andrea Carolina Rodriguez Silva	Sede Central	97,43%		99,44%	↑	98,52%	→
9	Geraldine Vanessa Riscanevo Bernal	Sede Central	100,00%		97,84%	↓	98,26%	↑
10	Diana Lorena Urrego Najar	Sede Central	92,00%	↑	93,76%	↑	97,85%	↑
11	Ivone Estela Tapias Herrera	Cartagena	100,00%	↑	95,76%	↓	97,55%	↑
12	Liseth Paola Padilla Salgado	Sede Central			93,94%		94,72%	↑
13	Yessica Alejandra Fernández	Sede Central	98,46%		100,00%	↑	94,67%	↓

Generalidades desde el 01 al 31 de Marzo 2024

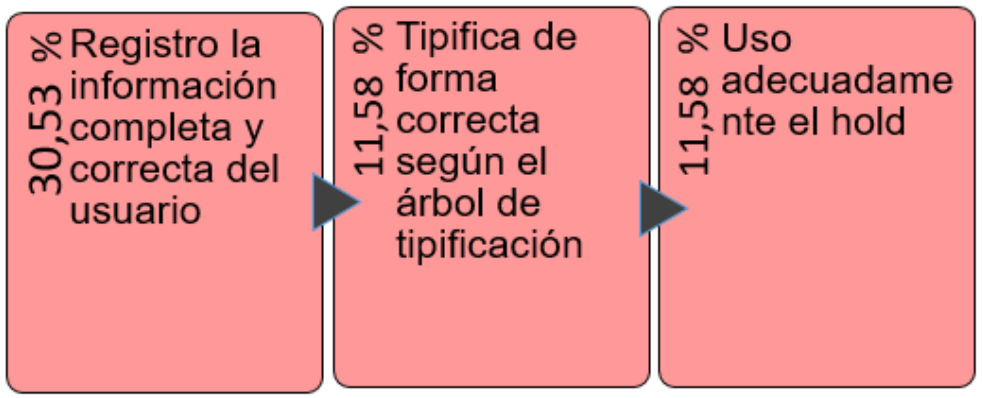
DEL 01 AL 31 MARZO					
CANAL	N° REGISTROS	° MONITOREO	META	60%	DIFERENCIA
INBOUND	391	236	234,6	60%	-1,4
CHAT	100	64	60,0	64%	-4
TRÁMITES	231	141	138,6	61%	-2,4
TOTAL	722	441	433,2	61%	-7,8

DEL 01 AL 31 MARZO					
CANAL	PQRS FINALIZADAS	PQRS AUDITADAS	META	60%	DIFERENCIA
PQRS	357	40	35,7	11%	-4,3
TOTAL	357	40	35,7	11%	-4,3

SEGMENTO	CANT. MONITOREOS	CANT. NO CRÍTICO	CANT. ERROR UF	CANT. ERROR NEG	CANT. ERROR CTO	CALIDAD EMITIDA	CUARTIL
TRÁMITES	141	0	0	7	0	99,51%	Q2
CHAT	64	5	0	5	1	97,90%	Q1
INBOUND	236	21	17	33	0	97,70%	Q1
PQRS	115	0	0	2	4	98,23%	Q2
Total general	**556**	**26**	**17**	**47**	**5**	**98,61%**	**Q1**

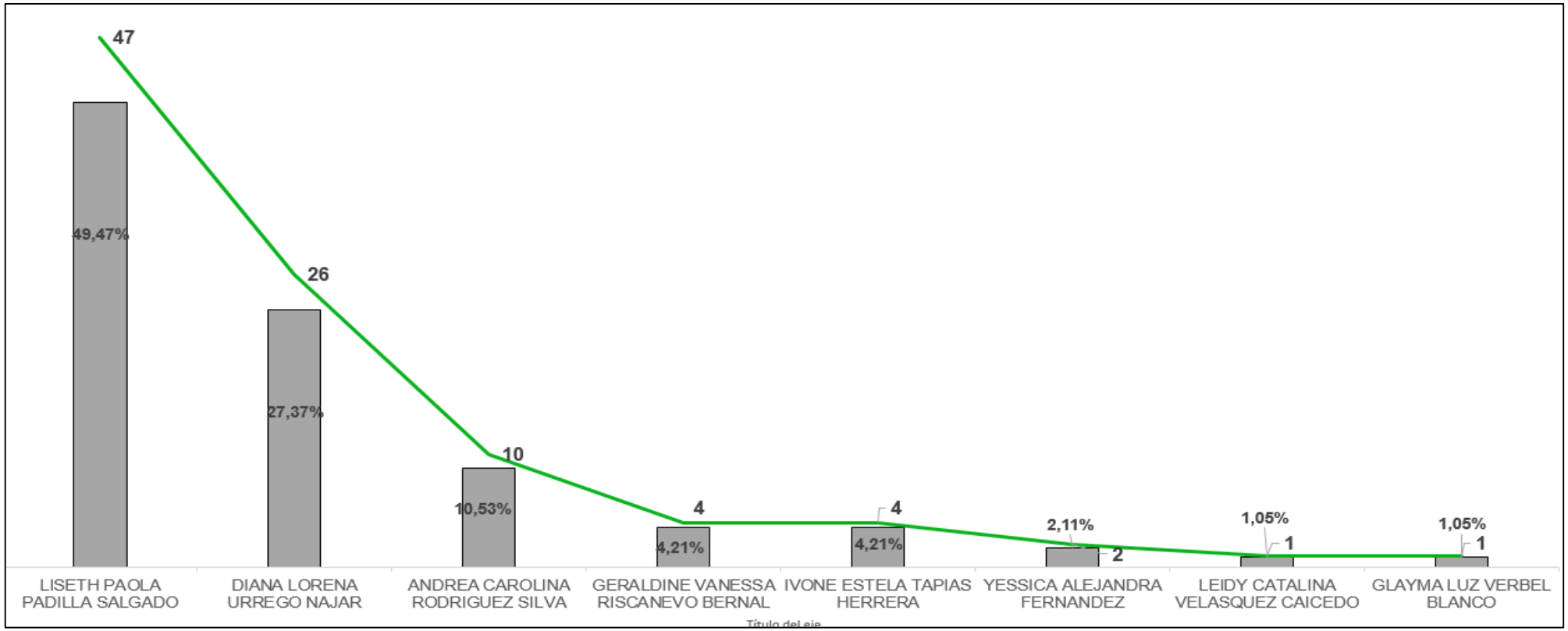
Calidad emitida: *Cada auditoría (Llamada, chat, trámite) inicia con el 100% y se le resta el % correspondiente a los ítems afectados, de acuerdo a la matriz de calidad.*

Afectaciones

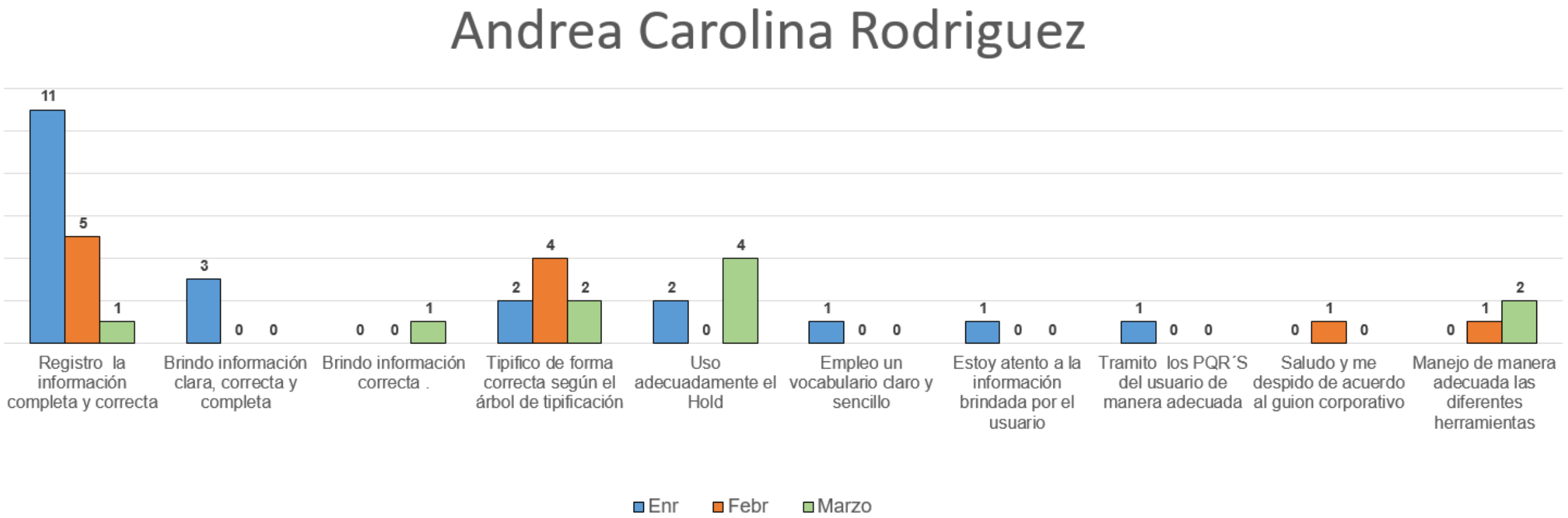


Brindo información correcta de acuerdo a la solicitud del usuario	Cantidad: 5 5,26%	Induzco al cliente a finalizar la comunicación	Cantidad: 1 1,05%
Doy cumplimiento a la promesa de servicio	Cantidad: 5 5,26%	Prolongo el tiempo del chat innecesariamente	Cantidad: 1 1,05%
Brindo información completa de acuerdo a la solicitud del usuario	Cantidad: 5 5,26%	Digitalizó los documentos del usuario	Cantidad: 1 1,05%
Manejo de manera adecuada las diferentes herramientas y aplicativos	Cantidad: 5 5,26%	Tiempo de revisión	Cantidad:
Atiendo de inmediato al ingresar la llamada	Cantidad: 4 4,21%	Al finalizar la transacción Invito al cliente a responder la encuesta de servicio	Cantidad: 1 1,05%
Prolongo el tiempo de la llamada innecesariamente	Cantidad: 4 4,21%	Estoy atento a la información brindada por el usuario	Cantidad: 1 1,05%
Tramito los PQR´S del usuario de manera adecuada	Cantidad: 2 2,11%	Brindo información clara, correcta y completa de acuerdo a la solicitud del cliente y brindo alternativas de solución	Cantidad: 1 1,05%
Tiempo de radicación	Cantidad: 2 2,11%	Tiempo de clasificación	Cantidad: 1 1,05%
Realizo preguntas filtro para verificar la necesidad del cliente	Cantidad: 2 2,11%	Redacto con ortografía la información enviada al usuario	Cantidad: 1 1,05%
Adjunto en el aplicativo la Fotografía Física	Cantidad: 1 1,05%		

