



**Alcaldía de  
San Miguelito**

REPÚBLICA DE PANAMÁ  
Alcaldía de San Miguelito



**DIRECCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL  
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL VECINO  
CONTACT CENTER  
INFORME MENSUAL DE LA GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE LLAMADAS**

El presente informe tiene como propósito detallar la gestión realizada por el Centro de Llamadas (CONTACT CENTER) durante el mes de mayo de 2025, presentando cifras, resultados y un análisis de la atención brindada a los ciudadanos que se comunicaron a través de este canal. Adicional a esto, una comparativa con el mes de abril.

### Llamadas

En el Contact Center, clasificamos la resolución de las llamadas en:

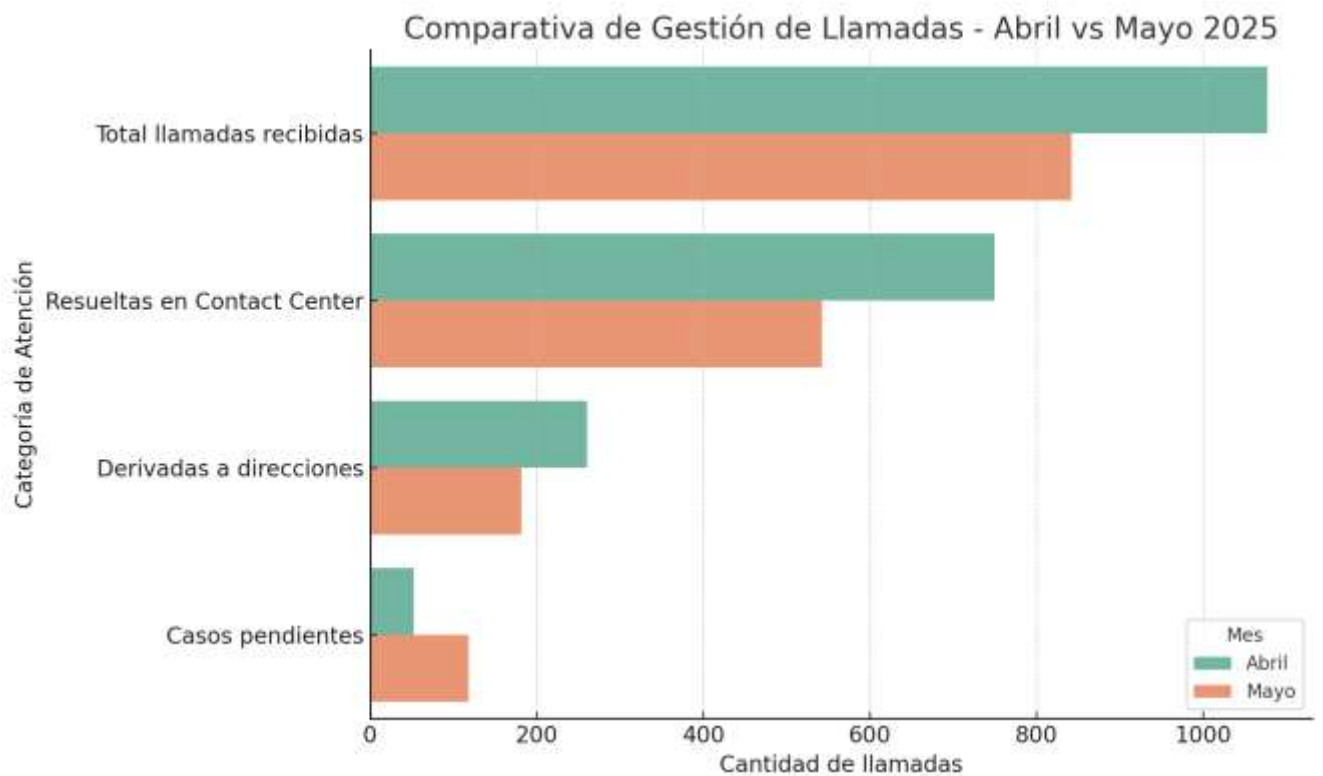
- Completado
- Atendido
- Pendiente

En las que se detallan de la siguiente manera:

