



EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE - RESULTADOS

21 de Junio del 2023

Índice

Introducción y Objetivos.....	2
Antecedentes.....	2
Detalles de la Evaluación.....	2
Teoría del Cambio.....	2
Preguntas y Datos de la Evaluación.....	3
Alcance.....	3
Resumen General de los Hallazgos.....	3
Aspectos Destacados.....	3
Limitaciones.....	3
Preguntas de Evaluación 1 y 2.....	4
Pregunta de Evaluación 3.....	4
Pregunta de Evaluación 4.....	4
Situación futura: Proyecciones y consideraciones sobre la contratación de personal.....	7
Previsiones de personal.....	7
Consideraciones sobre el personal.....	8
Apéndice A: Teoría del Cambio.....	9
Apéndice B: Encuesta Interna de la CDR.....	10
Apéndice C: Resultados de la Encuesta interna de la CDR.....	16

Introducción y Objetivos

Una evaluación de procesos es un tipo de evaluación que se centra en los procesos y procedimientos utilizados por una organización para alcanzar sus objetivos. La ciudad de Rochester llevó a cabo una evaluación de procesos para comprender mejor cómo se gestionan las llamadas telefónicas entrantes, así como la prestación de servicios de atención al cliente a través del correo electrónico y las plataformas digitales.

Al realizar una evaluación de procesos, la ciudad de Rochester pretende conocer mejor el estado actual de su servicio de atención al cliente e identificar oportunidades para mejorar sus procesos y procedimientos. Esta evaluación servirá de base para el desarrollo de un sistema 311 adaptado a las necesidades de la comunidad, que mejorará la experiencia total de atención al cliente.

Antecedentes

La ciudad de Rochester tiene actualmente un enfoque descentralizado y específico para cada departamento en materia de atención al cliente, lo que da lugar a una gestión incoherente de las consultas recibidas a través de diversos canales, como el teléfono, el correo electrónico y las plataformas en línea. Dependiendo del miembro del equipo y del departamento que responda a la consulta, pueden darse respuestas diferentes a la misma pregunta. Según la encuesta comunitaria más reciente de Rochester, realizada en abril de 2022, solo el 46% de los usuarios estaban satisfechos con los servicios recibidos por teléfono, mientras que el 54% se mostraban insatisfechos (Imagen A en la página 4).

Entender cómo se gestionan actualmente las solicitudes permitirá a la ciudad de Rochester innovar y mejorar este proceso en el futuro. Los resultados de la evaluación ayudarán a la ciudad a crear un mecanismo de seguimiento para garantizar la resolución y el seguimiento de estos problemas. Este mecanismo de seguimiento permitirá la creación de métricas de referencia, el establecimiento de problemas recurrentes, la identificación de tendencias y desigualdades, para en última instancia conducir a una mayor satisfacción y clientes más informados, incluidos los residentes y las empresas.

Detalles de la Evaluación

Teoría del Cambio

La teoría del cambio es una descripción e ilustración exhaustivas de cómo y porqué se espera que se produzca un cambio desaseado en un contexto en particular. Describe los pasos o intervenciones necesarios para lograr el cambio, los supuestos en los que se basan estos pasos y los posibles resultados o impacto que se obtendrán. Un documento de Teoría del Cambio, también conocido como Modelo Lógico, ofrece un resumen de los siguientes aspectos de un programa:

- Recursos
- Actividades o estrategias
- Salidas (producto)

- Resultados
- Impacto deseado a largo plazo

La Teoría del Cambio para el servicio de atención al cliente de la ciudad de Rochester(CDR) se encuentra en el **Apéndice A**.

Preguntas y Datos de la Evaluación

Preguntas de Evaluación	Fuente de Datos
1. ¿Cuál es el estado actual del servicio de atención al cliente de la ciudad de Rochester? (ETC responsables de responder a las consultas, procesar la respuesta a las llamadas dentro de cada departamento).	Encuesta Interna de la CDR (Apéndice B & C)
2. ¿Qué utiliza cada departamento, sea el caso, para hacer un seguimiento de las llamadas, correos electrónicos, aplicaciones, etc.?	Encuesta Interna de la CDR (Apéndice B & C)
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes (residentes o empresas) que interactúan con la ciudad?	Encuesta Nacional Comunitaria de Rochester 2022.
4. ¿Cuál es el volumen actual de llamadas por departamento?	8x8 Datos de la llamada

Alcance

El alcance de esta evaluación incluye las consultas entrantes, principalmente por teléfono; las interacciones en persona quedaron fuera del alcance. Además, hemos excluido los datos telefónicos de la Biblioteca Pública de Rochester, las reservas de golf y las llamadas al 911, ya que estas operaciones seguirán siendo gestionadas por sus respectivos departamentos.

Resumen General de los Hallazgos

Aspectos Destacados

- La ciudad de Rochester recibe aproximadamente 109.000 llamadas al año, unas 9.000 mensuales, que podrían ser atendidas por un sistema 311.
- El setenta por ciento (70%) de las llamadas entrantes se dirigieron a cuatro de los trece departamentos de la ciudad de Rochester (Desarrollo Comunitario, Parques y Actividades Recreativas, Secretaría Municipal y Obras Públicas).
- El tiempo medio de llamada es de 2 minutos y 11 segundos.

