




# MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

## LINEAMIENTOS PARA LA MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN DE CANALES DE PRIMER CONTACTO


PROCESO  
SERVICIO AL CIUDADANO  
G-A-SCD-09  
Versión 01  
28/11/ 2022

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	LINEAMIENTOS PARA LA MEDICIÓN EN LA ATENCIÓN DE CANALES DE PRIMER CONTACTO	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 28/11/2022	Código: G-A-SCD-09

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. Criterios de medición de calidad en la atención de canales.....	4
2. Criterios de calificación .....	4
3. Tamaño de la muestra .....	5
4. Determinación de la muestra .....	6
5. Frecuencia de medición .....	6
6. Instrumento de medición.....	6
7. Presentación de resultados.....	6
8. Planes de acción.....	6



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA MEDICIÓN EN LA ATENCIÓN DE CANALES DE PRIMER CONTACTO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 28/11/2022	Código: G-A-SCD-09

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a través de la Política de Servicio al Ciudadano establece lineamientos para fortalecer la relación con el ciudadano, que promuevan el fortalecimiento de los canales de comunicación, participación y acceso a la información, establece criterios de medición de los canales de primer contacto, para identificar los elementos de mejora que deben implementar los agentes del centro de contacto y permitir la excelencia en el servicio.

Los criterios de medición de calidad implementados por la Entidad, para medir la atención de los canales de atención presencial, telefónica, chat web y WhatsApp permiten al Ministerio medir las interacciones con los ciudadanos y el logro de los siguientes objetivos.

- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la información y servicio de Minambiente, sin importar características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
- Fortalecer los procesos de los canales de primer contacto del Ministerio con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la respuesta de los canales de primer contacto que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.

Sistema Integrado de Gestión

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA MEDICIÓN EN LA ATENCIÓN DE CANALES DE PRIMER CONTACTO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Servicio al Ciudadano</b>	
Versión: 01	Vigencia: 28/11/2022	Código: G-A-SCD-09

## 1. Criterios de medición de calidad en la atención de canales

Con el objeto de medir el servicio del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en la atención de canales de primer contacto, se definen los criterios de medición, los cuales se presentan en la **Tabla 1**.

**Tabla 1.** Criterios de medición de calidad en la atención de los canales de primer contacto

N°	CRITERIO	OBJETO
1	Presentación agente centro de contacto	Establecer el uso estricto del guion de respuesta definido por la Entidad para la atención de canales de primer contacto.
2	Identificación y registro de datos de contacto del usuario y de la atención	Identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias del ciudadano.
3	Identificación asertiva de la solicitud del usuario	Determinar la capacidad del agente para identificar de forma asertiva la necesidad manifestada por el ciudadano.
4	Direccionamiento correcto de solicitudes de competencia de otras entidades.	Determinar el conocimiento del sector público del agente, para realizar un debido traslado de la solicitud del ciudadano al no ser competencia de Minambiente.
5	Tiempo de respuesta.	Medir la diligencia del agente para atender la solicitud del usuario que accede al canal de atención.
6	Respuesta a la solicitud	Identificar la habilidad del agente para dar resolución a la solicitud que formula el usuario que accede al canal de primer contacto.
7	Lenguaje claro y escritura adecuada.	Determinar la comunicación asertiva con el ciudadano, con el uso de lenguaje claro, gramática y ortografía correcta de los canales escritos.
8	Empatía con el ciudadano.	Determinar la capacidad del agente para abordar diferentes situaciones o estados de ánimo del usuario, garantizando altos estándares en el servicio.
9	Argumentos pertinentes para dar respuesta.	Medir la capacidad del agente para sustentar la respuesta suministrada al usuario, para evitar consultas similares por otros medios.
10	Encuesta de satisfacción	Determinar la realización de la oferta del instrumento de satisfacción del agente al finalizar la atención.


Fuente: UCGA, 2022

## 2. Criterios de calificación

Para estandarizar la calificación a los criterios presentados en la **Tabla 1**, el Ministerio establece los criterios de calificación para cada uno de los criterios definidos en la medición, la información se presenta en la **Tabla 2**.

**Tabla 2.** Criterios de calificación para la medición

N°	CRITERIO DE MEDICIÓN	Criterio de calificación	
1	Presentación agente centro de contacto	SI	El agente <u>aplica</u> el guion definido por el Ministerio
		NO	El agente <u>no aplica</u> el guion definido por el Ministerio
2	Identificación y registro de datos de contacto del usuario y de la atención	SI	El Agente del centro de contacto <u>registra la totalidad</u> de información del formulario definido por la Entidad
		NO	El Agente del centro de contacto <u>no registra la totalidad</u> de información del formulario definido por la Entidad
3	Identificación asertiva de la solicitud del usuario	SI	El agente <u>identifica</u> la necesidad del ciudadano en la solicitud.
		NO	El agente <u>no identifica</u> la necesidad del ciudadano en la solicitud.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA MEDICIÓN EN LA ATENCIÓN DE CANALES DE PRIMER CONTACTO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Servicio al Ciudadano</b>	
Versión: 01	Vigencia: 28/11/2022	Código: G-A-SCD-09