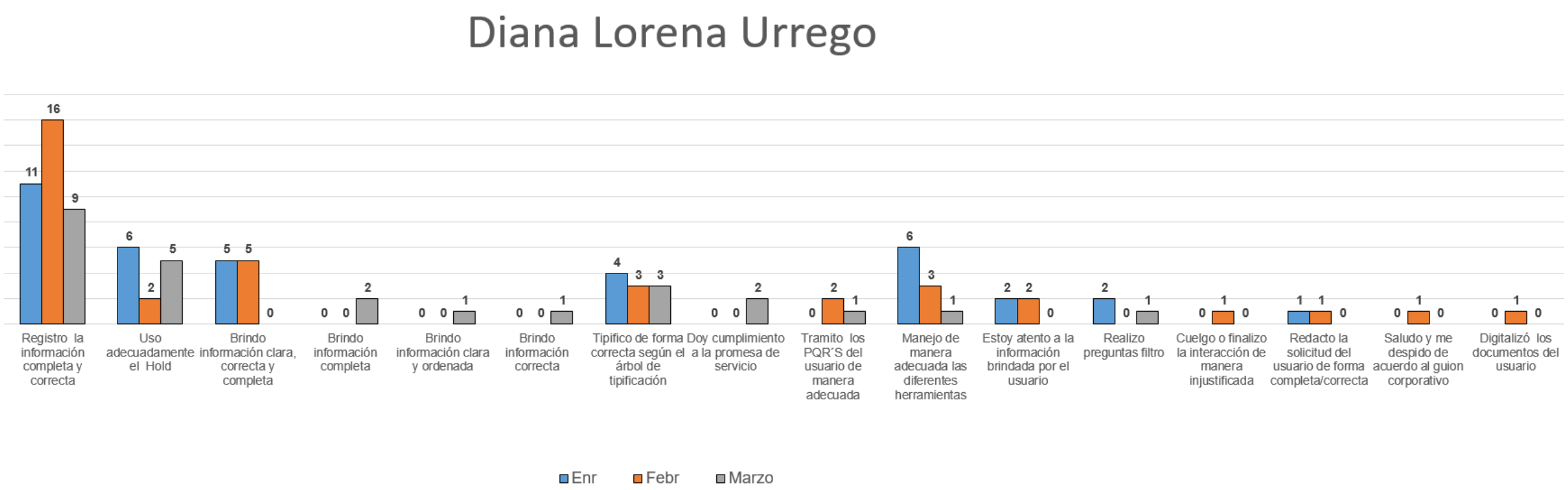
Afectaciones por embajador



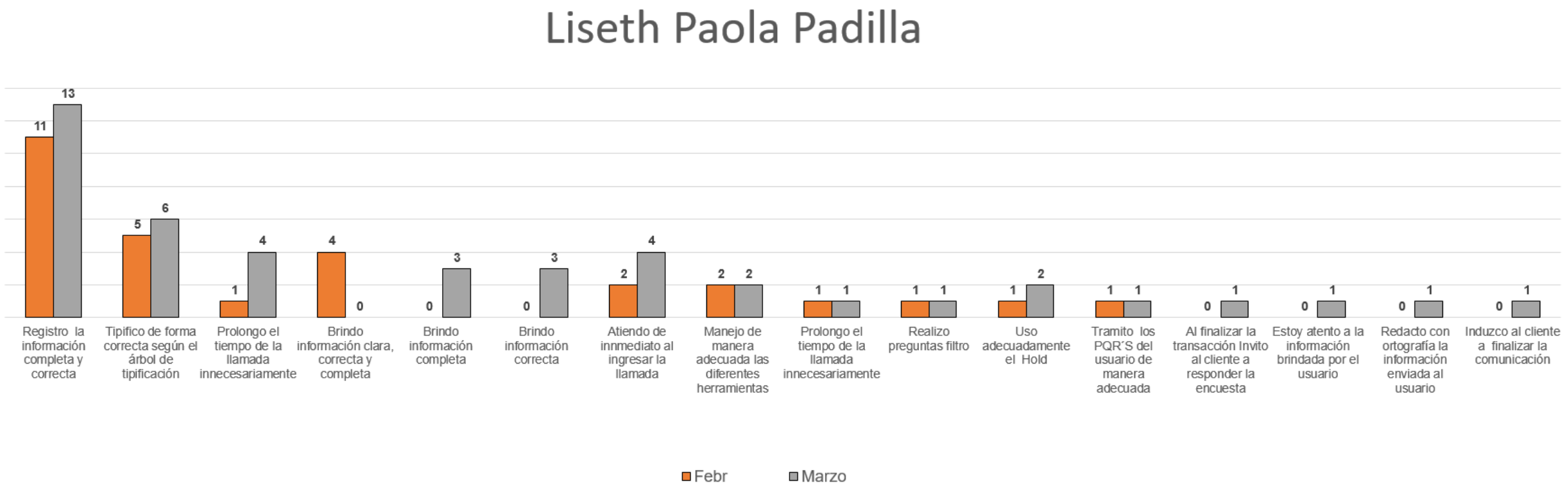
Evolución de ítems afectados.



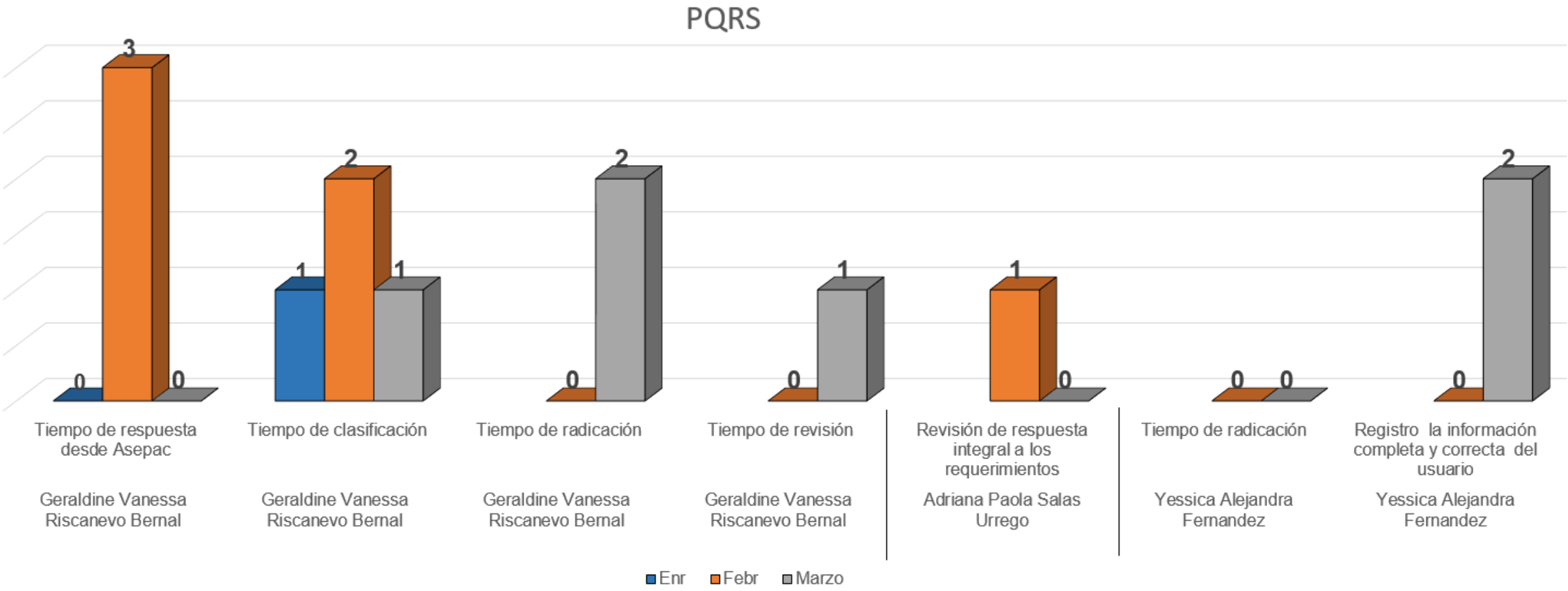
Evolución de ítems afectados.



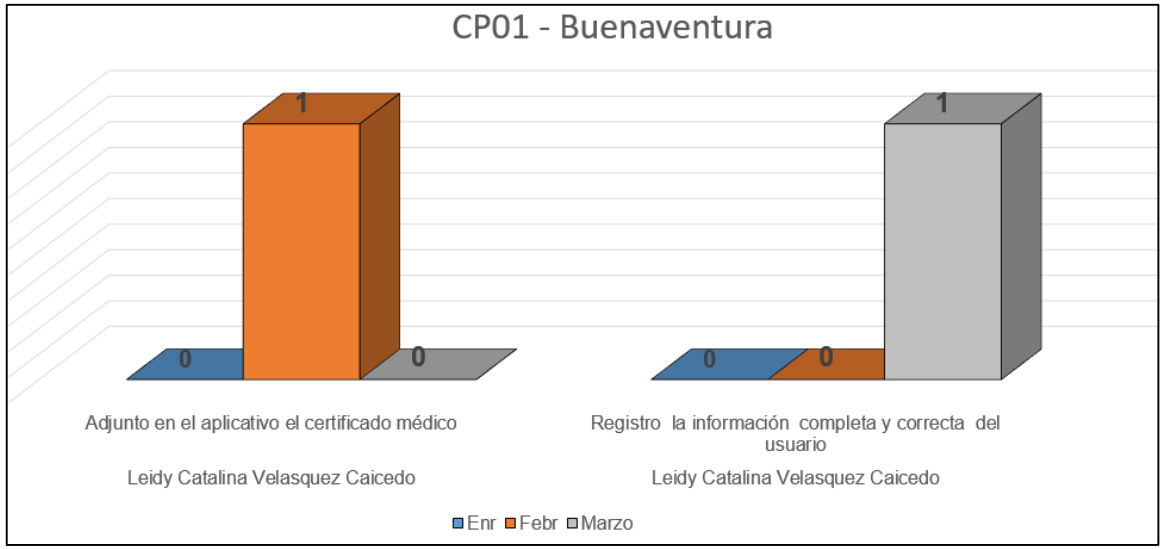
Evolución de ítems afectados.