Limitaciones

La ciudad de Rochester cambió de proveedor telefónico en la primavera de 2022, pasando de un servicio de telefonía fija a un servicio de *softphone* (telefonía por

software). No disponemos de los datos históricos del proveedor de telefonía fija. Como tal, los datos que pudimos revisar, de abril de 2022 a octubre de 2022, no incluían los meses típicos de “clima invernal” en Rochester, MN, que pueden afectar el volumen de llamadas para varios departamentos (por ejemplo, Obras Públicas).

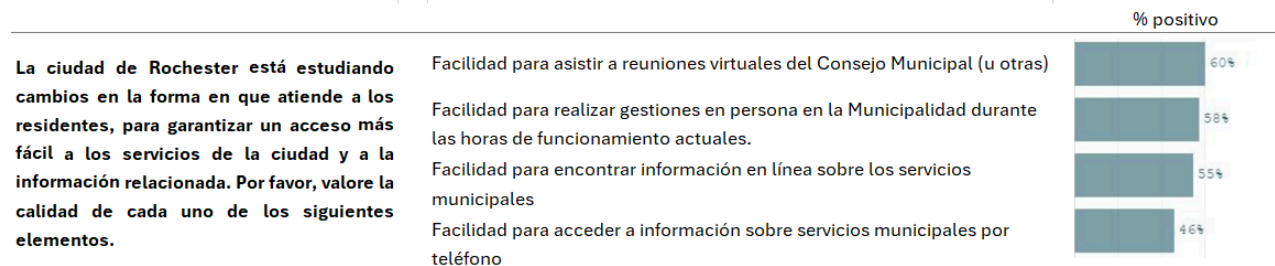
Preguntas de Evaluación 1 y 2

Las dos primeras preguntas de evaluación son 1) ¿Cuál es el estado actual del servicio de atención al cliente de la ciudad de Rochester? y 2) ¿Qué utiliza cada departamento, sea el caso, para hacer un seguimiento de las llamadas, correos electrónicos, aplicaciones, etc.? Para responder a estas dos preguntas, desarrollamos y distribuimos una encuesta interna para los departamentos de toda la ciudad de Rochester. La encuesta en sí figura en el **Apéndice B**, y las respuestas en el **Apéndice C**.

Pregunta de Evaluación 3

La tercera pregunta de evaluación es: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes (residentes o empresas) que interactúan con la Ciudad? Esta pregunta se responde a través de nuestra encuesta comunitaria.

Imagen A: Preguntas y respuestas de la Encuesta Nacional Comunitaria de 2022



Pregunta de Evaluación 4

La cuarta pregunta de evaluación es: ¿Cuál es el volumen actual de llamadas por departamento? Esta pregunta se responde mediante el análisis de los datos telefónicos descargados durante 7 meses de tiempo.

- Incluye las llamadas a un número de teléfono general de la ciudad de Rochester/departamento y no incluye las llamadas directas a compañeros de equipo individuales ni las llamadas telefónicas no contestadas.
- Llamadas no contestadas durante el horario laboral (de lunes a viernes, de 8.00

a 17.00 horas) a un teléfono del departamento (incluye buzones de voz y llamadas abandonadas).

- Las llamadas a Parques y Recreación no incluyen las llamadas a ninguno de los cuatro campos de golf municipales.
- No incluye las llamadas telefónicas a la Biblioteca Pública de Rochester, a los Servicios Públicos de Rochester ni las llamadas al 911.

Gráfico A: Número total de llamadas telefónicas al mes por departamento

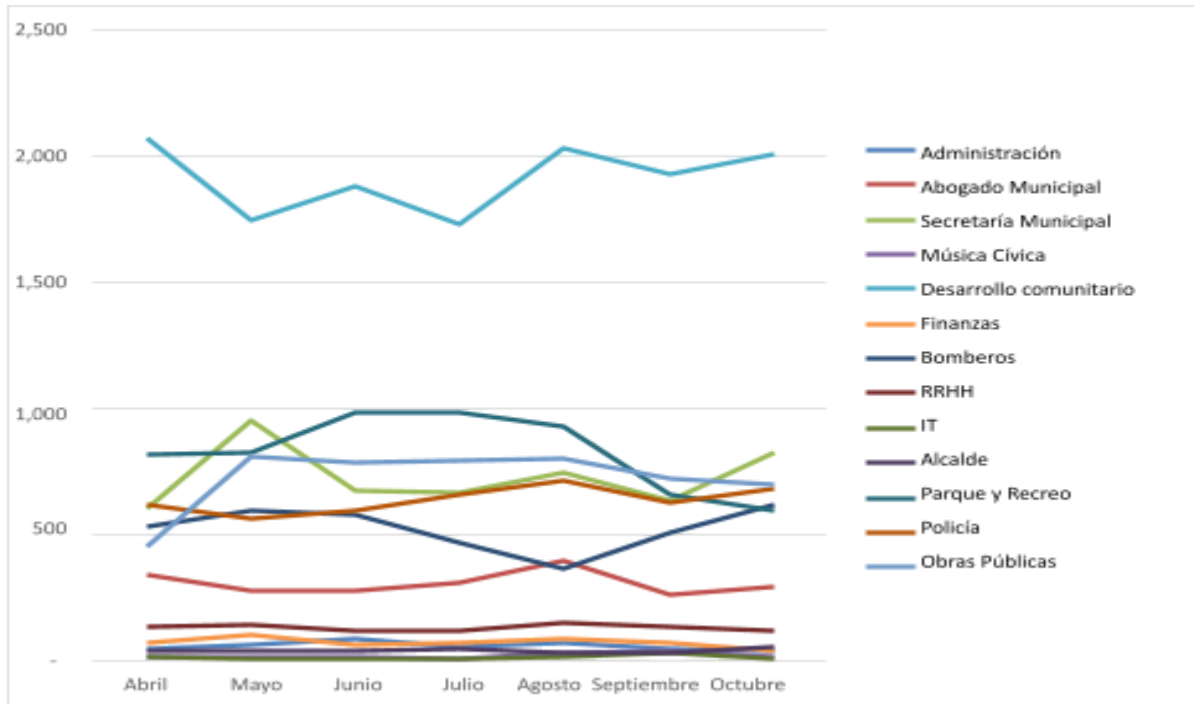


Gráfico B: Llamadas Mensuales No Contestadas (horario comercial, de lunes a viernes, de 8.00 a 17.00 horas)

