

Resumen Ejecutivo

Objetivo y alcance

El objetivo de esta auditoría fue determinar si el Centro de Servicio al Cliente de Dallas 311 cumple con sus objetivos en cuanto al tiempo promedio de respuesta a las llamadas de los residentes.

El alcance de la auditoría cubre las llamadas entrantes al 311 de los residentes del 1 de octubre de 2022 al 30 de septiembre de 2023.

Recomendaciones

La gerencia debe:

- Revisar los objetivos de desempeño actuales para incluir la tolerancia de la persona que llama para la duración de los tiempos de espera.
- Limitar los tiempos de gestión de llamadas.
- Contratar a más operadores y pronosticar las fluctuaciones del volumen de llamadas y las tendencias de asistencia de los operadores.
- Realizar un seguimiento de las interacciones digitales de los clientes e identificar posibles problemas con la aplicación o la interfaz web.

Antecedentes

El centro de llamadas de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Cliente/311 funciona las 24 horas del día y cuenta con representantes de servicio al cliente que están capacitados para recibir llamadas de los residentes y, según su situación, determinar qué solicitudes de servicio se adaptan mejor a sus necesidades. Las solicitudes de servicio del 311 se transmiten a los departamentos de la Ciudad, quienes abordan y resuelven el problema.

La función principal del centro de llamadas de servicio al cliente 311 es responder preguntas que no sean de emergencia y servir como enlace entre las presentaciones de solicitudes de servicio de la persona que llama y el departamento apropiado para abordar el problema. En el año fiscal 2023, el centro de llamadas respondió 819,899 llamadas de residentes de Dallas.

Condiciones observadas

En el año fiscal 2023, el centro de llamadas cumplió con los objetivos de tiempo de respuesta para las llamadas generales 311, depósito de vehículos y tribunales. Pero el centro de llamadas no cumplió con los objetivos de tiempo de respuesta para las llamadas relacionadas con los Servicios de Agua de Dallas. Los niveles actuales de personal no respaldan los objetivos de rendimiento del centro de servicio al cliente 311. Hay oportunidades para aumentar la participación en línea y disminuir el volumen de llamadas. Los objetivos de desempeño de respuesta telefónica no se basan en un análisis sobre cuánto tiempo están dispuestos a esperar los residentes de Dallas en la línea, y el centro de llamadas no establece límites para la duración de las llamadas con los clientes.