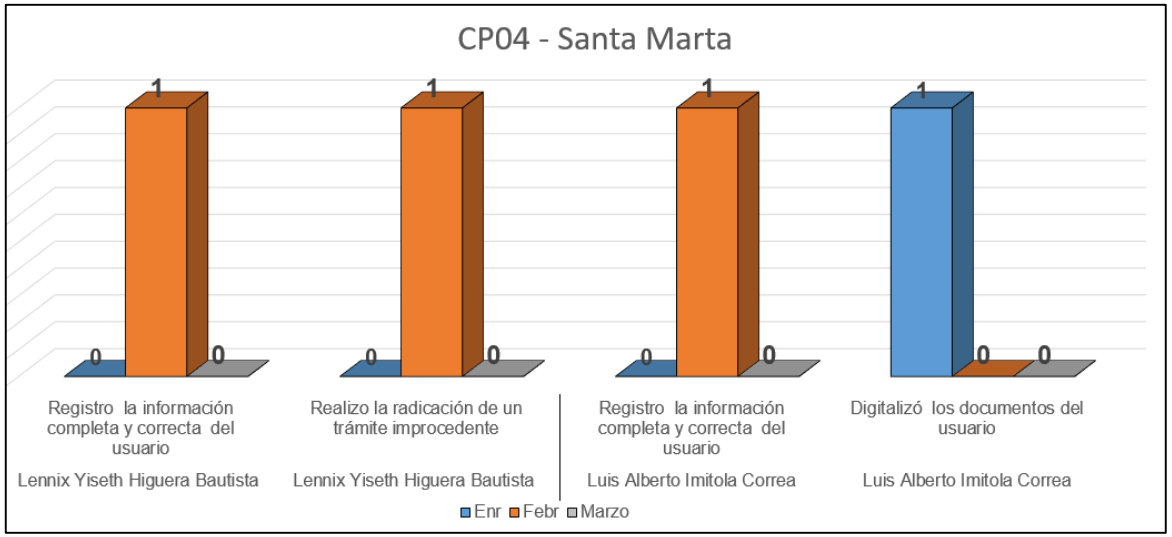


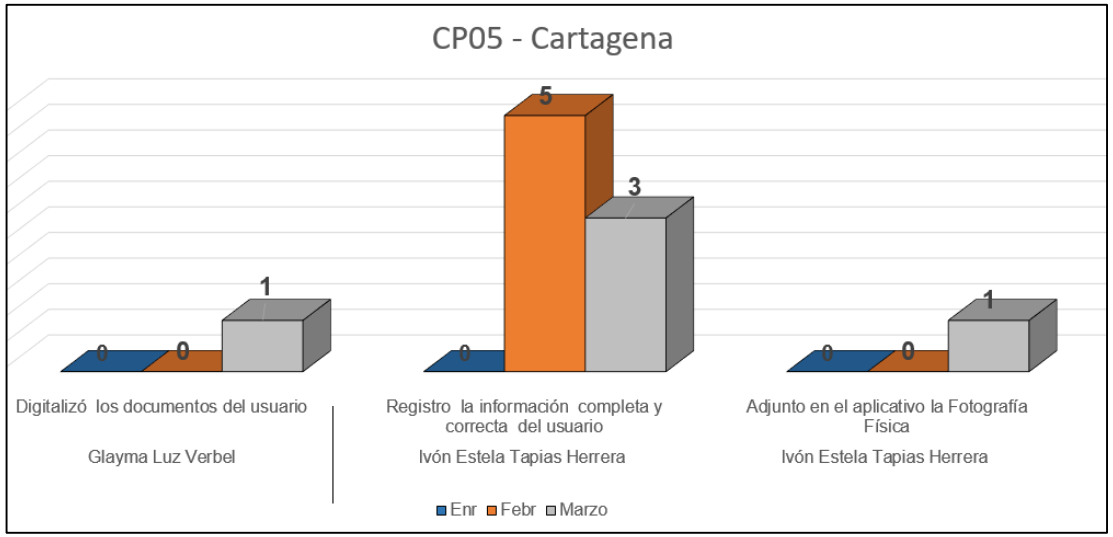
Evolución de ítems afectados.



Evolución de ítems afectados.







NOTAS DE CALIDAD - ASESORES

CUARTIL	Desde	Hasta	Cantidad	% Participacion
Q1	>95%	100%	15	25%
Q2	>85%	<94,9%	16	26%
Q3	>75%	<84,9%	15	25%
Q4	>=0%	<74,9%	15	25%

EMBAJADOR	CAPITANÍA	CANT. MONITOREOS	CANT. NO CRÍTICO	CANT. ERROR UF	CANT. ERROR NEG	CANT. ERROR CTO	CALIDAD EMITIDA	CUARTIL
RUTH MARY PORTOCARRERO GARCÉS	Buenaventura	16	0	0	0	0	100,00%	Q1
CESAR ALEJANDRO LEON RODRIGUEZ	Sede Central	13	0	0	0	0	100,00%	Q1
LENNIX YISETH HIGUERA BAUTISTA	Santa Marta	15	0	0	0	0	100,00%	Q1
ADRIANA PAOLA SALAS URREGO	Sede Central	10	0	0	0	0	100,00%	Q1
LUIS ALBERTO IMITOLA CORREA	Santa Marta	9	0	0	0	0	100,00%	Q1
FAISURY ANGULO	Buenaventura	2	0	0	0	0	100,00%	Q1
GLAYMA LUZ VERBEL BLANCO	Cartagena	34	0	0	1	0	99,71%	Q1
LEIDY CATALINA VELASQUEZ CAICEDO	Buenaventura	15	0	0	1	0	99,33%	Q1
ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	Sede Central	98	6	1	3	0	98,52%	Q1
GERALDINE VANESSA RISCANEVO BERNA	Sede Central	89	0	0	0	4	98,26%	Q1
DIANA LORENA URREGO NAJAR	Sede Central	106	6	6	14	0	97,85%	Q1
IVONE ESTELA TAPIAS HERRERA	Cartagena	40	0	0	4	0	97,55%	Q1
LISETH PAOLA PADILLA SALGADO	Sede Central	94	14	10	22	1	94,72%	Q2
YESSICA ALEJANDRA FERNÁNDEZ	Sede Central	15	0	0	2	0	94,67%	Q2
Total general		**556**	**26**	**17**	**47**	**5**	**98,61%**	**Q1**

Cuartiles

Calidad emitida: *Cada auditoría (Llamada, chat, trámite) inicia con el 100% y se le resta el % correspondiente a los ítems afectados, de acuerdo a la matriz de calidad.*

EFECTIVIDAD POR SEGMENTO

EMBAJADOR	AUDITORIAS	EFECTIVAS	NO EFECT	% EFECTIV	CANTIDAD DE ITEMS	CALIDAD EMITIDA
Andrea Carolina Rodriguez Silva	**98**	**88**	**10**	**89,80%**	**10**	**98,52%**
Inbound	78	70	8	89,74%	8	98,24%
Chat	17	15	2	88,24%	2	99,53%
Trámites	3	3	0	100,00%	0	100,00%
Diana Lorena Urrego Najar	**106**	**85**	**21**	**80,19%**	**26**	**97,85%**
Inbound	79	61	18	77,22%	23	97,34%
Chat	19	17	2	89,47%	2	99,47%
Trámites	8	7	1	87,50%	1	99,00%
Liseth Paola Padilla Salgado	**94**	**62**	**32**	**65,96%**	**47**	**94,72%**
Inbound	77	50	27	64,94%	40	95,19%
Chat	17	12	5	70,59%	7	92,59%
Cesar Alejandro Leon Rodriguez	**13**	**13**	**0**	**100,00%**	**0**	**100,00%**
Inbound	2	2	0	100,00%	0	100,00%
Chat	11	11	0	100,00%	0	100,00%
Yessica Alejandra Fernández	15	13	2	86,67%	2	94,67%
Adriana Paola Salas Urrego	10	10	0	100,00%	0	100,00%
Geraldine Vanessa Riscanevo Bernal	91	87	4	95,60%	4	98,26%

EFECTIVIDAD POR SEGMENTO

EMBAJADOR	AUDITORIAS	EFECTIVAS	NO EFECTIV	% EFECTIVI	CANTIDAD DE	CALIDAD EMITIDA
Ivón Estela Tapias Herrera	**40**	**36**	**4**	**90,00%**	**0**	**97,55%**
Trámites	40	36	4	90,00%		97,55%
Glayma Luz Verbel Blanco	**34**	**33**	**1**	**97,06%**	**0**	**99,71%**
Trámites	33	32	1	96,97%		99,70%
PQRS	1	1	0	100,00%	0	100,00%
Ruth Mary Portocarrero Garcés	**16**	**16**	**0**	**100,00%**	**0**	**100,00%**
Trámites	16	16	0	100,00%	0	100,00%
Faisury Angulo	**2**	**2**	**0**	**100,00%**	**0**	**100,00%**
Trámites	2	2	0	100,00%	0	100,00%
Lennix Yiseth Higuera Bautista	**15**	**14**	**1**	**93,33%**	**0**	**100,00%**
Trámites	15	14	1	93,33%	0	100,00%
Leidy Catalina Velasquez Caicedo	**15**	**9**	**6**	**60,00%**	**0**	**99,33%**
Trámites	15	9	6	60,00%		99,33%
Luis Alberto Imitola Correa	**9**	**9**	**0**	**100,00%**	**0**	**100,00%**
Trámites	9	9	0	100,00%	0	100,00%