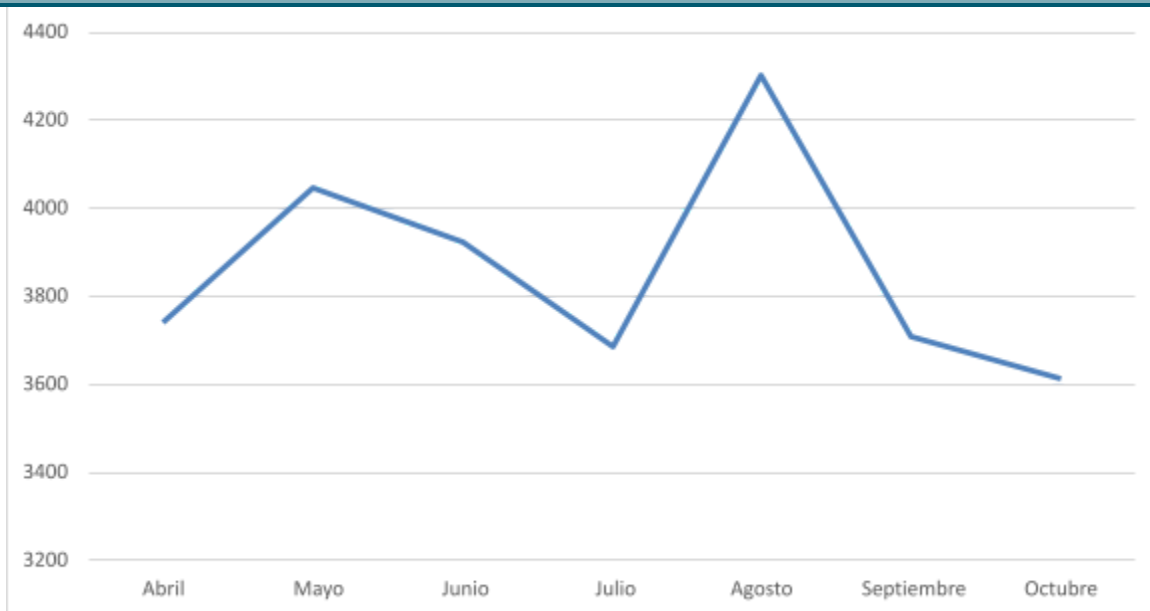


Tabla A: Media Mensual de Llamadas por Departamento

Departamento	Media Mensual de Llamadas
Desarrollo comunitario	1917
Parque y Recreación	829
Secretaría Municipal	730
Obras Públicas	725
Policía	640
Bomberos	527
Abogado Municipal	311
RRHH	133
Finanzas	74
Administración	62
Alcaldía	42
Música Cívica	22
TI	15

Tabla B: Media/Mediana de llamadas telefónicas al mes por departamento

No incluye las llamadas directas a compañeros de equipo ni las llamadas telefónicas no contestadas.

	Media	Mediana
Administración	62	56
Abogado Municipal	311	292
Secretaría Municipal	730	679
Música Cívica	22	20
Desarrollo Comunitario	1917	1935
Finanzas	74	74
Bomberos	527	531
RRHH	133	133
TI	15	10
Alcaldía	42	40
Parque y Recreación	829	828
Policía	640	632
Obras Públicas	725	784
Total General	6027	6009

Situación futura: Proyecciones y consideraciones sobre la contratación de personal

El 311 es un número telefónico para situaciones no urgentes que se puede integrar con una plataforma en línea/digital que los residentes pueden utilizar para reportar un problema o incidencia, o bien obtener información sobre los servicios municipales. En el servidor del sistema 311 hay una herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM) que permitirá a la Ciudad recopilar datos sobre las llamadas y hacer un seguimiento de las incidencias desde su inicio hasta su resolución.

Los beneficios del sistema 311 incluyen::

- Proporcionar un servicio de atención al cliente de calidad y coherente en toda la ciudad.
- Facilitar una mayor participación ciudadana.
- Seguimiento de la capacidad de respuesta de los departamentos y creación de indicadores clave de rendimiento.
- Proporcionar información exhaustiva para tomar decisiones basadas en datos.
- Permitir que la Ciudad analice los factores que impulsan las llamadas para informar directamente a nuestros esfuerzos estratégicos de comunicación, compromiso y equidad.
- Mejorar los servicios y recursos a los electores para reducir el tráfico de llamadas a los concejales en relación con asuntos y consultas sobre el funcionamiento de la ciudad.