- **Completado:** Significa que la llamada fue atendida y resuelta (Por lo general, son llamadas que se puede resolver directamente con el equipo del centro de llamadas).
- **Atendido:** Llamadas que son recibidas y resueltas, pero que requieren de más información por parte de la dirección correspondiente, por lo que son transferidas.
- **Pendiente:** Son casos más detallados o complejos que requieren de la intervención de la dirección. Aquí también incluimos las llamadas que son transferidas, pero no logran ser conectadas.

En el mes de **mayo**, se registraron un total de **842** llamadas, de las cuales se pudieron resolver directamente en el centro de llamadas **542** llamadas, **182** llamadas fueron atendidas, pero requerían de información adicional en la dirección correspondiente. Los casos pendientes suman un total de **118**.

Categoría de Atención	Cantidad abril	Porcentaje abril	Cantidad mayo	Porcentaje mayo	Variación
Total de llamadas recibidas	1077	100%	842	100%	-21.1%
Llamadas resueltas directamente en el Contact Center	749	69.55%	542	64.35%	-28.7%
Llamadas atendidas pero derivadas a direcciones correspondientes	260	24.14%	182	21.61%	-28.5%
Casos pendientes de resolución	52	4.83%	118	14.01%	+121.2%



*Llamadas por Dirección durante el mes de mayo en comparación al mes de abril*

<b>Dirección</b>	<b>Llamadas registras abril</b>	<b>Llamadas Registradas mayo</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tesorería</b>	<b>658</b>	<b>512</b>	<b>60.81%</b>
<b>Ingeniería</b>	<b>139</b>	<b>127</b>	<b>15.08%</b>
<b>Asesoría Legal</b>	<b>75</b>	<b>62</b>	<b>7.36%</b>
Gestión de Talento	73	44	5.23%
Gestión Ambiental	37	24	2.85%
Despacho Superior	-	19	2.26%
Secretaria General	-	12	1.43%
Servicios Municipales	-	11	1.31%
Cuidado Social	-	7	0.83%
Seguridad	-	5	0.59%
Control Interno	-	5	0.59%
Comunicación y Transparencia	-	5	0.59%
Cultura y Deporte	-	3	0.36%
Tecnología	-	2	0.24%
Presupuesto y Metas	-	1	0.12%
Planificación Urbana	-	1	0.12%
Operaciones Comunitarias	-	1	0.12%
Administración municipal	-	1	0.12%
<b>TOTAL</b>		<b>842</b>	<b>100%</b>

## *Análisis de Resultados*

- **Tesorería** se mantiene como la dirección con mayor volumen de llamadas, con **512** registros (**60.81%**), lo que refleja una alta demanda ciudadana relacionada con temas de impuestos, pagos, trámites y consultas.
- Ingeniería ocupa el segundo lugar con **127** llamadas (**15.08%**), evidenciando el interés de los ciudadanos en trámites de permisos, construcciones y temas varios.
- Asesoría Legal, con **62** llamadas (**7.36%**), esto debido a llamadas por consultas directa a la propia dirección, además de reportes o denuncias.
- Direcciones como Gestión de Talento (**5.23%**), Gestión Ambiental (**2.85%**), y Despacho Superior (**2.26%**) también muestran una participación relevante en la atención ciudadana.
- Áreas como Tesorería, Ingeniería y Asesoría Legal concentran el **83.25%** del total de llamadas, mientras que las otras 15 direcciones suman en conjunto solo el **16.75%**, lo que permite identificar que estas direcciones manejan una alta demanda

## **Conclusiones de los resultados**

- La alta concentración de llamadas en **Tesorería** e **Ingeniería** evidencia la necesidad de revisar los canales de atención de estas direcciones, optimizar procesos y reforzar la capacidad de respuesta del Contact Center para estos temas.
- Existen áreas con escaso volumen de llamadas (**menos de 1%** del total), lo cual podría deberse a direcciones que no atienden a personas, menor demanda de servicios o a la falta de conocimiento ciudadano sobre los servicios que prestan.
- El análisis permite planificar estrategias de fortalecimiento en las áreas de mayor demanda y campañas de información para las de menor participación.