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

GESTIÓN TRÁMITES
Desde el 01 al 31 de Marzo 2024



CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Resultado canal trámites

NOTAS DE CALIDAD - ASESORES

CUARTIL	Desde	Hasta	Cantidad	% Participación
Q1	>95%	100%	15	25%
Q2	>85%	<94,9%	16	26%
Q3	>75%	<84,9%	15	25%
Q4	>=0%	<74,9%	15	25%

EMBAJADOR	CAPITANÍA	CANT. MONITOREOS	CANT. NO CRÍTICO	CANT. ERROR UF	CANT. ERROR NEG	CANT. ERROR CTO	CALIDAD EMITIDA	CUARTIL
RUTH MARY PORTOCARRERO GARCÉS	Buenaventura	16	0	0	0	0	100,00%	Q1
LENNIX YISETH HIGUERA BAUTISTA	Santa Marta	15	0	0	0	0	100,00%	Q1
LUIS ALBERTO IMITOLA CORREA	Santa Marta	9	0	0	0	0	100,00%	Q1
FAISURY ANGULO	Buenaventura	2	0	0	0	0	100,00%	Q1
ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	Cartagena	3	0	0	0	0	100,00%	Q1
GLAYMA LUZ VERBEL BLANCO	Buenaventura	33	0	0	1	0	99,70%	Q1
LEIDY CATALINA VELASQUEZ CAICEDO	Sede Central	15	0	0	1	0	99,33%	Q1
DIANA LORENA URREGO NAJAR	Sede Central	8	0	0	1	0	99,00%	Q1
IVONE ESTELA TAPIAS HERRERA	Cartagena	40	0	0	4	0	97,55%	Q1
Total general		**141**	**0**	**0**	**7**	**0**	**99,51%**	**Q1**

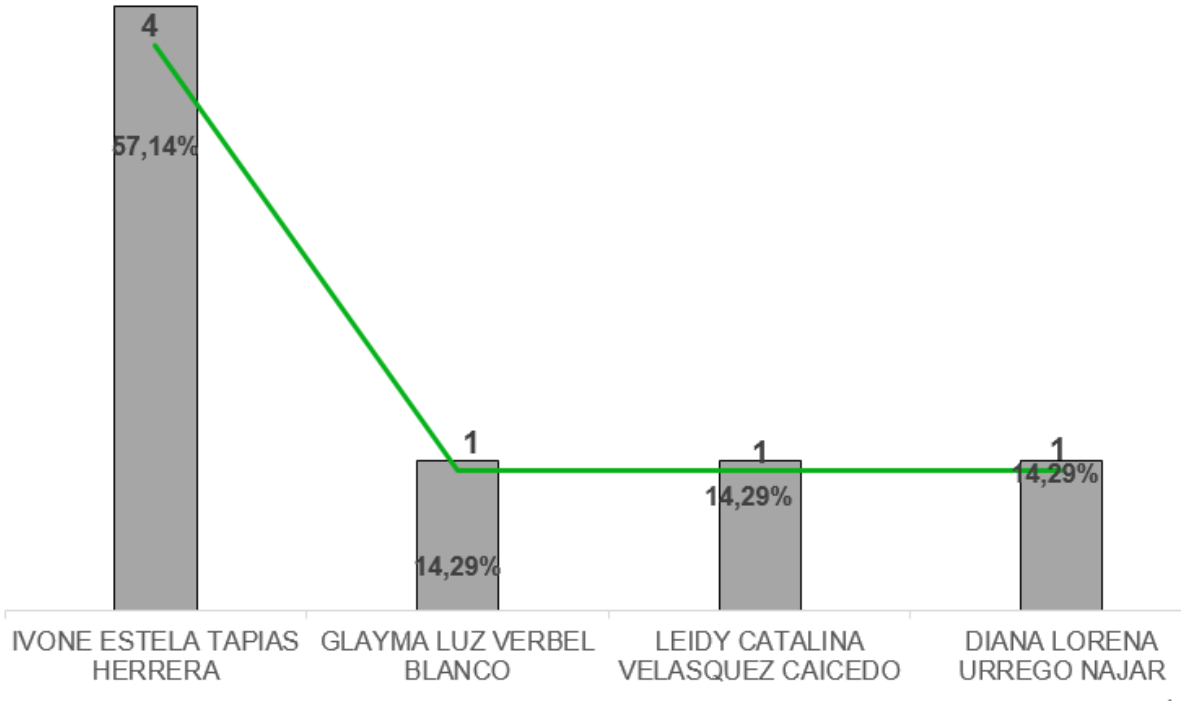
Cuartiles

Calidad emitida: *Cada auditoría (Llamada, chat, trámite) inicia con el 100% y se le resta el % correspondiente a los ítems afectados, de acuerdo a la matriz de calidad.*

CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing

Resultado para Trámites

Registro la información completa y correcta del usuario	- Cantidad: 5 71,43%
Digitalizó los documentos del usuario	- Cantidad: 1 14,29%
Adjunto en el aplicativo la Fotografía Física	- Cantidad: 1 14,29%



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

GESTIÓN INBOUND
Desde el 01 al 31 de Marzo 2024



CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing

Resultado canal Inbound

NOTAS DE CALIDAD - ASESORES

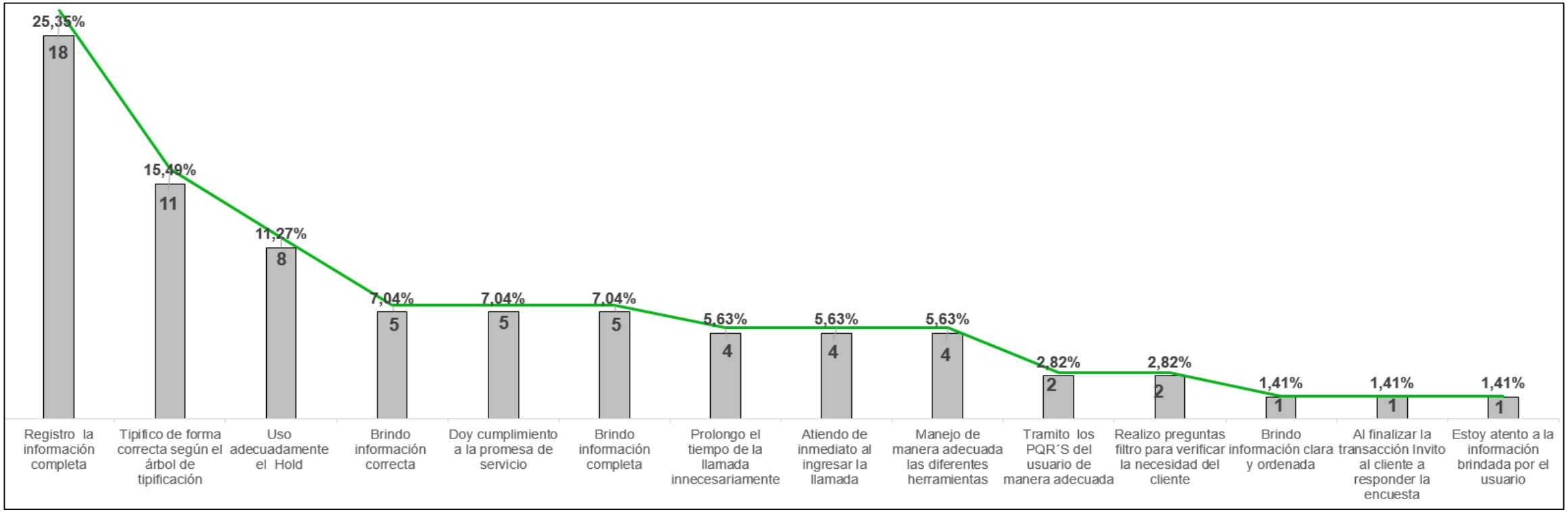
CUARTIL	Desde	Hasta	Cantidad	% Participacion
Q1	>95%	100%	15	25%
Q2	>85%	<94,9%	16	26%
Q3	>75%	<84,9%	15	25%
Q4	>=0%	<74,9%	15	25%

EMBAJADOR	CAPITANÍA	CANT. MONITOREOS	CANT. NO CRÍTICO	CANT. ERROR UF	CANT. ERROR NEG	CANT. ERROR CTO	CALIDAD EMITIDA	CUARTIL
CESAR ALEJANDRO LEON RODRIGUEZ	Sede Central	2	0	0	0	0	100,00%	Q1
ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	Sede Central	78	5	1	2	0	98,24%	Q1
DIANA LORENA URREGO NAJAR	Sede Central	79	6	6	11	0	97,34%	Q1
LISETH PAOLA PADILLA SALGADO	Sede Central	77	10	10	20	0	95,19%	Q1
Total general		**236**	**21**	**17**	**33**	**0**	**97,70%**	**Q1**

Cuartiles

Calidad emitida: *Cada auditoría (Llamada, chat, trámite) inicia con el 100% y se le resta el % correspondiente a los ítems afectados, de acuerdo a la matriz de calidad.*

Resultado para Inbound



EMBAJADOR	CANTIDAD	%
LISETH PAOLA PADILLA SALGADO	40	56,34%
DIANA LORENA URREGO NAJAR	23	32,39%
ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	8	11,27%
Total general	**71**	