Previsiones de personal

Anualmente, la ciudad de Rochester recibe y contesta algo más de 72.000 llamadas telefónicas a un número de teléfono de un departamento (no directamente a una persona). Durante el periodo de tiempo estudiado (abril de 2022-octubre de 2022), la ciudad tuvo 36.000 llamadas telefónicas sin contestar (algunas pueden ser llamadas abandonadas, otras dejan mensajes de voz), durante el horario laboral de 8 de la mañana a 5 de la tarde, de lunes a viernes. Esto equivale a casi 109.000 llamadas telefónicas anuales que podrían ser contestadas por un agente de atención al cliente en un sistema 311

Al combinar los datos actuales de volumen de llamadas con la duración media de las llamadas telefónicas (2 minutos y 11 segundos o 131 segundos en total), se obtiene una proyección de las necesidades de personal (equivalencia a tiempo completo, o ETC) para un futuro centro de llamadas (**Tabla C**, abajo). En la tabla C, el 0,5 ETC representa un puesto de supervisor/gerente que contesta al teléfono la mitad del tiempo.

Tabla C: Volumen actual de llamadas y proyección de las necesidades de ETC

Datos actuales sobre el volumen de llamadas	
Total de llamadas anuales (contestadas y no contestadas)	108,751
Llamadas anuales (contestadas, no a un particular)	72,319
Llamadas anuales (no contestadas, no a un particular, en horario laboral)	36,432
Media de llamadas mensuales	6,027
Media de llamadas semanales	1,507
Media de llamadas por hora	38
Duración media de las llamadas (en segundos)	131
Tiempo de llamada por hora (en minutos)	82
Proyección de las necesidades de ETC	
Cantidad de tiempo (en minutos) al teléfono por hora con 2,5 ETC	33
Cantidad de tiempo (en minutos) al teléfono por hora con 3,5 ETC	23

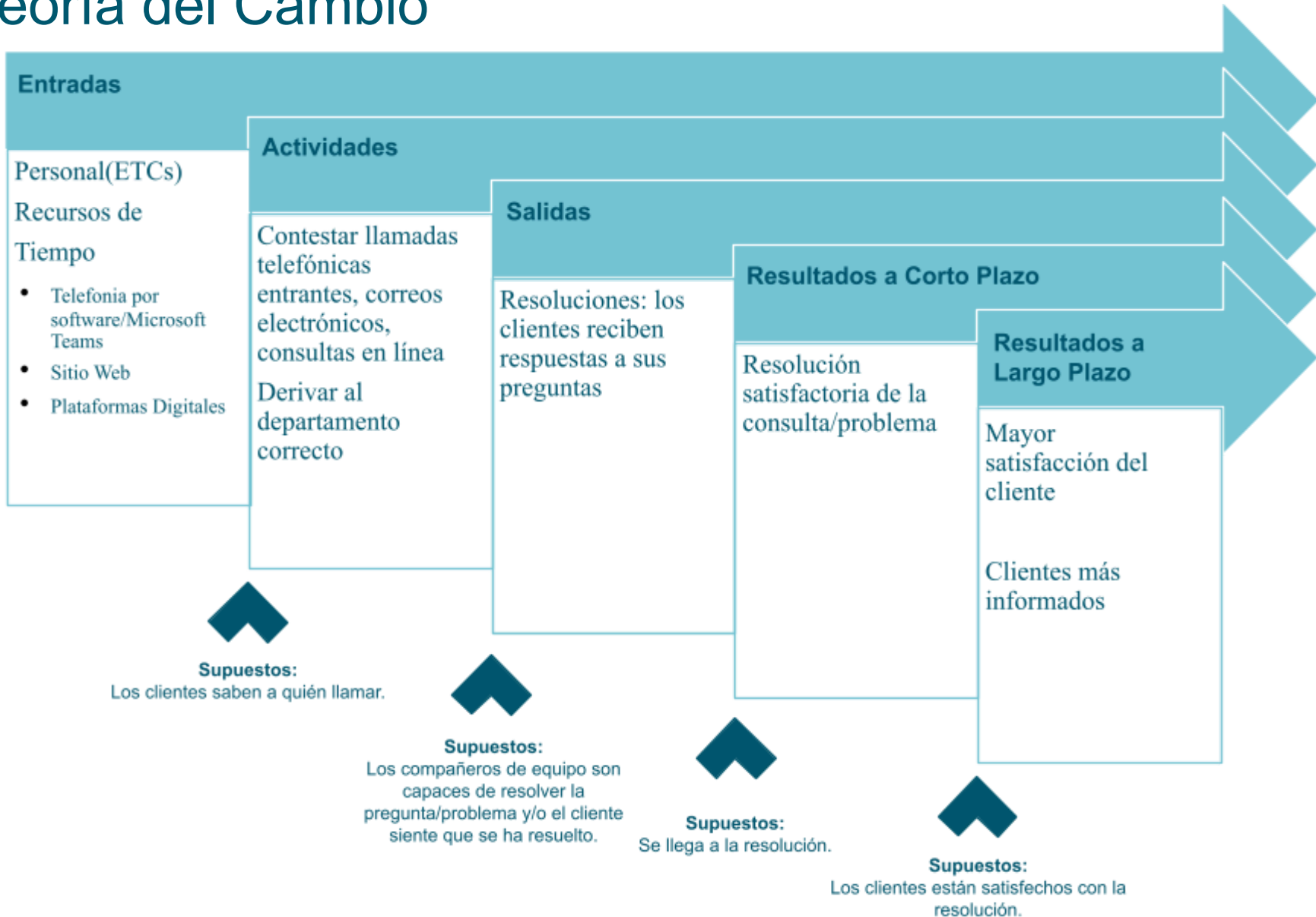
Consideraciones sobre el personal

A la hora de planificar el estado futuro, hay que tener en cuenta un conjunto de factores desconocidos.

