

Resultados MARN en Línea, enero - diciembre 2022

Enfoque de MARN en Línea

Introducción

Proporcionar una atención y asesoramiento oportuno y de calidad a los proponentes, colaboradores internos y público en general, que se comuniquen al PBX y demás canales de atención del Ministerio (vía telefónica y medios electrónicos WhatsApp, Messenger de Facebook, Chat vía WEB y correo electrónico), fomentando una cultura de servicio al cliente de manera efectiva, por medio de la cual los agentes puedan satisfacer sus demandas de atención telefónica y electrónica.

Objetivo

Proporcionar asesoramiento y atención multicanal de asistencia, seguimiento y resolución en las inquietudes presentadas por proponentes, colaboradores internos y población en general, acerca de los servicios que brinda el Ministerio.

Estado de la consulta atendida en MARN en Línea

La media de consultas RESUELTAS por las Asesoras de MARN en Línea es de 93 %, dejando solamente un 7 % de consultas transferidas a otras unidades por motivos específicos que no pueden ser resueltos por las Asesoras.

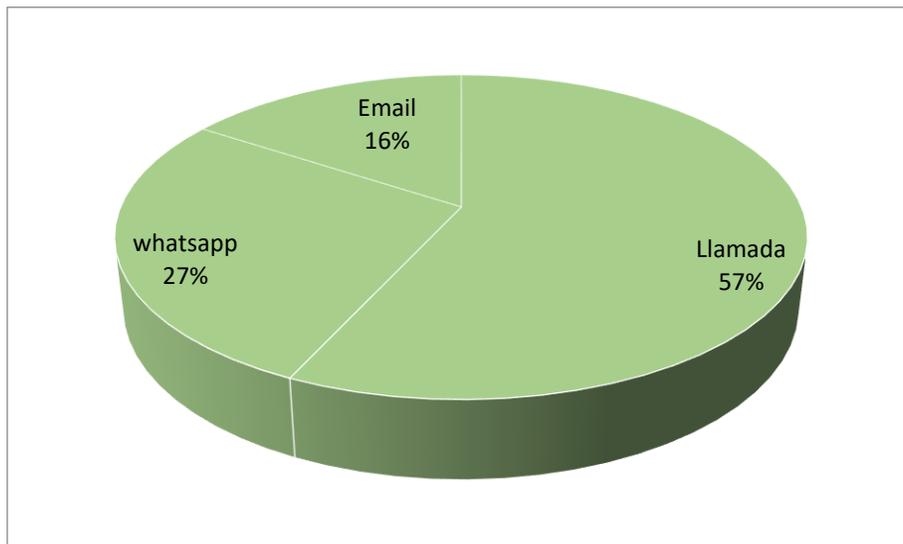
Estado de la consulta			
Estado	Total	%	
Se Resolvió	72674	93	
Se Transfirió	5562	7	
Total general	78236	100	



Medio de comunicación

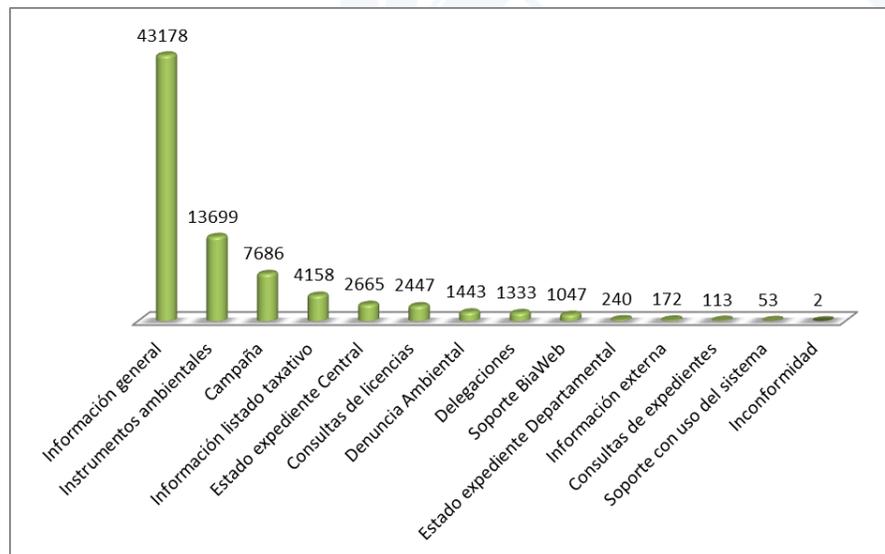
El medio de comunicación por el que ingresan más consultas es por llamadas a nuestro PBX 1560 con un total de 57 %, por medio de WhatsApp ingresan un total de 27 % y por correo electrónico un 16%.