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

GESTIÓN CHAT
Desde el 01 al 31 de Marzo 2024



CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing

Resultado canal Chat

NOTAS DE CALIDAD - ASESORES

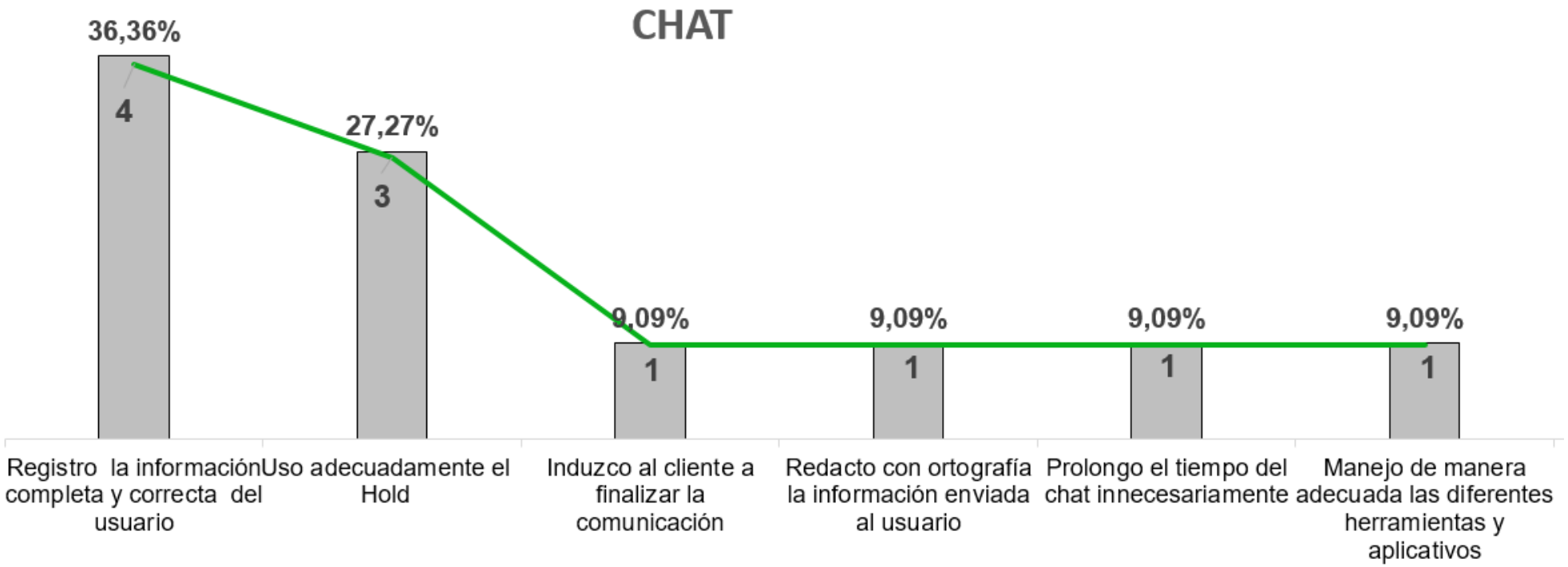
CUARTIL	Desde	Hasta	Cantidad	% Participacion
Q1	>95%	100%	15	25%
Q2	>85%	<94,9%	16	26%
Q3	>75%	<84,9%	15	25%
Q4	>=0%	<74,9%	15	25%

EMBAJADOR	CAPITANÍA	CANT. MONITOREOS	CANT. NO CRÍTICO	CANT. ERROR UF	CANT. ERROR NEG	CANT. ERROR CTO	CALIDAD EMITIDA	CUARTIL
CESAR ALEJANDRO LEON RODRIGUEZ	Sede Central	11	0	0	0	0	100,00%	Q1
ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	Sede Central	17	1	0	1	0	99,53%	Q1
DIANA LORENA URREGO NAJAR	Sede Central	19	0	0	2	0	99,47%	Q1
LISETH PAOLA PADILLA SALGADO	Sede Central	17	4	0	2	1	92,59%	Q2
Total general		**64**	**5**	**0**	**5**	**1**	**97,90%**	**Q1**

Cuartiles

Calidad emitida: *Cada auditoría (Llamada, chat, trámite) inicia con el 100% y se le resta el % correspondiente a los ítems afectados, de acuerdo a la matriz de calidad.*

Resultado para Chat



EMBAJADOR	CANTIDAD	%
LISETH PAOLA PADILLA SALGADO	7	63,64%
DIANA LORENA URREGO NAJAR	2	18,18%
ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	2	18,18%
Total general	**11**	

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

GESTIÓN PQRS
Desde el 01 al 31 de Marzo 2024



CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Resultado canal PQRS

NOTAS DE CALIDAD - ASESORES

CUARTIL	Desde	Hasta	Cantidad	% Participacion
Q1	>95%	100%	15	25%
Q2	>85%	<94,9%	16	26%
Q3	>75%	<84,9%	15	25%
Q4	>=0%	<74,9%	15	25%

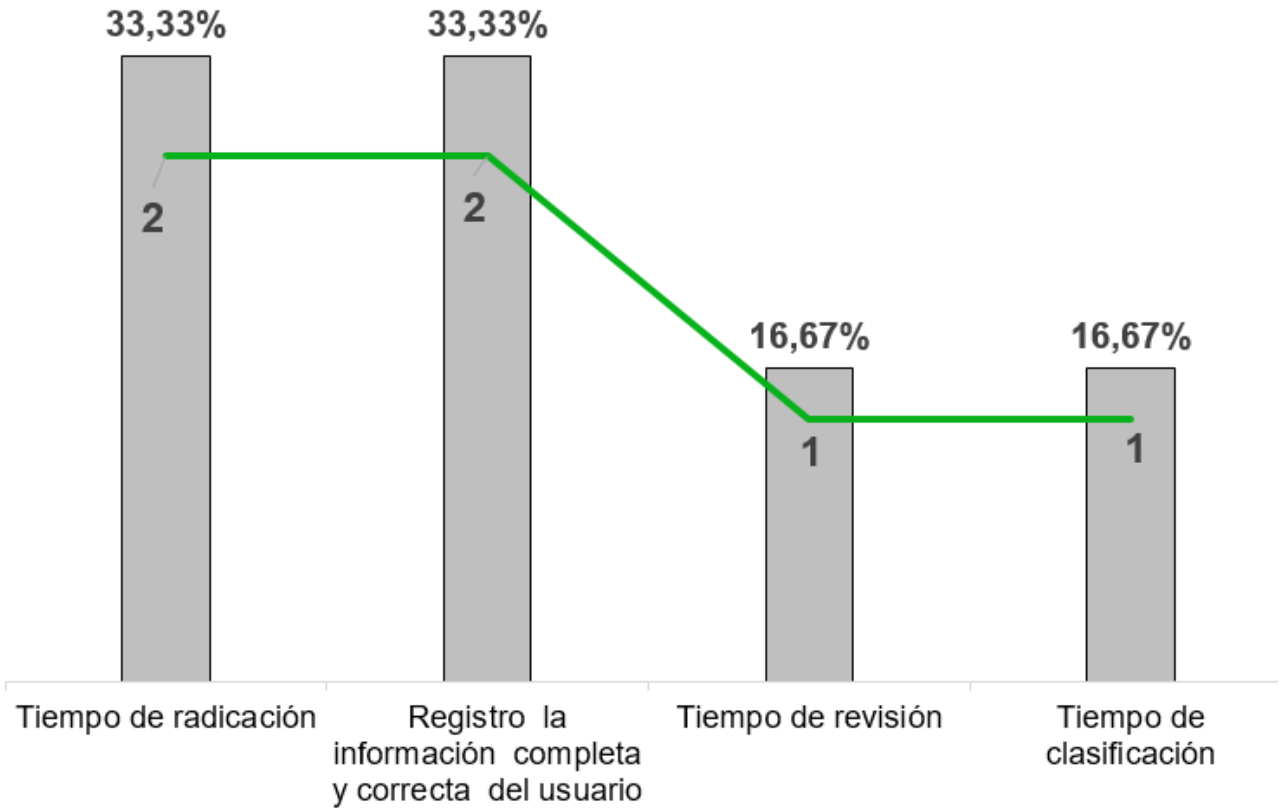
EMBAJADOR	CAPITANÍA	CANT. MONITOREOS	CANT. NO CRÍTICO	CANT. ERROR UF	CANT. ERROR NEG	CANT. ERROR CTO	CALIDAD EMITIDA	CUARTIL
ADRIANA PAOLA SALAS URREGO	Sede Central	10	0	0	0	0	100,00%	Q1
GLAYMA LUZ VERBEL BLANCO	Sede Central	1	0	0	0	0	100,00%	Q1
GERALDINE VANESSA RISCANEVO BERNA	Sede Central	89	0	0	0	4	98,26%	Q1
YESSICA ALEJANDRA FERNÁNDEZ	Sede Central	15	0	0	2	0	94,67%	Q2
Total general		**115**	**0**	**0**	**2**	**4**	**98,23%**	**Q1**

Cuartiles

Calidad emitida: *Cada auditoría (Llamada, chat, trámite) inicia con el 100% y se le resta el % correspondiente a los ítems afectados, de acuerdo a la matriz de calidad.*

CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing

Resultado para PQRS



EMBAJADOR	CANTIDAD	%
GERALDINE VANESSA RISCANEVO BERNAL	4	66,67%
YESSICA ALEJANDRA FERNANDEZ	2	33,33%
Total general	**6**	

Entrega de resultados
Otras capitanías



DIMAR

Evolución trimestral por Capitanía

N°.	Funcionario	Capitanía		Enero		Febrero		Marzo	
1	Yeimy Del Carmen Rhenals Corena	Capitanía de Puerto de Barranquilla	472	99,05%	↑	100,00%	↑	100,00%	↑
2	Marcaisela Blanquicett	Capitanía de Puerto de Cartagena	472			100,00%		100,00%	↑
3	Yesica Paola Montes Palacios	Capitanía de Puerto de Cartagena	472					100,00%	
4	Jose Eduardo Solis Herrera	Capitanía de Puerto de Tumaco	472	98,29%		92,27%	↓	99,68%	↑
5	Cesar Rentería Mosquera	Capitanía de Puerto de Turbo	472	99,56%	↑	82,36%	↓	96,71%	↑
6	Yira Fernanda Perez Campo	Capitanía de Puerto de Coveñas	472	83,70%		90,79%	↑	85,53%	↓
7	Ruth Taborda Gutierrez	Capitanía de Puerto de Bahía Solano	DIMAR			85,00%	↓	85,00%	→
8	Silvia Rosa Arhcbold Salas	Capitanía de Providencia	DIMAR	85,00%	→	84,20%	↓	84,67%	↓
9	Yoselin Arianna Pinto Medina	Capitanía de Puerto de Riohacha	DIMAR	53,20%	↓	85,18%	↑	76,00%	↓
10	Cintia Valenzuela	Capitanía de Puerto de Buenaventura	472			60,00%		70,00%	→
11	Victoria Montaño Sinisterra	Capitanía de Puerto de Guapi	DIMAR	84,50%		60,67%	↓	56,00%	↓
12	Rubby Janneth Cepeda	Capitanía de Santa Marta	472			80,00%		50,00%	↓
13	Carlos Mario Vivas Sarmiento	Sede central	472					40,00%	

