



Defensoría Pública
del Ecuador



**Informe sobre la situación actual de las atenciones
virtuales y telefónicas (Call Center) realizadas al usuario**

ÍNDICE Y CONTENIDO

1 ANTECEDENTES.....	3
2 ALCANCE.....	3
3 ASESORÍA CANAL VIRTUAL Y TELEFÓNICO	3
3.1 Canal telefónico.....	4
3.2 Canal virtual	6
4 ANEXOS.....	9

1 ANTECEDENTES

Considerando que, mediante correo electrónico remitido el sábado 13 de Junio de 2020 por, en ese entonces Coordinador Nacional de Gestión de la Defensa Pública, Ricardo Morales Vela remite para cumplimiento el flujograma de atención virtual y telefónica.

Considerando que, de acuerdo con lo mencionado en la Reforma Integral al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría Pública del Ecuador, son atribuciones de la Dirección de Procesos y Calidad:

- “Evaluar el proceso de orientación de servicio y atención al usuario con base a los indicadores establecidos para el efecto”.
- “Evaluar la calidad de los servicios que brinda la Institución”.

Considerando que, a través del memorando número DP-CGDP-2021-0158-M la Coordinación General de la Gestión de la Defensoría Pública, solicitó a esta Dirección el diagnóstico del servicio de asesoría en los canales virtual y tecnológico, por cuanto, es importante estandarizar la atención a nivel nacional con calidad en la información que se brinda al usuario.

Considerando que, el Director de Procesos y Calidad en reunión mantenida el 17 de Diciembre de 2021 solicita el informe de la situación actual de las asesorías por canal virtual y telefónica, se procede a realizar el presente documento.

2 ALCANCE

El presente informe abarca el análisis de la situación actual del servicio de asesoría que se realiza tanto en el canal virtual como el telefónico.

3 ASESORÍA CANAL VIRTUAL Y TELEFÓNICO

Como parte del análisis de situación actual al servicio de asesoría por canal virtual y telefónico cabe mencionar que, si bien existió una directriz para la implementación de este, no se encuentra en dicho documento la designación de un responsable para la

atención al usuario a través de estos canales y por consiguiente para la ejecución del mismo.

A continuación, se revisarán los canales de atención virtual y telefónico en concordancia a la información obtenida de la reunión con la Dra. Andrea Guerrero, así como el reporte de llamadas de la línea 151 del Call Center de la Defensoría Pública.

3.1 Canal telefónico

La asesoría por medio telefónico se lo realiza a través de la línea telefónica 151, 1800 defensa (3333672), y comprende la atención brindada por un servidor de la institución, agente, al usuario que se comunica.

En estas asesorías se informa brevemente al usuario del proceso, indicando los requisitos necesarios para acceder al patrocinio y el punto de atención más cercano de acuerdo con la dirección proporcionada por el usuario. La asesoría brindada por el agente no es registrada en el sistema SGDP.

De acuerdo con el reporte de llamadas del Call Center, de corte 16 de Diciembre de 2021, se presentan los siguientes datos cuantitativos de atenciones realizadas por los agentes de la Defensoría Pública:

Análisis de datos

Para el análisis de datos, se consideran las llamadas ingresadas en días laborales en horario de 8:00 am a 5:00 pm.