- Si se opta por un centro de llamadas omnicanal (telefónico, en línea/digital y SMS), no disponemos de datos fiables sobre las consultas en línea/digitales (o SMS) y sería difícil prever cuánto tiempo se dedicará a responderlas.
- Un aumento de las consultas en línea/digitales puede llevar a una disminución de las llamadas telefónicas.
- Es posible que se necesiten servicios de traducción y lenguas secundarias para prestar servicio por teléfono o a través de comunicaciones digitales.

Es posible que se necesiten servicios de traducción y lenguas secundarias para prestar servicio por teléfono o a través de comunicaciones digitales. La ciudad de Rochester reconoce la necesidad continua de mejorar la comunicación del servicio de atención al cliente dentro de nuestra comunidad. A través de la Encuesta Nacional de la Comunidad, hemos obtenido datos cuantitativos que ponen de manifiesto la insatisfacción entre los miembros de la comunidad. Esta evaluación puede ayudar a identificar una solución para resolver y mejorar el servicio al cliente mediante la creación de canales de comunicación coherentes en todos los departamentos.

Evaluación del servicio de atención al cliente: Teoría del Cambio



Apéndice B: Encuesta Interna de la CDR

Servicio de Atención al Cliente

Estamos evaluando el enfoque del Servicio de Atención al Cliente de la ciudad de Rochester.

* Obligatorio

* Este formulario registrará su nombre, por favor rellene su nombre.

1. ¿Cómo gestiona su departamento las llamadas entrantes del público?

- Árbol telefónico (seleccione una opción de un menú para llegar a un área/persona específica)
- Grupo de llamada (la llamada suena en un teléfono y luego en otro)
- Cola (coloca a la persona que llama en una "cola" hasta que el siguiente agente o empleado disponible pueda ayudarlo)
- Combinación de las opciones anteriores
- No estoy seguro/a
- Otros

2. ¿Su departamento hace un seguimiento de las llamadas entrantes?

Si

No

No estoy seguro/a

3. ¿Hace el seguimiento de las llamadas manualmente o de otra manera?

Manualmente

De otra manera

4. ¿Cuántos ETC de su departamento se encargan de responder a las llamadas telefónicas entrantes del público? (Responda con un número entero, es decir, 1, o 2, etc.).

El valor debe ser un número

5. Para las personas de su departamento que responden a las llamadas telefónicas entrantes del público, ¿qué porcentaje de su trabajo se dedica a esta tarea? (Responda con un porcentaje, es decir, 5%, 25%, etc., por cada ETC que atienda llamadas.)

6. ¿Las personas que atienden las llamadas entrantes proporcionan en primer lugar una respuesta o remiten a la persona/área específica correcta?

7. ¿Cómo gestiona su departamento los correos electrónicos del público? (marque las que correspondan)

- Una dirección de correo electrónico general a la que tengan acceso varias personas para responder
- Dirección de correo electrónico de la División a la que tienen acceso varias personas
- Correo electrónico basado en formularios (por ejemplo, "contáctenos" en el sitio web)
- Otros

8. ¿Su departamento hace un seguimiento de los correos electrónicos entrantes?

- Sí
- No
- No estoy seguro/a

9. ¿Hace el seguimiento de los correos electrónicos manualmente o de otra manera?

Manualmente

De otra manera

10. ¿Su departamento interactúa o responde a consultas públicas en línea con una plataforma digital distinta del correo electrónico? (es decir, Accela para aplicaciones de Planificación/Zonificación; Facebook messenger, otras redes sociales, etc.)

Si

No

No estoy seguro/a

11. Indique todas las plataformas digitales que utiliza su departamento. (es decir, Accela para aplicaciones de Planificación/Zonificación; Facebook messenger)

12. ¿Su departamento hace un seguimiento de las consultas entrantes procedentes de plataformas digitales?

Si

No

No estoy seguro/a

13. ¿Su departamento utiliza SMS (mensajes de texto) para interactuar con el público?

Si

No

No estoy seguro/a

14. ¿Su departamento estaría interesado en utilizar SMS en el futuro?

Si

No

Tal vez

15. ¿Hay otras formas de interactuar con el público que no se le haya preguntado? (excluidas las comunicaciones salientes/proactivas con el público) *

16. ¿En qué departamento trabaja? *

- Secretaría Municipal
- RRHH
- Finanzas
- Administración
- TI
- Comunicación/Compromiso
- Parque y Recreación
- Música Cívica
- Biblioteca pública de Rochester
- Abogacía Municipal
- Desarrollo comunitario
- Obras Públicas @ DSIC
- Obras Públicas @ PWTOC - Flota
- Obras Públicas @ PWTOC -
Mantenimiento de calles
- Obras Públicas @ PWTOC - Transito
- Obras Públicas @ WRP - Aguas
residuales
- Obras Públicas @ WRP - Alcantarillado
- Obras Públicas @ WRP - Aguas pluviales
- Obras Públicas @ TOB
- Servicios públicos de Rochester
- Otros