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Informe de Evaluación Aseguramiento de la Calidad en la Prestación del Servicio

Del 01 al 31 de Marzo 2024

CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing



Generalidades desde el 01 al 31 de Marzo 2024

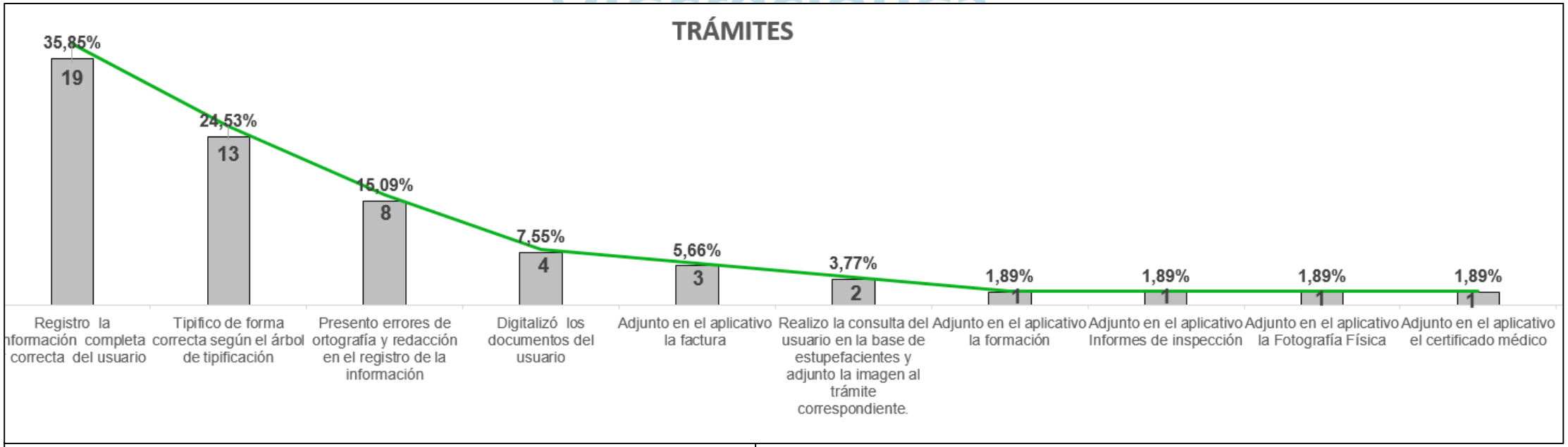
DEL 01 AL 31 MARZO					
CANAL	N° REGISTROS	° MONITOREO	META	60%	DIFERENCIA
TRÁMITES	133	80	79,8	60%	-0,2
TOTAL	**133**	**80**	**79,8**	**60%**	**-0,2**

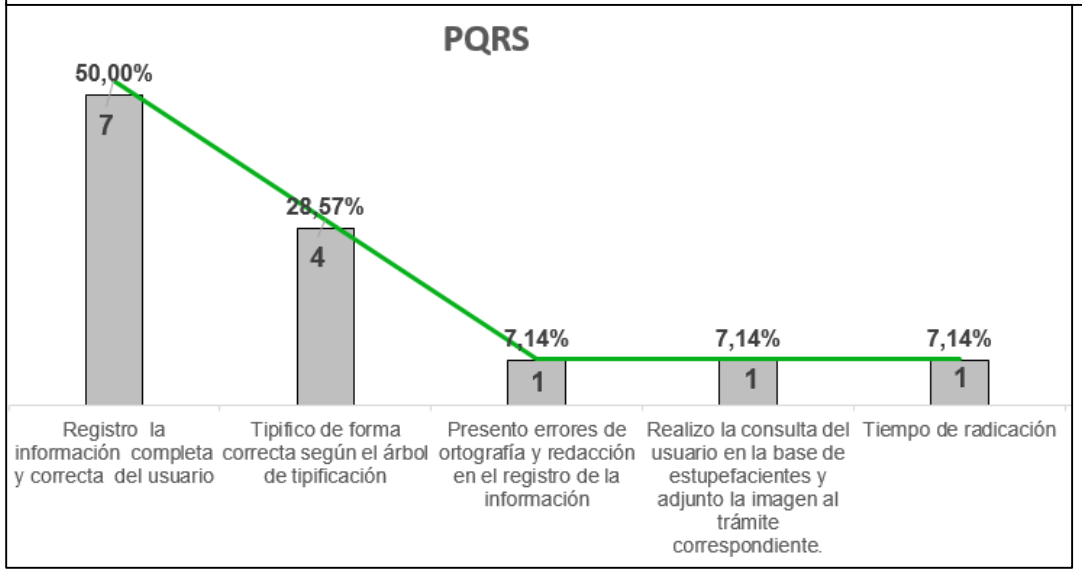
EMBAJADOR	CAPITANÍA		CANT. MONITOREOS	CANT. NO CRÍTICO	CANT. ERROR UF	CANT. ERROR NEG	CANT. ERROR CTO	CALIDAD EMITIDA	CUARTIL
YEIMMI DEL CARMEN RHENALS CORENA	Barranquilla	472	5	0	0	0	0	100,00%	Q1
YESICA PAOLA MONTES PALACIOS	Cartagena	472	1	0	0	0	0	100,00%	Q1
MARCAISELA BLANQUICETT	Cartagena	472	1	0	0	0	0	100,00%	Q1
JOSE EDUARDO SOLIS HERRERA	Tumaco	472	25	0	0	1	0	99,68%	Q1
CESAR MIGDONIO RENTERÍA MOSQUERA	Turbo	472	17	3	0	3	0	96,71%	Q1
YIRA FERNANDA PEREZ CAMPO	Coveñas	472	19	0	0	13	0	85,53%	Q2
RUTH TABORDA GUTIERREZ	Bahía Solano	DIMAR	1	0	0	2	0	85,00%	Q2
SILVIA ROSA ARHCBOLD SALAS	Providencia	DIMAR	3	1	0	6	0	84,67%	Q3
YOSELIN ARIANNA PINTO MEDINA	Riohacha	DIMAR	1	1	0	3	0	76,00%	Q3
CINTIA VALENZUELA	Buenaventura	472	4	0	0	3	1	70,00%	Q4
VICTORIA MONTAÑO SINISTERRA	Guapi	DIMAR	6	4	0	19	0	56,00%	Q4
RUBBY JANNETH CEPEDA	Santa Marta	472	2	0	0	3	0	50,00%	Q4
CARLOS MARIO VIVAS SARMIENTO	Sede Central	472	2	0	0	4	0	40,00%	Q4
Total general			**87**	**9**	**0**	**57**	**1**	**80,28%**	**Q3**

Cuartiles

Calidad emitida: *Cada auditoría (Llamada, chat, trámite) inicia con el 100% y se le resta el % correspondiente a los ítems afectados, de acuerdo a la matriz de calidad.*

Afectaciones





Funcionario	Cantidad	%
VICTORIA MONTAÑO SINISTERRA	23	34,33%
YIRA FERNANDA PEREZ CAMPO	13	19,40%
SILVIA ROSA ARHCBOLD SALAS	7	10,45%
CESAR RENTERIA MOSQUERA	6	8,96%
CARLOS VIVAS	4	5,97%
CINTIA VALENZUELA	4	5,97%
YOSELIN ARIANNA PINTO MEDINA	4	5,97%
RUBBY JANNETH CEPEDA	3	4,48%
RUTH TABORDA GUTIERREZ	2	2,99%
JOSE EDUARDO SOLIS HERRERA	1	1,49%


Outsourcing
Solución al Primer
Contacto®



Entrega de resultados área de Formación *1 al 29 de marzo*



Actividades

- Reconocimientos
- Capacitación inicial
- Convérsalo Con Juli
- Acompañamiento unidades
- Ejecución plan de acción
- Curso mensual-Fluidez verbal
- Evolutivos de notas por semana

Outsourcing

Reconocimientos





De acuerdo a los últimos resultados obtenidos se reconoció al equipo por la excelente labor que desarrollan.



Capacitación inicial Bogotá

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Outsourcing

Capacitación personal Bogotá			
Producto			
Tema	CESAR ALEJANDRO LEON RODRIGUEZ	ANDRES CASTIBLANCO	JULIAN ANDRES ESPINOSA DAZA
Conozca Dimar	96,67	100	100
Gente de Mar	95	98,33	95
Empresas	100	100	95
Naves	100	100	95
Señalización Marítima	100	100	95
Concesiones e investigación científica	95	95	95
Oficiales de Protección	100	100	100
Transporte marítimo	95	95	95
Peticiones	95	95	95
Atención chat	95	95	95
Atención telefónico	95	95	95
Promedio General del 60%	97% (58)	97% (58)	96% (57%)
Aplicativos y protocolos de servicio			
SGDEA	100	100	50
SAP	N/A	N/A	N/A
Gente de Mar	100	100	100
Avaya	100	100	N/A
Protocolos de atención presencial, chat y telefónico	100	100	100
Promedio General del 20%	20%	20%	12%
Total proceso	98%	98%	97%

Bogotá

Se llevó a cabo el proceso de capacitación inicial para el personal Front Office, con los siguientes resultados destacados