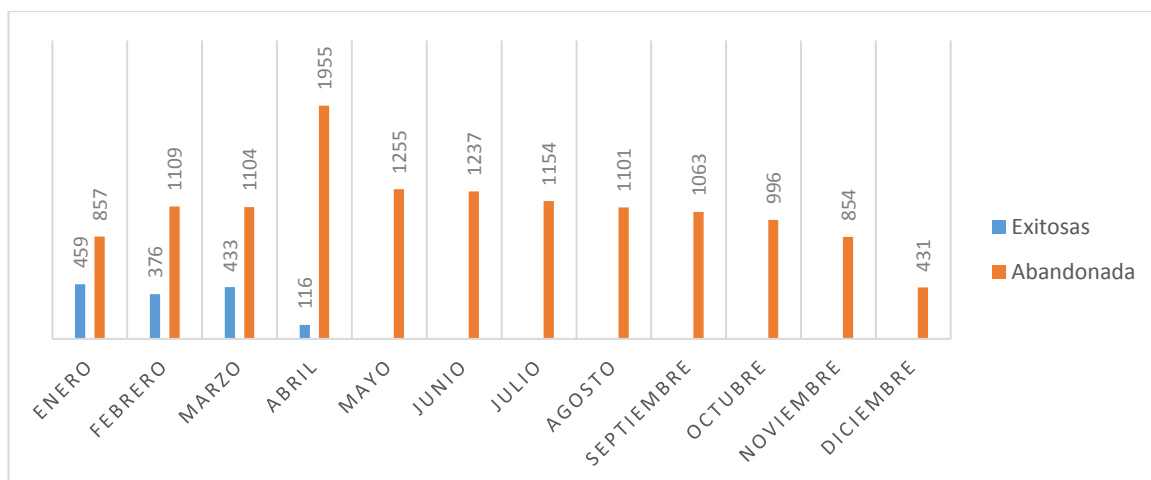


Ilustración 1 Número de llamadas por mes

Fuente: Reporte de llamadas telefónicas – Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Tal como se puede apreciar, este canal de atención funcionó hasta abril del 2021, a partir de mayo hasta el mes de Diciembre no se han realizado asesorías telefónicas.

En el mes de Enero de las llamadas ingresadas se respondió el 34,88%; en Febrero las llamadas contestadas por los agentes representaron el 25,35%; en Marzo esta cifra asciende al 28,17% y en Abril desciende hasta el 5,60%.

MES	CONTESTADAS	ABANDONADAS
Enero	34.88%	65.12%
Febrero	25.32%	74.68%
Marzo	28.17%	71.83%
Abril	5.60%	94.40%

En el período de Enero a Marzo ingresaron al Call Center un total de 4338 llamadas de las cuales 1268 fueron contestadas exitosamente por los agentes de la institución y 3070 no se lograron contestar.

Estado de llamadas	Nro. Llamadas
Exitosas	1268
Abandonada	3070

Ante lo mencionado se puede determinar que la eficacia de este canal de atención fue del 29,23%.