Apéndice C: Resultados de la Encuesta interna de la CDR

Nombre	¿En qué departamento trabaja?	¿Cómo gestiona su departamento las llamadas entrantes del público?	¿Su departamento hace un seguimiento de las llamadas entrantes?	¿Hace el seguimiento de las llamadas manualmente o de otra manera?	¿Cuántos ETC de su departamento se encargan de responder a las llamadas telefónicas entrantes del público?	Para las personas de su departamento que responden a las llamadas telefónicas entrantes del público, ¿qué porcentaje de su trabajo se dedica a esta tarea? (Responda con un porcentaje, es decir, 5%, 25%, etc., por cada ETC que atienda llamadas.)
Mary Fuhrmeister	Música Cívica	Actualmente, utilizamos un único tono de llamada para un teléfono; si la línea está ocupada, la persona que llama pasa al buzón de voz. Estamos trabajando con Dave K. para ajustar el sistema para una cola.	No		1	Línea administrativa - 5%. Línea de información sobre entradas - varía; cuando ponemos a la venta un espectáculo y/o una serie, el volumen aumenta. Un evento con entradas a la venta, por ejemplo, ocupa alrededor del 75% del tiempo; de lo contrario, ronda el 5%.
Heather Peterson	Obras Públicas @ DSIC	Combinación de las opciones anteriores	Si	De otra manera	7	40%
Monty Meyer	Obras Públicas @ PWTOC - Flota	Árbol telefónico (seleccione una opción de un menú para llegar a un área/persona específica)	No estoy seguro/a		2	25
Sam Budzyna	Obras Públicas @ TOB	Hacer sonar el teléfono de todos al mismo tiempo	No		10	5%
Krista Boston	Servicios públicos de Rochester	Tenemos un ACD que desvía las llamadas. Tenemos un sistema avanzado debido a la naturaleza segura de nuestro negocio, tanto con PCI como con seguridad a nivel de red (los sistemas telefónicos están conectados).	Si	De otra manera	15	El 100 % para algunos y para otros entre el 25 y el 50 %. Gestionamos llamadas entrantes y salientes, correos electrónicos y visitas en el centro de contacto. Gestionamos los pagos telefónicos en nuestro IVR, así como la recepción de llamadas en caso de avería. Es un sistema avanzado.
Ma Yang	Secretaría Municipal	Árbol telefónico (seleccione una opción de un menú para llegar a un área/persona específica)	No		7	25

Nombre	¿En qué departamento trabaja?	¿Cómo gestiona su departamento las llamadas entrantes del público?	¿Su departamento hace un seguimiento de las llamadas entrantes?	¿Hace el seguimiento de las llamadas manualmente o de otra manera?	¿Cuántos ETC de su departamento se encargan de responder a las llamadas telefónicas entrantes del público?	Para las personas de su departamento que responden a las llamadas telefónicas entrantes del público, ¿qué porcentaje de su trabajo se dedica a esta tarea? (Responda con un porcentaje, es decir, 5%, 25%, etc., por cada ETC que atienda llamadas.)
Marissa Carlson	Secretaría Municipal	Árbol telefónico (seleccione una opción de un menú para llegar a un área/persona específica)	No estoy seguro/a		2	17%
Vorleak Sin	Secretaría Municipal	Árbol telefónico (seleccione una opción de un menú para llegar a un área/persona específica)	Si	Manual	5	50%
Heather Reyna	Secretaría Municipal	Árbol telefónico (seleccione una opción de un menú para llegar a un área/persona específica)	Si	Manual	3	25%
Heidi Jordan	Secretaria Municipal	Combinación de las opciones anteriores	Si	Manual	2	50
Travis Mueller	Secretaría Municipal	No estoy seguro/a	Si	Manual	4	50%
Lisa Mullenbach	Administración	Grupo de llamadas (la llamada suena en un teléfono y luego en otro)	No		2	10
Sandy Fenton	Secretaria Municipal	Combinación de las opciones anteriores	Si	Manual	2	45%
Troy Erickson	Obras Públicas @ WRP - Aguas pluviales	Las llamadas telefónicas se dirigen a determinados compañeros de equipo según las indicaciones del sitio web	Si	Manual	1	Del 50% al 75% aproximadamente. Esto incluye el tiempo empleado por los compañeros de SPR y PW financiados por la SWU.
Karen Lemke	Biblioteca Pública de Rochester	Combinación de las opciones anteriores	No		60	Todos los que trabajan en un servicio de asistencia son responsables de atender las llamadas telefónicas. Varía mucho según la función y el hecho de que el equipo esté en un servicio de asistencia. 2% para la mayoría de los compañeros de equipo (varía según la división).

Nombre	¿En qué departamento trabaja?	¿Cómo gestiona su departamento las llamadas entrantes del público?	¿Su departamento hace un seguimiento de las llamadas entrantes?	¿Hace el seguimiento de las llamadas manualmente o de otra manera?	¿Cuántos ETC de su departamento se encargan de responder a las llamadas telefónicas entrantes del público?	Para las personas de su departamento que responden a las llamadas telefónicas entrantes del público, ¿qué porcentaje de su trabajo se dedica a esta tarea? (Responda con un porcentaje, es decir, 5%, 25%, etc., por cada ETC que atienda llamadas.)
Dylan Christopherson	Obras Públicas @ WRP - Aguas residuales	Árbol telefónico (seleccione una opción de un menú para llegar a un área/persona específica)	No		1	10%
Jenna Bowman	Comunicación/ Compromiso	No estoy seguro/a	No			
Josh Roy	Finanzas	Grupo de llamada (la llamada suena en un teléfono y luego en otro)	No estoy seguro/a		5	10% para la primera ETC del grupo de llamada, 5% para la segunda, insignificante para las demás.
Jody Houghton	Abogacía Municipal	Cola (coloca a la persona que llama en una "cola" hasta que el siguiente agente o empleado disponible pueda ayudarlo)	No		3	Basado en el sistema de colas telefónicas: Jody (primera) - 25% Rob (segundo) - 15% Barb (tercera) - 5%
Tim Comstock	RRHH	Grupo de llamada (la llamada suena en un teléfono y luego en otro)	No		3	10%
Ben Boldt	Parque y Recreación	Colas & Árbol telefónico fuera del horario de oficina	Si	De otra manera	3	varía; 30% para la secretaría municipal, quizás 20-25% para otras áreas (silvicultura, centro recreativo, etc.)