Llamadas por día durante el mes de mayo

Fecha	Tickets
2 mayo	33
5 mayo	42
6 mayo	29
7 mayo	27
8 mayo	38
9 mayo	41
12 mayo	48
13 mayo	58
14 mayo	29
15 mayo	43
16 mayo	20
19 mayo	53
20 mayo	43
21 mayo	39
22 mayo	24
23 mayo	37
26 mayo	63
27 mayo	61
28 mayo	39
29 mayo	35
30 mayo	40



### *Distribución por Distrito*

En base a la recopilación, obtuvimos que las llamadas fuera del distrito de San Miguelito aumentaron significativamente.

Distrito	Cantidad abril	Cantidad mayo
Panamá	411	412
<b>San Miguelito</b>	<b>515</b>	<b>372</b>
Otro	144	50
Colón	7	8

### *Distribución por Corregimiento (Con mayor cantidad)*

Al igual que el punto anterior, debido al aumento de las llamadas fuera de nuestro distrito, fueron asignada a "Otros".

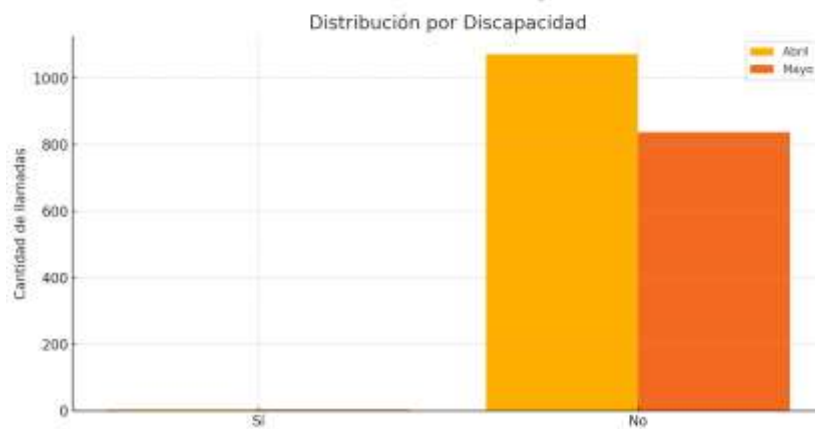
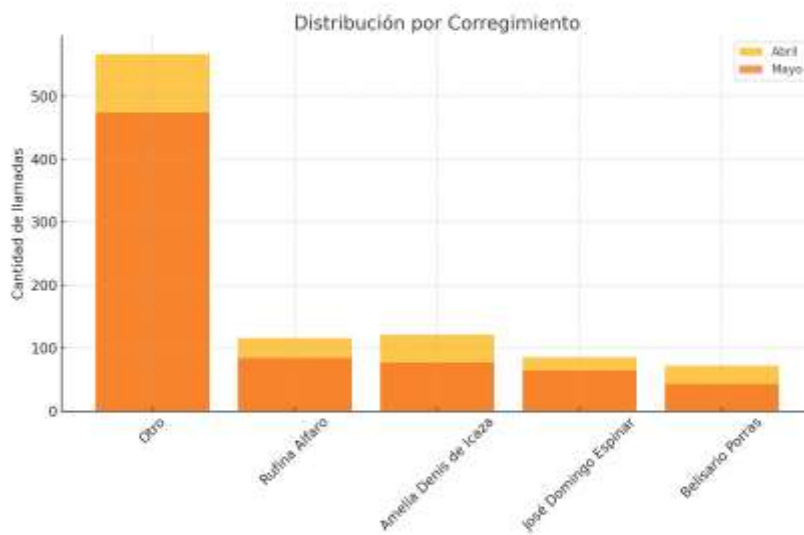
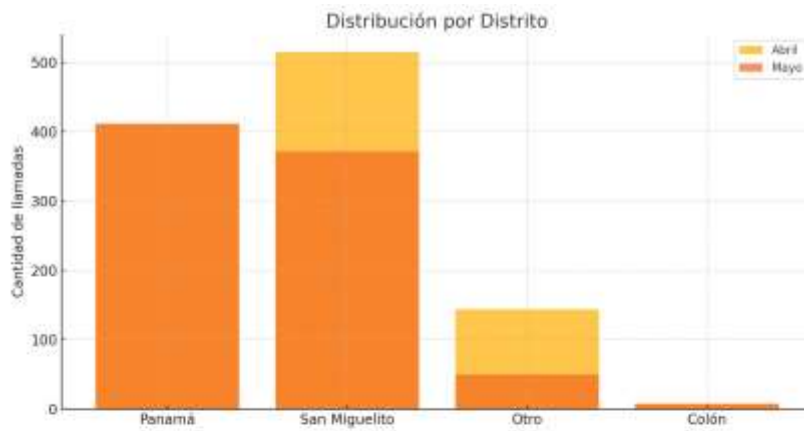
Corregimiento	Cantidad abril	Cantidad mayo
Otro	567	474
<b>Rufina Alfaro</b>	<b>116</b>	<b>84</b>
<b>Amelia Denis de Icaza</b>	<b>121</b>	<b>77</b>
<b>José Domingo Espinar</b>	<b>85</b>	<b>64</b>
<b>Belisario Porras</b>	<b>72</b>	<b>43</b>