N°	CRITERIO DE MEDICIÓN	Criterio de calificación	
	Respuesta a la solicitud		El agente <u>responde</u> la PQRSD.
			El agente <u>no responde</u> la solicitud.
4	Identificación de datos de contacto del usuario	SI	El agente logra identificar de manera correcta al ciudadano logrando una comunicación asertiva.
		NO	El agente no logra identificar de manera correcta al ciudadano lo cual le impide comunicarse de manera precisa.
5	Direccionamiento correcto de solicitudes de competencia de otras entidades.	SI	Al no ser la solicitud competencia de MinAmbiente el agente <u>identifica y direcciona de manera correcta</u> al ciudadano dando la información de la entidad responsable de gestionar.
		NO	Al no ser la solicitud competencia de MinAmbiente el agente <u>no identifica y direcciona de manera correcta</u> al ciudadano dando la información de la entidad responsable de gestionar.
6	Tiempo de respuesta.	SI	El agente <u>responde en tiempo oportuno</u> la solicitud del usuario.
		NO	El agente <u>no responde en tiempo oportuno</u> la solicitud del usuario.
7	Lenguaje claro y escritura adecuada.	SI	El agente <u>responde de manera clara y precisa</u> ; de la misma manera <u>utiliza gramática y ortografía</u> en la conversación con el ciudadano.
		NO	El agente <u>responde con un lenguaje que no es claro, no usa de forma correcta</u> la gramática y presenta errores de ortografía.
8	Empatía con el ciudadano.	SI	El agente <u>tiene la capacidad</u> para abordar diferentes situaciones o estados de ánimo del usuario, garantizando altos estándares en el servicio.
		NO	El agente <u>no tiene la capacidad</u> para abordar diferentes situaciones o estados de ánimo del usuario, garantizando altos estándares en el servicio.
9	Argumentos pertinentes para dar respuesta.	SI	El agente <u>argumenta</u> la respuesta dada al ciudadano para que esta sea entendible.
		NO	El agente <u>no argumenta</u> la respuesta dada al ciudadano para que esta sea entendible.
10	Encuesta de satisfacción	SI	El agente <u>aplica</u> la encuesta de satisfacción al ciudadano.
		NO	El agente <u>no aplica</u> la encuesta de satisfacción al ciudadano.

Fuente: UCGA, 2022


### 3. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra para realizar la medición de la atención de los canales de primer contacto se determina conforme al volumen gestionado en la vigencia 2022, a partir de las cifras se define el tamaño de la muestra para cada uno de los canales de atención de primer contacto, la **Tabla 3** presenta la información.

**Tabla 3.** Determinación del tamaño de la muestra de los canales de atención

N°	Canal de atención	Tamaño de la muestra
1	Telefónico	20
2	Conmutador	20
3	Presencial	10
4	Chat web	30
5	WhatsApp	30

Fuente: UCGA, 2022

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>LINEAMIENTOS PARA LA MEDICIÓN EN LA ATENCIÓN DE CANALES DE PRIMER CONTACTO</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 01	Vigencia: 28/11/2022	Código: G-A-SCD-09

#### 4. Determinación de la muestra

Con la intención de realizar una muestra fuera de intereses particulares, garantizando la transparencia de la metodología con la cual se deben elegir las interacciones con los usuarios que acceden a los canales de atención, la UCGA decide implementar La función “ALEATORIO.ENTRE en Excel”, la cual devuelve un número aleatorio que se encuentra entre un límite inferior, siempre será uno (1) y un límite superior que corresponde al total de registros de atención gestionados en cada uno de los canales, proporcionando un número entero elegido completamente al azar. (NOTA: para inmovilizar la función se deberá antes de confirmar la formula, digitar F9 sobre la celda, de esta forma se evita que se calcule nuevamente el valor con cada cálculo de la hoja.

#### 5. Frecuencia de medición

Con el objeto de aplicar acciones oportunas que mitiguen situaciones subestándar en la atención de los canales de primer contacto por parte de los agentes del centro de contacto, la UCGA realiza la aplicación quincenal de la medición en la atención de canales de primer contacto.

#### 6. Instrumento de medición

Para la aplicación de la metodología, la UCGA documenta el formato denominado “Formato de medición en la atención de canales de primer contacto”, el cual se encuentra registrado en MADSIG para uso y consulta.

#### 7. Presentación de resultados

A partir de los resultados obtenidos el profesional a cargo de la medición prepara la presentación de los resultados obtenidos para ser incluidos en el informe de gestión bimestral que presenta la UCGA.

#### 8. Planes de acción

Conforme a los resultados obtenidos, se deben realizar acciones tendientes a fortalecer la competencia de los agentes del centro de contacto, de ser requerido se articula con las direcciones técnicas del Ministerio, con capacitaciones en temas del sector ambiente y desarrollo sostenible y con el Grupo de Talento Humano se establecen temáticas de interés para ser incluidos en el Plan Institucional de Capacitación - PIC.