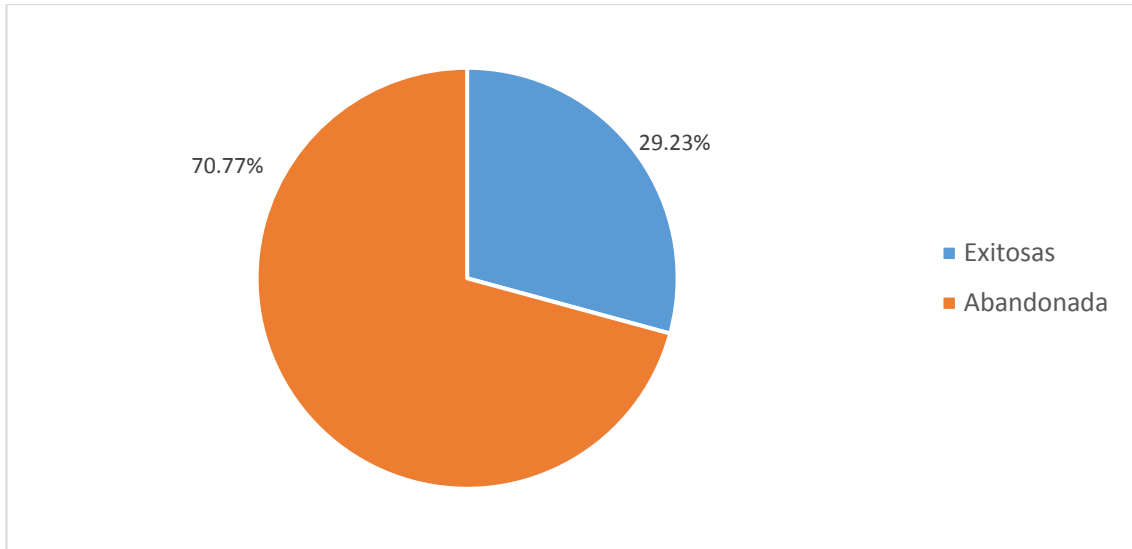


Ilustración 2 Porcentaje llamadas recibidas

Fuente: Reporte de llamadas telefónicas – Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Análisis de carga laboral

Con relación al reporte de llamadas telefónicas y el análisis realizado, se puede determinar que el total de llamadas que ingresaron a la línea telefónica de la institución fue de 14.500 entre el 1 de Enero al 16 de Diciembre de 2021.

Días	Número de llamadas
lunes	3021
martes	3030
miércoles	2841
jueves	2841
viernes	2767
Total	14500

Estas 14.500 llamadas fueron realizadas en 250 días laborales, con lo cual, se establece un promedio de 58 llamadas diarias que ingresan al Call Center.

Según los registros del reporte, el tiempo promedio de duración de una asesoría corresponde a 2 minutos con 1 segundo, es decir, 121 segundos por llamada atendida. Si tomamos en cuenta las 58 llamadas que ingresan al día se puede establecer una carga laboral del 24% en un día de 8 horas laborales.

58	Llamadas en promedio al día
121	Promedio duración de llamadas (segundos)
7018	tiempo necesario para contestar llamadas (segundos)
8	horas laborales día
28800	segundos laborales día
24%	carga laboral

3.2 Canal virtual

La asesoría de modalidad virtual ingresa a través del formulario web que se encuentra disponible a la ciudadanía y público en general en la página web de la institución, https://www.defensoria.gob.ec/?page_id=22794.

En estas asesorías el agente revisa la información ingresada por el usuario y se pone en contacto con el mismo. Al contactarse con el usuario, verifica los datos de este, brinda la asesoría requerida considerando los requisitos necesarios para acceder al patrocinio y comunica el punto de atención más cercano de acuerdo con la dirección proporcionada. La asesoría brindada por el agente es registrada en el sistema SGDP.

Análisis de datos

Para el análisis de datos se considera la información remitida por Steffany Villareal y Wilma Rivera, de la Dirección Provincial de Pichincha.