### *Discapacidad*

Las personas con discapacidad que llaman son muy pocas, pero se logra atender de manera satisfactoria la solicitud del vecino.

¿Posee discapacidad?	Cantidad abril	Cantidad mayo
SÍ	4	4
NO	1073	838

Gráfico explicativo



## *Conclusión General*

Durante el mes de mayo de 2025, el Contact Center del Municipio gestionó un total de 842 llamadas, de las cuales 64.35% fueron resueltas directamente en primera instancia por el personal del centro de llamadas, 21.61% se derivaron a direcciones específicas por requerir información adicional, y 14.01% permanecen pendientes, lo que evidencia una capacidad de resolución eficiente en el primer nivel de atención.

El análisis por direcciones muestra que Tesorería continúa liderando la demanda ciudadana con un 60.81% de los contactos recibidos, seguida de Ingeniería (15.08%) y Asesoría Legal (7.36%). Estas tres áreas concentran más del 83% de las gestiones, señalando una concentración significativa de solicitudes en temas de pagos, trámites de construcción, permisos y consultas legales. Este comportamiento indica la necesidad de fortalecer los canales de atención, optimizar procesos y posiblemente descentralizar información para mejorar los tiempos de respuesta en estas áreas críticas.

En cuanto a la distribución geográfica, se observa un incremento notable en llamadas provenientes fuera del distrito de San Miguelito, representando 56.13% de los registros, siendo el distrito de Panamá el de mayor participación externa. Este comportamiento sugiere que los servicios y canales de contacto del municipio están siendo utilizados por ciudadanos de áreas vecinas, lo que podría analizarse para establecer parámetros de atención o campañas de información diferenciadas.

Por otro lado, la distribución por corregimiento ratifica esta tendencia, ya que el 56.29% de las llamadas fueron catalogadas bajo la categoría "Otro", seguida de Rufina Alfaro y Amelia Denis de Icaza como los corregimientos con mayor volumen interno.

Finalmente, se identificó cierta irregularidad en la cantidad de llamadas diarias, atribuida a jornadas de capacitación del personal, lo que destaca la importancia de mantener cobertura adecuada en estas ocasiones para no afectar la capacidad de atención.