Nombre	¿Las personas que atienden las llamadas entrantes proporcionan en primer lugar una respuesta o remiten a la persona/área específica correcta?	¿Cómo gestiona su departamento los correos electrónicos del público? (marque las que correspondan)	¿Su departamento hace un seguimiento de los correos electrónicos entrantes?	¿Hace el seguimiento de los correos electrónicos manualmente o de otra manera?	¿Su departamento interactúa o responde a consultas públicas en línea con una plataforma digital distinta del correo electrónico? (es decir, Accela para aplicaciones de Planificación/Zonificación; Facebook messenger, otras redes sociales, etc.)
Mary Fuhrmeister	la mayoría de las llamadas se gestionan sin transferirlas	Dirección de correo electrónico de la División a la que tienen acceso varias personas	No		Si
Heather Peterson	Hacen ambas.	Dirección de correo electrónico general a la que tengan acceso varias personas para responder; Correo electrónico basado en formularios (por ejemplo, "contáctenos" en el sitio web); GovDelivery;	No		No
Monty Meyer	Proporcionan una respuesta	Dirección de correo electrónico de la División a la que tienen acceso varias personas	No estoy seguro/a		No estoy seguro/a
Sam Budzyna	Proporcionan una respuesta	Dirección de correo electrónico de la División a la que tienen acceso varias personas; Correo electrónico basado en formularios (por ejemplo, "contáctenos" en el sitio web)	No		No
Krista Boston	Hacen ambas.	Dirección de correo electrónico general a la que tengan acceso varias personas para responder; Nos estamos pasando al chat y, potencialmente, a los correos electrónicos salientes gestionados por nuestro proveedor de procesamiento de pagos debido a la naturaleza segura de los pagos;	Si	De otra manera	Si
Ma Yang	Proporcionan una respuesta	Dirección de correo electrónico general a la que tengan acceso varias personas para responder	No		No estoy seguro/a

Nombre	¿Las personas que atienden las llamadas entrantes proporcionan en primer lugar una respuesta o remiten a la persona/área específica correcta?	¿Cómo gestiona su departamento los correos electrónicos del público? (marque las que correspondan)	¿Su departamento hace un seguimiento de los correos electrónicos entrantes?	¿Hace el seguimiento de los correos electrónicos manualmente o de otra manera?	¿Su departamento interactúa o responde a consultas públicas en línea con una plataforma digital distinta del correo electrónico? (es decir, Accela para Planificación/Zonificación; Facebook messenger, otras redes sociales, etc.)
Marissa Carlson	Si, muchas son remitidas.	Dirección de correo electrónico de la División a la que tienen acceso varias personas	No estoy seguro/a		No
Vorleak Sin	70% remitidas.	Dirección de correo electrónico de la División a la que tienen acceso varias personas	No		Si
Heather Reyna	Si	Dirección de correo electrónico general a la que tengan acceso varias personas para responder; Dirección de correo electrónico de la División a la que tienen acceso varias personas	No		No
Heidi Jordan	Proveer una respuesta o remitir a la persona correcta.	Dirección de correo electrónico de la División a la que tienen acceso varias personas	No		Si
Travis Mueller	Si 100 %	NA;	No		No
Lisa Mullenbach	Remitidas.	Correos electrónicos a una persona;	No		No
Sandy Fenton	Hacen ambas.	Dirección de correo electrónico de la División a la que tienen acceso varias personas	No		Si
Troy Erickson	Los compañeros de los Servicios Públicos de Rochester responden principalmente a las preguntas; los compañeros de PW suelen transferir las llamadas telefónicas a personas específicas.	Dirección de correo electrónico general a la que tengan acceso varias personas para responder; Correo electrónico basado en formularios. Contatos individuales no Grupo Águas Pluviais;	Si	Manual	No
Karen Lemke	Nadie tiene la responsabilidad exclusiva de atender los teléfonos. Los que están en el mostrador suelen responder a la pregunta. Si no pueden responder a la pregunta, la transfieren a la persona o división adecuada.	Dirección de correo electrónico general a la que tengan acceso varias personas para responder; Dirección de correo electrónico de la División a la que tienen acceso varias personas; Correo electrónico basado en formularios (por ejemplo,	No		Si

"contáctenos" en el sitio web)