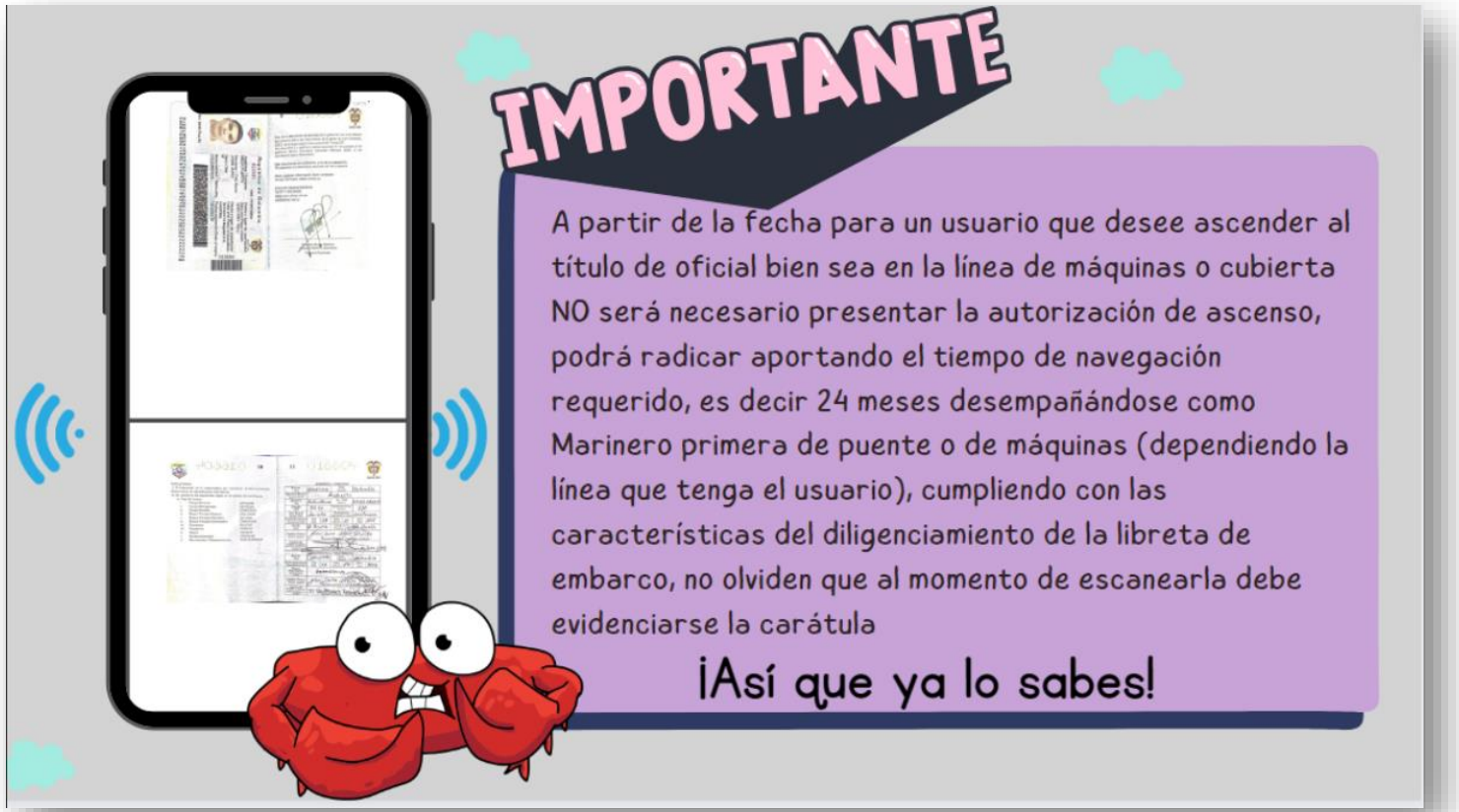
Convérsalo con Julieth

Convérsalo con Formación.

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Outsourcing

Nota marítima 13 de marzo – Cursos de ascenso



Convérsalo con Juli

Actualización de rutas protocolo de atención chat

Consulta de estupefacientes	De antemano presentamos disculpas Señor x, su trámite ha tomado más tiempo de lo esperado. La verificación de antecedentes por tráfico de estupefacientes es una consulta que no depende de Dimar, sin embargo estamos trabajando para que se pueda obtener la información en el menor tiempo posible y así darle continuidad a su proceso.
El trámite ha excedido el tiempo de respuesta	De antemano presentamos disculpas Señor x, su trámite ha tomado más tiempo de lo esperado, sin embargo estamos realizando las verificaciones internas necesarias para que se pueda emitir una respuesta en el menor tiempo posible.
Experiencia negativa unidad	Lamentamos que la experiencia en nuestra Capitanía de Puerto no haya sido la esperada, Para nosotros es muy importante ofrecer un servicio de calidad a nuestros usuarios, muchas gracias por manifestarlo, se hará las correcciones respectivas para que este tipo de situaciones no vuelvan a ocurrir, ni con usted ni con ningún otro de nuestros usuarios
Actualización de los sistemas	Señor x Actualmente nos encontramos en una actualización tecnologica, nuestra intención como Entidad siempre es brindar un servicio de calidad así como las mejores funciones y herramientas, esperamos que esta novedad sea resulta en la menor brevedad posible, agradecemos su comprensión.

Pre turno – Radicación de PQRS

12/03/2024

- Se aclara el diligenciamiento del formulario de pqrs (Espacio de correo, datos de la empresa y de representante)

Acompañamiento Unidades



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Outsourcing

Pre turno – Avaya /Fine
13/03/2024

- Capacitación de manejo del aplicativo Fine a CP07 y SC



Pre turno – Verificación de usuario de Intranet
19/03/2024

- Se explica manejo y se validan usuarios Equipo registro y correspondencia

Ejecución - PDA



Concurso

Disminución de errores



Bogotá

Se estableció con el fin de disminuir la cantidad de errores afectados en los ítems de:

Registro de información

Tipificación

GANADORAS



Con el propósito de potencializar las habilidades blandas, nuestro equipo completó exitosamente el curso de fluidez verbal, obteniendo el siguiente certificado:



Experiencias memorables

Ejecución del plan de acción

RV: ¡Camino hacia la excelencia! Creando experiencias memorables

1. Saludar



El saludar, es un gesto de atención y cortesía, nos hace sentir bienvenidos al lugar que lleguemos, es un pilar básico en la educación de las personas, es el vínculo social que nos une unos con otros 🙂

¿Cuál es la mejor forma de saludar?

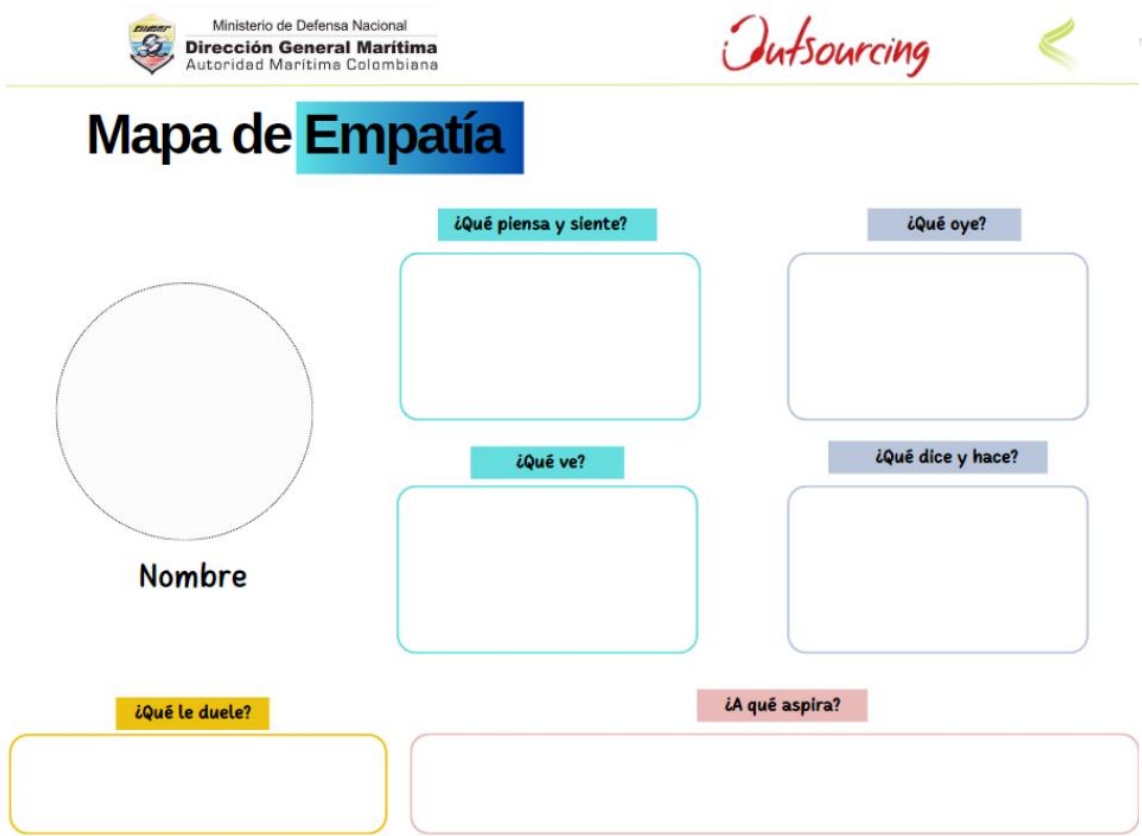
Podemos acompañar el saludo con una sonrisa, la sonrisa genera un buen clima al principio de la conversación, facilita la comunicación durante la interacción, adicional nuestro usuario se sentirá más receptivo, más positivo, y cómodo en presentarnos su necesidad o inquietudes, no importa el canal que se comunique, ya que a través del teléfono también se percibe nuestro estado de ánimo, ¡¡nuestra disposición y nuestra actitud!!

Ejemplos:
Toma el ejemplo con el que te sientas más cómod@ y empieza a aplicarlo!!! No olvides sonreír!!! 😄

ATENCIÓN PRESENCIAL

- Buen@s días/tardes mucho gusto me presento mi nombre es x... por favor siga y tome asiento, cuénteme en que puedo ayudarle
- Buen@s días/tardes me presento, mi nombre es x; bienvenido, por favor tome asiento, ¿Cómo está? ¿Cómo se encuentra el día de hoy?, me alegra mucho que se encuentre muy bien
- Buen@s días/tardes me presento, mi nombre es x, mucho gusto; por favor tome asiento, ¿Cómo se encuentra el día de hoy? ¿Bien o muy bien?, me alegra que se encuentre muy bien 🙂

Ejecución del plan de acción



¡Camino hacia la excelencia! Creando experiencias memorables

Espero que se encuentren muy bien, para continuar con nuestro camino a la excelencia el día de hoy conoceremos:

2. El **mapa de la empatía y su importancia:**

Toda organización o entidad que desee crecer y fortalecer la relación con sus usuarios debe primero conocerlo; saber lo que **piensan, sienten, quieren y necesitan** ya que de esta forma podrán comprender sus necesidades, como saben es imposible ir con cada uno de nuestros usuarios para preguntarles qué piensan y sienten acerca de cada componente de su producto o servicio, por ello debemos hacer todo lo posible para ponernos en su lugar. Es en este momento cuando el mapa de empatía puede resultar muy beneficioso.

