

Montevideo, 12 de Agosto de 2016.

Respuestas a Consultas Licitación Abreviada N° 3/2016

1) ¿Podrían facilitarnos información sobre el comportamiento de las llamadas de los últimos dos meses? El comportamiento día por día y por intervalos de 15 minutos o 30 minutos de:

- a. Llamadas recibidas
- b. Llamadas atendidas
- c. Llamadas abandonadas
- d. Nivel de servicio
- e. Duración promedio de las llamadas (TMO): Aproximadamente, 3.5 minutos

La información con la que contamos es la siguiente:

Marzo			Abril			Mayo		
Recibidas	Atendidas	Perdidas	Recibidas	Atendidas	Perdidas	Recibidas	Atendidas	Perdidas
7439	7134	305	7553	7060	493	8042	7693	349

Junio

Recibidas	Atendidas	Perdidas	Perdidas c/tiempo excedido	Perdidas s/tiempo excedido	Tiempo total de actividad
8383	8063	320	183	137	241:15:36

2) *¿Podrían especificarnos con qué anticipación se coordinan las agendas?*

Las agendas para los trámites del SGA de la CGN se coordinan entre 24 o 48 hs. antes dependiendo la gestión que desea realizar el usuario.

3) *¿Qué sistema de gestión utilizan para coordinar las agendas?*

El SGA de la CGN proporciona a los agentes el acceso a la Agenda Web; quienes poseen usuario y contraseña personal para agendar a los usuarios.