Nombre	¿Las personas que atienden las llamadas entrantes proporcionan en primer lugar una respuesta o remiten a la persona/área específica correcta?	¿Cómo gestiona su departamento los correos electrónicos del público? (marque las que correspondan)	¿Su departamento hace un seguimiento de los correos electrónicos entrantes?	¿Hace el seguimiento de los correos electrónicos manualmente o de otra manera?	¿Su departamento interactúa o responde a consultas públicas en línea con una plataforma digital distinta del correo electrónico? (es decir, Accela para Planificación/ Zonificación; Facebook messenger, otras redes sociales, etc.)
Dylan Christopherson	Alrededor del 50 por ciento puede contestarse directamente. El resto se transfiere.	No hay correo electrónico general para aguas residuales, sólo teléfono;	No		No
Jenna Bowman		Correo electrónico basado en formularios (por ejemplo, "contáctenos" en el sitio web)	No		Si
Josh Roy	Las llamadas entrantes del sector financiero se atienden principalmente, y las relacionadas con TI se transfieren en su mayoría.	Correo electrónico basado en formularios (por ejemplo, "contáctenos" en el sitio web)	No estoy seguro/a		No
Jody Houghton	Hacemos ambas cosas, dependiendo de la naturaleza de la llamada y de la pregunta formulada.	Dirección de correo electrónico general a la que tengan acceso varias personas para responder; Correo electrónico basado en formularios (por ejemplo, "contáctenos" en el sitio web)	No		No
Tim Comstock	Se realiza una combinación de proporcionar una respuesta y transferirla a la persona correcta.	Dirección de correo electrónico general a la que tengan acceso varias personas para responder	No		Si
Ben Boldt	50/50. Responden a las llamadas que pueden, pero las transfieren cuando es necesario. El único seguimiento de llamadas que hacemos es el de las relacionadas con la silvicultura y se realiza a través de Elements.	Dirección de correo electrónico general a la que tengan acceso varias personas para responder; Correo electrónico basado en formularios (por ejemplo, "contáctenos" en el sitio web)	No		Si

Nombre	Indique todas las plataformas digitales que utiliza su departamento. (es decir, Accela para aplicaciones de Planificación/ Zonificación; Facebook messenger)	¿Su departamento hace un seguimiento de las consultas entrantes procedentes de plataformas digitales?	¿Su departamento utiliza SMS (mensajes de texto) para interactuar con el público?	¿Su departamento estaría interesado en utilizar SMS en el futuro?	¿Hay otras formas de interactuar con el público que no se le haya preguntado? (excluidas las comunicaciones salientes/proactivas con el público)
Mary Fuhrmeister	Facebook	No	No	Tal vez	No que yo sepa por el momento
Heather Peterson			No	Si	N/A
Monty Meyer			No estoy seguro/a	Tal vez	No estoy seguro/a
Sam Budzyna			No	No	No
Krista Boston	Twitter, Facebook, Next Door y LinkedIn(no muy activos). También respondemos a los comentarios en Google Reviews.	Si	No	Tal vez	El chat es nuestra próxima incursión. Para nosotros, lo que sea que utilicemos, ya sea internamente o no, tiene que tener un alto nivel de integración con los procesos de gestión de cortes, porque los cortes tienen un componente de seguridad de vida o muerte. La gente tiene que ser capaz de superarlos, porque la electricidad tiene un componente de soporte vital y tenemos personas que son dadas de alta con soporte vital por prescripción médica. Así que esto también significa que tenemos un componente de seguridad pública a tener en cuenta en cualquier cambio que hagamos.
Ma Yang			No estoy seguro/a	Tal vez	No

Nombre	Indique todas las plataformas digitales que utiliza su departamento. (es decir, Accela para aplicaciones de Planificación/Zonificación; Facebook messenger)	¿Su departamento hace un seguimiento de las consultas entrantes procedentes de plataformas digitales?	¿Su departamento utiliza SMS (mensajes de texto) para interactuar con el público?	¿Su departamento estaría interesado en utilizar SMS en el futuro?	¿Hay otras formas de interactuar con el público que no se le haya preguntado? (excluidas las comunicaciones salientes/proactivas con el público)
Marissa Carlson			No	Tal vez	No
Vorleak Sin	Accela para licenciamiento	No	No	Si	N/A
Heather Reyna			No	No	Cara a cara/presencial
Heidi Jordan	Accela para licenciamiento, Logis para evaluaciones especiales	No estoy seguro/a	No	No	Presencial
Travis Mueller			No	No	Cara a cara en la ventanilla principal
Lisa Mullenbach				Tal vez	No
Sandy Fenton	Accela, laserfische, Logis	No estoy seguro/a	No	No	Presencial
Troy Erickson			No	Si	Facebook, Twitter, etc.
Karen Lemke	Facebook messenger, Twitter, IG, Chat box en el sitio web (Pidgin), SMS/mensajes de texto seleccionadas a través del widget del sitio web y del sistema ILS	No	Si	Si	La mayor parte de nuestra interacción consiste en visitas personales a varios mostradores de atención al cliente.

Nombre	Indique todas las plataformas digitales que utiliza su departamento. (es decir, Accela para aplicaciones de Planificación/Zonificación; Facebook messenger)	¿Su departamento hace un seguimiento de las consultas entrantes procedentes de plataformas digitales?	¿Su departamento utiliza SMS (mensajes de texto) para interactuar con el público?	¿Su departamento estaría interesado en utilizar SMS en el futuro?	¿Hay otras formas de interactuar con el público que no se le haya preguntado? (excluidas las comunicaciones salientes/proactivas con el público)
Dylan Christopherson			No	No	Tenemos un acuerdo con SPR para que su grupo de atención al cliente sea el primer punto de contacto para los clientes de servicios públicos. No sé cuánto volumen reciben que pueda atribuirse al servicio de aguas residuales. Batt Baker sería el mejor contacto para proporcionar más información al respecto.
Jenna Bowman	Facebook, Twitter e Instagram	No		No	Comunicados de prensa y sitio web
Josh Roy			No	No	Correos
Jody Houghton			No	Tal vez	Presencial
Tim Comstock	Recibimos muy pocas preguntas a través de LinkedIn.	No	No	Tal vez	N/A
Ben Boldt	Facebook messenger	No	Si	Si	SMS para programar alertas; Aplicación Rainout Line para programar cancelaciones relacionadas con el clima.