¿Qué compone el mapa de la empatía?

El mapa de la empatía la componen 6 divisiones ;

1. ¿Qué piensa y siente el usuario?

Aquí se plantea la situación general en la que se encuentra el usuario; involucra sus aspectos demográficos, económicos y psicológicos para indagar sobre sus preocupaciones, sueños y metas. A partir de ello también se determina cómo es que percibe a la entidad.

2. ¿Qué escucha el usuario?

Implica toda la información que llega al usuario, ya sean conversaciones con sus amigos o familiares, la estación de radio o los podcasts que escucha, las figuras públicas a las que sigue y otras comunicaciones que puedan generar opiniones o reseñas de la entidad.

3. ¿Qué ve el usuario?

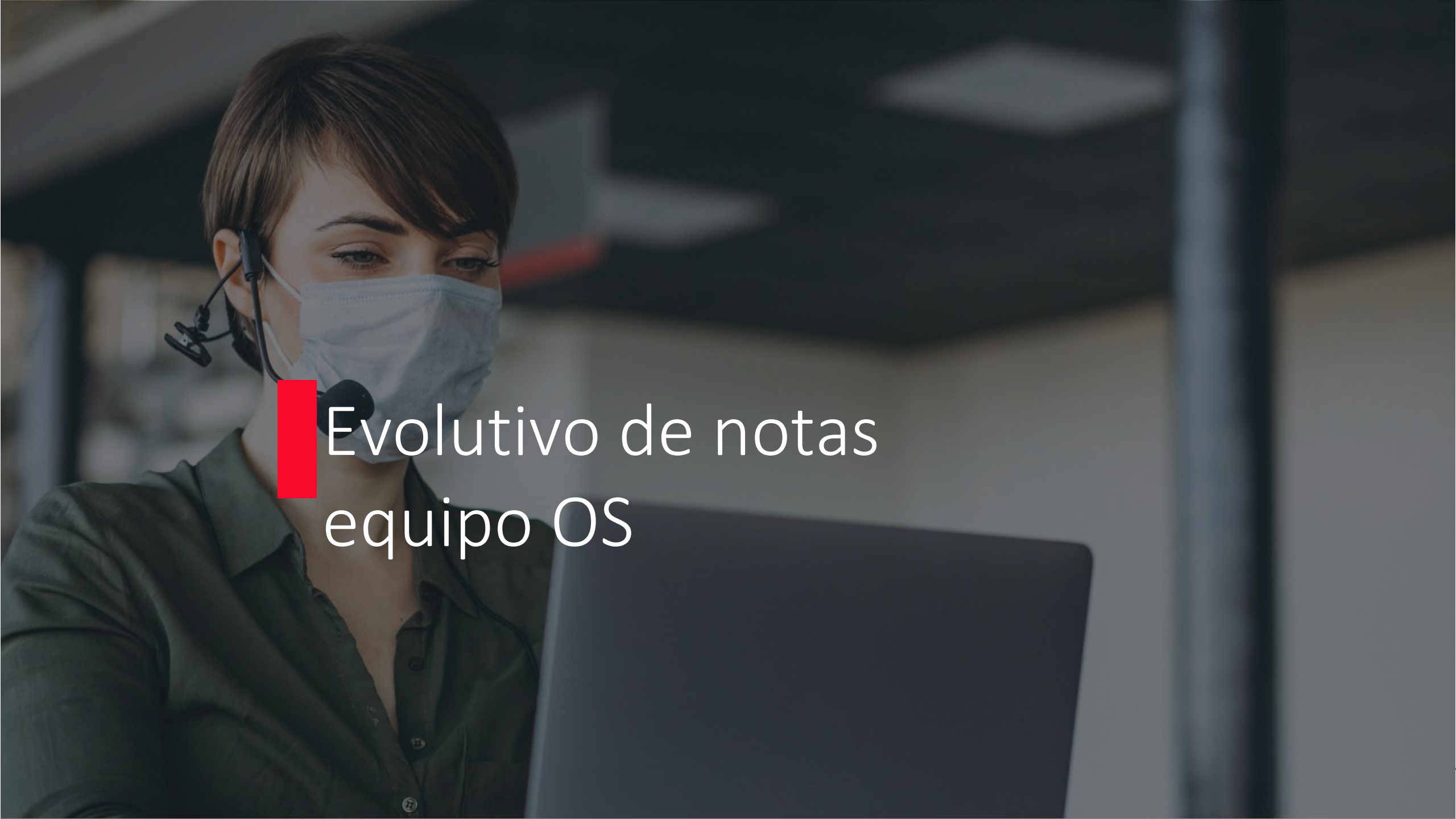
Esta parte del mapa de empatía analiza el entorno cotidiano del usuario. Qué es lo que suele mirar en las redes sociales; en dónde vive, trabaja o estudia; quiénes pertenecen a su círculo más cercano; qué contenidos consume en diferentes plataformas de entretenimiento, televisión u otros medios, así como a quiénes ve interactuar con la marca (entidad)

4. ¿Qué dice y hace el cliente?

Habrá que observar la coherencia que existe entre lo que el cliente habla o muestra y las acciones que lo respaldan. Examina de cerca su comportamiento para conocer qué tipo de cliente es, teniendo en cuenta sus ocupaciones, pasatiempos e intereses.

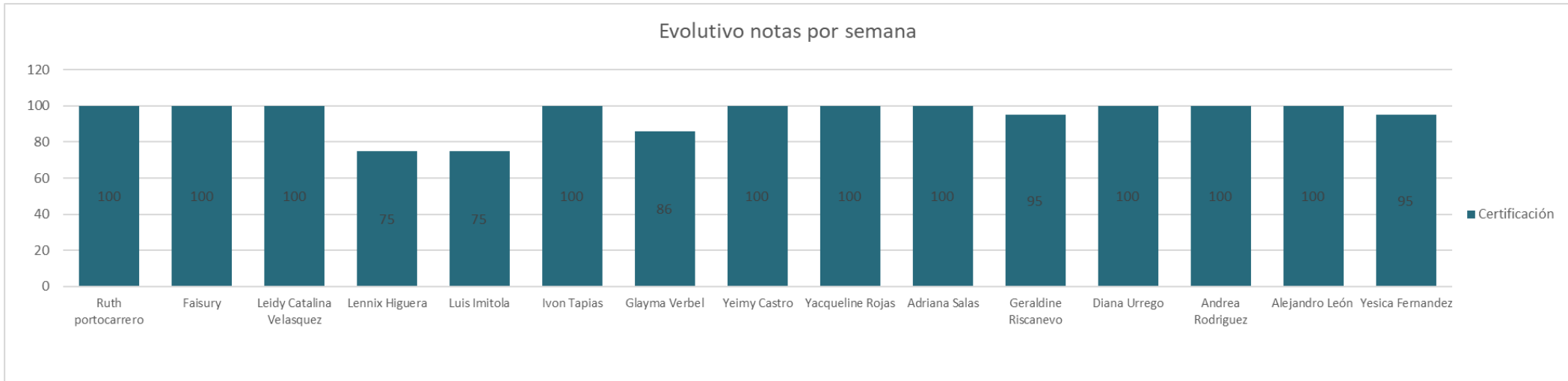
5. ¿Cuáles son las frustraciones del usuario?

En el mapa de empatía representa los obstáculos a los que se enfrenta el cliente en su vida, junto con las dudas, preocupaciones y frustraciones que experimenta. Esta pregunta también puede contestarse al detectar sus puntos de dolor, es decir, sus miedos principales a los cuales una marca puede dar calma.

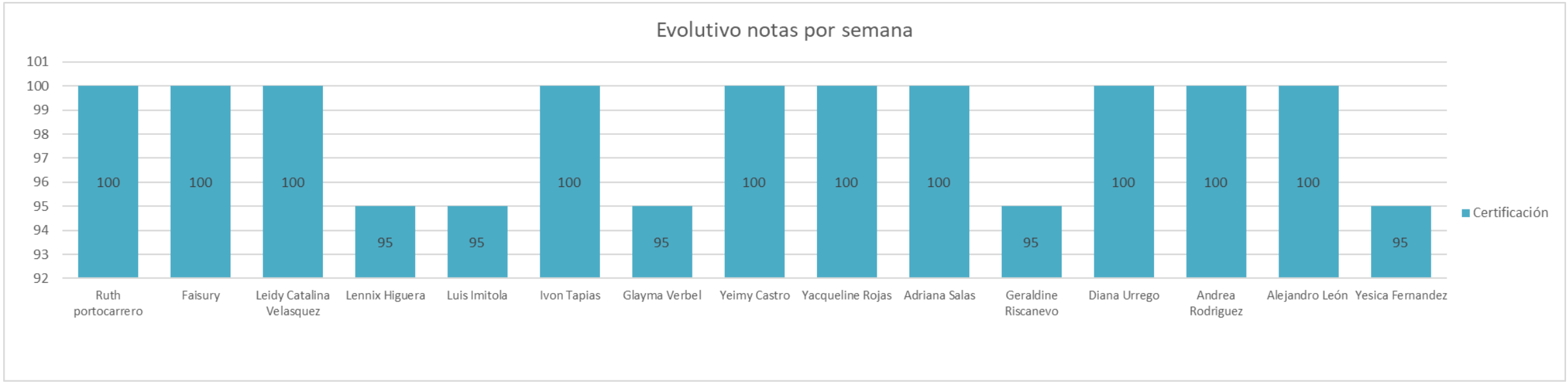


Evolutivo de notas equipo OS

Evolutivo de notas sin recuperación



Evolutivo de notas con recuperación





Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

DipDig

OUTSOURCING REMOTO

PRESS TWO FOR SPANISH

Ministerio de Defensa Nacional

Dimar

Dirección General Marítima