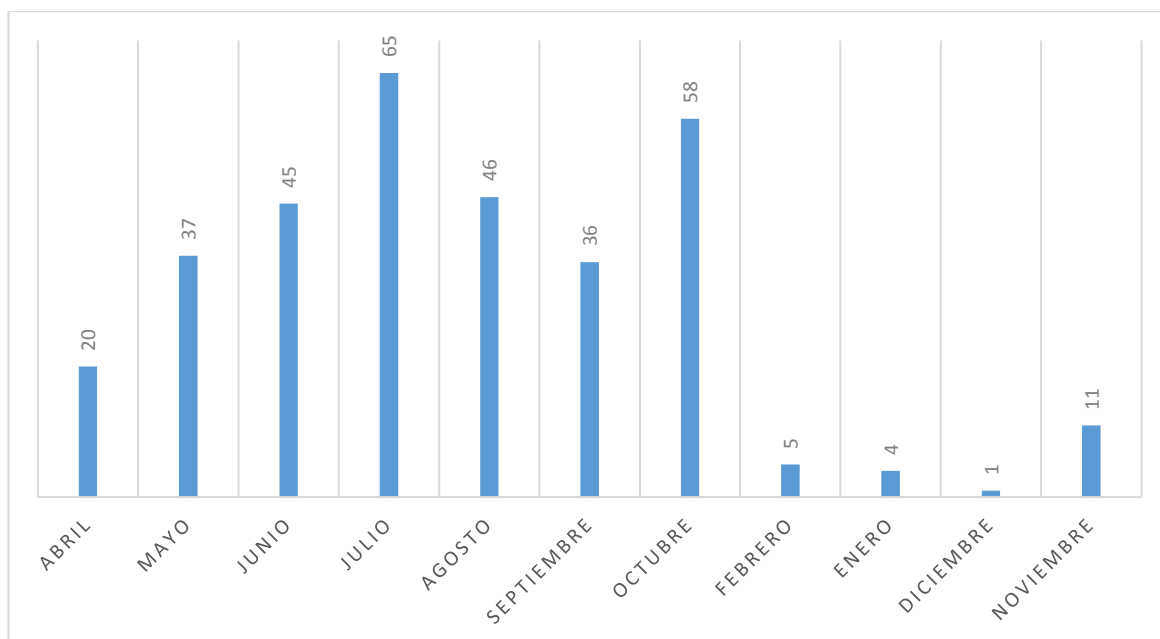


Ilustración 3 Número de atenciones por mes

Fuente: Informe de asesorías virtuales – Dirección Provincial de Pichincha

Desde el mes de Enero al 20 Diciembre del 2021 se han realizado alrededor de 328 asesorías virtuales, dando un promedio mensual de 30 asesorías, entre penales y no penales.

De acuerdo con la información analizada, se pueden apreciar las siguientes tipificaciones de finales:

Tipificación fin de asesoría	Cantidad
Asesoría sin derivación	305
Respuesta por correo electrónico	21
Derivado a punto de atención	15
Solicitó requisitos para asignar un defensor	2
Sin especificar por agente	1

Análisis de carga laboral

Estableciendo como base que el promedio de una asesoría virtual es de 30 al mes, y que el mes laboral cuenta con un promedio de 22 días laborales, diariamente se contaría con una carga laboral de 1.4 asesorías.

Si establecemos como una aproximación que realizar una asesoría dura alrededor de 2 minutos con 2 segundos, si duplicamos este tiempo por la gestión realizada por el agente al comunicarse con el usuario (4'4") y adicionamos 5 minutos para el registro en el SGDP o envío de correo electrónico; podríamos considerar que el tiempo aproximado para iniciar y finalizar una asesoría virtual es de 9 minutos con 4 segundos (544 segundos).

De acuerdo con los cálculos realizados, esta actividad representa el 3% de carga laboral para un agente, considerando las 8 horas de trabajo al día.

1.4	asesorías diarias
544	segundos por asesoría
762	segundos totales por asesoría

28800	segundos por hora laboral
3%	carga laboral

4 OBSERVACIONES

- Conforme lo verificado en el reporte de llamadas telefónicas, actualmente el Call Center de la institución no se encuentra funcionando, es importante mencionar se retome la atención por este canal para afianzar la confianza del usuario con los servicios de la Institución y el acceso a los mismos.
-
- La carga laboral de la asesoría telefónica y virtual corresponde a un total del 27%, es decir alrededor de 2 horas con 16 minutos en el horario laboral de una persona.

5 ANEXOS

Anexo 1: Correo electrónico de implementación del flujo de virtual y telefónica

<https://1drv.ms/b/s!AvGdM-FBBrp-olhIMyi-2sstMgsh8?e=3uldQn>

Anexo 2: Reporte de llamadas telefónicas

<https://1drv.ms/x/s!AkRjKbtD15sN4WehZMtwflfK53Bm?e=KKnUfK>

Anexo 3: Reporte de asesorías virtuales

<https://1drv.ms/x/s!AkRjKbtD15sN4WiArq-58vTJUHw2?e=90Rr7U>

ELABORADO POR:

<p>Lilian Salas Haas Profesional 2 de Gestión de Calidad</p>	
---	--