

Centro de Atención Telefónica (CAT)

A inicios del 2019, se realizó un diagnóstico con el fin de identificar áreas de oportunidad que permitieran mejorar la atención que proporciona el CAT y que pudieran ser implementadas inmediatamente.

De este diagnóstico se desprendieron las siguientes valoraciones:

VALORACIÓN CUANTITATIVA

1. Se identificó un número muy importante de llamadas abandonadas.
2. El tiempo de espera en la línea oscilaba entre los 3 y los 5 minutos.
3. Los tiempos de atención de las llamadas no eran monitoreados, con lo que se tenía una cola de atención que era sujeta de perderse.

VALORACIÓN CUALITATIVA

1. El modelo de interacción telefónica no se enfocaba en la eficiencia del servicio al usuario.
2. No existía un monitoreo de calidad permanente que promoviera la atención estandarizada de los asesores telefónicos.
3. No se contaba con un plan que promoviera incentivar a los prestadores de servicio social, quienes integran el centro de atención telefónica.

Derivado de lo anterior se establecieron una serie de medidas dando como resultado:

1	El tiempo de espera en la línea actual no supera los 60 SEGUNDOS
2	Se definió el tiempo de atención de las llamadas, permitiendo la posibilidad de que un mayor número de usuarios cuente con la atención de su solicitud vía telefónica
3	Actualmente se monitorean las llamadas en tiempo real, promoviendo el uso del modelo de interacción telefónica
4	Actualmente se tiene una estrategia específica de actuación para la abatir los momentos con mayor entrada de llamadas.
5	Los agentes telefónicos tienen metas individuales y son monitoreados en calidad y en conocimiento financiero.
6	Se establecieron líneas de acción que incentiven a los prestadores de servicio social, de forma tal que su esfuerzo se ve reflejado en la atención al usuario.
7	Se identificaron las llamadas de temáticas recurrentes, sujetas de ser clasificadas para la atención automática e inmediata a través de un IVR
8	Actualmente las diferentes vías remotas de atención del Centro de Atención Telefónicas trabajan de manera coordinada, esto incluye comunicación de asuntos particulares con las oficinas delegacionales de la CONDUSEF en todo el territorio nacional.

Durante el 2019 se han brindado a través del CAT las siguientes atenciones:

LLAMADAS RECIBIDAS



Correos Electrónicos Recibidos