Medio de comunicación por el que ingresa la consulta			
Medio	Total	%	
Llamada	44491	57	
whatsapp	21410	27	
Email	12335	16	
Total general	78236	100	



Motivo de la consulta

Motivo de la consulta		
Motivo	Total	%
Información general	43178	55.19
Instrumentos ambientales	13699	17.51
Campaña	7686	9.82
Información listado taxativo	4158	5.31
Estado expediente Central	2665	3.41
Consultas de licencias	2447	3.13
Denuncia Ambiental	1443	1.84
Delegaciones	1333	1.70
Soporte BiaWeb	1047	1.34
Estado expediente Departamental	240	0.31
Información externa	172	0.22
Consultas de expedientes	113	0.14
Soporte con uso del sistema	53	0.07
Inconformidad	2	0.03
Total general	78236	100



Resultados históricos

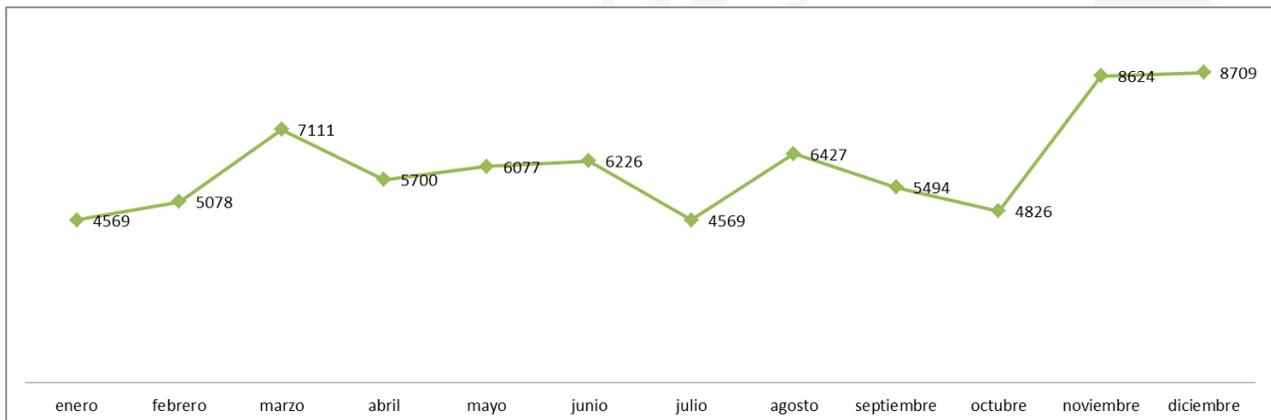
Total, de consultas atendidas por MARN en Línea Enero – diciembre, 2022

Las estadísticas reflejan un aumento del 191 % en el ítem de consultas atendidas por MARN en Línea, versus enero del año 2022, con lo que se evidencia el crecimiento y éxito del proyecto.

Estadísticas y resultados mensuales MARN en Línea / enero, 2023

Total de Consultas atendidas por MARN en Línea

ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
4569	5078	7111	5700	6077	6226	4569	6427	5494	4826	8624	8709



Total, de consultas atendidas por medio de comunicación

Ingreso de llamadas a nuestro PBX 24230500 o número de 4 dígitos 1560, WhatsApp 59989146 y correo electrónico marnenlinea@marn.gob.gt. En esta gráfica podemos visualizar el incremento significativo de consultas atendidas por los 3 medios, en especial por WhatsApp y correo electrónico.

Medio de comunicación												
Medio	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
Llamadas	3596	3605	4543	3036	3615	3575	3020	3781	3389	3193	2970	2975
Correo Electrónico	748	953	1230	764	1032	920	847	700	622	742	1621	1414
WhatsApp	225	520	1338	1900	1430	1731	702	1946	1483	891	4033	4320

